

Bogotá, D.C.

Doctora
LAURA TÉLLEZ GONZÁLEZ
Subdirectora de Gestión Contractual (e)
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN
Av. Esperanza # 51-40 Piso 10 -
Bogotá - Bogotá D.C.
laura.tellez@fiscalia.gov.co

ASUNTO: Informe Parcial de Supervisión No. 14 Contrato 0104 de 2025

Respetada Doctora Laura,

De manera atenta se remite el informe de supervisión parcial No. 14 del contrato 0104 de 2024, cuyo objeto es "Contratar los Servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.

Adicionalmente se adjunta copia del recibido a satisfacción, factura, informe de gestión y copia de la certificación del pago de parafiscales para que amablemente se continúe con el respectivo trámite.

Gracias por su atención.

Subdirección de
Gestión Contractual

01 JUN 2025

Cordialmente,

RECIBIDO

Olga Mesa
3:14 PM

MONICA JOHANNA CIFUENTES CRISTANCHO
Firmado electrónicamente por:
MONICA JOHANNA CIFUENTES CRISTANCHO
Fecha: 2025-04-22 14:30:23 -0500

MÓNICA JOHANNA CIFUENTES CRISTANCHO
Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones

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
En la calle y en los territorios

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 1 de 6

TIPO DE INFORME	Parcial	X	Final	
-----------------	---------	---	-------	--

1	ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO									
1.1	Informe No.				14					
1.2	Período del informe	Del	01	02	2026	Al	28	02	2026	
1.3	Contrato #	FGN-NC-0104		Fecha	13	05	2025	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
1.4	Objeto									
Contratar los Servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.										
1.5	Nombre del contratista									
UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024										
1.6	Cédula o NIT				1.7	Correo electrónico				
901.901.001-2				utasdiq@iq-online.com						
1.8	Dirección				1.9	Teléfono				
Calle 32 Bis A No 13 – 07 Bogotá Colombia				57 3165220293						
1.10	Fecha de Inicio			16		05		2025		
1.11	Requisitos de ejecución del contrato <i>(múltiple respuesta si aplica, escoger con "X")</i>									
Acta de Inicio		X		Registro Presupuestal				X		
Aprobación Garantía		X		Suscripción del Contrato				X		
1.12	Fecha terminación <i>(Aplica solo para el informe final)</i>	Aplica		No Aplica	X	Fecha				

2.	DATOS DEL(LOS) SUPERVISOR(ES) <i>(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)</i>	
2.1	Nombre(s) del supervisor(es) o interventor(es) <i>(Agregar las filas que se requieran)</i>	
Héctor Casanova González, Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (e). Apoyo Técnico: Julián Augusto Correa Ospina, Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.		
2.2	Dependencia	2.3 Número de Extensión o teléfono
Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.		5702000 Ext. 31299
2.4	Correo electrónico	hector.casanova@fiscalia.gov.co

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

2.5	Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s) <i>(Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)</i>		
N/A			
2.6	Dependencia	2.7	Número de Extensión o teléfono
N/A		N/A	
2.8	Correo electrónico	N/A	

3.	RESUMEN FINANCIERO			
3.1	Valor inicial del contrato			
Es hasta por la suma de		\$11.060.017.049,66		Pesos M/CTE
3.2	Vigencias futuras	SI	X	NO
Cuadro 1 - Vigencias Futuras				
AÑO		NUMERO		VALOR
2026		02-02-02-008-003-01-3		\$5.241.397.586,53
2026		02-02-02-008-003-01-3		\$1.395.130.707,74
TOTAL				\$6.636.528.294,27
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>				
3.3	Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal			
Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal				
No. De CDP			Fecha de expedición de CDP	
11625			29/01/2025	
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>				
3.4	Número y fecha de registro presupuestal			
Cuadro 3 – Registro Presupuestal				
No. De Registro Presupuestal			Fecha de expedición de Registro Presupuestal	
591325			14	05 2025
850925			07	07 2025
4226			05	01 2026
4326			05	01 2026
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>				



3.5	Cesión	SI		NO	X	Fecha			
3.6	Resumen histórico (Favor reportar en el presente cuadro, los datos de todos los informes en forma cronológica y discriminar por vigencia en caso que aplique)								
Cuadro 4. Resumen Histórico									
FECHA DEL ÚLTIMO CORTE (dd/mm/aaaa)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones y/o vigencias futuras en caso de que aplique)	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR					
12/06/2025	\$11.060.017.049,66	\$0,00	\$388.202.126,69	\$10.671.814.922,97					
30/06/2025	\$11.060.017.049,66	\$388.202.126,69	\$797.677.541,84	\$9.874.137.381,13					
31/07/2025	\$13.714.950.870,22	\$ 1.185.879.668,53	\$892.367.501,21	\$11.636.703.700,47					
31/08/2025	\$13.714.950.870,22	\$ 2.078.247.169,75	\$933.751.112,99	\$10.702.952.587,49					
30/09/2025	\$13.714.950.870,22	\$ 3.011.998.282,73	\$927.005.302,06	\$9.775.947.285,43					
31/10/2025	\$13.714.950.870,22	\$ 3.939.003.584,79	\$937.413.700,79	\$8.838.533.584,63					
30/11/2025	\$13.714.950.870,22	\$ 4.876.417.285,59	\$988.813.008,80	\$7.849.720.575,83					
31/12/2025	\$13.714.950.870,22	\$ 5.865.230.294,39	\$1.072.983.225,44	\$6.776.737.350,39					
31/01/2026	\$13.714.950.870,22	\$ 6.938.213.519,83	\$1.068.957.170,41	\$5.707.780.179,98					
28/02/2026	\$13.714.950.870,22	\$ 8.007.170.690,24	\$1.095.370.942,91	\$4.612.409.237,07					
(Agregar tantas filas como se requieran)									
3.7	Histórico de Modificaciones Contractuales								
Fecha	Modificadorio Número	Adición Número	Prórroga Número	Suspensión Número	Reanudación Número	Descripción			
14/07/2025	1	N/A	N/A	N/A	N/A	Adición de: 11 agentes técnicos jornada ordinaria, 5 agentes técnicos 7X24, 1 agente profesional, 1 supervisor, 1 líder de calidad, 1 licencia clic to call, 250 horas de desarrollo, 30 metros de cerramiento, 250 horas de desarrollo para integraciones.			
(Agregar tantas filas como se requieran)									

 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: 4 de 6

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	66.37%		
(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 (Si no aplica, colocar N/A)			
Cuadro 5 – Persona Natural				
Obligaciones		Número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato		
N/A				
(Si no aplica colocar N/A)				
4.5	Persona jurídica			
Fecha de Certificación		Fecha	04	03
				2026
La certificación será expedida por el Revisor Fiscal de acuerdo con los requerimientos de Ley o por el Representante legal a la fecha de terminación del contrato.				

5.	CONCEPTO SUPERVISOR (ES) O INTERVENTOR (ES):			
De acuerdo con lo señalado en los Artículos 82, 83 y 84 de la Ley 1474 del 2011 y la Guía para Supervisión de Contratos de Colombia Compra Eficiente, es deber de los supervisores e interventores de los contratos realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico, para efectos de corroborar el cumplimiento a cabalidad del objeto y las obligaciones en el marco del contrato.				
Cuadro 6 – Concepto del Supervisor				
Aspectos a Verificar	SI	NO	Explique	N/A
El bien o servicio cumplió con las especificaciones técnicas mínimas	X		El proveedor suministró los sistemas e infraestructura técnica necesaria para prestar el servicio durante el periodo del informe.	

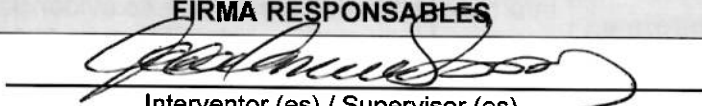
 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL		Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS		Versión: 07 Página: 5 de 6

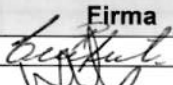
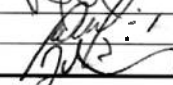
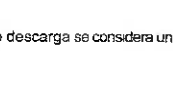
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X		El proveedor suministró el personal e infraestructura necesaria para realizar la atención en los canales.		
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato			Contrato de prestación de Servicios.	X	
Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado	X		Fue satisfactorio en la medida que se respondieron los canales con el personal que se aprovisionó mediante la orden de compra.		
Los bienes fueron ingresados al almacén			Contrato de prestación de servicios.	X	
Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.	X		Se capacitó al personal que ingresó nuevo a la campaña y se reforzó para el personal que continuó vinculado.		
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.			Contrato de prestación de servicios.	X	
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.			Contrato de prestación de servicios.	X	
Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	X		El proveedor cumplió con los servicios dentro del periodo del informe.		
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		El proveedor cumplió con el recurso humano requerido en la orden de compra vigente y se descontaron las novedades presentadas.		
Nota: Documentación Anexa: El Supervisor <u>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):</u> - Informe donde se evidencia la prestación del servicio objeto del contrato. - Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales. - Recibo a satisfacción del servicio.					
Informes anexos		SI	X	NO	N/A
Tipo y detalle del informe:		Informe del proveedor en el que se evidencias las estadísticas y gestión correspondientes al mes de febrero de 2026.			
5.1	El contratista "CUMPLIÓ"	Si Cumplió	X	No Cumplió	
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)					
Durante el periodo de este informe, el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar el contrato de servicios de Centro de Contacto para la FGN.					

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

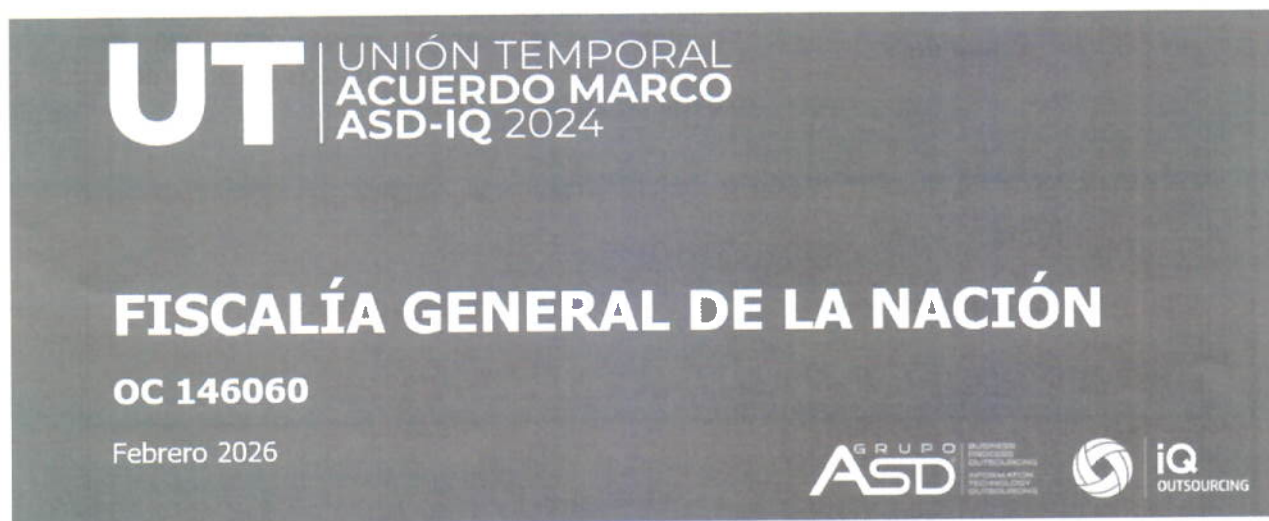
6.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES			
Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:				
Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes				
ITEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA
N/A				

7.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS			
Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el contrato				
Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".				
8.	REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES: (Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A)			
Malo		Regular		Bueno
				N/A
				X
Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)				
N/A				
OBSERVACIONES (Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)				
Este informe se presenta con el fin de cumplir con los requisitos necesarios para la gestión del modificadorio 2 del contrato. Actualmente la supervisión se encuentra en proceso de conciliación de facturación del mes de febrero de 2026, razón por la cual los datos del resumen histórico son los mismos del informe anterior.				

FIRMA RESPONSABLES			
 Interventor (es) / Supervisor (es)			
Nombre		Cedula	
Héctor Casanova González		91.275.331	
Ciudad	Bogotá	fecha	06 04 2026

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		06/04/2026
Revisó	María Margarita Carvajal Lastra		06/04/2026
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		06/04/2026
Revisó	Julián Augusto Correa Ospina		06/04/2026

INFORME DE GESTIÓN



Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de febrero del 2026, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato 0104 de 2025-OC 146060.
Periodo del informe	Febrero 2026
Presentado por:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	010

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	4
1.1. CONTRATO 0104 de 2025 FGN- OC-146060	4
1.2. HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.....	5
1.3. PERSONAL VINCULADO	5
2. RESULTADOS OPERATIVOS	6
2.1. MODELO OPERATIVO	6
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.....	7
2.3. RESULTADOS DE INDICADORES	8
2.4. RESUMEN POR SERVICIO DE INDICADORES Y DATOS MES DE FEBRERO	8
2.5. DIMENSIONAMIENTO.....	8
2.6. INTERACCIONES ENTRANTES POR SKILL	9
2.7. CANAL TELEFÓNICO	9
2.7.1. LLAMADAS ENTRANTES.....	10
2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA.....	10
2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA.....	11
2.8. CANAL DE SEÑAS.....	12
2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL	12
2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA.....	13
2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA	14
2.10. CANALES DE CHAT WEB / CHATBOT / SMS.....	14
2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA CHAT	15
2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA CHAT.....	16
3. QUEJAS.....	16
4. RECLAMOS.....	16
6. FELICITACIONES	16
7. SUGERENCIAS	17
8. RESULTADO DE CALIDAD	17
9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	17
9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS.....	17
9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	17
10. FACTURACIÓN.....	19
11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA.....	20
12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	21
12.1. CANAL TELEFÓNICO	22
12.2. LLAMADA VIRTUAL	23
13. CONCLUSIONES.....	29

1. GENERALIDADES

De conformidad a suscripción de acta de inicio del Contrato 0104 de 2025-OC146060 correspondiente a la contratación de los servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación -FGN-, se brindará a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad.

El presente informe de gestión relaciona las actividades realizadas de acuerdo con los servicios prestados en el mes de febrero de 2026.

1.1. CONTRATO 0104 de 2025 FGN- OC-146060

A continuación, se relacionan los ítems definidos en el contrato, así como las cantidades consumidas en el mes de febrero de 2026.

Código Mainz	Cantidad	Valor Unitario	IVA	Valor antes de IVA	Total
Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oto_NA - 61Mes	62,93	\$ 8.198.367,29	\$ 1.177.689,79	\$ 390.063.253,56	\$ 484.175.271,74
Agente en Sitio _Agente técnico_Servicio 7x24_En sitio_Oto_NA - 5 Mes 7x24	10,00	\$ 21.074.449,77	\$ 4.004.145,46	\$ 210.744.497,70	\$ 250.755.952,26
Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oto_NA - 1 Mes	1,00	\$ 5.001.521,94	\$ 350.283,17	\$ 5.001.521,94	\$ 5.351.811,11
Agente en Sitio _Agente profesional_Ciudadanos sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oto_NA - 3 Mes	3,82	\$ 3.285.006,21	\$ 1.760.351,56	\$ 35.332.331,36	\$ 42.185.974,32
Agente en Sitio _Agente profesional_Ciudadanos de la salud y afines_Servicio 7x24_En sitio_Oto_NA - 1 Mes 7x24	1,00	\$ 37.080.032,84	\$ 7.041.408,24	\$ 37.080.032,84	\$ 44.101.439,08
Agente en Sitio _Agente profesional_Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oto_NA - 1 Mes	1,00	\$ 3.285.006,21	\$ 1.760.351,56	\$ 3.285.006,21	\$ 11.025.359,77
Agente con dominio en LSC (Videollamada)_Agente profesional_Ciudadanos sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oto_NA - 0,89	0,89	\$ 9.882.874,85	\$ 1.877.708,22	\$ 8.795.580,62	\$ 10.466.740,93
Agente Bilingüe _Agente técnico_En Sitio_Todas las zonas_Servicio 7x24_NA_Oto - 1 Mes 7x24	1,00	\$ 23.227.606,59	\$ 4.413.245,25	\$ 23.227.606,59	\$ 27.640.851,84
SMS como CHAT _Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA - 1 Mes	0,75	\$ 6.198.367,29	\$ 1.177.689,79	\$ 4.848.775,47	\$ 5.532.042,81
Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,00	\$ 16.985.848,59	\$ 3.227.311,23	\$ 50.957.545,77	\$ 60.638.475,41
Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,38	\$ 12.353.343,87	\$ 2.347.135,34	\$ 48.919.241,73	\$ 58.213.857,65
Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	4,00	\$ 10.809.176,04	\$ 2.053.743,45	\$ 43.236.704,16	\$ 51.451.677,95
Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA - 1 Mes	1,00	\$ 3.285.006,21	\$ 1.760.351,56	\$ 3.285.006,21	\$ 11.025.359,77
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a 01-8000_NA_NA_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 209,15	\$ 39,74	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_NA_NA - 1000 Minuto	0,00	\$ 37,84	\$ 7,19	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 37,84	\$ 7,19	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA - 1000 Minuto	128,00	\$ 37,84	\$ 7,19	\$ 4.843,52	\$ 5.163,75
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA - 60000 Minuto	23294,00	\$ 25,12	\$ 4,39	\$ 536.328,08	\$ 640.606,04
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico_NA_NA_NA	0,00	\$ 575,72	\$ 109,39	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 892,30	\$ 169,54	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en el resto de América_NA_NA_NA - 500 Minuto	132,00	\$ 789,16	\$ 149,34	\$ 104.189,12	\$ 123.961,25
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles al resto del mundo_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 892,30	\$ 169,54	\$ -	\$ -
Minutos Virtual Hold_NA_NA_NA - 60000 Minuto	0,00	\$ 1,36	\$ 0,20	\$ -	\$ -
Clic to call_NA_NA_NA - 10 Licencia Mes	10,00	\$ 18.893,09	\$ 3.551,69	\$ 186.330,90	\$ 222.447,77
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA - 300000 Minuto	24572,00	\$ 2,01	\$ 0,38	\$ 431.288,72	\$ 519.234,77
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA - 10000 Minuto	0,00	\$ 1,05	\$ 0,20	\$ -	\$ -
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en doble vía_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	14032,00	\$ 5,28	\$ 1,00	\$ 73.808,32	\$ 87.631,90
Chatbot Smart_NA_NA_NA - 15000 Respuesta Chatbot Smart	8949,00	\$ 5,28	\$ 1,00	\$ 47.071,74	\$ 56.015,37
Licencia RPA - Robotic Process Automation_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	0	\$ 508.806,47	\$ 96.863,23	\$ -	\$ -
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Operacional_NA_NA_NA - 12 Licencia por posición	122	\$ 137.696,56	\$ 26.200,73	\$ 8.823.624,32	\$ 20.020.112,94
Hora desarrollo_NA_NA_NA - 2000 Hora Desarrollo	355	\$ 194.106,23	\$ 31.190,20	\$ 25.438.474,95	\$ 30.289.405,19
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_NA - 140 m² cerrado	0	\$ 160.163,99	\$ 30.431,16	\$ -	\$ -
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales_NA_NA_NA - 1000 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	6	\$ 42.689,52	\$ 8.111,01	\$ 256.137,12	\$ 304.803,17
TOTAL				\$ 920.479.783,95	\$ 1.095.370.942,90
IVA				\$ 174.891.158,95	

Tabla 1.

1.2. HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Canal Telefónico	Lunes a Domingo	24 horas
Canal SMS Chat	Lunes a sábado (No Festivos)	6 am a 10 pm
Canal Llamada Virtual	Lunes a Domingo	6 am a 10 pm
Canal Chat	Lunes a Domingo	8 am a 6 pm
ChatBot	Lunes a Domingo	24 horas
IVR Transaccional	En Implementación	N/A
Canal Video Llamada	Lunes a viernes	8 am a 5 pm
	Sábados (No Festivos)	8 am a 12 pm

1.3. PERSONAL DIMENSIONADO.

Según contrato el siguiente es el personal dimensionado para en la orden de compra OC-146060.

CANT.	CARGO
72	AGENTE TECNICO JORNADA ORDINARIA
30	AGENTE TECNICO 7 X 24
4	AGENTE PROFESIONAL JORNADA ORDINARIA
4	SUPERVISORES
4	LIDER DE CALIDAD
3	JEFES DE OPERACIÓN
4	AGENTE PROFESIONAL 7 X 24
1	AGENTE TECNICO DE MANTENIMIENTO
4	AGENTE TECNICO BILINGÜE 7 X 24
1	FORMADOR
1	AGENTE PROFESIONAL_LENGUAJE DE SEÑAS
1	AGENTE PROFESIONAL_INGENIERÍA
1	AGENTE TECNICO JORNADA ORDINARIA_ SMS como CHAT

2. RESULTADOS OPERATIVOS

2.1. MODELO OPERATIVO

El Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación brinda a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad. Los canales de atención disponibles en el centro de contacto son: telefónico, Chat, SMS-Chat, Llamada Virtual, Videollamada con lenguaje de señas, IVR transaccional (en implementación).

La campaña cuenta con una estructura operativa basada en la segmentación inteligente de la atención. Esta estrategia se fundamentó en la creación del skill FILTRO, el cual cumple la función de atención primaria de llamadas; su objetivo principal es:

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

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

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

Esta estructura permite:

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

2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados de ANS en el mes de febrero del 2026.

ANS	INDICADORES C.C.E.	RESULTADOS	NOTA
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objetivo)	>= 99.80%	99,96%	Cumple
NIVEL DE SERVICIO PARA ATENCION POR VOZ: Llamada virtual, Telefónico, Video llamada y chat	Contestar el 80,00% de las llamadas antes de 20 segundos	37,56%	No cumple
EFICACIA (Nivel de atención)	Voz:	83,69%	No cumple
	>=95,00%		
QUEJAS sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <2% .	0,00%	Cumple
Promedio del Nivel de Satisfacción de los ciudadanos con el servicio	>85.00%	86,63%	Cumple
Rotación de Agentes	<= 8,00%	1,55%	Cumple
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 85,00%	96,47%	Cumple
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 80,00%	87,43%	Cumple
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=95%	96,18%	Cumple
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	>=95%	98,49%	Cumple
Tiempo de Atención Chat	<=50 Seg	0:00:21	Cumple
Tiempo de Atención Clic to call (Llamada virtual)	<=50 Seg	0:00:45	No Cumple
Tiempo De Atención Videollamada	<=70 Seg	0:00:24	Cumple
TMO Telefónico	<= 21 min	0:10:14	Cumple
Auditoria por Entidad Compradora	<=10%	N/A	N/A

2.3. RESULTADOS DE INDICADORES

Para el mes de febrero, se registraron un total de 60,130 interacciones distribuidas en todos los canales de atención, con excepción del canal de IVR transaccional, el cual se encuentra en implementación. La gráfica muestra el comparativo de los indicadores de los meses de enero y febrero 2026.



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

Canal	Recibidas	Contestadas	Abandonados	Atención Canales		Nivel de servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO
				Indicador	Tiempo de Espera				
Telefonico	42929	34221	8708	NA	0:04:56	37,56%	79,72%	20,28%	00:10:14
Chat	1886	1826	60	<=50 Seg	0:00:21	NA	96,82%	3,18%	00:11:24
Video Llamada	171	123	48	<=70 Seg	0:00:24	NA	71,93%	28,07%	00:12:56
Llamada virtual	4728	3737	991	<=50 Seg	0:00:45	NA	79,04%	20,96%	00:03:38
Chatbot	8949	8949	0	NA	0:00:00	NA	100,00%	0,00%	00:00:00
SMS chat	1467	1467	0	NA	0:00:00	NA	100,00%	0,00%	00:00:00
Total	60.130	50.323	9.807	NA	0:04:21	37,56%	83,69%	16,31%	0:09:39

2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de febrero, basados en el comportamiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requiere de un total de **140** agentes para llegar al 100% de atención en la operación para el mes correspondiente al presente informe:

DIMENSIONAMIENTO FEBRERO 2026

INDICADOR	CANAL			
	TELÉFONICO	VIDEO LLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	42.929	171	1.886	4.728
Transacciones Atendidas	34.221	123	1.826	3.737
TMO Minutos	10:14	12:56	11:24	03:38
TMO Seg	614	776	684	218
Asesores Requeridos	128	1	6	5
Puestos	128	1	6	5
NS (80/40)	37,56%			66,59%
NA (90%)	79,72%	71,9%	96,82%	79,04%
OCC	75,17%	26,1%	69,05%	78,71%

2.6. INTERACCIONES ENTRANTES POR SKILL

A continuación, se relaciona la distribución por Skill, con identificación de las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio y atención:

Campaña	Ofrecidas	Contestadas	Abandonadas	Atención Canales		Nivel de Servicio	Nivel de Atención	TMO	Nivel de Abandono
				Indicador	Tiempo de Espera				
Psicología	451	329	122	N/A	0:01:29	44,1%	72,9%	0:19:48	27,1%
Nivel 1	18176	14358	3818	N/A	0:04:42	25,5%	79,0%	0:10:13	21,0%
Denuncia	8784	6688	2096	N/A	0:04:52	37,8%	76,1%	0:27:20	23,9%
Revisión	1511	1056	455	N/A	0:07:42	29,8%	69,9%	0:21:47	30,1%
Bilingüe	432	273	159	N/A	0:02:48	44,7%	63,2%	0:12:18	36,8%
Anónimas	95	53	42	N/A	0:05:47	37,9%	55,8%	0:20:52	44,2%
Nivel 2	1939	1553	386	N/A	0:06:33	46,2%	80,1%	0:38:19	19,9%
Llamadas filtro	42046	33619	8427	N/A	0:02:03	37,4%	80,0%	0:04:48	20,0%
Llamada virtual	4728	3737	991	<=50 Seg	0:00:45	N/A	79,0%	0:03:38	21,0%
Videollamada	171	123	48	<=70 Seg	0:00:24	N/A	71,9%	0:12:56	28,1%
Chat	1886	1826	60	<=50 Seg	0:00:21	N/A	96,8%	0:11:24	3,2%
SMS	14032	14032	0	N/A	0:00:00	N/A	100,0%	0:00:00	0,0%
Chat Bot	8949	8949	0	N/A	0:00:00	N/A	100,0%	0:00:00	0,0%

2.7. CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico del centro de contacto de la FGN opera en horario 7x24, atención los 7 días de la semana. Se atienden la línea 018000919748 a nivel nacional, en Bogotá la línea fija 5702000, desde celular la línea 122, y a nivel internacional las siguientes líneas gratuitas:

LÍNEAS INTERNACIONALES			
Continente	País	Líneas	Teléfono
AMÉRICA	USA y Puerto Rico	Fijo/Móvil	1888 575 3122
	Chile	Fijo	188 800 201 122
	Perú	Fijo/Móvil	80056057
	Ecuador	Fijo/Móvil	1800 000 118
	Argentina	Fijo/Móvil	0800 666 0122
	Paraguay	Fijo	98005720122
	México	Fijo/Móvil	0-1800 283 2122
	República Dominicana	Fijo	1800 751 1122
ASIA	China	Fijo	4008 427130
	Japón	Fijo/Móvil	00531 490083
	Emiratos Árabes Unidos	Fijo	8000 4910079
	España	Fijo/Móvil	900 995 727
EUROPA/ASIA	Turquía	Fijo	00800 142059122

2.7.1. LLAMADAS ENTRANTES

A continuación, se presenta el total de llamadas recibidas de 42,929 en el mes de febrero, con identificación de las llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio, atención y abandono:

CANAL TELEFONICO	INTERACCIONES OFRECIDAS	INTERACCIONES ATENDIDAS	INTERACCIONES ABANDONADAS
	42.929	34.221	8.708
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	37,56 %	79,72 %	20,28 %

2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

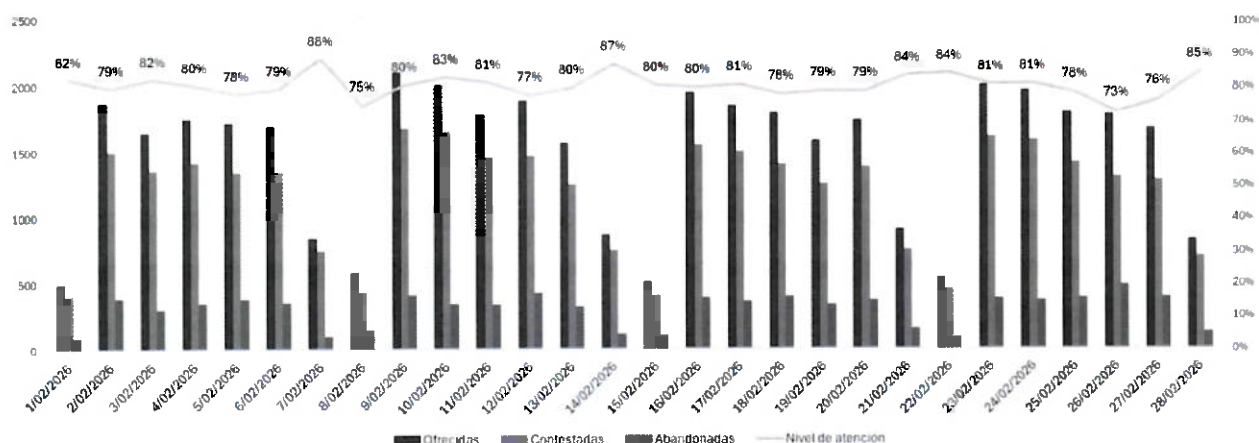
(Inbound sin incluir Videollamada)

Para este periodo se presentó una disminución del 3,8 % en las llamadas recibidas en comparación con el mes de enero, en la misma proporción, se registró disminución en las llamadas contestadas y en el abandono. El descenso en el tráfico de llamadas está dado a que el mes de febrero solo contó con 24 días hábiles.

El nivel de servicio presentó una disminución de 1,067%, al igual que el nivel de atención, que redujo en 0,4%. Esta caída se relaciona directamente con la capacidad operativa disponible durante el periodo, se registró un ausentismo aproximado de 76 turnos, asociados a DDF, retiros e incapacidades, y un recurso que paso a generar apoyo a llamada virtual.

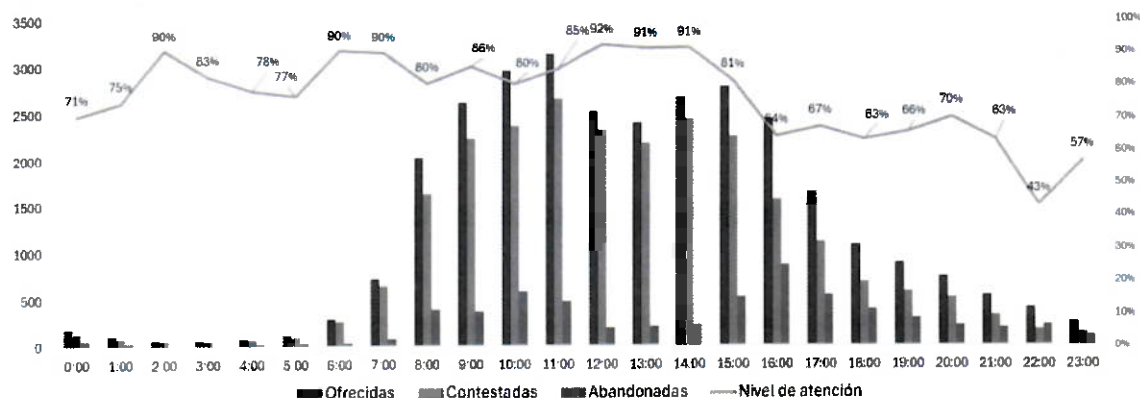
El TMO presentó un incremento de 28 segundos. Aunque se evidenció una disminución en las llamadas ociosas, se identificó que parte del aumento en el indicador se debe a orientaciones básicas relacionadas con información de despachos.

Se presentaron fallas en denuncia fácil (10) y los días (4,10,11,16,17,20,23), se presentó Intermitencia y lentitud en SICECON



2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

El mayor tráfico de la línea se presenta entre las 08:00 y las 11:00, en la tarde de 14:00 a 16:00. El abandono después de las 16:00 aumenta debido a la terminación de turnos programados y capacidad operativa. En el horario de 22:00 disminuye el nivel de atención, considerando la salida de turno de los agentes y el número de personal programado en turno nocturno.

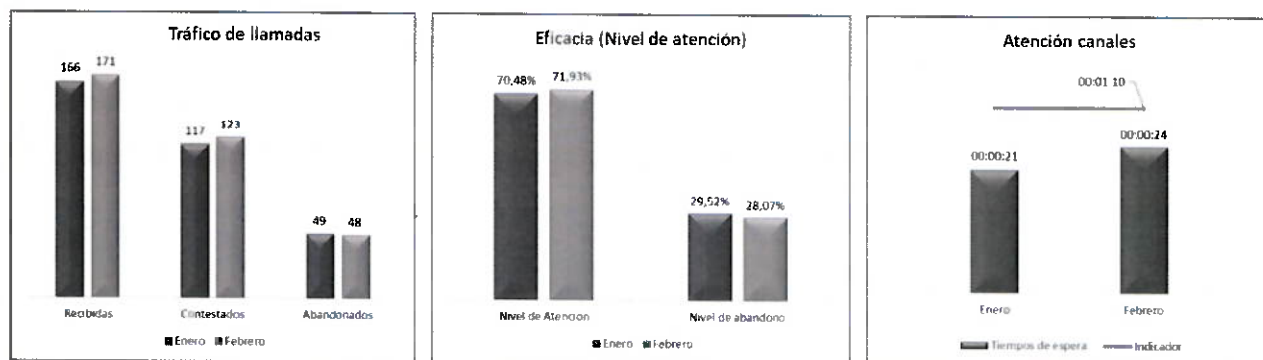


2.8. CANAL DE SEÑAS (VIDEOLLAMADA)

Se presentó un aumento del 3% en las llamadas recibidas en comparación con el mes de enero. Así mismo, se observó un incremento del 5% en las llamadas contestadas y una disminución del 2% en las llamadas abandonadas. Es importante resaltar que febrero cuenta con 3 días menos que enero, y que la línea estuvo cerrada los días 26, 27 y 28 debido a las vacaciones del único asesor asignado al servicio.

A pesar de esta reducción en días de operación, se evidencia una mayor atención con menos disponibilidad de servicio, lo que refleja una mejora en la gestión durante el periodo.

El Nivel de Atención aumento 1.2 %, mientras que el indicador de Abandono disminuyó 1.48%, El ASA presenta un aumento de 3 segundos relacionado con mayor espera para atención

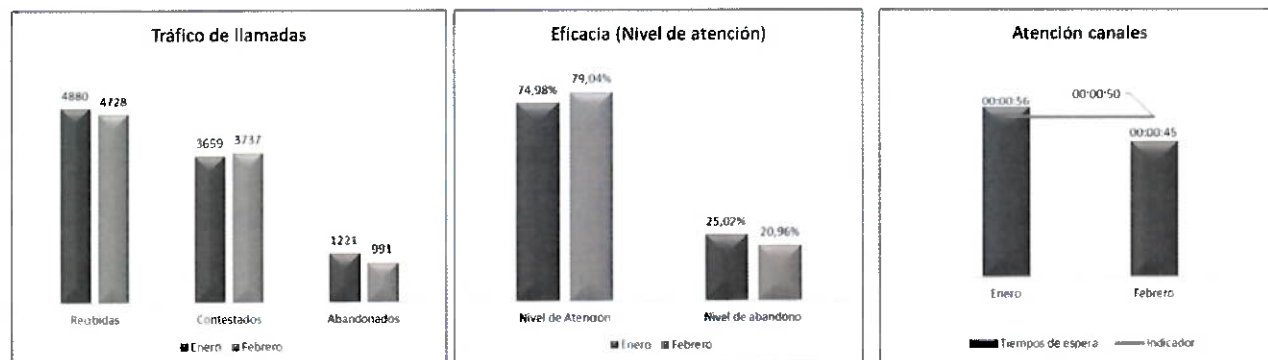


2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL (CLIC TO CALL)

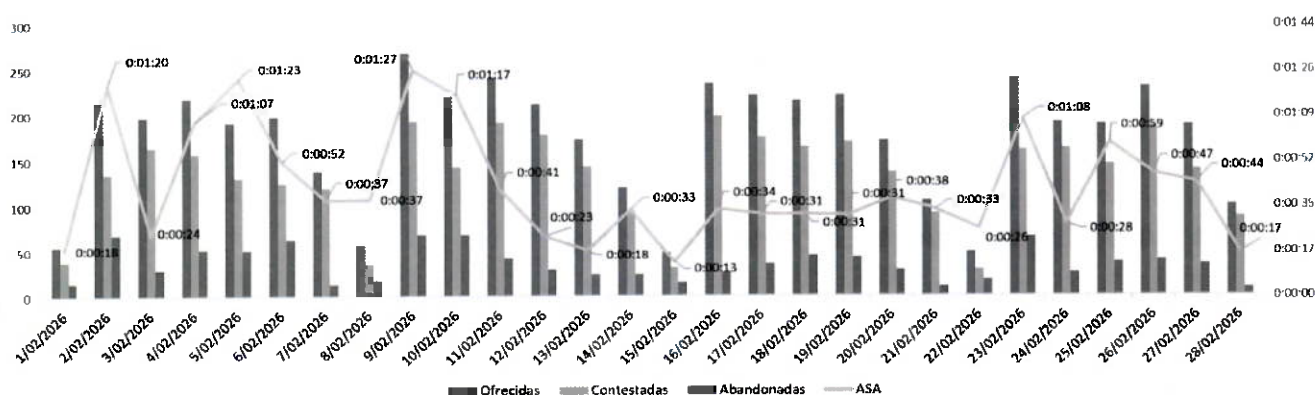
Se evidenció una disminución del 3% en el número de llamadas recibidas en comparación con el mes de enero, de igual manera, se registró un aumento del 2% en las llamadas contestadas y una disminución del 19% en llamadas abandonadas febrero tiene 3 días menos de atención que el mes anterior.

El Nivel de atención aumento 4% en comparación con el mes anterior, el de Abandono presenta una disminución de 5,2%, teniendo en cuenta que dejamos 1 asesor adicional de manera exclusiva en los días y horarios de mayor tráfico.

Por su parte, el ASA presentó una disminución de 11 segundos, como resultado de las mejoras implementadas en la distribución de asesores exclusivos y del enfoque operativo orientado a cumplir este indicador.



2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADIA

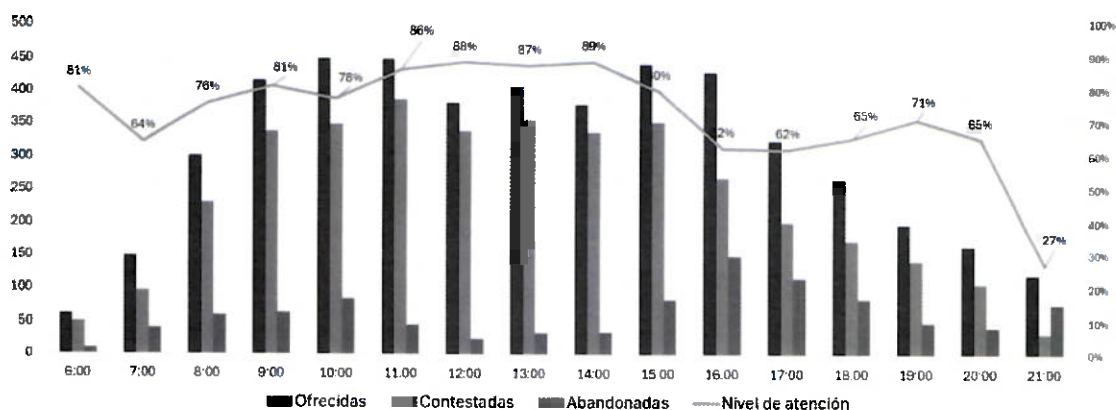


Los lunes y martes de cada semana concentraron el mayor número de interacciones, en coherencia con el comportamiento histórico de la línea. El 9 de febrero se presenta un pico generado por falla Spoa que duró 5 horas, de 8 a 1 p.m.

Se evidencia una mejora en el ASA a partir del 11 de febrero, fecha en la cual se implementó un apoyo adicional durante el horario pico (8:00 a 17:00). Asimismo, los días

en los que se registró un ASA más alto coinciden con aquellos de mayor volumen de gestiones, lo que refuerza la relación entre la carga operativa y el desempeño de este indicador, En la última semana ya estábamos en cumplimiento de esta manera se generó apoyo a filtro inbound. Se presentaron fallas en denuncia fácil (10) y los días (4,10,11,16,17,20,23), se presentó Intermitencia y lentitud en SICECON

2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



Generalmente el incremento de interacciones ocurre a partir de las 09:00 a 11:00 y de 15:00 a 17:00 e inicia un descenso a partir de dicha hora.

2.10. CANALES DE CHAT WEB / CHATBOT / SMS

CHAT		
VALORES	ENERO	FEBRERO
Recibidas	1854	1886
Contestados	1780	1826
Abandonados	74	60
Nivel de Atención	96,01%	96,82%
Nivel de abandono	3,99%	3,18%
Atención canales	00:00:21	00:00:21
Indicadores	00:01:10	00:00:21
TMO	0:10:46	0:11:24

TIPIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	VARIACIÓN
SMS Ofrecidos	3821	3653	-4,40%
ANS (seg)	0:09:29	0:10:04	6,15%
Celulares unicos x mes	1130	1069	-5,40%
Promedio celulares unicos por día	50	49	-2,00%

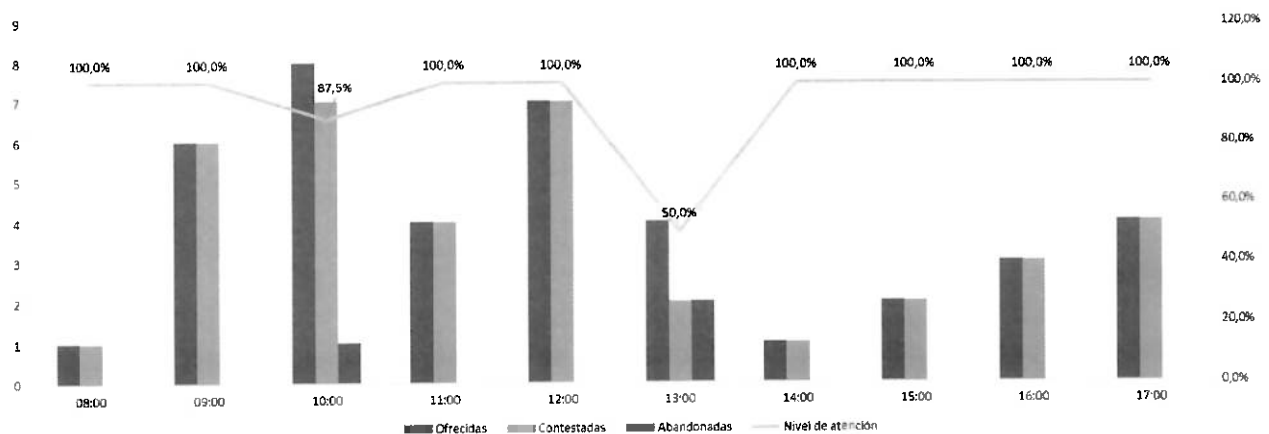
CHAT BOT			
VALORES	ENERO	FEBRERO	VARIACIÓN
Interacciones Ofrecidas	8585	8949	4,24%
Interacciones Atendidas	8585	8949	4,24%
Interacciones Abandonadas	0	0	0,00%
Nivel de atención	100,00%	100,00%	0,00%
Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%

En el canal chat se recibieron 32 interacciones más que en enero, que equivale a un aumento del 1,73%. Se contestaron 46 interacciones más que en enero correspondiente a un aumento del 2,58%. El nivel de atención tuvo un incremento de 0,81% y el ASA no presentó variación, y se mantiene en 21 segundos.

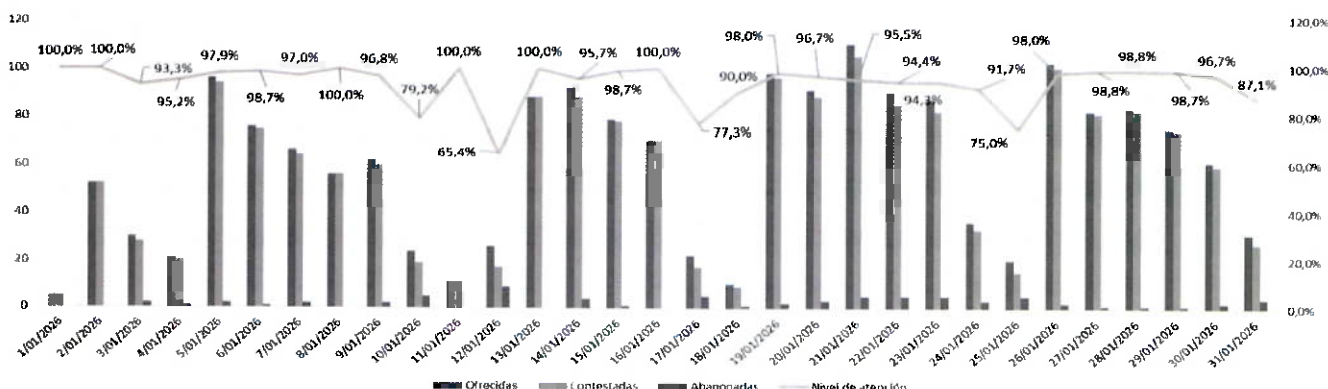
Para el canal de SMS se mantuvieron las mismas ciudades en el top de consultas de SMS, las consultas de Cali presentan un incremento del 207% equivalente a 27 interacciones.

Para el canal de chatbot hubo un incremento en las consultas del Chatbot del 4,24% equivalente a 364 interacciones más que en enero. Se mantiene el comportamiento del Chatbot con picos a inicios de cada semana y va disminuyendo el fin de semana. Se registraron 32 interacciones de paso a agente más que en enero. Para febrero la opción que mayor consulta tuvo fue la 6. *Radicalar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias con 270 consultas.*

2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA CHAT



2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA CHAT



Se mantiene el comportamiento del chat durante el mes de febrero, con picos a inicio de cada semana y va disminuyendo hacia el fin de semana. 16 de febrero se presentó pico de interacciones, donde la mayor cantidad de consultas fueron por información del estado de la denuncia y datos del despacho.

3. QUEJAS

Durante el periodo del presente informe, no se recibió queja alguna por parte de los ciudadanos.

4. RECLAMOS

Durante el periodo del presente informe, no se recibió reclamo alguno por parte de los ciudadanos.

5. PETICIÓN

Durante el periodo del presente informe, no se recibió petición alguna por parte de los ciudadanos.

6. FELICITACIONES

Durante el periodo del presente informe, no se recibió felicitación alguna por parte de los ciudadanos.

7. SUGERENCIAS

Durante el periodo del presente informe, no se recibió sugerencia alguna por parte de los ciudadanos.

8. RESULTADO DE CALIDAD

Error Crítico Usuario Final (Contractual)	96,19%	96,18%
Error Crítico de Negocio (Contractual)	97,45%	98,49%
Error No Crítico	87,25%	90,50%

9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

Durante el mes de febrero se realizó un acompañamiento integral al sistema Inteliturnos, abarcando actividades de soporte, monitoreo, implementación y resolución de incidentes en las sedes CAF y PAF. Se atendieron fallas operativas en módulos táctiles, problemas en el servidor QA y casos de configuración en sedes específicas, así como la creación de nuevas rutas y puntos de atención. Adicionalmente, se gestionaron incidencias escaladas al proveedor y se entregaron manuales actualizados para fortalecer la operación y administración del sistema.

9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para el mes de febrero se radican las respectivas horas de soporte y desarrollo correspondientes al periodo del 1 al 28 de febrero.



Hora desarrollo- bpo03-31 - IT-BPO-48-1					
FECHA DE Ejecución	REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	HORAS	VALOR
3/02/2026	Daily	Se reporta que BAW dejó de corregir errores ortográficos en los campos. También se debe enviar el correo a Ivan para una corrección de la asignaciones de seccionales.	Ing. Miguel Torres	0,25	\$ 48.821,62
3/02/2026	Daily	Ivan reporta que no se han ejecutados los scripts para arreglar los problemas de asignación dado un tema de prioridades. Por lo tanto, se intentará solicitar para poder ejecutarlos.	Ing. Miguel Torres	0,25	\$ 48.821,62
4/02/2026	Daily	Se reporta que se entregó la funcionalidad de asignación por fuero legal o constitucional se vio retrasada por un problema identificado en la asignación de 4 ciudades en el ambiente productivo, se le dio prioridad a ese caso. Se revisa uno de los casos expuestos por Monica donde se asignaba Coconuco a la central de valle del cauca, sin embargo, se identificó que el caso no había sido mal asignado pero el lugar de los hechos fue cambiado luego al validar la denuncia. En resumen, la denuncia llegó con valle del cauca como lugar de los hechos y se asignó de tal manera. Ivan explica porque no es posible arreglar el tema de bitacora para el próximo despliegue	Ing. Miguel Torres	0,67	\$ 130.841,95
5/02/2026	Daily	Se reporta que se aprobó el despliegue, se habló con Lorena para reiniciar el EAR y ejecutar el script de base de datos. Se informará a la Dr Martha sobre el despliegue disponible para QA. Se tiene pendiente hacer una prueba de asignación a Risaralda.	Ing. Miguel Torres	0,64	\$ 124.983,35
11/02/2026	Soporte	Llamada con Lorena para cambiar la conexión del datasource de SPOA en Producción a una base de datos diferente (Pasamos de base de datos de lectura a la transaccional por problemas de sincronización). Se realizó una revisión de los parametros, las aplicaciones. Al final, se concluyó que se debía reiniciar la JVM, lo cual se logró al reiniciar los nodos. Finalmente, Lorena valida que las sesiones de base de datos se creaban en la base de datos transaccional y se detuvieron en la base de datos de lectura	Ing. Henry Benitez	0,53	\$ 103.501,84
12/02/2026	Daily	Se comenta que es crítico el caso de la migración de casos de Baw a Suip. Con Ivan se concluye que se debe revisar esa implementación en SUIP. Enviara Lorena una automatización de re intentos desde el día del despliegue.	Ing. Henry Benitez	0,55	\$ 107.407,57
16/02/2026	Daily	Se prueba el despliegue a QA y se observan fallos debido a que las calidades no se actualizan en la base de datos de QA. Brayner comparte un error que tienen al usar denuncia fácil a través de un navegador en chrome. Al seleccionar un subdelito la pantalla se congela. Se reportan varios issues en producción y en QA que se deben revisar.	Ing. Miguel Torres	1,08	\$ 210.909,40
17/02/2026	Soporte	Revisión de fallo de funcionalidad Alerta Rosa - Denuncia Fácil en producción. Se identificó un problema con los IDs de la lista V_LISTAS_SPOA_SUIP en la base de datos de BAW. También se revisaron los casos fallidos por asignación en BAW, se revisó el API de BAW para reintentarlos masivamente pero no fue posible, por lo que se decidió escribir un script.	Ing. Miguel Torres	1,45	\$ 283.165,40

18/02/2026	Daily	Se habló con Ivan para hacer la ejecución de un script sql para actualizar un ID en producción y otro script en python para hacer un reintento masivo de casos que fallaron al asignarse a equipos con un problema en la configuración.	Ing. Miguel Torres	0,72	\$ 140.606,27
20/02/2026	Soporte	Reunion con Cesar donde se comparten diversos problemas ocurriendo en producción: Caso de actividad extraña, falló de asignación de variable en un caso en producción y discusión sobre el error de la feature de subdelitos en los sistemas embebidos de la fiscalia	Ing. Miguel Torres	0,5	\$ 97.643,24
23/02/2026	Daily	Se comentan los últimos cambios en Denuncia Fácil, con respecto al server side rendering para solucionar los problemas que tenemos en los ambientes de la Fiscalía. Se habla también sobre un problema accediendo a la VPN, se intenta hablar con Natalia Guaje (por recomendación de Ivan) pero no hay respuesta.	Ing. Miguel Torres	0,43	\$ 83.973,19
24/02/2026	Daily	Se comenta sobre los pendientes de los despliegues. Se habla sobre migración, se tienen 15 días. Se habla con Juan Briañez sobre el entorno usado que es VB Chrome. Compartió un archivo readme sobre el aplicativo.	Ing. Miguel Torres	0,8	\$ 156.229,19
26/02/2026	Daily	Se habla sobre el caso de acceso a VPN y la respuesta de Eliana. Además se habla con Lorena, para el despliegue de Baw. Finalmente Cesar comparte una experiencia de un problema que se enfrentó con un senador causado por el retraso de la feature de la asignación de casos al grupo GIC de la Corte suprema.	Ing. Miguel Torres	1	\$ 195.286,49
27/02/2026	Daily	Se verifica los cambios recientes en baw qa. Se hacen pruebas para la funcionalidad de la GIC de la Corte. Se prueban los casos: 1. Asignación a GIC desde denuncia facil cuando la calidad aplica. 2. Asignación normal desde denuncia fácil cuando no aplica la calidad. 3. Modificación de calidad ninguna a calidad gic y resignación en baw. 4. Creación de caso en BAW y Asignación a GIC. 5. Creación en denuncia facil sin indiciado y posterior creación de indiciado en baw con resignación correcta.	Ing. Miguel Torres	1,13	\$ 220.673,73
28/02/2026	Sistema de Turnos	Sistema de Turnos Inteliturnos	UT-ASD/IQ	145	\$ 28.316.540,34
TOTAL				155,00	\$ 30.269.405,19
Hora desarrollo-bpo03-33 - IT-BPO-23-1					
28/02/2026	Desarrollo	Modifica forma de ingreso al aplicativo de calidad.	UT-ASD/IQ	6	\$ 304.803,17

10. FACTURACIÓN

Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 generó factura número **FE-43** de los servicios prestados en el periodo del 1 al 28 de febrero de 2026, con acuerdo a lo señalado en la Tabla No.1. quedando una factura por un valor neto a pagar con IVA incluido de **\$1.095.370.942,90 COP.**

11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA

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

- **Pretorno 26/02/2026:** Material audiovisual con la explicación de los delitos de tráfico de votos, fraude al sufragante, corrupción al sufragante, constreñimiento al sufragante y perturbación del certamen democrático. **Promedio: 92,11%.**
- **Pretorno 19/02/2026:** Se recuerda que está prohibido el uso de teléfonos celulares durante la operación. El incumplimiento de esta directriz constituye una falta grave, conforme al numeral 13 del Consolidado de Faltas Graves – Operación de Contact Center. Cuando un usuario manifieste su intención de interponer una denuncia o queja contra un agente del Centro de Contacto, se debe orientar de manera clara y respetuosa para que radique su solicitud a través de ARKIVA o mediante Denuncia Fácil. En caso de que el usuario insista en realizarla por la línea, el agente deberá validar la situación con el zonal disponible. En los casos en que un animal fallezca a causa de presuntos hechos de maltrato, es indispensable registrar en el relato si fue enterrado o no, así como su ubicación y si el usuario informa que conserva el cuerpo del animal sin vida, debe activarse la ruta con Policía Nacional y, de ser posible, escalar el caso con el abogado para coordinar el contacto con GELMA y activar el protocolo como acto urgente. Cuando se comunique una víctima que se encuentre en un centro asistencial, el agente debe realizar las validaciones pertinentes para identificar si la institución ha activado el Código Blanco, y confirmar si alguna autoridad competente tiene conocimiento de los hechos. El Código Blanco es un mecanismo de activación inmediata utilizado por hospitales y centros de salud al recibir personas lesionadas o afectadas por hechos que podrían constituir un delito. Se brinda el paso a paso para que el agente filtro, al finalizar la interacción, pueda enviar la encuesta de satisfacción. Finalmente, se proporcionan recomendaciones para garantizar el registro adecuado del correo electrónico, evitando errores que puedan afectar la comunicación con el usuario. **Promedio: 99,15%.**
- **Pretorno 12/02/2026:** Recomendaciones para evitar el uso de las muletillas “dado” y “dada”; conectores alternativos; sugerencias para disminuir el uso de muletillas y listado de conectores. La observación de la tipificación de la llamada debe ser clara y completa, cumpliendo las reglas de ortografía e indicando de manera precisa el motivo de la comunicación y la gestión realizada. Se enfatiza que los agentes filtro deben registrar la

información suministrada por el usuario para evitar el riesgo de revictimización y e incluyen ejemplos orientadores. **Promedio: 97,82%**

- **Preturno 05/02/2026:** Concepto y diferencias entre patria potestad, custodia y cuidado personal; pérdida de la patria potestad; y ejemplos de patria potestad y custodia. Representación legal del menor de edad y definición de representante legal.. **Promedio: 99,66%**

EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

La evaluación mensual constituye un recurso pedagógico y de seguimiento que permite analizar el progreso individual de cada agente, así como el comportamiento global de la operación. Este proceso facilita la identificación de fortalezas y oportunidades de aprendizaje, insumos fundamentales para orientar las acciones de acompañamiento, la retroalimentación y la implementación de estrategias de mejora continua. De esta manera, la evaluación se consolida como un mecanismo clave para garantizar el desarrollo de competencias y la optimización permanente del servicio.

Durante el mes de febrero se obtuvo una calificación de **96,47%**, lo que representa un incremento de 1,04 puntos porcentuales en comparación con el mes de enero, cuyo resultado fue de 95,43%. Este avance evidencia una mayor apropiación e interiorización de la información por parte de los colaboradores, reflejada en la mejora de los indicadores de desempeño.

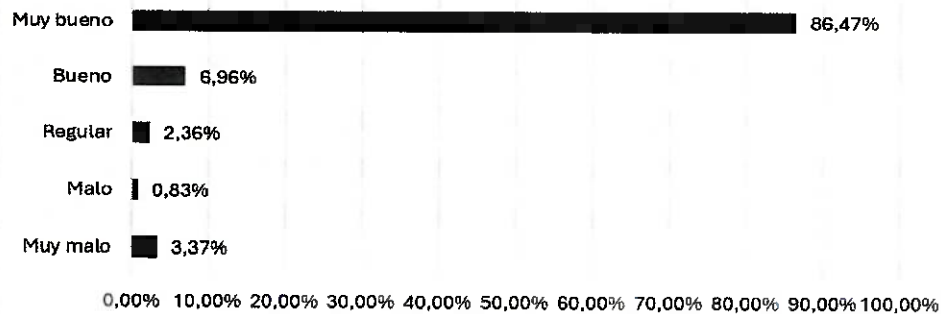
12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

12.1. CANAL TELEFÓNICO

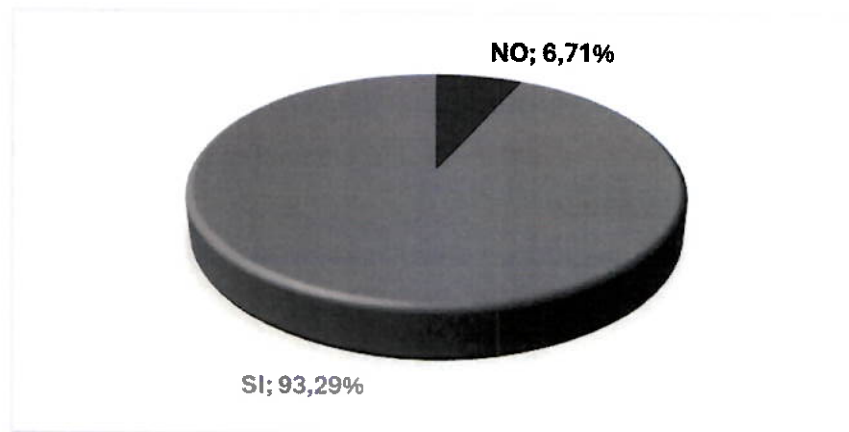
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?

93,44%

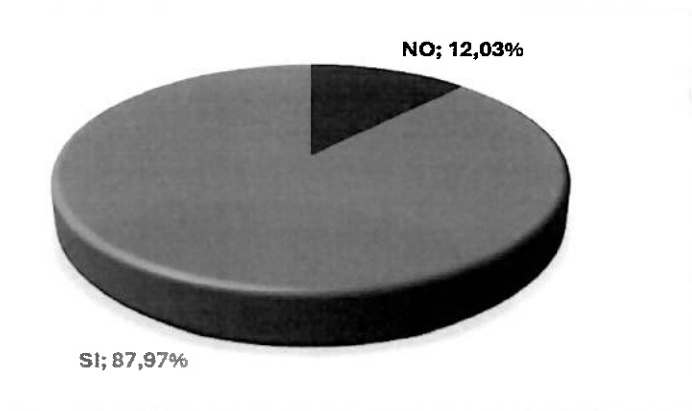


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?

93,29%

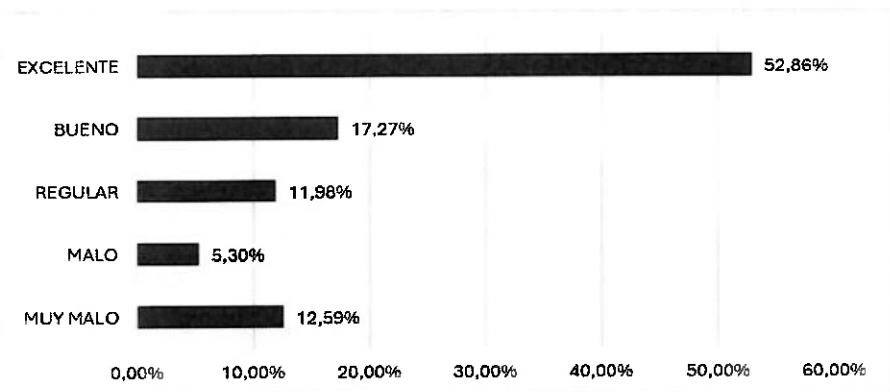


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	87,97%
---	---------------

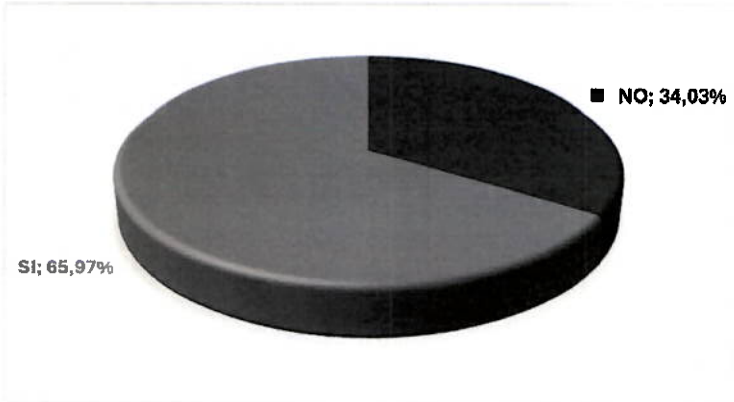


12.2. LLAMADA VIRTUAL

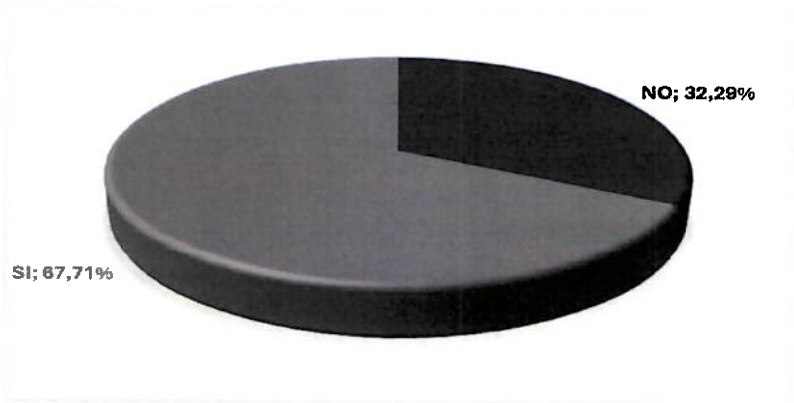
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	70,14%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	65,97%
--	---------------

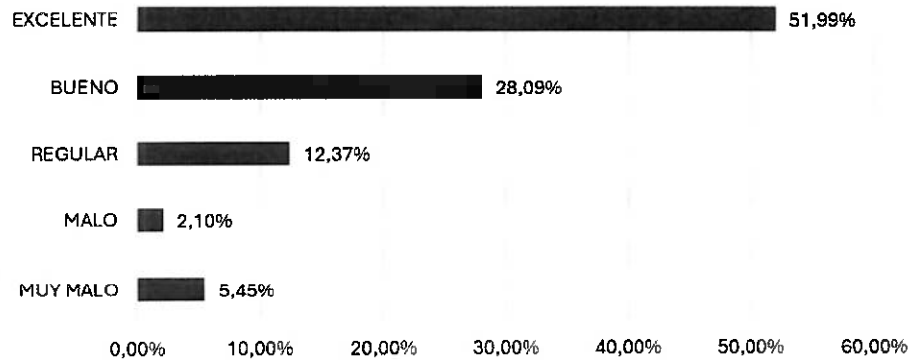


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	67,71%
---	---------------

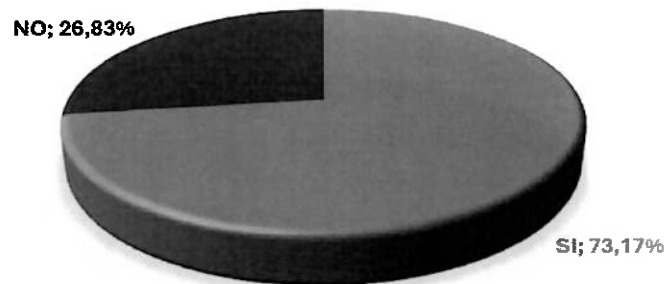


12.3. CHAT AGENTE

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	80,08%
--	---------------

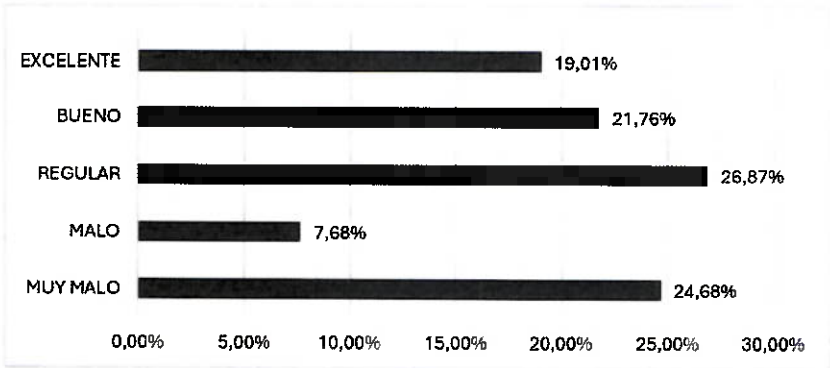


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	73,17%
--	---------------

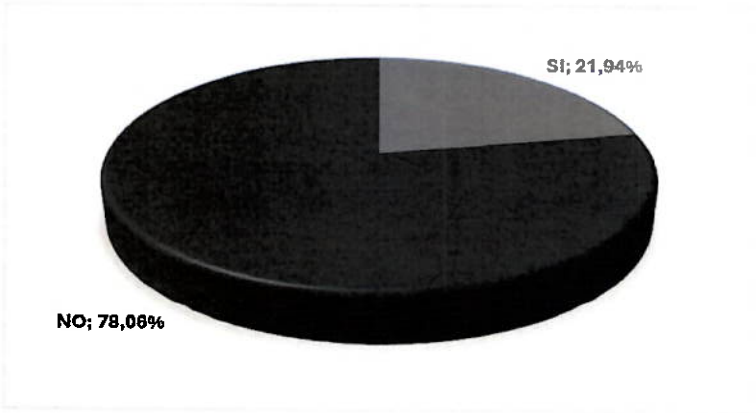


12.4 CHAT BOT

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	40,77%
--	---------------

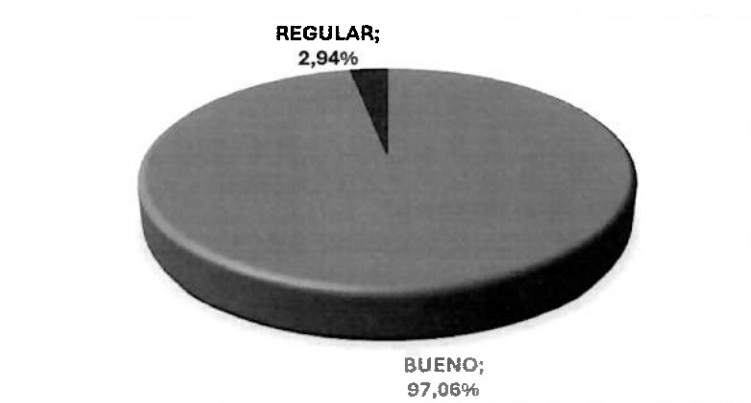


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	21,94%
--	---------------

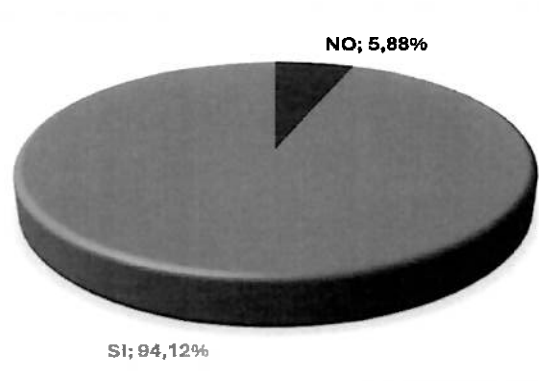


12.5 CANAL DE SEÑAS (VIDEOLLAMADA)

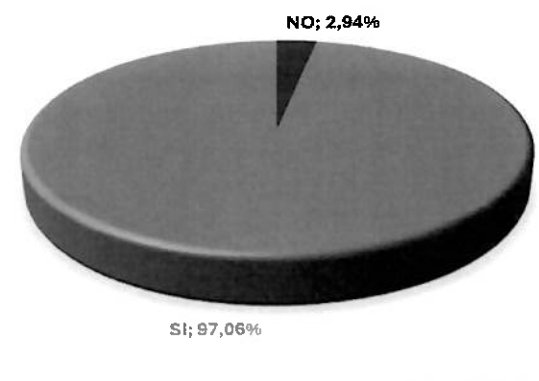
Pregunta 1. ¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	97,06%
---	---------------



Pregunta 2. ¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y completa?	94,12%
--	---------------



Pregunta 3. ¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	97,06%
--	---------------



Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción de febrero 2026

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	93,44%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,29%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	87,97%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	70,14%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	65,97%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	67,71%
Chat agente	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	80,08%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	73,17%
Chat bot	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	40,77%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	21,94%
Videollamada	¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	97,06%
	¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y completa?	94,12%
	¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	97,06%
TOTAL INDICADOR		86,63%

13. CONCLUSIONES

Febrero estuvo marcado por un descenso general de llamadas, motivado principalmente por tratarse de un mes de 28 días, de los cuales, 24 fueron hábiles. Sin embargo y excepcionalmente, del skill de Orientaciones tuvo incremento de 13,4% con respecto al mes anterior. Se destacan los skills que tuvieron incremento positivo de indicadores con respecto al periodo anterior, hablamos de Delitos comunes, Ampliaciones y Llamada Virtual.

Se registraron intermitencias/caídas de SICECON y Denuncia Fácil especialmente 4, 9, 11, 16–17, 20 y 23 de febrero, con picos de tráfico y re-llamadas los días siguientes; en especial Orientaciones con más afectación por caída en la consulta de SPOA 9 Y 10 de febrero.

El análisis del desempeño del Centro de Contacto durante febrero de 2026 revela que la gestión de calidad se ha concentrado en el monitoreo estricto de los diferentes segmentos, donde se ha logrado mantener una consistencia en los indicadores de satisfacción a pesar de la complejidad de los casos atendidos. La evaluación de errores críticos en los procesos de "Delitos Comunes" y "Delitos Priorizados" subraya la importancia de la precisión en la captura de información inicial, ya que cualquier desviación en esta etapa impacta directamente en la eficacia del flujo de atención.

Se ha identificado que el fortalecimiento de la retroalimentación en tiempo real es una herramienta determinante para mitigar errores recurrentes en la tipificación de los diferentes servicios. Así mismo, la integración del segmento de psicología en las métricas de calidad demuestra que la gestión de errores no solo debe enfocarse en el cumplimiento procedimental, sino también en la calidez y contención brindada al ciudadano, para la percepción de un mejor servicio.

Durante este mes, y dado que no se contó con un grupo nuevo para desarrollar la ruta formativa, fue posible orientar un porcentaje significativo del tiempo a la ejecución de capacitaciones centradas en el uso de aplicativos, la adopción de nuevos procesos y el fortalecimiento de competencias emocionales. Este enfoque permitió responder de manera más precisa a las necesidades operativas y al bienestar de los colaboradores.

Es importante destacar el impacto positivo del taller Reset Emocional, el cual obtuvo una alta aceptación por parte de los participantes. Durante el espacio formativo, los colaboradores manifestaron una valoración muy favorable del contenido y de las herramientas brindadas. Al finalizar, expresaron sensación de mayor tranquilidad y el deseo de continuar recibiendo este tipo de intervenciones que contribuyen a su regulación emocional y al manejo saludable de las demandas del rol. Con base en estos resultados, se proyecta continuar con la implementación del taller durante el próximo mes, con el objetivo de garantizar la participación de toda la operación y seguir fortaleciendo tanto las habilidades emocionales como el desempeño general del equipo.

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

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

No. 0104 VIGENCIA 2025

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

CÉDULA O NIT 901 901 001-2

CORREO ELECTRÓNICO DEL BENEFICIARIO utasdiq@iq-online.com

PERIODO DEL SERVICIO: 01 al 28 de Febrero de 2026

OBJETO: Contratar los Servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.

PLAZO DE EJECUCIÓN Catorce (14) meses y dieciséis (16) días. Del 16 de mayo de 2025 al 31 de julio de 2026

CONCEPTO DE PAGO:
(Según cláusula 12 facturación y pago)

ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP
(005-2024)

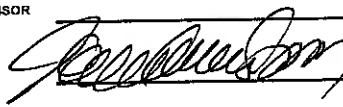
El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días calendario siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago: (i) Informe de la prestación de los servicios BPO. (ii) Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario (iii) De conformidad con la Ley 2024 de 2020, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite). Al ser un trámite realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto. Nota: Este trámite será realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, por tratarse directamente de un tema presupuestal sujeto a programación en el PAC, por tal motivo, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto. (iv) Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen. (v) Planilla de Pago de Seguridad Social del personal que prestó el servicio. (vi) Los demás documentos requeridos por la Entidad Compradora que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a

Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO: Factura FE- 43VALOR A PAGAR: \$1095370942,91 Mil Noventa y Cinco Millones Treientos Setenta Mil Novecientos Cuarenta y Dos Pesos con Noventa y Un Centavos M/Cte

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

AFFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL	No.	Endoso	Fecha:	Vr \$
	850925		07/07/2025	140 208 056.12
	4228		05/01/2026	955 161 886.79

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO	No.	Endoso	Fecha:	Vr \$
	591325		14/05/2025	5 818 619 463.13
	850925		07/07/2025	1 259 803 112.82
	4228		05/01/2026	5 241 397 586.53
	4326		05/01/2026	1 395 130 707.74

NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO: HÉCTOR CASANOVA GONZÁLEZNo. CÉDULA DEL SUPERVISOR: 91 275 331CARGO DEL SUPERVISOR: Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)DEPENDENCIA: Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones TEL. Ext.: 5702000 ext 31299CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR: hector.casanova@fiscalia.gov.coFIRMA DEL SUPERVISOR  FECHA: 18-mar-26OBSERVACIONES: Se adjunta la factura FE-43 y pago de parafiscales.RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN No. De Folios

RADICADO:

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : 249e851ce0a815f30bf4cecfbbd95af7373bd4f30bb6d691fe174598d988289
be6010abcf013e358dfa77bc483e75154

Número de Factura: FE-43
Fecha de Emisión: 13/03/2026
Fecha de Vencimiento: 12/04/2026
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
Nit del Emisor: 901901001
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 -
Actividad Económica: 8220

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 A BIS # 13 - 07
Teléfono / Móvil: 6013402501
Correo: clzarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: FISCALIA GENERAL DE LA NACION
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 800152783
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: O-13;R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AC 24 52 01
Teléfono / Móvil: 6015702000
Correo: julio.sanabria@fiscalia.gov.co

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo03 1 IT BPO 25 11	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria	94	62,93	\$ 6.198.367,29	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 74.112.018,18	19,00			\$ 390.063.253,56
2	bpo03 2 IT BPO 25 15	Agente en Sitio Agente técnico Servicio 7x24 En sitio Oro	94	10,00	\$ 21.074.449,77	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 40.041.454,56	19,00			\$ 210.744.497,70
3	bpo03 3 IT BPO 25 1	Agente en Sitio Agente general Jornada Ordinaria En sitio	94	1,00	\$ 5.001.521,94	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 950.289,17	19,00			\$ 5.001.521,94
4	bpo03 4 IT BPO 25 51	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	3,82	\$ 9.265.008,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.724.542,96	19,00			\$ 35.392.331,36
5	bpo03 5 IT BPO 25 95	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias de la salud y afines Servicio 7x24 En sitio Oro	94	1,00	\$ 37.060.032,84	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.041.406,24	19,00			\$ 37.060.032,84
6	bpo03 6 IT BPO 25 61	Agente en Sitio Agente profesional Ingeniería arquitectura urbanismo y afines Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	1,00	\$ 9.265.008,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.760.351,56	19,00			\$ 9.265.008,21
7	bpo03 7 IT BPO 29 141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines En Sitio Jornada Ordinaria Oro	94	0,89	\$ 9.882.674,85	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.671.160,32	19,00			\$ 8.795.580,62
8	bpo03 8 IT BPO 32 210	Agente Bilingue Agente técnico En Sitio Todas las zonas Servicio 7x24	94	1,00	\$ 23.227.606,59	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.413.245,25	19,00			\$ 23.227.606,59

9	bpo03 9 IT BPO 18 3	SMS como CHAT Agente técnico Jornada Ordinaria	94	0,75	\$ 6.198.367,29	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 883.267,34	19.00		\$ 4.648.775,47
10	bpo03 10 IT BPO 36 1	Profesional de operación zonal en campo Jornada Ordinaria Zona 1 Con herramienta	94	3,00	\$ 16.985.848,59	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.681.933,70	19.00		\$ 50.957.545,77
11	bpo03 11 IT BPO 37 13	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	94	3,96	\$ 12.353.343,87	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.294.655,93	19.00		\$ 48.919.241,73
12	bpo03 12 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	94	4,00	\$ 10.809.176,04	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 8.214.973,79	19.00		\$ 43.236.704,16
13	bpo03 13 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordinaria	94	1,00	\$ 9.265.008,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.760.351,56	19.00		\$ 9.265.008,21
14	bpo03 17 IT BPO 7 5	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional	94	128,00	\$ 37,84	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 920,27	19.00		\$ 4.843,52
15	bpo03 18 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	23.284,00	\$ 23,12	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 102.281,96	19.00		\$ 538.326,08
16	bpo03 21 IT BPO 7 9	Minutos de conexión outbound Inbound Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	94	132,00	\$ 789,16	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 19.792,13	19.00		\$ 104.169,12
17	bpo03 24 IT BPO 11 1	Clic to call	94	10,00	\$ 18.693,09	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 35.516,87	19.00		\$ 186.930,90
18	bpo03 25 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutado	94	214.572,00	\$ 2,01	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 81.945,05	19.00		\$ 431.289,72
19	bpo03 27 IT BPO 16 2	Mensaje SMS Short Message Service SMS en doble ví	94	14.032,00	\$ 5,26	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 14.023,58	19.00		\$ 73.808,32
20	bpo03 28 IT BPO 21 1	Chatbot Smart 15000 Respuesta Chatbot Smart	94	8.949,00	\$ 5,26	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 8.943,63	19.00		\$ 47.071,74
21	bpo03 30 IT BPO 47 1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicana	94	122,00	\$ 137.898,56	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.196.488,62	19.00		\$ 16.823.624,32
22	bpo03 31 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	94	155,00	\$ 164.106,29	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.832.930,24	19.00		\$ 25.436.474,95
23	bpo03 33 IT BPO 23 1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	94	6,00	\$ 42.689,52	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 48.666,05	19.00		\$ 256.137,12

Descuentos y Recargos Globales

Nro.	Tipo	Código	Descripción	%	Valor
------	------	--------	-------------	---	-------

Información Complementaria

Nro	Nombre Campo	Valor Campo
-----	--------------	-------------

Anticipos

Nro	Valor	Fecha recibido
-----	-------	----------------

Referencias

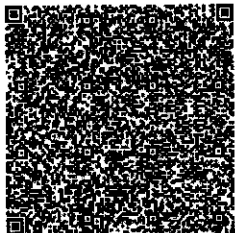
Tipo de Documento	Referencia	Número Referencia	Fecha Referencia
-------------------	------------	-------------------	------------------

29-01-01-000;OC.146060;hector.casanova@rscana.gov.co
MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 000200 DIC 27 2024 - COD CIIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 -NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 000200 DIC 27 2024 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Supervisor Hector Casanova
Servicios BPO Centro de Contacto, prestados por la UT Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, durante el mes Febrero del 2026, bajo la Orden de Compra 146060
Observaciones de las retenciones a aplica

- 1.1. **Aplica Retencion en Ia fuente:** PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%
1. 2. **No aplica Retencion en Ia fuente:** PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006
2. **No aplica Retención de IVA:** La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes
- Línea de negocio:

Datos Totales



13/03/2026 10:25:06
13/03/2026 10:25:06
Generado por:Solución Gratuita DIAN
Nit:800.197.268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	
Subtotal	920.479.783,95
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	920.479.783,95
IVA	174.891.158,96
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	174.891.158,96
Total neto factura (=)	1.095.370.942,91
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 1.095.370.942,91

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00
RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	8.891.834,71

Numero de Autorización: 18764087076098 Rango desde: 1 Rango hasta: 50 Vigencia: 2027-01-13

CERTIFICACIÓN

Yo, ARMANDO FLOREZ PINZON, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, identificada con el NIT No.901.901.001-2, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas GRUPO ASD SAS, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y I.Q OUTSOURCING S.A.S con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los cuatro (4) días del mes de Marzo Dos Mil Veintiséis (2026).



ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL
DE GRUPO ASD S.A.S.
IDENTIFICADO CON NIT 860.510.031-7**

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al Contador Público que actúa como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacional como nacionalmente determinan su actuación profesional.
2. El artículo 10 de la Ley 43 de 1990 señala que la atestación o firma de un contador público en los actos propios de la profesión, hace presumir, salvo prueba en contrario, que el acto se ajusta a los requisitos legales, lo mismo que a los estatutarios en el caso de personas jurídicas.
3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.
4. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico aplicable en Colombia.
5. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que término el 31 de diciembre de 2025 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2026.
2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las Normas de Aseguramiento de información Aceptadas en Colombia.

3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses en el periodo comprendido entre septiembre del año 2025 y febrero del año 2026, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

La presente certificación se expide a los nueve (09) días del mes de marzo de 2026, a solicitud de la administración.

Atentamente,

**Russell Bedford**

taking you further

Laura Katherine Jiménez Chávez.**Revisor Fiscal Principal****T.P. 253460- T****Designada por Russell Bedford RBG S.A.S. BIC****09/03/2026 04:26 p. m.**



Informe del Revisor Fiscal

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

10 de marzo de 2026

En mi calidad de Revisor Fiscal de Image Quality Outsourcing S.A.S., identificada con NIT. 830.039.329-8, he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante el semestre comprendido entre el mes de septiembre de 2025 y el mes de febrero de 2026. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tal obligación.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Compañía para el semestre comprendido entre el mes de septiembre de 2025 y el mes de febrero de 2026.
3. Comparación del listado obtenido según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía.

Con base en el resultado de los procedimientos enumerados anteriormente, informo que, durante el semestre comprendido entre el mes de septiembre de 2025 y el mes de febrero de 2026, la Compañía efectuó el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Este informe se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.

Atentamente,



Claudia Stefany Murcia Molina

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 183590-T

PwC Contadores y Auditores S.A.S.,
Calle 100 No. 11A-35, Bogotá, Colombia
Tel: (60-1) 7431111