



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



2026203100442263

Radicado No: 2026203100442263

03/06/2026 11:29 AM

Página 1 de 1

Bogotá D.C.,

LAURA JICELA TELLEZ G

ASUNTO: Informe Parcial Supervisión No 15 Contrato 0104 de 2025

Respetada Doctora Laura,

De manera atenta se remite el informe de supervisión parcial No. 15 del contrato 0104 de 2025, cuyo objeto es "contratar los servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.

Adicionalmente se adjunta copia del 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.

Cordialmente,

**ALVARO JOSE AYALA
TORRES**

Firmado electrónicamente por
ALVARO JOSE AYALA TORRES
Fecha: 2026.06.03 11:28:16 -05'00'

Subdirección de
Gestión Contractual

03 JUN 2025

RECIBIDO

Dlga Hesa
3:07 p.m.

**ALVARO JOSE AYALA TORRES
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA
Y ASIGNACIONES**

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

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

1	ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO										
1.1	Informe No.					15					
1.2	Período del informe	Del	01	03	2026	Al	31	03	2026		
1.3	Contrato #	FGN-NC-0104 Orden de Compra No. 146060		Fecha	13	05	2025	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
1.4	Objeto										
Contratar los servicios de Centro de Contacto, para brindar por parte de la Fiscalía General de la Nación a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad, a través del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024.											
1.5	Nombre del contratista										
UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024											
1.6	Cédula o NIT					1.7	Correo electrónico				
901.901.001-2					utasdiq@iq-online.com						
1.8	Dirección					1.9	Teléfono				
Calle 32 Bis A No 13 – 07 Bogotá Colombia					57 3165220293						
1.10	Fecha de Inicio			16	05	2025					
1.11	Requisitos de ejecución del contrato (múltiple respuesta si aplica, escoger con "X")										
Acta de Inicio		X			Registro Presupuestal			X			
Aprobación Garantía		X			Suscripción del Contrato			X			
1.12	Fecha terminación (Aplica solo para el informe final)	Aplica		No Aplica	X	Fecha					

2.	DATOS DEL(LOS) SUPERVISOR(ES) (Delegado, el que quedó registrado en el contrato)	
2.1	Nombre(s) del supervisor(es) o interventor(es) (Agregar las filas que se requieran)	
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

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

2.4	Correo electrónico	hector.casanova@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	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
(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		
11625		29/01/2025		
(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		
591325		14	05	2025
850925		07	07	2025
4226		05	01	2026

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

4326				05		01		2026	
(Agregar tantas filas como se requieran)									
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	
31/03/2026		\$13.714.950.870,22		\$ 9.102.541.633,15		\$1.088.049.853,97		\$3.524.359.383,10	
(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)									

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 4 de 7

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	74.30%		
(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	07	04
				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.	
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 deberá acreditar el cumplimiento del objeto y las obligaciones pactadas en el contrato, mediante los siguientes documentos (cuando aplique y solo dejar la relación de los documentos que se anexan):

- Informe donde se evidencia la prestación del servicio objeto del contrato.
- Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.
- Recibo a satisfacción del servicio.

Informes anexos		SI	X	NO	N/A
Tipo y detalle del informe:		Informe del proveedor en el que se evidencias las estadísticas y gestión correspondientes al mes de marzo de 2026.			
5.1	El contratista "CUMPLIÓ"	Si Cumplió	X	No Cumplió	

Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

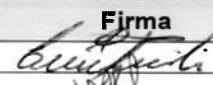
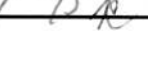
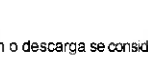
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 6 de 7

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

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

7.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS							
Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el contrato								
Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".								
8.	REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES: (Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A)							
	Malo		Regular		Bueno		N/A	X
Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)								
N/A								
OBSERVACIONES (Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)								
N/A								

FIRMA RESPONSABLES					
 Interventor (es) / Supervisor (es)					
Nombre			Cedula		
Héctor Casanova González			91.275.331		
Ciudad	Bogotá	fecha	24	04	2026

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		24/04/2026
Revisó	María Margarita Carvajal Lastra		24/04/2026
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		24/04/2026
Revisó	Julián Augusto Correa Ospina		24/04/2026

INFORME DE GESTIÓN

UT | UNIÓN TEMPORAL
ACUERDO MARCO
ASD-IQ 2024

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OC 146060

Marzo 2026

GRUPO
ASD
SOLUCIONES
INTEGRADAS
DE TRANSFORMACIÓN
DIGITAL PARA EL
GOBIERNO

 **iQ**
OUTSOURCING

Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de marzo de 2026, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato 0104 de 2025-OC 146060.
Periodo del informe	Marzo 2026
Presentado por:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	011

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 MARZO.....	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.....	15
3. QUEJAS.....	16
4. RECLAMOS	16
6. FELICITACIONES	16
7. SUGERENCIAS	16
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	18
10. FACTURACIÓN.....	20
11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA.....	20
12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	22
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 marzo 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 marzo de 2026.

Código Matriz	Cantidad	Valor Unitario	IVA	Valor antes de IVA	Total
Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oto_NA_NA - 61Mes	61.17	\$ 6.198.367,29	\$ 1.177.689,79	\$ 373.154.127,13	\$ 451.193.411,28
Agente en Sitio_Agente técnico_Servicio 7x24_En sitio_Oto_NA_NA - 5 Mes 7x24	10,00	\$ 2.074.443,77	\$ 4.004.145,46	\$ 230.144.437,70	\$ 250.785.952,26
Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oto_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 5.001.621,94	\$ 950.289,17	\$ 5.001.621,94	\$ 5.951.911,11
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oto_NA - 3 Mes	3,77	\$ 3.285.008,21	\$ 1.760.351,56	\$ 34.329.080,95	\$ 41.585.606,33
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias de la salud y afines_Servicio 7x24_En sitio_Oto_NA - 1 Mes 7x24	1,00	\$ 37.060.032,84	\$ 7.041.406,24	\$ 37.060.032,84	\$ 44.101.439,08
Agente en Sitio_Agente profesional_Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oto_NA - 1Mes	1,00	\$ 3.285.008,21	\$ 1.760.351,56	\$ 3.285.008,21	\$ 11.025.359,77
Agente con dominio en LSC (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oto_NA - 1	1,00	\$ 9.882.674,85	\$ 1.877.708,22	\$ 9.882.674,85	\$ 11.760.383,07
Agente Bilingüe_Agente técnico_Todas las zonas_Servicio 7x24_NA_Oto - 1 Mes 7x24	1,00	\$ 23.227.606,53	\$ 4.413.245,25	\$ 23.227.606,53	\$ 27.640.851,84
SMS como CHAT_Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 6.198.367,29	\$ 1.177.689,79	\$ 6.198.367,29	\$ 7.376.057,08
Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	2,97	\$ 16.995.840,59	\$ 3.227.311,23	\$ 50.447.970,31	\$ 60.033.084,67
Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,87	\$ 12.353.343,87	\$ 2.347.135,34	\$ 47.907.440,78	\$ 56.890.854,92
Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,53	\$ 10.809.176,04	\$ 2.053.743,45	\$ 42.480.061,84	\$ 50.551.273,59
Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA - 1Mes	0,97	\$ 3.285.008,21	\$ 1.760.351,56	\$ 6.907.057,96	\$ 10.694.596,90
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_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_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 37,84	\$ 7,19	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA - 1000 Minuto	\$4,00	\$ 23,12	\$ 4,39	\$ 2.043,36	\$ 2.431,60
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	23996,00	\$ 576,72	\$ 109,39	\$ 944.945,92	\$ 946.396,64
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional_Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico_NA_NA_NA_NA	0,00	\$ 892,30	\$ 169,54	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional_Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 892,30	\$ 169,54	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional_Outbound a fijos y móviles el resto de América_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	688,00	\$ 769,16	\$ 149,94	\$ 519.267,28	\$ 617.528,06
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional_Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 892,30	\$ 169,54	\$ -	\$ -
Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	0,00	\$ 1,05	\$ 0,20	\$ -	\$ -
Clic to call_NA_NA_NA_NA - 10 Licencia Mes	10,00	\$ 16.633,09	\$ 3.551,69	\$ 186.930,90	\$ 222.447,77
Minuto NVR (Interactive Voice Response) - Emisor_NA_NA_NA_NA - 300000 Minuto	289771,00	\$ 2,01	\$ 0,38	\$ 584.229,71	\$ 642.873,35
Minuto NVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	0,00	\$ 1,05	\$ 0,20	\$ -	\$ -
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en doble vía_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	16617,00	\$ 5,26	\$ 1,00	\$ 87.405,42	\$ 104.012,45
Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA - 5000 Respuesta Chatbot Smart	12998,00	\$ 5,28	\$ 1,00	\$ 67.943,48	\$ 80.733,74
Licencia RPA - Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	0	\$ 509.606,47	\$ 96.863,23	\$ -	\$ -
Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA - 122 Licencia por posición	122	\$ 137.898,56	\$ 26.200,79	\$ 16.623.624,32	\$ 20.020.112,94
Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA - 2000 Hora Desarrollo	179,60	\$ 164.106,29	\$ 31.180,20	\$ 29.473.489,88	\$ 35.073.452,72
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_NA_NA - 140 m² cerrado	0	\$ 160.163,99	\$ 30.431,36	\$ -	\$ -
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA - 1000 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	21	\$ 42.689,52	\$ 8.110,01	\$ 896.479,92	\$ 1.066.811,10
TOTAL				\$ 914.327.608,38	\$ 1.088.049.859,97
IVA				\$ 179.722.245,99	

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.

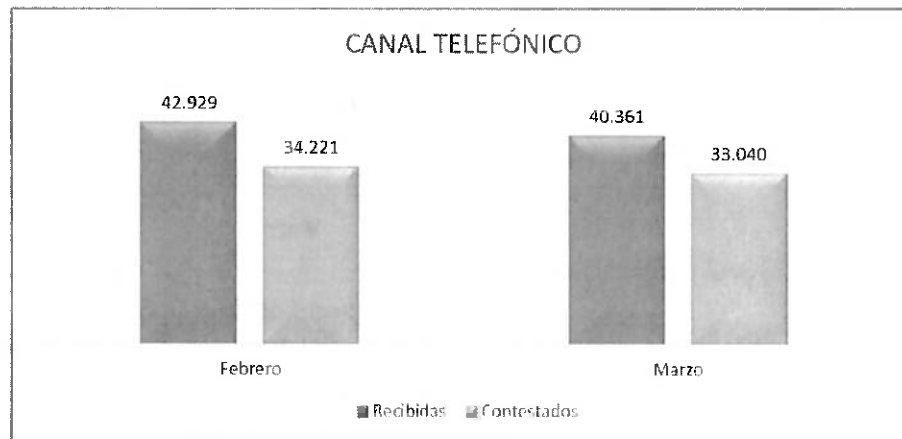
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados de ANS en el mes de marzo 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%	100%	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	42,15%	No cumple
EFICACIA (Nivel de atención)	Voz:	86,16%	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%	86,08%	Cumple
Rotación de Agentes	<= 8,00%	1,57%	Cumple
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 85,00%	96,89%	Cumple
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 80,00%	84,77%	Cumple
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=95%	95,84%	Cumple
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	>=95%	97,65%	Cumple
Tiempo de Atención Chat	<=50 Seg	0:00:21	Cumple
Tiempo de Atención Clic to call (Llamada virtual)	<=50 Seg	0:00:32	Cumple
Tiempo De Atención Videollamada	<=70 Seg	0:00:20	Cumple
TMO Telefónico	<= 21 min	0:09:58	Cumple
Auditoria por Entidad Compradora	<=10%	N/A	N/A

2.3. RESULTADOS DE INDICADORES

Para el mes de marzo, se registraron un total de 60,305 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 febrero y marzo 2026.



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

Canal	Recibidas	Contestadas	Abandonados	Atención Canales		Nivel de servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO
				Indicador	Tiempo de Espera				
Telefonico	40361	33040	7321	NA	0:06:24	42,15%	81,86%	18,14%	00:10:43
Chat	1791	1745	46	<=50 Seg	0:00:21	NA	97,43%	2,57%	00:11:18
Video Llamada	235	148	85	<=70 Seg	0:00:20	NA	65,52%	34,48%	00:17:44
Llamada virtual	5403	4506	897	<=50 Seg	0:00:32	NA	85,40%	14,60%	00:03:29
Chatbot	11107	11107	0	NA	0:00:00	NA	100,00%	0,00%	00:00:00
SMS chat	1410	1410	0	NA	0:00:00	NA	100,00%	0,00%	00:00:00
Total	60.305	51.956	8.349	NA	0:05:29	42,15%	86,16%	13,84%	0:09:58

2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de marzo, basados en el comportamiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requiere de un total de **131** agentes para llegar al 100% de atención en la operación para el mes correspondiente al presente informe:

DIMENSIONAMIENTO MARZO 2026

INDICADOR	CANAL			
	TELÉFONICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	40.361	233	1.791	5.403
Transacciones Atendidas	33.040	148	1.745	4.506
TMO Minutos	10:43	17:44	11:18	03:29
TMO Seg	643	1.064	678	209
Asesores Requeridos	119	1	6	5
Puestos	124	1	6	5
NS (80/40)	42,15%			
NA (90%)	81,86%	63,52%	63,52%	83,40%
OCC	83,14%	31,52%	71,21%	73,89%

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	466	345	121	N/A	0:02:23	44,6%	74,0%	0:19:55	26,0%
Orientación	17454	13167	4287	N/A	0:05:46	21,2%	75,4%	0:10:35	24,6%
Delitos comunes	8972	6314	2658	N/A	0:07:10	23,8%	70,4%	0:27:58	29,6%
Revisión de incidentes	1236	874	362	N/A	0:09:13	32,8%	70,7%	0:20:42	29,3%
Bilingüe	464	300	164	N/A	0:02:02	48,9%	64,7%	0:11:05	35,3%
Anónimas	136	83	53	N/A	0:05:34	41,2%	61,0%	0:21:27	39,0%
Delito priorizado	2274	1719	555	N/A	0:08:33	38,4%	75,6%	0:38:37	24,4%
Llamadas filtro	39431	32395	7036	N/A	0:01:55	42,0%	82,2%	0:04:48	17,8%
Llamada virtual	5403	4506	897	<=50 Seg	0:00:32	N/A	83,4%	0:03:29	16,6%
Videollamada	233	148	85	<=70 Seg	0:00:20	N/A	63,5%	0:17:44	36,5%
Chat	1791	1745	46	<=50 Seg	0:00:21	N/A	97,4%	0:11:18	2,6%
SMS	16617	16617	0	N/A	0:00:00	N/A	100,0%	0:00:00	0,0%
Chat Bot	11107	11107	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 40,361 en el mes de marzo, 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
	40.361	33.040	7.321
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	42,15 %	81,86 %	18,14 %

2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

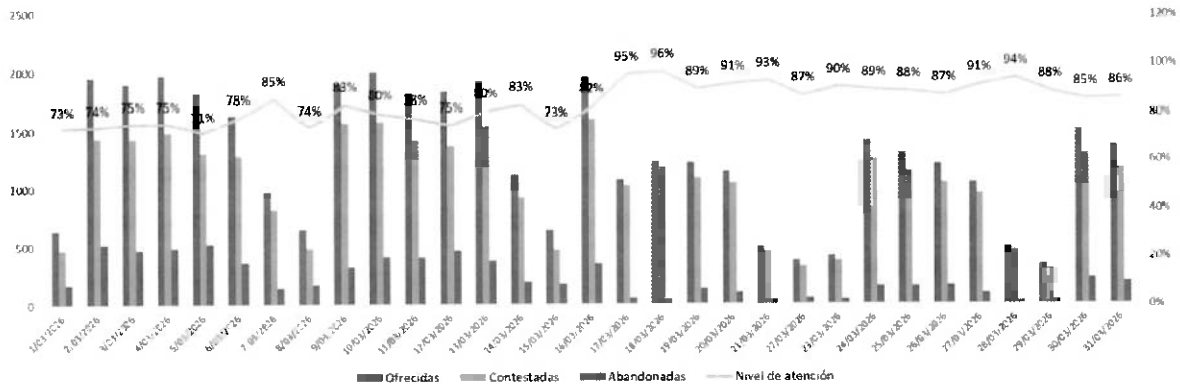
(Inbound sin incluir Videollamada)

En marzo se presenta una reducción del 6,2% en las llamadas recibidas frente a febrero, pasando de aproximadamente 42.046 a 39.431 llamadas. Esta disminución se refleja igualmente en las llamadas contestadas, con una caída del 3,6%, mientras que el abandono disminuye de forma relevante en un 16,5%, lo que indica un mejor control de la demanda atendida.

Es importante resaltar que el mes de marzo contó con un día festivo adicional (viernes 23), lo que históricamente impacta a la baja el volumen de llamadas. Sin embargo, el cambio más relevante se presenta a partir del 16 de marzo, fecha en la cual entra a producción el IVR transaccional, permitiendo a los usuarios resolver consultas sin necesidad de transferencia a

agente. Este hito explica de manera estructural la reducción del tráfico que que anteriormente ingresaba al skill Filtro.

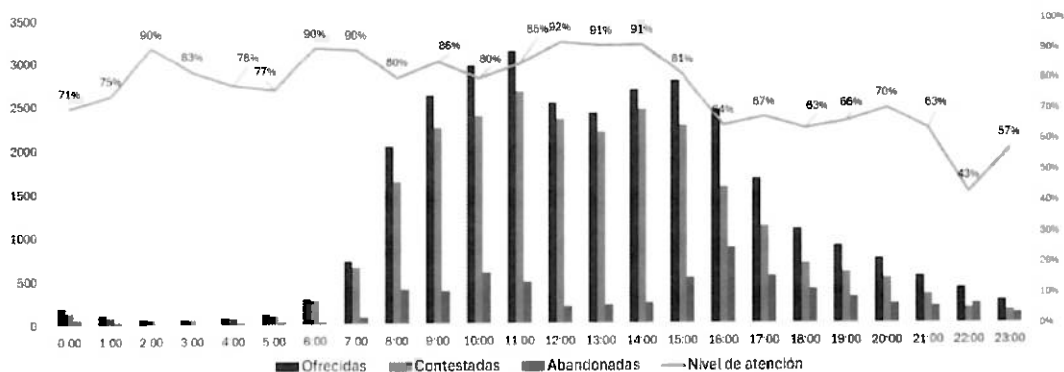
Adicionalmente, durante los días 2, 6, 11 y 17 de marzo se presentaron fallas puntuales en el IVR, las cuales generaron picos de ingreso al skill; aun así, el comportamiento general del mes se mantiene a la baja, reforzando el impacto positivo de la automatización.



2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

Los inicios de semana son los días con mayor tráfico. Se evidencia una caída del 26% en el ingreso de llamadas a partir del 16 de marzo, fecha en la que entro a producción el IVR transaccional.

Se presentaron fallas en página radicación PQR (28) y los días (6,9,10,13,16,21,22,27), se presentó Intermitencia y lentitud en SICECON

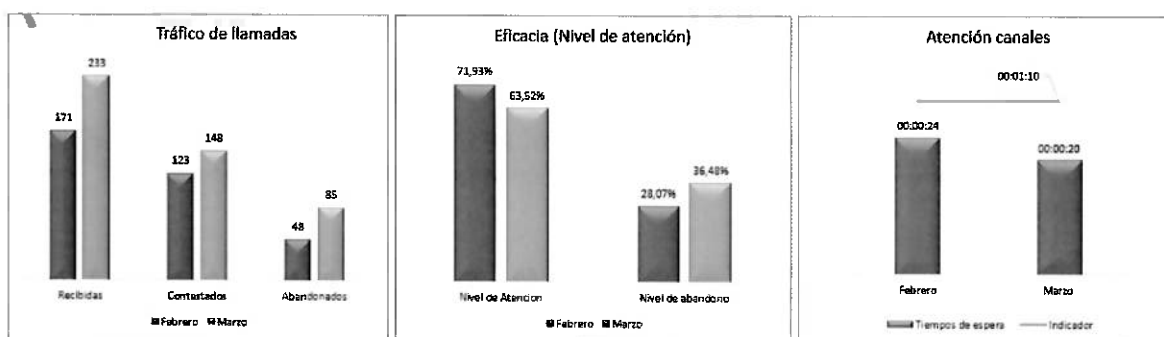


2.8. CANAL DE SEÑAS (VIDEOLLAMADA)

Se presentó un aumento del 36% en las llamadas recibidas en comparación con el mes de febrero. De manera adicional, se evidenció un incremento del 20 % en las llamadas contestadas y un aumento del 77% en las llamadas abandonadas.

El Nivel de Atención bajó un 8,41%, mientras que el Abandono aumentó en un 8%. Además, se registró un fuerte incremento del 228% en las denuncias recibidas, lo que afectó los indicadores operativos del servicio, considerando que se cuenta con un solo recurso para su atención.

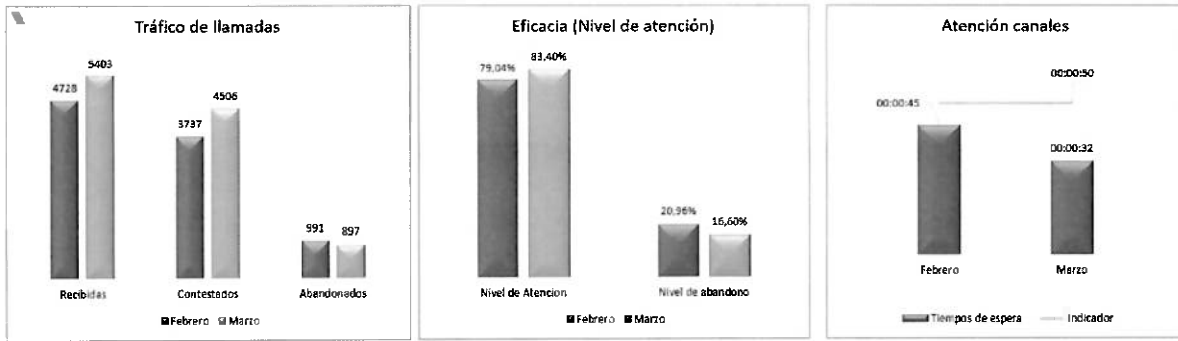
El ASA presenta una disminución de 4 segundos con respecto al mes anterior.



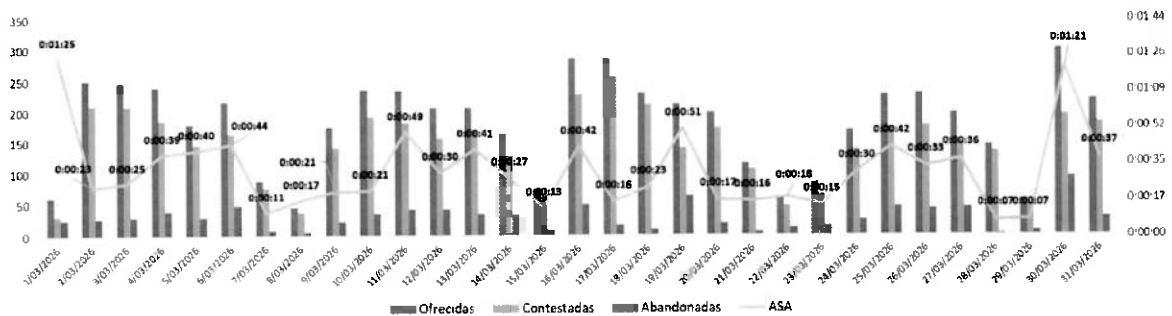
2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL (CLIC TO CALL)

Durante marzo se presenta un incremento del 14% en las llamadas recibidas y un aumento del 20% en las llamadas contestadas frente a febrero. Pese a este crecimiento, se logra una mejora significativa en los indicadores de atención, lo cual obedece principalmente a la reorganización de la capacidad operativa, enfocada en los días y franjas de mayor tráfico.

En este sentido, se implementó la asignación de al menos un asesor adicional con atención exclusiva para el skill Llamada Virtual durante los horarios críticos, medida que permitió absorber el aumento de llamadas derivado de las fallas en el IVR registradas los días 2, 6, 11 y 17 de marzo, evitando un deterioro mayor en los niveles de servicio



2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

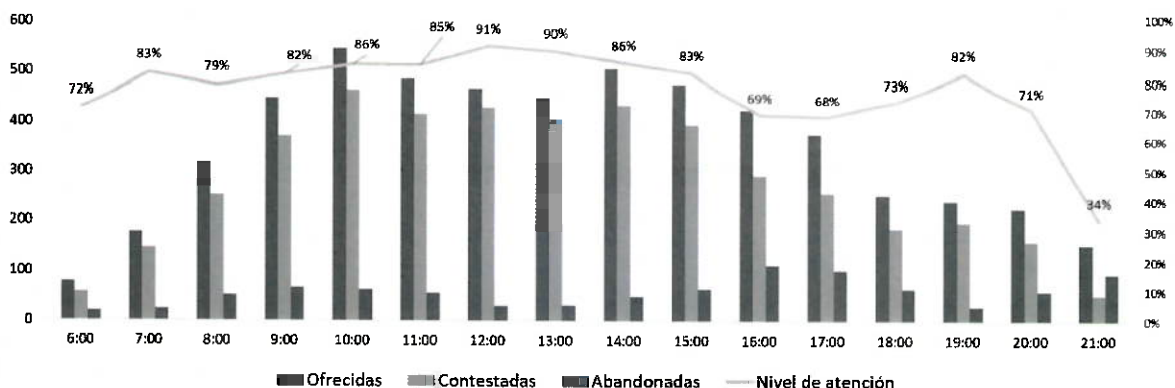


Los lunes y martes de cada semana concentraron el mayor número de interacciones, en coherencia con el comportamiento histórico de mayor tráfico.

Continúa evidenciándose una mejora en el ASA. Los días en los que se registró un ASA más alto coinciden con aquellos de mayor volumen de gestiones, lo que refuerza la relación directa entre la carga operativa y el desempeño de este indicador. Se identifica un pico relevante el domingo 1 de marzo, asociado a la capacidad operativa y al número de asesores programados. Por otra parte, el día con mayor cantidad de llamadas entrantes fue el lunes 30 de marzo, con un total de 301 llamadas.

Se presentaron fallas en página radicación PQR el día (28) y los días (6,9,10,13,16,21,22,27), 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 14:00 a 17:00 e inicia un descenso a partir de dicha hora.

2.10. CANALES DE CHATBOT / CHAT WEB / SMS

CHAT BOT				CHAT			TIPIFICACIÓN			
VALORES	FEBRERO	MARZO	VARIACIÓN	VALORES	FEBRERO	MARZO		FEBRERO	MARZO	VARIACIÓN
Interacciones Ofrecidas	10838	12898	19,01%	Recibidas	1886	1791	SMS Ofrecidos	3653	4356	19,24%
Interacciones Atendidas	10838	12898	19,01%	Contestados	1826	1745	ANS (seg)	0:10:04	0:08:53	-11,75%
Interacciones Abandonadas	0	0	0,00%	Abandonados	60	46	Celulares unicos x mes	1069	1278	19,55%
Nivel de atención	100,00%	100,00%	0,00%	Nivel de Atención	96,82%	97,43%	Promedio celulares unicos por día	49	55	12,24%
Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%	Nivel de abandono	3,18%	2,57%				
				Atención canales	00:00:21	00:00:21				
				Indicadores	00:00:21	00:00:21				
				TMO	0:11:24	0:11:18				

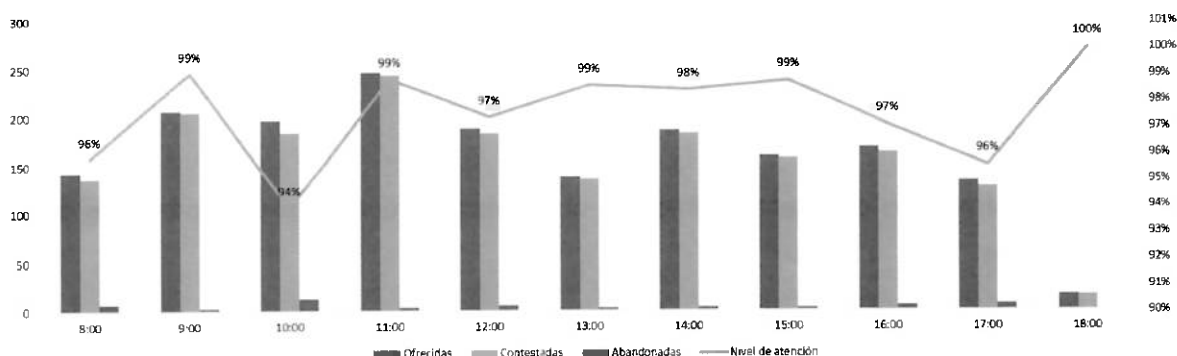
Para el canal de Chatbot, en marzo hubo un incremento en las consultas del Chatbot del 19,01% equivalente a 2060 interacciones más. La opción con mayor incremento fue "Conocer el estado de una denuncia" con un 79,57%, equivalente a 74 consultas, lo anterior obedece a que a partir del 11 de marzo el ciudadano puede consultar en esta opción, los datos del despacho ingresando su NUNC. También se habilitó en marzo la opción para consultar el proceso de "Vehículo no recuperado".

En el canal chat se recibieron 95 interacciones menos que en febrero, equivalente a una disminución del 5%. Esto se debe a que a partir del 11 de marzo el ciudadano puede consultar en la opción 3, los datos del despacho, ingresando su NUNC, disminuyendo este tipo de solicitudes a los agentes del chat.

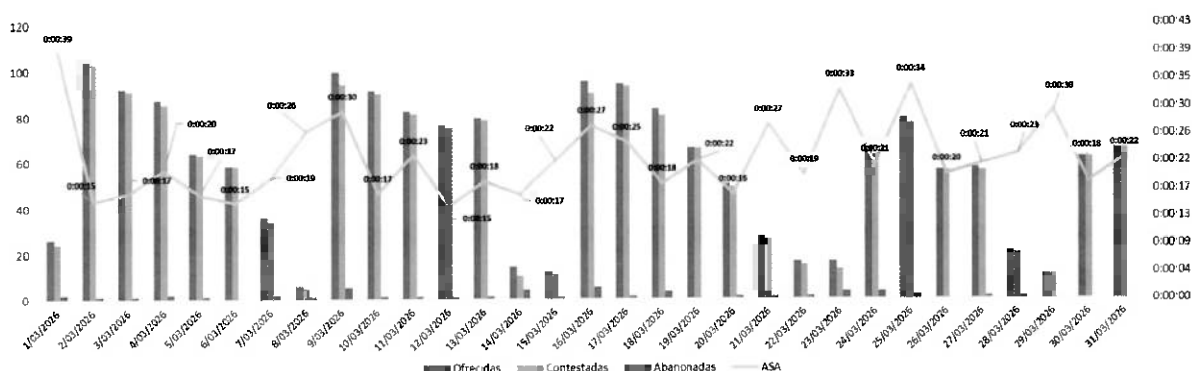
El nivel de atención tuvo un incremento de 0,61 puntos porcentuales, esto también se debe a lo anteriormente expuesto. El ASA no presentó variación, se mantuvo en 21 segundos.

Para el canal de SMS se presentó un incremento de 703 SMS con respecto a febrero, las interacciones ociosas aumentaron en un 27,14% equivalente a 146 SMS y “Conocer el estado de la denuncia” con un incremento del 38,18%, equivalente a 21 SMS. Se ve un pico los días 24 y 25 de marzo, el cual es comportamiento típico del SMS después de un festivo.

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 marzo, con picos a inicio de cada semana y va disminuyendo hacia el fin de semana.

El 02 de marzo se presentó pico de interacciones, no se detecta un motivo en común para este incremento, 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

MES	FEBRERO	MARZO
Error Crítico Usuario Final (Contractual)	96,18%	95,84%
Error Crítico de Negocio (Contractual)	98,49%	97,65%
Error No Crítico	90,50%	91,32%

9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

Durante marzo se ejecutaron actividades de soporte, configuración, pruebas y seguimiento al sistema Inteliturnos, garantizando su correcto funcionamiento en las sedes de la Fiscalía General de la Nación.

- Se realizó la gestión y creación de usuarios, ajustes de roles y entrega de estadísticas mensuales para sedes como Ciudad Bolívar, PAF Peñón, PAF Bolívar, Paloquemao y Usaquén.
- Se adelantaron pruebas de conectividad y validación técnica para la implementación del sistema en múltiples sedes SRD a nivel nacional, asegurando la viabilidad de su expansión.
- Se corrigieron incidencias funcionales relevantes, destacando la solución de la falla en la integración con Denuncia Fácil, así como ajustes en las pantallas de llamado de turnos (TV) y la actualización de banners informativos.
- Se completó la entrega de manuales pendientes, la solución de incidencias en el ambiente QA, y el escalamiento y seguimiento de nuevos requerimientos, con soporte documentado y evidencia de todas las gestiones realizadas.

9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

Hora desarrollo-bpo03-31-IT-BPO-48-1					
FECHA DE SOLICITUD	REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	HORAS	VALOR
2/03/2026	Daily	Se analiza los cambios en denuncia fácil para arreglar el caso de alerta rosa en las aplicaciones embebidos. Cesar va a solicitar pruebas con los encargados. Se compartió también los progresos con BAW con respecto al campo sexo que no debería ser requerido y con la aplicación de reportes para mejorar la generación de	Ing. Miguel Torres	0,42	\$ 82.020,32
4/03/2026	Daily	Se definieron los ajustes en BAW para que el campo "sexo" sea obligatorio solo para víctimas y se programaron pruebas de reportes masivos con Iván. Sobre el acceso, se solicitó documentar el trámite para recibir tokens de VPN en correos institucionales. En la migración de personas desaparecidas hacia SPOA, se acordó implementar una variable compartida en ambas plataformas para diferenciar los números de caso. Finalmente, se tiene pendiente con Wilson la revisión del avatar en la plataforma Denuncia Fácil.	Ing. Miguel Torres	0,8	\$ 156.229,19
5/03/2026	Daily	Se verifica con Ivan sobre preocupaciones con el tema del cambio de usuario de VPN. Hay riesgos de perder acceso por tema de cambios y políticas. Se comparte además que el correo de la fiscalía no tiene licencia para ser usado desde la aplicación de outlook. Por otro lado, se comparte que el despliegue de la aplicación de reportes al entorno de QA falló por un problema con OpenShift.	Ing. Miguel Torres	0,53	\$ 103.501,84
6/03/2026	Daily	Se analiza un problema en suip relacionados a un problema de permisos. Parece que al usuario de suip le falta un permiso para poder ejecutar un proceso y crear una noticia en suip. Se comparten los updates relacionados a sicecon y se solicita una revisión de la lista de delegadas puesto que aún aparece Magdalena medto y gualnia/Vaupés. (NOTA: nombre mal escrito aparece como guania/vaupés)	Ing. Miguel Torres	0,62	\$ 121.077,62
9/03/2026	Daily	Nuevo requerimiento de asociación. En la opción tramitar como asociación con noticia criminal. Todo se mantiene igual para la vista de tipificar. Lo único es que se debe tener una plantilla nueva de correo que se le envía al fiscal, donde se le notifica sobre la noticia criminal.	Ing. Miguel Torres	0,57	\$ 111.915,30

Hora desarrollo- bpo03-31 - IT-BPO-48-1					
12/03/2026	Soporte	Se comparte información acerca del estado actual de la integración de IA en los procesos de revisión de relato de los hechos. Se discute un plan de integración y se comparte el acceso al código fuente de la solución con diferentes ingenieros para su revisión y migración a servicios de Microsoft Azure.	Ing. Miguel Torres	0,58	\$ 113.266,16
13/03/2026	Daily	Lorena respondió el correo y compartió el resultado del script en baw para las listas de delitos. Sin embargo, a pesar de que el cambio está hecho, ese cambio no se evidencia en denuncia fácil. Ivan sugiere reiniciar los pods, en teoría al hacerlo no perdemos disponibilidad. Nos reuniremos con Lorena a las 10 am para revisar todos los temas.	Ing. Miguel Torres	0,72	\$ 140.606,27
13/03/2026	Soporte	Tras una mesa técnica con Lorena y el equipo de IBM para resolver el bloqueo del entorno productivo de BAW, se realizó un diagnóstico basado en la revisión de logs, documentación y pruebas en desarrollo. La intervención se centró en la validación de permisos de base de datos, ejecutando comandos como GRANT SELECT ON DBA_PENDING_TRANSACTIONS TO SPOA_PROD; para gestionar transacciones pendientes. Finalmente, la operatividad se restableció mediante la depuración del backup de transaccionalidad interna, el ajuste de privilegios y el reinicio de los servicios del aplicativo, permitiendo así la correcta actualización de la información.	Ing. Miguel Torres	12,37	\$ 2.415.693,82
16/03/2026	Daily	Se reporta que no hay casos de falla en baw. Hubo un problema de resignación en baw pero era un problema de usuario. Se habla de la posibilidad de tener una url especial para maltrato animal. Sin embargo, parece que lo ideal es dejar denuncia fácil normal.	Ing. Miguel Torres	0,67	\$ 130.841,95
17/03/2026	Daily	Se hace un demo en vivo del despliegue actual de denuncia fácil en QA. Se prueban las nuevas funcionalidades y vistas junto a la corrección de bugs para sistemas embebidos. No se pueden realizar pruebas debido a un bloqueo en reportes dado que el app no despliega por un error en openshift.	Ing. Miguel Torres	0,63	\$ 123.030,49
19/03/2026	Daily	Se verifican últimos cambios sobre denuncia fácil con el app de reportes desplegada. Cesar menciona que el día de ayer falló el tema de pruebas.	Ing. Miguel Torres	1,23	\$ 240.202,38
Hora desarrollo- bpo03-31 - IT-BPO-48-1					
24/03/2026	Daily	Se comenta sobre el cambio de contraseña de la cuenta de Miguel. Se comparte la propuesta de solución para arreglar el problema con la generación de archivos de reporte: se propone crear archivos en el proyecto y compartirlos a través de un protocolo diferente a http dado el timeout de los navegadores. Finalmente, se comparte el tema de los cambios hechos para baw donde se incluirá el nuevo formato de correos para la opción: relación a noticia criminal.	Ing. Miguel Torres	0,38	\$ 74.208,86
25/03/2026	Daily	Se reportan errores en qa al realizar radiación de casos. Posiblemente por el usuario de Ivan que tiene expiración de contraseña dentro de poco.	Ing. Miguel Torres	0,33	\$ 64.444,54
31/03/2026	Daily	Se reportan algunos problemas ocurridos el fin de semana. Se quiere identificar los usuarios activos para cundinamarca durante el fin de semana dado que debieron ser asignados a Sonia y se asignaron a otra persona. De igual manera, los casos de reporte de persona desaparecida debían asignarse a nivel central y terminaban yendo a cundinamarca y otras centrales. Corroborar si algunos usuarios fueron activados en otras bolsas. A su vez, al reasignar, algunos casos no se dejan reasignar, no se cambian. Se reporta que los correos no se están enviando y los adjuntos no llegan.	Ing. Miguel Torres	0,5	\$ 97.643,24
31/03/2026	Daily	Continuación Daily. Se revisan algunos casos de falla y se reporta problema al enviar correos en entorno productivo. Se reporta que los correos no se están enviando y los adjuntos no llegan.	Ing. Miguel Torres	0,75	\$ 146.464,86
30/03/2026	IA	Asistente Virtual para agentes (IA)	UT-ASD/IQ	13,5	\$ 2.636.367,55
30/03/2026	Sistema de Turnos	Sistema de Turnos Inteliturnos	UT-ASD/IQ	145	\$ 28.316.540,34
TOTAL				179,60	\$ 35.073.452,72
Hora desarrollo- bpo03-31 - IT-BPO-23-1					
FECHA DE SOLICITUD	REQUERIMIENTO N°	Detalle	RESPONSABLE	HORAS	VALOR
10/03/2026	TRANSACCIONAL	IVR Transaccional-voz	UT-ASD/IQ	\$ 16,00	\$ 812.808,48
10/03/2026	TRANSACCIONAL	IVR Transaccional-chat	UT-ASD/IQ	\$ 5,00	\$ 254.002,65
TOTAL HORAS				21	\$ 1.066.811,13

10. FACTURACIÓN

Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 generó factura número **FE-47** de los servicios prestados en el periodo del 1 al 31 de marzo 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 **\$1.088.049.853,97 COP**.

11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA

- **Pretorno 26/03/2026:** Se brindan de manera detallada los pasos que deben seguirse para realizar el agendamiento en sala presencial, así como recomendaciones relevantes para llevar a cabo adecuadamente este proceso. **Promedio: 97,49%.**
- **Pretorno 19/03/2026:** Se abordaron los tres grupos principales de palabras según su acentuación: agudas, graves y esdrújulas, indicando en qué casos llevan tilde y cuándo no, acompañados de ejemplos prácticos. Adicionalmente, se suministraron recomendaciones para mejorar la ortografía. Se recordó la importancia de apagar el computador para garantizar la correcta aplicación de las actualizaciones del sistema. En cuanto al segmento Filtro, se reiteró que cualquier solicitud relacionada con datos del despacho o casos de ADenunciar debe ser transferida a Orientación, ya que Filtro no está autorizado para brindar esta información, salvo indicación expresa del coordinador. Frente a la pérdida de documentos, se puede informar que no constituye delito según el Decreto 19 de 2012; no obstante, si persisten las dudas, se debe realizar la transferencia correspondiente a Orientación. Se recuerda que, al solicitar reasignación del incidente, es necesario enviar toda la información completa en un solo mensaje, ya que las solicitudes se atienden en orden de llegada. Finalmente se informa que está prohibido el uso de camisetas de equipos locales para mantener un ambiente laboral neutral y respetuoso. **Promedio: 98,39%.**
- **Pretorno 12/03/2026:** Los casos de ADenunciar que superen los 5 días hábiles y no cuenten con NUNC deben validarse siempre con el abogado de turno para definir si procede una denuncia o una solicitud de información. Los derechos de los niños están garantizados por la Convención sobre los derechos del niño, la Constitución Política de Colombia y normas nacionales que los reconocen como sujetos de especial protección,

obligando al Estado y a los servidores públicos a priorizar su atención, protección integral y acceso a la justicia. Finalmente se recuerda el uso de algunos signos de puntuación. **Promedio: 98,07%**

- **Preturno 05/03/2026:** Por medio de material audiovisual, se abordaron los delitos electorales, tales como la elección ilícita de candidatos, la mora en la entrega de documentos relacionados con una elección, el fraude al sufragante, la denegación de inscripción y el voto fraudulento. **Promedio: 100%**

EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

La evaluación mensual es un instrumento pedagógico de seguimiento continuo que permite analizar el desempeño de los agentes, tanto a nivel individual como colectivo. Facilita la valoración del nivel de apropiación de los contenidos, el desarrollo de habilidades y la consolidación de competencias necesarias para la prestación del servicio, al tiempo que fortalece la motivación, la autoconfianza y el compromiso de los colaboradores.

Este ejercicio permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora que sirven como base para orientar acciones de acompañamiento y retroalimentación. De este modo, la evaluación trasciende el resultado cuantitativo y se consolida como una herramienta formativa que promueve el aprendizaje significativo, la autorregulación y la mejora continua del desempeño, contribuyendo a la optimización constante del servicio.

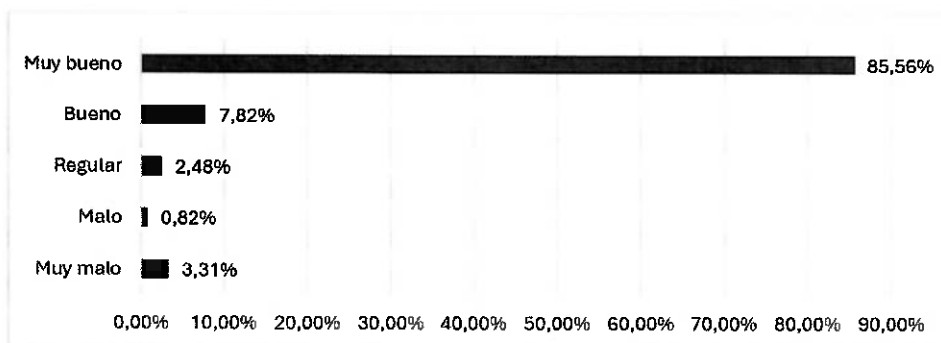
Durante el mes de marzo se obtuvo una calificación del **96,89 %**, mientras que en febrero fue del 96,47 %, lo que representa un incremento de 0,42 puntos porcentuales. Este resultado evidencia un fortalecimiento en la comprensión y asimilación de la información por parte de los colaboradores, lo cual se refleja en un desempeño más sólido y en una aplicación más coherente y alineada con los lineamientos definidos.

12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

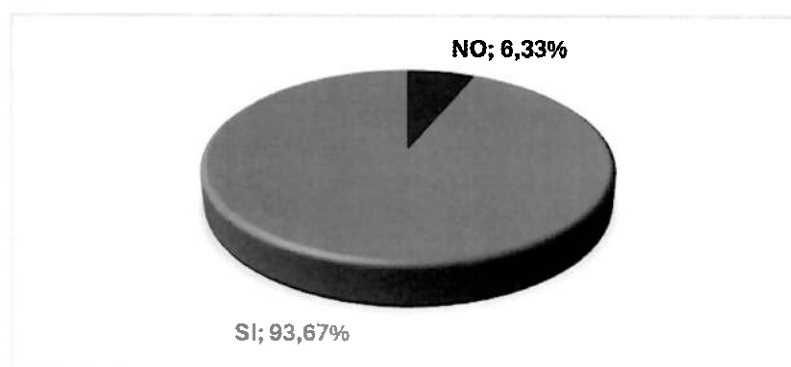
A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios de manera voluntaria.

12.1. CANAL TELEFÓNICO

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	93,38%
--	---------------

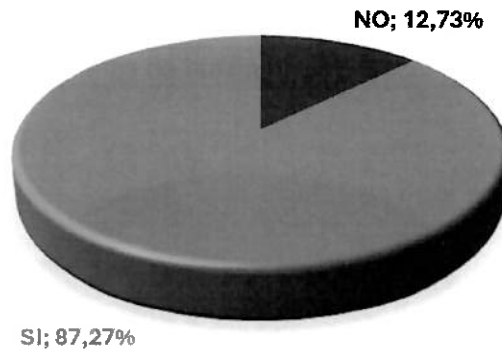


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,67%
--	---------------



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

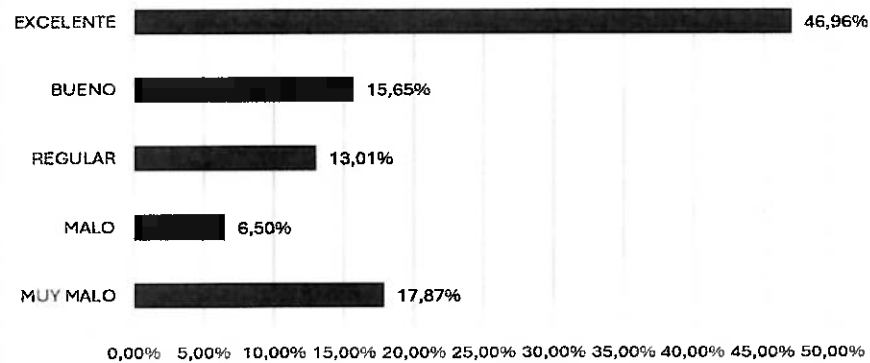
87,27%



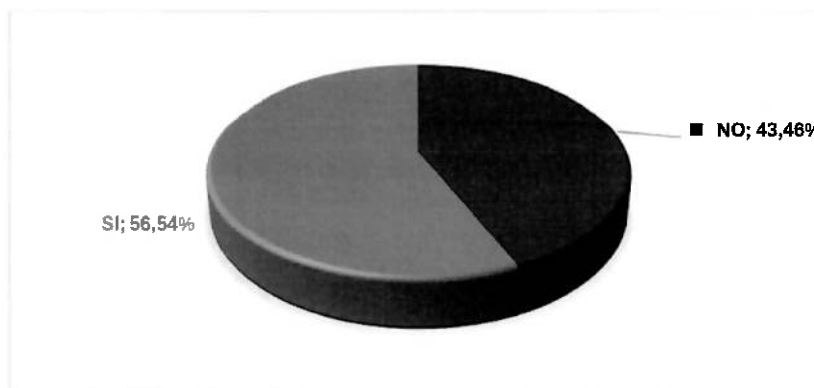
12.2. LLAMADA VIRTUAL

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

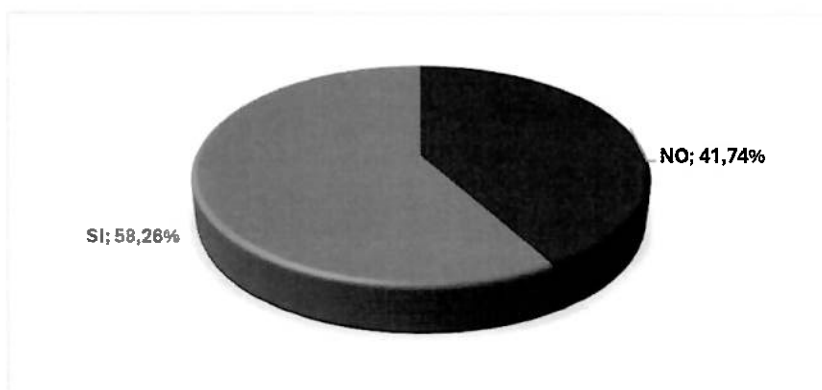
62,61%



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	56,54%
--	---------------

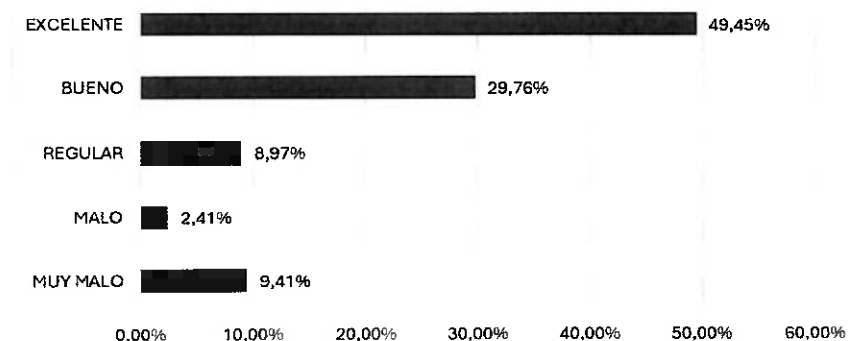


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	58,26%
---	---------------

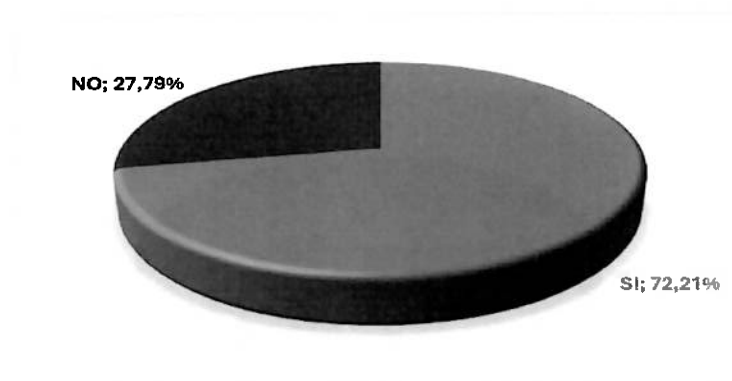


12.3. CHAT AGENTE

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	79,21%
--	---------------



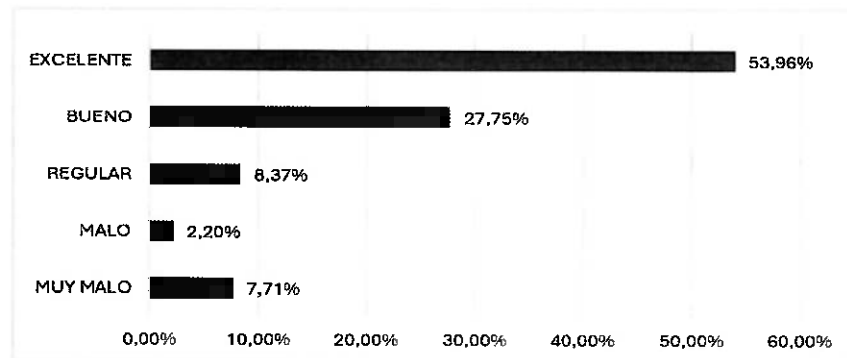
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	72,21%
--	---------------



12.4 CHAT BOT

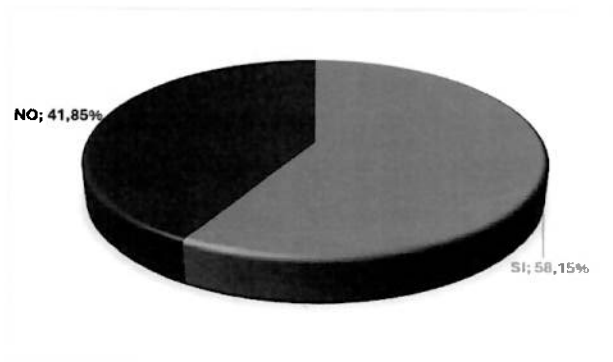
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?

81,71%



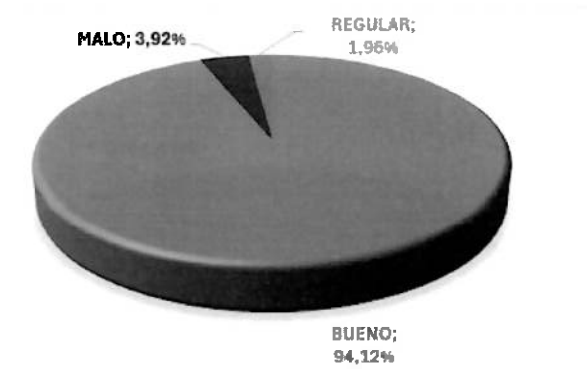
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?

58,15%

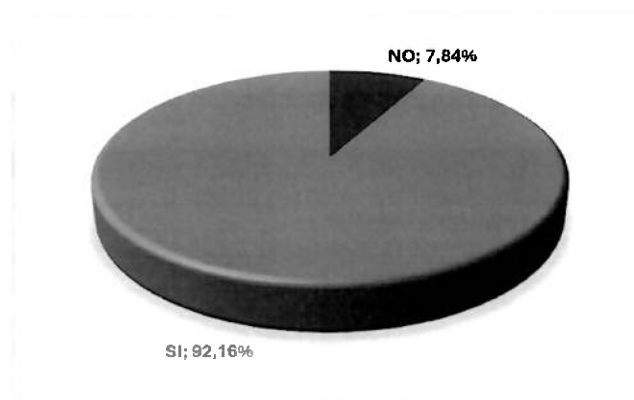


12.5 CANAL DE SEÑAS (VIDEOLLAMADA)

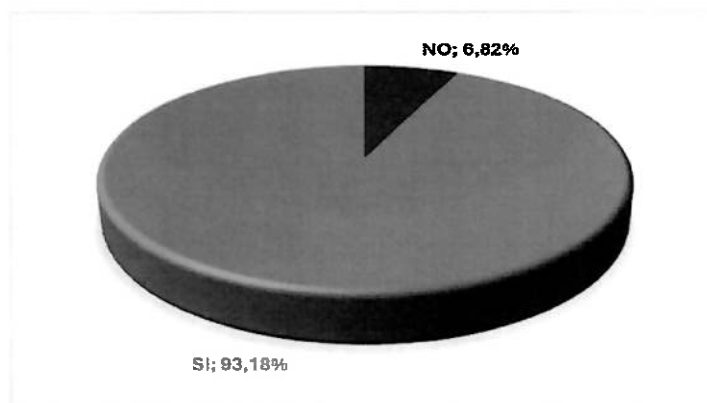
Pregunta 1. ¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	94,12%
---	---------------



Pregunta 2. ¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y completa?	92,16 %
--	----------------



Pregunta 3. ¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	93,18%
--	---------------



Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción de marzo 2026

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	93,38%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,67%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	87,27%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	62,62%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	56,54%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	58,26%
Chat agente	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	79,21%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	72,21%
Chat bot	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	81,72%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	58,15%
Videollamada	¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	94,12%
	¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y completa?	92,16%
	¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	93,18%
TOTAL INDICADOR		86,08%

13. CONCLUSIONES

La entrada a producción del transaccional de Chat el 11 de marzo y del IVR transaccional por voz, el 16 de marzo generó un cambio estructural en el comportamiento de la demanda, evidenciado en la reducción del tráfico hacia agentes, especialmente en Filtro, Chat y Orientaciones. A partir del 16 de marzo se observa una caída cercana al 26 % en el ingreso de llamadas telefónicas, confirmando la efectividad de la autogestión para consultas de alto volumen como estado de denuncias y datos de despacho.

Durante marzo se operó con una capacidad significativamente afectada, equivalente a 15,67 agentes OFF, resultado de vacaciones, incapacidades, formación/calidad y 8 retiros acumulados los cuales no fueron remplazados como parte de la política de ahorro iniciada desde el pasado diciembre de 2025. Aun en este escenario restrictivo, se lograron mejoras globales en Nivel de Servicio, Atención y Abandono, lo que evidencia una gestión eficiente de la capacidad operativa remanente y una adecuada absorción del impacto mediante reorganización de turnos, apoyos cruzados y priorización de franjas críticas.

Marzo consolida un desplazamiento de la demanda desde el canal telefónico hacia los canales digitales:

- Disminución del 5,9 % en llamadas telefónicas
- Incremento del 24 % en Chatbot
- Incremento del 14 % en Llamada Virtual
- Incremento del 36 % en Videollamada

Este comportamiento confirma que la estrategia multiskill, está reduciendo presión en voz, aunque también expone riesgos en canales con recurso único, como Psicología, Bilingüe y Videollamada, donde aumentos de tráfico impactan directamente el abandono.

La variabilidad de los indicadores está más asociada a fallas tecnológicas y ausentismo que a la demanda. Las principales caídas en nivel de atención y servicio durante marzo se concentran en días específicos, coincidiendo con: Fallas o intermitencias de SPOA, SICECON y Arkiva, Día de votación, permisos legales (horas de votación y jurados), vacaciones y reducción de personal hacia finales de jornada.

El mes de marzo confirma que la automatización transaccional es una decisión acertada, con impacto directo en la reducción de demanda y mejora del desempeño. No obstante, los resultados también evidencian que la pérdida de recurso humano (retiros sin remplazo) sigue siendo el principal riesgo para la estabilidad futura.

Durante el mes de marzo se ejecutaron 553 monitoreos, donde se evidenció una mejora sustancial en los indicadores de Error Crítico de Negocio y de Usuario Final. Estos resultados validan la efectividad de los planes de acción y las actividades de refuerzo implementadas, impactando positivamente en el desempeño de los agentes evaluados.

Así mismo, se inició la transición completa al nuevo aplicativo de calidad. Este proceso incluyó la capacitación del personal y la carga total de las evaluaciones, con el objetivo de centralizar la gestión en una única plataforma. Esta integración permite a los agentes consultar sus calificaciones de manera transparente, fomentando la autogestión y el cumplimiento oportuno de sus compromisos de mejora.

Durante el mes evaluado se evidenció un cumplimiento progresivo de los objetivos establecidos en materia de formación y fortalecimiento operativo. Si bien no todas las capacitaciones alcanzaron el 100 % de participación, se logró cumplir exitosamente el objetivo propuesto para marzo, alcanzando la cobertura total en la capacitación de agendamiento en sala presencial. Asimismo, la implementación de la estrategia de réplicas permitió ampliar la socialización de los contenidos y continuar avanzando hacia la cobertura total de la operación.

De igual forma, se desarrollaron acciones orientadas a fortalecer las competencias comunicativas de los agentes, mediante el diseño de material práctico enfocado en la mejora de la redacción y la ortografía, lo que permitió atender una de las principales

oportunidades de mejora identificadas. En general, las actividades desarrolladas contribuyeron al fortalecimiento de los lineamientos operativos, procedimentales y administrativos, dejando programada la continuidad de los procesos formativos para el período siguiente.

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN		PROCESO GESTIÓN FINANCIERA FORMATO RECIBO A SATISFACCIÓN	Código: FGN-AP08-F-18 Versión: 02 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. 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		801 801 001-2													
CORREO ELECTRÓNICO DEL BENEFICIARIO		utadad@iq-online.com													
PERIODO DEL SERVICIO:		01 al 31 de Marzo 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:		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. (b) Informe de la prestación de los servicios BPO. (c) Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario (n) 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 manifiesta 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 (3) O CUENTA DE COBRO:		Factura FE- 47													
VALOR A PAGAR:		\$1088048653,97 Mil Ochenta y Ocho Millones Cuanenta y Nueve Mil Ochocientos Cincuenta y Tres Pesos con Noventa y Siete Centavos M/Cts													
APROBACIÓN PÓLIZA		<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">No. 80744 Endoso 0</td> <td style="width: 30%;">Fecha. 16/06/2025</td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>No. 80744 Endoso 1</td> <td>11/07/2025</td> <td></td> </tr> </table>		No. 80744 Endoso 0	Fecha. 16/06/2025		No. 80744 Endoso 1	11/07/2025							
No. 80744 Endoso 0	Fecha. 16/06/2025														
No. 80744 Endoso 1	11/07/2025														
AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL		<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">No. 4226</td> <td style="width: 30%;">Fecha. 05/01/2026</td> <td style="width: 40%;">Vr. \$ 1 088 048 653 97</td> </tr> <tr> <td>No. </td> <td></td> <td>Vr. \$ </td> </tr> </table>		No. 4226	Fecha. 05/01/2026	Vr. \$ 1 088 048 653 97	No. 		Vr. \$ 						
No. 4226	Fecha. 05/01/2026	Vr. \$ 1 088 048 653 97													
No. 		Vr. \$ 													
REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO		<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">No. 591325</td> <td style="width: 30%;">Fecha. 14/05/2025</td> <td style="width: 40%;">Vr. \$ 5 516 816 412 13</td> </tr> <tr> <td>No. 650925</td> <td>07/07/2025</td> <td>1 255 803 112 82</td> </tr> <tr> <td>No. 4226</td> <td>06/01/2026</td> <td>5 241 387 586 53</td> </tr> <tr> <td>No. 4329</td> <td>05/01/2025</td> <td>1 395 130 707 74</td> </tr> </table>		No. 591325	Fecha. 14/05/2025	Vr. \$ 5 516 816 412 13	No. 650925	07/07/2025	1 255 803 112 82	No. 4226	06/01/2026	5 241 387 586 53	No. 4329	05/01/2025	1 395 130 707 74
No. 591325	Fecha. 14/05/2025	Vr. \$ 5 516 816 412 13													
No. 650925	07/07/2025	1 255 803 112 82													
No. 4226	06/01/2026	5 241 387 586 53													
No. 4329	05/01/2025	1 395 130 707 74													
NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO:		HÉCTOR CASANOVA GONZÁLEZ													
No. CÉDULA DEL SUPERVISOR:		81 275 331													
CARGO DEL SUPERVISOR:		Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)													
DEPENDENCIA:		Dirección de Atención al Usuario, TEL. Ext.: 5702000 ext 31299 Intervención Temprana y Asignaciones													
CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR		hector.casanova@fiscalia.gov.co													
FIRMA DEL SUPERVISOR		 FECHA: 15-abr-26													
OBSERVACIONES: se adjunta la factura FE-47 a prto de carafisciales															
RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN		No. De Folios 													
RADICADO															

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :

547a0a0ada1335f9a53ab73ec3bed4e73a6f9d4f7753eb18ab2da73b8711fac5fe9c66f823edbb10ed0370778a95ec74

Número de Factura: FE-47**Forma de pago:** Crédito**Fecha de Emisión:** 13/04/2026**Medio de Pago:** Instrumento no definido**Fecha de Vencimiento:** 13/05/2026**Orden de pedido:****Tipo de Operación:** 10 - Estándar**Fecha de orden de pedido:**

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**Nombre Comercial:** UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**Nit del Emisor:** 901901001**País:** Colombia**Tipo de Contribuyente:** Persona Jurídica**Departamento:** Bogotá**Régimen Fiscal:**R-99-PN**Municipio / Ciudad:** Bogotá, D.C.**Responsabilidad tributaria:** 01 -**Dirección:** CL 32 A BIS # 13 - 07**Actividad Económica:** 8220**Teléfono / Móvil:** 6013402501**Correo:** cizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: FISCALIA GENERAL DE LA NACION**Tipo de Documento:** NIT**País:** Colombia**Número Documento:** 800152783**Departamento:** Bogotá**Tipo de Contribuyente:** Persona Jurídica**Municipio / Ciudad:** Bogotá, D.c.**Régimen fiscal:** O-13;R-99-PN**Dirección:** AC 24 52 01**Responsabilidad tributaria:** 01 - IVA**Teléfono / Móvil:** 6015702000**Correo:** julio.sanabria@fiscalia.gov.co

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo03 1 IT BPO 25 11	Agente en Sitio Agente t écnico Jornada Ordinaria	94	61,17	\$ 6.198.367,29	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 72.039.284,15	19.00			\$ 379.154.127,13
2	bpo03 2 IT BPO 25 15	Agente en Sitio Agente t écnico 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 Ordinari a 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 soci ales humanas y afines J ornada Ordinaria En sitio Oro	94	3,77	\$ 9.265.008,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.636.525,38	19.00			\$ 34.929.080,95
5	bpo03 5 IT BPO 25 95	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias de l a 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 ar quitectura urbanismo y a fines 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 l enguaje de señas colom biana Videollamada Agen te profesional Ciencias s ociales humanas y afines En Sitio Jornada Ordinari a Oro	94	1,00	\$ 9.882.674,85	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.877.708,22	19.00			\$ 9.882.674,85

8	bpo03 8 IT BPO 32 210	Agente Bilingüe Agente t écnico 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	1,00	\$ 6.198.367,29	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.177.689,79	19.00	\$ 6.198.367,29
10	bpo03 10 IT BPO 36 1	Profesional de operación zonal en campo Jornada Ordinaria Zona 1 Con he rramienta	94	2,97	\$ 16.985.848,59	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.585.114,36	19.00	\$ 50.447.970,31
11	bpo03 11 IT BPO 37 13	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Ampli a Con herramienta	94	3,87	\$ 12.353.343,87	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.083.413,75	19.00	\$ 47.807.440,78
12	bpo03 12 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia Con her ramienta	94	3,93	\$ 10.809.176,04	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 8.071.211,75	19.00	\$ 42.480.061,84
13	bpo03 13 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordin aria	94	0,97	\$ 9.265.008,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.707.541,01	19.00	\$ 8.987.057,96
14	bpo03 17 IT BPO 7 5	Minutos de conexión out bound Inbound Outbound d de fijo a larga distanci a nacional	94	54,00	\$ 37,84	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 388,24	19.00	\$ 2.043,36
15	bpo03 18 IT BPO 7 6	Minutos de conexión out bound Inbound Outbound d de fijo a celular	94	23.566,00	\$ 23,12	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 103.520,72	19.00	\$ 544.845,92
16	bpo03 21 IT BPO 7 9	Minutos de conexión out bound Inbound Internaci onal Outbound a fijos y móviles el resto de Améri ca	94	658,00	\$ 789,16	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 98.660,78	19.00	\$ 519.267,28
17	bpo03 24 IT BPO 11 1	Click 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 V oice Response Enrutado	94	268.771,00	\$ 2,01	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 102.643,64	19.00	\$ 540.229,71
19	bpo03 27 IT BPO 16 2	Mensaje SMS Short Mess age Service SMS en dobl e ví	94	16.617,00	\$ 5,26	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 16.607,03	19.00	\$ 87.405,42
20	bpo03 28 IT BPO 21 1	Chatbot Smart 15000 Re spuesta Chatbot Smart	94	12.898,00	\$ 5,26	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 12.890,26	19.00	\$ 67.843,48
21	bpo03 30 IT BPO 47 1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente O mnican	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	179,60	\$ 164.106,29	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.599.963,04	19.00	\$ 29.473.489,68
23	bpo03 33 IT BPO 23 1	Hora desarrollo para Int egraciones y canales digi tales	94	21,00	\$ 42.689,52	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 170.331,18	19.00	\$ 896.479,92
24	00	Ajuste al peso	94	2,00	\$ 0,01	\$ 0,00	\$ 0,00			\$ 0,02

Notas Finales

29-01-01-000;OC.146060;hector.casanova@fiscalia.gov.co

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 000200 DIC 27 2024 - COD CIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 -NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DIAN 000200 DIC 27 2024 - COD CIU 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 Marzo del 2026, bajo la Orden de Compra 146060 Observaciones de las retenciones a aplica

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

1. 2. No aplica Retencion en la 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 Retencion de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente la responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de la UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

Linea de negocio:



Documento generado el:
13/04/2026 16:02:01
Documento validado por la
DIAN:
13/04/2026 16:02:02
XML Generado por: Solución
Gratuita DIAN
800197268
PDF Generado por:
Solución Gratuita DIAN
Nt:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	0

Subtotal	914327608.4
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	914327608.4
IVA	173722245.57
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0
Total impuesto (=)	173722245.57
Total neto factura (=)	1088049853.97
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ 1088049853.97

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	8832404.71

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	914.327.608,40
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	914.327.608,40
IVA	173.722.245,57
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	173.722.245,57
Total neto factura (=)	1.088.049.853,97
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$
\$	1.088.049.853,97

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	8.832.404,70

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 siete (7) días del mes de Abril Dos Mil Veintiséis (2026).



ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal



Russell Bedford RBG SAS
Audidores – Consultores

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

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

CONSIDERANDO QUE:

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

CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que terminará el 31 de diciembre de 2026 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2027.
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.



Russell Bedford

taking you further

Russell Bedford RBG SAS

Auditores – Consultores

Oficina Bogotá

Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508

T: +57 (1) 629 3891

E: info@russellbedford.com.co

Bogotá - Medellín - Cartagena

www.russellbedford.com.co

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 octubre del año 2025 y marzo 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 trece (13) días del mes de abril de 2026, a solicitud de la administración.

Atentamente,

Russell Bedford
Laura Katherine Jiménez Chávez.

Revisor Fiscal Principal

T.P. 253460- T

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

13-04-2026 03:05 p. m.



Informe del Revisor Fiscal

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

10 de abril 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, durante los últimos 6 meses comprendidos entre el 1 de octubre de 2025 y 31 de marzo de 2026 y de pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante los últimos 6 meses comprendidos entre el 1 de octubre de 2025 y 31 de marzo 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 1 de octubre de 2025 y 31 de marzo 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 los últimos 6 meses comprendidos entre el 1 de octubre de 2025 y 31 de marzo 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

www.pwc.com/co

©2026 PricewaterhouseCoopers. Todos los derechos reservados. PwC Colombia se refiere a las firmas colombianas miembros de la red PwC y, en ocasiones, puede hacer referencia a la red misma. Cada firma miembro es una entidad legal independiente. Para más detalles, por favor consulte www.pwc.com/structure

