



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.					9				
1.2	Período del informe	Del	01	12	2025	Al	19	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 (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)	
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

 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: 2 de 6

2.4	Correo electrónico	martha.rodriquezb@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: 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	

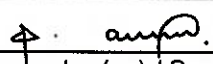
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

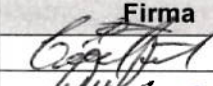
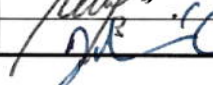
Durante el periodo de este informe, el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar el contrato de servicios de Centro de Contacto para la FGN, no se cumplió con la totalidad de los ANS debido a que falta aprovisionar recursos por parte de la entidad.

	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 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 1 al 19 de diciembre de 2025. ✓				

FIRMA RESPONSABLES					
 Interventor (es) / Supervisor (es)					
Nombre			Cedula		
Martha Cecilia Rodríguez Bernal ✓			39.695.765		
Ciudad	Bogotá	fecha	13	01	2026

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		13/01/2026
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		13/01/2026
Revisó	Julián Augusto Correa Ospina		13/01/2026

INFORME DE GESTIÓN

UT | UNIÓN TEMPORAL
ACUERDO MARCO
ASD-IQ 2024

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OC 146060

Diciembre 2025

 GRUPO
ASD ALICERTE
SOLUCIONES
NACIONALES Y
INTERNACIONALES

 **iQ**
OUTSOURCING

Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de diciembre del 2025, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato 0104 de 2025-OC 146060.
Periodo del informe	Diciembre 2025
Presentado por:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	008

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 DICIEMBRE	8
2.5.	DIMENSIONAMIENTO	9
2.6.	INTERACCIONES ENTRANTES POR SKILL.....	9
2.7.	CANAL TELEFÓNICO.....	10
2.7.1.	LLAMADAS ENTRANTES.....	10
2.7.2.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA.....	11
2.7.3.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA.....	11
2.8.	CANAL DE SEÑAS.....	12
2.9.	CANAL DE LLAMADA VIRTUAL.....	12
2.9.1.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA	13
2.9.2.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA	14
2.10.	CANAL DE CHATBOT / CHAT AGENTE / SMS.....	14
2.10.1.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA	15
2.10.2.	SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA.....	15
3.	QUEJAS.....	16
4.	RECLAMOS	16
6.	FELICITACIONES	16
7.	SUGERENCIAS	16
8.	RESULTADO DE CALIDAD	16
9.	SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	17
9.1.	SISTEMA WEB DE TURNOS.....	17
9.2.	SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	17
10.	FACTURACIÓN.....	22
11.	INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA.....	22
12.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	24
12.1.	CANAL TELEFÓNICO.....	24
12.2.	LLAMADA VIRTUAL.....	25
13.	CONCLUSIONES.....	30

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 diciembre de 2025.

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 diciembre de 2025.

Código Matriz	Cantidad	Valor Unitario	IVA	Valor antes de IVA	Total
Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 61 Mes	48,47	\$ 5.039.323,00	\$ 957.471,37	\$ 346.050.310,41	\$ 411.799.849,39
Agente en Sitio _Agente técnico_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA - 5 Mes 7x24	10,00	\$ 17.133.499,00	\$ 3.265.402,81	\$ 171.336.990,00	\$ 203.891.018,10
Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 1 Mes	0,97	\$ 4.066.278,00	\$ 772.592,82	\$ 3.944.289,44	\$ 4.693.704,70
Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 3 Mes	3,90	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.180,13	\$ 29.276.855,30	\$ 34.958.457,81
Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias de la salud y afines_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA - 1 Mes 7x24	1,00	\$ 30.130.108,00	\$ 5.724.720,52	\$ 30.130.108,00	\$ 35.854.828,52
Agente en Sitio _Agente profesional_Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.180,13	\$ 7.532.527,00	\$ 8.963.707,13
Agente con dominio en LSC (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En sitio_Jornada Ordinaria	0,57	\$ 8.034.495,00	\$ 1.526.592,05	\$ 4.579.774,15	\$ 5.449.933,62
Agente Bilingüe_Agente técnico_En Sitio_Todas las zonas_Servicio 7x24_N/A_Oro - 1 Mes 7x24	1,00	\$ 18.884.233,00	\$ 3.588.004,27	\$ 18.884.233,00	\$ 22.472.237,27
SMS como CHAT _Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA - 1 Mes	1,00	\$ 5.039.323,00	\$ 957.471,37	\$ 5.039.323,00	\$ 5.996.794,37
Profesional de operación total en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	2,93	\$ 13.809.433,00	\$ 2.423.830,27	\$ 40.442.224,49	\$ 48.150.047,38
Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,87	\$ 10.043.349,00	\$ 1.908.240,11	\$ 28.847.838,03	\$ 44.252.727,24
Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,80	\$ 8.787.948,00	\$ 1.669.710,12	\$ 33.394.202,40	\$ 39.739.100,84
Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.180,13	\$ 7.532.527,00	\$ 8.963.707,13
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a 01-8000_NA_NA_NA_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 199,00	\$ 37,81	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_NA_NA_NA - 1000 Mi	0,00	\$ 34,00	\$ 6,84	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA -	0,00	\$ 34,00	\$ 6,84	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA - 1000 Min	45,00	\$ 34,00	\$ 6,84	\$ 2.340,00	\$ 2.784,40
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA - 48000 Minuto	24440,00	\$ 22,00	\$ 4,18	\$ 581.680,00	\$ 692.199,20
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Pue	0,00	\$ 547,78	\$ 104,08	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía_NA_NA	0,00	\$ 849,00	\$ 161,81	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América_NA_NA_N	213,00	\$ 750,87	\$ 142,47	\$ 159.935,31	\$ 190.323,02
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional Outbound a fijos y móviles al resto del mundo_NA_NA_N	0,00	\$ 849,00	\$ 161,81	\$ -	\$ -
Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA - 40000 Minuto	0,00	\$ 1,00	\$ 0,19	\$ -	\$ -
Click to call_NA_NA_NA_NA - 10 Licencia Mes	10,00	\$ 17.786,00	\$ 3.379,34	\$ 177.840,00	\$ 211.653,40
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA - 300000 Minuto	190664,00	\$ 1,91	\$ 0,34	\$ 363.958,14	\$ 433.110,19
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	0,00	\$ 1,00	\$ 0,19	\$ -	\$ -
Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en doble vía_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	13099,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 65.450,00	\$ 77.885,50
Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA - 15000 Respuesta Chatbot Smart	6412,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 32.040,00	\$ 38.151,40
Licencia BPA - Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	0	\$ 485.048,00	\$ 92.142,92	\$ -	\$ -
Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA - 122 Licencia por posición	122	\$ 131.207,00	\$ 24.929,33	\$ 16.007.254,00	\$ 19.048.432,24
Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA - 2000 Hora Desarrollo	659,02	\$ 156.143,00	\$ 29.647,17	\$ 102.901.359,86	\$ 122.452.618,23
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_NA_NA - 140 m² cerrado	0	\$ 152.392,00	\$ 28.954,48	\$ -	\$ -
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA - 1000 Hora desarrollo para integrac	1	\$ 40.618,00	\$ 7.717,42	\$ 40.618,00	\$ 48.335,42
TOTAL REAL CONSUMIDO DICIEMBRE		TOTAL	\$ 857.463.719,95		
		IVA	\$ 162.918.106,79		\$ 1.020.381.826,74
VALOR FACTURADO DICIEMBRE FE-24		TOTAL	\$ 901.666.576,00		
		IVA	\$ 171.316.649,44		\$ 1.072.983.225,44
DIFERENCIA NOTA CRÉDITO NC-05 APLICADA A FACTURA DE ENERO FE-36				\$	52.601.398,70

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 VINCULADO

Según contrato el siguiente es el personal vinculado para la operación en fase implementación:

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.

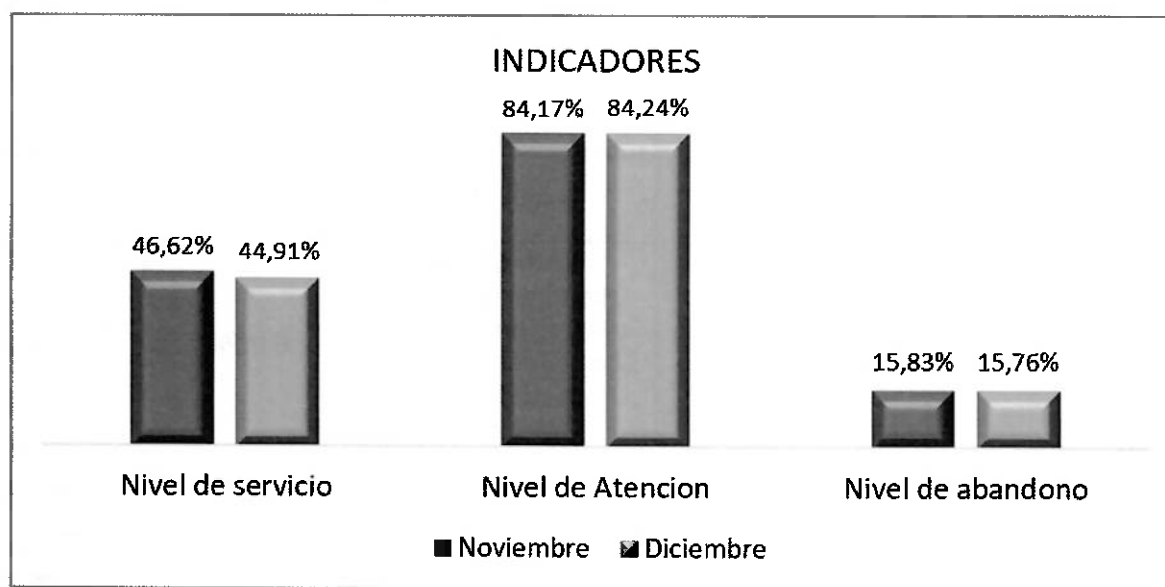
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados de ANS en el mes de diciembre del 2025.

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%	100,00%	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	44,91%	No cumple
EFICACIA (Nivel de atención)	Voz:	84,24 %	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%	87,17%	Cumple
Rotación de Agentes	>= 08,00%	1,52%	Cumple
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 85,00%	86,07%	Cumple
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 80,00%	81,72%	Cumple
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=95%	95,80%	Cumple
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	>=95%	97,90%	Cumple
Tiempo de Atención Canal de Voz (Informativo)	<=30 Seg	0:03:08	No cumple
Tiempo de Atención Chat	<=50 Seg	0:00:19	Cumple
Tiempo de Atención Llama Virtual (C2C)	<=50 Seg	0:00:41	Cumple
Tiempo De Atención Videollamada	<=70 Seg	0:00:18	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 diciembre, se registraron un total de 50,201 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 comportamiento de los indicadores de los meses de noviembre y diciembre.



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

Canal	Recibidas	Contestadas	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO	ASA
Telefonico	37481	30319	7162	44,91%	80,89%	19,11%	0:10:07	0:03:08
Chat	1466	1431	35	-	97,61%	2,39%	0:10:40	0:00:19
Video Llamada	84	73	11	-	86,90%	13,10%	0:09:14	0:00:18
Llamada virtual	3523	2819	705	66,59%	80,02%	20,01%	0:03:28	0:00:41
Chatbot	6412	6412	0	100,00%	100,00%	0,00%	-	-
SMS chat	1235	1235	0	100,00%	100,00%	0,00%	-	-
Total	50.201	42.289	7.913	44,91%	84,24%	15,76%	0:09:35	0:02:50

2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de diciembre, basados en el comportamiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requiere de un total de **147** agentes para llegar al 100% de atención en la operación para el mes correspondiente al presente informe:



DIMENSIONAMIENTO DICIEMBRE 2025

INDICADOR	CANAL			
	TELEFÓNICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	37.481	84	1.466	3.523
Transacciones Atendidas	30.319	73	1.431	2.819
TMO Minutos	10:07	09:14	10:40	03:28
TMO Seg	607	554	640	208
Asesores Requeridos	132	1	4	10
Puestos	132	1	4	10
NS (80/40)	44,91%			66,59%
NA (90%)	80,89%	86,90%	97,61%	80,02%
OCC	75,37%	19%	60,30%	82,86%

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	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Tiempo de Espera	TMO	Nivel de Abandono
Psicología	377	293	84	56,8%	77,7%	0:01:07	0:18:06	22,3%
Nivel 1	13088	11613	1475	52,8%	88,7%	0:01:49	0:09:18	11,3%
Denuncia	8277	6593	1684	41,9%	79,7%	0:03:48	0:26:59	20,3%
Revisión	1219	936	283	39,3%	76,8%	0:06:04	0:19:37	23,2%
Bilingüe	471	312	159	48,4%	66,2%	0:01:45	0:11:40	33,8%
Anonimas	93	49	44	32,3%	52,7%	0:04:44	0:18:44	47,3%
Nivel 2	2105	1655	450	39,7%	78,6%	0:07:41	0:37:35	21,4%
Llamadas filtro	36633	29714	6919	44,7%	81,1%	0:01:42	0:04:34	18,9%
Llamada virtual	3523	2819	705	66,6%	80,0%	0:00:41	0:03:28	20,0%
Videollamada	84	73	11	82,1%	86,9%	0:00:18	0:09:14	13,1%
Chat	1466	1431	35	91,4%	97,6%	0:00:19	0:10:40	2,4%
SMS	13090	13090	-	-	100,0%	-	-	-
Chat Bot	6412	6412	-	-	100,0%	-	-	-

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

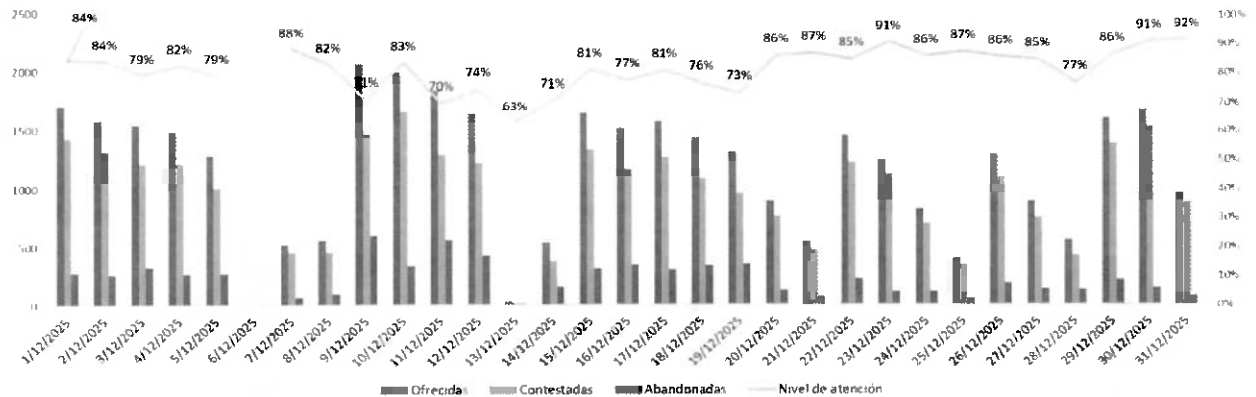
A continuación, se presenta el total de llamadas recibidas de 33,164 en el mes de diciembre, con identificación de las llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio, atención y abandono:

CANAL TELEFONICO	INTERACCIONES OFRECIDAS	INTERACCIONES ATENDIDAS	INTERACCIONES ABANDONADAS
	37.481	30.319	7.162
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	44,91 %	80,89 %	19,11 %

2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

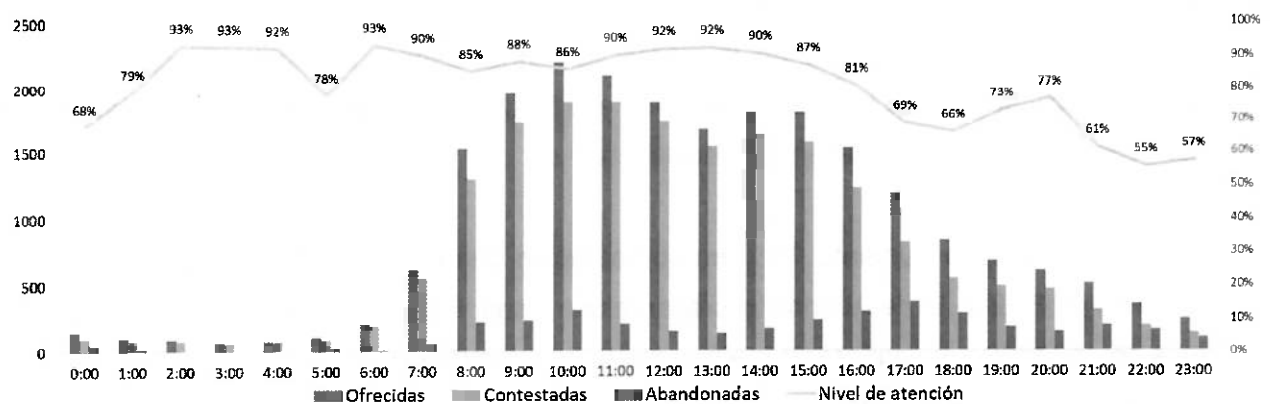
(Inbound sin incluir Videollamada)

Se muestra el comportamiento intradía, semanal e intra-hora del mes de diciembre, en donde se registra que los días con mayor volumen fueron los lunes y martes, con atipicidad los días 9, 10, 11 y 12 de diciembre, por efecto replica del cierre del canal los días 6 y 7 del mes.



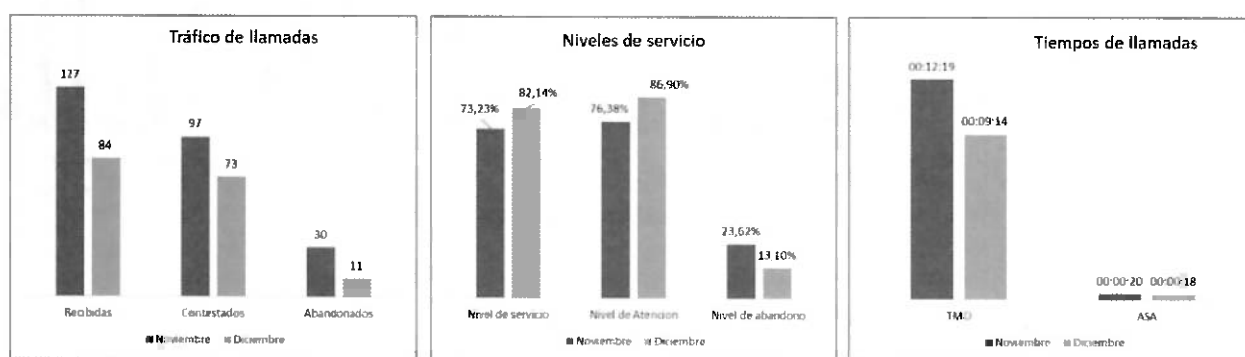
2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

Se muestra el comportamiento intrahora del mes de diciembre, en donde se registra pico constante de llamadas entre las 08:00 y 17:00 con mayor pronunciamiento en la primera mitad del día.



2.8. CANAL DE SEÑAS

Se presentó una disminución del 34% de llamadas recibidas en comparación con el mes de noviembre, esto debido a cierre de canal por incapacidad del recurso que atiende la línea y mantenimientos programados con un total de 10 días. De igual manera una disminución de 25% en contestadas, el abandono disminuyó 19% respecto a noviembre.

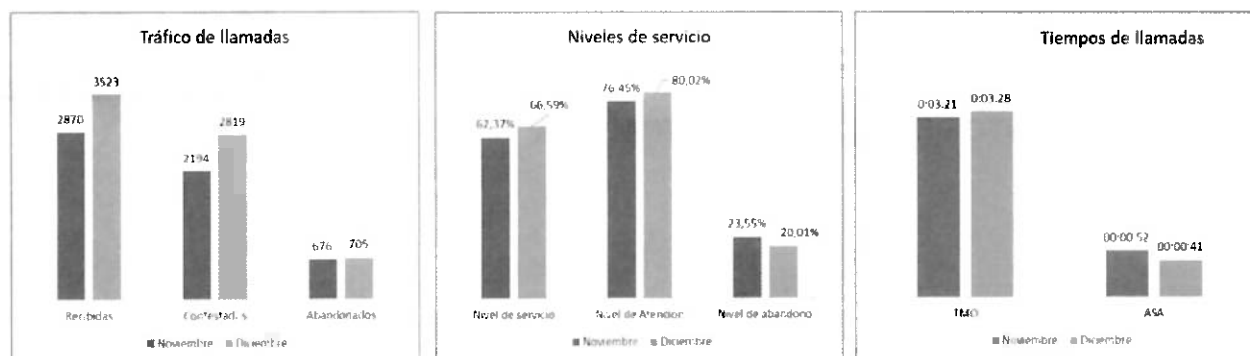


2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL

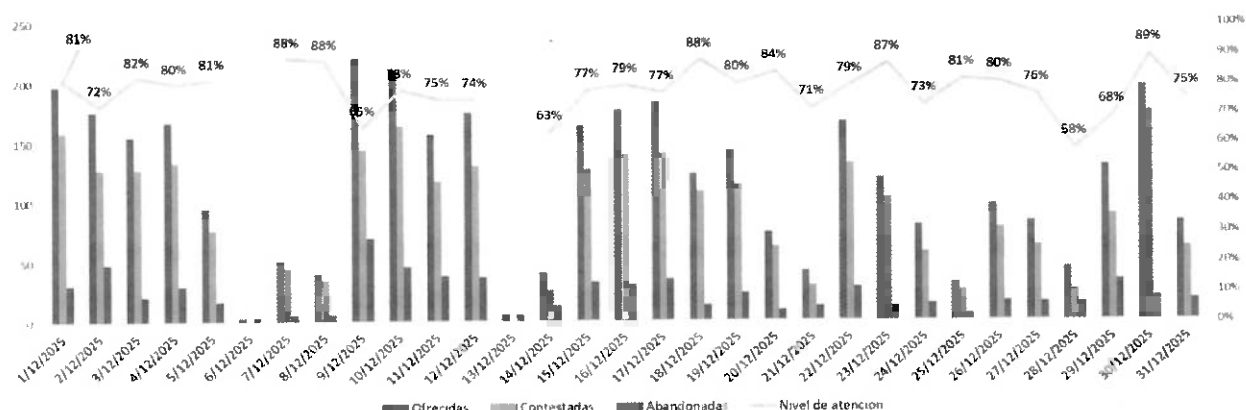
Se presentó un aumento de 22% de llamadas recibidas en comparación con el mes de noviembre, de igual manera aumentó el 28% en llamadas contestadas y un aumento del 43% en el abandono. El aumento de llamadas del canal estuvo motivado principalmente a la degradación del servicio de voz, por lo que se le invitaba a los usuarios a que se comunicaran por este canal el cual no presentaba incidencia.

El Nivel de Servicio aumentó 4.9% en comparación con el mes anterior igual que el nivel de atención en 3.62%. El de Abandono presenta una disminución de 3.54% en comparación con el mes de noviembre, se generó un mejor manejo en los recursos destinando agentes de filtro con exclusividad para este canal.

El TMO tuvo un incremento de 7 segundos, en parte por la rotación de asesores nuevos y apoyo de otras áreas en momentos pico. El ASA presenta una disminución de 12 segundos, debido a más disponibilidad de asesores en apoyo.



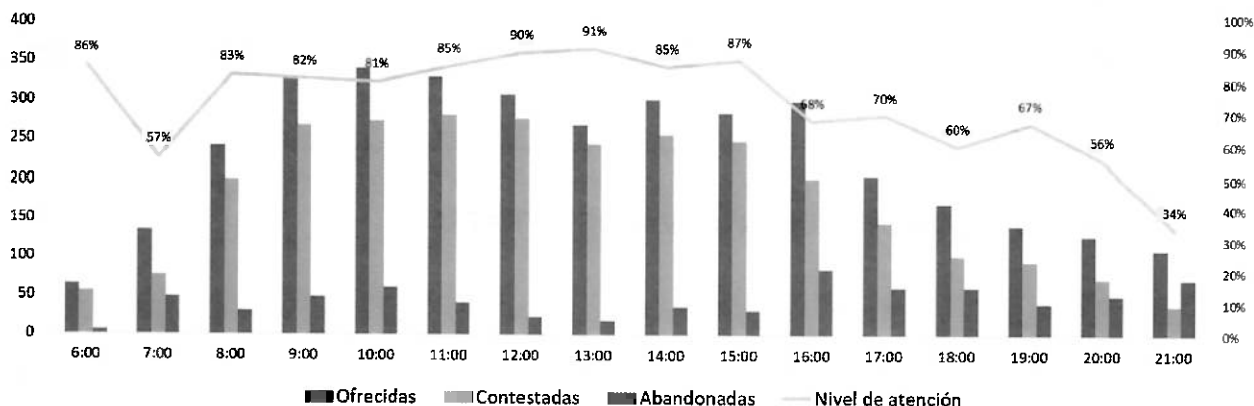
9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADIA



Los 9 y 10 del mes, fueron los días con mayor número de interacciones, motivado principalmente al cierre programado de los días 6 y 7 del mes.

Se presentaron fallas en el canal inbound con audio robotizado el día 10, lo que generó un pico para este día con 211 llamadas, ya que los usuarios tomaban la alternativa virtual. Se presentó fallas en SICECON los días 3,4,6, 9 (4 horas), 12,15 (4 horas), Denuncia fácil presentó fallas de intermitencia y duplicidad de radicados del 9 al 14 de diciembre.

.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



Generalmente el incremento de interacciones ocurre a partir de las 08:00 y hasta las 15:00. Se cuenta con un pico de llamadas a las 15:00 e inicia un descenso a partir de esta hora.

.10. CANALES DE CHAT WEB / CHATBOT / SMS

Valores	Noviembre	Diciembre
Recibidas	1378	1466
Contestados	1323	1431
Abandonados	55	35
Nivel de servicio	-	-
Nivel de Atencion	96,01%	97,61%
Nivel de abandono	3,99%	2,39%
TMO	0:11:08	0:10:40
ASA	00:00:18	00:00:19

CHAT BOT			
VALORES	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	VARIACIÓN
Interacciones Ofrecidas	7337	7878	7,37%
Interacciones Atendidas	7337	7878	7,37%
Interacciones Abandonadas	0	0	0,00%
Nivel de atención	100,00%	100,00%	0,00%
Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%

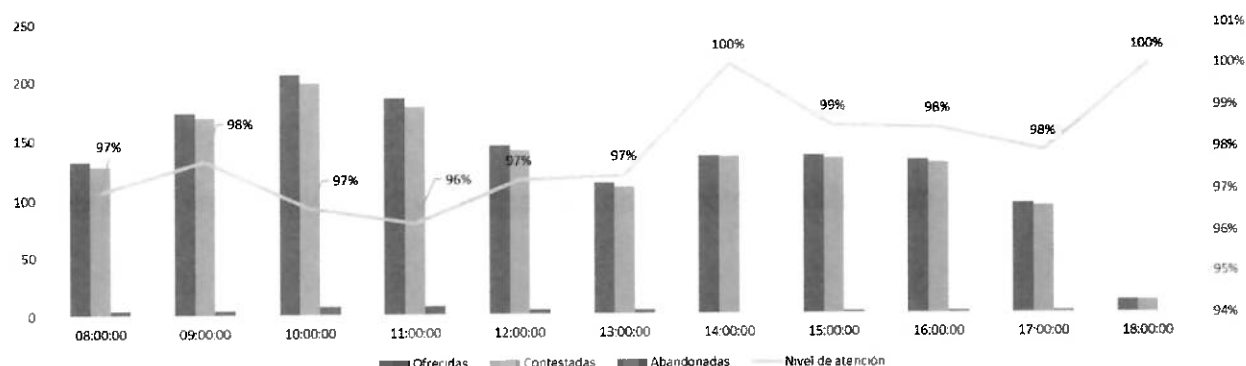
TIPIFICACIÓN	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	VARIACIÓN
SMS Ofrecidos	4021	3266	-18,78%
ANS (seg)	0:07:25	0:06:54	-6,97%
Celulares unicos x mes	1211	1002	-17,26%
Promedio celulares unicos por día	23	23	0,00%

Durante diciembre fueron atendidas por el Chatbot 541 interacciones más que en noviembre que corresponde a una variación positiva de 7,37 %, se puede observar en la gráfica que los días 06 y 13 de diciembre se tuvieron menos consultas, esto debido a mantenimiento de los servidores de la Fiscalía.

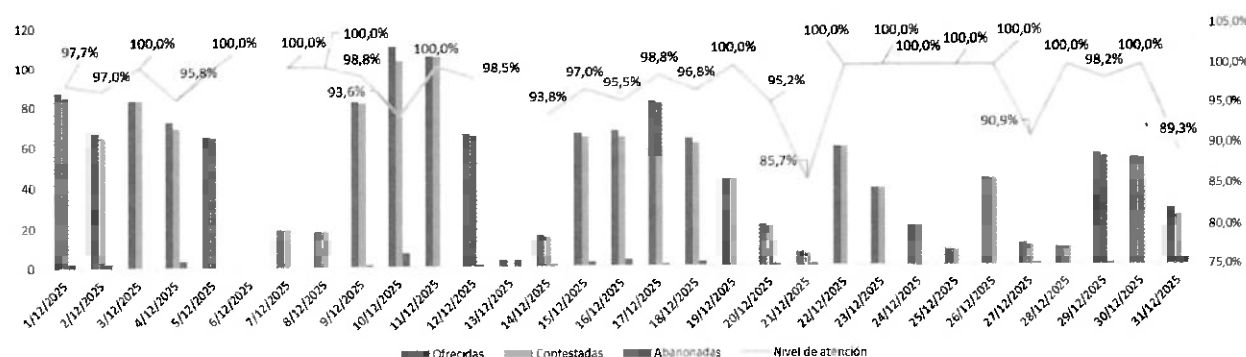
Se registraron 88 interacciones más por la opción de paso agente, que corresponde a un incremento del 6,39 %. En diciembre la opción que mayor consulta tuvo fue 6. Radicar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias con 173 consultas.

En diciembre se presentó una disminución de 755 SMS con respecto a noviembre, este es un comportamiento típico por las festividades de fin de año. En diciembre hubo una disminución de 142 SMS en las consultas para saber si ha sido denunciado. Las interacciones ociosas aumentaron en un 5% equivalente a 34 SMS. El 10 de diciembre se observa un pico, principalmente consultas para saber si ha sido denunciado.

.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA CHAT



.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA CHAT



En diciembre se destaca principalmente consultas para verificar datos del despacho y estado de la denuncia. Los chats ociosos son interacciones que ingresan, pero el ciudadano no brinda ninguna información, puede deberse a que el ciudadano no cuenta con internet estable o ingresa y no interactúa con el agente, los cuales para diciembre disminuyeron en 164 interacciones que corresponden a un 26,62%.

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

Error Critico Usuario Final (Contractual)	96,2%	95,8%
Error Critico de Negocio (Contractual)	97,1%	97,9 %
Error No Critico	87,6%	88,8 %

En el mes de diciembre se cumple con el indicador contractual de Error Critico de Negocio en 97,9 % y el Error Critico de Usuario 95,8%.

9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

Durante el mes de diciembre se ejecutó el despliegue operativo del sistema de turnos INTELITURNOS en la Seccional Bogotá, incorporando módulos de autogestión para diligenciamiento autónomo de denuncias en todas las sedes previstas. Este proceso hace parte de la estrategia de modernización y optimización del servicio de atención al ciudadano de la Fiscalía General de la Nación.

- **Cobertura del despliegue**

El proyecto se implementó en el 100% de las sedes priorizadas de la Seccional Bogotá, específicamente:

- CAF Usaquén
- CAF Kennedy
- CAF Suba
- CAF Engativá
- CAF Ciudad Bolívar
- CAF Paloquemao

- **Actividades técnicas realizadas**

El despliegue contempló acciones operativas y tecnológicas orientadas a garantizar la correcta adopción del sistema en cada sede:

- a. Configuración técnica personalizada**

Ajuste y parametrización de equipos de autogestión, pantallas de visualización y dispositivos tipo Atril, de acuerdo con las rutas de atención específicas de cada sede.

Integración y validación del sistema según la disponibilidad y cantidad de puestos tecnológicos instalados.

b. Capacitación y acompañamiento

Capacitación funcional a los servidores de cada sede en el uso del aplicativo y en los flujos de atención asociados.

Acompañamiento presencial durante toda la jornada de implementación para resolver dudas, validar funcionamiento y asegurar continuidad del servicio.

- Resultados operativos**

100% de las sedes quedaron operativas, en línea con el cronograma establecido.

El cambio de aplicativo se ejecutó sin afectaciones al servicio, sin interrupciones en la atención al ciudadano y sin incidentes técnicos.

El sistema Inteliturnos se encuentra estable, funcional y operando normalmente a la fecha.

TURNOS EXPEDIDOS EN LA SECCIONAL BOGOTÁ DESDE 11/12/2025 - 31/12/2025	
BOGOTÁ	2020
CAPIV PALOQUEMAO	470
SRD_CIUADAD BOLIVAR	448
SRD_ENGATIVA	372
SRD_KENNEDY	275
SRD_SUBA	108
SRD_USAQUEN	347
Total general	2020

9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

Hora desarrollo- bpo03--31 - IT-BPO-48-1					
FECHA DE SOLICITUD	REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	HORAS	VALOR
1/12/2025	Requerimiento	Corrección de bug en especial cuando los usuarios usan caracteres especiales o copia de fuentes con formato (por ejemplo Microsoft Word.) Debido a esto, el reporte puede aparecer con símbolos extraños o se corta el relato de los hechos.	Ing. Miguel Torres	20	\$ 3.716.203,40
1/12/2025	Requerimiento	Se solicita cambio en la ventana de administración. En la sub ventana casos con estado activo, incluir tareas finalizadas. Se requiere que solo se muestre procesos finalizados, no tareas.	Ing. Miguel Torres	12	\$ 2.229.722,04
1/12/2025	Requerimiento	Debido a la migración con Microsoft, se requiere hacer las modificaciones necesarias para integrar con el servicio de inteligencia artificial en Microsoft Azure. Estos cambios comprenden la modificación de un API que existe en el entorno de IBM Websphere, y dado que el servicio en Azure se usa diferente al de Gemini se requiere hacer cambios en el código del API de Websphere.	Ing. Miguel Torres	20	\$ 3.716.203,40
1/12/2025	Requerimiento	Se quiere agregar la funcionalidad text-to-speech [TTS] (texto a voz) en denuncia fácil, de manera que los usuarios tengan una ayuda extra al momento de completar la información de los formularios en denuncia fácil.	Ing. Miguel Torres	24	\$ 4.459.444,08
1/12/2025	Requerimiento	Se requiere agregar la funcionalidad speech-to-text [STT] (voz a texto) en denuncia fácil, de manera que los usuarios puedan narrar su relato de los hechos en lugar de escribirlo. Esto ayudará a que el proceso de creación de denuncia sea más eficaz y el usuario pueda dar más detalles para el relato de los hechos.	Ing. Miguel Torres	36	\$ 6.689.166,12
2/12/2025	Daily	Se verifica que las listas cargan luego de la actualización de contraseñas de Ivan. Se realizan actualizaciones con los cambios que faltan y están en QA. Monica informa que realizará las pruebas el jueves.	Ing. Miguel Torres	0,25	\$ 46.452,54
2/12/2025	Requerimiento 032	Asociación Incidentes (Henry)	Ing. Henry Benitez	157	\$ 29.172.196,69
2/12/2025	Requerimiento 051	Migración de Noticias en SUIP (Henry)	Ing. Henry Benitez	15	\$ 2.787.152,55
4/12/2025	Daily	Se menciona que no se ha logrado hacer pruebas, y se informa sobre la ventana de mantenimiento.	Ing. Miguel Torres	0,5	\$ 92.905,09
5/12/2025	Daily	Se verifica que las denuncias anónimas requieren de una víctima para poder continuar. Sin embargo, puede existir el caso donde no hay una víctima explícita si no alguna implícita o grupal. Por ejemplo, una comunidad o un grupo social como víctima. Ivan menciona que hay avance con respecto al despliegue, se ha hablado con Eliana para dar prioridad al reciente despliegue. Nota IMPORTANTE: Dado que el cambio de víctima requerida para denuncias anónimas fue realizado el 20 de agosto, se concluyó que se va a dejar esta funcionalidad intacta, debido a que ya se encuentra en producción y no se ha visto una necesidad fuerte en hacer rollback.	Ing. Miguel Torres	1	\$ 185.810,17



Hora desarrollo- bpo03-31 - IT-BPO-48-1					
FECHA DE SOLICITUD	REQUERIMIENTO	DETALLE	RESPONSABLE	HORAS	VALOR
9/12/2025	Daily	Se reportan errores en producción. Al parecer, luego del reinicio de sistemas se presentan errores de configuración con bases de datos. Esto afectando a algunos servicios como denuncia fácil y BAW. Además, hay un problema con FileNet, ya que los casos en BAW no pueden crear la carpeta en fileNet y cuando se tramita un caso como acto urgente, los usuarios no pueden acceder a la información.	Ing. Miguel Torres	0,5	\$ 92.905,09
9/12/2025	Soporte	Revisión, documentación y exploración de logs y errores encontrados en entorno productivo luego del reinicio de sistemas.	Ing. Miguel Torres	3	\$ 557.430,51
10/12/2025	Daily	Se verifican los problemas en los ambientes de Scone. Se concluye que el problema ocurre al conectarse con la base de datos de SPA dada la indisponibilidad de listas.	Ing. Miguel Torres	0,67	\$ 124.492,81
10/12/2025	soporte	Se revisan los errores en BAW PROD. Se revisa el error de la secuencia de casos en producción. Se identifica un bug en uno de los procesos guardados en la base de datos.	Ing. Miguel Torres	1,17	\$ 217.397,90
10/12/2025	soporte	Solución: Error de secuencia en base de datos BAW PROD. Se envía un código SQL a Lorena e Ivan con el arreglo para los errores en BAW/PROD	Ing. Miguel Torres	2	\$ 371.620,34
11/12/2025	Daily	Se reporta que se han resuelto los problemas en producción. El despliegue en BAW se ha retrasado dado estos problemas. Ivan menciona que volverán a hacer apagado y reinicio de servicios por lo que debemos prepararnos en caso de nuevos errores.	Ing. Miguel Torres	0,58	\$ 107.769,90
12/12/2025	Aplicativo Grabadora - Inconcert	Se solicita el monitoreo de pantalla e interacción de los líderes de calidad con los Agentes para su verificación especialmente los agentes en curva de aprendizaje	UT-ASD/IQ	35	\$ 6.503.355,95
15/12/2025	Daily	Se menciona que Denuncia Fácil tuvo fallos los días 14 y 15 de diciembre en la mañana y la tarde. Sin embargo, en el transcurso del día 15, los errores se arreglaron. Dada la sospecha de intermitencia en los servicios de BAW y denuncia fácil, se solicitan los logs de BAW y denuncia fácil correspondientes a los días 14 y 15 para dar trazabilidad a los errores. Nota: Se solicitaron logs en ambas plataformas dado que los errores mencionados por julio ocurrieron al radicar una denuncia, lo que involucra ambas plataformas.	Ing. Miguel Torres	0,67	\$ 124.492,81
15/12/2025	Ajustes Tipificador Interno	Se solicita la modificación de algunas tipificaciones para una mayor organización en la información tipificada, con el fin de entregar estadísticas de cada nuevo segmento y modificar el espacio.	UT-ASD/IQ	20	\$ 3.716.203,40
16/12/2025	Renombra y Asignación de Skill	Se solicita en inconcert renombrar y y clasificar los skill existentes para ajustar las estadísticas de la nueva estrategia que comenzó en el mes de Septiembre.	UT-ASD/IQ	34,18	\$ 6.350.991,61
18/12/2025	Daily	Se verifican que se están migrando 90 casos fallidos dados los problemas que se tuvieron con los reinicios. Además, se reporta que hubo problemas en SUIP pero se arreglaron con Lorena.	Ing. Miguel Torres	0,5	\$ 92.905,09
21/12/2025	Ajuste Encuestas de Satisfacción	Se solicita ajustar audio que se muestra al esperar para agente, y ajustar encuesta cuando no pasa agentes para evitar una mala calificación	UT-ASD/IQ	30	\$ 5.574.305,10
21/12/2025	Informe Aplicativo Calidad	Se solicita la adecuación del informe exportable del aplicativo de calidad para su respectiva medición y verificación.	UT-ASD/IQ	20	\$ 3.716.203,40
23/12/2025	Informe Exportable para ChatBot	Se solicita un informe exportable desde inconcert donde se especifique los datos de las personas que interactúan con el chatbot, para identificar alguna variables del servicio.	UT-ASD/IQ	80	\$ 14.864.813,60
30/12/2025	Sistema de Turnos	Sistema de Turnos Intelturnos	UT-ASD/IQ	145	\$ 26.942.474,65
TOTAL				659,02	\$ 122.452.618,23

Hora desarrollo- bpo03--31 - IT-BPO-23-1					
FECHA DE SOLICITUD	REQUERIMIENTO N°	Detalle	RESPONSABLE	HORAS	VALOR
6/12/2025	Grabación cierre de canal	Se crea grabación IVR por cierre de canal para las fechas 06 y 13 de diciembre	UT-ASD/IQ	1	\$ 48.335,42
TOTAL HORAS				1	\$ 48.335,42

10. FACTURACIÓN

Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 generó consumos por los servicios prestados en el periodo del 1 al 31 de diciembre de 2025, de acuerdo con lo señalado en la Tabla No.1. arrojando factura por un valor neto a pagar, con IVA incluido, de **\$1.020.381.826, 74.COP.**

11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA

En el mes de diciembre se realizaron 4 preturnos en los cuales se abordaron los siguientes temas:

- **Preturno 25/12/2025:** Tips para efectuar de forma correcta la tipificación por cada gestión, Recordatorio de las piezas informativas: alcances de reportes de personas desaparecidas, instrucción sobre transferencias denuncias anónimas, vacancia judicial 2025, alcance de reportes de personas desaparecidas gestionados por denuncia fácil, novedad para radicar PQRS, en especial las modificaciones frente a la toma de solicitudes mediante el nuevo aplicativo arkiva, diligenciamiento y consulta de los mismos. **Promedio: 95,57%**
- **Preturno 18/12/2025:** El Formato de Identificación del Riesgo Revisado (FIR-R), es una herramienta de tipo actuarial; es decir, es un instrumento que se enfoca en la predicción de ocurrencia de comportamientos violentos, a partir de factores de riesgo basados en la evidencia. Estos factores han demostrado tener fuerza predictora en el fenómeno de la violencia en contra de la pareja. Los instrumentos de evaluación del riesgo permiten a las instituciones, tomar acciones relacionadas con la protección de las víctimas, ante el peligro de la reincidencia o aumento de las violencias. **Promedio: 96,66%.**
- **Preturno 11/12/2025:** Intervinientes en denuncias recordatorio de quienes pueden ser denunciantes, víctimas, indiciados, testigos a la hora de efectuar la toma de una

denuncia, recordatorio de piezas: Manejo cuando un usuario manifieste que desea interponer una queja, Agentes filtro: Procedimiento ante llamadas transferidas que no llegan al segmento correspondiente (ampliación, denuncia, orientación, bilingüe, psicología) **Promedio: 98,03%**

- **Preturno 04/12/2025:** Fraude a Resolución Judicial o Administrativa de policía
CONCEPTO: Es el acto de eludir o evadir deliberadamente el cumplimiento de una obligación impuesta por una autoridad, Fraude Procesal Art 453: El que por cualquier medio fraudulento induzca en error a un servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo contrario a la ley, incurrirá en prisión de seis (6) a doce (12) años. Es el engaño, el artificio o la provocación de un error de mala fe en la autoridad judicial o administrativa utilizando medios fraudulentos e impide la eficaz administración de justicia en beneficio propio o de un tercero. **SUJETO ACTIVO:** NO CALIFICADO **SUJETO PASIVO:** DEBE OSTENTAR LA CALIDAD DE SERVIDOR PÚBLICO Para su perfeccionamiento no se necesita que el funcionario haya sido engañado, sino que los mecanismos utilizados tengan la fuerza suficiente para ello. **Promedio: 96,0%**

EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

La evaluación mensual es un mecanismo estratégico que permite identificar oportunidades de mejora tanto a nivel individual (agente) como a nivel global (operación). Su propósito es generar insumos que permitan, en el mes siguiente, ofrecer información más clara, reforzar temas y en casos específicos, proporcionar herramientas que faciliten la comprensión y reduzcan posibles afectaciones en el proceso.

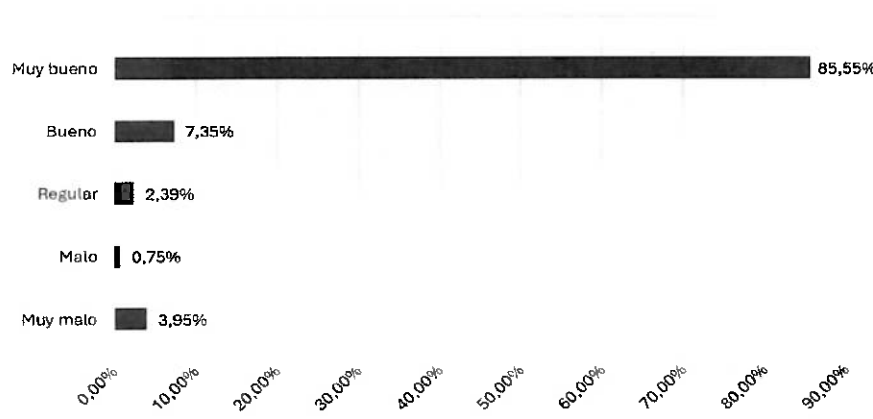
Durante el mes de diciembre, el centro de contacto alcanzó un promedio de calidad del **97,65%**, lo que evidencia un desempeño consistente y alineado con los estándares establecidos. Este resultado se sustenta en la receptividad de los agentes, su capacidad de autogestión y la atención a las directrices brindadas, lo que refleja el compromiso del equipo con la excelencia en el servicio.

12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

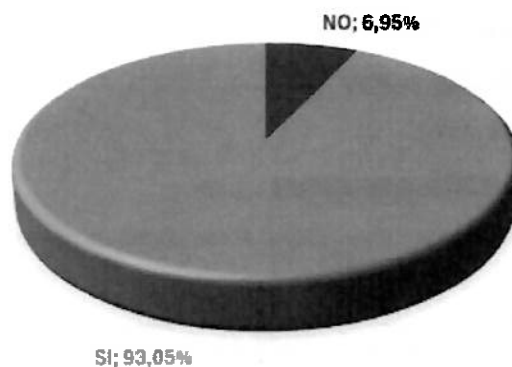
A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios de manera voluntaria.

12.1. CANAL TELEFÓNICO

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	92,90%
--	---------------

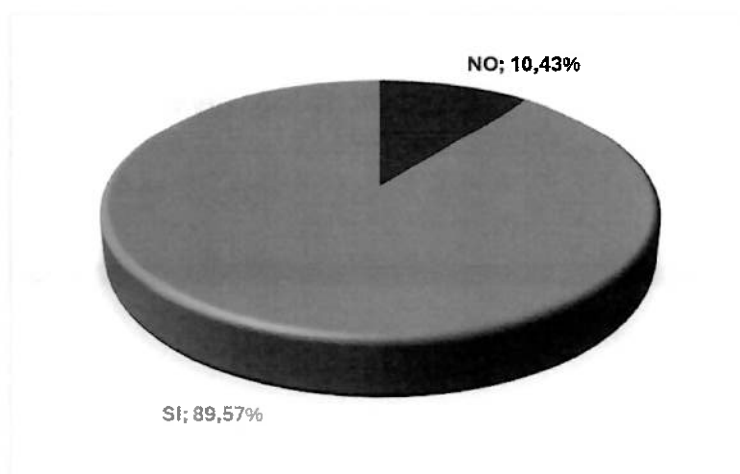


Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,05%
--	---------------



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

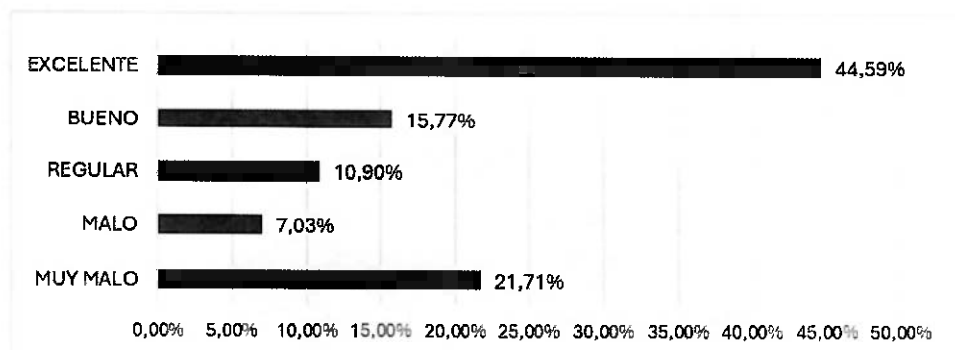
89,57%



12.2. LLAMADA VIRTUAL

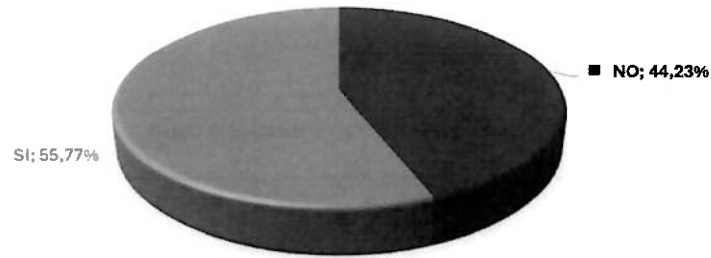
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?

60,36%



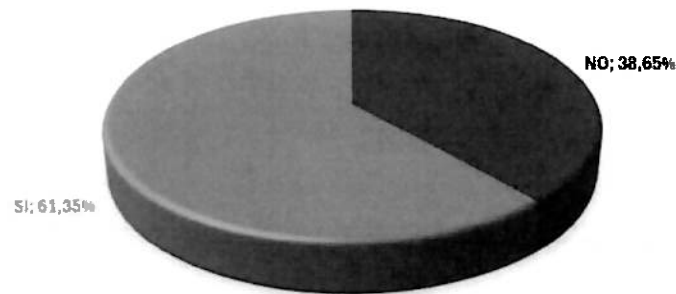
Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?

55,77%



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

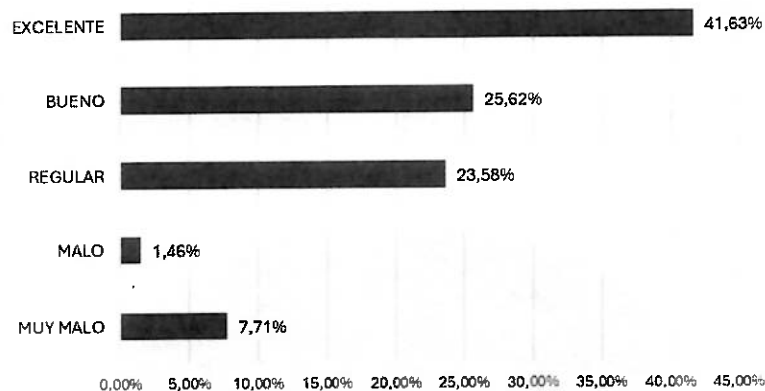
61,35%



12.3. CHAT AGENTE

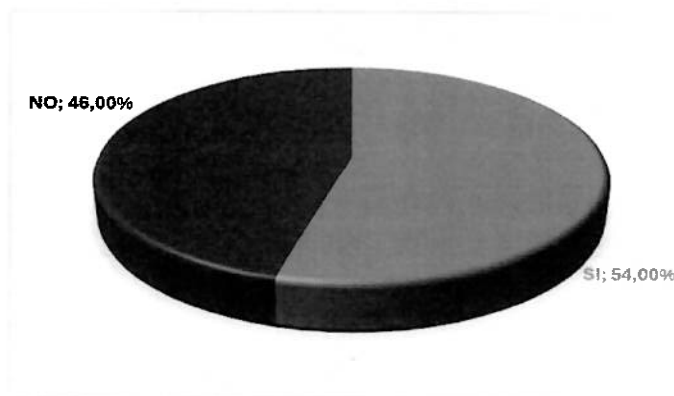
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?

67,25%



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

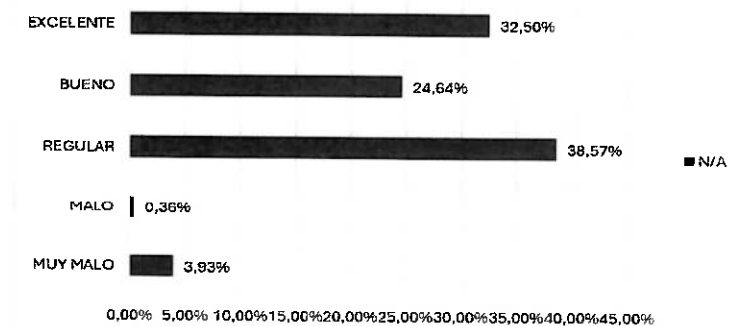
54,00%



12.4 CHAT BOT

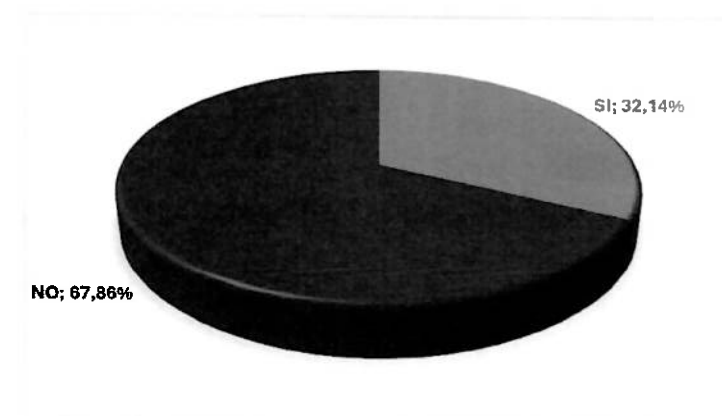
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?

57,14%



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

32,14%

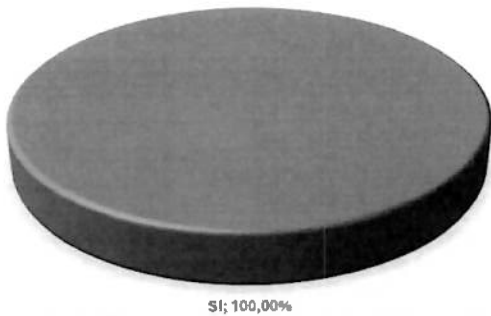


12.5 VIDEOLLAMADA

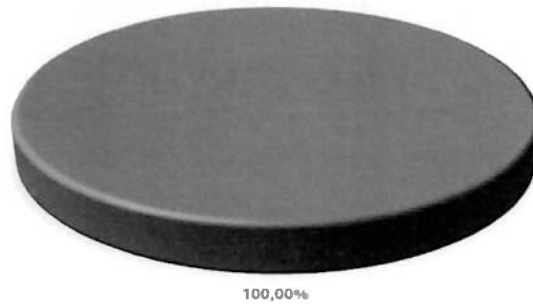
Pregunta 1. ¿Cómo se siente con la atención y servicio que el intérprete de LSC le brindo en su situación?	100%
---	-------------



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



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



Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción de diciembre 2025

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	92,90%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	93,05%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	89,57%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	60,36%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	55,77%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	61,35%
Chat agente	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	67,25%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	54,00%
Chat bot	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	54,17%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	32,14%
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 tenía, fue clara y completa?	100,00%
	¿El intérprete de LSC de la Fiscalía fue amable en el servicio?	100,00%
TOTAL		86,07%

13. CONCLUSIONES

El mes estuvo marcado por cierres programados, fallas en aplicativos (Denuncia Fácil y SICECON) y degradación del canal de voz, lo que redujo el tráfico general y generó un comportamiento irregular. Las festividades y la vacancia judicial también influyeron en la disminución de interacciones en algunos segmentos.

El skill de FILTRO presentó afectaciones significativas por caídas de sistemas y problemas de audio, lo que provocó re-llamadas y aumento de abandono. Aunque se mantuvo la atención en la medida de lo posible, el nivel de servicio se vio impactado. Se observó un incremento en llamadas ociosas y mayor demanda de orientaciones, reflejando la presión sobre la capacidad operativa del skill.

Ante las incidencias de voz, se impulsó el servicio de Llamada Virtual, el Chat y el Chatbot como rutas de continuidad. Llamada Virtual con dedicación de agentes de FILTRO, logró estabilizar niveles de servicio y tiempos de respuesta, funcionando como canal de contingencia mientras se normalizaba el inbound.

Las incidencias demostraron que FILTRO es pieza clave de resiliencia cuando el aplicativo de Denuncia Fácil falla, FILTRO debe absorber, contener y redirigir. Los canales virtuales deben estar listos y priorizados para asegurar la continuidad del servicio. El aprendizaje operativo sugiere mantener protocolos de contingencia (mensajería clara al ciudadano, rutas alternas predefinidas, y refuerzo de orientación) para proteger la recepción de denuncias prioritarias ante nuevas intermitencias.

Durante el mes de diciembre, el área de formación y Jurídica del centro de contacto presentó una mayor carga operativa en capacitaciones iniciales, derivada del ingreso de nuevos grupos y la implementación del nuevo FIR-R. Para garantizar la efectividad del aprendizaje, se implementaron diversas estrategias pedagógicas orientadas a la interiorización de conocimientos y su aplicación práctica mediante clínicas de servicio, acercando el proceso formativo a escenarios reales, apoyándonos de los diferentes procesos y logrando así brindar las capacitaciones planteadas.

Con el fin de mitigar errores asociados a la gestión de información y documentación de gestiones se crearon piezas informativas y se realizó acompañamiento constante a la operación. Asimismo, se diseñó material formativo específico para cada segmento, buscando claridad en la gestión de casos particulares, lo que disminuye consultas innecesarias y evita incrementos en el TMO.

Finalmente, se evidenció una mejora y estabilidad en los resultados de los preturnos respecto al mes anterior, reflejando mayor comprensión de la información, responsabilidad y autogestión por parte de los colaboradores. Estos avances consolidan el compromiso hacia la excelencia operativa y fortalecen la alineación con las directrices institucionales.

El despliegue del sistema Inteliturnos en la Seccional Bogotá fue totalmente exitoso, cumpliendo los objetivos de implementación, continuidad operativa y fortalecimiento de la atención al ciudadano. El proceso contribuye directamente a la modernización tecnológica, a la mejora de la experiencia del usuario y a la eficiencia en la gestión de denuncias mediante herramientas de autogestión segura y confiable.

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : 62cb51e243c33198c6d5f030f471bf362c3490969aef2e81331daf511c7eb7f8d6390d09396a24419444b084a756806d

Número de Factura: FE-24

Fecha de Emisión: 05/12/2025

Fecha de Vencimiento: 04/01/2026

Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito

Medio de Pago: Instrumento no definido

Orden de pedido:

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

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Régimen Fiscal:R-99-PN

Responsabilidad tributaria: 01 -

Actividad Económica: 8220

País: Colombia

Departamento: Bogotá

Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.

Dirección: CL 32 A BIS # 13 - 07

Teléfono / Móvil: 6013402501

Correo: cizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Tipo de Documento: NIT

Número Documento: 800152783

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Régimen fiscal: O-13;R-99-PN

Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

País: Colombia

Departamento: Bogotá

Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.

Dirección: AC 24 52 01

Teléfono / Móvil: 6015702000

Correo: julio.sanabria@fiscalia.gov.co

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo03 1 IT BPO 25 11	Agente en Sitio Agente tecnico Jornada Ordinaria	94	72,00	\$ 5.039.323,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 68.937.938,64	19.00			\$ 362.831.256,00
2	bpo03 2 IT BPO 25 15	Agente en Sitio Agente técnico Servicio 7x24 En sitio Oro	94	10,00	\$ 17.133.699,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 32.554.028,10	19.00			\$ 171.336.990,00
3	bpo03 3 IT BPO 25 1	Agente en Sitio Agente general Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	1,00	\$ 4.066.278,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 772.592,82	19.00			\$ 4.066.278,00
4	bpo03 4 IT BPO 25 51	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	4,00	\$ 7.532.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.724.720,52	19.00			\$ 30.130.108,00
5	bpo03 5 IT BPO 25 95	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias de la salud y afines Servicio 7x24 En sitio Oro	94	1,00	\$ 30.130.108,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.724.720,52	19.00			\$ 30.130.108,00
6	bpo03 6 IT BPO 25 61	Agente en Sitio Agente profesional Ingeniería arquitectura urbanismo y afines Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.431.180,13	19.00			\$ 7.532.527,00
7	bpo03 7 IT BPO 29 14	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines En Sitio Jornada Ordinaria Oro	94	1,00	\$ 8.034.695,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.526.592,05	19.00			\$ 8.034.695,00
8	bpo03 8 IT BPO 32 210	Agente Bilingue Agente técnico En Sitio Todas las zonas Servicio 7x24	94	1,00	\$ 18.884.233,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.588.004,27	19.00			\$ 18.884.233,00

[illegible]

Descuentos y Recargos Globales

Nro.	Tipo	Código	Descripción	%	Valor
------	------	--------	-------------	---	-------

Información Complementaria

Nro	Nombre Campo	Valor Campo
-----	--------------	-------------

Anticipos

Nro	Valor	Fecha recibido
-----	-------	----------------

Referencias

Tipo de Documento Referencia	Número Referencia	Fecha Referencia
------------------------------	-------------------	------------------

Notas Finales

29-01-01-000;OC.146060;martha.rodriquezb@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 CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 000200 DIC 27 2024 - COD CIIU 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 CONT RIBUYENTE RES. DIAN 000200 DIC 27 2024 - COD CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Supervisor Martha Cecilia Rodriguez Bernal

Servicios BPO Centro de Contacto, prestados por la UT Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, durante el mes Diciembre del 2025, bajo la Orden de Compra 146060

Observaciones de las retenciones a aplica

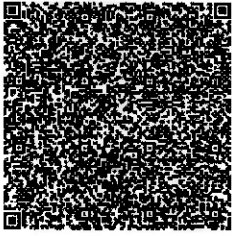
1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%

1. 2. No aplica Retencion en Ia 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 Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

Línea de negocio:

Datos Totales



05/12/2025 09:20:22
05/12/2025 09:20:22
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit: 800.197.268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	901.666.576,00
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	901.666.576,00
IVA	171.316.649,44
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	171.316.649,44
Total neto factura (=)	1.072.983.225,44
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 1.072.983.225,44

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	8.710.099,12

Numero de Autorización: 18764087076098

Rango desde: 1

Rango hasta: 50

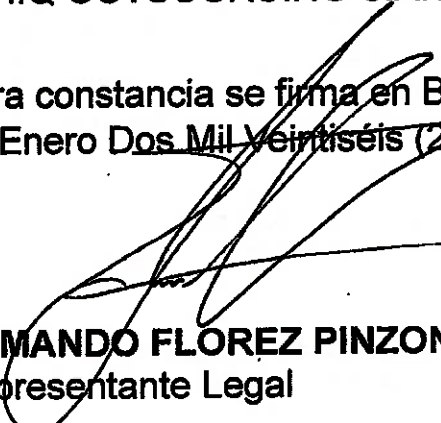
Vigencia: 2027-01-13

CERTIFICACIÓN

Yo, **ARMANDO FLOREZ PINZON**, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la **UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**, identificada con el NIT No.901.901.001-22, 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 seis (6) días del mes de Enero Dos Mil Veintiséis (2026).



ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

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

CONSIDERANDO QUE:

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

CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que término el 31 de diciembre de 2025 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2026.
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.



Informe del Revisor Fiscal

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

7 de enero 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 julio y 31 de diciembre de 2025 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 julio y 31 de diciembre de 2025. 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 julio y 31 de diciembre de 2025.
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 julio y 31 de diciembre de 2025, 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).



Russell Bedford
taking you further

Russell Bedford RBG SAS
Audidores – Consultores

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

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 julio y diciembre del año 2025, 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 catorce (14) días del mes de enero 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

14/01/2026 11:56 a. m.



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

7 de enero de 2026

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Claudia", written over the printed name.

Claudia Stefany Murcia Molina
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 183590-T