



2026203100136272

Radicado No: 2026203100136272
01/04/2026 07:40 AM
Página 1 de 2

Bogotá D.C.,

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

**ASUNTO: Informes Parciales de Supervisión No. 9, 10, 11, 12 y 13
Contrato 0104 de 2025**

Respetada Doctora Laura,

De manera atenta se remite los informes de supervisión parcial No. 9, 10, 11, 12 y 13 del contrato 0104 de 2024, cuyo objeto es "Contratar los Servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.

Gracias por su atención.

Subdirección de
Gestión Contractual

Cordialmente,

RECIBIDO 01-04-2026.
10:04 am

MONICA JOHANNA CIFUENTES CRISTANCHO
Firmado electrónicamente por
MONICA JOHANNA CIFUENTES
CRISTANCHO
Fecha: 2026.04.01 07:25:35 -05'00'

MONICA JOHANNA CIFUENTES CRISTANCHO
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES NACIONALES Y ANÁLISIS
CRIMINAL



	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.			10						
1.2	Período del informe	Del	20	12	2025	Al	31	12	2025	
1.3	Contrato #	FGN-NC-0104	Fecha	13	05	2025	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
1.4	Objeto									
Contratar los Servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.										
1.5	Nombre del contratista									
UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024										
1.6	Cédula o NIT				1.7	Correo electrónico				
901.901.001-2				utasdiq@iq-online.com						
1.8	Dirección				1.9	Teléfono				
Calle 32 Bis A No 13 – 07 Bogotá Colombia				57 3165220293						
1.10	Fecha de Inicio			16	05	2025				
1.11	Requisitos de ejecución del contrato <i>(múltiple respuesta si aplica, escoger con "X")</i>									
Acta de Inicio		X			Registro Presupuestal			X		
Aprobación Garantía		X			Suscripción del Contrato			X		
1.12	Fecha terminación <i>(Aplica solo para el informe final)</i>		Aplica	No Aplica		X	Fecha			

2.	DATOS DEL(LOS) SUPERVISOR(ES) <i>(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)</i>	
2.1	Nombre(s) del supervisor(es) o interventor(es) <i>(Agregar las filas que se requieran)</i>	
William Giovanni Garzón Olarte, Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (e).		
Apoyo Técnico: Eliana Catherine Robayo Bautista, Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (e).		
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	william.garzono@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
<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

(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)						

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	50.59%

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

(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	03	12	2025
------------------------	-------	----	----	------

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. No se cumplieron la totalidad de los indicadores a pesar de estar cerca de las metas debido a falta de recursos, sin embargo, la supervisión ya se encuentra analizando algunas posibles soluciones.	
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X		El proveedor suministró el personal e infraestructura	

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

			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, se espera sigan mejorando mientras se define el aumento de recursos.	
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.	

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 diciembre de 2025.					
5.1	El contratista "CUMPLIÓ"	Si Cumplió	X		No Cumplió			

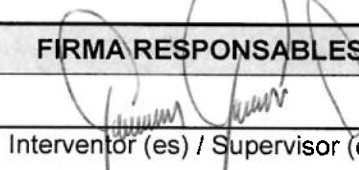
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

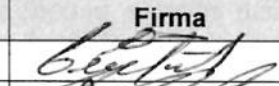
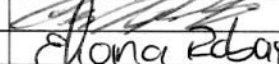
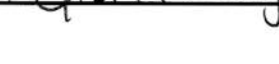
Durante el periodo de este informe, el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar el contrato de servicios de Centro de Contacto para la FGN, no se cumplió con la totalidad de los ANS debido a que falta aprovisionar recursos por parte de la entidad.

 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: 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)					
Debido al periodo de vacaciones colectivas de la FGN, la doctora Martha Cecilia Rodríguez Bernal, quién se viene desempeñando como directora de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, disfrutó sus vacaciones entre el 20 de diciembre de 2025 y el 10 de enero de 2026. Por esta razón, el periodo de supervisión correspondiente a este informe comprende del 20 al 31 de diciembre de 2025 y es firmado por el doctor William Giovanni Garzón Olarte, quién mediante resolución No. 08778 de 2025 fue designado como director encargado.					

FIRMA RESPONSABLES				
 Interventor (es) / Supervisor (es)				
Nombre		Cedula		
William Giovanni Garzón Olarte		79.718.549		
Ciudad	Bogotá	fecha	09	01
				2026

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		09/01/2026
Revisó	Carlos Alberto Pinto Chaparro		09/01/2026
Revisó	Eliana Catherine Robayo Bautista		09/01/2026