



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,

01 ABR 2026
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.					12				
1.2	Período del informe	Del	11	01	2026	Al	31	01	2026	
1.3	Contrato #	FGN-NC-0104		Fecha	13	05	2025	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
1.4	Objeto									
Contratar los Servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.										
1.5	Nombre del contratista									
UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024										
1.6	Cédula o NIT					1.7	Correo electrónico			
901.901.001-2					utasdiq@iq-online.com					
1.8	Dirección					1.9	Teléfono			
Calle 32 Bis A No 13 – 07 Bogotá Colombia					57 3165220293					
1.10	Fecha de Inicio			16	05	2025				
1.11	Requisitos de ejecución del contrato <i>(múltiple respuesta si aplica, escoger con "X")</i>									
Acta de Inicio		X			Registro Presupuestal			X		
Aprobación Garantía		X			Suscripción del Contrato			X		
1.12	Fecha terminación <i>(Aplica solo para el informe final)</i>	Aplica		No Aplica	X	Fecha				

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

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

2.5	Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s) (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		
4326				05	01	2026		
(Agregar tantas filas como se requieran)								
3.5	Cesión	SI	NO	X	Fecha	D	M	A

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

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

(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).	

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

4.2	Estado de avance presupuestal a la fecha	58.38%
(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 02 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. No se cumplieron la totalidad de los indicadores debido a falta de recursos, sin embargo, la supervisión se encuentra analizando algunas posibles soluciones.	

	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, 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 enero de 2026.			
5.1	El contratista "CUMPLIÓ	Si Cumplió	X	No Cumplió	

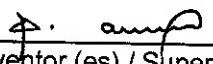
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

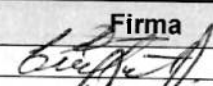
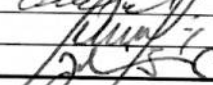
Durante el periodo de este informe, el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar el contrato de servicios de Centro de Contacto para la FGN, no se cumplió con la totalidad de los ANS debido a que falta aprovisionar recursos por parte de la entidad.

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

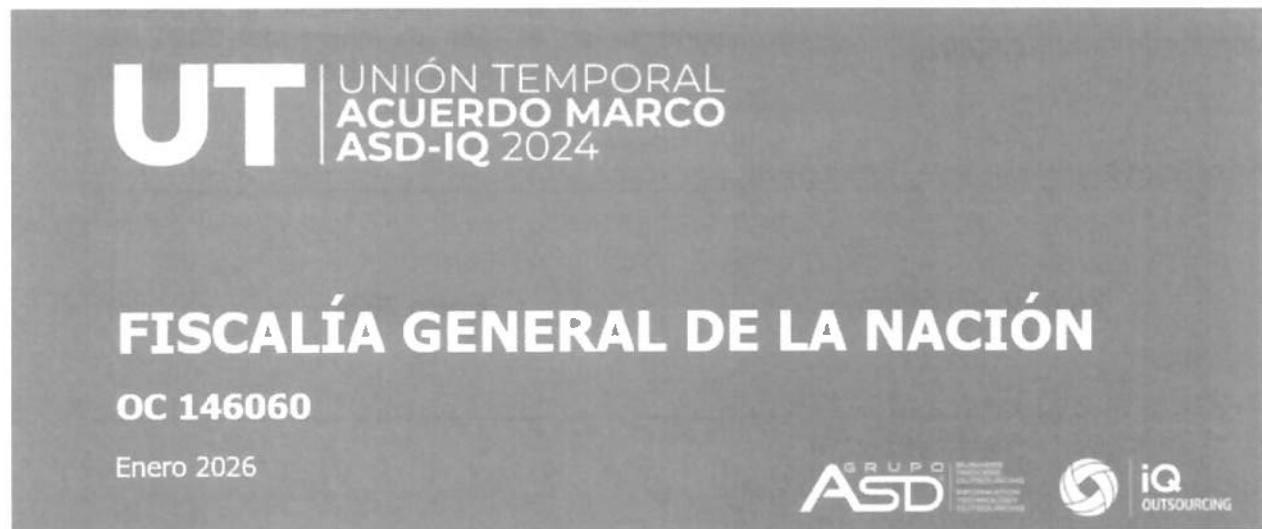
6.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES			
Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:				
Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes				
ITEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	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		
Martha Cecilia Rodríguez Bernal				39.695.765		
Ciudad	Bogotá	fecha	03	02	2026	

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		03/02/2026
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		03/02/2026
Revisó	Julián Augusto Correa Ospina		03/02/2026

INFORME DE GESTIÓN



Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de enero del 2026, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato 0104 de 2025-OC 146060.
Periodo del informe	Enero 2026
Presentado por:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	009

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	4
1.1. CONTRATO 0104 de 2025 FGN- OC-146060	4
1.2. HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.....	5
1.3. PERSONAL VINCULADO	5
2. RESULTADOS OPERATIVOS	6
2.1. MODELO OPERATIVO	6
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.....	7
2.3. RESULTADOS DE INDICADORES	8
2.4. RESUMEN POR SERVICIO DE INDICADORES Y DATOS MES DE ENERO	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.....	11
2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL	12
2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADIA.....	13
2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA	14
2.10. CANALES DE CHAT WEB / CHATBOT / SMS.....	14
2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA CHAT	15
2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA CHAT.....	15
3. QUEJAS.....	16
4. RECLAMOS	16
6. FELICITACIONES	16
7. SUGERENCIAS	16
8. RESULTADO DE CALIDAD	17
9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	17
9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS.....	17
9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	18
10. FACTURACIÓN.....	20
11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA.....	21
12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	23
12.1. CANAL TELEFÓNICO	23
12.2. LLAMADA VIRTUAL	24
13. CONCLUSIONES.....	29

1. GENERALIDADES

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

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

FACTURA ENERO

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	69.13	\$ 6.196.367,23	\$ 1.177.689,73	\$ 428.493.130,76	\$ 509.908.925,60
Agente en Sitio_Agente técnico_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA_NA - 5 Mes 7x24	10,00	\$ 21.074.448,77	\$ 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	\$ 960.288,17	\$ 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	3,83	\$ 3.265.008,21	\$ 1.760.351,58	\$ 35.484.981,44	\$ 42.227.127,52
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias de la salud y afines_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA - 1 Mes 7x24	1,00	\$ 37.060.032,84	\$ 7.041.408,24	\$ 37.060.032,84	\$ 44.101.439,08
Agente en Sitio_Agente profesional_Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 1 Mes	1,00	\$ 3.265.008,21	\$ 1.760.351,58	\$ 3.265.008,21	\$ 11.025.353,77
Agente con dominio en LSC (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA - 1	0,87	\$ 3.982.674,85	\$ 1.677.703,23	\$ 6.597.327,12	\$ 10.231.533,27
Agente Bilingüe_Agente técnico_En Sitio_Todas las zonas_Servicio 7x24_NA_NA_Oro - 1 Mes 7x24	1,00	\$ 23.227.606,59	\$ 4.413.245,25	\$ 23.227.606,59	\$ 27.640.851,94
SMS como CHAT_Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA - 1 Mes	0,53	\$ 6.196.367,23	\$ 1.177.689,73	\$ 5.754.481,58	\$ 6.055.733,08
Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con hemisferio_NA_NA_NA - 3 Mes	2,70	\$ 16.966.948,59	\$ 3.227.911,23	\$ 46.891.791,19	\$ 54.575.531,62
Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con hemisferio_NA_NA_NA - 3 Mes	3,73	\$ 12.953.343,87	\$ 2.347.135,34	\$ 46.077.872,64	\$ 54.832.787,44
Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con hemisferio_NA_NA_NA - 3 Mes	3,37	\$ 10.809.176,04	\$ 2.053.743,45	\$ 36.426.923,25	\$ 43.348.036,67
Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA - 1 Mes	0,73	\$ 9.265.008,21	\$ 1.760.351,58	\$ 6.763.455,99	\$ 8.048.512,83
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a 01-8000_NA_NA_NA_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 208,15	\$ 39,74	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_NA_NA_NA - 1000 Minuto	0,00	\$ 37,84	\$ 7,13	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 37,84	\$ 7,13	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA - 1000 Minuto	32,00	\$ 37,84	\$ 7,13	\$ 1.210,88	\$ 1.440,95
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	22.971,00	\$ 23,12	\$ 4,35	\$ 531.063,52	\$ 631.996,53
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	\$ 109,36	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 892,30	\$ 169,54	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en el resto de América_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	124,00	\$ 785,76	\$ 149,94	\$ 97.955,84	\$ 118.448,45
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 892,30	\$ 169,54	\$ -	\$ -
Minuto Visual Hold_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	0,00	\$ 1,05	\$ 0,20	\$ -	\$ -
Ciclo de voz_NA_NA_NA_NA - 10 Licencia Mes	10,00	\$ 18.693,00	\$ 3.551,63	\$ 196.530,30	\$ 222.447,77
Minuto IVR (Interactive Voice Response)_Estratificación_NA_NA_NA_NA - 300000 Minuto	237.030,00	\$ 2,01	\$ 0,36	\$ 464.571,30	\$ 552.939,95
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	14.721,00	\$ 5,26	\$ 1,00	\$ 77.432,46	\$ 92.144,83
Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA - 15000 Respuesta Chatbot Smart	8595,00	\$ 5,26	\$ 1,00	\$ 45.157,10	\$ 53.736,95
Licencia RPA - Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	0	\$ 509.806,47	\$ 96.853,23	\$ -	\$ -
Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA - 122 Licencia por posición	122	\$ 137.836,58	\$ 26.200,73	\$ 16.823.624,32	\$ 20.020.162,94
Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA - 2000 Hora Desarrollo	155,32	\$ 164.106,29	\$ 31.193,20	\$ 25.488.588,96	\$ 30.331.896,67
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_NA_NA - 140 m² cerrado	0	\$ 160.163,93	\$ 30.431,16	\$ -	\$ -
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA - 1000 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	0	\$ 42.689,52	\$ 8.111,01	\$ -	\$ -
TOTAL				\$ 942.486.192,53	\$ 1.121.558.569,11
IVA				\$ 179.072.376,58	
				Nota crédito a favor de FGN	\$ 52.601.398,70
					\$ 1.068.957.170,41

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.

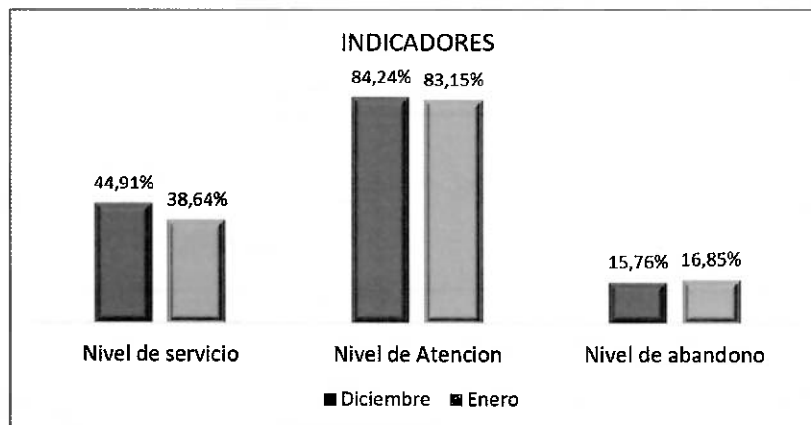
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados de ANS en el mes de enero 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%	99,95%	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	38,64%	No cumple
EFICACIA (Nivel de atención)	Voz:	83,15%	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%	1,53%	Cumple
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 85,00%	95,43%	Cumple
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 80,00%	85,62%	Cumple
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=95%	96,17%	Cumple
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	>=95%	97,45%	Cumple
Tiempo de Atención Chat	<=50 Seg	0:00:39	Cumple
Tiempo de Atención Clic to call (Llamada virtual)	<=50 Seg	0:00:56	No Cumple
Tiempo De Atención Videollamada	<=70 Seg	0:00:21	Cumple
TMO Telefónico	<= 21 min	0:10:07	Cumple
Auditoria por Entidad Compradora	<=10%	N/A	N/A

2.3. RESULTADOS DE INDICADORES

Para el mes de enero, se registraron un total de 61,457 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 diciembre 2025 y enero 2026.



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

Canal	Recibidas	Contestadas	Abandonados	Atención Canales		Nivel de servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO
				Indicador	Tiempo de Espera				
Telefonico	44690	35678	9012	NA	0:03:08	38,64%	79,83%	4:50:23	00:10:07
Chat	1854	1780	74	<=50 Seg	0:00:21	NA	96,01%	0:57:29	00:10:46
Video Llamada	166	117	49	<=70 Seg	0:00:21	NA	70,48%	7:05:04	00:11:11
Llamada virtual	4880	3659	1221	<=50 Seg	0:00:56	NA	74,98%	6:00:18	00:03:31
Chatbot	8585	8585	0	NA	0:00:00	NA	100,00%	0:00:00	00:00:00
SMS chat	1282	1282	0	NA	0:00:00	NA	100,00%	0:00:00	00:00:00
Total	61.457	51.101	10.356	NA	0:02:49	38,64%	83,15%	16,85%	0:09:31

2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de enero, basados en el comportamiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requiere de un total de **166** agentes para llegar al 100% de atención en la operación para el mes correspondiente al presente informe:

DIMENSIONAMIENTO ENERO 2026

INDICADOR	CANAL			
	TELEFÓNICO	VIDEO LLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	44.690	166	1.854	4.880
Transacciones Atendidas	35.678	117	1.780	3.659
TMO Minutos	10:07	11:11	10:46	11:11
TMO Seg	607	671	646	671
Asesores Requeridos	152	1	4	9
Puestos	132	1	4	10
NS (80/40)	44,91%			66,59%
NA (90%)	79,83%	70,48%	96,01%	74,98%
OCC	67,74%	25,4%	62,80%	78,00%

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	483	368	115	N/A	0:01:52	46,8%	76,2%	0:18:25	23,8%
Nivel 1	16025	13042	2983	N/A	0:04:05	30,2%	81,4%	0:09:41	18,6%
Denuncia	9263	6733	2530	N/A	0:05:40	33,5%	72,7%	0:27:06	27,3%
Revisión	1892	1213	679	N/A	0:11:12	20,0%	64,1%	0:19:15	35,9%
Billing	460	303	157	N/A	0:02:03	45,7%	65,9%	0:10:53	34,1%
Anonimas	80	65	15	N/A	0:04:11	60,0%	81,3%	0:24:36	18,8%
Nivel 2	2094	1754	340	N/A	0:05:55	50,1%	83,8%	0:36:58	16,2%
Llamadas filtro	43747	35007	8740	N/A	0:02:03	38,4%	80,0%	0:04:23	20,0%
Llamada virtual	4880	3659	1221	<=50 Seg	0:00:56	N/A	75,0%	0:03:31	25,0%
Video llamada	166	117	49	<=70 Seg	0:00:21	N/A	70,5%	0:11:11	29,5%
Chat	1854	1780	74	<=50 Seg	0:00:21	N/A	96,0%	0:10:46	4,0%
SMS	14344	14344	0	N/A	0:00:00	N/A	100,0%	0:00:00	0,0%
Chat Bot	8585	8585	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

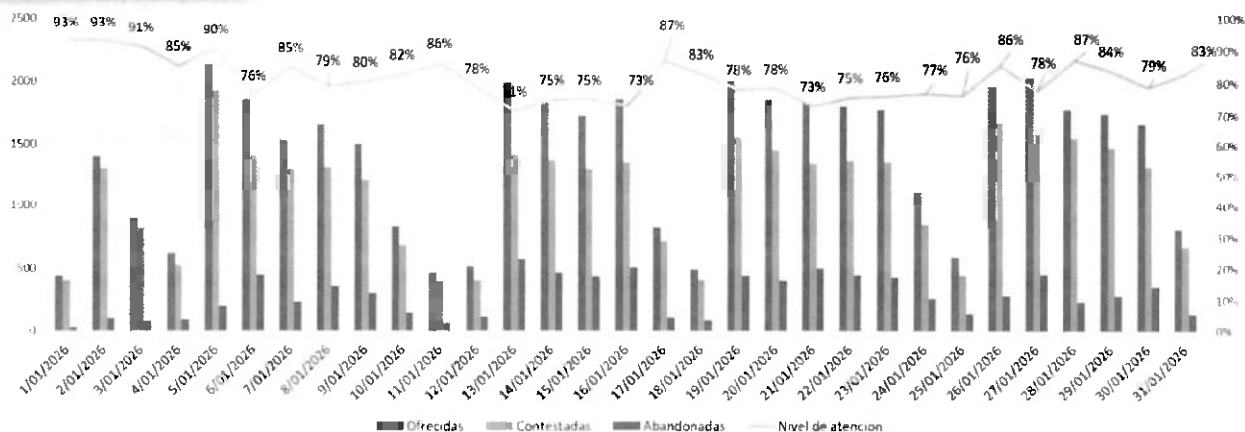
A continuación, se presenta el total de llamadas recibidas de 44,690 en el mes de enero, con identificación de las llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio, atención y abandono:

CANAL TELEFONICO	INTERACCIONES OFRECIDAS	INTERACCIONES ATENDIDAS	INTERACCIONES ABANDONADAS
	44.690	35.678	9.012
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	38,64 %	79,83 %	20,17 %

2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

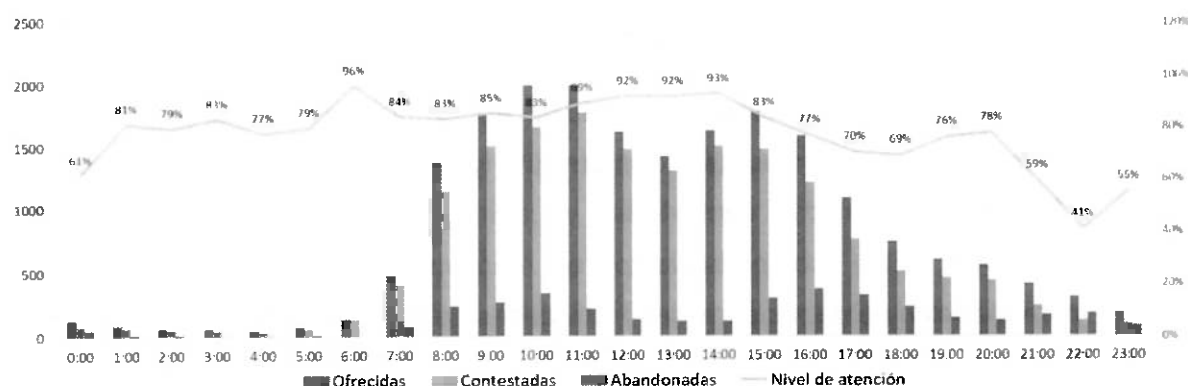
(Inbound sin incluir Videollamada)

Los lunes y martes de cada semana fueron los días con mayor número de interacciones, coincidiendo con el comportamiento histórico de mayor tráfico. Además, se presentó un pico el 5 de enero con 2.135 llamadas, debido principalmente a una falla en el canal de voz consistente en la degradación del servicio, presentando voz robotizada y caída de llamadas.



2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

El mayor tráfico de la línea se presenta entre las 08:00 y las 12:00 y en la tarde de 14:00 a 17:00. En el horario de 22:00 disminuye el nivel de atención, considerando la salida de turno de los agentes y el número de personal programado en turno nocturno.

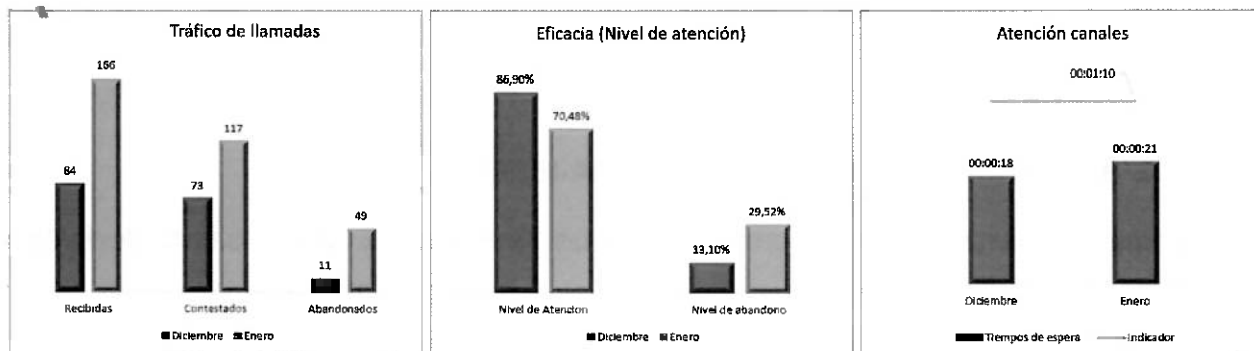


2.8. CANAL DE SEÑAS (VIDEO LLAMADA)

Se presentó un aumento del 97,62% de llamadas recibidas en comparación con el mes de diciembre, teniendo en cuenta la normalización en la atención del canal ya que no se presentó ausentismo por parte del recurso dispuesto para la línea. Se registra un aumento de 60% en las llamadas contestadas.

Para el mes de enero nos mantenemos en pleno cumplimiento en el indicador, sin embargo, se observa que se presentó un aumento de 3 segundos, en coincide con el mayor tráfico de llamadas registrado este mes. Los días en los que se observa un ASA

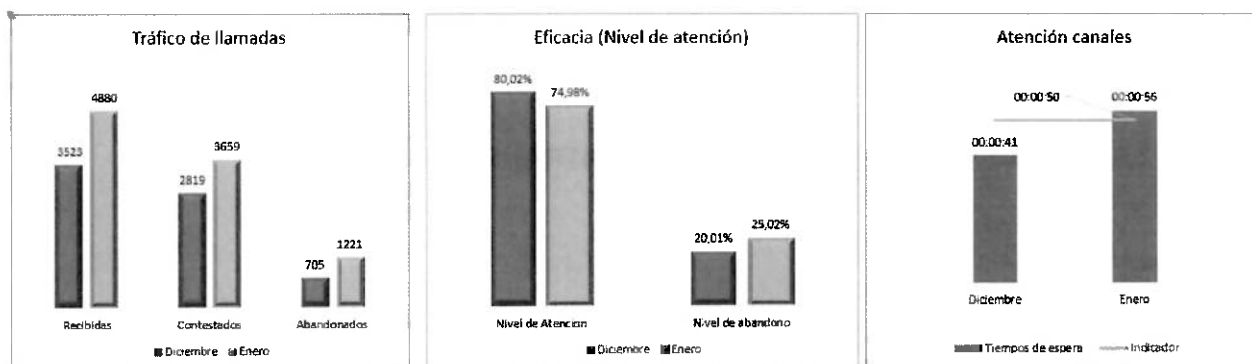
más alto son pocos y no muestran una relación directa con la cantidad de llamadas ni con el TMO. Esto se explica por las características particulares del canal, ya que la atención es muy diversa según el tipo de usuario y el requerimiento gestionado.



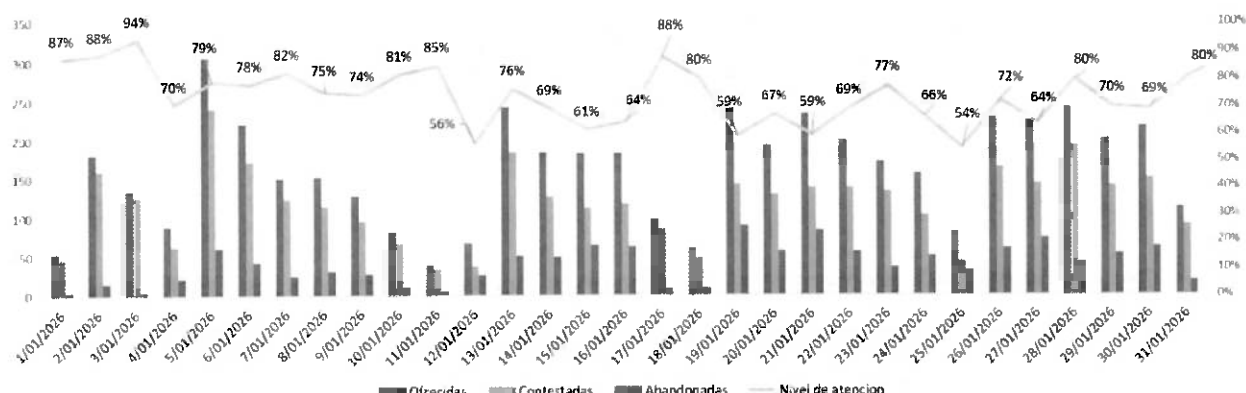
2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL (CLIC TO CALL)

Se evidenció un incremento del 38 % en el número de llamadas recibidas en comparación con el mes de diciembre. De igual manera, se registró un aumento del 29 % en las llamadas contestadas y un incremento del 71 % en el indicador de abandono. Este comportamiento se encuentra principalmente asociado a la normalización del servicio tras las festividades de fin de año. Adicional se evidenció que los días en que se presentó la caída de Denuncia Fácil y los inconvenientes de degradación del servicio de voz, los usuarios optaron por los canales virtuales para el contacto con la FGN

El ASA presentó un aumento de 15 segundos, debido en parte al incremento del tráfico durante el mes de enero y a las limitaciones de capacidad operativa. Actualmente contamos con asesores exclusivos en los horarios de mayor flujo; sin embargo, esta medida no ha sido suficiente para cumplir con la meta establecida de 50 segundos, manteniéndonos 6 segundos por encima del objetivo. Los días en los que el ASA se incrementa con mayor frecuencia son lunes y martes, coincidiendo con los picos de llamadas. Por esta razón, se asignará un nuevo recurso exclusivo en el horario de 8:00 a 17:00, con el fin de atender la demanda durante estos periodos críticos y contribuir a la mejora del indicador.

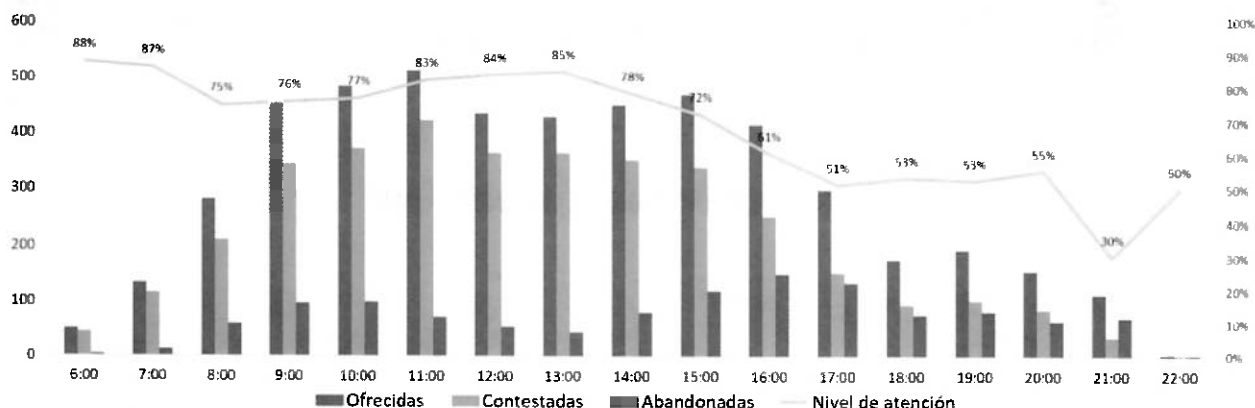


2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADIA



Los lunes y martes de cada semana concentraron el mayor número de interacciones, en coherencia con el comportamiento histórico de mayor tráfico. Asimismo, entre los días 23 y 25 se presentaron fallas en Denuncia Fácil, lo que generó un pico atípico en el volumen de interacciones durante la última semana del mes. Adicionalmente, los días 14, 16, 22, 23 y 30 se registraron eventos de intermitencia y lentitud en la plataforma SICECON.

2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



Generalmente el incremento de interacciones ocurre a partir de las 08:00 y hasta las 14:00. Se cuenta con un pico de llamadas a las 15:00 e inicia un descenso a partir de esta hora. El abandono aumenta después de las 16:00 p.m. motivado principalmente a salida de turno de la mayor parte de los recursos.

2.10. CANALES DE CHAT WEB / CHATBOT / SMS

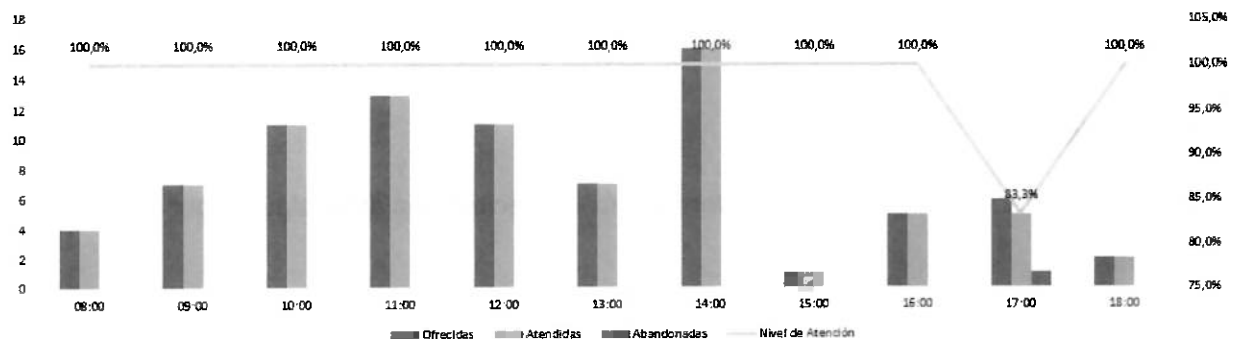
CHAT			CHATBOT				SMS			
Valores	Diciembre	Enero	Valores	Diciembre	Enero	Variación	Tipificación	Diciembre	Enero	Variación
Recibidas	1466	1854	Interacciones Ofrecidas	6.412	8.585	33,9%	SMS Ofrecidos	3266	3821	16,99%
Contestados	1431	1780	Interacciones Atendidas	6.412	8.585	33,9%	ANS (seg)	0:06:54	0:09:29	37,44%
Abandonados	35	74	Interacciones Abandonadas	0	0	0,0%	Celulares unicos x mes	1002	1130	12,77%
Nivel de Atencion	97,61%	96,01%	Nivel de atención	100,00%	100,00%	100,0%	Promedio celulares por día	23	25	8,70%
Nivel de abandono	2,39%	3,99%	Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,0%				
Atención canales	00:00:19	00:00:21								
TMO	0:10:40	0:10:46								

En el canal Chat se recibieron 388 interacciones más que en diciembre, que equivale a un aumento del 26,47%. Se contestaron 349 interacciones más que en diciembre correspondiente a un aumento del 24,39%, el nivel de atención no tuvo gran afectación, tuvo una disminución de 1,6 puntos porcentuales y el TMO se incrementó en 6 segundos y el ASA no presentó mayor variación con respecto al mes anterior y se mantiene en cumplimiento.

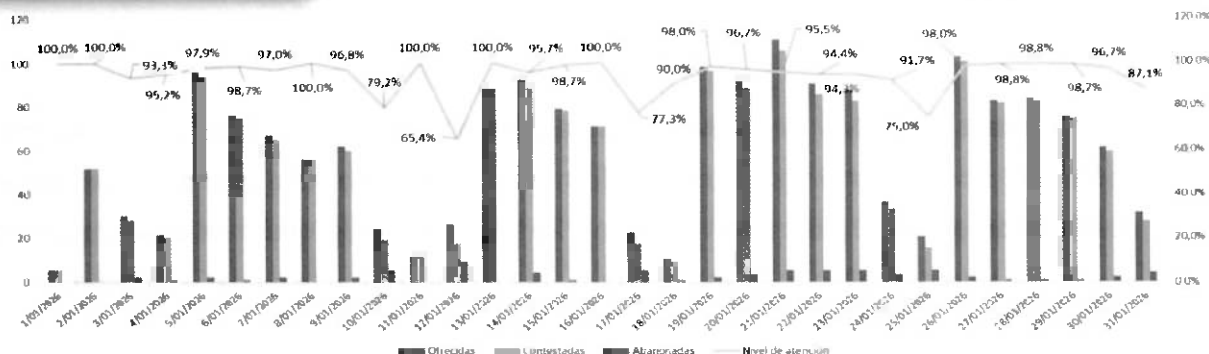
Para el canal de SMS se presentó un aumento de 555 con respecto a diciembre, volviendo a los volúmenes promedio de meses anteriores. Las interacciones ociosas aumentaron en un 17,76% equivalente a 125 SMS. El 28 de enero se observa un pico, principalmente consultas para saber estado de su denuncia y datos del despacho.

Para el canal de chatbot hubo un incremento en las consultas del Chatbot del 32,51% equivalente a 2561 interacciones más que en diciembre. Se mantiene el comportamiento del Chatbot con picos a inicios de cada semana y va disminuyendo el fin de semana. Se registraron 358 interacciones de paso a agente más que en diciembre. Para enero la opción que mayor consulta tuvo fue 6. *Radicar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias con 242 consultas.*

2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA CHAT



2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA CHAT



Se mantiene el comportamiento del chat durante el mes de enero, con picos a inicio de cada semana y va disminuyendo hacia el fin de semana. El 21 de enero se presentó pico de interacciones, donde la mayor cantidad de consultas fueron por información y estado de la denuncia y datos del despacho.

3. QUEJAS

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

4. RECLAMOS

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

5. PETICIÓN

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

6. FELICITACIONES

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

7. SUGERENCIAS

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

8. RESULTADO DE CALIDAD

MES: Enero 2026		
Error Critico Usuario Final (Contractual)	95,8%	96,19%
Error Critico de Negocio (Contractual)	97,9 %	97,45%
Error No Critico	88,8 %	87,25%

En el mes de enero se cumple con el indicador contractual de Error Critico de Negocio en 97,45 % y el Error Critico de Usuario 96,19 %.

9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

Durante enero de 2026 se ejecutaron actividades de configuración, capacitación y monitoreo del sistema Inteliturnos, con impacto a nivel territorial y central.

Principales acciones ejecutadas

- Configuración de sedes PAF en el módulo administrador de Inteliturnos.
- Creación de usuarios y asignación de permisos para operación local.
- Capacitación a funcionarios en atención de turnos y generación de turnos por QR.
- Capacitación al Centro de Contacto en el uso del módulo de agendamiento web.
- Monitoreo operativo del sistema en la Seccional Bogotá.

Cobertura territorial

Sedes PAF configuradas y operativas en las siguientes seccionales:

- Seccional Bolívar: El Peñón, Hatillo de Loba, Mahates, Montecristo, San Estanislao de Kostka, San Jacinto, Santa Catalina, San Cristóbal, Arenal y Cantagallo.
- Seccional Atlántico: Galapa, Juan de Acosta, Luruaco, Manatí, Palmar de Varela, Piojó, Polo Nuevo, Ponedera, Repelón, Santa Lucía, Suan, Tubará y Usiacurí.
- Seccional Magdalena: Algarrobo, Ariguaní (El Díficil), Cerro de San Antonio, Nueva Granada, Zona Bananera, El Retén y Chimichagua.

Resultados operativos destacados

- 100 % de las sedes intervenidas quedaron correctamente configuradas y operativas.
- Sistema estable y funcionando conforme a los requerimientos definidos.
- En Bogotá, se registraron 4.226 atenciones gestionadas a través del sistema de turnos:

BOGOTÁ	4226
CAPIV PALOQUEMAO	1504
SRD_CIUADAD BOLIVAR	1075
SRD_ENGATIVA	831
SRD_KENNEDY	198
SRD_SUBA	81
SRD_USAQUEN	537
Total general	4226

9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

Hora desarrollo- bpo03-31-11-BPO-48-1					
FECHA DE SOLICITUD	REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	HORAS	VALOR
7/01/2026	Daily	Se revisa el estado actual de los sistemas y de los cambios que hay en este momento para el despliegue. Se listaron los cambios y se propuso una reunión para el día 8 de enero en la mañana para revisar y complementar el mismo tema.	Ing. Miguel Torres	0,5	\$ 97.643,24
8/01/2026	Daily	Se realizaron pruebas en la plataforma sicecon. Se revisaron los flujos de denuncia fácil, la creación de los pdfs de reporte y radicado, se verificaron los historicos de asignaciones. Se registraron algunos cambios pequeños a realizar, entre ellos, cambiar el texto de "Notificaciones" a "Comunicaciones" en el mensaje que aparece cuando un usuario radica una denuncia desde Denuncia Fácil. En general, se observó una versión estable para despliegue. Además, se discutieron temas de funcionalidades a futuro, como lo son TTS, STT y recuperar la ayuda de la IA para el relato	Ing. Miguel Torres	2,37	\$ 462.828,97
14/01/2026	Daily	Se revisa una nueva funcionalidad para realizar asignación por calidad. Se había además de usar IA para identificar calidades en el relato de los hechos y también hacer estas asignaciones. Se exploran ideas sobre recursos y formas de realizar estas acciones.	Ing. Miguel Torres	0,83	\$ 162.087,78
1/15/2026	Daily	Se reporta un problema: "no se recibió respuesta del servidor" en Baw al intentar validar y tipificar. Sin embargo, parece que es intermitencia, dado que un usuario de baw logró ver los archivos subidos a la denuncia	Ing. Miguel Torres	0,5	\$ 97.643,24
15/01/2026	Soporte	Se tratar el temas sobre VERA y necesidades de IA. Se presenta el caso de Denuncia Fácil, donde se usaba Gemini en producción y el feature se rompió debido a la migración a Microsoft. Se concluye y propone hacer el formato, presentar la solicitud formal con respecto a la necesidad de IA y escalar con Nelson o con las personas necesarias (personas de seguridad y otros).	Ing. Miguel Torres	1	\$ 195.286,49
16/01/2026	Daily	Se revisa de un nuevo requerimiento: Ajustar calidades. Cuando se escoja alguna de las calidades (del documento adjunto) en el indicado, se realice la asignación a la bolsa de nivel central. Además, se había de una modificación a Denuncia fácil para diferenciar el checklist de autorización de la	Ing. Miguel Torres	0,67	\$ 130.841,95

Hora desarrollo- bpo03-31 - IT-BPO-48-1					
19/01/2026	Daily	Se analiza sobre la funcionalidad de asignación por calidades. Se crearan 3 nuevas "bolsas" o equipos: Delegada ante la Corte, delegada de finanzas y delegada de criminalidad. Se quiere además, agregar una nueva funcionalidad: En validar, en caso de cambiar la calidad, se debe realizar una resignación a donde corresponda dado el cambio de calidad. Si la calidad ya no pertenece a ninguno de los nuevos equipos entonces se debe realizar una asignación	Ing. Henry Benitez	0.5	\$ 97.643,24
21/01/2026	Daily	Se menciona que la implementación del feature de asignación por calidades requiere modificaciones en baw. Se estaba analizando la posibilidad de no requerir modificaciones en baw pero se concluyó que no es posible.	Ing. Henry Benitez	0.83	\$ 162.087,78
26/01/2026	Daily	Se establece que la "Mesa de Creacion de Noticias Criminales" se refiere a la seccional original, en caso de que ya no aptique asignación por calidad (porque la calidad estaba mal o por algun cambio). Al enviar el correo solicitando el despliegue de los cambios a qa se debe avisar al ingeniero Julian para que informe a Eliana, de manera que nos apoyen con tiempos.	Ing. Miguel Torres	0.87	\$ 169.899,24
27/01/2026	Daily	Se revisa de algunas fallencias al enviar a SUIP, Azucena y Ana Yesi, describen los problemas que se presentan en las migraciones a SUIP o SPOA. Se habian posibles soluciones como crear un boton de reintento en baw, que funcione desde fuera del caso, sin embargo, hay varias cosas a revisar, entre estas: ¿Por qué el servicio de SUIP responde de manera afirmativa pero luego el incidente no migró?. Ana Yensi queda pendiente de enviar la lista de los casos de BAW que no están migrando. Ella reporta que los problemas de migración son varios, algunos tienen id de baw y no consecutivo, otros simplemente se arregian al ser reasignados. Se debe revisar.	Ing. Miguel Torres	1	\$ 195.286,49
28/01/2026	Daily	Se analiza el despliegue, Ivan explica que esta todo listo de nuestra parte. Sin embargo, no le han dado fecha o noticia sobre el despliegue. Finalmente, se reportan avances con respecto a la funcionalidad de asignación por calidad. Se estima tener una versión lista para QA para el día lunes.	Ing. Miguel Torres	0.5	\$ 97.643,24
29/01/2026	Daily	Se explica al Centro de Contacto las nuevas funcionalidades de alerta rosa. Se hace un tutorial con Cesar donde se comparte pantalla y se les muestra como usar la herramienta. Además, se menciona que al momento de leer y aceptar los terminos de alerta rosa, si la denuncia se realiza desde la perspectiva de centro de contacto, el campo debería decir "se ha informado sobre los terminos" en lugar de "he leído...". Se comparte avance en la funcionalidad de asignación por calidad, se estima tener la funcionalidad para el lunes. Además, se explica que la razón para tener despliegues tan grandes o complejos tiene una causa institucional / de procesos.		0.75	\$ 148.464,86
30/12/2025	Sistema de Turnos	Sistema de Turnos Inteliturnos	UT-ASD/IQ	145	\$ 28.316.540,34
TOTAL				155.32	\$ 30.331.896.87

10. FACTURACIÓN

Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 generó factura número FE-35 de los servicios prestados en el periodo del 1 al 31 de enero de 2026, por valor de **\$1.121.558.569,11 COP.** de acuerdo con lo señalado en la Tabla No.1. Se realiza descuento por nota crédito número **NC5** de la diferencia del periodo facturado en el mes de diciembre por valor con IVA incluido de **\$52.601.398,70 COP**, quedando saldo a pagar por un valor de **\$1.068.957.170,41. COP** IVA incluido.

11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA

En el mes de enero se realizaron 3 preturnos en los cuales se abordaron los siguientes temas:

- **Pretorno 22/01/2026:** Cuando se identifique que ingresó la llamada en Inconcert por "Click_to_Call" se deberá seleccionar en el tipificador de ASD-IQ la opción "llamada virtual" y en segmento "Agente filtro". Cuando identifiques que ingresó por "Llamadas_filtro_inicial" deberás seleccionar en el tipificador de ASDIQ la opción "Inbound" y en segmento "Agente filtro". No se debe transferir al segmento de orientación a los usuarios que informen pérdida de documentos u objetos. El agente filtro debe indicarle al usuario que la pérdida no constituye un delito. El formulario "Escalamiento seccionales físicas" debe diligenciarse cuando un usuario manifieste inconformidad con la atención recibida por parte de un funcionario en un punto presencial de la FGN. El segmento de denuncia o ampliación siempre debe confirmar el correo electrónico del usuario antes de finalizar el proceso. Recomendaciones frente al uso de los auxiliares en Inconcert. **Promedio: 99,37%**
- **Pretorno 15/01/2026:** Si un usuario reporta un homicidio que está ocurriendo en ese instante, debemos contactar de inmediato a la Policía Nacional (PONAL), ya que son los primeros responsables de realizar las actuaciones correspondientes; si no hay una autoridad que asuma el caso, debemos transferir la llamada a Delitos Priorizados para tomar el reporte. El agente filtro debe preguntarle al usuario si los hechos los denunció previamente. La pregunta también aplica para ampliación de denuncia. Si el usuario confirma que ya denunció, el siguiente paso es transferir la llamada a los agentes de orientación. Siempre se debe verificar en Inconcert el skill por el que ingresó la llamada, ya que esta información permitirá identificar el segmento que debe registrarse en el tipificador de ASD IQ, además de brindar el guion correspondiente. Teniendo en cuenta la figura del agente oficioso, un tercero o familiar de una persona que presente imposibilidad de interponer la querella ya sea por adultez mayor, situación médica, física o psicológica, la podrá interponer debido a que representará los derechos de la víctima. El agente oficioso se define como el mecanismo legal y admitido por la jurisprudencia, para que un tercero actúe en favor de otra persona, sin necesidad de poder y orientado a

“garantizar la protección y eficacia de los derechos fundamentales del agenciado”

Sentencia T-406/17. **Promedio: 99,83%.**

- **Pretorno 08/01/2026:** Cuando se tomen reportes por Maltrato Animal debemos dejar como Denunciante - Víctima a la persona que está reportando los hechos en los casos: cuando la persona que reporta es el cuidador y tenedor del animal, cuando quien reporta no es el tenedor, pero sí es el cuidador. Cuando la persona que se comunica no es cuidador ni tenedor, pero está reportando el hecho de maltrato animal. Cuando el reporte sea anónimo, vamos a dejar en los datos del interviniente Víctima, los datos de animal. Importante dejar la descripción del animal (detallada) y la ubicación del animal. Al tomar una denuncia en la cual el menor de edad sea “denunciante víctima” o “víctima menor” por los delitos de violencia sexual, intrafamiliar, homicidio y feminicidio siempre se selecciona en el campo de calidad “menor de edad”. Para los demás delitos seguiremos seleccionando “niño, niña y /o adolescente. Se recuerda que el único aplicativo que se puede utilizar para corregir la ortografía es SICECON. **Promedio: 96,61%**

EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

La evaluación mensual es un recurso formativo que permite comprender el progreso de cada agente y el desarrollo general de la operación. A través de este ejercicio identificamos fortalezas, necesidades y oportunidades de aprendizaje que orientan el acompañamiento y las estrategias de mejora continua. Durante el mes de enero se destinó tiempo a actualizar y organizar la información del banco de preguntas. Esto incluyó eliminar ítems relacionados con procesos que han cambiado e incorporar nuevas preguntas, con el fin de contar con un instrumento más robusto que evalúe conocimientos jurídicos y procedimentales con mayor diversidad y profundidad.

Como resultado de esta actualización, era previsible una ligera variación en el desempeño general. En enero se obtuvo una calificación de 95.43%, una disminución respecto al 97.65% alcanzado en diciembre. Sin embargo, esta reducción no es significativa, considerando que la incorporación de nueva información y la renovación del banco de preguntas naturalmente eleva el nivel de exigencia y el nivel de análisis requerido por los agentes. El propósito de este proceso es asegurar que, en los meses siguientes, contemos con insumos que permitan comunicar con mayor claridad, reforzar conceptos clave y ofrecer herramientas pedagógicas que faciliten la comprensión,

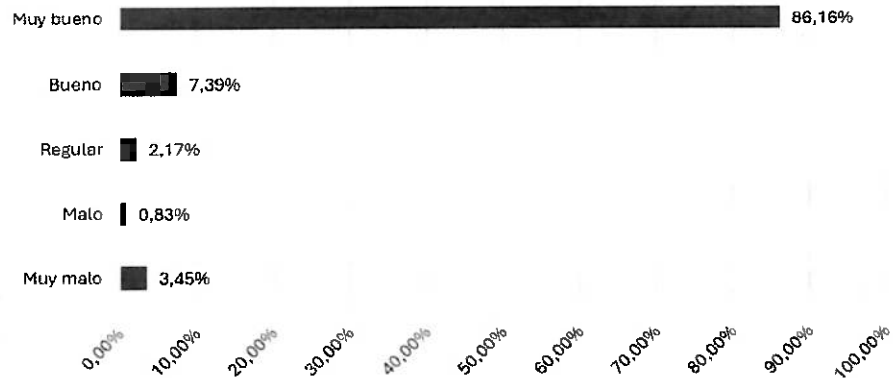
fortaleciendo así la calidad del servicio y previniendo posibles dificultades en el desarrollo del proceso.

12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

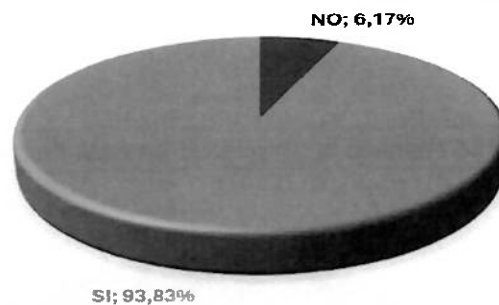
A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios de manera voluntaria.

12.1. CANAL TELEFÓNICO

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	93,55%
--	---------------

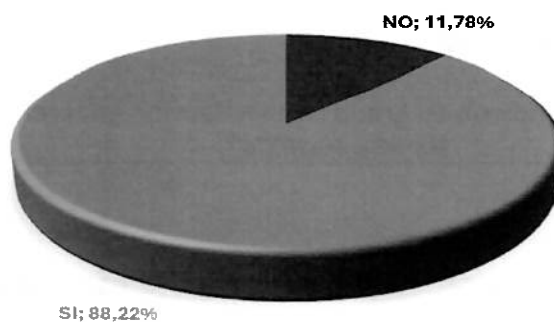


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,83%
--	---------------



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

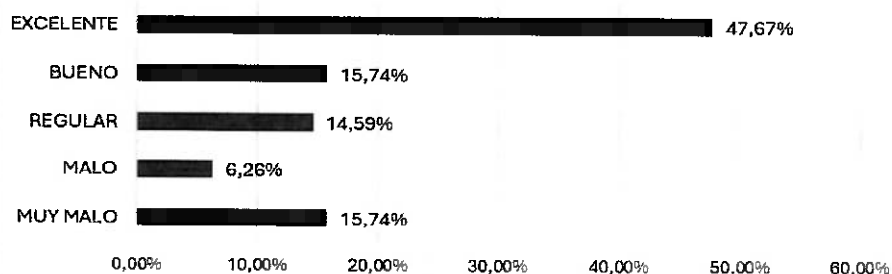
88,22%



12.2. LLAMADA VIRTUAL

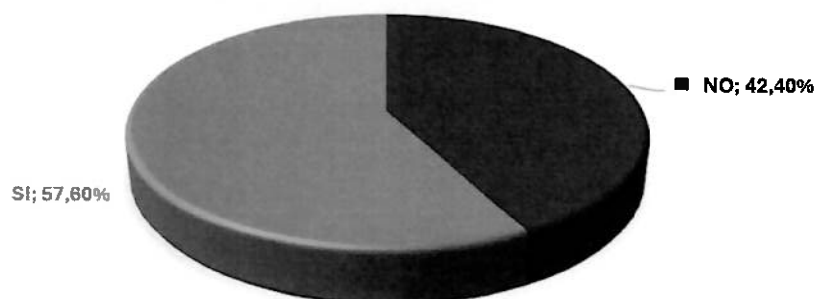
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?

63,41%

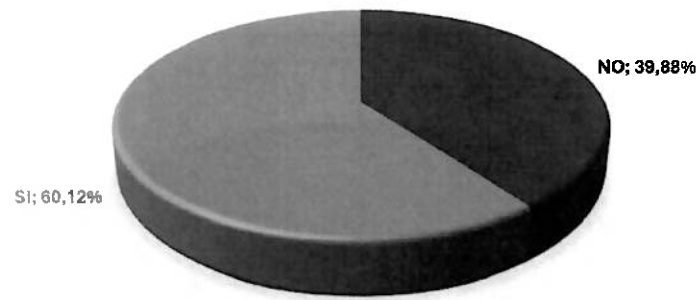


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?

57,60%

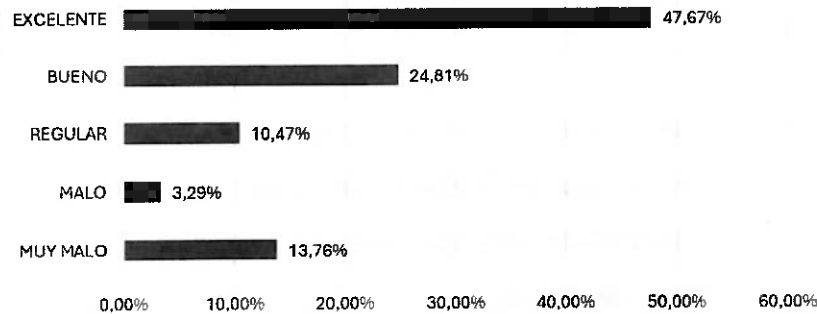


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	60,12%
---	---------------



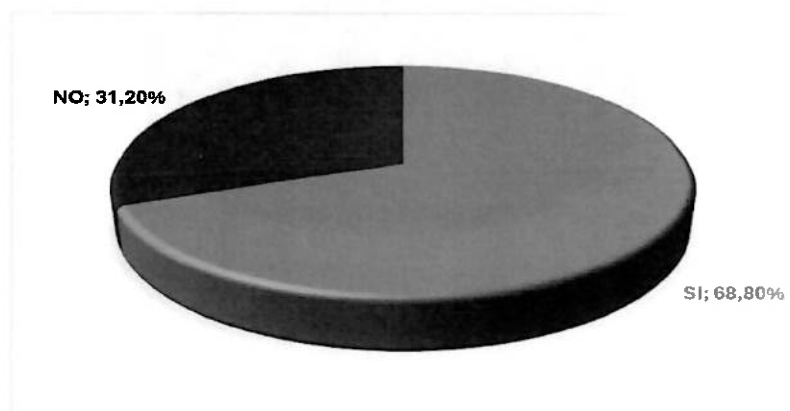
12.3. CHAT AGENTE

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	72,48%
--	---------------



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

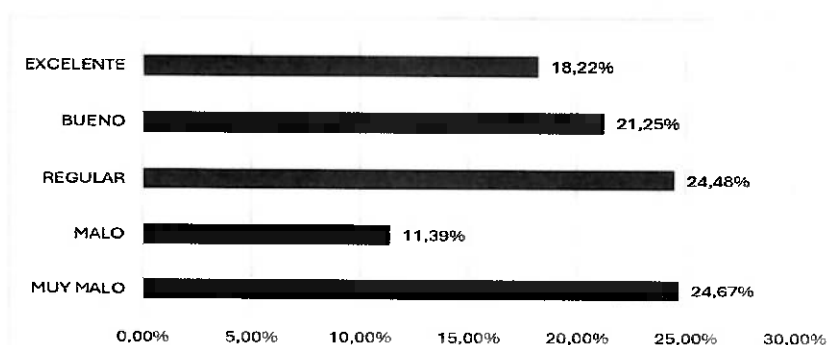
68,80%



12.4 CHAT BOT

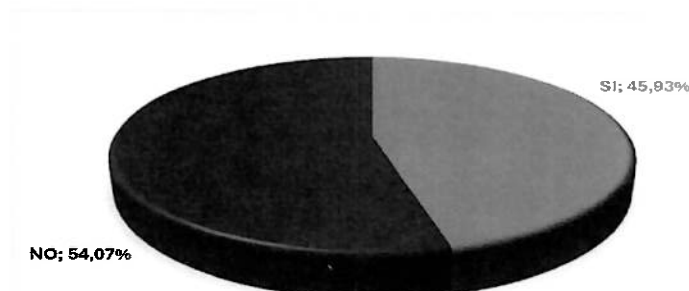
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?

39,47%



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

45,93%



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?	100%
---	-------------



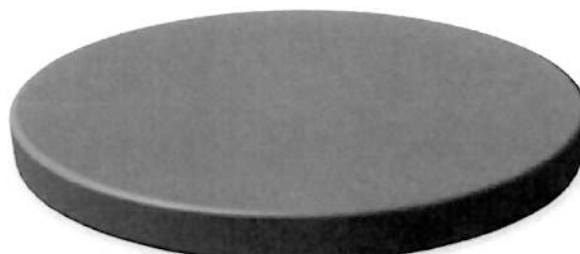
BUENO;
100,00%

Pregunta 2. ¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenía, fue clara y completa?	100%
--	-------------



SI; 100,00%

Pregunta 3. ¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	100%
--	-------------



SI; 100,00%

Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción de enero 2026

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	93,55%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,83%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	88,22%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	63,41%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	57,60%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	60,12%
Chat agente	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	72,48%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	68,80%
Chat bot	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	39,47%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	45,93%
Videollamada	¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	100,00%
	¿La información que el intérprete de LSC le entrego en la situación o duda que tenia, fue clara y completa?	100,00%
	¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	100,00%
TOTAL INDICADOR		85,12%

13. CONCLUSIONES

Enero estuvo marcado por “normalización” de demanda y presión multicanal, con deterioro del desempeño en voz. Tras el cierre de año, el mes presentó un incremento relevante del volumen total de interacciones, con crecimiento fuerte en canal telefónico y en canales digitales (especialmente chatbot y llamada virtual). Ese aumento, sin un incremento equivalente de capacidad, se tradujo en mayor congestión y en una caída del nivel de servicio general, con aumento de abandono en el canal telefónico.

El skill FILTRO concentró la mayor afectación: las incidencias técnicas dispararon re-llamadas, ociosas y abandono. El comportamiento operacional de enero confirma lo observado históricamente: FILTRO fue el principal “punto de tensión”. Se registró un aumento importante de tráfico y abandono, con una caída del nivel de servicio asociada a capacidad operativa limitada y ausentismo. Además, se evidenció un incremento extraordinario de llamadas ociosas (predominantemente “llamada caída” y “llamada colgada”), atribuible a fallas en el canal inbound, destacándose el evento del 5 de enero (degradación del servicio de voz), que generó pico de interacciones y degradación del desempeño.

La operación se sostuvo por desvío a canales alternos y apoyo cruzado, pero con impacto en tiempos/colas. Ante fallas y congestión en voz, hubo migración hacia llamada virtual y crecimiento en canales digitales; sin embargo, el aumento de demanda

también elevó el abandono y deterioró niveles de servicio en llamada virtual (capacidad insuficiente para absorber el desvío completo). En paralelo, algunos segmentos críticos como Delitos Priorizados mostraron mejora en nivel de servicio y reducción de abandono, apoyados por gestión operativa (incluyendo apoyo a FILTRO); no obstante, persiste el efecto “cascada” de FILTRO sobre los tiempos de espera aguas abajo (incremento de ASA). También se reportaron incidencias recurrentes en Denuncia Fácil (23–25) y lentitud/intermitencia en SICECON (14, 16, 22, 23, 30), que contribuyen a re-llamadas y pérdida de niveles.

Durante enero de 2026, el sistema **Inteliturnos** consolidó su operación como una herramienta estable, confiable y en expansión, permitiendo mejorar la organización de la atención al ciudadano, ampliar la cobertura territorial y fortalecer la articulación entre atención presencial y canales virtuales, sin afectaciones al servicio.

Durante el mes de enero, las acciones desarrolladas por el centro de contacto fortalecieron la correcta recepción y orientación de denuncias mediante la elaboración de piezas informativas y herramientas pedagógicas que clarificaron la legitimación para denunciar, la figura del agente oficioso y los elementos subjetivos de determinados tipos penales, con sustento jurisprudencial. Asimismo, el material didáctico e ilustrativo diseñado permitió una comprensión clara y práctica de delitos de especial sensibilidad, garantizando a los agentes criterios uniformes, técnicamente sólidos y ajustados a la normatividad vigente para una atención eficaz y respetuosa del acceso a la justicia.

Por otro lado, se fortalecieron los procesos formativos mediante el acompañamiento a los nuevos colaboradores, la atención de consultas pedagógicas y la elaboración de reportes de seguimiento. De manera prioritaria, se trabajó en la claridad del proceso de tipificación, respondiendo a las necesidades de la operación y orientando a los equipos hacia una aplicación más precisa y coherente.

Así las cosas, el proceso de ampliación del banco de preguntas se consolidó como una estrategia pedagógica clave, permitiendo identificar con mayor precisión los aspectos que requieren refuerzo o mayor desarrollo en la información. Estas acciones, sumadas a la escucha de llamadas, la participación en reuniones de actualización y el diseño de material de apoyo, contribuyeron a fortalecer un entorno de aprendizaje más claro, estructurado y orientado al desempeño efectivo dentro de la operación.

Se mantiene la continuidad del plan de trabajo individual de los agentes técnicos, priorizando la evolución del Error Crítico de Negocio y Usuario Final a través de un enfoque integral que combina la responsabilidad personal con la colaboración estratégica. Se realizaron actividades grupales lideradas por las personas de calidad para estandarizar criterios, junto con la aplicación de metodologías de análisis individual como el diagrama de espina de pescado, permitiendo así una identificación precisa de las causas raíz y el fortalecimiento de los aspectos clave para la mejora operativa del servicio.