



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



2026203100623672

Radicado No: 2026203100623672

23/06/2026 04:03 PM

Página 1 de 1

Bogotá D.C.,

Doctora
LAURA TÉLLEZ GONZALEZ
Subdirectora de Gestión Contractual
Avda Esperanza 51-40 Piso 10
laura.tellez@fiscalia.gov.co

ASUNTO: Informe Parcial de Supervisión No.16 Contrato 0104 de 2025

Respetada doctora Laura,

De manera atenta se remite el informe de supervisión parcial No. 16 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.

Agradecemos su atención,

Cordialmente,

ANA YENSI PEREZ MARTINEZ
Firmado electrónicamente por:
Ana Yensi Perez Martinez
Fecha: 2026-06-23 16:02:56 -0500

Ana Yensi Perez Martinez
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA
Y ASIGNACIONES

Subdirección de
Gestión Contractual

RECIBIDO

Olga Mesa
9:07 A.M.



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

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

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

1	ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO									
1.1	Informe No.					16				
1.2	Período del informe	Del	01	04	2026	Al	30	04	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 <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

	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	
30/04/2026		\$13.714.950.870,22		\$10.190.591.487,12		\$1.122.543.128,17		\$2.401.816.254,93	
(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			82.49%
(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	05
				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	



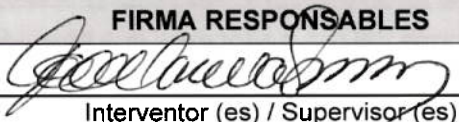
			necesaria para prestar el servicio durante el periodo del informe.		
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X		El proveedor suministró el personal e infraestructura necesaria para realizar la atención en los canales.		
El contratista cumplió con las entregas pactadas en 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.		
<u>Nota:</u> Documentación Anexa: El Supervisor <u>deberá acreditar el cumplimiento</u> del objeto y las obligaciones pactadas en el contrato, mediante los siguientes documentos (<u>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 abril de 2026.			
5.1	El contratista "CUMPLIÓ	Si Cumplió	X	No Cumplió	
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)					

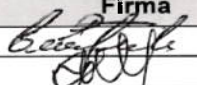
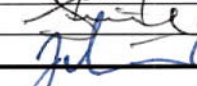
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 6 de 7

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	26	05	2026	

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		25/05/2026
Revisó	María Margarita Carvajal Lastra		25/05/2026
Revisó	Eric Mauricio Vargas Forero		25/05/2026
Revisó	Julián Augusto Correa Ospina		25/05/2026

INFORME DE GESTIÓN

UT | UNIÓN TEMPORAL
ACUERDO MARCO
ASD-iQ 2024

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OC 146060

Abril 2026

GRUPO
ASD | SOLUTIONS
PROCESOS
OUTSOURCING
SISTEMAS AUTOMATIZADOS
INFORMACIÓN
OUTSOURCING

 **iQ**
OUTSOURCING

Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de abril de 2026, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato 0104 de 2025-OC 146060.
Periodo del informe	Abril 2026
Presentado por:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	012

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 DIMENSIONADO.	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 ABRIL.....	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 (VIDEOLLAMADA).....	12
2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL (CLIC TO CALL).....	13
2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA.....	14
2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA	14
2.10. CANALES DE CHATBOT / CHAT WEB / SMS.....	15
2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA CHAT	16
2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA CHAT.....	16
3. QUEJAS.....	17
4. RECLAMOS	17
6. FELICITACIONES	17
7. SUGERENCIAS	17
8. RESULTADO DE CALIDAD	17
9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	18
9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS.....	18
9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	20
10. FACTURACIÓN.....	21
11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA.....	21
12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	24
12.1. CANAL TELEFÓNICO	24
12.2. LLAMADA VIRTUAL	25
13. CONCLUSIONES.....	31

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 abril 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 abril de 2026.

Código Matriz	Cantidad	Valor Unitario	IVA	Valor antes de IVA	Total
Agente en Sitio _Agente técnico, Jornada Ordinaria, En sitio, Oro, NA, NA - 61 Mes	57.13	\$ 6.198.367,29	\$ 1.177.989,79	\$ 354.112.723,28	\$ 421.394.140,70
Agente en Sitio _Agente técnico, Servicio 7x24, En sitio, Oro, NA, NA - 5 Mes 7x24	10,00	\$ 21.074.449,77	\$ 4.004.145,46	\$ 210.744.437,70	\$ 250.785.952,26
Agente en Sitio _Agente general, Jornada Ordinaria, En sitio, Oro, NA, NA - 1 Mes	1,00	\$ 5.001.521,94	\$ 950.269,17	\$ 5.001.521,94	\$ 5.951.811,11
Agente en Sitio _Agente profesional, Ciencias sociales, humanas y afines, Jornada Ordinaria, En sitio, Oro, NA - 3 Mes	2,83	\$ 9.285.006,21	\$ 1.760.351,56	\$ 26.219.973,23	\$ 31.201.768,15
Agente en Sitio _Agente profesional, Ciencias de la salud y afines, Servicio 7x24, En sitio, Oro, NA - 1 Mes 7x24	1,00	\$ 37.060.032,94	\$ 7.041.406,24	\$ 37.060.032,94	\$ 44.101.439,08
Agente en Sitio _Agente profesional, Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines, Jornada Ordinaria, En sitio, Oro, NA - 1 Mes	1,00	\$ 9.285.006,21	\$ 1.760.351,56	\$ 9.285.006,21	\$ 11.025.359,77
Agente con domicilio en LSC (Vidiotomada), Agente profesional, Ciencias sociales, humanas y afines, En Sitio, Jornada Ordinaria, Oro, NA - 1 Mes 7x24	1,00	\$ 9.862.674,95	\$ 1.677.708,22	\$ 9.862.674,95	\$ 11.760.393,07
SMS como CHAT _Agente técnico, Jornada Ordinaria, NA, NA, NA, NA - 1 Mes	1,00	\$ 23.227.606,53	\$ 4.413.245,25	\$ 23.227.606,53	\$ 27.640.851,84
Profesional de operación zonal en campo, Jornada Ordinaria, Zona L, Con herramienta, NA, NA, NA - 3 Mes	2,97	\$ 6.198.367,29	\$ 1.177.689,79	\$ 6.198.367,29	\$ 7.376.057,08
Supervisor Servicios BPO, Jornada Ordinaria, Amplia, Con herramienta, NA, NA, NA - 3 Mes	3,63	\$ 12.353.343,87	\$ 2.347.135,34	\$ 47.513.307,02	\$ 56.302.835,36
Líder de calidad, Jornada Ordinaria, Amplia, Con herramienta, NA, NA, NA - 3 Mes	3,57	\$ 10.809.176,04	\$ 2.053.743,45	\$ 42.912.426,86	\$ 51.065.790,37
Formador, Jornada Ordinaria, NA, NA, NA, NA - 1 Mes	0,93	\$ 3.265.006,21	\$ 1.760.351,56	\$ 8.616.457,64	\$ 10.253.594,53
Minutos de conexión outbound/inbound, Outbound de fijo a 01-8000, NA, 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	44,00	\$ 37,84	\$ 7,19	\$ 1.664,36	\$ 1.961,30
Minutos de conexión outbound/inbound, Outbound de fijo a celular, NA, NA, NA, NA - 60000 Minuto	25375,00	\$ 23,12	\$ 4,39	\$ 596.670,00	\$ 696.137,30
Minutos de conexión outbound/inbound, Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico, NA, NA, NA, NA - 500 Minuto	0,00	\$ 575,72	\$ 105,35	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound, Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía, NA, NA, NA, NA - 500 Minuto	0,00	\$ 832,30	\$ 165,54	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound, Internacional Outbound a fijos y móviles al resto de América, NA, NA, NA, NA - 500 Minuto	83,00	\$ 769,16	\$ 145,34	\$ 65.500,28	\$ 77.945,33
Minutos de conexión outbound/inbound, Internacional Outbound a fijos y móviles al resto del mundo, NA, NA, NA, NA - 500 Minuto	0,00	\$ 832,30	\$ 165,54	\$ -	\$ -
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	\$ 18.833,09	\$ 3.561,69	\$ 186.930,30	\$ 222.447,77
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador, NA, NA, NA, NA - 300000 Minuto	243947,00	\$ 2,01	\$ 0,36	\$ 489.127,47	\$ 582.061,63
Minuto IVR (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	6996,00	\$ 5,26	\$ 1,00	\$ 47.316,96	\$ 56.309,56
Chatbot Smart, NA, NA, NA, NA - 10000 Respuesta Chatbot Smart	10005,00	\$ 5,26	\$ 1,00	\$ 52.626,30	\$ 62.625,30
Licencia RPA - Robotic Process Automation, NA, NA, NA, NA - 1 Licencia Mes	0	\$ 503.606,47	\$ 96.863,23	\$ -	\$ -
Plataforma de Centro de Contacto para Agente, Operacional, NA, NA, NA, NA - 127 Licencia por posición	122	\$ 137.898,56	\$ 26.200,73	\$ 16.823.624,32	\$ 20.020.112,94
Hora de desarrollo, NA, NA, NA, NA - 2000 Hora Desarrollo	573,15	\$ 164.106,23	\$ 31.160,20	\$ 94.067.520,11	\$ 111.926.440,94
Cesamiento área de trabajo en Centro de Contacto, NA, NA, NA, NA - 140 m² cerrado	0	\$ 260.163,93	\$ 30.431,16	\$ -	\$ -
Hora de desarrollo para integraciones y canales digitales, NA, NA, NA, NA - 1000 Hora de desarrollo para integraciones y canales digitales	0	\$ 42.689,52	\$ 8.111,01	\$ -	\$ -
TOTAL				\$ 943.313.553,08	\$ 1.122.543.128,17
IVA				\$ 179.229.575,09	

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.

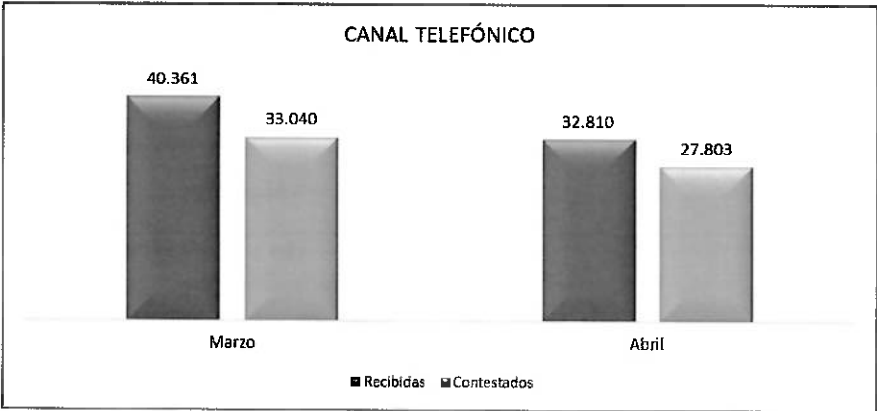
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados de ANS en el mes de abril 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%	99,98%	Cumple
NIVEL DE SERVICIO PARA ATENCION POR VOZ: Llamada virtual, Telefónico, Video llamada y chat	Contestar el 80,00% de las llamadas antes de 20 segundos	41,68%	No cumple
EFICACIA (Nivel de atención)	Voz:	87,87%	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%	85,12%	Cumple
Rotación de Agentes	<= 8,00%	2,40%	Cumple
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 85,00%	96,25%	Cumple
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 80,00%	82,02%	Cumple
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=95%	97,26%	Cumple
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	>=95%	97,90%	Cumple
Tiempo de Atención Chat	<=50 Seg	0:00:20	Cumple
Tiempo de Atención Clic to call (Llamada virtual)	<=50 Seg	0:00:33	Cumple
Tiempo De Atención Videollamada	<=70 Seg	0:00:20	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 abril, se registraron un total de 48,192 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 marzo y abril 2026.



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

Canal	Recibidas	Contestadas	Abandonados	Atención Canales		Nivel de servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO
				Indicador	Tiempo de Espera				
Telefonico	32810	27803	5007	NA	0:06:31	41,68%	84,74%	15,26%	00:11:06
Chat	1429	1385	44	<=50 Seg	0:00:20	NA	96,92%	3,08%	00:10:39
Video Llamada	176	129	47	<=70 Seg	0:00:20	NA	73,30%	26,70%	00:15:15
Llamada virtual	4403	3656	747	<=50 Seg	0:00:33	NA	83,03%	16,97%	00:03:22
Chatbot	8576	8576	0	NA	0:00:00	NA	100,00%	0,00%	00:00:00
SMS chat	798	798	0	NA	0:00:00	NA	100,00%	0,00%	00:00:00
Total	48.192	42.347	5.845	NA	0:05:35	41,68%	87,87%	12,13%	0:10:14

2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de abril, basados en el comportamiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requiere de un total de 128 agentes para llegar al 100% de atención en la operación para el mes correspondiente al presente informe:



DIMENSIONAMIENTO ABRIL 2026

INDICADOR	CANAL			
	TELEFÓNICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	32.810	233	1.791	5.403
Transacciones Atendidas	27.803	148	1.745	4.506
TMO Minutos	11:06	17:44	11:18	03:29
TMO Seg	666	1.064	678	209
Asesores Requeridos	119	1	3	5
Puestos	119	1	3	5
NS (80/40)	41,68%			
NA (90%)	84,74%	73,30%	96,92%	83,03%
OCC	79,35%	26,99%	66,06%	70,31%

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	607	433	174	N/A	0:03:18	41,0%	71,3%	0:19:10	28,7%
Orientación	14011	10584	3427	N/A	0:06:00	22,0%	75,5%	0:10:27	24,5%
Delitos comunes	8251	6006	2245	N/A	0:07:03	24,0%	72,8%	0:28:36	27,2%
Revisión de Incidentes	1415	961	454	N/A	0:10:13	26,1%	67,9%	0:18:58	32,1%
Bilingüe	523	326	197	N/A	0:02:23	48,8%	62,3%	0:08:54	37,7%
Anónimas	94	62	32	N/A	0:07:16	35,1%	66,0%	0:18:44	34,0%
Delito priorizado	1947	1545	402	N/A	0:07:34	43,2%	79,4%	0:36:14	20,6%
Llamadas filtro	31680	27044	4636	N/A	0:02:10	41,5%	85,4%	0:04:48	14,6%
Llamada virtual	4403	3656	747	<=50 Seg	0:00:33	N/A	83,0%	0:03:22	17,0%
Videollamada	176	129	47	<=70 Seg	0:00:20	N/A	73,3%	0:15:15	26,7%
Chat	1429	1385	44	<=50 Seg	0:00:20	N/A	96,9%	0:10:39	3,1%
SMS	8996	8996	0	N/A	0:00:00	N/A	100,0%	0:00:00	0,0%
Chat Bot	8576	8576	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 32,810 en el mes de abril, 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
	32.810	27.803	5.007
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	41,68 %	84,74 %	15,26 %

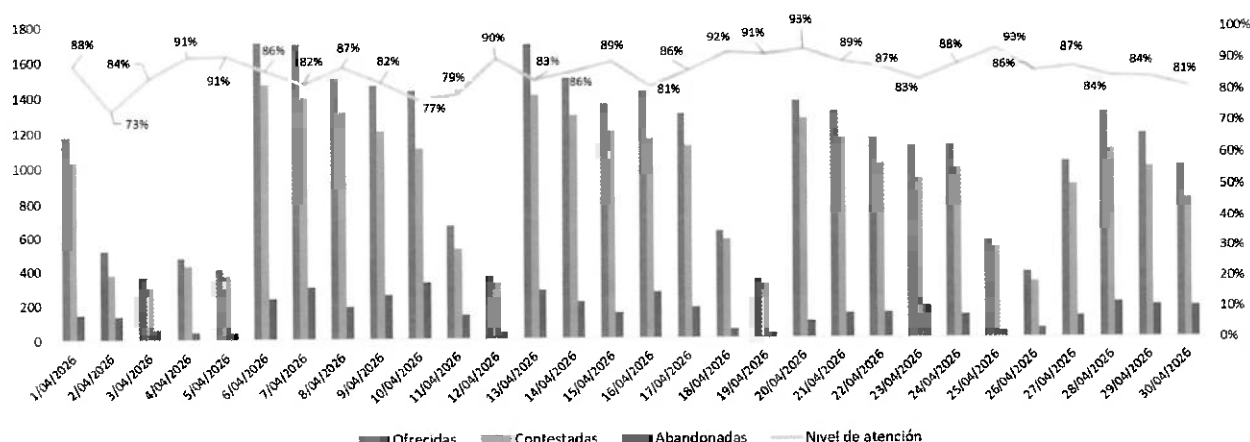
2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

(Inbound sin incluir Videollamada)

Los inicios de semana continúan concentrando el mayor volumen de llamadas, manteniendo el comportamiento habitual del canal.

El tráfico atípico de los primeros 6 días del mes correspondió a Semana Santa. Así mismo se registraron disminuciones puntuales los días 20 al 23 y del 28 al 30, a partir de las 22:00 y hasta las 6 am, relacionadas con la implementación de Voice Bot.

Se presentan variaciones puntuales en el tráfico en diferentes jornadas del mes, asociadas a intermitencias y caídas de SICECON, entre ellas los días 10, 15 y 30 de abril.

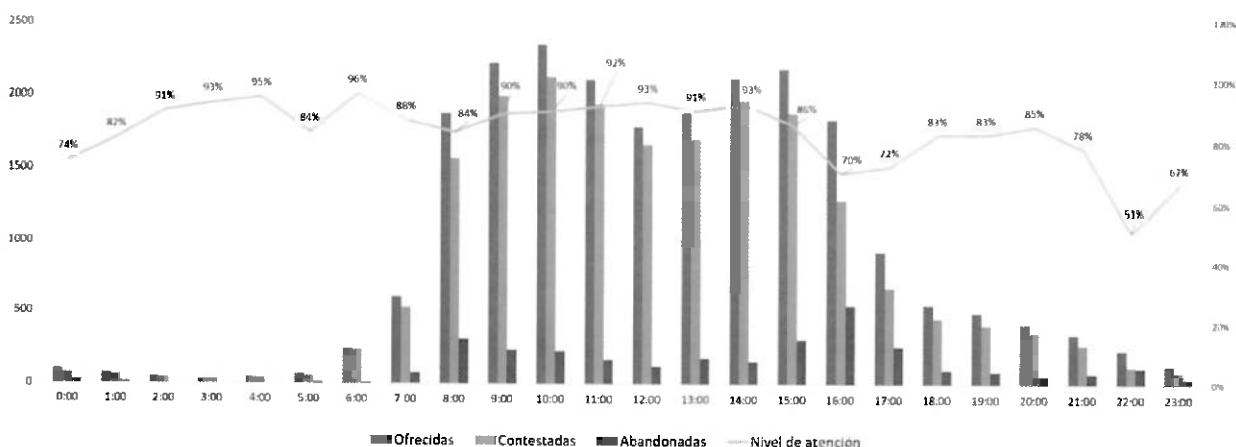


2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

El mayor volumen de llamadas se concentra entre las 8:00 a. m. y las 11:00 a. m., con un segundo comportamiento alto entre las 14:00 p. m. y las 16:00 p. m.

A partir de las 16:00 p. m. se presenta una disminución progresiva en el tráfico, con caídas del nivel de servicio en horas de la noche, asociadas a la finalización de turnos y pérdida de capacidad operativa.

En horario nocturno se evidencia disminución en el nivel de atención, con mayor impacto alrededor de las 22:00 p. m., en línea con la dinámica del canal y la disponibilidad de recurso en estas franjas.

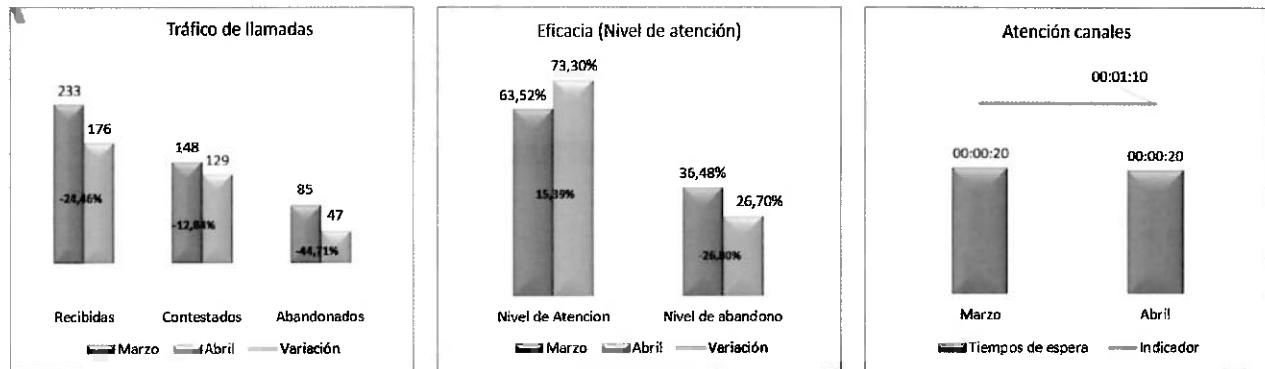


2.8. CANAL DE SEÑAS (VIDEO LLAMADA)

Se presenta una disminución en el volumen de llamadas recibidas y contestadas frente al mes anterior, así como una reducción en el abandono, evidenciando menor ingreso de llamadas al canal, asociado a la presencia de días festivos en abril frente a marzo.

El comportamiento del mes se ve afectado por las interrupciones presentadas en la página de la Fiscalía los días 27 y 28 de abril, que impactaron el acceso al servicio en dichas jornadas.

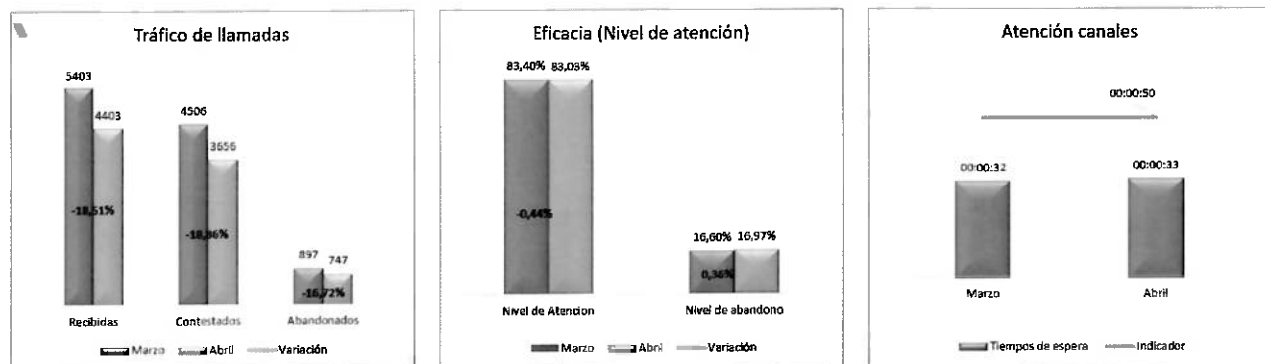
El nivel de atención presenta una mejora, mientras el nivel de abandono registra una disminución; el ASA se mantiene estable, en línea con la operación del canal.



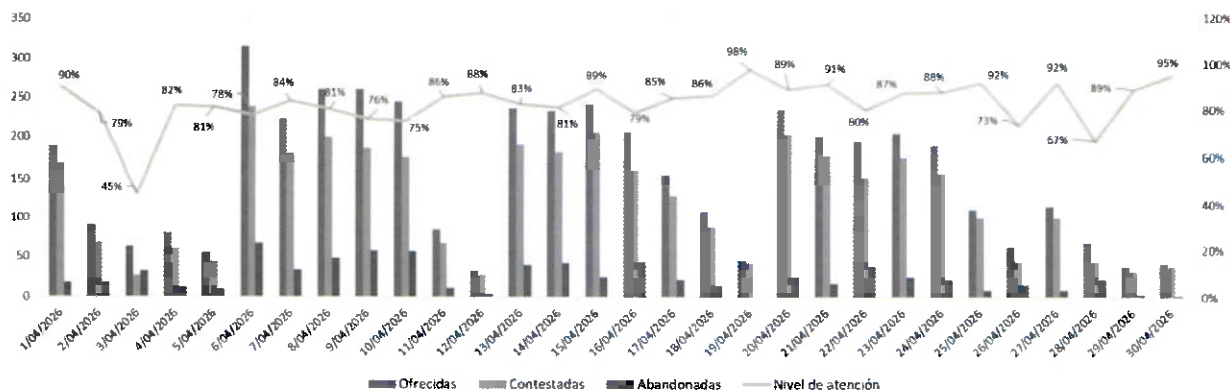
2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL (CLIC TO CALL)

Se presenta una disminución en el volumen de llamadas recibidas y atendidas frente al mes anterior, así como una reducción en el abandono, evidenciando menor ingreso de llamadas al canal, asociado también al paso de semana santa en los primeros días del mes.

El nivel de atención mantiene un comportamiento similar frente al mes anterior, con una leve disminución, mientras el nivel de abandono presenta un leve incremento; el ASA registra cumplimiento.

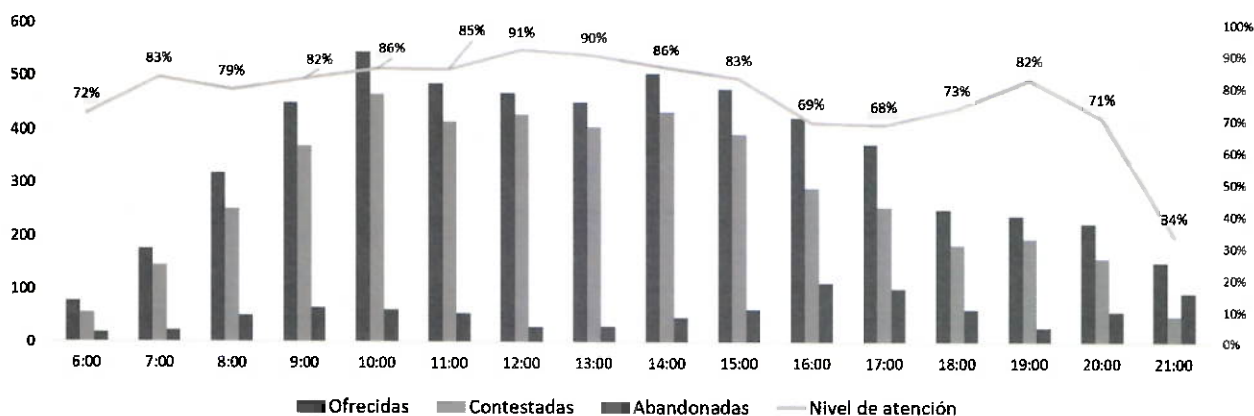


2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA



Los inicios de semana continúan concentrando el mayor volumen de llamadas, manteniendo el comportamiento habitual del canal. Se evidencian variaciones en el tráfico los días 2 y 3 de abril, correspondientes a Semana Santa, con afectaciones por ausentismo (vacaciones incapacidades, intensidad semanal). Así como incremento puntual en el tráfico el día 6 de abril, asociados a caída general del IVR. Se registra descenso de tráfico desde el 27 de abril debido a caída de la página de la FGN durante 2 días.

2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



El mayor volumen de llamadas se concentra entre las 09:00 y las 12:00, con un segundo comportamiento alto entre las 14:00 y las 15:00. A partir de las 16:00 se presenta una disminución progresiva en el tráfico, reflejada también en el nivel de atención, con mayor impacto hacia las 21:00, en línea con la dinámica del canal y la disponibilidad de recurso en estas franjas.

2.10. CANALES DE CHATBOT / CHAT WEB / SMS

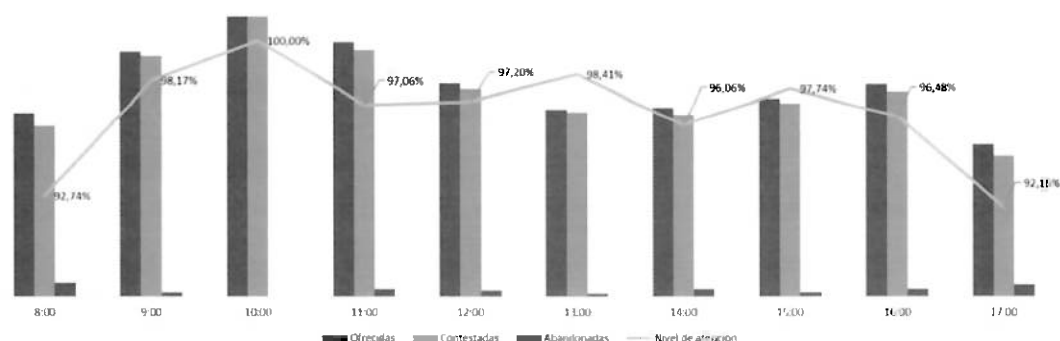
CHAT BOT				CHAT			EJECUCIÓN			
VALORES	Marzo	Abril	Variación	VALORES	Marzo	Abril		Marzo	Abril	VARIACION
Interacciones Ofrecidas	12898	10005	-22,43%	Recibidas	1791	1429	SMS Ofrecidos	4356	2373	-45,52%
Interacciones Atendidas	12898	10005	-22,43%	Contestados	1745	1385	ANS (seg)	0:08:53	0:11:07	25,14%
Interacciones Abandonadas	0	0	0,00%	Abandonados	46	44	Celulares unicos x mes	1278	687	-46,24%
Nivel de atención	100,00%	100,00%	0,00%	Nivel de Atencion	97,43%	96,92%	Promedio celulares unicos por día	55	33	-40,00%
Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%	Nivel de abandono	2,57%	3,08%				
				Atención canales	00:00:21	00:00:20				
				Indicadores	00:00:21	00:00:20				
				TMO	0:11:18	0:10:39				

En abril disminuyeron las consultas del Chatbot en un 22,43% equivalente a 2893 interacciones menos. No se presentaron novedades que afectaran el acceso a al aplicativo. La opción más consultada fue "6. Radicar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias" con 244 interacciones, equivalente 2,5% del total de ingresos.

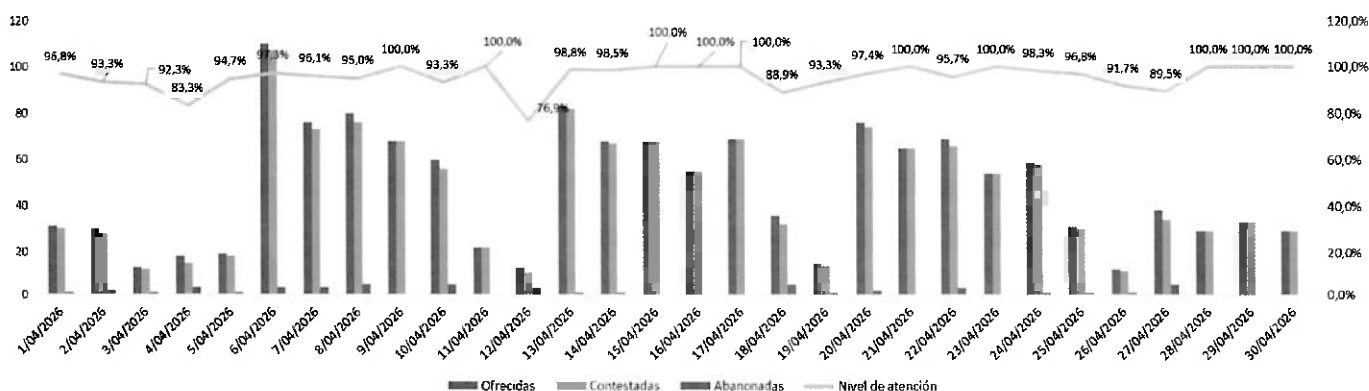
Para Chat, en abril, se recibieron 362 interacciones menos que en marzo, equivalente a una disminución del 20,21%. Semana santa presentó muy bajo flujo de interacciones, al registrar menos tráfico, se aprovechó a las agentes para que apoyaran otros skillis, dejando solo un recurso en algunas franjas.

En abril, el servicio de SMS presentó una disminución de 1.983 interacciones frente a marzo. Esta variación se atribuye principalmente a la menor demanda durante la Semana Santa y a una afectación operativa entre el 17 y el 22 de abril, derivada de un mantenimiento del proveedor Masiv, que impidió la entrega de respuestas a los ciudadanos, pese a la recepción de los mensajes en plataforma.

2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA CHAT



2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA CHAT



Durante el mes de abril se mantiene el comportamiento habitual del canal de chat, caracterizado por mayores volúmenes de interacción al inicio de cada semana, con una disminución progresiva hacia el fin de semana. No obstante, el 6 de abril se evidencia un pico atípico en el tráfico de interacciones, el cual puede asociarse al incremento de la demanda posterior al periodo de Semana Santa.

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	Marzo	Abril
Error Critico Usuario Final (Contractual)	95,84%	97,26%
Error Critico de Negocio (Contractual)	97,65%	97,90%
Error No Critico	91,32%	95,65%

9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

Durante el mes se adelantaron múltiples acciones relacionadas con la implementación y estabilización del sistema Inteliturnos, así como con la gestión de requerimientos y despliegues en el entorno de producción de la FGN. A continuación, se detallan los principales avances:

9.1.1. Revisión de equipos en sedes

Se realizaron visitas técnicas a diferentes sedes con el fin de verificar el estado de los módulos de Autogestión y Atril. En varias de ellas se evidenciaron problemas de conexión:

- En Arauca, dos módulos de Autogestión no presentan conexión.
- En Río Sucio, Popayán, Puerto Tejada, Quilichao, Dos Quebradas, Buenaventura, Cartago y Tuluá, tanto los módulos de Atril como los de Autogestión se encuentran sin conexión.
- En Quibdó, Itagüí y San Andrés, se identificaron fallas específicas en módulos de Autogestión.
- En Guainía Vaupés y Tumaco, los únicos módulos de Atril disponibles no presentan conexión.
- En Puerto Carreño, el Atril funciona correctamente, aunque no cuenta con televisor.
- En San Gil, todos los equipos operan de manera adecuada, sin novedades.

9.1.2. Pruebas y entrega de requerimientos en ambiente FGN

Se realizaron pruebas sobre los desarrollos solicitados y se entregaron los siguientes requerimientos:

- Actualización de remisiones.
- Inclusión del botón de cambio de estado.

- Parametrización de códigos QR.
- Parametrización del porcentaje de asistencia en agendamientos y turnos generados por QR.

9.1.3. Gestión en mesa de servicios

Se crearon casos en la mesa de servicios FGN Dexon para registrar las fallas encontradas en las sedes durante la implementación. Adicionalmente, se entregaron estadísticas solicitadas para la sede de Kennedy y se diligenció el formato de control de cambios requerido por la FGN para el despliegue de los desarrollos.

9.1.4. Exposición y despliegue en producción

Se llevó a cabo una exposición ante el grupo de control de cambios, en compañía del ingeniero Hernando, donde se presentaron las modificaciones a realizar en el servidor de producción. La exposición fue aprobada y se autorizó el despliegue. Posteriormente, el 16 de abril de 2026 a las 7:00 p. m., se efectuó el despliegue de los desarrollos en los servidores de aplicaciones y bases de datos. Durante la estabilización inicial, dos de los cuatro requerimientos presentaron inconvenientes, los cuales fueron solucionados al día siguiente.

9.1.5. Capacitaciones y visitas

Se entregaron actas de capacitación e instalación en las sedes PAF de las seccionales Bolívar, La Guajira y Magdalena. Asimismo, se realizó una visita al CAF Ciudad Bolívar para revisar el funcionamiento de rutas y servicios con los nuevos cambios, brindando retroalimentación a los funcionarios de la sede.

9.1.6. Monitoreo y solución de fallas en estadísticas

La FGN compartió un documento con observaciones sobre fallas en diferentes módulos de estadísticas: general, monitoreo en línea, usuarios, agendamiento y actividad de asesores. Se logró dar solución completa al problema de estadísticas generales, que presentó intermitencia durante dos días.

Y para finalizar el mes, luego del despliegue y corrección de estadísticas se procedió con instalación, configuración y capacitación de las siguientes sedes.

Seccional	Sede	Fecha de instalación	Fecha de capacitación
ANTIOQUIA	SRD_CAUCASIA	27/04/2026	28/04/2026
ANTIOQUIA	SRD_RIONEGRO	27/04/2026	28/04/2026
ATLANTICO	SRD_CENTRO BARRANQUILLA	27/04/2026	28/04/2026
ATLANTICO	SRD_LA CORDIALIDAD	27/04/2026	28/04/2026
ATLANTICO	SRD_SOLEDAD	27/04/2026	28/04/2026
BOGOTA	SRD_CAMPOVERDE	28/04/2026	29/04/2026
BOLIVAR	SRD_CARTAGENA	28/04/2026	29/04/2026
BOYACA	SRD_CHIQUINQUIRA	29/04/2026	30/04/2026
BOYACA	SRD_SOGAMOSO	29/04/2026	30/04/2026
BOYACA	SRD_TUNJA	29/04/2026	30/04/2026
CALDAS	SRD_MANIZALES	29/04/2026	30/04/2026

9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para el mes de abril se radican las respectivas horas de soporte y desarrollo correspondientes al periodo del 1 al 30 de abril.

Hora desarrollo- bpo03--31 - IT-8PO-48-1					
FECHA DE SOLICITUD	REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	HORAS	VALOR
1/04/2026	Daily	Archivos de la carpeta outBox para permitir la ejecución de	Ing. Miguel Torres	0,50	\$ 97.643,24
6/04/2026	Daily	una plantilla de correo especial al usuario y el incidente	Ing. Miguel Torres	0,80	\$ 156.229,19
7/04/2026	Daily	Las bases de datos están caldas por lo cual hay bloqueo	Ing. Miguel Torres	1,47	\$ 287.071,13
9/04/2026	Daily	por al generar un pdf. La conclusión parece ser un tema de	Ing. Miguel Torres	1,08	\$ 210.909,40
9/04/2026	Soporte	de desarrollo y coordinación con Carlos ojed para el tema	Ing. Miguel Torres	0,47	\$ 91.784,65
10/04/2026	Daily	añala la opción "Inadmisión". También, al elegir Inadmisión	Ing. Miguel Torres	1,23	\$ 240.202,38
11/04/2026	Soporte	Miguel Cubidez. Se discute estrategia para relacionar incid	Ing. Miguel Torres	0,50	\$ 97.643,24
13/04/2026	Daily	te de persona desaparecida correctamente. Siempre se es	Ing. Miguel Torres	0,33	\$ 64.444,54
15/04/2026	Daily	o de los textos. Además se compartió información sobre u	Ing. Miguel Torres	0,92	\$ 179.663,57
16/04/2026	Daily	[on sobre un fallo al migrar la información de persona de	Ing. Miguel Torres	0,63	\$ 123.030,49
20/04/2026	Daily	emas, en el flujo, el fiscal en el grupo IT puede elegir entr	Ing. Miguel Torres	0,50	\$ 97.643,24
21/04/2026	Daily	discute sobre la necesidad de desplegar las herramientas	Ing. Miguel Torres	0,50	\$ 97.643,24
23/04/2026	Daily	a unidad (Esperar consulta por parte de Ivan sobre Metro)	Ing. Miguel Torres	0,67	\$ 130.841,95
24/04/2026	Daily	cción del usuario con la herramienta ia, se quiere guarda	Ing. Miguel Torres	0,83	\$ 162.087,78
24/04/2026	Soporte	Se discuten detalles del F29 en como se manejaría la dup	Ing. Miguel Torres	1,00	\$ 195.286,49
27/04/2026	Daily	e revisa el error en reporte alerta persona desaparecida de	Ing. Miguel Torres	0,63	\$ 123.030,49
27/04/2026	Soporte	corrige la plantilla de correo y se agrega el campo de des	Ing. Miguel Torres	0,92	\$ 179.663,57
28/04/2026	Daily	rupio de FiscalItCentrak. 2. Se reporta un problema con De	Ing. Miguel Torres	0,67	\$ 130.841,95
29/04/2026	Daily	parecida no se migra correctamente. Se identifica que la i	Ing. Miguel Torres	0,50	\$ 97.643,24
30/04/2026	Soporte	por los agentes de la fiscalia. Esta estrategia se salía de	Ing. Miguel Torres	20,00	\$ 3.905.729,70
30/04/2026	Sistema de Turnos Inteliturnos	Sistema de Turnos Inteliturnos	UT-ASD/IQ	145,00	\$ 28.316.540,34
17/04/2026	Sistema de Turnos Inteliturnos	Cambio de estado de turnos	UT-ASD/IQ	20,00	\$ 3.905.729,70
17/04/2026	Sistema de Turnos Inteliturnos	Solicitudes anónimas de turnos vía web	UT-ASD/IQ	36,00	\$ 7.030.313,46
17/04/2026	Sistema de Turnos Inteliturnos	Parametrización de código QR	UT-ASD/IQ	40,00	\$ 7.811.459,40
17/04/2026	Sistema de Turnos Inteliturnos	Actualización de formatos de remisión	UT-ASD/IQ	48,00	\$ 9.373.751,28
20/04/2026	Voice Bot	Diseño y parametrización del Voice_Bot	UT-ASD/IQ	250,00	\$ 48.821.621,28
TOTAL				573,15	\$111.928.448,94

10. FACTURACIÓN

Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 generó factura número **FE-56** de los servicios prestados en el periodo del 1 al 30 de abril 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 **\$1.122.543.128,17. COP.**

11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA

Preturno 29/04/2026: Se realiza una sensibilización en la atención al usuario, teniendo en cuenta elementos fundamentales como la escucha activa, evitar minimizar la situación que está viviendo el ciudadano, atender la solicitud con respeto y seriedad, y brindar una orientación clara, empática y oportuna. Así mismo, se comparten ejemplos de expresiones adecuadas que pueden utilizarse durante la atención. Adicionalmente, se informa que ya no se utilizará el grupo de WhatsApp, y que todos los reportes generados desde el Centro de Contacto deberán realizarse únicamente a través del formulario diseñado para tal fin. Cuando se identifique un caso que requiera atención urgente, este deberá ser escalado de manera inmediata a algún integrante del STAFF, con el fin de garantizar una gestión oportuna y adecuada. Promedio: 99,81%.

Preturno 23/04/2026: Si un usuario inicialmente solicita orientación o denuncia de forma anónima, pero durante la conversación decide suministrar sus datos, se debe actualizar el tipificador para que los cambios queden correctamente registrados. Cuando se identifique a un usuario frecuente con presunto diagnóstico de salud mental se debe transferir al segmento de psicología, si se trata de un menor de edad se debe validar previamente con el coordinador en turno y los casos de personas en crisis se debe validar directamente con las psicólogas. Las novedades reportadas a través de los grupos de WhatsApp deben incluir siempre el nombre al final del mensaje. Se recuerda que los agendamientos están autorizados únicamente en la ciudad de Bogotá y exclusivamente en los seis (6) puntos de atención habilitados. Cuando en los reportes las víctimas sean menores de edad, se debe seleccionar en el campo "Tipo de persona" la opción "Víctima menor". Se recuerda revisar las piezas informativas y el material del preturno para mantenerse actualizado y asegurar

una gestión alineada con los lineamientos, garantizando una mejor atención al usuario. Promedio: 98,55%.

Pretorno 16/04/2026: Para garantizar una gestión adecuada, todos los casos que inicialmente se tomen por Acceso a la Justicia, una vez registrado el reporte, deberán ser validados por el abogado de turno. Cuando la llamada se finalice durante la toma de la denuncia, se deberá registrar la primera interacción como Orientación e información general. Posteriormente, la devolución de la llamada para continuar con la gestión deberá quedar registrada como Denuncia. Se informa que los correos relacionados con los alcances de personas desaparecidas deben ser enviados a María Fernanda, con copia a Natalia Mutis, Rocío Sánchez y Mónica Cifuentes. Al momento de cargar solicitudes de información a través de ARKIVA, se deben diligenciar todos los campos del formulario y verificar que el correo electrónico quede registrado de manera correcta. Se recuerda que las PQRS siempre deben ser leídas en su totalidad y se debe informar al usuario el tiempo de respuesta correspondiente. Finalmente, cuando se solicite orientación jurídica, se debe dejar registrada en la tipificación la consulta realizada y la orientación brindada. Promedio: 97,96%

Pretorno 09/04/2026: Se recuerda las sedes habilitadas para realizar el proceso de agendamiento en sala presencial. Cuando en los reportes las víctimas sean menores de edad, se debe seleccionar en el campo "Tipo de persona" la opción "Víctima menor". Al tomar una denuncia por los delitos de violencia sexual, violencia intrafamiliar, homicidio o feminicidio, cuando un menor de edad figure como denunciante-víctima o víctima-menor, siempre se debe seleccionar en el campo "Calidad" la opción "Menor de edad", para los demás delitos, se deberá continuar seleccionando la opción "Niño, niña y/o adolescente". El artículo 68, correspondiente a la exoneración del deber de denunciar, debe ser informado al ciudadano antes de recepcionar la denuncia o de realizar el proceso de ampliación. Se recuerda que, al momento de transferir una llamada al agente bilingüe, la transferencia debe realizarse en Inconcert mediante la opción "Inglés". Teniendo en cuenta la necesidad de mantener la continuidad del servicio y asegurar los resultados esperados en los indicadores de servicio, se informa que el pretorno y la evaluación mensual estarán habilitados únicamente los días jueves y viernes. Promedio: 96,37%

EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

Durante el mes de abril se obtuvo una calificación de 96,25 %, mientras que en marzo el resultado fue de 96,92 %, lo que representa una disminución de 0,67 puntos porcentuales.

Este leve descenso puede estar asociado a la incorporación de más de 20 nuevas preguntas al banco de la evaluación, lo cual incrementó el nivel de dificultad. Actualmente, el banco cuenta con 116 preguntas, lo que permite que cada cuestionario sea diferente gracias a la selección aleatoria de preguntas, evitando la repetición y promoviendo una evaluación más exigente del conocimiento de los colaboradores.

A pesar de la variación registrada, el resultado se mantiene alto y estable, lo que evidencia que, para un porcentaje significativo de los colaboradores, las directrices impartidas son claras y han sido adecuadamente comprendidas.

Se resalta que la evaluación mensual constituye una herramienta clave para analizar el desempeño tanto a nivel general como individual, facilitando la identificación de casos puntuales en los que se requiere intervención. En estos escenarios, los resultados permiten establecer acciones de mejora enfocadas en temas específicos de atención y no en vacíos conceptuales.

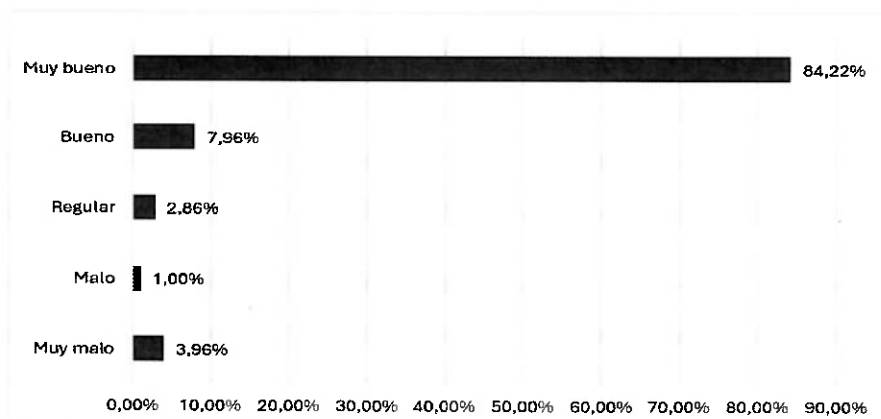
Durante el mes de marzo se obtuvo una calificación del 96,89 %, mientras que en febrero fue del 96,47 %, lo que representa un incremento de 0,42 puntos porcentuales. Este resultado evidencia un fortalecimiento en la comprensión y asimilación de la información por parte de los colaboradores, lo cual se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

12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

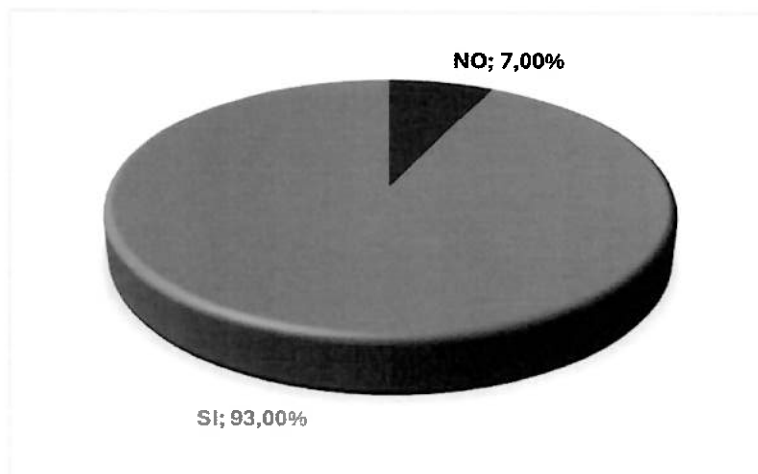
A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios de manera voluntaria.

12.1. CANAL TELEFÓNICO

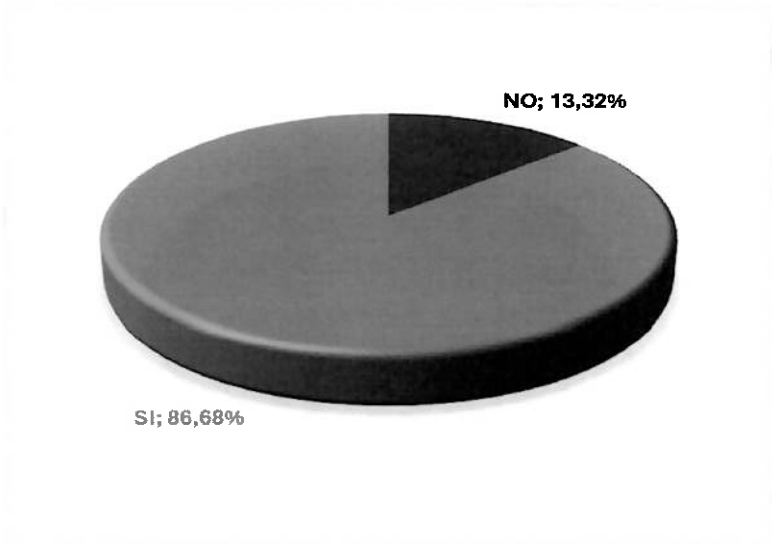
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	92,17%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,00%
--	---------------

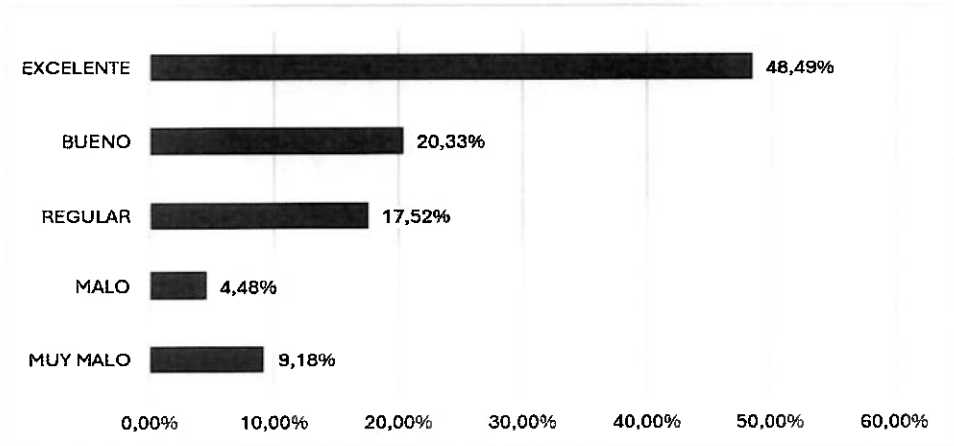


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	86,68%
---	---------------

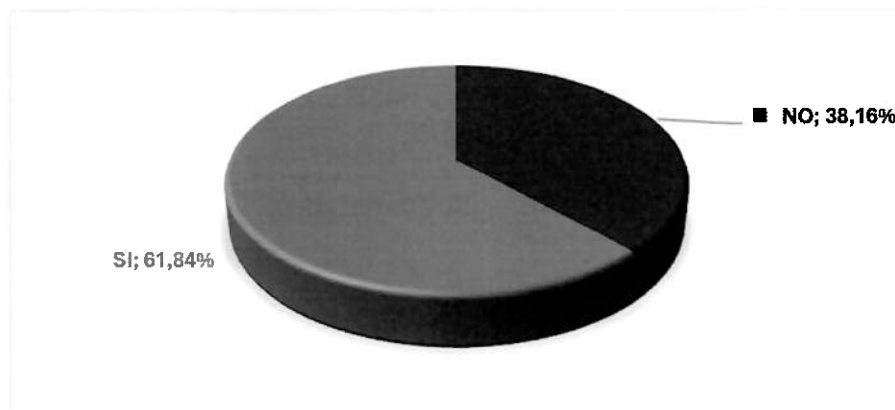


12.2. LLAMADA VIRTUAL

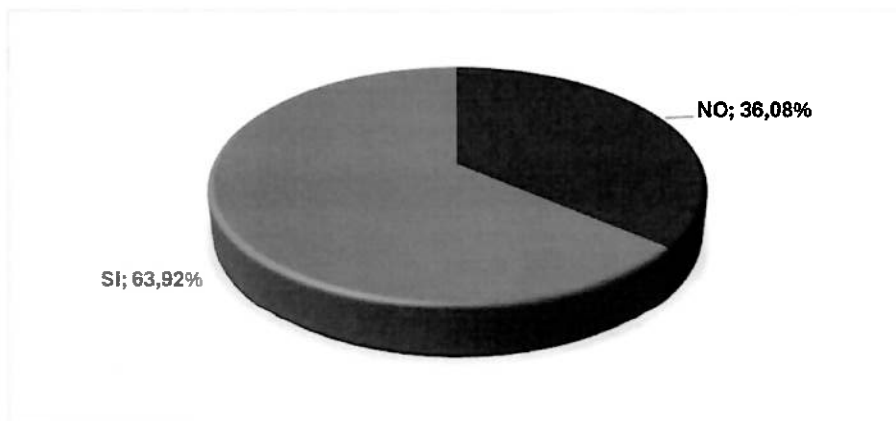
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	68,82%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	61,84%
--	---------------

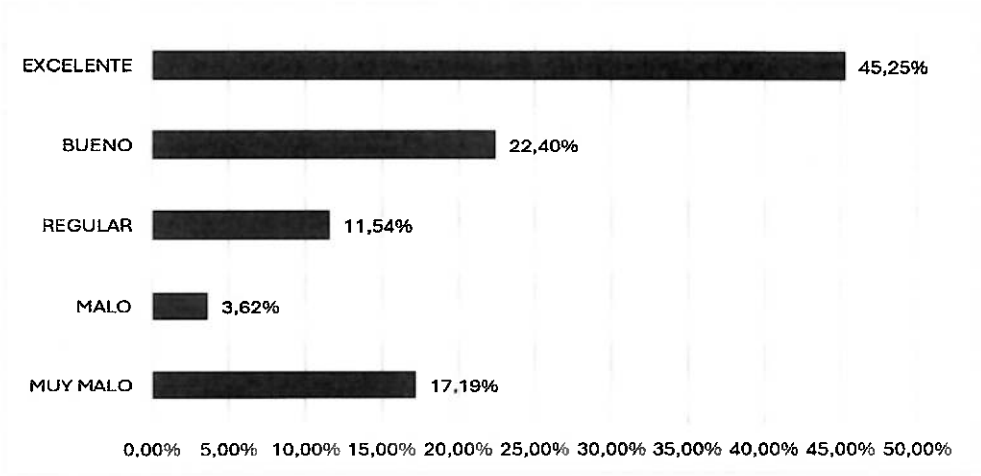


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	63,92%
---	---------------

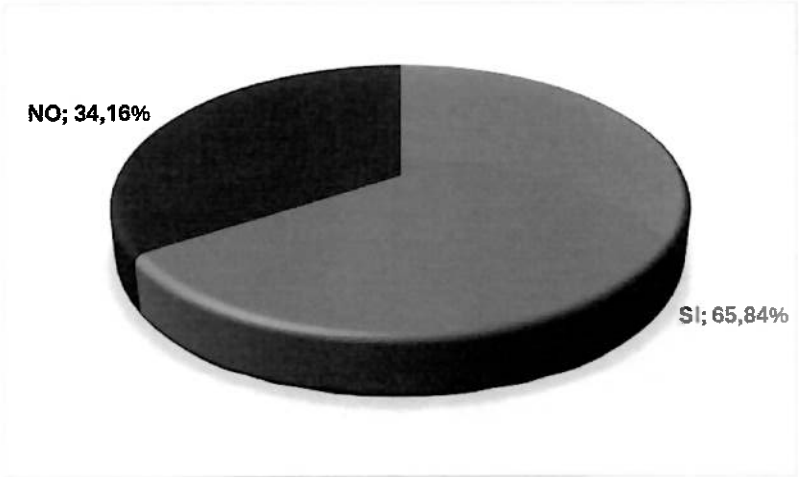


12.3. CHAT AGENTE

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	67,65%
--	---------------



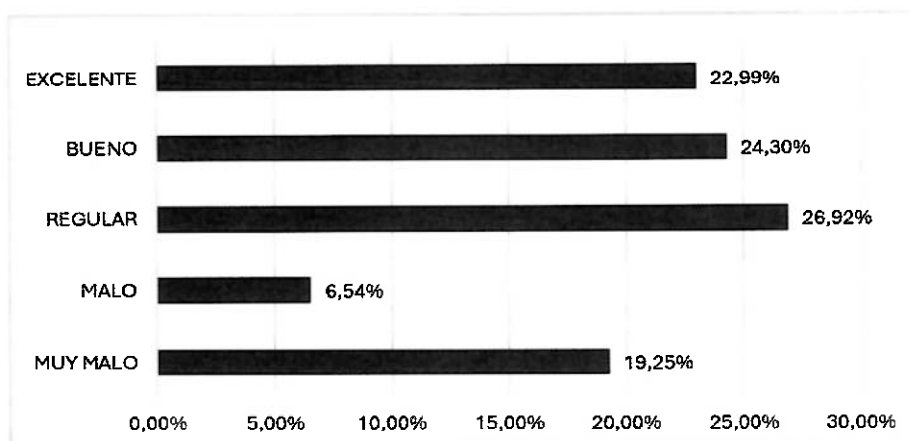
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	65,84%
--	---------------



12.4 CHAT BOT

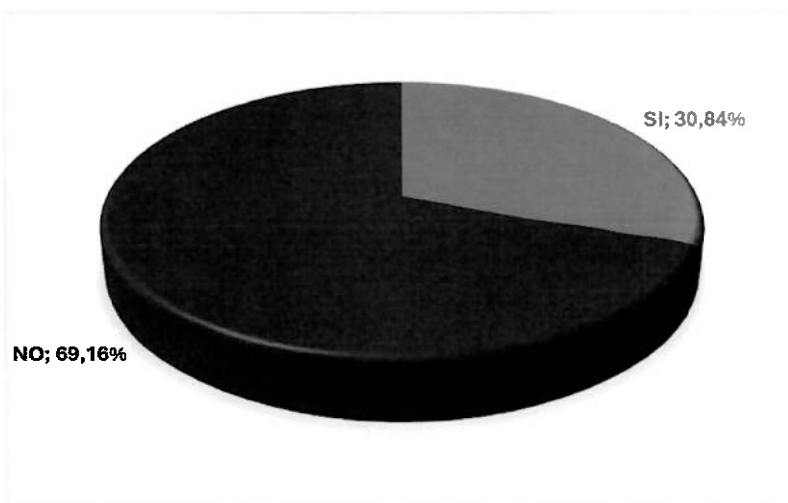
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?

47,29%



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

30,84%



12.5 CANAL DE SEÑAS (VIDEOLLAMADA)

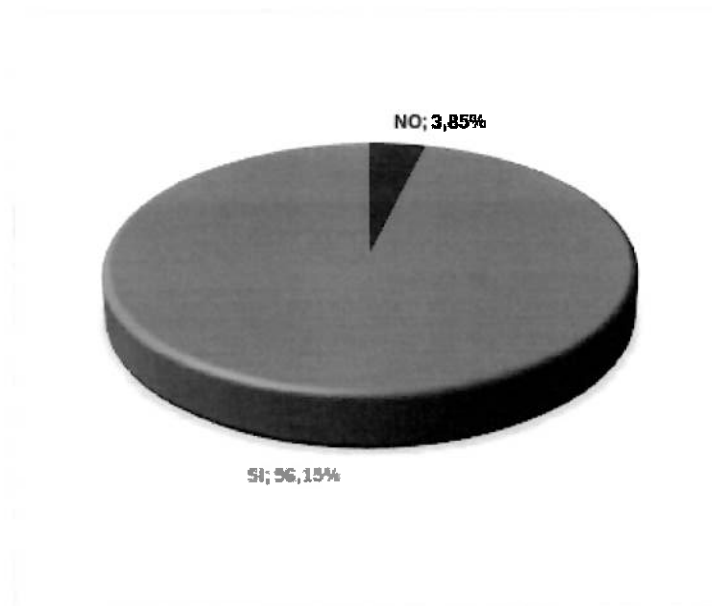
Pregunta 1. ¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?

98,08%



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

96,15 %



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

100%



SI; 100%

Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción de abril 2026

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	92,17%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,00%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	86,68%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	68,82%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	61,84%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	63,92%
Chat agente	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	67,65%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	65,84%
Chat bot	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	47,29%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	30,84%
Videollamada	¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	98,08%
	¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y completa?	96,15%
	¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	100,00%
TOTAL INDICADOR		85,12%

13. CONCLUSIONES

Durante el mes de abril se presentó una reducción cercana al 20% en el volumen total de interacciones frente a marzo (ofrecidas y atendidas), comportamiento explicado principalmente por la estacionalidad de Semana Santa y reforzado por afectaciones operativas como caídas de IVR, intermitencias en aplicativos y fallas en canales digitales. A pesar de la menor demanda, se evidencia una mejora en indicadores como nivel de atención y abandono, lo que refleja una gestión más eficiente del tráfico.

La operación logró mantener niveles de servicio relativamente estables, con mejoras en atención en varios segmentos (filtro, delitos comunes), aunque con aumento en el ASA y en la ocupación, evidenciando presión sobre la capacidad operativa. Se destacan ajustes en el modelo de atención, como el apoyo entre segmentos y la redistribución de recursos, lo que permitió sostener la atención pese a menor disponibilidad de turnos y eventos operativos.

A partir del 24 de abril se dio inicio a la primera fase de pruebas del VoiceBot, generando cambios en la dinámica de ingreso y distribución de llamadas, especialmente en horarios nocturnos y en segmentos como orientaciones, donde se evidencian reducciones asociadas a cambios en la transferencia. Este hito marca el inicio de una transformación en el modelo de atención, donde la IA comienza a asumir funciones de enrutamiento y pre-atención, con impactos iniciales en la composición del tráfico más que en la reducción del volumen total.

Durante el mes de abril, el área de Formación centró sus esfuerzos principalmente en el apoyo operacional, lo que permitió atender de manera oportuna las inquietudes de los colaboradores y asegurar la correcta ejecución de los procesos, especialmente en el uso del aplicativo ARKIVA.

De forma paralela, se desarrollaron actividades administrativas y de seguimiento, así como la elaboración de material formativo orientado a establecer nuevas directrices y pautas de servicio, haciendo énfasis en brindar una atención exclusiva, empática y respetuosa al usuario, evitando minimizar su situación.

La elaboración de la pieza informativa y la actividad lúdica desarrollada permitieron fortalecer el conocimiento de los agentes frente a las diferencias entre el secuestro simple y el secuestro extorsivo, especialmente en relación con la exigencia económica como elemento diferenciador del tipo penal. Estas estrategias pedagógicas facilitaron una comprensión práctica y dinámica de los conceptos, contribuyendo a una orientación más clara, precisa y ajustada a la normatividad penal vigente en la atención brindada por el centro de contacto.

El análisis del periodo de abril de 2026 consolida un desempeño alto en los niveles generales de calidad, lo cual valida la efectividad de los planes de acción. La medición y el monitoreo continuo sobre el Segmento Filtro (LV – Bilingüe), así como las encuestas estructuradas de Delitos Comunes, Delitos Priorizados y Psicología, demuestran una mejoría en la segmentación. La correcta priorización en estos frentes ha mitigado los tiempos de espera y optimizado la asignación de recursos especializados. Se diseñara microcapacitaciones enfocadas en los puntos críticos detectados dentro de las encuestas de los segmentos de Delitos Priorizados y Psicología, donde la precisión de la información y la empatía son pilares de la experiencia de servicio. Y se mantendrán planes de acción específicos para agilizar el tiempo de respuesta por interacción, maximizando la eficiencia operativa sin descuidar el indicador de calidad obtenido.

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA FORMATO RECIBO A SATISFACCIÓN	Código: FGN-AP06-F-15 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	901 901 001-2
CORREO ELECTRÓNICO DEL BENEFICIARIO	utasadq@iq-online.com
PERIODO DEL SERVICIO:	01 al 30 de Abril 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 derroguen; (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 terceros

Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO:	Factura FE- 58
VALOR A PAGAR:	\$1122543128,17 Mil Ciento Veintidós Millones Quinientos Cuarenta y Tres Mil Ciento Veintiocho Pesos con Dieciséis Centavos M/Cto

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

AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL	No. 428	Fecha: 05/01/2026	Vr \$ 1.122.543.128,17
	No. 		Vr \$

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO	No. 591325	Fecha: 14/05/2025	Vr \$ 5.819.619.463,13
	No. 960925	07/07/2025	1.259.803.112,82
	No. 4228	09/01/2026	5.241.367.596,83
	No. 4326	09/01/2026	1.396.130.797,74

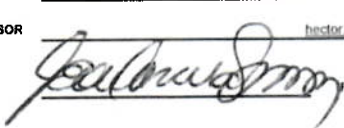
NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO: HÉCTOR CASANOVA GONZÁLEZ

No. CÉDULA DEL SUPERVISOR: 01.275.331

CARGO DEL SUPERVISOR: Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)

DEPENDENCIA: Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones TEL. Ext.: 5702000 ext 31299

CORREO ELECTRÓNICO DEL SUPERVISOR: hector.casanova@fiscalia.gov.co

FIRMA DEL SUPERVISOR:  FECHA: 15-may-26

OBSERVACIONES: Se adjunta la factura FE-56 y pago de parafiscales.

RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN	No. De Folios
RADICADO	

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :

30f525cf58b23f08ba5c0490940d4eb8cb150e96f0bf8d86440bf248db8a18818ddae5b6f83127e2639eeca555fcf35e

Número de Factura: FE-56

Forma de pago: Crédito

Fecha de Emisión: 13/05/2026

Medio de Pago: Instrumento no definido

Fecha de Vencimiento: 12/06/2026

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: clzarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Tipo de Documento: NIT

País: Colombia

Número Documento: 800152783

Departamento: Bogotá

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.

Régimen fiscal: O-13; R-99-PN

Dirección: AC 24 52 01

Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

Teléfono / Móvil: 6015702000

Correo: julio.sanabria@fiscalia.gov.co

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	%Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo03 1 IT BPO 25 11	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria	94	57,13	\$ 6.198.367,29	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 67.281.417,42	19.00			\$ 354.112.723,28
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	2,83	\$ 9.265.008,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.981.794,91	19.00			\$ 26.219.973,23
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	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 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	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 herramienta	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 Amplia Con herramienta	94	3,83	\$ 12.353.343,87	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 8.989.528,33	19.00	\$ 47.313.307,02
12	bpo03 12 IT BPO 38 7	Lider de calidad Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	94	3,97	\$ 10.809.176,04	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 8.153.361,49	19.00	\$ 42.912.428,88
13	bpo03 13 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordinaria	94	0,93	\$ 9.265.008,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.637.126,95	19.00	\$ 8.616.457,64
14	bpo03 17 IT BPO 7 5	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional	94	44,00	\$ 37,84	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 316,34	19.00	\$ 1.664,96
15	bpo03 18 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	25.375,00	\$ 23,12	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 111.467,30	19.00	\$ 586.670,00
16	bpo03 21 IT BPO 7 9	Minutos de conexión outbound Inbound Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	94	83,00	\$ 789,16	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 12.445,05	19.00	\$ 65.500,28
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 Voice Response Enrutado	94	243.347,00	\$ 2,01	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 92.934,22	19.00	\$ 489.127,47
19	bpo03 27 IT BPO 16 2	Mensaje SMS Short Message Service SMS en doble vía	94	8.996,00	\$ 5,26	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 8.990,60	19.00	\$ 47.318,96
20	bpo03 28 IT BPO 21 1	Chatbot Smart 15000 Respuesta Chatbot Smart	94	10.005,00	\$ 5,26	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.999,00	19.00	\$ 52.626,30
21	bpo03 30 IT BPO 47 1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Operativa	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	573,15	\$ 164.106,29	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 17.870.928,82	19.00	\$ 94.057.520,11
23	00	Ajuste al peso	94	2,00	\$ 0,01	\$ 0,00	\$ 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 Abril del 2026, bajo la Orden de Compra 146060 Observaciones de las retenciones a aplica

1.1. Aplica Retención 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 Retención 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 Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente la responsabilidades del IVA. Según Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de la UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

Línea de negocio:

Datos Totales



Documento generado el:
13/05/2026 16:04:42
Documento validado por la
DIAN:
13/05/2026 16:04:42
XML Generado por: Solución
Gratuita DIAN
800197268
PDF Generado por:
Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	0

Subtotal	943313553.1
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	943313553.1
IVA	179229575.07
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0
Total impuesto (=)	179229575.07
Total neto factura (=)	1122543128.17
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ 1122543128.17

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	9112408.91

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	943.313.553,10
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	943.313.553,10
IVA	179.229.575,07
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	179.229.575,07
Total neto factura (=)	1.122.543.128,17
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ 1.122.543.128,17

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	9.112.408,92

Numero de Autorización: 18764108478994 Rango desde: 51 Rango hasta: 100 Vigencia: 2028-04-15

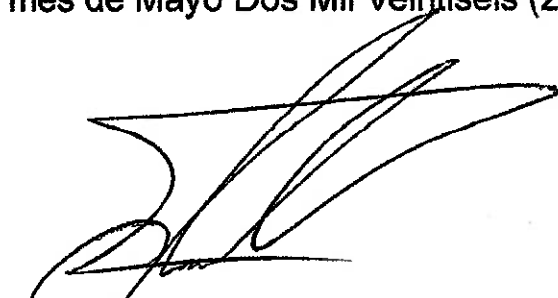
V. M. [Signature]

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 **BOGOTÁ, D.C.**, a los siete (7) días del mes de Mayo Dos Mil Veintiséis (2026).

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Armando Florez Pinzon', written over a horizontal line.

ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

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

CONSIDERANDO QUE:

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

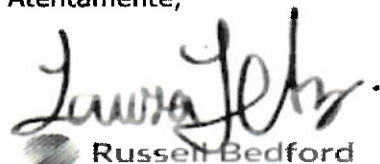
CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que terminará el 31 de diciembre de 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.

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 Noviembre del año 2025 y abril 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 once (11) días del mes de mayo 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
11/05/2026 02:57 p. m.



Informe del Revisor Fiscal

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

12 de mayo 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 noviembre de 2025 y 30 de abril 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 noviembre de 2025 y 30 de abril 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 noviembre de 2025 y 30 de abril 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 noviembre de 2025 y 30 de abril 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

