



Radicado No. 20247920000471

Oficio No. DAUITA-20310-

27/05/2024

Página 1 de 1

Bogotá, D.C.

Doctor

RAÚL JAVIER MANRIQUE VACCA

Subdirector de Gestión Contractual

Fiscalía General de la Nación

Av Esperanza # 51 - 40 Piso 10 -

Bogotá - Bogotá D.C.

ASUNTO: Informe de supervisión final No. 17 del contrato 0263 de 2022

Respetada Doctor Manrique,

De manera atenta se remite el informe de supervisión final No. 17 del contrato 0263 de 2022, cuyo objeto es "Contratar 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, a través de Acuerdo Marco de Precios: CCE-025-AMP-2021".

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.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio H PISO 1 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321
CONMUTADOR. 5702000 EXT. 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 8

TIPO DE INFORME	INFORME FINAL
-----------------	---------------

1. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO					
1.1. Informe No.				17	
1.2. Período del informe		Del	1/02/2024		
		Al	31/03/2024		
1.3. Contrato #	FGN-NC-0263	Fecha	15/12/2022	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
1.4. Objeto					
Contratar 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, a través de Acuerdo Marco de precios: CCE-025-AMP-2021.					
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>			SI APLICA		31/03/2024

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)
Martha Cecilia Rodríguez Bernal, Directora Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.
Apoyo Técnico: Oswaldo José Bejarano Bejarano, Jefe de Departamento de Infraestructura y Redes.

 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: 2 de 8

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	martha.rodriguez@fiscalia.gov.co
2.5. Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s) (Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)	
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

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

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.3. Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal

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
27323	17/08/2023
6124	04/01/2024
6424	04/01/2024

14224	26/02/2024
14724	28/02/2024
15024	04/03/2024

(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
922823	29/09/2023
5724	04/01/2024
6024	04/01/2024
146524	28/02/2024
157224	29/02/2024
172224	05/03/2024

(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
31/12/2022	\$8.175.884.865,75	\$0	\$231.562.787,67	\$7.944.322.078,08
31/01/2023	\$8.175.884.865,75	\$231.562.787,67	\$610.548.422,13	\$7.333.773.655,95
28/02/2023	\$8.175.884.865,75	\$842.111.209,80	\$643.479.805,13	\$6.690.293.850,82
31/03/2023	\$8.175.884.865,75	\$1.485.591.014,93	\$638.020.456,73	\$6.052.273.394,09
30/04/2023	\$8.175.884.865,75	\$2.123.611.471,66	\$623.901.389,57	\$5.428.372.004,52

31/05/2023	\$8.175.884.865,75	\$2.747.512.861,23	\$637.339.377,60	\$4.791.032.626,92
30/06/2023	\$8.175.884.865,75	\$3.384.852.238,83	\$646.126.317,40	\$4.144.906.309,52
31/07/2023	\$8.175.884.865,75	\$4.030.978.556,23	\$644.078.457,39	\$3.500.827.852,13
31/08/2023	\$8.175.884.865,75	\$4.675.057.013,62	\$649.488.960,63	\$2.851.338.891,50
30/09/2023	\$9.088.299.529,51	\$5.324.545.974,25	\$643.712.561,52	\$3.120.040.993,74
31/10/2023	\$9.088.299.529,51	\$5.968.258.535,77	\$639.318.816,05	\$2.480.722.177,69
30/11/2023	\$9.088.299.529,51	\$6.607.577.351,82	\$645.570.269,38	\$1.835.151.908,31
31/12/2023	\$9.088.299.529,51	\$7.253.147.621,20	\$660.021.901,14	\$1.175.130.007,17
31/01/2024	\$9.088.299.529,51	\$7.913.169.522,34	\$714.768.611,46	\$460.361.395,71
29/02/2024	\$9.388.747.667,27	\$8.627.938.133,80	\$710.946.845,12	\$49.862.688,35
31/03/2024	\$10.017.451.234,35	\$9.338.884.978,92	\$655.818.185,66	\$22.748.069,77

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.7. Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificadorio	Adición	Prórroga	Suspensión	Reanudación	Descripción
26/12/2022	1	1	Elija acá el numero	Elija acá el numero	Elija acá el numero	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
21/09/2023	2	2				Se realiza adición por valor de \$912.414.663,76 por concepto de incremento de IPC y salario mínimo del año 2023, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$9.088.299.529,51
27/02/2024	3	3				Se realiza adición por valor de \$265.050.499,34 por concepto de incremento de IPC y salario mínimo del año 2024, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$9.353.350.028,85
29/02/2024	4		1			Se realiza adición por valor de \$35.397.638,42 por concepto de prórroga del 1 al 05 de marzo de 2024, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$9.388.747.667,27
04/03/2024	5		2			Se realiza adición por valor de \$628.703.567,08 por concepto de prórroga del 06 al 31 de marzo de 2024, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$10.017.451.234,35

(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 99.77%

(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): 4/04/2024

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 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	

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL		Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS		Versión: 07 Página: 6 de 8

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 requerido		

(*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
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 marzo de 2024, 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

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

(*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)

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)

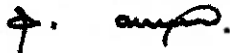
Durante la ejecución del contrato el proveedor cumplió con los servicios requeridos en la orden de compra, se reflejó compromiso con la parte técnica, administrativa y de personal en todo momento.

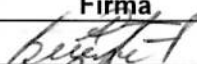
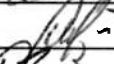
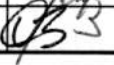
OBSERVACIONES (Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)

- 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.
- Se legaliza Modificadorio N° 2 el 21 de septiembre de 2023, con el cual se adicionan \$912.414.663,76 por concepto de incremento de IPC y salario mínimo del año 2023, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$9.088.299.529,51
- Se legaliza Modificadorio N° 3 el 28 de febrero de 2024, con el cual se realiza adición por valor de \$265.050.499,34 por concepto de incremento de IPC y salario mínimo del año 2024, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$9.353.350.028,85
- Se legaliza Modificadorio N° 4 el 29 de febrero de 2024, con el cual se realiza adición por valor de \$35.397.638,42 por concepto de prórroga del 1 al 05 de marzo de 2024, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$9.388.747.667,27

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 8 de 8

- Se legaliza Modificadorio N° 5 el 05 de marzo de 2024, con el cual se realiza adición por valor de \$628.703.567,08 por concepto de prórroga del 06 al 31 de marzo de 2024, así las cosas, la orden de compra queda por valor de \$10.017.451.234,35
- Mediante resolución No. 2886 del 2 de abril de 2024, nombran en encargo de la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, a la doctora Martha Cecilia Rodríguez Bernal, razón por la que se realiza cambio de supervisor del contrato.
- La liberación del saldo por valor de \$22.748.069,77 se encuentra pendiente de gestión, debido a que por falta de PAC aún no ha sido posible que paguen la última factura del proveedor, una vez realicen el pago se solicitará el estado de cuenta de los registros presupuestales y se realizará la respectiva gestión de liberación.

FIRMA RESPONSABLES			
 _____ Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre: Martha Cecilia Rodríguez Bernal		Cédula: 39.695.765	
Ciudad	Bogotá	Fecha	8/05/2024

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		08/05/2024
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		08/05/2024
Revisó	Oswaldo José Bejarano Bejarano		08/05/2024



INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO

ORDEN DE COMPRA 102223

Marzo2024

Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de Marzo de 2024, de acuerdo con los ítems adquiridos dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Marzo de 2024.
Presentado por:	Outsourcing SAS BIC
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	15

Contenido

Contenido.....	3
1.0 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. Dimensionamiento	9
2.4. Canal telefónico	9
2.4.1. Llamadas entrantes	10
2.4.2. Llamadas entrantes distribuidas por opción de IVR:.....	10
2.4.3. Llamadas entrantes por skill.....	11
2.4.4. Seguimiento de Intervalos Intrahora (Inbound sin incluir Videollamada).	11
2.4.6. Canal de Video Llamada:	12
2.4.7. Seguimiento de Intervalos Intradía por servicio:	¡Error! Marcador no definido.
2.4.8. Seguimiento de Intervalos Intradía de Señas y Video llamada: ..	¡Error! Marcador no definido.
2.5. Canal de Click To Call:	13
2.5.1. Seguimiento de Intervalos Intradía:	13
2.6. Canal de Chat:	13
2.7. Seguimiento de Intervalos Intrahora:	14
2.8. Canal de Chat SMS:	15
2.8.1. Seguimiento de Intervalos Intradía:	¡Error! Marcador no definido.
3. Estadísticas de TIPIFICACIÓN GENERALIZADA DE campaña	15
3.1. Tipificación Generalizada Inbound – 35208	15
3.2. Tipificación Generalizada Chat – 1398	17
3.3. Tipificación SMS Chat – 523	17
4. Quejas.....	18
5. Reclamos	18
6. Felicitaciones	18
7. Sugerencias	18
8. FACTURACIÓN	18
9. CONCLUSIONES.....	22

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 Marzo del 2024.

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 Marzo de 2024.

Código matriz	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	IVA	Total
IT-BPO-25-20	Agente de Centro de Contacto_Técnico_Servicio 7x24-Plata	3,78	\$ 16.826.494,00	\$ 3.197.033,86	\$ 75.688.935,31
IT-BPO-25-16	Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata	69,9	\$ 4.547.064,84	\$ 863.942,32	\$ 378.229.400,46
IT-BPO-25-46	Agente de Centro de Contacto_Profesional_Jornada Ordinaria-Plata	3,51	\$ 6.232.021,59	\$ 1.184.084,10	\$ 26.030.530,98
IT-BPO-25-50	Agente de Centro de Contacto_Profesional_Servicio 7x24Plata	0,89	\$ 24.299.760,72	\$ 4.616.954,54	\$ 25.735.876,58
IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornada Ordinaria-NA	2,67	\$ 10.037.404,06	\$ 1.907.106,77	\$ 31.891.843,92
IT-BPO-37-6	Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliada_Jornada OrdinariaNA	3,67	\$ 7.650.258,68	\$ 1.453.549,15	\$ 33.410.974,73
IT-BPO-18-3	SMS como CHAT Técnico Jornada Ordinaria	1	\$ 4.389.707,92	\$ 834.044,50	\$ 5.223.752,42
IT-BPO-11-1	Clic to Call	4	\$ 16.295,66	\$ 3.096,18	\$ 77.567,34
IT-BPO-32-13	Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Servicio 7x24_Plata	0,83	\$ 20.330.092,79	\$ 3.862.717,63	\$ 20.080.032,65
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	3,83	\$ 6.776.976,36	\$ 1.287.625,51	\$ 30.887.425,16
IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	0	\$ 5.683.013,53	\$ 1.079.772,57	\$ -
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA	273562,03	\$ 5,77	\$ 1,10	\$ 1.878.358,97
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas o contactos_NA_Servicio 7x24-NA	0	\$ 5,77	\$ 1,10	\$ -
IT-BPO-7-6	Minuto de conexión Outbound/Inbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular	30152,63	\$ 25,42	\$ 4,83	\$ 912.111,03
IT-BPO-7-5	Minuto de conexión Outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	0,17	\$ 25,42	\$ 4,83	\$ 5,14
IT-BPO-7-7	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, USA	0	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ -
IT-BPO-7-11	Minuto de conexión Outbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24	0	\$ 125,93	\$ 23,93	\$ -
IT-BPO-7-3	Minuto de conexión Outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales_NA_Minuto 7x24	1213	\$ 5,77	\$ 1,10	\$ 8.328,82
IT-BPO-29-181	Videollamada con agente y lenguaje de señas	0,8	\$ 6.334.718,09	\$ 1.203.596,44	\$ 6.030.651,62
IT-BPO-10-1	Virtual Hold	27517,55	\$ 12,71	\$ 2,41	\$ 416.200,19
IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short MessageService)	2944	\$ 9,25	\$ 1,76	\$ 32.406,08
IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal	108	\$ 93.963,53	\$ 17.853,07	\$ 12.076.192,88
IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_Metro cuadrado 110 Metro cuadrado cerrado	0	\$ 3.754.761,39	\$ 713.404,66	\$ -
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	0	\$ 40.435,88	\$ 7.682,82	\$ -
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	7136,13	\$ 8,09	\$ 1,54	\$ 68.700,24
IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	0	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ -
IT-BPO-7-8	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía	0	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ -
IT-BPO-7-10	Minutos de conexión outbound/Inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo	0	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ -
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	0	\$ 46.212,44	\$ 8.780,36	\$ -
IT-BPO-25-61	Agente profesional Jornada Ordinaria	1	\$ 5.999.068,19	\$ 1.139.822,96	\$ 7.138.891,15
				SUB TOTAL	\$ 551.107.719,04
				IVA	\$ 104.710.466,62
				TOTAL	\$ 655.818.185,66

Tabla No. 1

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
77	AGENTE TECNICO JORNADA ORDINARIA
4	AGENTE PROFESIONAL JORNADA ORDINARIA
4	AGENTE TECNICO 7 X 24
4	SUPERVISORES
4	LIDER DE CALIDAD
3	PROFESIONAL ZONAL DE CAMPO
1	AGENTE PROFESIONAL 7 X 24
1	PROFESIONAL EN LENGUAJE DE SEÑAS
1	SMS CHAT
1	AGENTE TECNICO BILINGÜE 7 X 24
1	FORMADOR
1	AGENTE PROFESIONAL_INGENIERÍA_MINERO DE DATOS

2 RESULTADOS OPERATIVOS

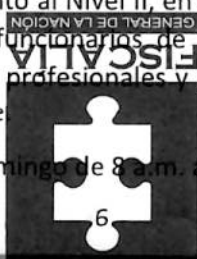
2.1 Modelo operativo

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 Búnker 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 Marzo de 2024:

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)	$\geq 99.7 \%$	99,95%	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	47,76%	Cumplió
EFICACIA (Nivel de atención):	Voz: $\geq 78\%$	80,75%	Cumplió
	Chat: $\geq 90\%$	93,17%	Cumplió
QUEJAS sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 3\%$.	0,00%	Cumplió
Promedio del Nivel de Satisfacción de los ciudadanos con el servicio	$> 65\%$	94,00%	Cumplió
Rotación de Agentes	$< 15\%$	6,40%	Cumplió
Evaluación Conocimiento Agentes	$\geq 80\%$	98,00%	Cumplió
Ocupación de los agentes en los canales de atención	$\geq 65\%$	79,10%	Cumplió

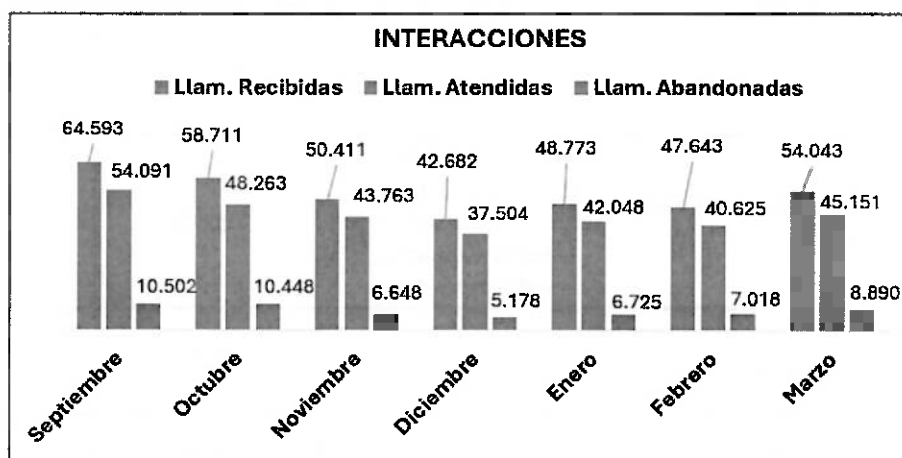
2.1 Resultados de Indicadores

A continuación, se presenta en el indicador de Nivel de Servicio con un resultado de **47,76%** y para el Nivel de Atención un resultado de **80,75%**, para el mes de Marzo.

INDICADORES CENTRO DE CONTACTO (TELIFÓNICO + CLICK TO CALL)

Mes	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Recibidas	64.593	58.711	50.411	42.682	48.773	47.643	39.451
Contestados	54.091	48.263	43.763	37.504	42.048	40.625	31.857
Abandonados	10.502	10.448	6.648	5.178	6.725	7.018	7.594
Nivel de servicio	47,38%	41,36%	49,89%	58,82%	49,09%	49,38%	47,76%
Nivel de Atención	83,74%	82,20%	86,81%	87,87%	86,21%	85,27%	80,75%
Nivel de abandono	16,26%	17,28%	13,19%	12,13%	13,79%	14,73%	19,25%
TMO	13:05	13:56	13:45	14:48	15:53	17:00	17:44
ASA	2:41	4:25	2:52	1:45	2:14	2:06	2:39

El volumen de llamadas ingresadas para el mes de marzo fue de 41.883 lo que corresponde una disminución del 12,09% con respecto al mes anterior. El número de llamadas contestadas tuvo una variación negativa del 16,55% con respecto a febrero. El nivel de atención disminuyó 5,30%, con respecto al mes anterior.



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

Resumen Marzo 2024								
Canal	Recibidas	Contestados	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO	ASA
Telefonico	39.451	31.857	7.594	47,76 %	80,75 %	19,25 %	17:44	02:39
Chat	6.903	6.001	900	73,75 %	86,93 %	13,04 %	12:14	00:10
Video Llamada	53	44	9		83,02 %	16,98 %	04:36	00:07
Click To Call	2.432	2.045	387	72,16 %	84,09 %	15,91 %	08:28	00:28
IVR Transaccional	5204	5204		100,00 %	100,00 %	0,00 %	00:00	00:00
Total	54.043	45.151	8.890	57,16%	83,55%	16,45%	16:19	02:07

2.3. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido en el cual, según el personal pronóstico de llamadas para el mes de marzo, basados en el compartimiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requería de un total de 116 Asesores para cumplir con los indicadores contractuales de la operación en el mes correspondiente al presente informe:

DIMENSIONAMIENTO

Outsourcing

INDICADOR	CANAL			
	TELEFÓNICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	SMS
Transacciones Ofrecidas	44.649	111	8.058	1.153
Transacciones Atendidas	38.191	83	7.508	1.153
TMO Minutos	17:34	05:41	12:15	05:05
TMO Seg	1.054	341	735	305
Asesores Requeridos	116	2	6	2
Puestos	116	2	5	1
NS (80/40)	48,11%		73,94%	
NA (90%)	85,54%	74,77%	93,17%	100,0%
OCC	79,59%	9,02%	35,20%	20,0%

2.4. 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

2.4.1. Llamadas entrantes

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



INFORME DE TELEFONIA

DIARIO

DIA SEMANA

MENSUAL

ANUAL

	marzo	Total
Llamadas Entrantes	39.451	39.451
Llamadas Contestadas	31.857	31.857
Llamadas Abandonadas	7.594	7.594
Llamadas Umbral	18.841	18.841
Nivel Servicio	47,76 %	47,76 %
Nivel Atención	80,75 %	80,75 %
Nivel Abandono	19,25 %	19,25 %
TMO	00:17:44	00:17:44
ASA	00:02:39	00:02:39

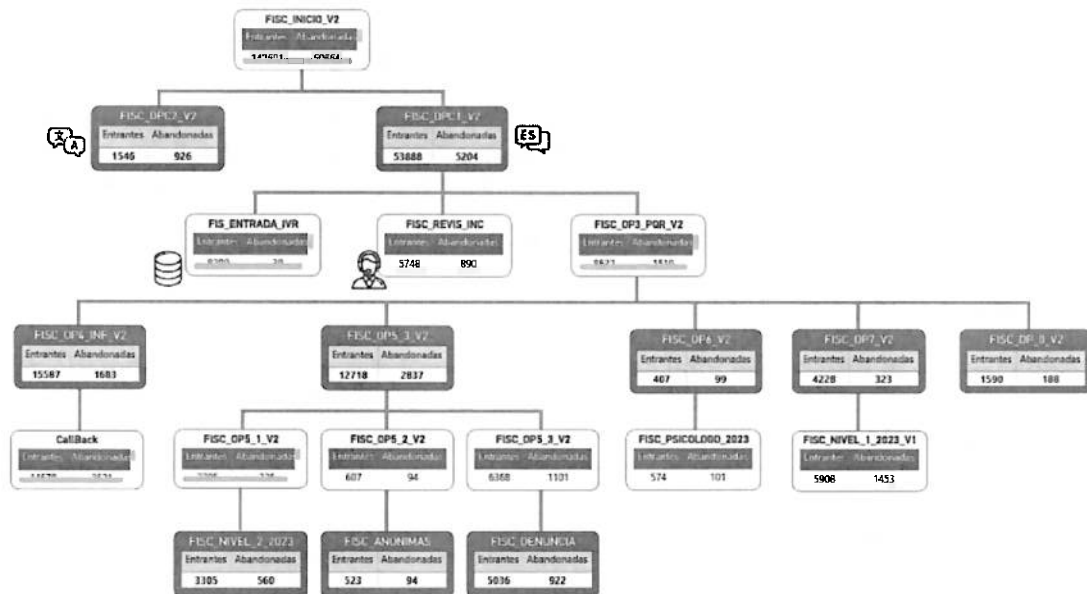
Outsourcing

2.4.2. Llamadas entrantes distribuidas por opción de IVR:

Se refleja así mismo las interacciones en **IVR** con una de sus opciones:



Outsourcing



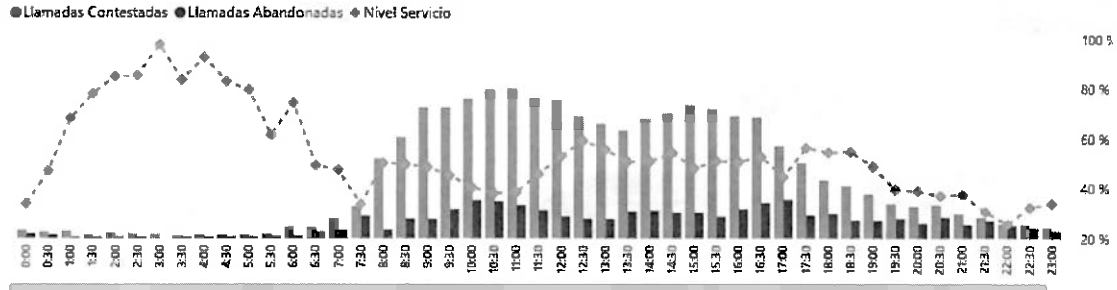
2.4.3. Llamadas entrantes por skill

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:

SKILL	RECIBIDAS	CONTESTADAS	ABANDONADAS	NIVEL SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO	TMO	ASA
Denuncia Anonima	522	428	92	61,69%	81,99%	18,01%	12:11	1:41
Call back	2799	2181	598	10,58%	78,48%	21,52	12:37	13:29
Click to call	2433	2016	387	72,13%	84,09%	15,91%	8:28	0:28
Denuncia	4999	4078	921	43,55%	81,58%	18,42%	29:25	2:14
Nivel 1	20321	16357	3964	46,19%	80,49%	19,51%	15:04	1:49
Nivel 2	3086	2528	558	57,52%	81,92%	18,08%	33:59	2:20
Psicologa	577	478	99	70,19%	82,84%	17,16%	16:04	1:36
Revision de Incidentes	3475	3048	427	62,59%	87,71%	12,29%	18:05	1:22
Bilingüe	1166	624	542	41,85%	53,52%	46,48%	3:16	1:54
Justicia Transicional	90	87	3	70%	96,67%	3,33%	12:12	4:04

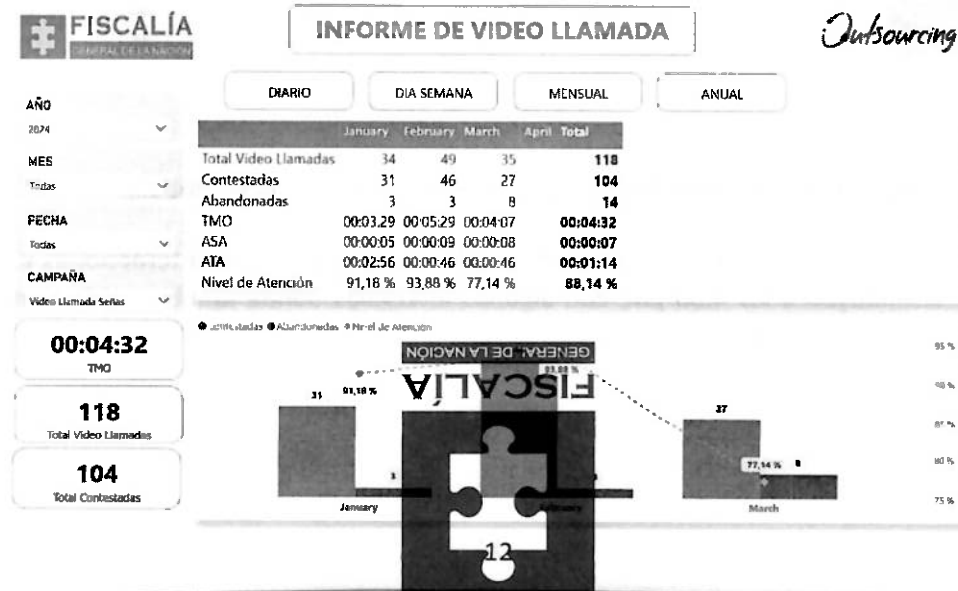
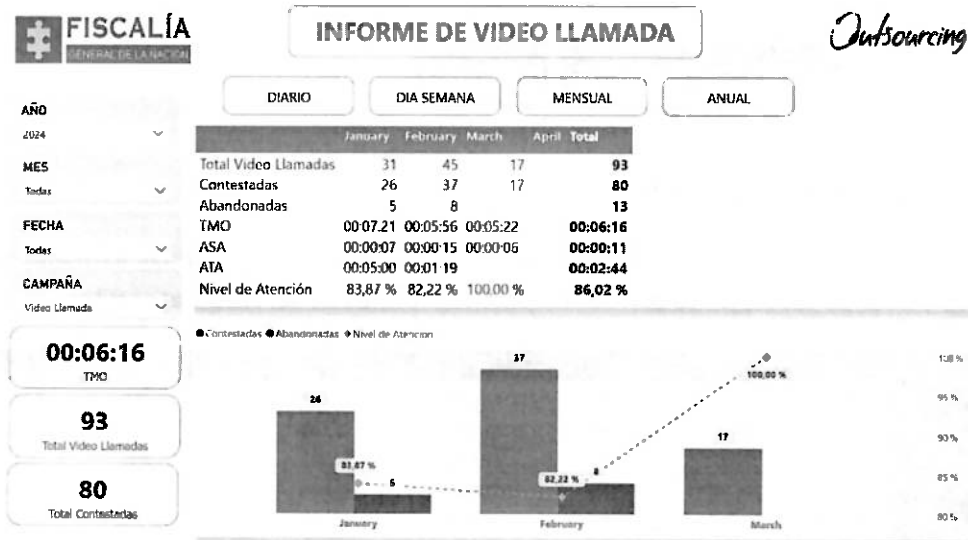
2.4.4. Seguimiento de Intervalos Intrahora (Inbound sin incluir Videollamada).

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:



2.4.5. Canal de Video Llamada:

A continuación, se relaciona el total de interacciones recibidas en Marzo 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:



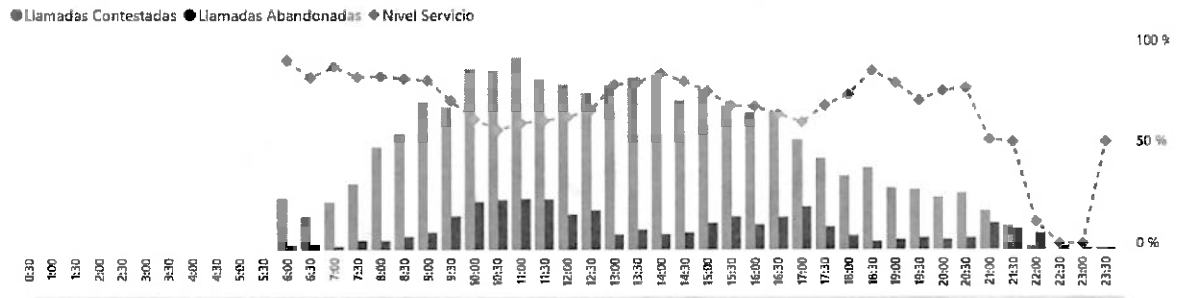
2.5. Canal de Click To Call:

CLIC TO CALL	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	VARIACIÓN
Interacciones Ofrecidas	2861	2933	2996	2433	-19%
Interacciones Atendidas	2447	2467	2436	2046	-16%
Interacciones Abandonadas	414	466	560	387	-31%
Nivel de Servicio	76,51%	70,10%	68,29%	72,13%	6%
Nivel de Atencion	85,53%	84,11%	81,31%	84,09%	3%
Nivel de Abandono	14,47%	15,89%	18,69%	15,91%	-15%
AHT	7:56	8:29	9:00	8:28	-6%

- El canal presentó estabilidad no generándose fallas que afectaran la normal atención de los agentes.

2.5.1. Seguimiento de Intervalos Intradía:

- En Marzo se presenta una variación en el volumen de llamadas ofrecidas del -19% con respecto al mes anterior.



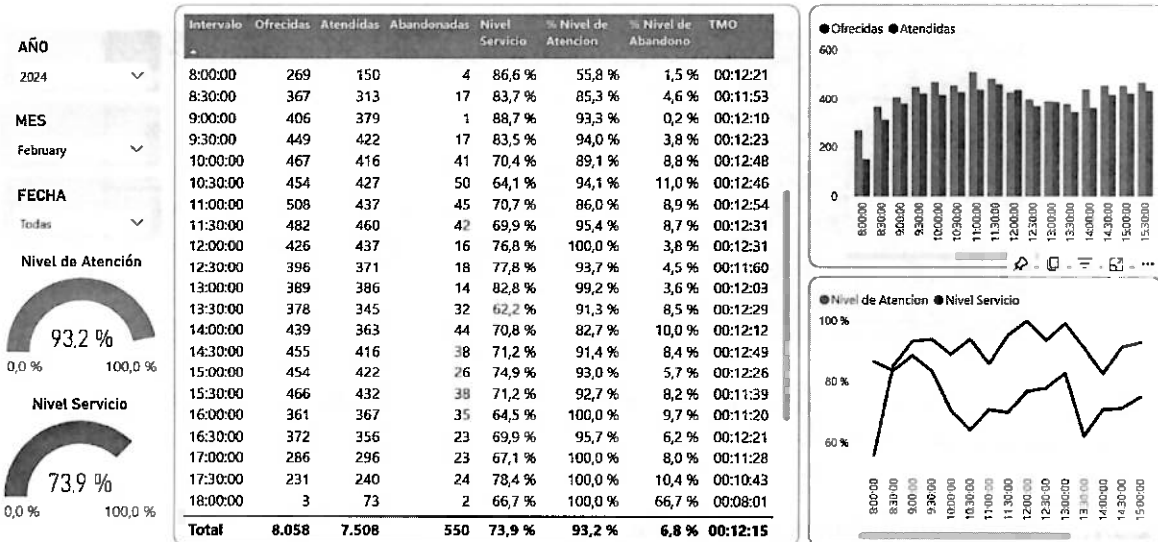
2.6. Canal de Chat:

CHAT	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	VARIACION
Interacciones Ofrecidas	5910	8053	8058	6904	-14%
Interacciones Atendidas	5636	7384	7508	6002	-20%
Interacciones Abandonadas	274	668	550	902	64%
Nivel de Servicio	90,10%	81,70%	73,90%	73,70%	0%
Nivel de Abandono	95,40%	91,70%	93,20%	13,10%	-86%
AHT	6:43	12:14	12:15	12:14	0%

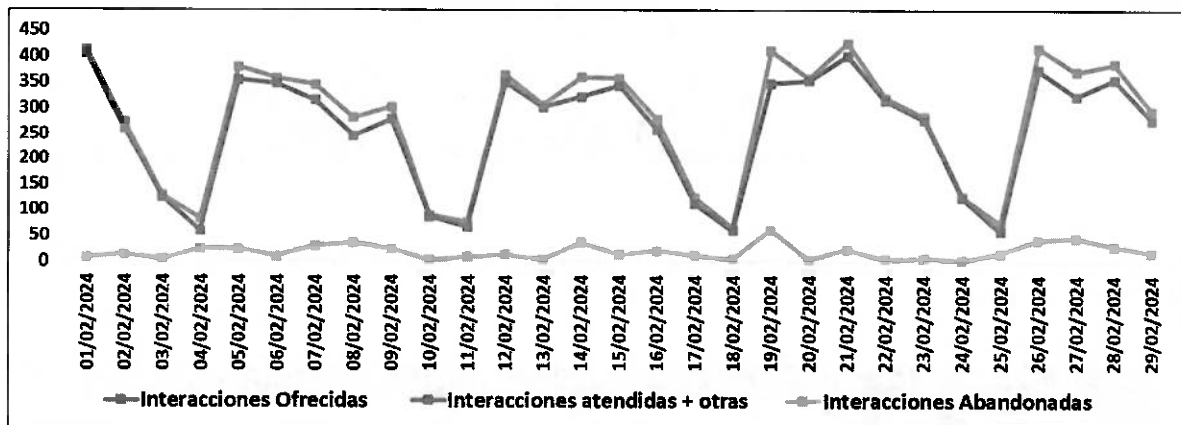
2.7. Seguimiento de Intervalos Intrahora:

INTERVALOS

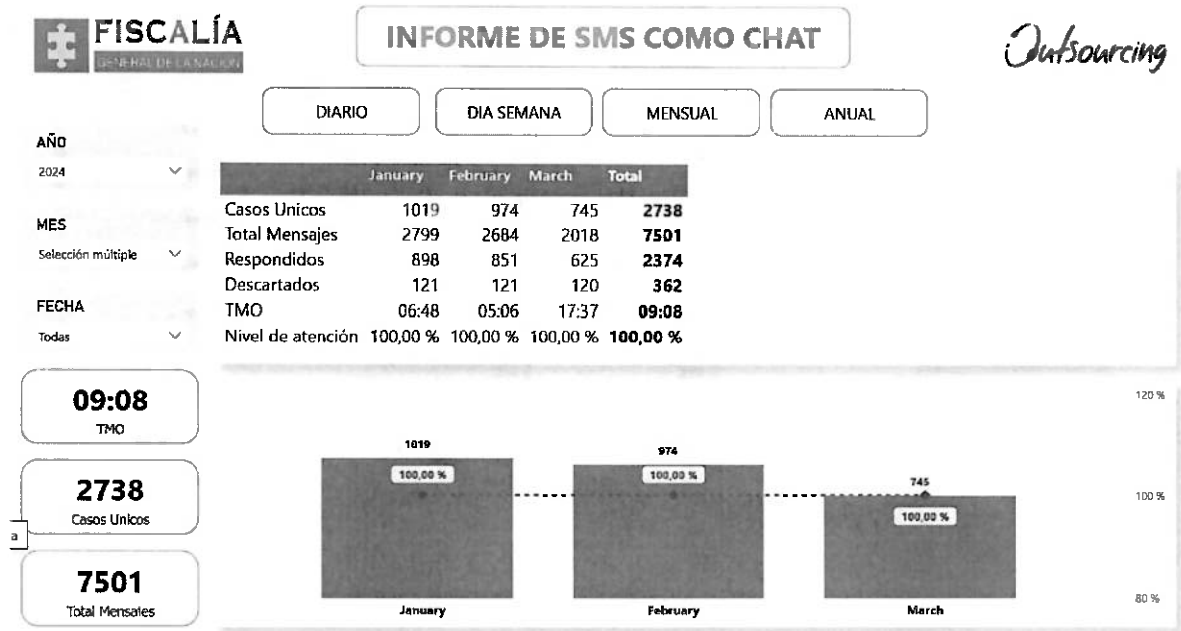
Outsourcing



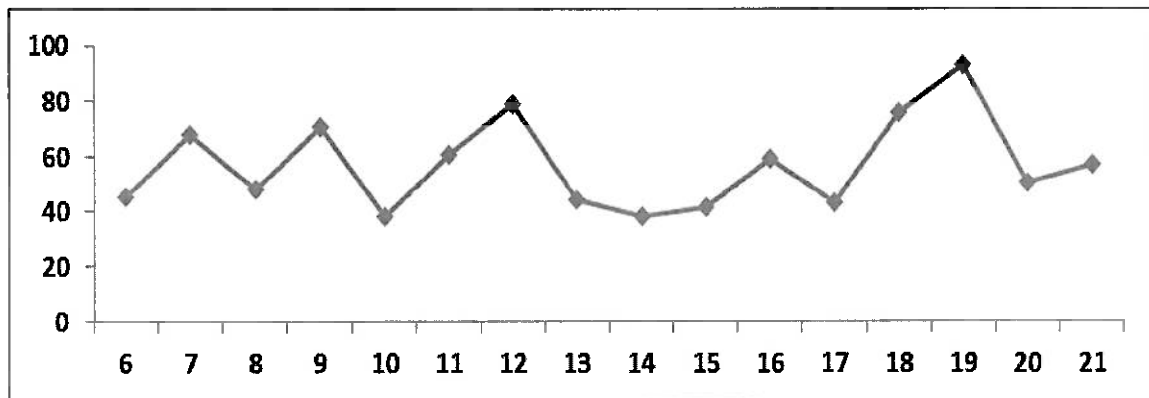
- Se presentó disminución en las interacciones abandonadas en un 17,66%
- Se presentan 2230 interacciones tipificadas como ociosas, estas son referentes a chats que ingresan y no se logra tener interacción o el ciudadano finaliza durante las preguntas filtro sin determinar el motivo por el cual se contacta.



2.8. Canal de Chat SMS:



- Cada 160 caracteres se cobra un mensaje. Si el mensaje que envía el ciudadano es de 500 caracteres se cobran 4 mensajes.
- En Marzo ingresaron 745 SMS para ser gestionados, siendo un 23 % menos que en el mes de febrero

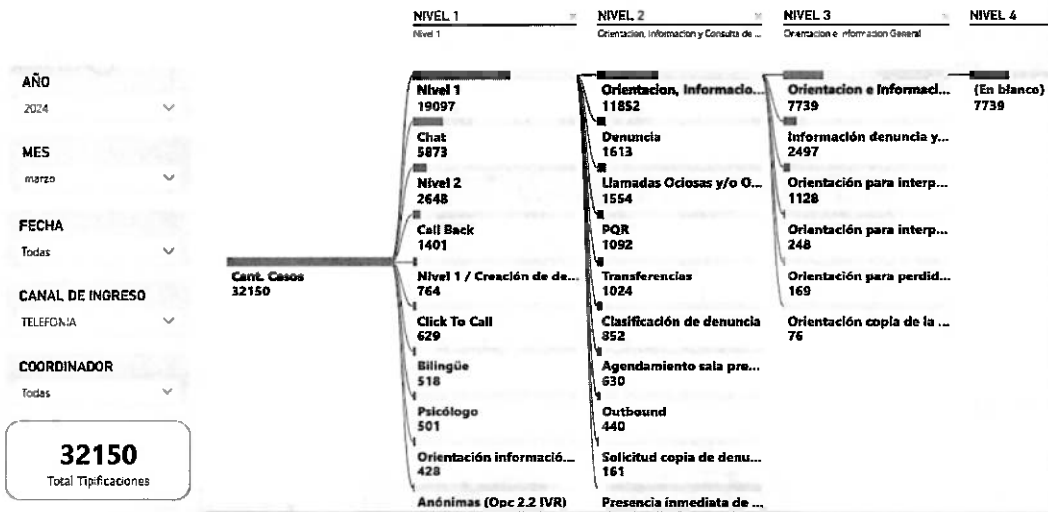


3. ESTADÍSTICAS DE TIPIFICACIÓN GENERALIZADA DE CAMPAÑA

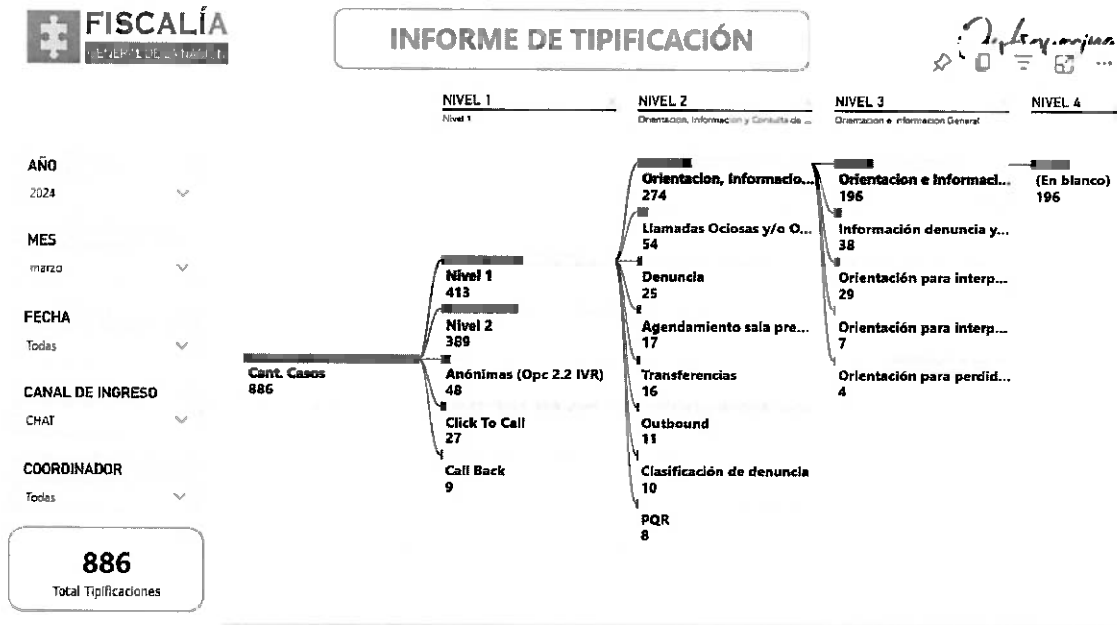
3.1. Tipificación Generalizada Inbound – 32150

INFORME DE TIPIFICACIÓN

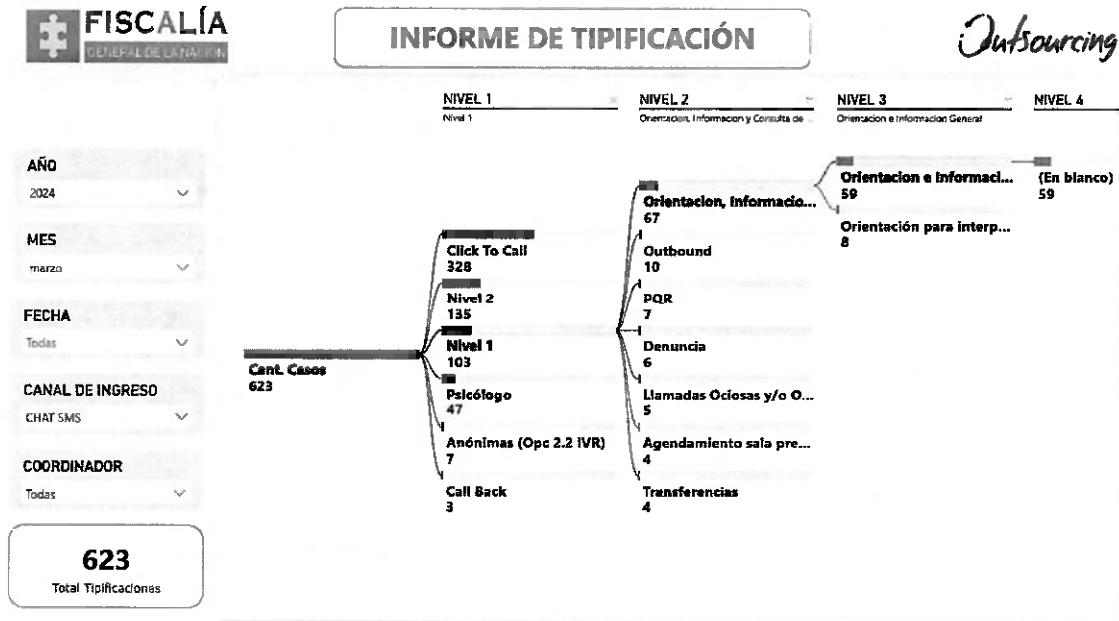
Outsourcing



3.2. Tipificación Generalizada Chat – 886



3.3. Tipificación SMS Chat – 623



4. Quejas

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

5. Reclamos

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

6. Felicitaciones

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

7. Sugerencias

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

FACTURACIÓN

Outsourcing S.A.S generó la facturación de los servicios prestados en el periodo del 1 al 31 de Marzo de 2024, de acuerdo con lo señalado en la Tabla No.1.

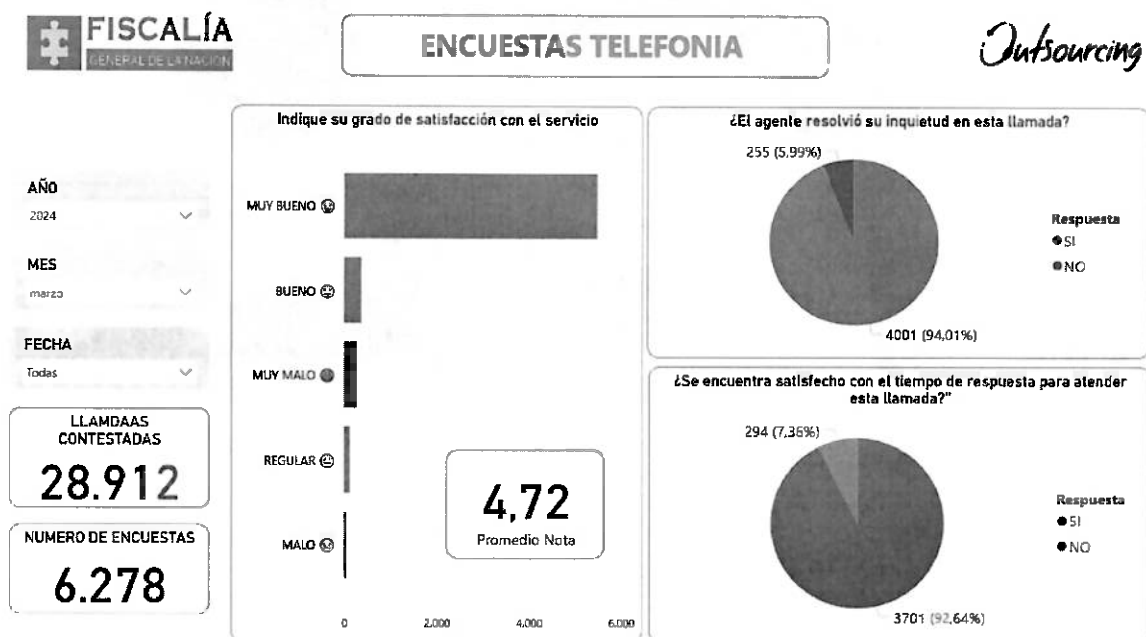
Código (MATERIA)	Descripción	Cantidad	Valor (Miles de \$)	IVA	Valor antes de IVA	Total
IT-BPD-25-20	Agente de Centro de Contacto, Técnico, Servicio 7x24-Plata	3,78	\$ 16.826.494,00	\$ 3.197.033,86	\$ 63.604.147,32	\$ 75.688.935,31
IT-BPD-25-16	Agente de Centro de Contacto, Técnico, Jornada Ordinaria-Plata	69,90	\$ 4.547.064,94	\$ 863.942,32	\$ 317.830.832,32	\$ 378.229.400,46
IT-BPD-25-46	Agente de Centro de Contacto, Profesional, Jornada Ordinaria-Plata	3,51	\$ 6.232.021,09	\$ 1.184.084,10	\$ 21.874.385,78	\$ 26.080.530,88
IT-BPD-25-50	Agente de Centro de Contacto, Profesional, Servicio 7x24-Plata	0,89	\$ 24.299.760,72	\$ 4.616.954,84	\$ 21.626.787,04	\$ 25.735.876,58
IT-BPD-35-1	Profesional de operación zonal en campo, NA, Jornada Ordinaria-NA	2,67	\$ 10.037.404,06	\$ 1.937.106,77	\$ 26.799.868,84	\$ 31.891.843,92
IT-BPD-37-4	Supervisor operación Centro de Contacto, Ampliada, Jornada Ordinaria-NA	3,67	\$ 7.650.258,68	\$ 1.453.549,15	\$ 28.076.448,36	\$ 33.410.974,73
IT-BPD-18-3	SMI como CHAT Técnico Jornada Ordinaria	1,00	\$ 4.389.707,92	\$ 834.844,50	\$ 4.389.707,92	\$ 5.223.752,42
IT-BPD-11-1	Ciclo Call	4,00	\$ 16.295,66	\$ 3.095,18	\$ 65.182,64	\$ 77.567,34
IT-BPD-32-13	Agente Bilingüe, Técnico, En Sitio, Servicio 7x24, Plata	0,83	\$ 20.330.093,79	\$ 3.862.717,63	\$ 16.873.977,02	\$ 20.080.093,65
IT-BPD-38-7	Líder de calidad	3,83	\$ 6.776.976,36	\$ 1.287.625,51	\$ 25.955.819,46	\$ 30.887.420,16
IT-BPD-39-1	Formador, Jornada Ordinaria	0,00	\$ 5.683.013,53	\$ 1.079.772,57	\$ -	\$ -
IT-BPD-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador, NA, NA-NA	279562,09	\$ 5,77	\$ 1,10	\$ 1.578.452,91	\$ 1.878.358,97
IT-BPD-8-1	Transferencia de llamadas o contactos, NA, Servicio 7x24-NA	0,00	\$ 6,77	\$ 1,10	\$ -	\$ -
IT-BPD-7-6	Minuto de conexión Outbound/Inbound de fijo a celular. Todos los operadores de telefonía móvil celular	30152,63	\$ 25,42	\$ 4,83	\$ 766.479,85	\$ 912.111,03
IT-BPD-7-5	Minuto de conexión Outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional	0,17	\$ 25,42	\$ 4,83	\$ 4,32	\$ 5,14
IT-BPD-7-7	Minutos de conexión Outbound/Inbound, internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, LSA	0,00	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ -	\$ -
IT-BPD-7-11	Minuto de conexión Outbound de fijo a 018000, NA, Minuto 7x24	0,00	\$ 125,93	\$ 23,93	\$ -	\$ -
IT-BPD-7-3	Minuto de conexión Outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales, NA, Minuto 7x24	1213,00	\$ 5,77	\$ 1,10	\$ 6.999,01	\$ 8.328,82
IT-BPD-29-181	Videollamada con agente y ringtone de señas	0,00	\$ 6.394.718,09	\$ 1.203.896,44	\$ 5.067.774,41	\$ 6.030.601,53
IT-BPD-10-3	Virtual Hold	27537,05	\$ 12,71	\$ 2,41	\$ 349.748,06	\$ 416.200,19
IT-BPD-15-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	2944,00	\$ 9,35	\$ 1,76	\$ 27.292,00	\$ 32.406,08
IT-BPD-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal	108,00	\$ 93.963,53	\$ 17.853,07	\$ 10.148.061,24	\$ 12.076.192,89
IT-BPD-40-1	Cerramiento Área de trabajo en Centro de Contacto, Metro cuadrado 110 Metro cuadrado cerrado	0,00	\$ 3.754.761,39	\$ 713.404,66	\$ -	\$ -
IT-BPD-48-1	Hora desarrollo	0,00	\$ 40.435,88	\$ 7.682,82	\$ -	\$ -
IT-BPD-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	7136,13	\$ 8,09	\$ 1,84	\$ 57.731,29	\$ 68.700,24
IT-BPD-7-9	Minutos de conexión Outbound/Inbound, internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	0,00	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ -	\$ -
IT-BPD-7-8	Minutos de conexión Outbound/Inbound, internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía	0,00	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ -	\$ -
IT-BPD-7-10	Minutos de conexión Outbound/Inbound, internacional Outbound a fijos y móviles al resto del mundo	0,00	\$ 173,30	\$ 32,93	\$ -	\$ -
IT-BPD-6-1	Grabación automática IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de voz interactiva	0,00	\$ 45.212,44	\$ 8.780,36	\$ -	\$ -
IT-BPD-25-61	Agente profesional Jornada Ordinaria	1,00	\$ 5.999.068,19	\$ 1.159.832,96	\$ 5.999.068,19	\$ 7.138.891,15
					\$ 561.107.719,19	\$ 655.818.185,66
					\$ 104.730.456,62	

8. 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?	4,72
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	94,01%
Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	92,64%



- Canal de Chat:

Pregunta 1. Agradecemos que califique por favor de 1 a 5 su satisfacción con el servicio requerido, siendo 1 la calificación más baja y 5, la más alta	3,94
Pregunta 2. ¿Su solicitud atendida?	73,55%

INFORME AGENTES

Outsourcing

AÑO

2023

MES

March

FECHA

Todas

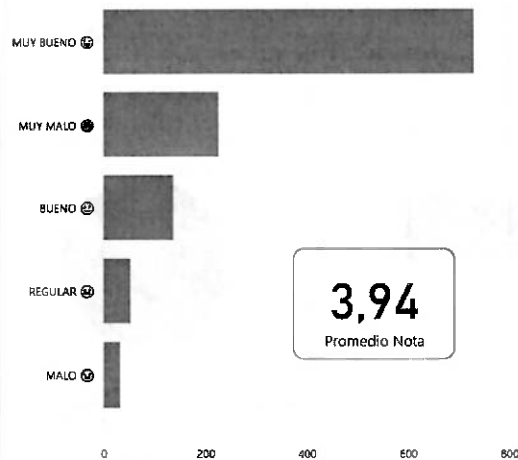
1176

Encuestas contestad...

12 mil

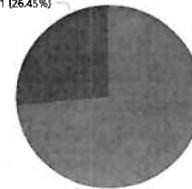
Chats atendidos

Agradecemos que califique por favor de 1 a 5 su satisfacción con el servicio requerido, siendo 1 la calificación más baja y 5, la más alta.



¿Su solicitud atendida?

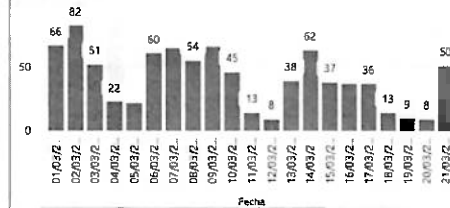
811 (26.45%)



Pregunta 2

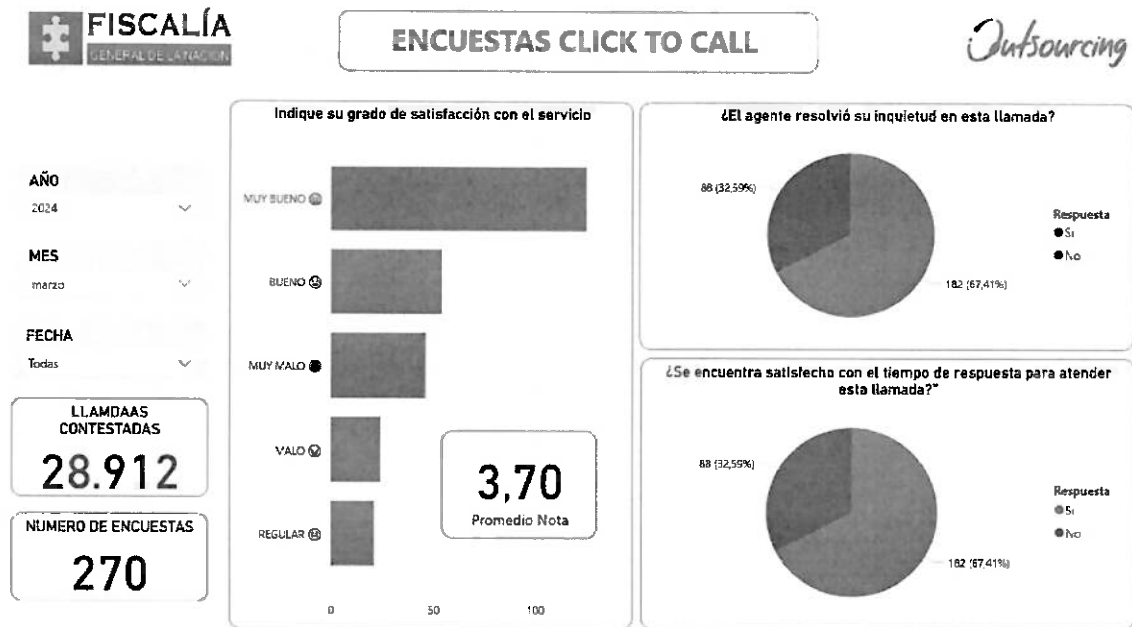
● SI
● NO

Cantidad de Encuestas



- Canal de Click To Call:

Pregunta 1. ¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	3,70
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	67,41%
Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	67,41%



9. CONCLUSIONES

Para el mes de marzo se realiza plan de contingencia en los primeros 5 días del mes, que consistió operar el centro de contacto con solo el 40% del personal por temas presupuestales, que se mitigaron con funcionarios directos del DAUITA que apoyaron la operación durante los primeros 5 días del mes, sin embargo, se evidencia una afectación en los niveles de atención si alcanzar a penalizar el indicador.

En el mes de marzo se registra una disminución de llamadas del 17% con respecto a febrero motivada principalmente, por el paso de semana santa con 5 días festivos.



**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC
NIT. 800.211.401-8**

RF-00122-GA-0178

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 Octubre del año 2023 a 31 de Marzo del año 2024, 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 de 2023	73690588	\$3.393.928.700	03 Enero 2023
Enero de 2024	74390600	\$2.989.469.000	02 Febrero 2024
Febrero de 2024	75188538	\$3.083.661.900	01 Marzo 2024
Marzo de 2024	75968456	\$3.102.840.100	02 Abril 2024

La presente certificación se expide a los 4 días del mes de Abril de 2024, con destino a
FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Atentamente,


HENRY NARIÑO ROCHA
Revisor Fiscal

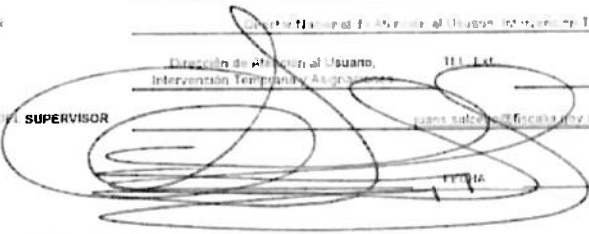
Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



 FISCALÍA AUTORIDAD FISCAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA FORMATO RECIBO A SATISFACCIÓN	Código: FOMAPR01-18 Versión: 1.0 Página: 1 de 1																																																												
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 1° DEL ARTÍCULO 28 DE LA LEY 86 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:	Marzo de 2024																																																													
OBJETO:	Contratar a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021 "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	Quince (15) meses y Dieciséis (16) días. Hasta el 31 de marzo 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 a 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 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, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.																																																													
Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO:	Factura OSFE - 1012448																																																													
VALOR A PAGAR:	\$655.818,185,86 Seiscientos Cincuenta y Cinco Millones Ochoecientos Diez y Ocho Mil Ciento Ochenta y Cinco Pesos con Seiscientos y Seis Centavos M/Cte																																																													
APROBACIÓN POR LA	<table><tr><td>No.</td><td>21-44-101402228</td><td>Fecha.</td><td>18/12/2022</td></tr><tr><td>No.</td><td>21-44-101402228</td><td>Fecha.</td><td>30/12/2022</td></tr><tr><td>No.</td><td>21-44-101402228</td><td>Fecha.</td><td>05/10/2023</td></tr><tr><td>No.</td><td>21-44-101402228</td><td>Fecha.</td><td>14/03/2024</td></tr></table>		No.	21-44-101402228	Fecha.	18/12/2022	No.	21-44-101402228	Fecha.	30/12/2022	No.	21-44-101402228	Fecha.	05/10/2023	No.	21-44-101402228	Fecha.	14/03/2024																																												
No.	21-44-101402228	Fecha.	18/12/2022																																																											
No.	21-44-101402228	Fecha.	30/12/2022																																																											
No.	21-44-101402228	Fecha.	05/10/2023																																																											
No.	21-44-101402228	Fecha.	14/03/2024																																																											
AFFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL	<table><tr><td>No.</td><td>146324</td><td>Fecha.</td><td>28/02/2024</td><td>Vr \$</td><td>14.400.000,00</td></tr><tr><td>No.</td><td>157224</td><td>Fecha.</td><td>28/02/2024</td><td>Vr \$</td><td>32.367.039,42</td></tr><tr><td>No.</td><td>172224</td><td>Fecha.</td><td>03/03/2024</td><td>Vr \$</td><td>605.855.426,21</td></tr></table>		No.	146324	Fecha.	28/02/2024	Vr \$	14.400.000,00	No.	157224	Fecha.	28/02/2024	Vr \$	32.367.039,42	No.	172224	Fecha.	03/03/2024	Vr \$	605.855.426,21																																										
No.	146324	Fecha.	28/02/2024	Vr \$	14.400.000,00																																																									
No.	157224	Fecha.	28/02/2024	Vr \$	32.367.039,42																																																									
No.	172224	Fecha.	03/03/2024	Vr \$	605.855.426,21																																																									
REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO	<table><tr><td>No.</td><td>1143022</td><td>Fecha.</td><td>15/12/2022</td><td>Vr \$</td><td>233.102.537,24</td></tr><tr><td>No.</td><td>1245623</td><td>Fecha.</td><td>27/12/2022</td><td>Vr \$</td><td>30.645.348,02</td></tr><tr><td>No.</td><td>3823</td><td>Fecha.</td><td>01/01/2023</td><td>Vr \$</td><td>6.655.204,81</td></tr><tr><td>No.</td><td>5423</td><td>Fecha.</td><td>01/01/2023</td><td>Vr \$</td><td>1.225.877.840,01</td></tr><tr><td>No.</td><td>022823</td><td>Fecha.</td><td>23/09/2023</td><td>Vr \$</td><td>812.414.613,70</td></tr><tr><td>No.</td><td>5724</td><td>Fecha.</td><td>01/04/2024</td><td>Vr \$</td><td>120.736.701,81</td></tr><tr><td>No.</td><td>9724</td><td>Fecha.</td><td>01/04/2024</td><td>Vr \$</td><td>2.431.873,43</td></tr><tr><td>No.</td><td>146324</td><td>Fecha.</td><td>28/02/2024</td><td>Vr \$</td><td>28.673.477,34</td></tr><tr><td>No.</td><td>157224</td><td>Fecha.</td><td>28/02/2024</td><td>Vr \$</td><td>32.367.039,42</td></tr><tr><td>No.</td><td>172224</td><td>Fecha.</td><td>03/03/2024</td><td>Vr \$</td><td>605.855.426,21</td></tr></table>		No.	1143022	Fecha.	15/12/2022	Vr \$	233.102.537,24	No.	1245623	Fecha.	27/12/2022	Vr \$	30.645.348,02	No.	3823	Fecha.	01/01/2023	Vr \$	6.655.204,81	No.	5423	Fecha.	01/01/2023	Vr \$	1.225.877.840,01	No.	022823	Fecha.	23/09/2023	Vr \$	812.414.613,70	No.	5724	Fecha.	01/04/2024	Vr \$	120.736.701,81	No.	9724	Fecha.	01/04/2024	Vr \$	2.431.873,43	No.	146324	Fecha.	28/02/2024	Vr \$	28.673.477,34	No.	157224	Fecha.	28/02/2024	Vr \$	32.367.039,42	No.	172224	Fecha.	03/03/2024	Vr \$	605.855.426,21
No.	1143022	Fecha.	15/12/2022	Vr \$	233.102.537,24																																																									
No.	1245623	Fecha.	27/12/2022	Vr \$	30.645.348,02																																																									
No.	3823	Fecha.	01/01/2023	Vr \$	6.655.204,81																																																									
No.	5423	Fecha.	01/01/2023	Vr \$	1.225.877.840,01																																																									
No.	022823	Fecha.	23/09/2023	Vr \$	812.414.613,70																																																									
No.	5724	Fecha.	01/04/2024	Vr \$	120.736.701,81																																																									
No.	9724	Fecha.	01/04/2024	Vr \$	2.431.873,43																																																									
No.	146324	Fecha.	28/02/2024	Vr \$	28.673.477,34																																																									
No.	157224	Fecha.	28/02/2024	Vr \$	32.367.039,42																																																									
No.	172224	Fecha.	03/03/2024	Vr \$	605.855.426,21																																																									
NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO:	JUAN SEBASTIÁN SALCEDO CUELLO																																																													
No. CÉDULA DEL SUPERVISOR	92546503																																																													
CARGO DEL SUPERVISOR	Supervisor de la Unidad de Atención al Usuario, Intervención Temporal y Asignaciones																																																													
DEPENDENCIA	Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temporal y Asignaciones																																																													
CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR	juan.salcedo@fiscalia.gov.co																																																													
FIRMA DEL SUPERVISOR	 18/04/2024																																																													
OBSERVACIONES																																																														
RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN	No. De Folios																																																													
RATIFICACIÓN																																																														



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FISCALIA GENERAL DE LA NACION
N.I.T. 800152783-2
Contacto Juan Salcedo

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

Fecha y Hora de generación: 16/04/2024 3:23 p.m.

CUFE: c2dfeaa7dab148aec34bf2cf90f638cfb829a9b6335affabb99a4b1bb0001e6db32a343dfb5d497efd6a1372259f2a3

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 - 1012448

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 16/04/2024

Fecha de Vencimiento 16/05/2024

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
IT-BPO-25-20 - Agente en Sitio - Agente técnico - Servicio 7x24	31/03/2024	3,78	COP 16.826.494,00	COP 63.804.147,32
IT-BPO-25-16 - Agente en Sitio - Agente técnico - Jornada Ordinaria	31/03/2024	69,90	COP 4.547.064,84	COP 317.839.832,32
IT-BPO-25-46 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, hu	31/03/2024	3,51	COP 6.232.021,59	COP 21.874.395,78
IT-BPO-25-50 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ciencias sociales, hu	31/03/2024	0,89	COP 24.299.760,72	COP 21.626.787,04
IT-BPO-36-1 - Profesional de operación zonal en campo - Jornada Ordinaria	31/03/2024	2,57	COP 10.037.404,06	COP 25.799.868,84
IT-BPO-37-6 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia	31/03/2024	3,87	COP 7.650.258,68	COP 28.076.449,36
IT-BPO-18-3 - SMS como CHAT - Agente técnico - Jornada Ordinaria	31/03/2024	1,00	COP 4.389.707,92	COP 4.389.707,92
IT-BPO-11-1 - Clic to call - - NA	31/03/2024	4,00	COP 16.295,66	COP 65.182,64
IT-BPO-32-13 - Agente Bilingüe - Técnico - En Sitio	31/03/2024	0,83	COP 20.330.092,79	COP 16.873.977,02
IT-BPO-38-7 - Lider de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia	31/03/2024	3,83	COP 6.776.976,36	COP 25.955.819,46
IT-BPO-2-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador - -	31/03/2024	273.562,03	COP 5,77	COP 1.578.452,91
IT-BPO-7-6 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a cr	31/03/2024	30.152,63	COP 25,42	COP 768.479,85
IT-BPO-7-5 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound de fijo a la	31/03/2024	0,17	COP 25,42	COP 4,32
IT-BPO-7-3 - Minutos de conexión outbound/inbound - Outbound entre fijos	31/03/2024	1.213,00	COP 5,77	COP 6.999,01
IT-BPO-29-181 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Vid	31/03/2024	0,80	COP 6.334.718,09	COP 5.067.774,47
IT-BPO-10-1 - Minuto Virtual Hold - -	31/03/2024	27.517,55	COP 12,71	COP 349.748,06
IT-BPO-16-2 - Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en doble vía -	31/03/2024	2.944,00	COP 9,25	COP 27.232,00
IT-BPO-47-2 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal -	31/03/2024	108,00	COP 93.983,53	COP 10.148.061,24
IT-BPO-4-1 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional - -	31/03/2024	7.136,13	COP 8,09	COP 57.731,29
IT-BPO-25-61 - Agente en Sitio - Agente profesional - Ingeniería, arquitectu	31/03/2024	1,00	COP 5.999.068,19	COP 5.999.068,19

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

Importe en Letras

SON: Seiscientos Cincuenta Y Cinco Millones Ochocientos Dieciocho Mil Ciento Ochenta Y Cinco Pesos Con Sesenta Y Sels

Pagar a Centavos

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 551.107.719,04
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	COP 104.710.466,82
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 655.818.185,66
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	PROYECTO		
Javier Eduardo Sanchez	6184 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 FRACCION, 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



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN