



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME No. 5 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

PERÍODO PRESENTADO
01/12/2025 al 31/12/2025

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENERO 2026

Av. El Dorado No. 66 - 63
PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Info: Línea 195



Página 1 de 11
14-01-2026
V.2

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. DESCRIPCIÓN GENERAL | 3 |
| 2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL | 7 |
| 3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL SED | 8 |
| 4. PLAZO Y SUSPENSIONES..... | 9 |
| 5. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO | 9 |
| 6. ÍTEMS DE CARÁCTER LEGAL..... | 10 |
| 6.1. Expediente y archivo | 10 |
| 6.2. Póliza..... | 11 |
| 6.3. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales | 11 |

Tabla de Contenido tablas

| | |
|---|---|
| Tabla 1. Descripción general de la Orden de Compra 150022 de 2025 | 3 |
| Tabla 2. Resumen de Ítem contratados..... | 3 |
| Tabla 3. Trámites de suscripción y perfeccionamiento de la Orden de Compra 150022 de 2025 | 6 |
| Tabla 4. Rubros..... | 7 |
| Tabla 5. Certificados de disponibilidades presupuestales | 7 |
| Tabla 6. Registros presupuestales | 7 |
| Tabla 7. Valor de la orden de compra..... | 7 |
| Tabla 8. Actas de supervisión parciales de pago..... | 8 |
| Tabla 9. Ejecución presupuestal SED | 8 |
| Tabla 10. Plazo inicial y modificaciones en plazo | 9 |
| Tabla 11. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio..... | 9 |
| Tabla 12 Ejecución proyectada de ítems contratados diciembre | 9 |

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

En este informe, se describe la ejecución de las funciones asignadas al supervisor y aquellas que desarrolla la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 1. Descripción general de la Orden de Compra 150022 de 2025

| | |
|--|--|
| Orden de Compra No. | 150022 de 8 de agosto de 2025 |
| Objeto | Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, trámites y comunicación de la Secretaría de Educación del Distrito con el público interno y externo en los canales de atención en el Marco de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía. |
| No. Certificado de Disponibilidad Presupuestal | 2488 de 9 de mayo de 2025 VF No. 12 de julio 3 de 2025 VF No. 27 de julio 3 de 2025 |
| No. De Registro Presupuestal | 4285 de 19 de agosto de 2025 VF No. 49 de 19 de agosto de 2025 VF No. 277 de 19 de agosto de 2025 |
| Modificación: | NA |
| Fecha inicio: | 19 de agosto de 2025 |
| Fecha terminación: | 31 de julio de 2027 |
| Porcentaje de ejecución presupuestal: | 17,99% |
| Porcentaje de ejecución en tiempo: | 17,92% |
| Nombre del contratista: | Cobranza Nacional de Créditos S.A.S. |
| Nombre del supervisor del contrato o convenio: | Carmen Julia Guerrero Gamba |

Fuente: Información contractual OSC

A continuación, se presenta el resumen de los ítems implementados según orden de compra frente a los cuales se realiza la labor de supervisión:

Tabla 2. Resumen de Ítem contratados

| ítem | Cod. Matriz | Servicio | Unidad de Facturación | Cantidad en Tiempo | Unidad x Cantidad | Valor Unitario | Cantidad | Precio mes | Precio Total |
|------|-------------|-------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-----------------|----------|------------------|--------------------|
| 1 | IT-BPO-1-1 | Troncal SIP | Mes | 23,5 | Mes | \$15.40 0,54 | 10 | \$154.00 5,40 | \$3.619.12 6,90 |

| ítem | Cod. Matriz | Servicio | Unidad de Facturación | Cantidad en Tiempo | Unidad x Cantidad | Valor Unitario | Cantidad | Precios mes | Precio Total |
|------|--------------|--|-----------------------|--------------------|-------------------|----------------|----------|----------------|------------------|
| 2 | IT-BPO-2-1 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador | Minuto | 23,5 | Mes | \$47,03 | 85386 | \$4.015.703,58 | \$94.369.034,13 |
| 3 | IT-BPO-3-1 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto | Minuto | 23,5 | Mes | \$47,03 | 42367 | \$1.992.520,01 | \$46.824.220,24 |
| 4 | IT-BPO-4-1 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional | Minuto | 23,5 | Mes | \$47,03 | 5000 | \$235.150,00 | \$5.526.025,00 |
| 5 | IT-BPO-6-2 | Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva | Anuncio | 23,5 | Mes | \$12.941,63 | 2 | \$25.883,26 | \$608.256,61 |
| 6 | IT-BPO-7-3 | Minutos de conexión outbound/Inbound | Minuto | 23,5 | Mes | \$23,29 | 5181 | \$120.665,49 | \$2.835.639,02 |
| 7 | IT-BPO-8-1 | Transferencia de llamadas | Transferencia | 23,5 | Mes | \$25,88 | 677 | \$17.520,76 | \$411.737,86 |
| 8 | IT-BPO-9-1 | Mensajes de voz o audio | Minuto | 23,5 | Mes | \$25,88 | 500 | \$12.940,00 | \$304.090,00 |
| 9 | IT-BPO-10-1 | Minuto Virtual Hold | Minuto | 23,5 | Mes | \$27,18 | 1000 | \$27.180,00 | \$638.730,00 |
| 10 | IT-BPO-14-1 | WhatsApp for Business API | setup | 1 | Mes | \$647.081,66 | 1 | \$647.081,66 | \$647.081,66 |
| 11 | IT-BPO-14-2 | WhatsApp for Business API | Mes | 19 | Mes | \$111.285,10 | 1 | \$111.285,10 | \$2.114.416,90 |
| 12 | IT-BPO-14-6 | WhatsApp for Business API | Conversión | 19 | Mes | \$81,53 | 10000 | \$8.153.000,00 | \$154.907.000,00 |
| 13 | IT-BPO-14-38 | WhatsApp for Business API | Conversión | 19 | Mes | \$81,53 | 3000 | \$2.445.900,00 | \$46.472.100,00 |

| ítem | Cod. Matriz | Servicio | Unidad de Facturación | Cantidad en Tiempo | Unidad x Cantidad | Valor Unitario | Cantidad | Precio mes | Precio Total |
|------|---------------|---|--|--------------------|-------------------|----------------|----------|------------------|--------------------|
| 14 | IT-BPO-14-102 | WhatsApp for Business API | Conversación | 19 | Mes | \$10,00 | 20000 | \$200.000,00 | \$3.800.000,00 |
| 15 | IT-BPO-16-1 | Mensaje SMS (Short Message Service) | Mensaje SMS | 23 | Mes | \$5,18 | 107954 | \$559.201,72 | \$13.141.240,42 |
| 16 | IT-BPO-16-2 | Mensaje SMS (Short Message Service) | Mensaje SMS | 23 | Mes | \$10,35 | 20000 | \$207.000,00 | \$4.864.500,00 |
| 17 | IT-BPO-21-1 | Chatbot Smart | Respuesta Chatbot Smart | 19 | Mes | \$10,22 | 30000 | \$306.600,00 | \$5.825.400,00 |
| 18 | IT-BPO-23-1 | Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales | Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales | 4 | Mes | \$77.649,80 | 50 | \$3.882.490,00 | \$15.529.960,00 |
| 19 | IT-BPO-25-6 | Agente en Sitio | Mes | 23,5 | Mes | \$4.143.173,05 | 20 | \$82.863.461,00 | \$1.947.291.333,50 |
| 20 | IT-BPO-28-6 | Agente Front Office sin herramienta | Mes | 23,5 | Mes | \$3.722.497,49 | 30 | \$111.674.924,70 | \$2.624.360.730,45 |
| 21 | IT-BPO-29-36 | Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) | Mes | 23,5 | Mes | \$4.641.630,61 | 1 | \$4.641.630,61 | \$109.078.319,34 |
| 22 | IT-BPO-37-8 | Supervisor Servicios BPO | Mes | 22 | Mes | \$8.526.672,10 | 3 | \$25.580.016,30 | \$562.760.358,60 |
| 23 | IT-BPO-38-1 | Líder de calidad | Mes | 23,5 | Mes | \$7.188.957,15 | 2 | \$14.377.914,30 | \$337.880.986,05 |
| 24 | IT-BPO-39-1 | Formador | Mes | 23,5 | Mes | \$6.251.124,15 | 1 | \$6.251.124,15 | \$146.901.417,53 |

| ítem | Cod. Matriz | Servicio | Unidad de Facturación | Cantidad en Tiempo | Unidad x Cantidad | Valor Unitario | Cantidad | Precio mes | Precio Total |
|-------------|-------------|--|-----------------------|--------------------|-------------------|------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
| 25 | IT-BPO-41-1 | Distintivo Institucional | Distintivo | 2 | Mes | \$70.27 3,07 | 31 | \$2.178.4 65,17 | \$4.356.93 0,34 |
| 26 | IT-BPO-47-1 | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Licencia por posición | 23 | Mes | \$160.4 10,25 | 20 | \$3.208.2 05,00 | \$75.392.8 17,50 |
| 27 | IT-BPO-48-1 | Hora desarrollo | Hora desarrollo | 23,5 | Mes | \$77.64 9,80 | 10 | \$776.49 8,00 | \$18.247.7 03,00 |
| Subtotal | | | | | | | \$ 6.228.709.155,05 | | |
| IVA | | | | | | | \$ 1.183.454.739,46 | | |
| Valor total | | | | | | | \$ 7.412.163.894,51 | | |

Fuente: Información contractual OSC

Tabla 3. Trámites de suscripción y perfeccionamiento de la Orden de Compra 150022 de 2025

| Trámite | Fecha | Responsable |
|---|------------|---|
| Elaboración de SOC y estudios previos | 18/06/2025 | Colombia Compra Eficiente (TVEC). Andrés Mauricio Narváez Reyes– Contratista OSC, Carmen Julia Guerrero Gamba – jefe Oficina de Servicio al Ciudadano. |
| Expedición de CDP | 09/05/2025 | Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – Responsable de presupuesto. |
| Expedición de CDP VF programación | 03/07/2025 | Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – Responsable de presupuesto. |
| Fecha de emisión de la Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente | 08/08/2025 | Colombia Compra Eficiente - TVEC |
| Radicación en la Oficina de Apoyo Precontractual | 04/07/2025 | Áfrika Henao Zamora – jefe Oficina de Apoyo Precontractual. |
| Fecha de numeración de la Orden de Compra | 19/08/2025 | Áfrika Henao Zamora – jefe Oficina de Apoyo Precontractual – Jhonathan Camilo Reina Alfonso, Contratista Oficina de Apoyo Precontractual. |
| Registro Presupuestal | 19/08/2025 | Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – responsable de presupuesto. |
| Registro Presupuestal VF programación | 19/08/2025 | Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – responsable de presupuesto. |

| Trámite | Fecha | Responsable |
|--|------------|--|
| Garantías: Póliza de Cumplimiento No. 80605 Vigencia: Desde 08/08/2025 Hasta 31/07/2030 | 14/08/2025 | Cobranza Nacional de Créditos S.A.S, Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina de Contratos SED |

Fuente: Información contractual OSC

2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Tabla 4. Rubros

| Nombre de los proyectos de inversión que amparan la Orden de Compra | Código del proyecto o rubro | Concepto del gasto |
|---|-----------------------------|--|
| 1-100-F001 VA-Recursos Distrito | O230117220120240118 | O232020200991119 Otros servicios de la administración pública n.c.p. |

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Tabla 5. Certificados de disponibilidades presupuestales

| No. | Valor | Fecha expedición | Inicial / adición /reemplazo |
|------|-----------------|------------------|------------------------------|
| 2488 | \$1.841.363.012 | 09/05/2025 | Inicial |
| 27 | \$4.682.540.728 | 03/07/2025 | Vigencia futura |
| 12 | \$2.564.273.935 | 03/07/2025 | Vigencia futura |

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Tabla 6. Registros presupuestales

| No. | Valor | Fecha expedición | Inicial / adición /reemplazo |
|------|-----------------|------------------|------------------------------|
| 4285 | \$1.395.923.996 | 19/08/2025 | Inicial |
| 277 | \$3.718.259.558 | 19/08/2025 | Vigencia futura |
| 49 | \$2.060.922.382 | 19/08/2025 | Vigencia futura |

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Tabla 7. Valor de la orden de compra

| Descripción | Fecha | Aporte SED | Aporte externo | Valor |
|-----------------------------|------------|------------|----------------|--|
| Valor de la Orden de Compra | 08/08/2025 | N/A | N/A | \$7.412.163.894,51 |
| Forma de pago | Mensual | N/A | N/A | El valor de la orden de compra se cancelará mensualmente de acuerdo al valor facturado por mes y según el servicio efectivamente prestado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la aceptación de la factura previo cumplimiento de los siguientes requisitos: a) Factura por parte del |

| Descripción | Fecha | Aporte SED | Aporte externo | Valor |
|-------------|-------|------------|----------------|---|
| | | | | <p>proveedor, b) Constancia de cumplimiento de las obligaciones del proveedor frente al Sistema de Seguridad Social Integral, c) Informe consolidado de gestión mensual, d) Grabaciones de llamadas del mes facturado, e) Certificados de disponibilidad de los servicios, f) Planilla de pago de seguridad social del personal que prestó sus servicios durante el periodo facturado y g) Acta de Supervisión suscrita por la Supervisor del contrato y el contratista, de acuerdo con modelo dispuesto por la SED.</p> <p>El proveedor deberá diligenciar el formato de actualización de terceros, requerido para el primer pago o según lo disponga la Oficina de Tesorería de la SED.</p> |

Fuente: Información contractual OSC

Tabla 8. Actas de supervisión parciales de pago

| Actas presentadas | Fecha de suscripción | Valor total | Supervisor |
|---------------------------|----------------------|------------------|-----------------------------|
| Acta de Supervisión No. 1 | 16/09/2025 | \$120.689.825,11 | Carmen Julia Guerrero Gamba |
| Acta de Supervisión No. 2 | 17/10/2025 | \$303.673.700,41 | Carmen Julia Guerrero Gamba |
| Acta de Supervisión No. 3 | 13/11/2025 | \$305.640.500,96 | Carmen Julia Guerrero Gamba |
| Acta de Supervisión No. 4 | 10/12/2025 | \$301.878.934,70 | Carmen Julia Guerrero Gamba |
| Acta de Supervisión No. 5 | 12/12/2025 | \$301.575.873,49 | Carmen Julia Guerrero Gamba |
| Total | | | \$1.333.458.834,67 |

Fuente: Información contractual OSC

3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL SED

A continuación, se informan los valores calculados, se toma en cuenta el valor cancelado a través de Apoteosys y el Registro Presupuestal correspondiente.

Tabla 9. Ejecución presupuestal SED

| RP | Fecha RP | Valor RP | Valor Ejecutado | Saldo |
|--------------|------------|-----------------|--------------------------|------------------------|
| 4285 | 19/08/2025 | \$1.395.923.996 | \$120.689.825,00 | \$1.275.234.171,00 |
| | | | \$303.673.700,00 | \$971.560.471,00 |
| | | | \$305.640.501,00 | \$665.919.970,00 |
| | | | \$301.878.935,00 | \$364.041.035,00 |
| | | | \$301.575.874,00 | \$62.465.161,00 |
| Total | | | \$1.333.458.83,00 | \$62.465.161,00 |

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Nota: La diferencia se debe a que la facturación la realizan con centavos y el sistema Apoteosys solo permite registrar cifras redondeadas.

4. PLAZO Y SUSPENSIONES

Tabla 10. Plazo inicial y modificaciones en plazo

| Descripción | Fecha | Plazo inicial | Plazo inicial más modificaciones | Observaciones |
|---------------------|------------|------------------------------------|----------------------------------|---------------|
| Acta de inicio | 19/08/2025 | Veintitrés (23) meses y (15) días. | NA | |
| Inicio de operación | 19/08/2025 | | | |

Fuente: Información contractual OSC

Tabla 11. Acta de suspensión, actas de prórroga de suspensiones y reinicio

| Descripción | Fecha | Tiempo / días | Observaciones |
|--------------------|-------|---------------|---------------|
| Acta de suspensión | N/A | N/A | N/A |
| Acta de reinicio | N/A | N/A | N/A |

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Tiempo total de ejecución: Veintitrés (23) meses y (15) días.

5. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

En el desarrollo de sus funciones, el supervisor del contrato ejerce el control y vigilancia de la ejecución de este, para verificar el cumplimiento de las condiciones y, como consecuencia, está facultado para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones con respecto al desarrollo de la ejecución contractual, impartir instrucciones al contratista y hacer recomendaciones encaminadas a lograr la correcta ejecución del objeto contractual.

Tabla 12 Ejecución proyectada de ítems contratados diciembre

| Ítem | Cod. Matriz | Servicio | Unidad de facturación | Valor unitario | Cantidad facturada | Valor mes |
|------|-------------|---|-----------------------|----------------|--------------------|-----------------|
| 1 | IT-BPO-1-1 | Troncal SIP | Mes | \$15.400,54 | 10 | \$154.005,40 |
| 2 | IT-BPO-2-1 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador | Minuto | \$47,03 | 95.277 | \$4.480.877,31 |
| 3 | IT-BPO-7-3 | Minutos de conexión outbound/Inbound | Minuto | \$23,29 | 500 | \$11.645,00 |
| 4 | IT-BPO-16-1 | Mensaje SMS (Short Message Service) | Mensaje SMS | \$5,18 | 35.000 | \$181.300,00 |
| 5 | IT-BPO-25-6 | Agente en Sitio | Mes | \$4.143.173,05 | 20 | \$82.863.461,00 |

| Ítem | Cod. Matriz | Servicio | Unidad de facturación | Valor unitario | Cantidad facturada | Valor mes |
|------|--------------|---|-----------------------|----------------|--------------------|------------------|
| 6 | IT-BPO-28-6 | Agente Front Office sin herramienta | Mes | \$3.722.497,49 | 30 | \$111.674.924,70 |
| 7 | IT-BPO-29-36 | Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) | Mes | \$4.641.630,61 | 1 | \$4.641.630,61 |
| 8 | IT-BPO-37-8 | Supervisor Servicios BPO | Mes | \$8.526.672,10 | 3 | \$25.580.016,30 |
| 9 | IT-BPO-38-1 | Líder de calidad | Mes | \$7.188.957,15 | 2 | \$14.377.914,30 |
| 10 | IT-BPO-39-1 | Formador | Mes | \$6.251.124,15 | 1 | \$6.251.124,15 |
| 11 | IT-BPO-47-1 | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Licencia por posición | \$160.410,25 | 20 | \$3.208.205,00 |

Fuente: Información contractual OSC

Total de facturación de consumos en el periodo antes de IVA \$ 253.425.103,77 IVA \$48.150.769,72 valor total de la facturación \$ 301.575.873,49.

En este periodo no se realizaron descuentos por incumplimiento de ANS ya que el periodo de estabilización finalizó el 19 de noviembre de 2025 y de acuerdo con el numeral "6. Acuerdos de Nivel de Servicio" del Anexo 2. Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024 del Acuerdo Marco de Servicios BPO III se debe revisar conjuntamente el dimensionamiento de los servicios efectivamente prestados durante el periodo de estabilización; a finales de diciembre se recibió por parte de Conalcréditos el respectivo dimensionamiento de los servicios y en enero se realizará el acuerdo de las metas para cada nivel de servicio. En diciembre se efectuó pago anticipado con ocasión del memorando 5400-004-2025 del 27 de enero de 2025, en el cual la Dirección Financiera indicó las fechas de radicación de cuentas en cada vigencia.

La gestión en diciembre se realizó con 50 agentes generales, 1 agente general con dominio en lengua de señas colombianas, 3 supervisores, 2 líderes de calidad y 1 formador. Los ajustes con los datos de ejecución de diciembre de realizarán en el informe de supervisión de enero de 2026.

6. ÍTEMES DE CARÁCTER LEGAL

6.1. Expediente y archivo

Se valida que efectivamente se cuenta con un expediente completo de la Orden de Compra No. 150022 de 2025, actualizado que cumple las normas en materia de archivo, el cual contiene los siguientes documentos:

Acta de inicio

Estudio y documentos previos

Ficha Técnica CCE

Solicitud Ordenación de Contratación procesos de selección, licitación pública concurso de méritos y selección abreviada. SOC SED I-2025-84722 de fecha 07 de julio de 2025.

Minuta servicios BPO III CCE

Orden de Compra 150022 de 08 de agosto de 2025

Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2488 del 09 de mayo de 2025

Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.27 del 03 de julio de 2025

Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.12 del 03 de julio de 2025

Certificado de Registro Presupuestal No. 4285 del 19 de agosto de 2025

Certificado de Registro Presupuestal No. 49 del 19 de agosto de 2025

Certificado de Registro Presupuestal No. 277 del 19 de agosto de 2025

Certificado de aprobación de garantías

6.2. Póliza

Las garantías exigidas para la presente contratación se encuentran establecidas en el numeral 17.2 de la minuta AMP BPO III:

Garantías:

Póliza de cumplimiento No. 80605 anexo 0, expedida el 12 de agosto de 2025

Vigencia total:

Desde 08/08/2025

Hasta 31/07/2030

6.3. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales

El proveedor adjunta para el pago de la factura del correspondiente mes:

Factura por parte del proveedor.

Constancia de cumplimiento de las obligaciones del proveedor frente al Sistema de Seguridad Social Integral.

Acta de supervisión suscrita por la supervisora del contrato y el contratista.

Se aprueba la factura por parte de la jefatura de la Oficina de Servicio al Ciudadano y se generan los compromisos para ajustar en enero la facturación de las ejecuciones que se presenten en diciembre.


Carmen Julia Guerrero Gamba
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Supervisora del Contrato

Proyectó: Yenny Paola Triana Cortés - Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano