



Radicado No. 20237920000641
Oficio No. DAUITA-20310-
26/07/2023
Página 1 de 1

Bogotá, D.C.

Doctora
MARTHA SÁNCHEZ HERRERA
Subdirectora de Gestión Contractual
Fiscalía General de la Nación
Av Esperanza # 51 - 40 Piso 10 -
Bogotá - Bogotá D.C.

ASUNTO: Informe de supervisión parcial No. 7 contrato 0263 de 2022

Respetada Doctora Martha,

De manera atenta se remite el informe de supervisión parcial No. 7 del contrato 0263 de 2022, cuyo objeto es "Contratar a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios: CCE-025-AMP-2021 los Servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación, que brinde a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad".

Adicionalmente se adjunta copia de la factura, copia del recibo a satisfacción, copia de la certificación del pago de parafiscales e informe de gestión del proveedor.

Gracias por su atención.

Cordialmente,

CÉSAR AUGUSTO MATIZ SUÁREZ
Coordinador Centro de Contacto FGN
Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones

Subdirección de
Gestión Contractual

26 JUL 2023

RECIBIDO



No. CERTIFICADO SG-2021006322

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN
TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio H PISO 1 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL
111321
CONMUTADOR: 5702000 EXTS 11386
www.fiscalia.gov.co



 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 1 de 7

TIPO DE INFORME	INFORME PARCIAL
-----------------	-----------------

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO					
1.1. Informe No.			7		
1.2. Período del informe		Del	1/05/2023		
		Al	31/05/2023		
1.3. Contrato #	FGN-NC-0263	Fecha	15/12/2022	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
1.4. Objeto					
Contratar a través de Colombia Compra eficiente mediante el Acuerdo Marco de precios: CCE-025-AMP-2021, los Servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación que brinde a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad					
1.5. Nombre del contratista					
Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S BIC					
1.6. Cédula o NIT			1.7. Correo electrónico		
800.211.401-8			colombiacompraeficiente@outsourcing.com.co		
1.8. Dirección			1.9. Teléfono		
Calle 31 B N° 14 – 25 Bogotá Colombia			57 3108719716		
1.10. Fecha de Inicio				16/12/2022	
1.11. Requisitos de ejecución del contrato <i>(múltiple respuesta si aplica)</i>					
☒ Acta de Inicio		☒ Registro Presupuestal			
☒ Aprobación de la Garantía		☒ Suscripción del Contrato			
1.12. Fecha terminación <i>(Aplica solo para el informe final)</i>			NO APLICA		N/A

 FISCALÍA GENERAL DE PLANACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 2 de 7

2. DATOS DEL SUPERVISOR(ES) <i>(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)</i>	
2.1. Nombre(s) del supervisor (es) o interventor (es)	
Juan Sebastián Salcedo Cuello, Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.	
Apoyo Técnico: Oswaldo José Bejarano Bejarano, Jefe de Departamento de Infraestructura y Redes.	
2.2. Dependencia	2.3. N° Extensión o teléfono
Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.	5702000 Ext. 31186
2.4. Correo electrónico	juans.salcedo@fiscalia.gov.co
2.5. Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s) <i>(Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)</i>	
N/A	
2.6. Dependencia	2.7. N° 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	\$ 6.715.047.105,31	Pesos M/CTE																		
3.2. Vigencias futuras	☒ SI ☐ NO																			
Cuadro 1 - Vigencias Futuras <table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>NUMERO</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2023</td> <td>3722 /</td> <td>5.555.205.616,26</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>5722 /</td> <td>1.225.877.840,93</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>3722 //</td> <td>926.738.791,81</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>5722 //</td> <td>204.312.973,49</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td>7.912.135.222,49 ✓</td> </tr> </tbody> </table> (Agregar tantas filas como se requieran)			AÑO	NUMERO	VALOR	2023	3722 /	5.555.205.616,26	2023	5722 /	1.225.877.840,93	2024	3722 //	926.738.791,81	2024	5722 //	204.312.973,49	TOTAL		7.912.135.222,49 ✓
AÑO	NUMERO	VALOR																		
2023	3722 /	5.555.205.616,26																		
2023	5722 /	1.225.877.840,93																		
2024	3722 //	926.738.791,81																		
2024	5722 //	204.312.973,49																		
TOTAL		7.912.135.222,49 ✓																		
3.3. Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal																				

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07
		Página: 3 de 7

Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal

No. De CDP	Fecha de expedición de CDP
34522 /	13/06/2022
3623 /	1/01/2023
5423 /	1/01/2023

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.4. Número y fecha de registro presupuestal

Cuadro 3 – Registro Presupuestal

No. De Registro Presupuestal	Fecha de expedición de Registro Presupuestal
1143922	15/12/2022
1245922	27/12/2022
3623	1/01/2023
5423	1/01/2023

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.5. Cesión	☒ SI	☐ NO	Fecha	N/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 que aplique)	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR
26/12/2022	\$6.715.047.105,31	\$0	\$0	\$6.715.047.105,31
23/01/2023	\$8.175.884.865,75	\$0	\$231.562.787,67	\$7.944.322.078,08
23/02/2023	\$8.175.884.865,75	\$231.562.787,67	\$610.548.422,13	\$7.333.773.655,95
23/03/2023	\$8.175.884.865,75	\$842.111.209,80	\$643.479.805,13	\$6.690.293.850,82
24/04/2023	\$8.175.884.865,75	\$1.485.591.014,93	\$638.020.456,73	\$6.052.273.394,09
25/05/2023	\$8.175.884.865,75	\$2.123.611.471,66	\$623.901.389,57	\$5.428.372.004,52
25/06/2023	\$8.175.884.865,75	\$2.747.512.861,23	\$637.339.377,60	\$4.791.032.626,92 ✓

(Agregar tantas filas como se requieran)

B
P3

3.7. Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificadorio	Adición	Prórroga	Suspensión	Reanudación	Descripción
26/12/2022	1	1	Elija acá el número	Elija acá el número	Elija acá el número	Teniendo en cuenta que se obtuvo un ahorro de \$2.561.154.798,56, según valor de adjudicación, se realiza la adición de \$1.460.837.760,44, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$8.175.884.865,75
(Adicionar todas las filas que sean necesarias)						

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 41.40%

(VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA + VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME) / (VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones en caso que aplique) x 100

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

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

4.4. Persona natural

Cuadro 5 – Persona Natural

OBLIGACIONES	número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	N/A

(Si no aplica colocar N/A)

4.5. Persona jurídica

Fecha de Certificación (dd/mm/aaaa): 5/06/2023

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.

HENRY NARIÑO ROCHA – Revisor Fiscal - Tarjeta Profesional No. 34.793-T

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

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL		Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS		Versión: 07
			Página: 5 de 7

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	SÍ	NO	EXPLIQUE	N/A
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X		El proveedor suministro los agentes y personal requerido; y prestó los demás servicios en las cantidades requeridas según la demanda de tráfico por 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		Si fue satisfactoria porque se cumplió con lo pactado según capacidad instalada	
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 reforzaron temas identificados para mejora	
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 todos los servicios dentro del mes de ejecución	
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		El proveedor cumplió con el recurso humano, y mejoró el cubrimiento de novedades respecto al mes anterior	

(*Agregar las casillas que sean requeridas. Si no aplica coloca N/A)

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):

- Soporte de recibo de ingreso a almacén.
- Soporte documental donde se evidencie la prestación del servicio objeto del contrato.
- Documentos o actas suscritas en virtud del recibo del bien o servicio prestado a entera satisfacción de cada una de las entregas.
- Listas de asistencia a la transferencia de conocimientos o capacitación.
- Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.

Informes anexos	☒ SI	☐ NO	☐ N/A
-----------------	-------------------------------------	--------------------------	---------------------------

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 6 de 7

Tipo y detalle del informe:	Informe de Gestión
5.1. El contratista "CUMPLIÓ"	☒ Si cumplió ☐ No cumplió
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)	
En el cuadro presentado en el ítem 1.1 del informe se especifican los servicios prestados del 01 al 31 de mayo de 2023, demostrando que el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar las labores de centro de contacto en la FGN	

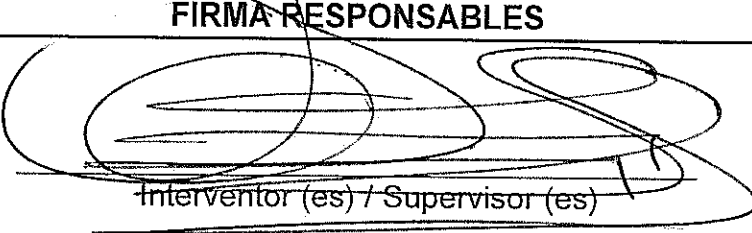
6. RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES: Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen: Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes <table border="1"> <thead> <tr> <th>ÍTEM</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UND DE MEDIDA</th> <th>CANT. CONTRATADA</th> <th>CANT. EJECUTADA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table> (*Agregar las casillas que sean requeridas Si no aplica coloca N/A) (si el número de bienes recibido es muy amplio, debe venir como documento adjunto)	ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA						
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A						

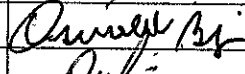
7. RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el contrato Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar 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
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)

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07
		Página: 7 de 7

- Se legaliza Modificadorio N° 1 el 30 de diciembre de 2022, con el cual se adiciona al contrato \$1.460.837.760.44, que permiten aumentar la cantidad de agentes, esta adición se realiza teniendo en cuenta que se obtuvo un ahorro de \$ 2.561.154.798,56 en el momento de la adjudicación. La orden de compra inicial se adjudicó por valor de \$6.715.047.105,31 y con la adición el valor de la orden de compra quedó por valor de \$ 8.175.884.865,75.
- Mediante resolución No. 1833 del 28 de marzo de 2023, nombran en encargo de la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, al doctor Juan Sebastián Salcedo Cuello, razón por la que se realiza cambio de supervisor del contrato.

FIRMA RESPONSABLES			
 Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre: Juan Sebastián Salcedo Cuello		Cédula: 92.546.503	
Ciudad	Bogotá	Fecha	25/06/2023

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		25/06/2023
Revisó	Oswaldo José Bejarano Bejarano		25/06/2023
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		25/06/2023



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FISCALIA GENERAL DE LA NACION
N.I.T 800152783-2
Contacto Guillermo Forero Perea

Dirección Avenida Calle 24 No. 52 — 01
Tel. 5702000 Ext 31185
Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 15/06/2023 8:54 a.m.

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION
 GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 012220 del 26 de diciembre de 2022
 Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764042858477 - 16/01/2023 -
 vigencia 18 meses - Rango: OSFE-1010949 a OSFE-1014000
 Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN
 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del
 05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos


FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1011413

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 15/06/2023

Fecha de Vencimiento 15/07/2023

CUFE: 7f73e972f467c59f182182df5c5d6906cf91b12e555ee0baa0a441ea613871f3a402627235b806cde05935161e21a1c5

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
IT-BPO-25-20 - Agente en Sitio - Agente técnico - Servicio 7x24	31/05/2023	4,00	COP 15.014.271,44	COP 60.057.085,76
IT-BPO-25-16 - Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria	31/05/2023	75,66	COP 4.057.343,48	COP 306.978.607,70
IT-BPO-25-46 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, hu	31/05/2023	3,50	COP 5.560.829,47	COP 19.462.903,15
IT-BPO-25-50 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, hu	31/05/2023	1,00	COP 21.682.663,26	COP 21.682.663,26
IT-BPO-36-1 - Profesional de operación zonal en campo - Jornada Ordinaria	31/05/2023	3,00	COP 8.956.370,18	COP 26.869.110,54
IT-BPO-37-6 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia	31/05/2023	4,00	COP 6.826.321,66	COP 27.305.286,64
IT-BPO-18-3 - SMS como CHAT - Agente técnico - Jornada Ordinaria	31/05/2023	1,00	COP 3.916.933,99	COP 3.916.933,99
IT-BPO-11-1 - Clic to call - - NA	31/05/2023	4,00	COP 14.911,84	COP 59.647,36
IT-BPO-32-13 - Agente Bilingüe - Técnico - En Sitio	31/05/2023	1,00	COP 18.140.530,73	COP 18.140.530,73
IT-BPO-38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia	31/05/2023	3,50	COP 6.047.092,32	COP 21.164.823,12
IT-BPO-39-1 - Formador - Jornada Ordinaria -	31/05/2023	0,96	COP 5.070.949,88	COP 4.868.111,88
IT-BPO-7-6 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a cr	31/05/2023	24.147,12	COP 23,26	COP 561.662,01
IT-BPO-7-5 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a la	31/05/2023	1,32	COP 23,26	COP 30,70
IT-BPO-7-3 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound entre fijos	31/05/2023	1.326,02	COP 5,28	COP 7.001,39
IT-BPO-2-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador - -	31/05/2023	179.052,53	COP 5,28	COP 945.397,36
IT-BPO-29-181 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Vid	31/05/2023	1,00	COP 5.652.465,50	COP 5.652.465,50
IT-BPO-10-1 - Minuto Virtual Hold - -	31/05/2023	16.221,88	COP 11,63	COP 188.660,46
IT-BPO-16-2 - Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en doble vía -	31/05/2023	3.898,00	COP 8,46	COP 32.977,08
IT-BPO-47-2 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal -	31/05/2023	109,00	COP 85.984,20	COP 9.372.277,80
IT-BPO-48-1 - Hora desarrollo - -	31/05/2023	80,00	COP 37.002,09	COP 2.960.167,20
IT-BPO-25-61 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ingeniería, arquitectu	31/05/2023	1,00	COP 5.352.965,28	COP 5.352.965,28

#\$29-01-01-000;OC 102223;juans.salcedo@fiscalia.gov.co#\$

Basado en Pedidos de cliente 7018.

Importe en Letras

SON: Seiscientos Treinta Y Siete Millones Trescientos Treinta Y Nueve Mil Trescientos Setenta Y Siete Pesos Con Sesenta

Pagará Centavos

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 535.579.308,91
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	COP 101.760.068,69
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 637.339.377,60
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	Javier Eduardo Sanchez	PROYECTO	6164 FISCALIA

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGUN EL ARTICULO 774 DEL CODIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MAS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7

		PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	Código: FCM-AP05-F-16 Versión: 02 Página: 1 de 1																								
FORMATO RECIBO A SATISFACCIÓN																											
SEÑALE CON UNA X LA CLASE, NÚMERO Y VIGENCIA DEL CONTRATO A CERTIFICAR, SUSCRITO CON LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN ☒ CN: Contrato ☐ CNA: Contrato Adicional ☐ RS: Resolución ☐ SPC: Servicios Públicos ☐ CM: Caja Menor No. 0263 VIGENCIA 2022																											
EN CUMPLIMIENTO AL NUMERAL 1º 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	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC																										
CÉDULA O NIT	800211401-8																										
CORREO ELECTRÓNICO DEL BENEFICIARIO	colombiacompraeficiente@outsourcing.com.co																										
PERIODO DEL SERVICIO:	Mayo de 2023																										
OBJETO:	Contratar a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios: CCE-025-AMP-2021 los Servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación, que brinde a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad.																										
PLAZO DE EJECUCIÓN	Catorce (14) meses y quince (15) días. Hasta el 29 de febrero de 2024																										
CONCEPTO DE PAGO: (Según cláusula forma de pago)	El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándolo a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.																										
Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO:	Factura OSFE - 1011413																										
VALOR A PAGAR:	\$637.339.377,60 Seiscientos Treinta y Siete Milones Trescientos Treinta y Nueve Mil Trescientos Setenta y Siete Pesos con Sesenta Centavos M/Cte																										
APROBACIÓN PÓLIZA	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">No</td> <td style="width: 40%;">21-44-101402228</td> <td style="width: 10%;">Fecha:</td> <td style="width: 40%;">UDAMMIAA 16/12/2022</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>21-44-101402228</td> <td>Fecha:</td> <td>30/12/2022</td> </tr> </table>			No	21-44-101402228	Fecha:	UDAMMIAA 16/12/2022	No	21-44-101402228	Fecha:	30/12/2022																
No	21-44-101402228	Fecha:	UDAMMIAA 16/12/2022																								
No	21-44-101402228	Fecha:	30/12/2022																								
AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">No</td> <td style="width: 40%;">3623</td> <td style="width: 10%;">Fecha:</td> <td style="width: 40%;">01/01/2023</td> <td style="width: 10%;">Vr \$</td> <td style="width: 10%;">637.339.377,60</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td></td> <td>Fecha:</td> <td></td> <td>Vr \$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td></td> <td>Fecha:</td> <td></td> <td>Vr \$</td> <td></td> </tr> </table>			No	3623	Fecha:	01/01/2023	Vr \$	637.339.377,60	No		Fecha:		Vr \$		No		Fecha:		Vr \$							
No	3623	Fecha:	01/01/2023	Vr \$	637.339.377,60																						
No		Fecha:		Vr \$																							
No		Fecha:		Vr \$																							
REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">No.</td> <td style="width: 40%;">1144022</td> <td style="width: 10%;">Fecha:</td> <td style="width: 40%;">15/12/2022</td> <td style="width: 10%;">Vr \$</td> <td style="width: 10%;">239.167.697,24</td> </tr> <tr> <td>No.</td> <td>1245922</td> <td>Fecha:</td> <td>27/12/2022</td> <td>Vr \$</td> <td>30.646.946,02</td> </tr> <tr> <td>No.</td> <td>3623</td> <td>Fecha:</td> <td>01/01/2023</td> <td>Vr \$</td> <td>5.555.205.616,36</td> </tr> <tr> <td>No.</td> <td>5423</td> <td>Fecha:</td> <td>01/01/2023</td> <td>Vr \$</td> <td>1.225.877.840,93</td> </tr> </table>			No.	1144022	Fecha:	15/12/2022	Vr \$	239.167.697,24	No.	1245922	Fecha:	27/12/2022	Vr \$	30.646.946,02	No.	3623	Fecha:	01/01/2023	Vr \$	5.555.205.616,36	No.	5423	Fecha:	01/01/2023	Vr \$	1.225.877.840,93
No.	1144022	Fecha:	15/12/2022	Vr \$	239.167.697,24																						
No.	1245922	Fecha:	27/12/2022	Vr \$	30.646.946,02																						
No.	3623	Fecha:	01/01/2023	Vr \$	5.555.205.616,36																						
No.	5423	Fecha:	01/01/2023	Vr \$	1.225.877.840,93																						
NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO:	JUAN SEBASTIÁN SALCEDO CUELLO																										
No. CÉDULA DEL SUPERVISOR:	92546503																										
CARGO DEL SUPERVISOR:	Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)																										
DEPENDENCIA:	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones																										
CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR	juan.salcedo@fiscalia.gov.co																										
FIRMA DEL SUPERVISOR	TEL. Ext.: 5702000 ext 31186 16/05/2023																										
OBSERVACIONES:	Se adjuntan la factura OSFE - 1011413, para de parafiscar.																										
RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN	No. De Folios: _____																										
RADICADO:	_____																										



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC
NIT. 800.211.401-8

RF-00121-GA-0328

CERTIFICA QUE:

De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, OUTSOURCING S.A.S BIC, ha realizado el pago de las liquidaciones por concepto de aportes (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA) correspondientes al 01 de Diciembre del año 2022 a 31 de Mayo del año 2023, de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002

La Información financiera, contable, laboral, tributaria, y extra contable es responsabilidad de la administración de la compañía.

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Diciembre 2022	64475569	\$2.563.249.400	03 de Enero de 2023
Enero de 2023	65186135	\$2.796.444.300	02 Febrero 2023
Febrero de 2023	65947517	\$2.969.143.800	02 Marzo 2023
Marzo de 2023	66794052	\$3.120.814.400	04 Abril 2023
Abril de 2023	67527519	\$2.947.639.200	03 Mayo 2023
Mayo de 2023	68257378	\$3.088.754.700	02 Junio 2023

La presente certificación se expide a los 5 días del mes de Junio de 2023, con destino a
FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Atentamente,


HENRY NARIÑO ROCHA
Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO

ORDEN DE COMPRA 102223

Mayo 2023

Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de mayo de 2023, de acuerdo con los ítems adquiridos dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Mayo de 2023.
Presentado por:	Outsourcing
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	05

CONTENIDO

1.	GENERALIDADES.....	4
1.1	Orden de compra 102223	5
1.2	Horario de disponibilidad del servicio	6
1.3	Personal vinculado.....	6
2.	RESULTADOS OPERATIVOS	6
2.1	Modelo operativo	6
2.2	Acuerdos Indicadores	7
2.3	Canal telefónico	10
2.3.1	Llamadas entrantes	10
2.3.2	Llamadas entrantes distribuidas por opción de IVR:	11
2.3.3	Llamadas entrantes por skill.....	11
2.3.4	Seguimiento de Intervalos Intrahora (Inbound sin incluir Videollamada)	11
2.3.5	Seguimiento de Intervalos Intradía.....	12
2.4	Canal de Video Llamada:	13
2.4.1	Seguimiento de Intervalos Intrahora:	14
2.4.2	Seguimiento de Intervalos Intradía:	14
2.5	Canal de Click To Call:	15
2.5.1	Seguimiento de Intervalos Intrahora:	16
2.5.2	Seguimiento de Intervalos Intradía:	iError! Marcador no definido.
2.6	Canal de Chat:	16
2.6.1	Seguimiento de Intervalos Intrahora:	16
2.6.2	Seguimiento de Intervalos Intradía:	17
3.	Estadísticas de TIPIFICACIÓN GENERALIZADA DE campaña	20
3.1	Tipificación Generalizada Inbound – 64974	20
3.2	Tipificación Generalizada Chat – 12562	21
3.3	Tipificación SMS Chat – 771	22
3.4	Tipificación Receptores Satélite – 4683.....	iError! Marcador no definido.
4.	Quejas	23
5.	Reclamos	23
6.	Felicitaciones.....	23
7.	Sugerencias	23
8.	Estrategias y Gestiones por parte del Área de Calidad	iError! Marcador no definido.
9.	Estrategias y Gestiones por parte del Área de Formación	24
10.	FACTURACIÓN	25
11.	ENCUESTA DE SATISFACCION	25
12.	CONCLUSIONES:	28

1.0 GENERALIDADES

De conformidad a suscripción de acta de inicio de la Orden de Compra 102223 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 del 1 al 31 de mayo del 2023.

1.1 Orden de Compra 102223

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido entre el 1 al 31 de mayo 2023.

Código Matriz	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor antes de IVA
IT-BPO-25-20	Agente de Centro de Contacto_Técnico_Servicio 7x24-Plata	4,00	\$ 15.014.271,44	\$ 60.057.085,76
IT-BPO-25-16	Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata	75,66	\$ 4.057.343,48	\$ 306.978.607,70
IT-BPO-25-46	Agente de Centro de Contacto_Profesional_Jornada Ordinaria-Plata	3,50	\$ 5.560.829,47	\$ 19.462.903,15
IT-BPO-25-50	Agente de Centro de Contacto_Profesional_Servicio 7x24Plata	1,00	\$ 21.682.663,26	\$ 21.682.663,26
IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornada Ordinaria-NA	3,00	\$ 8.956.370,18	\$ 26.869.110,54
IT-BPO-37-6	Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliada_Jornada OrdinariaNA	4,00	\$ 6.826.321,66	\$ 27.305.286,64
IT-BPO-18-3	SMS como CHAT Técnico Jornada Ordinaria	1,00	\$ 3.916.933,99	\$ 3.916.933,99
IT-BPO-11-1	Click to Call	4,00	\$ 14.911,84	\$ 59.647,36
IT-BPO-32-13	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Servicio 7x24_Plata	1,00	\$ 18.140.530,73	\$ 18.140.530,73
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	3,50	\$ 6.047.092,32	\$ 21.164.823,12
IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	0,96	\$ 5.070.949,88	\$ 4.868.111,88
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA	179052,53	\$ 5,28	\$ 945.397,36
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas o contactos_NA_Servicio 7x24-NA	0,00	\$ 5,28	\$ -
IT-BPO-7-6	Minuto de conexión Outbound/Inbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil	24147,12	\$ 23,26	\$ 561.662,01
IT-BPO-7-5	Minuto de conexión Outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	1,32	\$ 23,26	\$ 30,70
IT-BPO-7-7	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y	0,00	\$ 158,58	\$ -
IT-BPO-7-11	Minuto de conexión Outbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24	0,00	\$ 115,24	\$ -
IT-BPO-7-3	Minuto de conexión Outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales_NA_Minuto 7x24	1326,02	\$ 5,28	\$ 7.001,39
IT-BPO-29-181	Videollamada con agente y lenguaje de señas	1,00	\$ 5.652.465,50	\$ 5.652.465,50
IT-BPO-10-1	Virtual Hold	16221,88	\$ 11,63	\$ 188.660,46
IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short MessageService)	3898,00	\$ 8,46	\$ 32.977,08
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal	109,00	\$ 85.984,20	\$ 9.372.277,80
IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	0,00	\$ 3.435.909,03	\$ -
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	80,00	\$ 37.002,09	\$ 2.960.167,20
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response)	0,00	\$ 7,40	\$ -
IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y	0,00	\$ 158,58	\$ -
IT-BPO-7-8	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y	0,00	\$ 158,58	\$ -
IT-BPO-7-10	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y	0,00	\$ 158,58	\$ -
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	0,00	\$ 42.288,10	\$ -
IT-BPO-25-61	Respuesta de Voz Interactiva	0,00	\$ -	\$ -
	Agente profesional Jornada Ordinaria	1,00	\$ 5.352.965,28	\$ 5.352.965,28
			Subtotal	\$ 535.579.308,91
			IVA	\$ 101.760.068,69
			Total	\$ 637.339.377,60

1.2 Horario de disponibilidad del servicio

Canal Telefónico	Lunes a Domingo	24 horas
Canal Chat	Lunes a Domingo	8am a 6pm
Canal Sms Chat	Lunes a sábado (No Festivos)	6am a 10pm
Canal Clic To Call	Lunes a Domingo	6am a 10pm
Canal Video Llamada	Lunes a sábado (No Festivos)	8am a 5pm

1.3 Personal Vinculado

Según orden de compra y adición aprobada 30 de diciembre del 2022, el siguiente es el personal requerido para la operación, el cual se adiciono de manera proporcional a la respectiva orden:

CANT.	CARGO
3	PROFESIONAL ZONAL DE CAMPO
1	AGENTE PROFESIONAL 7 X 24
1	PROFESIONAL EN LENGUAJE DE SEÑAS
5	AGENTE PROFESIONAL JORNADA ORDINARIA
75	AGENTE TECNICO JORNADA ORDINARIA
4	AGENTE TECNICO 7 X 24
4	SUPERVISORES
1	SMS CHAT
1	AGENTE TECNICO BILINGÜE 7 X 24
4	LIDER DE CALIDAD
1	FORMADOR

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, clic to call, videollamada (Lenguaje de señas), web service (consulta al SPOA).

La campaña cuenta con dos niveles de atención telefónica Nivel I y Nivel II. El Nivel I es atendido por los agentes en horario 7x24. En cuanto al Nivel II, en horario hábil de la FGN es atendido en el Bunker y en Justicia Transicional por funcionarios de la FGN; en horario no hábil apoyan la

recepción de estas llamadas los agentes profesionales y agentes técnicos de nivel 2, previamente seleccionados y entrenados por el cliente.

El canal de chat se atiende de lunes a domingo de 8 a.m. a 6 p.m.

2.2 Acuerdos Indicadores

A continuación, se presentan los niveles de ANS alcanzados en el mes de mayo, empezando nueva orden de compra en el periodo de implementación:

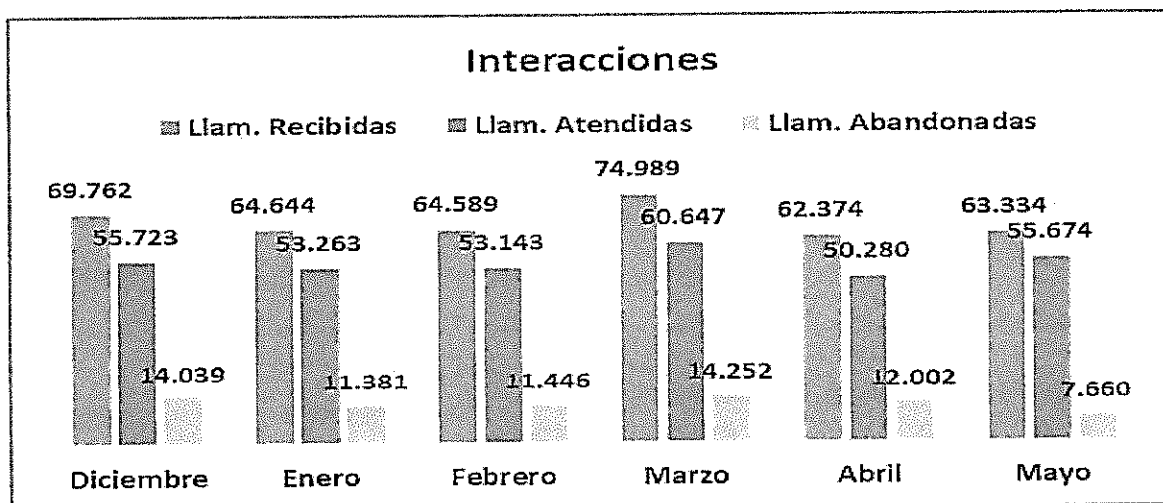
ANS	INDICADORES C.C.E.	RESULTADOS	NOTA
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objetivo)	$\geq 99.7 \%$	99,80%	Cumplió
NIVEL DE SERVICIO PARA ATENCION POR VOZ: Clic to Call, Telefonico y Video llamada	Contestar el 36% de las llamadas antes de 40 segundos	62,90%	Cumplió
EFICACIA (Nivel de atención):	Voz: $\geq 78\%$	87,90%	Cumplió
	Chat: $\geq 90\%$	91,00%	Cumplió
QUEJAS sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 3\%$.	0,0015%	Cumplió
Promedio del Nivel de Satisfacción de los ciudadanos con el servicio	$> 65\%$	93,60%	Cumplió
Rotación de Agentes	$< 15\%$	1,64%	Cumplió
Evaluación Conocimiento Agentes	$\geq 80\%$	98,00%	Cumplió
Ocupación de los agentes en los canales de atención	$\geq 65\%$	77,03%	Cumplió

2.1 Resultados de Indicadores

A continuación, se presenta en el indicador de Nivel de Servicio un resultado de 63,10% y para el Nivel de Atención un resultado de 87,90%, para el mes de mayo.

INDICADORES CENTRO DE CONTACTO (TELEFONICO + CLICK TO CALL)						
Mes	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Recibidas	69.762	64.644	64.589	74.989	62.374	63.334
Contestados	55.723	53.263	53.143	60.647	50.280	55.674
Abandonados	14.039	11.381	11.446	14.252	12.002	7.660
Nivel de servicio	39,86 %	37,89 %	35,02 %	42,03 %	42,35 %	63,10 %
Nivel de Atencion	79,88 %	82,39 %	82,28 %	80,87 %	80,61 %	87,90 %
Nivel de abandono	20,12 %	17,61 %	17,72 %	19,13 %	19,39 %	12,10 %
TMO	10:05	10:13	10:20	10:46	10:48	11:29
ASA	02:50	2:29	2:38	2:15	2:30	1:12

El volumen de llamadas atendidas para el mes de mayo fue de 55.674 un 10% más que en el mes de abril. En nivel de abandono disminuyó en un 7,09% con respecto al mes anterior.



2.2 Se presenta resumen por servicio de indicadores y datos mes de mayo

Resumen Mayo 2023							
Canal	Recibidas	Contestados	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO ASA
Telefonico	58064	51162	6902	62,00%	88,10%	11,90%	11:54 1:16
Chat	7873	7168	706	82,60%	91,00%	9,00%	12:08 0:00
Video Llamada	260	200	60		76,90%	23,10%	7:41 0:06
Click To Call	5270	4512	758	75,00%	85,60%	14,40%	6:52 0:18
Chat SMS	1345	1345			100%		0:55
Total	72.812	64.387	8.426	65,00%	88,20%	11,80%	11:33 1:03

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido en el cual, según el personal pronóstico de llamadas para el mes de mayo, basados en el compartimiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requería de un total de 130 Asesores para cumplir con los indicadores contractuales de la operación en el mes correspondiente al presente informe:

 DIMENSIONAMIENTO MAYO 2023 <i>Outsourcing</i>				
INDICADOR	CANAL			
	TELEFONICO	VIDEO LLAMADA	CHAT	SMS
Transacciones Ofrecidas	58.064	260	7.873	1.345
Transacciones Atendidas	51.162	200	7.168	1.345
TMO Minutos	11:54	0:07:41	12:08	00:55
TMO Seg	714	461	728	55
Asesores Requeridos	120	2	6	2
Puestos	122	2	5	2
NS (80/40)	80,0%		79,0%	N/A
NA (90%)	95,5%	92,0%	92,0%	100,0%
OCC	78,0%	8,1%	36,0%	20,0%

2.3 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:

LINEAS 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

2.3.1 Llamadas entrantes

A continuación, se presenta el total de llamadas recibidas durante el mes de mayo 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
	58.064	51.162	6.902
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO
	62,00 %	88,10 %	11,90 %

2.3.2 Llamadas entrantes distribuidas por opción de IVR:

Se refleja así mismo las interacciones en el IVR, por cada una de sus opciones:

IVR - MES DE MAYO DE 2023	
OPCIONES IVR	Llamadas Entrantes
Para reportar hechos de violencia sexual, intrafamiliar, pareja, ex pareja y de género, marque (1)	9267
Si eres un niño, niña o adolescente víctima de un delito, marca (2)	3440
Para reportar hechos de trata de personas, marque (3)	1240
Para interponer una denuncia, marque (4)	19620
Para denuncias anónimas y hechos de corrupción, marque (5)	2534
Sí usted es víctima del conflicto armado, marque (6)	1007
Para reportar un familiar o conocido recientemente desaparecido, marque (7)	1214
Para orientación, información y consulta de casos, marque (8)	15561
Para interponer una petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia, marque (9)	1849
Para repetir el menú, marque (0) o si desea ser atendido por uno de nuestros agentes, marque (#)	1845
En blanco:	487

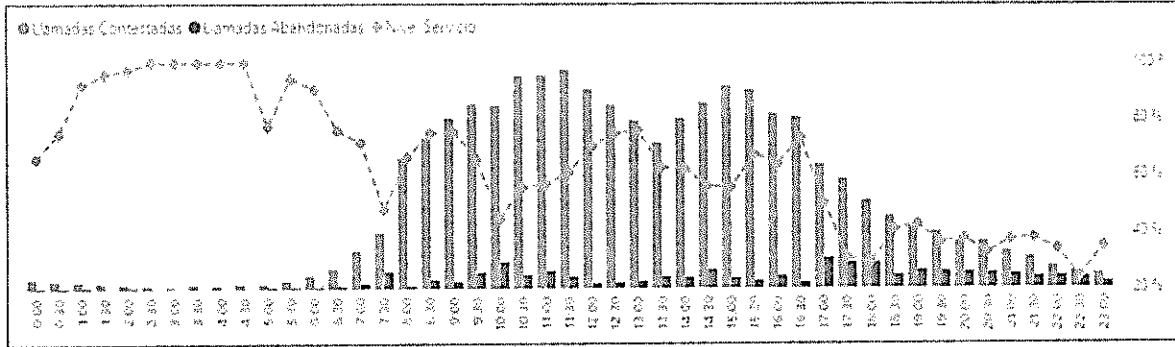
2.3.3 Llamadas entrantes por skill

A continuación, se relaciona la distribución por skill, con identificación de las llamadas ofrecidas, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio y atención:

Skill	Recibidas	Contestados	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO	ASA
Click to Call	5.270	4.512	758	74,91%	85,57%	14,38%	6:52	0:18
Link Sup	15.634	13.195	1.610	56,54%	84,40%	10,30%	14:28	1:14
Trata de Personas	513	403	104	65,69%	78,56%	20,27%	7:15	0:51
Denuncia Anónima	1.187	932	232	67,82%	78,52%	19,55%	7:48	0:45
Nivel 1	23.367	20.120	2.148	60,29%	86,10%	9,19%	10:54	0:49
Nivel 2	6.986	5.733	4.468	63,96%	82,06%	17,84%	17:25	1:17
Psicóloga	2.201	1.855	298	79,69%	84,28%	13,54%	8:24	0:12
Abogado	894	688	132	52,46%	76,96%	14,77%	11:04	1:08
Justicia Transicional	491	288	109	42,36%	58,66%	22,20%	11:44	2:04

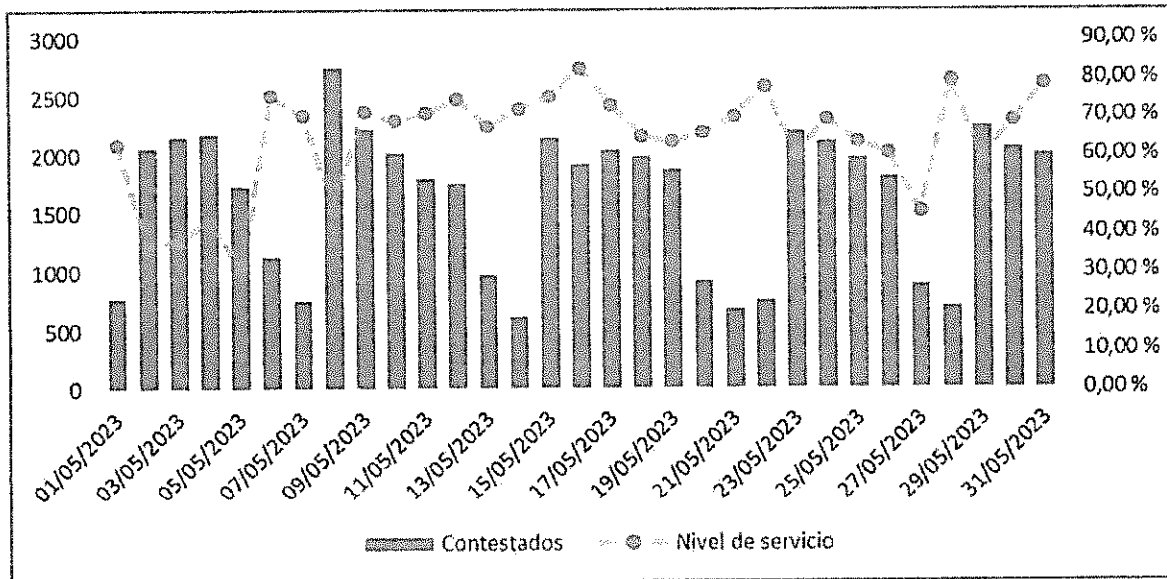
2.3.4 Seguimiento de Intervalos Intrahora (Inbound sin incluir Videollamada).

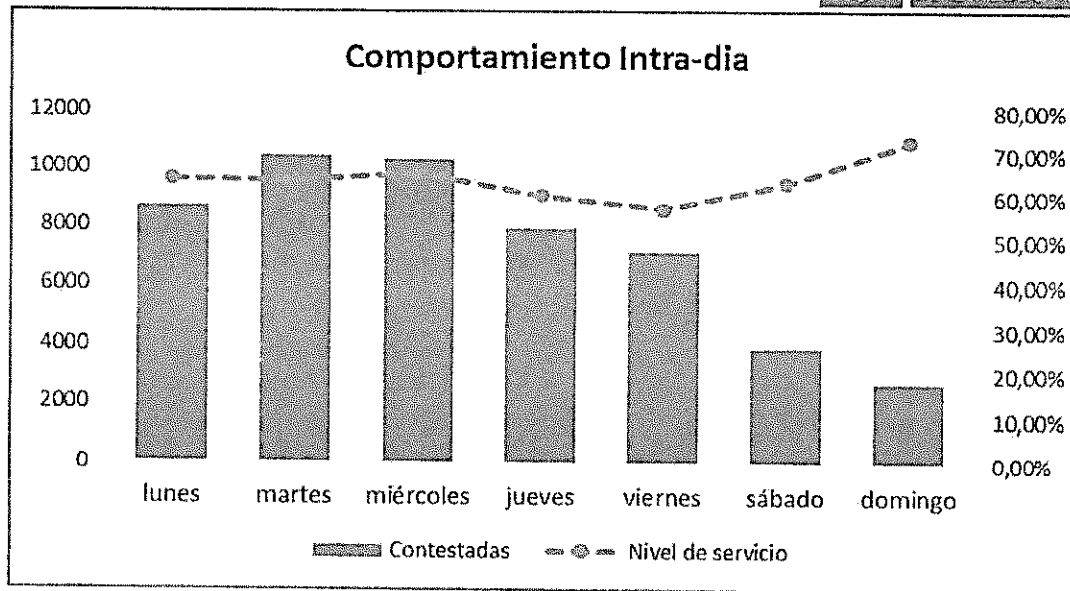
Se refleja estadística de intrahora observando que los picos más alto de interacciones empiezan a las 8 am y disminuyen a las 4.30 pm, con algunos intervalos donde la interacción tiene algunas disminuciones durante la misma jornada:



2.3.5 Seguimiento de Intervalos Intradía

Se muestra el comportamiento diario de las llamadas con picos al inicio de la semana y disminución del tráfico hacia el fin de semana.





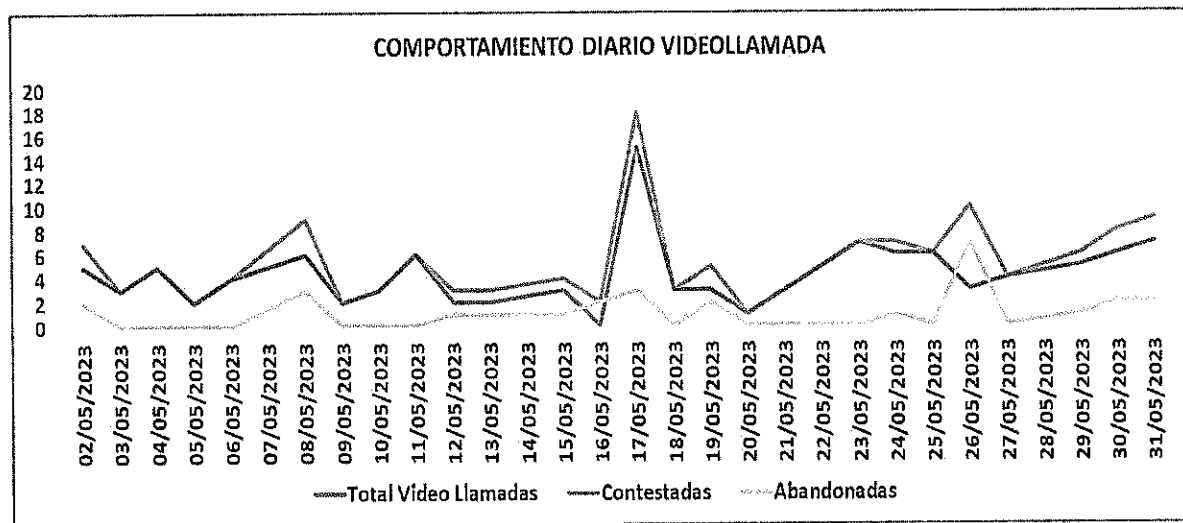
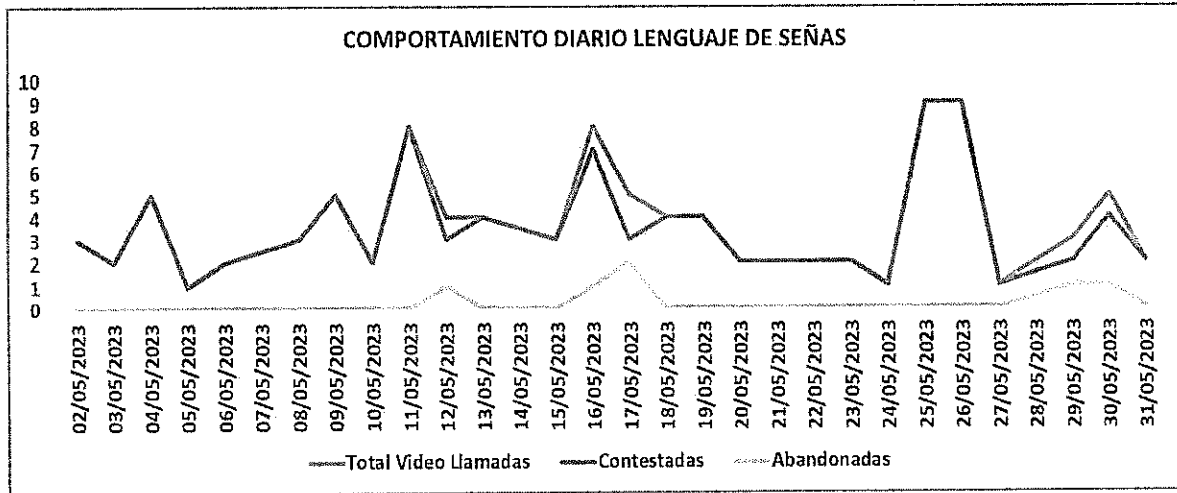
2.4 Canal de Video Llamada:

A continuación, se relaciona el total de interacciones recibidas en mayo en el horario de lunes a sábado de 8 a.m. a 5 p.m., con identificación de las interacciones ofrecidas, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio y atención:

LENGUAJE DE SEÑAS	Abril	Mayo
Interacciones Ofrecidas	73	97
Interacciones atendidas + otras	71	91
Interacciones Abandonadas	2	6
Variación En volumen	5	24
Variación Porcentual	2,70%	32,88%
Nivel de servicio	100,00%	98,90%
Nivel de atención	97,00%	94,00%
Nivel de abandono	3,00%	6,00%
AHT	583	587

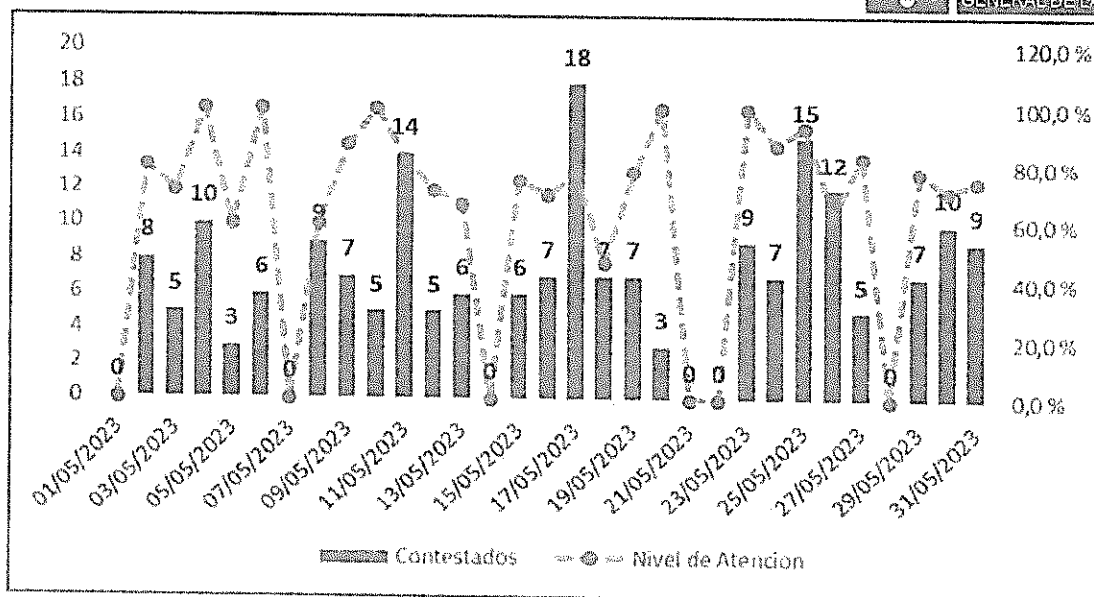
VIDEO LLAMADA	Abril	Mayo
Interacciones Ofrecidas	158	137
Interacciones atendidas + otras	135	109
Interacciones Abandonadas	23	28
Variación En volumen	-78	-21
Variación Porcentual	-33,00%	-13,29%
Nivel de servicio	99,26%	100,00%
Nivel de atención	85,00%	80,00%
Nivel de abandono	15,00%	20,00%
AHT	279	355

2.4.1 Seguimiento de Intervalos Intradía por servicio:



2.4.2 Seguimiento de Intervalos Intradía de Señas y Video llamada:

El servicio de Lenguaje de Señas presentó un incremento de 24 interacciones y una reducción de 3 puntos porcentuales en el Nivel de Atención; se incrementó en 4 segundos el AHT de acuerdo a las interacciones con los ciudadanos. En el servicio de Videollamada (Parlante) se observa una reducción de 21 interacciones en referencia al mes de abril presentando una reducción de 5 puntos porcentuales en el Nivel de Atención; el AHT aumentó en 76 segundos.



2.5 Canal de Click To Call:

CLICK TO CALL	Abril	Mayo
Interacciones Ofrecidas	6841	5270
Interacciones Atendidas	5516	4512
Interacciones Abandonadas	1325	758
Variación en Volumen	-4618	-1571
Variación Porcentual	-40,30%	-22,96%
Nivel de servicio	67,80%	75,00%
Nivel de atención	81%	85,60%
Nivel de abandono	19%	14,40%
AHT	345	412

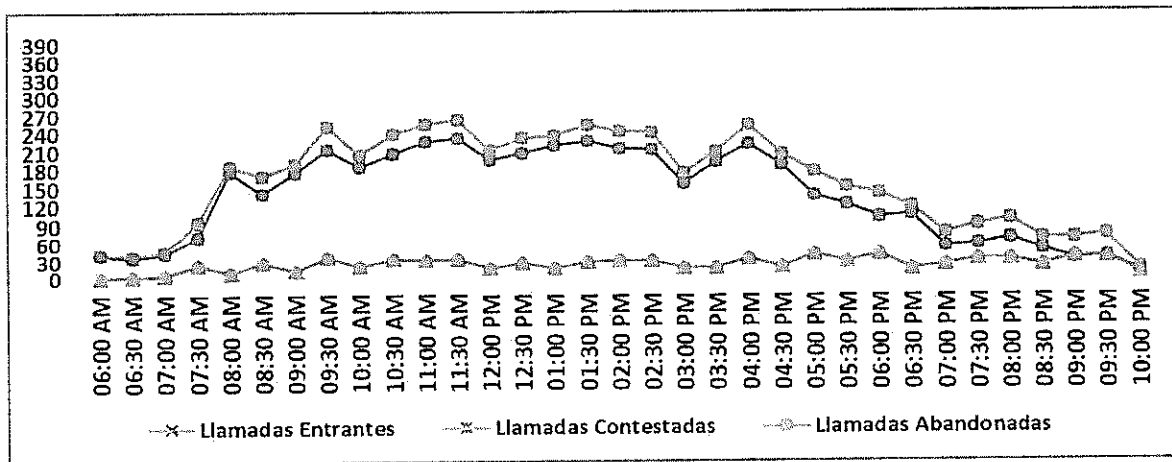
Llamadas Ociosas				
CANAL	Abril	Mayo	Variación	%
ClicktoCall	2554	1869	-685	-26,82%

Se presenta un incremento de 67 segundos en el AHT debido principalmente a que los agentes generaron mayor toma de denuncias, tenemos 9 casos más de reporte de hechos delictivos con respecto a abril.

Durante el mes se presentan 1869 llamadas tipificadas como ociosas, principalmente porque el ciudadano colgó (llamadas caídas, por mal manejo de computador, falla de internet) o por llamadas mudas (el ciudadano no cuenta con servicio de Internet con suficiente ancho de banda, por el celular con baja señal).

2.5.1 Seguimiento de Intervalos Intradía:

- Para mayo se presenta una disminución en el volumen de llamadas ofrecidas del 22,96 %.

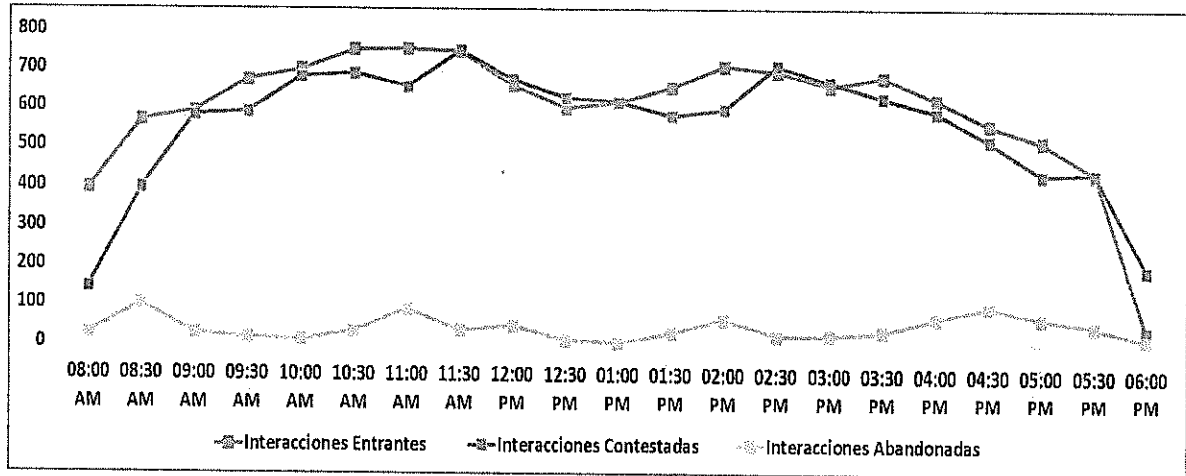


2.6 Canal de Chat:

CHAT	Abril	Mayo
Interacciones Ofrecidas	9020	7873
Interacciones Atendidas	8420	7168
Interacciones Abandonadas	605	706
Variación en Volumen	-3585	-1147
Variación Porcentual	-28,44%	-12,72%
Nivel de servicio	82,74%	82,60%
Nivel de atención	93%	91,00%
Nivel de abandono	6%	9,00%
AHT	764	728

Chats Ociosos				
Canal	Abril	Mayo	Variación	%
Chat	3938	2741	-1197	-30,40%

2.7 Seguimiento de Intervalos Intrahora:

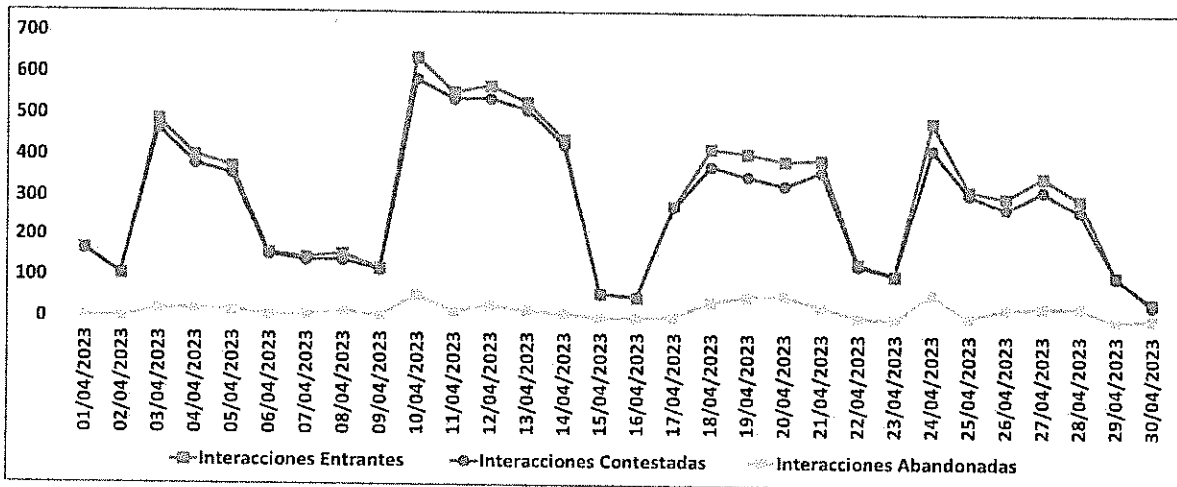


Se presenta una disminución del 12,72% en el volumen de interacciones con respecto a abril.

Se continua con el seguimiento a la gestión de los agentes lo que permite una disminución de 36 segundos en el AHT.

Se presentan 2741 interacciones tipificadas como ociosas referentes a chats que ingresan y no se logra tener interacción o el ciudadano finaliza durante las preguntas filtro sin determinar el motivo por el cual se contacta.

2.7.1 Seguimiento de Intervalos Intradía:



2.8 Canal de Chat SMS:

Datos		Abril	Mayo	Variación	%
SMS Ofrecidos		1555	1010	-545	-35,00%
ANS (seg)		308	537	229	74,40%
Celulares unicos x mes		358	246	-112	-31,30%
Promedio celulares unicos por día		23	12	-11	-47,80%

Datos	Gestionados	Prueba	Fuera de Horario	Día No Hábil	SMSx160 Carácteres	SMS Factura
SMS Ofrecidos	1010	62	44	22	202	1345

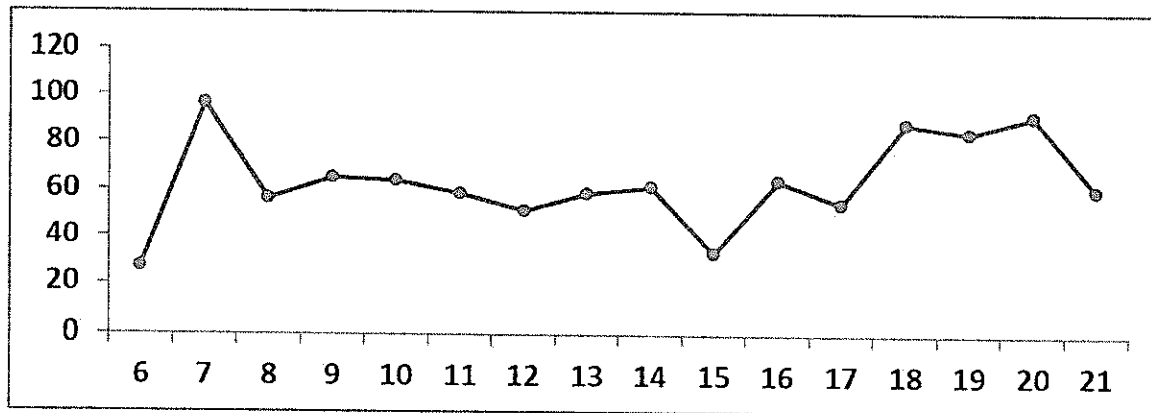
En mayo ingresan 1010 SMS para ser gestionados, siendo un 35 % menos que en el mes de abril.

Como números de contacto celular únicos se registran 246 números atendidos.

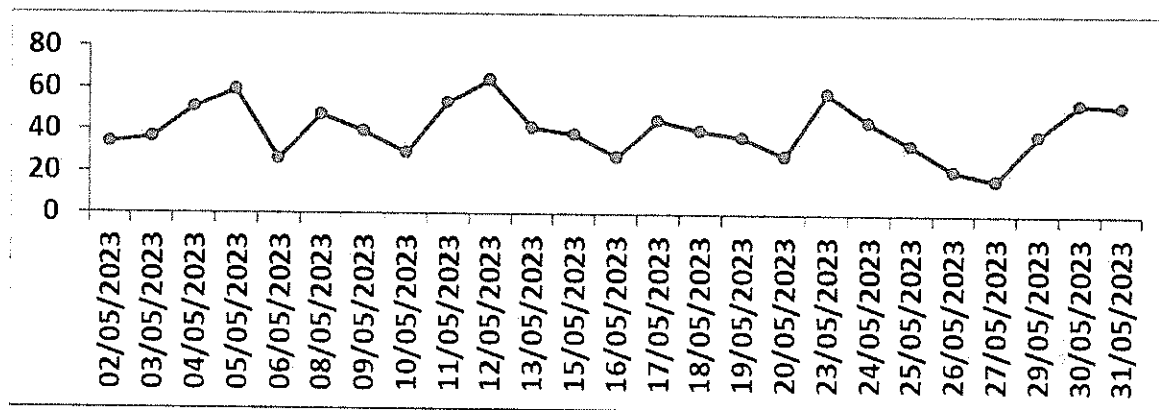
Los intervalos intradías muestran picos a las 07 am y 08 pm disminuyendo en los demás intervalos.

Se presenta un tiempo medio de respuesta entre la recepción de un SMS y la entrega de respuesta de 537 segundos. Se optimizar el recurso apoyando chat, por lo cual se presenta este incremento en el ANS.

2.9 Seguimiento de Intervalos Intrahora:

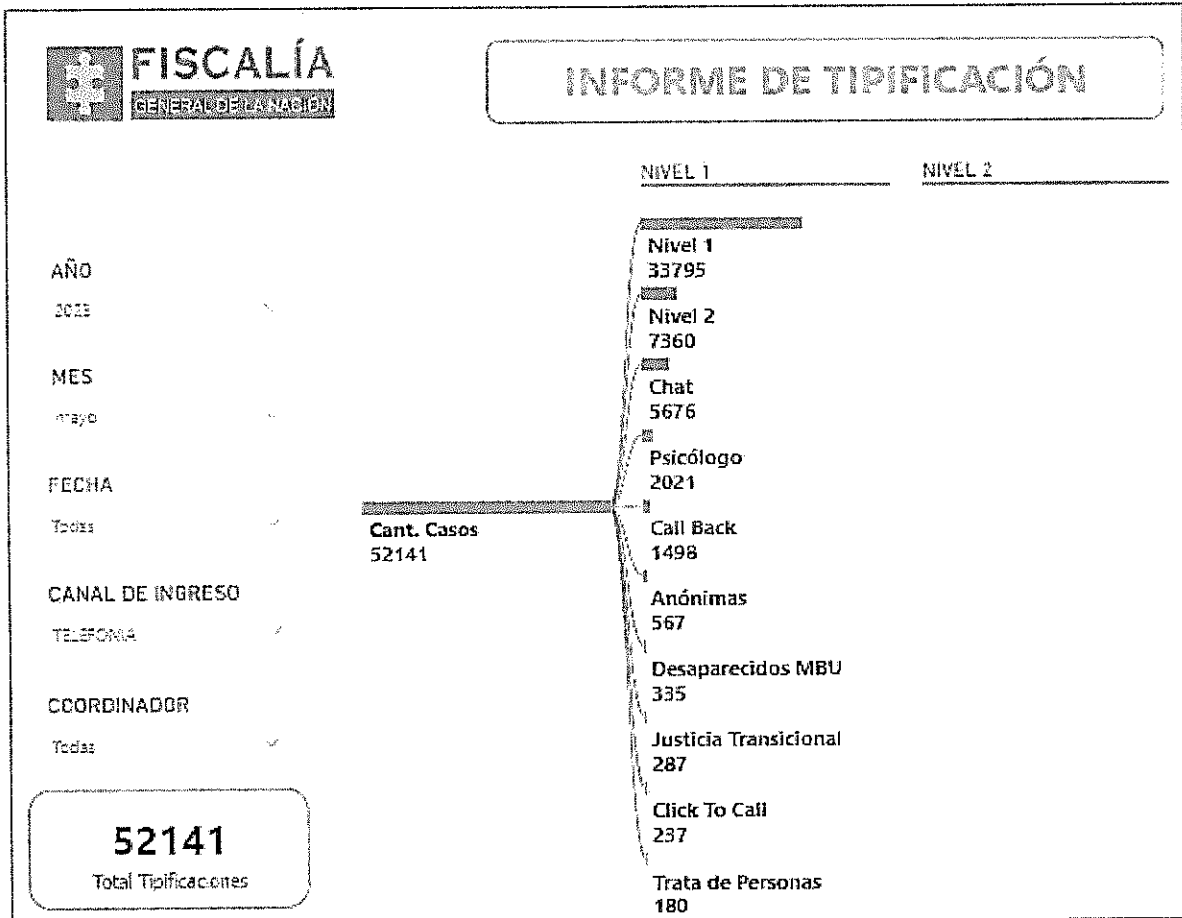


2.9.1 Seguimiento de Intervalos Intradía:

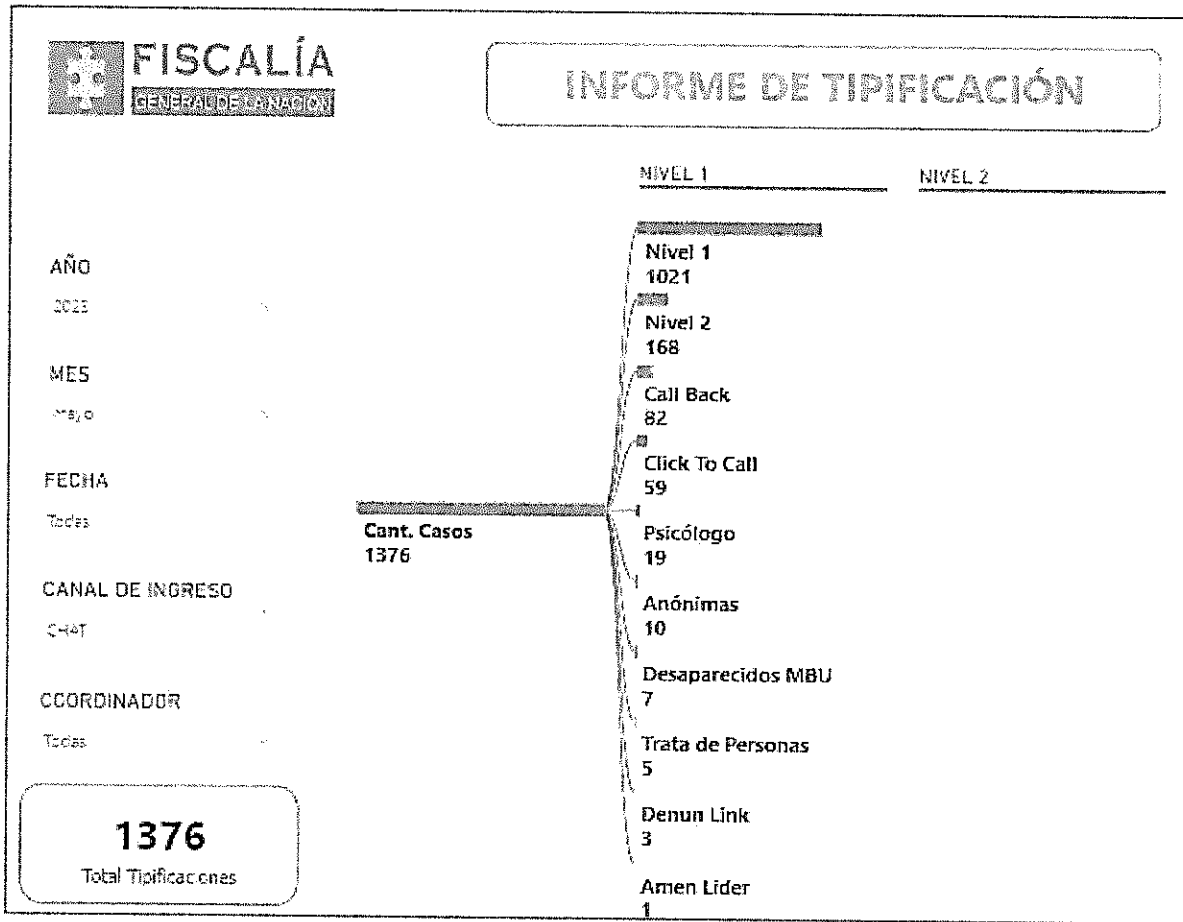


3 ESTADÍSTICAS DE TIPIFICACIÓN GENERALIZADA DE CAMPAÑA

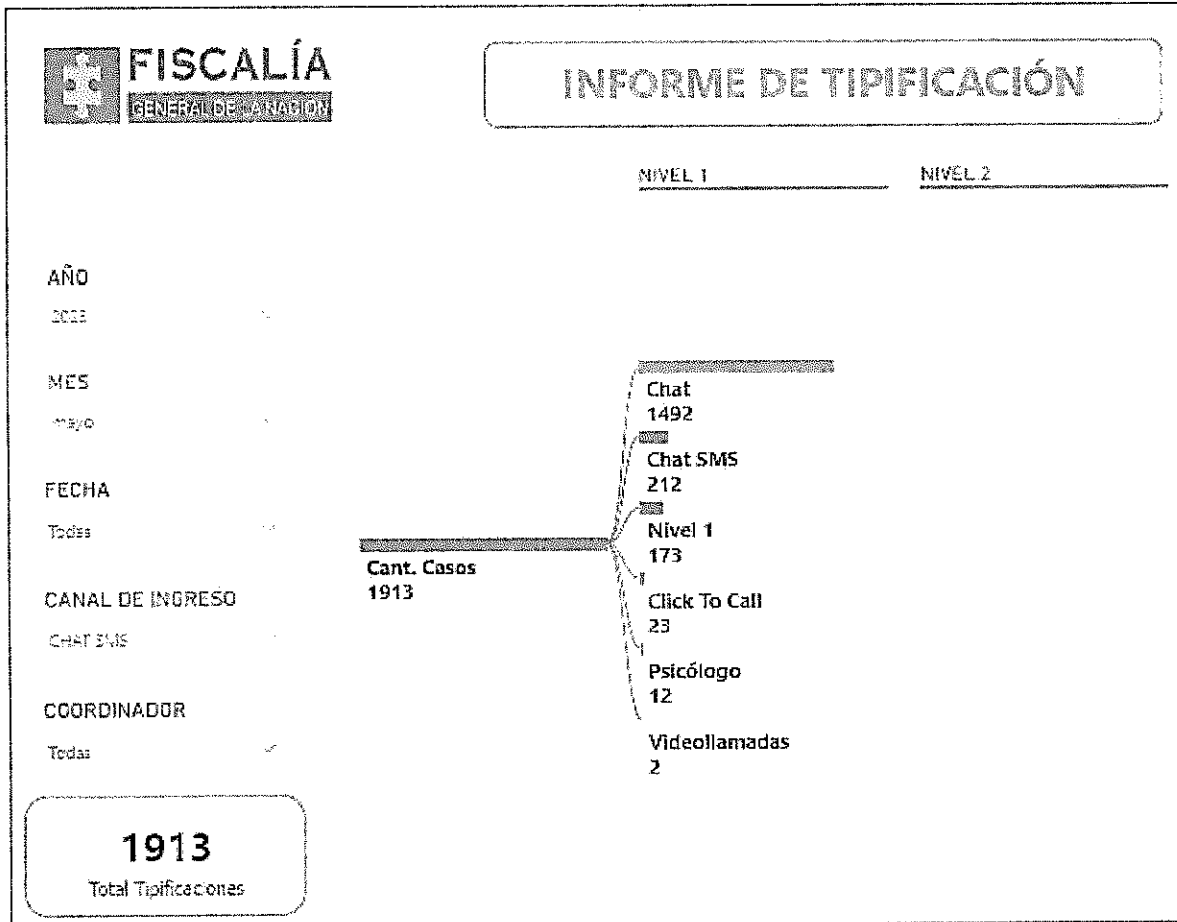
3.1 Tipificación Generalizada Inbound – 52141



3.2 Tipificación Generalizada Chat – 1376



3.3 Tipificación SMS Chat – 1913



4. Quejas

Durante el mes del presente informe, se recibió queja al servicio, concerniente en la negación de toma de denuncia desde el centro de contacto. Por lo cual, con el fin de mitigar errores y brindar una mejor experiencia al usuario, se ejecutaron las siguientes metodologías como plan de acción:

- Retroalimentación con escucha de llamadas.
- Seguimiento de monitoreo en vivo por parte del coordinador.
- Se crea grupo en Teams, con el objetivo de brindar un mayor acompañamiento y brindar oportuno a dudas generadas en el centro de contacto.

5. Reclamos

Durante el mes del presente informe, no se recibió reclamo alguno.

6. Felicitaciones

Durante el mes del presente informe, no se recibió felicitación alguna.

7. Sugerencias

Durante el mes del presente informe, no se recibió sugerencia alguna.

8. Resultado de Calidad – monitoreos del 1 al 31 de mayo 2023

	Marzo	Abril	Mayo
PECUF	98,85	98,85	98,32
PECN	99,04	96,98	97,1
PENC	99,42	90,23	90,72
SPC	99,9	100	100

8.1. Oportunidades de Mejora

Para el mes de mayo el ítem con mayor afectación en Error Crítico fue: El agente toma la información obligatoria para el registro de la llamada. El ítem con mayor afectación en error no crítico fue: Tiempos de espera y uso de hold.

9. Planes de acción

9.1. Ajuste a script para aplicación de encuesta de satisfacción:

Con el fin de recibir a través de la encuesta la percepción del usuario respecto al servicio brindado, proponemos realizar un ajuste al script:

"Para la Fiscalía General de la Nación fue un gusto atenderlo, a continuación, le transferiré a la encuesta de satisfacción, en donde podrá calificar mi atención durante esta llamada".

9.2. Taller Fortalecimiento de Habilidades y Socialización de Hallazgos:

Con el personal que tiene una antigüedad inferior a 60 días en operación se busca realizar una sensibilización sobre la importancia de la Actitud, empatía y comunicación asertiva con el usuario, se realizaría a modo de taller vivencial donde se muestra los componentes de estas habilidades.

Desde calidad se realizaría una retroalimentación general sobre los hallazgos del último mes con el fin de aclarar procesos y evitar reincidencias.

En compañía de formación se busca el fortalecimiento a la hora de tomar relatos de las denuncias, se ejecutará una actividad donde se comentará un caso, cada integrante debe tomar el relato y entre todos se realizará la respectiva corrección.

Para el personal nuevo se creará un grupo por Teams exclusivo para aclarar posibles dudas que puedan surgir en la gestión.

9.3. Canales de Atención:

Se realizará una propuesta de guion para el ofrecimiento de los canales de atención con sus respectivos tiempos de respuesta, esto con el fin que todos los agentes lo utilicen en todos los casos donde se determine que se debe tomar una denuncia.

Acompañado del guion se ejecutará una guía práctica sobre los canales de atención y los tiempos de respuesta para generar mayor recordación sobre los mismos, este material tendrá 2 preguntas de confirmación con el fin de garantizar que todos reciban y comprendan la información suministrada.

9.4. Ayuda Visual – Tiempos de Espera:

Con el fin de recordar a los agentes sobre la importancia de retomar antes de los 3 minutos la llamada, se generará una ayuda visual que se colocará en cada PC.

10. ESTRATEGIAS Y GESTIONES POR PARTE DEL ÁREA DE FORMACIÓN

Para el año 2023 se establecen procesos de sensibilizaciones para mejorar aquellas habilidades blandas y fallas en procedimiento que se vienen presentando al interior de la campaña.

11. FACTURACIÓN

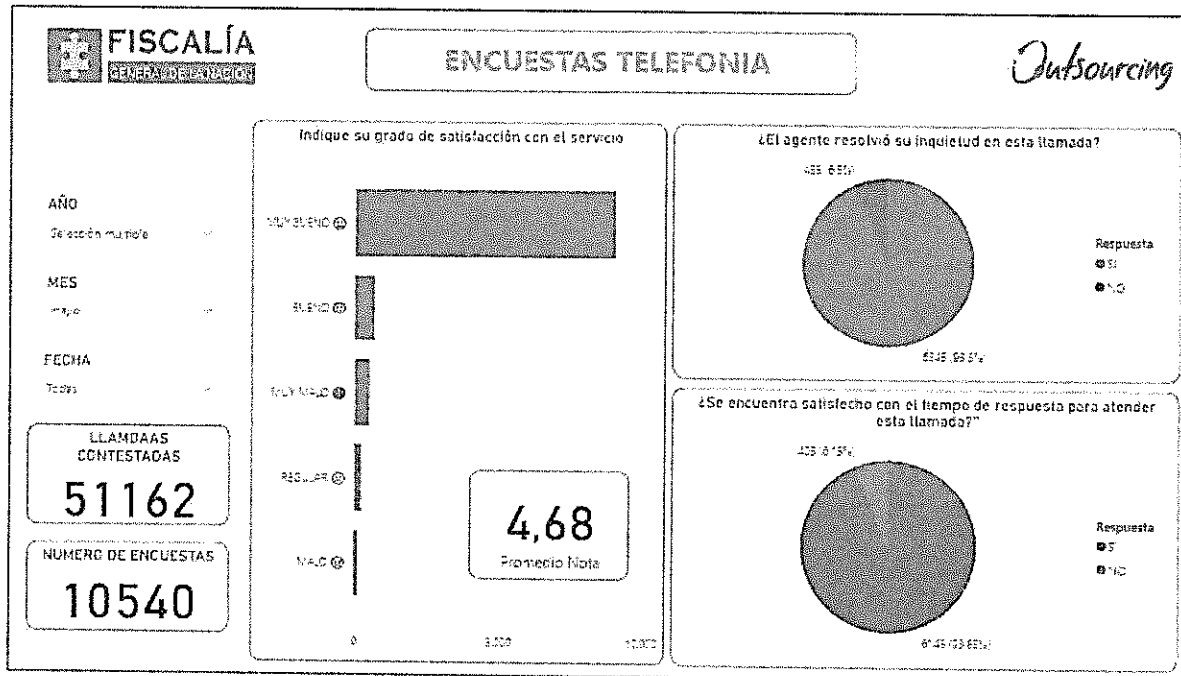
Outsourcing S.A.S generó la facturación de los servicios prestados en el periodo del 1 al 31 de mayo de acuerdo con lo señalado en la Tabla No.1.

12. ENCUESTA DE SATISFACCION

A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción respondidas de manera completa por los clientes que fueron transferidos a encuesta:

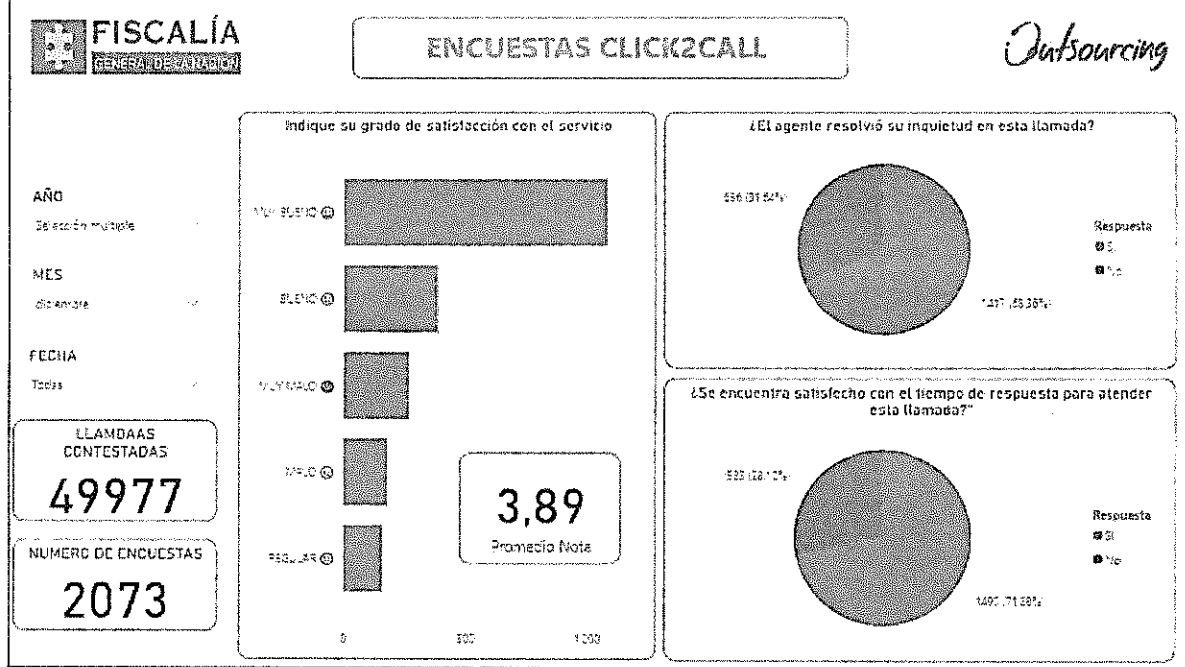
- Canal Telefónico:

Pregunta 1. ¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	4.68
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93.50%
Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	93.85%



- Canal de Click To Call:

Pregunta 1. ¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	3,89
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	68.36%
Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	71.88%



9. CONCLUSIONES

Para el mes de mayo pese haber recibido un 7% menos de llamadas con respecto a abril, se atendieron 2% más de llamadas con respecto al mismo mes.

En el mes de mayo el TMO de la operación aumentó a 11:33 minutos, un 8% más con respecto a abril, debido principalmente al aumento de tomas de denuncias que tuvo una variación positiva del 37% con respecto a abril.

Para el cierre del mes de mayo se contó con el 100% del personal requerido en la orden de compra 102223.

Para el mes de mayo, se evidencia una disminución del 0.3 % en la precisión global de la operación en comparación al mes de abril, quedando en un 96.9 %. Se evidencia mejora en la seguridad para transmitir la información y se cómo oportunidades de mejora, en tiempos de espera y en registro de datos.