

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



2026203100624322

Radicado No: 2026203100624322

23/06/2026 04:30 PM

Página 1 de 1

Bogotá D.C.,

Doctora

LAURA TÉLLEZ GONZÁLEZ

Subdirectora de Gestión Contractual

Fiscalía General de la Nación

laura.tellez@fiscalia.gov.co

ASUNTO: Informe Parcial de Supervisión No. 17 Contrato 0104 de 2025

Respetada doctora Laura,

De manera atenta se remite el informe de supervisión parcial No. 17 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 16:20:01 -0500

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

Subdirección de
Gestión Contractual

24 JUN 2025

DEFINIDA

Olga Mesa
9:07 A.M.

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

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

1	ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO									
1.1	Informe No.					17				
1.2	Período del informe		Del	01	05	2026	Al	31	05	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 6

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

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

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 3 de 6

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	
31/05/2026		\$13.714.950.870,22		\$11.313.134.615,29		\$1.024.307.027,86		\$1.377.509.227,07	
(Agregar tantas filas como se requieran)									
3.7	Histórico de Modificaciones Contractuales								
Fecha	Modificadorio Número	Adición Número	Prórroga Número	Suspensión Número	Reanudación Número	Descripción			
14/07/2025	1	N/A	N/A	N/A	N/A	Adición de: 11 agentes técnicos jornada ordinaria, 5 agentes técnicos 7X24, 1 agente profesional, 1 supervisor, 1 líder de calidad, 1 licencia clic to call, 250 horas de desarrollo, 30 metros de cerramiento, 250 horas de desarrollo para integraciones.			
(Agregar tantas filas como se requieran)									

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 4 de 6

4.	OTROS ASPECTOS			
4.1	Acta de liquidación:			
(Con el último informe se debe presentar el proyecto de acta de liquidación, si al verificar el clausulado del contrato ésta aplica).				
4.2	Estado de avance presupuestal a la fecha	89.96%		
(VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA + VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME) / (VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones en caso que aplique) x 100				
4.3	Estado de avance físico a la fecha (%)	N/A		
(UNIDADES TOTALES RECIBIDAS A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME / UNIDADES CONTRATADAS) X100				
4.4	Persona natural (Si no aplica, colocar N/A)			
Cuadro 5 – Persona Natural				
Obligaciones		Número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato		
N/A				
(Si no aplica colocar N/A)				
4.5	Persona jurídica			
Fecha de Certificación		Fecha	04	06
				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.	

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

El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X	El proveedor suministró el personal e infraestructura necesaria para realizar la atención en los canales.	
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato		Contrato de prestación de Servicios.	X
Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado	X	Fue satisfactorio en la medida que se respondieron los canales con el personal que se aprovisionó mediante la orden de compra.	
Los bienes fueron ingresados al almacén		Contrato de prestación de servicios.	X
Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.	X	Se capacitó al personal que ingresó nuevo a la campaña y se reforzó para el personal que continuó vinculado.	
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.		Contrato de prestación de servicios.	X
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.		Contrato de prestación de servicios.	X
Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	X	El proveedor cumplió con los servicios dentro del periodo del informe.	
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X	El proveedor cumplió con el recurso humano requerido en la orden de compra vigente y se descontaron las novedades presentadas.	

Nota: Documentación Anexa: El Supervisor 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 mayo de 2026.			
5.1	El contratista "CUMPLIÓ"	Si Cumplió	X	No Cumplió	

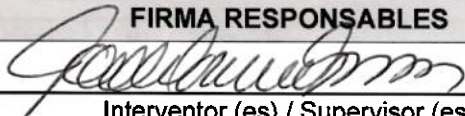
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

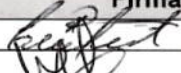
Durante el periodo de este informe, el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar el contrato de servicios de Centro de Contacto para la FGN.

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

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

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

FIRMA RESPONSABLES					
 Interventor (es) / Supervisor (es)					
Nombre			Cedula		
Héctor Casanova González			91.275.331		
Ciudad	Bogotá	fecha	12	06	2026

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		12/06/2026
Revisó	María Margarita Carvajal Lastra		12/06/2026
Revisó	Eric Mauricio Vargas Forero		12/06/2026
Revisó	Julián Augusto Correa Ospina		12/06/2026

INFORME DE GESTIÓN

UT | UNIÓN TEMPORAL
ACUERDO MARCO
ASD-IQ 2024

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OC 146060

Mayo 2026

 **GRUPO ASD**
BUSINESS
PROCESS
OUTSOURCING
SUPPLY CHAIN
TECHNOLOGY
OUTSOURCING

 **iQ**
OUTSOURCING

Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de mayo de 2026, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato 0104 de 2025-OC 146060.
Periodo del informe	Mayo 2026
Presentado por:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	013

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 MAYO.....	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.....	12
2.8. CANAL DE SEÑAS (VIDEOLLAMADA).....	12
2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL (CLIC TO CALL).....	13
2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADIA.....	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	21
10. FACTURACIÓN.....	22
11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA.....	22
12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
12.1. CANAL TELEFÓNICO	23
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 mayo 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 mayo 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-61Mes	94,63	\$ 6.136.367,23	\$ 1.177.683,73	\$ 338.676.835,05	\$ 402.953.936,01
Agente en Sitio_Agente técnico_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA-NA-5 Mes 7x24	10,00	\$ 21.074.443,77	\$ 4.004.145,46	\$ 210.744.437,70	\$ 250.785.952,26
Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA-NA-1Mes	0,93	\$ 5.001.521,54	\$ 950.289,17	\$ 4.651.454,40	\$ 5.535.184,33
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA-NA-3 Mes	2,73	\$ 9.255.008,21	\$ 1.760.351,56	\$ 25.293.472,41	\$ 30.099.232,17
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias de la salud y afines_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA-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_Oro_NA-NA-1Mes	0,63	\$ 9.265.008,21	\$ 1.760.351,56	\$ 5.838.555,17	\$ 6.945.576,66
Agente con dominio en LSC (Medellán) Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA-NA-1	0,00	\$ 9.862.674,85	\$ 1.877.708,22	\$ 7.308.133,98	\$ 8.408.306,46
Agente Bilingüe_Agente técnico_En Sitio_Todas las zonas_Servicio 7x24_Oro-NA-1 Mes 7x24	1,00	\$ 23.227.606,59	\$ 4.413.245,25	\$ 23.227.606,59	\$ 27.640.851,84
SMS como Chat_Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA-NA-1Mes	1,00	\$ 6.199.367,23	\$ 1.177.683,73	\$ 6.199.367,23	\$ 7.376.051,08
Profesional de operación zona en campo_Jornada Ordinaria_Zona L Con herramienta_NA_NA_NA-NA-3 Mes	2,53	\$ 16.305.048,53	\$ 3.227.311,23	\$ 42.974.196,33	\$ 51.193.294,35
Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA-NA-3Mes	3,83	\$ 12.353.343,67	\$ 2.347.135,34	\$ 47.313.307,02	\$ 56.302.635,36
Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA-NA-3 Mes	3,50	\$ 10.803.176,04	\$ 2.053.743,45	\$ 37.632.185,14	\$ 45.020.218,21
Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA-NA-1Mes	1,00	\$ 9.265.008,21	\$ 1.760.351,56	\$ 9.265.008,21	\$ 11.025.359,77
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a 01-6000_NA_NA_NA_NA-200 Minuto	0,00	\$ 208,15	\$ 33,74	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_NA_NA_NA-1000 Minuto	0,00	\$ 37,94	\$ 7,19	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA-200 Minuto	0,00	\$ 37,94	\$ 7,19	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA-1000 Minuto	59,00	\$ 37,94	\$ 7,19	\$ 2.232,56	\$ 2.656,75
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA-60000 Minuto	61484,00	\$ 23,12	\$ 4,39	\$ 1.421.510,08	\$ 1.691.597,00
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico_NA_NA_NA_NA	0,00	\$ 575,72	\$ 103,33	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía_NA_NA_NA_NA-500 Minuto	0,00	\$ 852,30	\$ 163,54	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles al resto de América_NA_NA_NA_NA-500 Minuto	252,00	\$ 788,18	\$ 149,94	\$ 230.434,72	\$ 274.217,32
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles al resto del mundo_NA_NA_NA_NA-500 Minuto	0,00	\$ 852,30	\$ 163,54	\$ -	\$ -
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	\$ 18.653,08	\$ 3.551,63	\$ 186.530,38	\$ 222.447,77
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA-300000 Minuto	194545,00	\$ 2,01	\$ 0,38	\$ 391.055,45	\$ 465.132,15
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA-10000 Minuto	4317,00	\$ 1,05	\$ 0,20	\$ 4.532,85	\$ 5.384,05
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en doble vía_NA_NA_NA_NA-10000 Mensaje SMS	4620,00	\$ 5,26	\$ 1,00	\$ 24.301,20	\$ 28.918,43
Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA-5000 Respuesta Chatbot Smart	7557,00	\$ 5,26	\$ 1,00	\$ 38.749,62	\$ 47.302,29
Licencia RPA - Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA-1Licencia Mes	0	\$ 509.806,47	\$ 96.863,23	\$ -	\$ -
Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA-123 Licencia por posición	122	\$ 137.898,58	\$ 26.200,73	\$ 16.624.624,32	\$ 20.030.112,94
Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA-2000 Hora Desarrollo	265,21	\$ 164.106,23	\$ 31.180,25	\$ 43.522.633,17	\$ 51.791.926,71
Desarrollo área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_NA_NA-140 m² Desarrollo	0	\$ 80.853,93	\$ 30.431,16	\$ -	\$ -
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA-1000 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	28	\$ 42.609,52	\$ 8.111,01	\$ 1.195.308,56	\$ 1.422.414,81
TOTAL				\$ 860.762.208,26	\$ 1.024.307.027,83
IVA				\$ 163.544.819,57	

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.

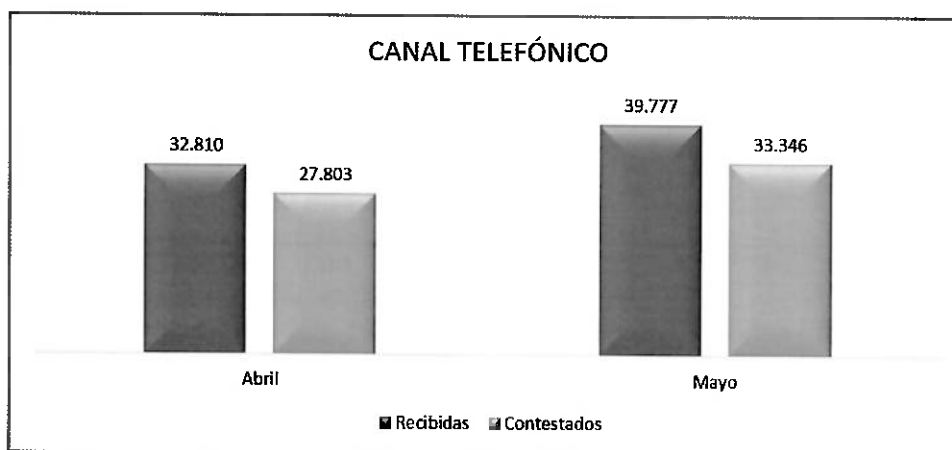
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados de ANS en el mes de mayo 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	68,16%	No cumple
EFICACIA (Nivel de atención)	Voz:	86,24%	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%	86,31%	Cumple
Rotación de Agentes	<= 8,00%	0,00%	Cumple
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 85,00%	97,08%	Cumple
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 80,00%	82,67%	Cumple
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=95%	96,04%	Cumple
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	>=95%	97,10%	Cumple
Tiempo de Atención Chat	<=50 Seg	0:00:19	Cumple
Tiempo de Atención Clic to call (Llamada virtual)	<=50 Seg	0:00:42	Cumple
Tiempo De Atención Videollamada	<=70 Seg	0:00:32	Cumple
TMO Telefónico	<= 21 min	0:12:22	Cumple
Auditoria por Entidad Compradora	<=10%	N/A	N/A

2.3. RESULTADOS DE INDICADORES

Para el mes de mayo, se registraron un total de 50,753 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 abril y mayo 2026.



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

Canal	Recibidas	Contestadas	Abandonados	Atención Canales Indicador	Tiempo de Espera	Nivel de servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO
Telefonico	11235	15777	6431	NA	0:06:31	86,32%	83,83%	16,17%	00:10:55
Voicebot	28542	28542	0	NA	0:00:00	100,00%	100,00%	0,00%	00:14:28
Chat	1174	1144	30	<=50 Seg	0:00:19	NA	97,44%	2,56%	00:12:01
Video Llamada	119	75	44	<=70 Seg	0:00:32	NA	63,03%	36,97%	00:18:17
Llamada virtual	2915	2435	480	<=50 Seg	0:00:42	NA	83,53%	16,47%	00:03:47
Chatbot	6383	6383	0	NA	0:00:00	NA	100,00%	0,00%	00:00:00
SMS chat	385	385	0	NA	0:00:00	NA	100,00%	0,00%	00:00:00
Total	50.753	43.768	6.985	NA	0:05:57	68,16%	86,24%	13,76%	0:12:48

2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de mayo, 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 MAYO 2026

INDICADOR	CANAL			
	TELEFÓNICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	39.777	119	1.174	2.915
Transacciones Atendidas	33.346	75	1.144	2.435
TMO Minutos	11:06	17:44	11:18	03:29
TMO Seg	779	1.097	721	227
Asesores Requeridos	119	1	3	5
Puestos	119	1	3	5
NS (80/40)	36,32%			
NA (90%)	83,83%	63,63%	97,44%	85,53%
OCC	82,67%	26,08%	59,63%	76,05%

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	792	488	304	N/A	0:03:23	36,6%	61,6%	0:15:39	38,4%
Orientación	14349	11251	3098	N/A	0:03:24	32,0%	78,4%	0:10:29	21,6%
Delitos comunes	13055	9896	3159	N/A	0:03:51	33,8%	75,8%	0:19:51	24,2%
Revisión de incidentes	1277	1048	229	N/A	0:04:56	42,0%	82,1%	0:15:27	17,9%
Bilingüe	685	448	237	N/A	0:01:03	56,9%	65,4%	0:07:23	34,6%
Anónimas	40	27	13	N/A	0:05:38	47,5%	67,5%	0:25:23	32,5%
Delito priorizado	1277	1048	229	N/A	0:06:04	30,2%	82,1%	0:21:35	17,9%
Llamadas filtro	11235	9142	2093	N/A	0:02:20	38,1%	81,4%	0:04:53	18,6%
Llamada virtual	2915	2435	480	<=50 Seg	0:00:42	N/A	83,5%	0:03:47	16,5%
Videollamada	119	75	44	<=70 Seg	0:00:32	N/A	63,0%	0:18:17	37,0%
Chat	1174	1144	30	<=50 Seg	0:00:19	N/A	97,4%	0:12:01	2,6%
SMS	4616	4616	0	N/A	0:00:00	N/A	100,0%	0:00:00	0,0%
Chat Bot	6383	6383	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 39,777 en el mes de mayo, 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
	39.777	33.346	6.431
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	36,32 %	83,83 %	16,17 %

2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

(Inbound sin incluir Videollamada)

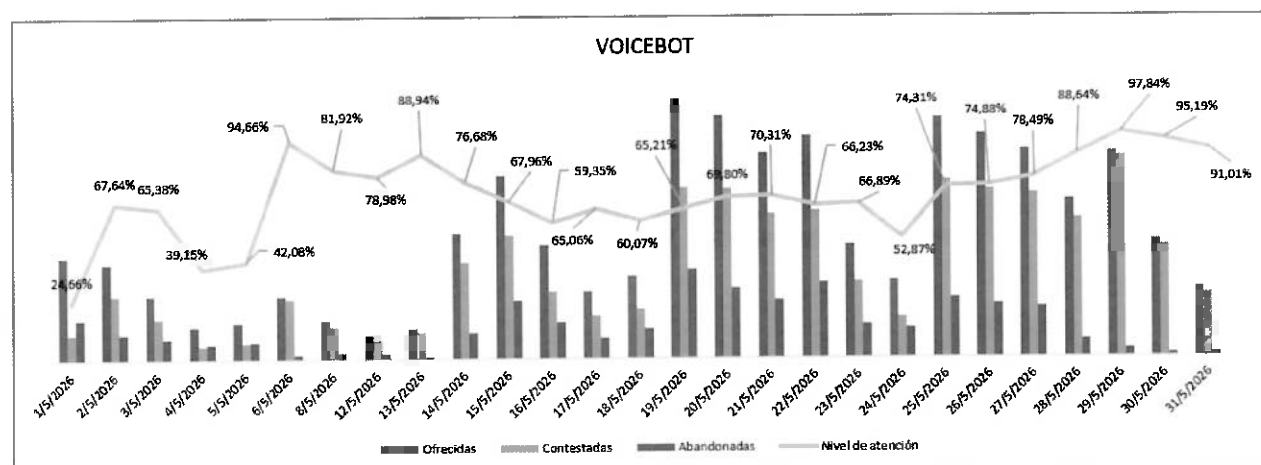
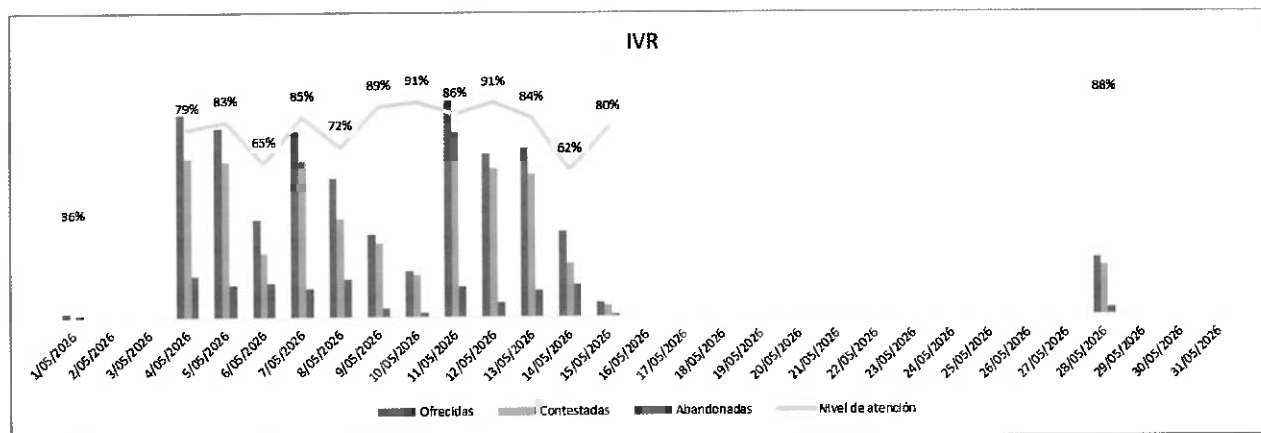
El IVR estuvo activo del 1 al 3 de mayo, posteriormente funcionó en horario nocturno durante las primeras semanas del mes, y a partir del 15 de mayo comienza a operar de forma definitiva, con una prueba puntual el 28 de mayo.

A partir del 15 de mayo se activa el Voice Bot de manera permanente, asumiendo la gestión del tráfico de la línea y marcando un cambio en el comportamiento del canal.

Se presentan fallas en SICECON Los días 4, 7, 8, 15, 21 y 25 de mayo.

Se presentan fallas en el IVR, las cuales afectaron el ingreso de llamadas al canal, los días 2, 5, 6, 12 y 13 de mayo.

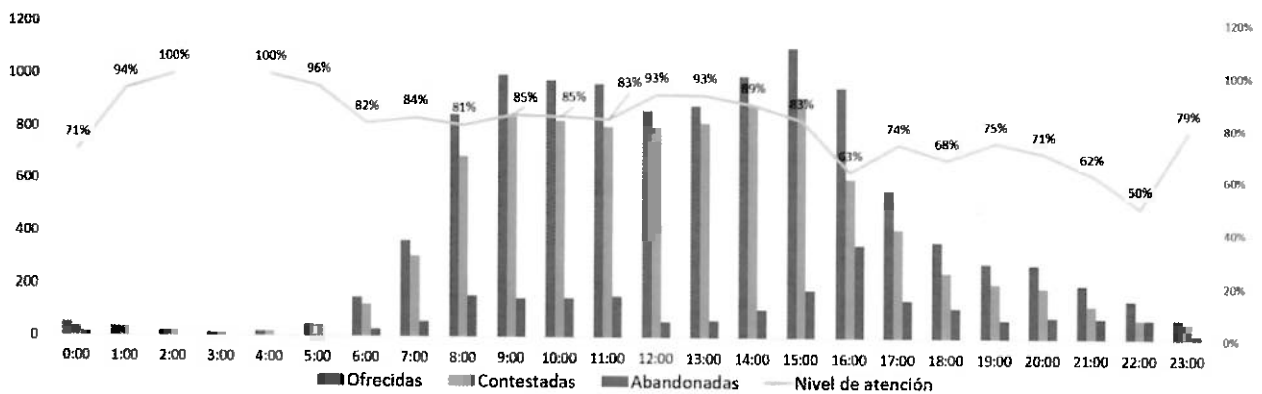
El día de más ingreso de llamadas fue el 19 de mayo con 1699, después de puente festivo



2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

El mayor volumen de llamadas se concentra en las primeras horas del día, con una disminución progresiva del tráfico a lo largo de la jornada, en línea con la dinámica del canal.

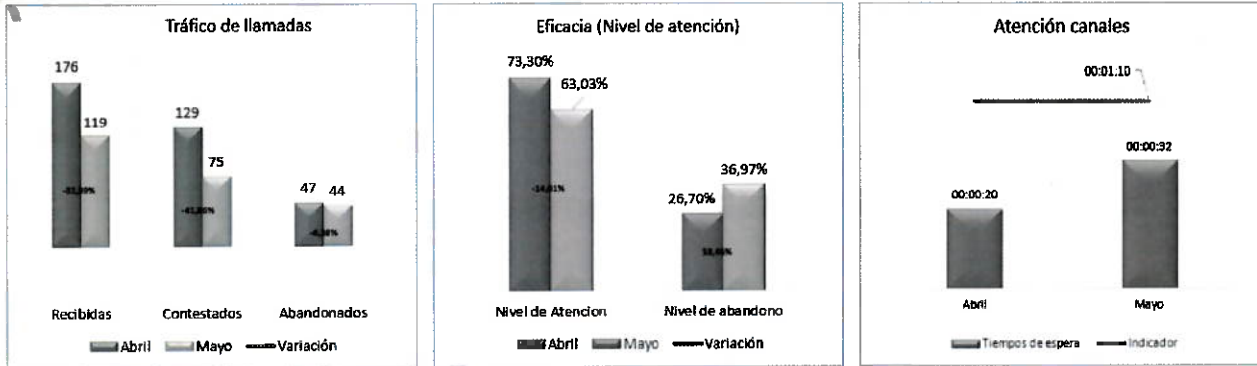
Se presentan cambios en el comportamiento durante el horario nocturno, asociados a la operación del Voice Bot, lo que influye en la dinámica del servicio en estos periodos.



2.8. CANAL DE SEÑAS (VIDEOLLAMADA)

Se presenta una disminución en el volumen de llamadas recibidas y contestadas frente al mes anterior, así como una leve disminución en el abandono, evidenciando menor ingreso al canal, asociado a afectaciones en la página de la Fiscalía durante el mes que limitaron el acceso al servicio.

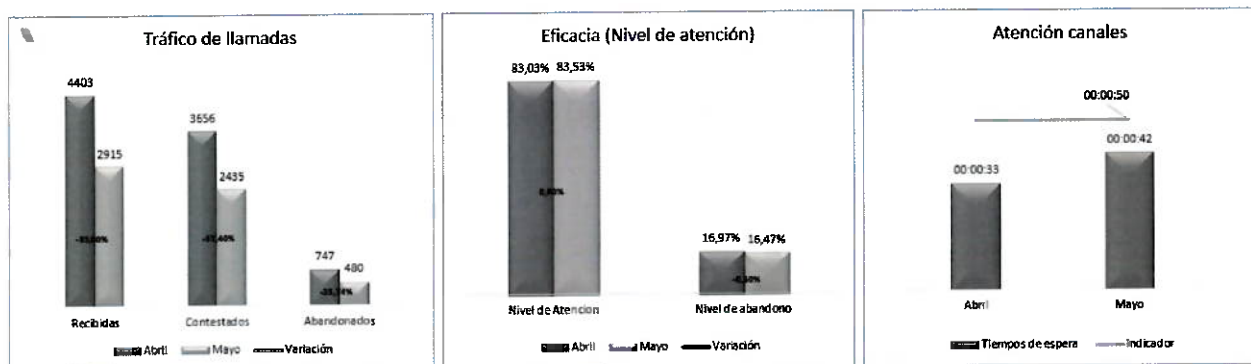
El ASA se mantiene en cumplimiento, mientras que el nivel de atención y el nivel de servicio se ven afectados por las condiciones en la prestación del servicio durante el mes.



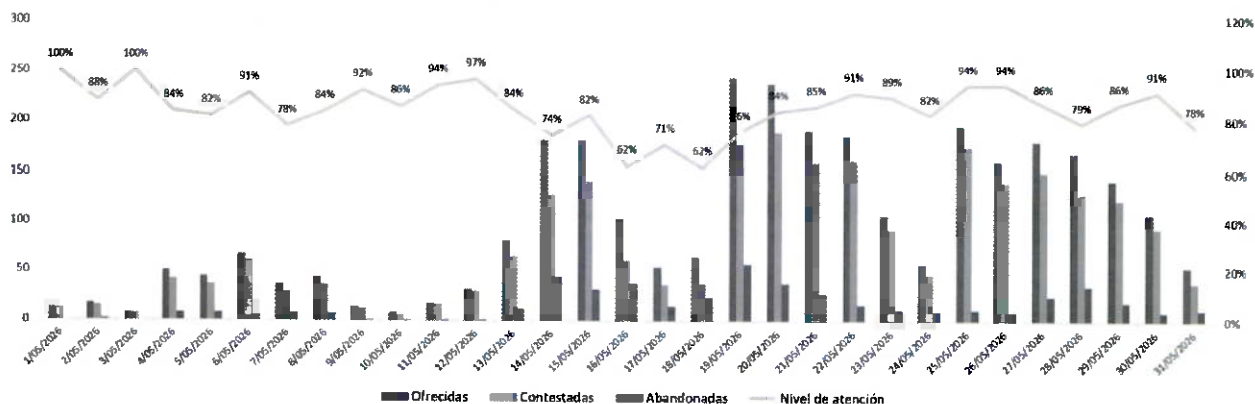
2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL (CLIC TO CALL)

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 a afectaciones en la página de la Fiscalía del 1 al 13 de mayo (Responded), así como a la presencia de los festivos 1 y 18 de mayo.

El nivel de atención mantiene un comportamiento similar frente al mes anterior, con una leve variación, mientras el nivel de abandono presenta una leve disminución; el ASA registra aumento, manteniéndose dentro de los niveles de cumplimiento.



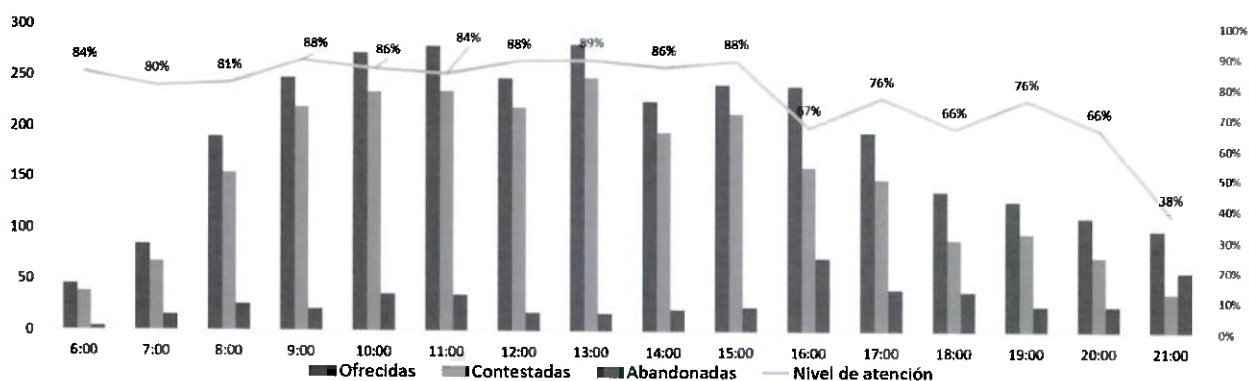
2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA



Se identifican disminuciones en el tráfico del 1 al 13 de mayo, relacionadas con afectaciones en la página de la Fiscalía que limitaron el acceso al servicio.

Se registran fallas en SICECON en diferentes días del mes, entre ellos el 4, 7, 8, 15, 21 y 25 de mayo, sin impacto significativo en el comportamiento del tráfico.

2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



El mayor volumen de llamadas se concentra entre las 09:00 y las 13:00, con un segundo comportamiento alto entre las 14:00 y las 16:00.

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

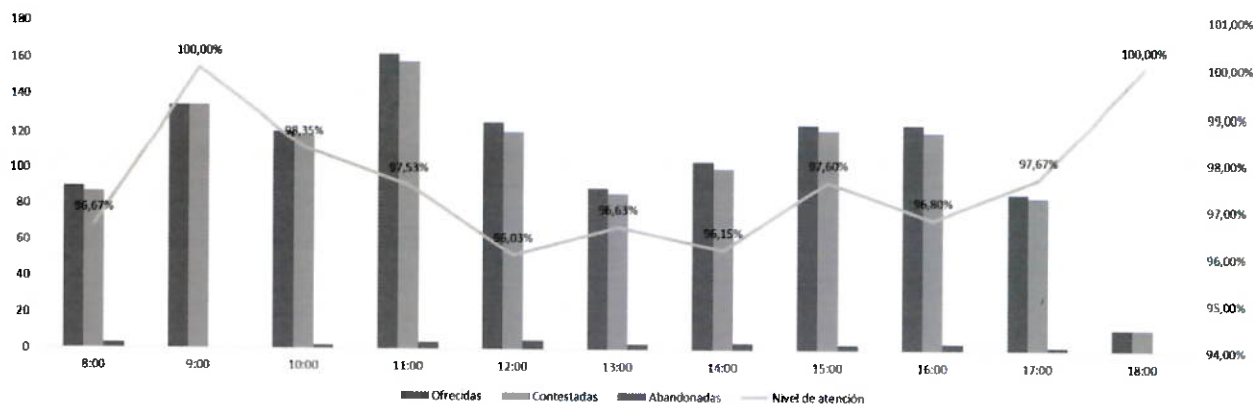
CHAT BOT				CHAT			TIPIFICACIÓN				
VALORES	Abril	Mayo	Variación	VALORES	Abril	Mayo		Abril	Mayo	VARIACIÓN	
Interacciones Ofrecidas	10005	7557	-24,47%	Recibidas	1429	1174		SMS Ofrecidos	2373	1222	-48,50%
Interacciones Atendidas	10005	7557	-24,47%	Contestados	1385	1144		ANS (seg)	0:11:07	0:09:29	-14,69%
Interacciones Abandonadas	0	0	0,00%	Abandonados	44	30		Celulares unicos x mes	687	335	-51,24%
Nivel de atención	100,00%	100,00%	0,00%	Nivel de Atencion	95,92%	97,44%		Promedio celulares unicos por día	33	16	-51,52%
Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%	Nivel de abandono	3,08%	2,56%					
				Atención canales	00:00:20	00:00:19					
				Indicadores	00:00:20	00:00:19					
				TMO	0:10:39	0:12:01					

En mayo disminuyeron las consultas del Chatbot en un 24,47% equivalente a 2448 interacciones. Esta disminución se debe a una falla en el direccionamiento del servicio a otro servidor, esto se dio a inicios de mes. La opción más consultada fue “6. Radicar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias” con 193 interacciones.

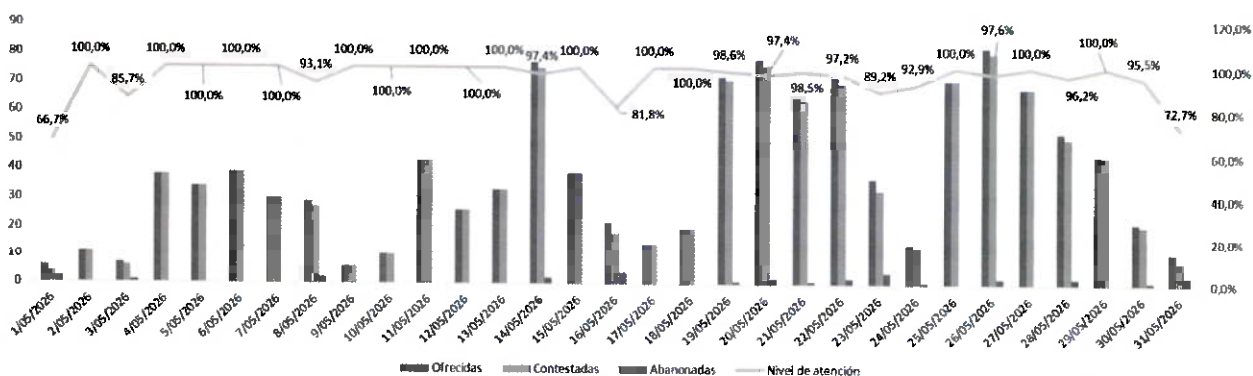
Para Chat, en mayo se recibieron 255 interacciones menos que en abril equivalente a una disminución del 17,84%, esto debido a una incidencia del response de la página de la Fiscalía, el nivel de abandono disminuyó en 0,52 puntos porcentuales, mejorando el nivel de atención en igual proporción. El ASA disminuyó 1 segundo, cumpliendo con la disponibilidad de atención requerida.

En mayo en el canal SMS hubo una disminución de 1151 con respecto a abril. Esta disminución se debe a una falla en el direccionamiento del servicio a otro servidor. A partir 14 de mayo se normaliza el tráfico de las interacciones. En mayo las principales consultas fueron “Conocer si ha sido denunciado” con el 14% de total de interacciones.

2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA CHAT



2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA CHAT



Durante el mes de mayo 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. Sin embargo, en la primera quincena se presentó una falla en la página donde se direccionaba el servicio a modo escritorio a los ciudadanos dificultando la interacción con los agentes, se reestableció la configuración a partir del 14 de mayo, fecha en la cual se observa incremento en el ingreso de interacciones, mostrando un comportamiento más real.

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	Abril	Mayo
Error Critico Usuario Final (Contractual)	97,26%	96,04%
Error Critico de Negocio (Contractual)	97,90%	97,10%
Error No Critico	95,65%	90,24%

9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

Implementación y Capacitación en Sedes

Durante el mes de mayo se llevó a cabo la instalación, configuración y capacitación del sistema Inteliturnos en múltiples sedes, asegurando su adecuado funcionamiento de acuerdo con las particularidades de cada seccional.

- SRD_FACATATIVA
- SRD_FUNZA
- SRD_GIRARDOT
- SRD_MADRID
- SRD_SOACHA
- SRD_ZIPAQUIRA
- SRD_RIOHACHA
- SRD_SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
- SRD_GARZON
- SRD_LA PLATA
- SRD_SANTA MARTA
- SRD_SINCELEJO
- SRD_MELGAR
- SRD_BARRANCABERMEJA
- SRD_PIEDECUESTA
- SRD_OCAÑA
- SRD_AGUACHICA
- SRD_MONTERIA
- SRD_NEIVA
- SRD_PITALITO
- SRD_ENVIGADO SUR
- SRD_MOCOA
- SRD_PUERTO ASIS

- SRD_CAF_ARMENIA
- SRD_PEREIRA
- SRD_FLORIDABLANCA
- SRD_GIRON
- SRD_IBAGUE
- SRD_BUGA
- SRD_ARAUCA
- SRD_ANSERMA
- SRD_POPAYAN
- SRD_QUIBDO
- SRD_ITAGUI
- SRD_SAN ANDRES
- DUITAMA
- SAN FRANCISCO
- SRD_CENTRO CARIBE

Actividades realizadas en cada sede:

- Instalación del aplicativo Inteliturnos.
- Configuración del sistema según la seccional y sede. (ATRIL, AUTOGESITON Y TV)
- Creación de usuarios con asignación de roles y permisos.
- Capacitación a los funcionarios sobre el uso del sistema.

Se realizó la creación de aproximadamente 170 usuarios, asegurando la correcta asignación de perfiles para la operación del sistema.

Soporte Técnico e Incidencias

Durante el periodo se atendieron y gestionaron distintas incidencias relacionadas con el sistema, entre ellas:

- Solución de fallas en el módulo de agendamiento.
- Corrección del campo ESTADO en el módulo de estadísticas.

Adicionalmente, se generaron casos para la mejora de los siguientes módulos:

- Monitoreo en tiempo real.
- Estadísticas de agendamiento.
- Estadísticas por usuario.
- Actividad de asesores.

También se escaló un requerimiento para permitir la activación de turnos agendados mediante códigos QR, ampliando la funcionalidad actual que solo se realizaba desde el atril.

Intervenciones Técnicas en Sede

Se realizaron visitas técnicas para solución de fallas en equipos físicos:

Sede Usaquén

- Problema: Fallo en atril de solicitud de turnos.
- Solución: Retiro de UPS y conexión en corriente directa.

Sede Paloquemao

- Problema: Fallas por desconexiones físicas.
- Solución: Desarme del atril y reorganización completa del cableado.

Acompañamiento y Seguimiento

- Se brindó acompañamiento continuo en sedes con nueva implementación.
- Resolución de dudas e inquietudes de los usuarios.
- retroalimentación a usuarios sobre el uso del sistema.

Gestión de Usuarios para Estadísticas

- Creación de usuarios para consulta de información en el módulo ADMINISTRADOR.
- Habilitación de accesos para generación y análisis de reportes estadísticos.

Se crearon aproximadamente 5 usuarios para poder realizar estas consultas.

Además de lo mencionado anteriormente se realizó el soporte técnico a sedes que aun usan el sistema de turnos SIGTURNOS dando solución a casos como, fallas en los lectores de cedula, traslado de aplicación para llamado de turnos, configuración de puertos COM, solución a fallas de impresora y el táctil de los atriles, todo esto en diversas sedes del país.

9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Se radican las respectivas horas de soporte y desarrollo correspondientes al periodo del 1 al 31 de mayo.

Hora desarrollo- bpo03--31 - IT-BPO-48-1					
FECHA DE SOLICITUD	REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	HORAS	VALOR
1/05/2026	Soporte	ayó que el error era de espacio en el outbox del correo y q	Ing. Miguel Torres	0,60	\$ 117.171,89
4/05/2026	Daily	alidad de ia con el nuevo enfoque de contenedores. Finalm	Ing. Miguel Torres	0,78	\$ 152.323,46
4/05/2026	Soporte	visión creación Servicio web SICECON SPOA - Proyecto MB	Ing. Miguel Torres	0,65	\$ 126.936,22
5/05/2026	Soporte	visión creación Servicio web SICECON SPOA - Proyecto MB	Ing. Miguel Torres	1,88	\$ 367.138,59
8/05/2026	Daily	o hubo despliegue de denuncia fácil y se dejará la aplicac	Ing. Miguel Torres	0,38	\$ 74.208,86
11/05/2026	Daily	elacionado con las listas que bloquea las pruebas en qa.	Ing. Miguel Torres	0,33	\$ 64.444,54
13/05/2026	Daily	tentar seleccionar subcategorías. Se despliegan cambios a	Ing. Miguel Torres	0,63	\$ 123.030,49
14/05/2026	Daily	abras incidente a radicado y de otros cambios en textos d	Ing. Miguel Torres	0,83	\$ 162.087,78
14/05/2026	Soporte	merge conflicts en el app de reportes para ir a producción	Ing. Miguel Torres	1,17	\$ 228.485,19
15/05/2026	Daily	espliegue de reportes falló (se va a revisar con Carlos Oje	Ing. Miguel Torres	1,17	\$ 228.485,19
19/05/2026	Daily	ona desaparecida en denuncia fácil. Además se compartió	Ing. Miguel Torres	0,50	\$ 97.643,24
20/05/2026	Daily	arten y dialogan, nuevos formatos para las plantillas de c	Ing. Miguel Torres	0,75	\$ 146.464,86
21/05/2026	Daily	da y se comparte la información con Ivan y Cesar. Se habi	Ing. Miguel Torres	0,92	\$ 179.663,57
22/05/2026	Daily	los mensajes que digan de llamar al 122. Además, se tien	Ing. Miguel Torres	0,50	\$ 97.643,24
25/05/2026	Daily	Por otro lado, se cambió la clave de mi usuario a través d	Ing. Miguel Torres	0,75	\$ 146.464,86
28/05/2026	Daily	jes: BAW. Se habla con Ivan sobre los problemas ocurrien	Ing. Miguel Torres	0,37	\$ 72.256,00
30/05/2026	Requerimiento	mbió del texto notificaciones por comunicaciones Cambio	Ing. Miguel Torres	16,00	\$ 3.124.583,76
30/05/2026	Requerimiento	ivel de datos, la modificación del campo de correo electró	Ing. Miguel Torres	8,00	\$ 1.562.291,88
30/05/2026	Requerimiento	BAW disponible en el sistema no contaba con el API oficia	Ing. Miguel Torres	52,00	\$ 10.154.897,23
30/05/2026	Requerimiento	ACIÓN GRUPO INCIDENTES-DIRECCIONAMIENTO AFORO COM	Ing. Miguel Torres	18,00	\$ 3.515.156,73
30/05/2026	Soporte	o al registro "MAGDALENA MEDIO" el tag "(NO USAR/DESHA	Ing. Miguel Torres	14,00	\$ 2.734.010,79
30/05/2026	Sistema de Turnos Inteliturnos	Sistema de Turnos Inteliturnos	UT-ASD/IQ	145,00	\$ 28.316.540,34
TOTAL				265,21	\$ 51.791.928,71
Hora desarrollo- bpo03--31 - IT-BPO-23-1					
FECHA DE SOLICITUD	REQUERIMIENTO N°	Detalle	RESPONSABLE	HORAS	VALOR
13/05/2026	IVR TRANSACCIONAL	Configuración entrada a producción	UT-ASD/IQ	16,00	\$ 812.808,48
14/05/2026	IVR TRANSACCIONAL	cionamiento NUNC- Creación de tipificación de transfer a	UT-ASD/IQ	12,00	\$ 609.606,36
TOTAL HORAS				28,00	\$ 1.422.414,84

10. FACTURACIÓN

Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 generó factura número **FE-60** de los servicios prestados en el periodo del 1 al 31 de mayo 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 **\$1.024.307.027,86. COP.**

11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA

Pretorno 28/05/2026: Registro de observaciones en la tipificación, estructura del registro, Ítems de matriz de calidad, ejemplos de registro. Documento extranjero en SICECON: "Documento Extranjero DNI". Lineamiento: Artículo 68 Exoneración del deber de denunciar. Promedio: 99,81%.

Pretorno 21/05/2026: IVR Transaccional: Definición funcionamiento, implementación en el Centro de Contacto, agentes encargados de la gestión, transferencia en Inconcert, registro en tipificadores, guion de transferencia. Cambio de terminología en SICECON "Incidente" por "Radicado". Promedio: 98,55%.

Pretorno 14/05/2026: Uso correcto del Hold, interacción activa, recomendación Mute. VoiceBot. Denuncia por hurto de automotor. Registro del lugar de los hechos en una denuncia o ampliación. Promedio: 97,96%

Pretorno 07/05/2026: Intervinientes dentro del proceso penal. SICECON: Pestaña clasificación, campo "Respuesta Usuario". Promedio: 96,37%

EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

Durante el mes de mayo se obtuvo una calificación de 97,08%, mientras que en abril el resultado fue de 96,25%, lo que representa un incremento de 0,83 puntos porcentuales, evidenciando una mejora en el desempeño.

Durante este periodo, se incorporaron 18 nuevas preguntas al banco de evaluación. Asimismo, con la implementación del Voice Bot, se eliminaron aquellas que dejaron de ser aplicables a la nueva dinámica de atención.

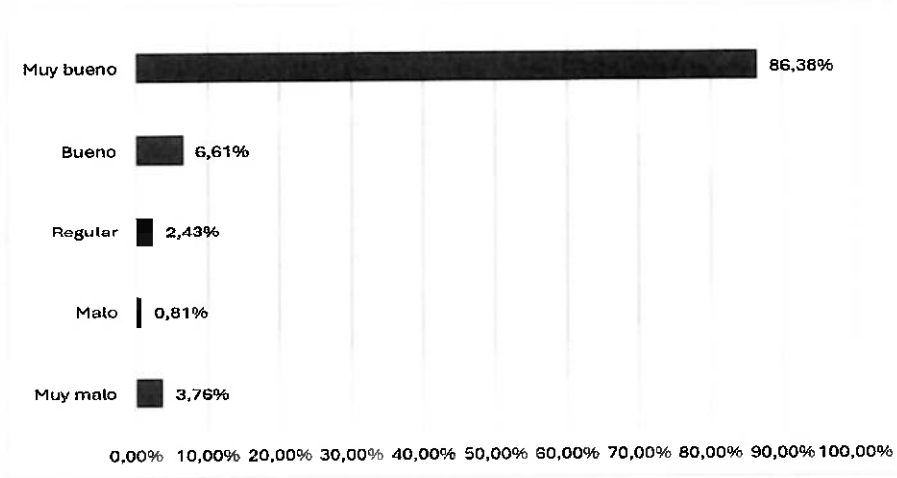
Los resultados obtenidos evidencian una adecuada apropiación de los conceptos, lo que impacta positivamente en la calidad de la atención brindada.

La evaluación mensual continúa siendo un elemento clave dentro del proceso, ya que permite medir el nivel de conocimientos y la apropiación de las nuevas directrices, contribuyendo al fortalecimiento del servicio.

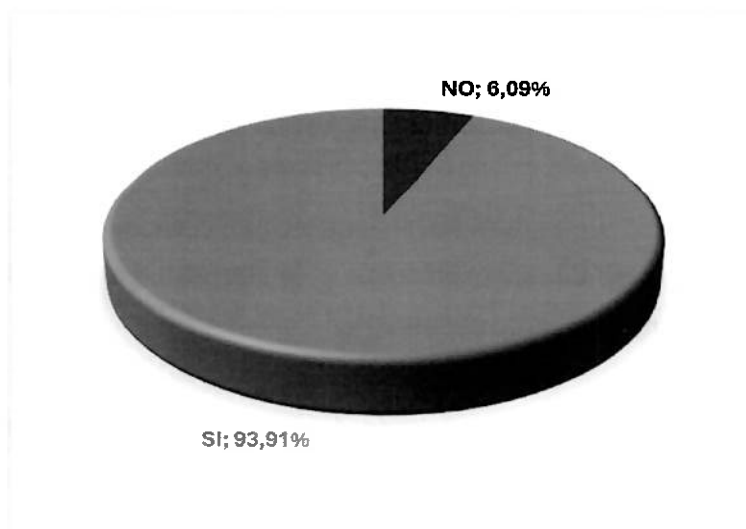
A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios de manera voluntaria.

11.1. CANAL TELEFÓNICO

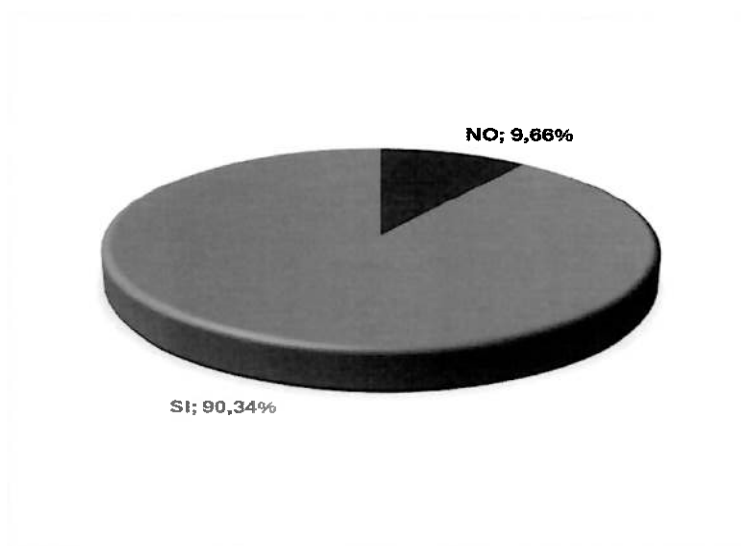
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	92,99%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada? **93,91%**

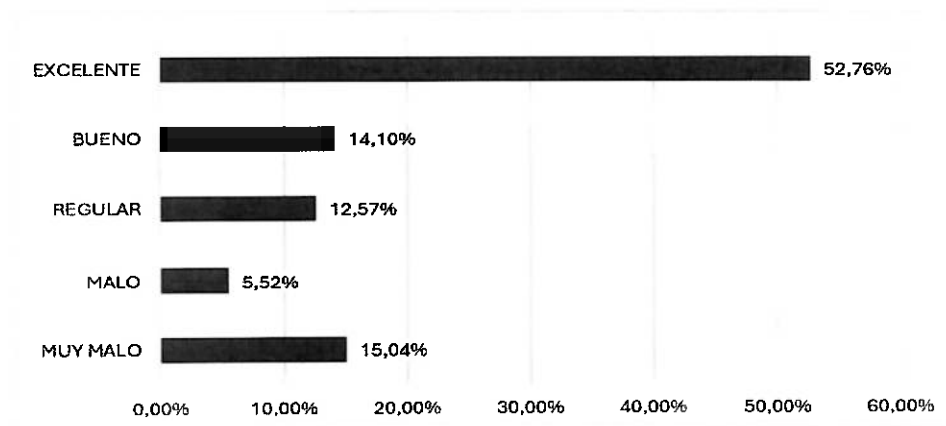


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada? **90,34%**

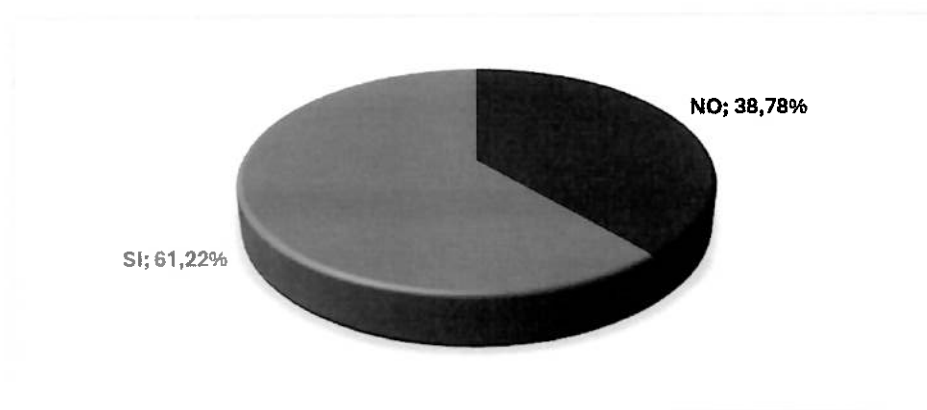


11.2. LLAMADA VIRTUAL

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	66,86%
--	---------------

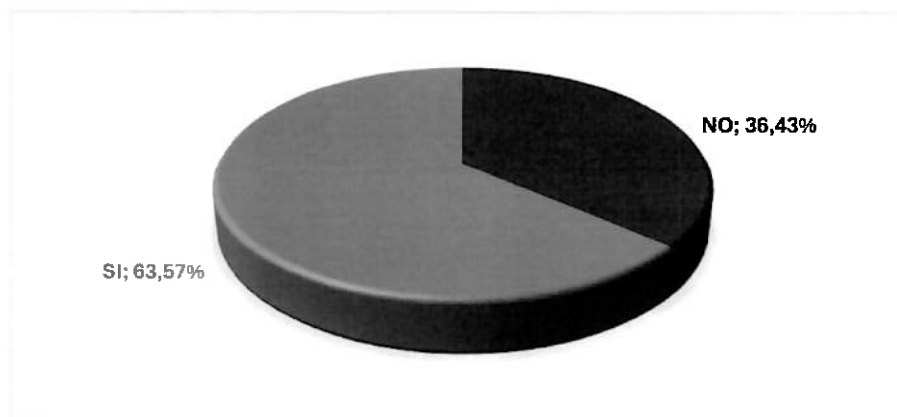


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	61,22%
--	---------------



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

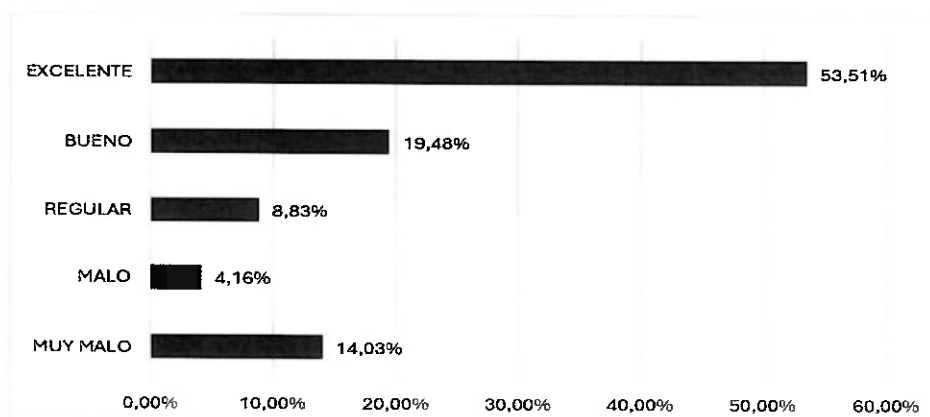
63,57%



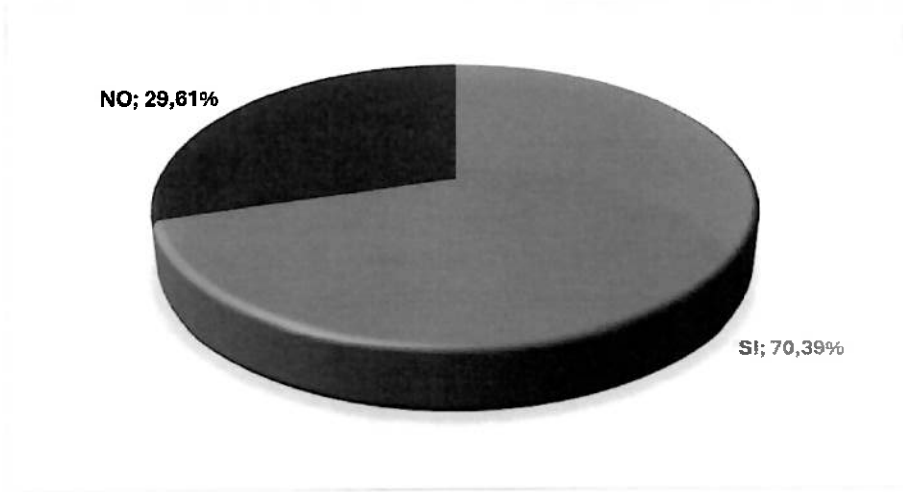
11.3. CHAT AGENTE

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

72,99%



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	70,39%
--	---------------

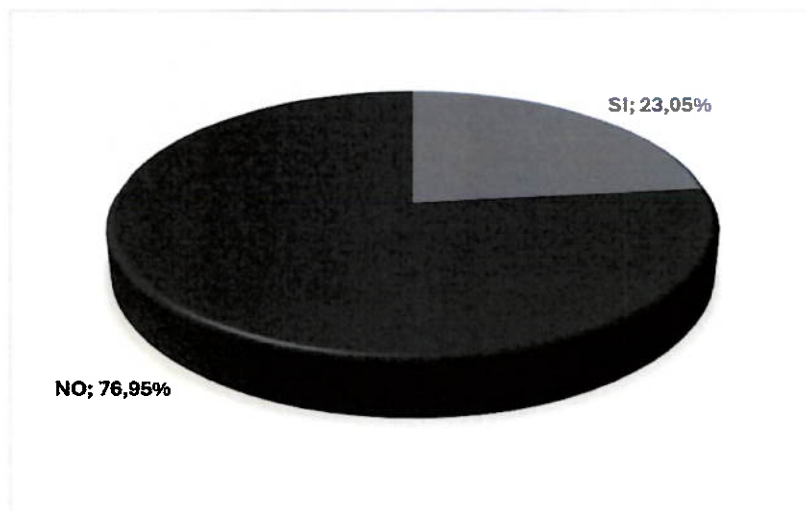


12.4 CHAT BOT

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	35,75%
--	---------------

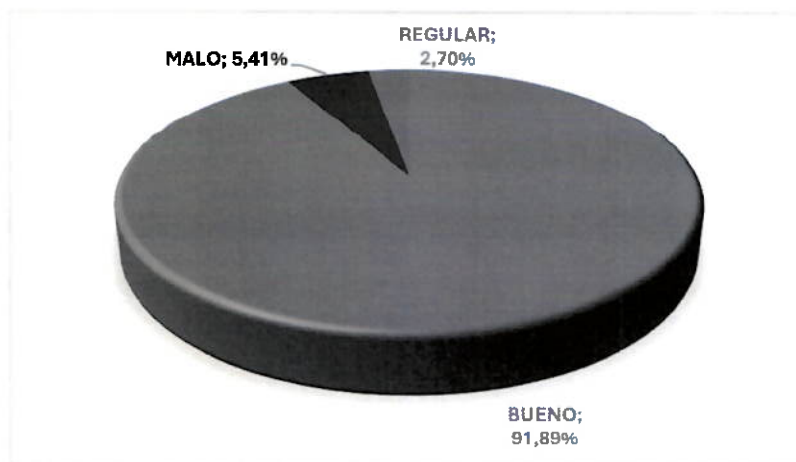


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción? **23,05%**

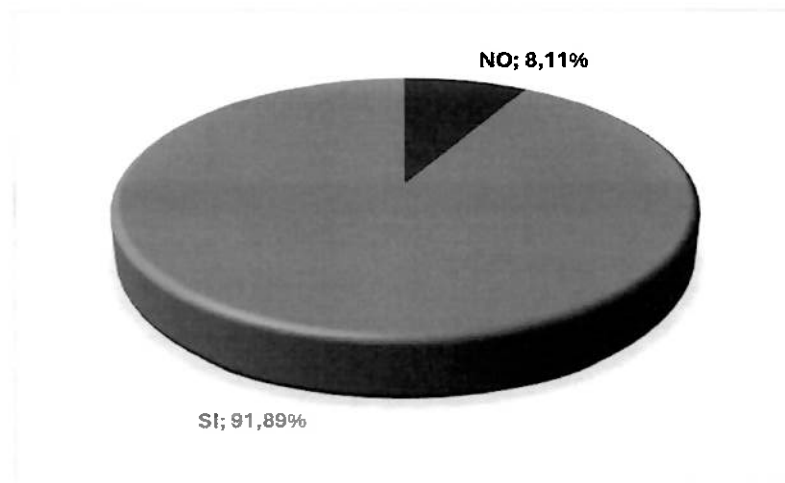


12.5 CANAL DE SEÑAS (VIDEOLLAMADA)

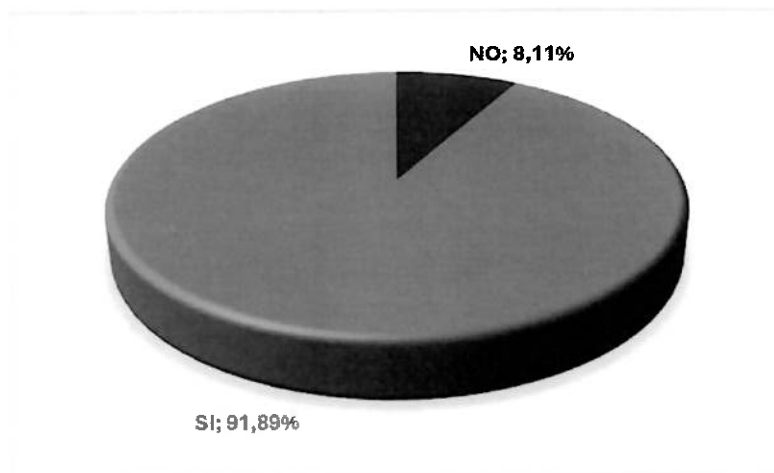
Pregunta 1. ¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brinda en su situación? **91,89%**



Pregunta 2. ¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y completa?	91,89 %
--	----------------



Pregunta 3. ¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	91,89%
--	---------------



Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción de mayo 2026

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	92,99%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,91%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	90,34%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	66,86%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	61,22%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	63,57%
Chat agente	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	72,99%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	70,39%
Chat bot	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	35,75%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	23,05%
Videollamada	¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	91,89%
	¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y completa?	91,89%
	¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	91,89%
TOTAL INDICADOR		86,31%

12. CONCLUSIONES

Durante el mes de mayo, la operación se vio impactada de manera directa por diferentes incidencias tecnológicas:

- Caídas de servicios virtuales y página FGN (01–13 mayo) Responsed
- Fallas recurrentes en IVR y aplicativos (varios días del mes)
- Degradación en la calidad de voz desde el 19 de mayo (llamadas mudas y cortadas).

La entrada en producción del Voicebot (15 de mayo) transformó la dinámica del canal, reduciendo el tráfico en filtro, pero incrementando transferencias y presión sobre otros servicios, especialmente en su fase inicial de ajuste.

Se evidencia mejora operativa en atención y tiempos, con mayor volumen de llamadas gestionadas y mejor desempeño en varios servicios; sin embargo, el nivel de servicio disminuye debido a tiempos aún fuera de ANS y a la capacidad limitada frente a la demanda.

Durante el mes de mayo, los Errores Críticos (ECN) y con Afectación al Usuario (ECUF) se mantuvieron en niveles óptimos estables por encima del 96% y 94% respectivamente a nivel general. Los ítems como el manejo de tiempos en Hold o la tipificación correcta de denuncias, se establecieron implementación de estrategias inmediatas como la Pausa de Verificación y el envío de Notas por Coordinador demostraron ser herramientas clave para mitigar la reincidencia. Este enfoque proactivo de mejora continua se consolidará en junio mediante el despliegue del nuevo Plan de Acción (PDA), que incluye iniciativas como el Pretorno de calidad, Noticalidad y herramientas visuales para reforzar los hábitos operativos antes del registro en el sistema SICECON.

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

utasdiq@q-online.com

PERIODO DEL SERVICIO:

01 al 31 de Mayo de 2026

OBJETO:

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

PLAZO DE EJECUCIÓN

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

CONCEPTO DE PAGO:

(Según cláusula 12 facturación y pago

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

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

Nos. DE FACTURA (S) O CUENTA DE COBRO:

Factura FE- 60

VALOR A PAGAR:

\$1024307027,86 Mil Veinticuatro Millones Trecientos Siete Mil Veintisiete Pesos con Ochenta y Seis Centavos M/Cte

APROBACIÓN PÓLIZA

No	DD/MM/AA	Fecha
90744 Endoso 0	15/05/2025	
90744 Endoso 1	11/07/2025	

AFECTAR COMPROMISO PRESUPUESTAL

No	DD/MM/AA	Vr \$
4226	05/01/2026	1 006 685 547,19
4326	05/01/2026	17 621 480,67

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

No.	DD/MM/AA	Vr \$
581325	14/05/2025	5 818 619 483,13
850925	07/07/2025	1 259 803 112,82
4226	05/01/2026	5 241 397 586,53
4326	05/01/2026	1 395 130 707,74

NOMBRE DEL SUPERVISOR O SU DELEGADO:

HÉCTOR CASANOVA GONZÁLEZ

No. CÉDULA DEL SUPERVISOR:

91.275.331

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:

12-jun-26

OBSERVACIONES: Se adjunta la factura FE-60 y pago de parafiscales.

RECEPCIÓN INFORME DE SUPERVISIÓN

No. De Folios

RADICADO

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :

cd43577df2a621ead045847629117628838291b494218c7d36e02b50393beeb9ded49d3f1468bfc649c0b368edcc6e6d

Número de Factura: FE-60

Forma de pago: Crédito

Fecha de Emisión: 11/06/2026

Medio de Pago: Instrumento no definido

Fecha de Vencimiento: 11/07/2026

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: clizarazo@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 I T BPO 25 11	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria	94	54,63	\$ 6.198.367,29	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 64.337.192,96	19.00			\$ 338.616.805,05
2	bpo03 2 I T 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 I T BPO 25 1	Agente en Sitio Agente general Jornada Ordinaria En sitio	94	0,93	\$ 5.001.521,94	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 883.768,93	19.00			\$ 4.651.415,40
4	bpo03 4 I T BPO 25 51	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	2,73	\$ 9.265.008,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.805.759,76	19.00			\$ 25.293.472,41
5	bpo03 5 I T 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 I T BPO 25 61	Agente en Sitio Agente profesional Ingeniería arquitectura urbanismo y afines Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	0,63	\$ 9.265.008,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.109.021,48	19.00			\$ 5.836.955,17
7	bpo03 7 I T BPO 29 141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines En Sitio Jornada Ordinaria Oro	94	0,80	\$ 9.882.674,85	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.502.166,58	19.00			\$ 7.906.139,88

8	bpo03 81 T 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 91 T BPO 18 3	SMS como CHAT Agente técnico Jornada Ordinari a	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 3 6 1	Profesional de operación zonal en campo Jornada Ordinaria Zona 1 Con he rramienta	94	2,53	\$ 16.985.848,59	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 8.165.097,42	19.00	\$ 42.974.196,93
11	bpo03 11 IT BPO 3 7 13	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Ampli a 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 3 8 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia Con her ramienta	94	3,50	\$ 10.809.176,04	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.188.102,07	19.00	\$ 37.832.116,14
13	bpo03 13 IT BPO 3 9 1	Formador Jornada Ordin aria	94	1,00	\$ 9.265.008,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.760.351,56	19.00	\$ 9.265.008,21
14	bpo03 17 IT BPO 7 5	Minutos de conexión out bound Inbound Outbound d de fijo a larga distanci a nacional	94	59,00	\$ 37,84	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 424,19	19.00	\$ 2.232,56
15	bpo03 18 IT BPO 7 6	Minutos de conexión out bound Inbound Outbound d de fijo a celular	94	61.484,00	\$ 23,12	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 270.086,92	19.00	\$ 1.421.510,08
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	292,00	\$ 789,16	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 43.782,60	19.00	\$ 230.434,72
17	bpo03 24 IT BPO 1 1 1	Clic to call	94	10,00	\$ 18.693,09	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 35.516,87	19.00	\$ 186.930,90
18	bpo03 25 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive V oice Response Enrutado	94	194.545,00	\$ 2,01	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 74.296,74	19.00	\$ 391.035,45
19	bpo03 26 IT BPO 4 1	Minuto IVR Interactive V oice Response Transacci onal	94	4.317,00	\$ 1,05	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 861,24	19.00	\$ 4.532,85
20	bpo03 27 IT BPO 1 6 2	Mensaje SMS Short Mess age Service SMS en dobl e ví	94	4.620,00	\$ 5,26	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.617,23	19.00	\$ 24.301,20
21	bpo03 28 IT BPO 2 1 1	Chatbot Smart 15000 Re spuesta Chatbot Smart	94	7.557,00	\$ 5,26	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.552,47	19.00	\$ 39.749,82
22	bpo03 30 IT BPO 4 7 1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente O mnicana	94	122,00	\$ 137.898,56	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.196.488,62	19.00	\$ 16.823.624,32
23	bpo03 31 IT BPO 4 8 1	Hora desarrollo	94	265,21	\$ 164.106,29	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.269.299,54	19.00	\$ 43.522.629,17
24	bpo03 33 IT BPO 2 3 1	Hora desarrollo para Int egraciones y canales digi tales	94	28,00	\$ 42.689,52	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 227.108,25	19.00	\$ 1.195.306,56

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

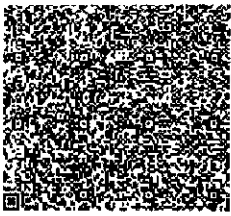
Servicios BPO Centro de Contacto, prestados por la UT Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, durante el mes Mayo del 2026, bajo la Orden de Compra 146060 Observaciones de las retenciones a aplica

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 Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitución, 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:



Documento generado el:
11/06/2026 16:05:51
Documento validado por la
DIAN:
11/06/2026 16:05:52
XML Generado por: Solución
Gratuita DIAN
800197268
PDF Generado por:
Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

TASA DE CAMBIO		0
Subtotal	860762208.26	
Descuento detalle	0,00	
Recargo detalle	0,00	
Total Bruto Factura	860762208.26	
IVA	163544819.6	
INC	0,00	
Bolsas	0,00	
Otros impuestos	0	
Total impuesto (=)	163544819.6	
Total neto factura (=)	1024307027.86	
Descuento Global (-)	0,00	
Recargo Global (+)	0,00	
Total factura (=)	COP \$	\$ 1024307027.86

Valores informativos

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

TASA DE CAMBIO		
Subtotal	860.762.208,26	
Descuento detalle	0,00	
Recargo detalle	0,00	
Total Bruto Factura	860.762.208,26	
IVA	163.544.819,60	
INC	0,00	
Bolsas	0,00	
Otros impuestos	0,00	
Total impuesto (=)	163.544.819,60	
Total neto factura (=)	1.024.307.027,86	
Descuento Global (-)	0,00	
Recargo Global (+)	0,00	
Total factura (=)	COP \$	\$ 1.024.307.027,86

Valores informativos

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

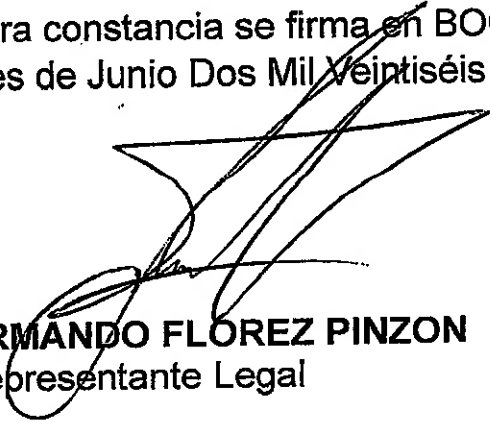
Numero de Autorización: 18764108478994 Rango desde: 51 Rango hasta: 100 Vigencia: 2028-04-15

CERTIFICACIÓN

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

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

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



ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

140

**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 diciembre de 2025 y mayo del año 2026, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

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

Atentamente,



 **Laura Katherine Jiménez Chávez.**

Revisor Fiscal Principal

T.P. 253460- T

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

09 06 2026 03:39 p. m.



Informe del Revisor Fiscal

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

3 de junio 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 diciembre de 2025 y 31 de mayo 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 diciembre de 2025 y 31 de mayo 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 diciembre de 2025 y 31 de mayo de 2026, tal y como se detalla a continuación:

Mes	Ciudad-Departamento	N° de Planilla	Fecha de Pago
Mayo	02/06/2026	07/04/2026	88422325
Mayo	02/06/2026	07/04/2026	88422411

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 diciembre de 2025 y 31 de mayo 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