

Página 1 de 5	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U	
Versión: 5	ÓRDENES DE COMPRA	

UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS

No. GS- - DECAL 3.1

Ciudad y Fecha: Manizales 19 de octubre 2022

Coronel, DIEGO ENRIQUE FONTAL CORNEJO
 Comandante Policía Metropolitana de Manizales
 Manizales - Caldas

ASUNTO: informe de supervisión de la orden de compra No. 94446.

TIPO DE INFORME

PERIÓDICO ☒ O FINAL ☐

Periodo del informe de supervisión

Desde	01 septiembre 2022	Hasta	30 de septiembre 2022
-------	--------------------	-------	-----------------------

En cumplimiento a los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", así como de la Resolución No.03049 del 30 de julio del 2014 "Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional", Resolución No. 00090 del 15/01/2018, "Por la cual se actualiza, modifica y complementa el Manual de Contratación de la Policía Nacional adoptado mediante Resolución No. 03049 de 2014", y la "Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado" expedida por Colombia Compra Eficiente, o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, sin perjuicio de las funciones establecidas contractualmente y aquellas inherentes a la naturaleza del ejercicio de la supervisión, me permito presentar el correspondiente informe del contrato u orden de compra del asunto a través del cual se detalla, el seguimiento y el grado de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el respectivo contrato u orden, así:

INFORMACIÓN GENERAL:

Mediante comunicación oficial No. GS-2022-063578-DECAL del 13/08/2022, el señor (a) Coronel LUIS FERNANDO ARCOS ALVAREZ, obrando en calidad de Comandante Policía Metropolitana de Manizales, nombró como supervisor del contrato u orden de compra del asunto al señor (a) Subintendente, JHON EDWAR SOTO MORALES.

- **Periodicidad establecida para la entrega del informe de supervisión:** Mensual
- **No. de informes de supervisión presentados y publicados en SECOP II:** 02
- 1. Informe de supervisión del mes agosto, presentado mediante comunicación oficial No. No. GS-2022-072711-DECAL del 21 de Septiembre 2022.

Página 2 de 5	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

Información del contrato u orden de compra

Contrato No. / Orden de compra No.	ORDEN DE COMPRA N° 94446
Objeto del Contrato / instrumento de agregación de la orden de compra	"LA ADQUISICIÓN DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA LA ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN, RECORDATORIO DE CITAS Y REASIGNACIÓN DE CITAS DE MÉDICO GENERAL, ODONTOLOGÍA, MEDICINA INTERNA, ORTOPEDIA, PSICOLOGÍA, NUTRICIÓN, TERAPIA RESPIRATORIA, FISIOTERAPIA Y DEMÁS ESPECIALIDADES Y SERVICIOS QUE OFRECE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD CALDAS E INFORMACIÓN GENERAL A LOS AFILIADOS Y BENEFICIARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL EN LA JURISDICCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS"
Contratista	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
Representante legal	LEIDY VANESSA MARULANDA MARTINEZ
Valor inicial del contrato u orden de compra	\$ 93.141.571.01
Valor adiciones del contrato u orden de compra	N/A
Valor total del contrato u orden de compra	\$ 93.141.571.01
Plazo de ejecución inicial	Cuatro (4) Meses y Quince (15) Días
Fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato u orden de compra	14/ agosto / 2022
Fecha de terminación del plazo de ejecución del contrato u orden de compra (pactada inicialmente)	31/ diciembre / 2022
Fecha de inicio del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	N/A
Fecha de terminación del plazo de ejecución de la(s) adición(es)	N/A
Adiciones	N/A
Modificatorios	N/A
Prorrogas	N/A
Otros	N/A

1. DESARROLLO DE LA SUPERVISIÓN AL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA**1.1 Acciones adelantadas:**

La supervisión deberá realizar un resumen cronológico de las actuaciones adelantadas en ejercicio de las funciones, debiendo plasmar datos de relevancia, como por ejemplo fechas, números de oficios, números de actas, mensajes de correo electrónico, documentos que den cuenta de las actuaciones adelantadas entre otras.

Página 3 de 5	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U	
Versión: 5	ÓRDENES DE COMPRA	

• El día jueves 16 de septiembre de 2022 a las 10 horas se realizó reunión virtual en donde asiste el supervisor y la encargada de central de citas la Aux ISABEL CRISTINA LOPERA, la parte operacional de la entidad COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S. En la Jefatura de la Unidad Prestadora de Salud Caldas con el fin de conocer el sistema de operación de la entidad al igual que el personal administrativo y los agentes que se encuentran a cargo de la operación. De igual forma se realiza una serie de recomendaciones con el fin de mejorar el servicio prestado por la entidad.

2. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEGALES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA LEGALES	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
Ejemplo: cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al sistema de seguridad social, parafiscales, (cajas de compensación familiar, SENA e ICBF) ...	SI	Anexa certificación de revisor fiscal LEIDY VANESSA MARULANDA MARTINEZ T.P. No 192003-T

CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	CUMPLIÓ	OBSERVACIONES
DE CARÁCTER TÉCNICO: (transcribir las establecidas en el anexo de especificaciones técnicas del contrato u orden de compra)		
bpo01-1 - IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_General_Jornada Ordinaria-Plata - 3 Agente	SI	En el tiempo de ejecución de este periodo se utilizaron los tres agentes en jornada ordinaria
bpo01-6 - IT-BPO-CC-23-1-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_2 Mbps-NA - 1 Unidad	SI	Se obtuvo el enlace con el fin de dar continuidad a la operación y poder hacer uso de las plataformas destinadas para la operación.
bpo01-3 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1500 Minuto	SI	Se obtuvo el paquete de minutos y mensaje para la cancelación y reasignación de citas como lo estipula el objeto de la orden de compra
bpo01-8 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 10 Hora	SI	Se realizó el desarrollo de las instalaciones de las diferentes herramientas tecnológicas que permitieron dar inicio a la operación
bpo01-4 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 1 Anuncio	SI	Se realizó el desarrollo de grabaciones de la llamada en espera y mensajes de interés institucionales

1.1 NOVEDADES, SITUACIONES ANORMALES O DE RELEVANCIA

No se presentó ninguna novedad durante el periodo objeto de Supervisión

Página 4 de 5	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS	 POLICÍA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0019		
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA	
Versión: 5		

3. AVANCE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO U ORDEN DE COMPRA:

A la fecha de corte del presente informe de supervisión han transcurrido 48 días calendario desde que inició el plazo de ejecución del contrato u orden de compra, restando 92 días calendario para que finalice el plazo de ejecución.

4. TRÁMITES Y VERIFICACIÓN DE PAGOS: ACUERDO MARCO NUMERO BPO II CCE-025-AMP-2021

Cláusula 11 Facturación y pago: El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente. Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago. El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos. Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

4.1. Ejecución Financiera y Pagos:

a. Balance general de pagos y entregas		
	Valor en pesos	% del valor del contrato u orden de compra
Valor total del contrato u orden de compra	\$93.141.571.01	100%
Valor total de las entregas	\$32.072.048.19	34.43%
Valor total facturado	\$32.072.048.19	34.43%
Valor facturado pendiente de pago	0	0%
Valor pagado	0	0%
Valor pendiente de entrega	\$61.069.522.82	65.57%

Página 5 de 5	ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS		 POLICÍA NACIONAL	
Código: 2BS-FR-0019				
Fecha: 12-03-2021	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS U ÓRDENES DE COMPRA			
Versión: 5				

b. Detalle de las entregas, valores facturados y pagos efectuados en el periodo informado
 (la supervisión deberá relacionar de manera discriminada lo correspondiente a la ejecución del contrato u orden de compra únicamente del periodo que está informando)

No. de acta o constancia de recibido	Valor recibido	Fecha de recibido	Valor facturado	No. factura	Valor pagado	Valor deducciones	No. orden de pago
Nº 02	\$ 21.408.243,99	del 01/09/2022 al 30/09/2022	\$ 21.408.243,99	CNCB 79511	\$ 21.408.243,99		consultar SECOP II
.....							

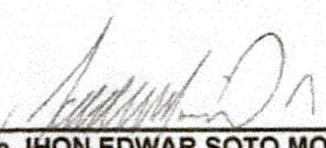
4.2 Entrada de Bienes (verificar que los bienes hayan ingresado a los estados contables, si aplica)

5. RECOMENDACIONES
 El contrato se ha desarrollado de acuerdo a lo pactado, no hay recomendaciones adicionales hasta el momento.

6. CONCLUSIONES
 El supervisor, deberá marcar con una (x) las casillas según corresponda al periodo entregado, con el fin de que la administración tenga claridad frente al cumplimiento o no del contratista. El no diligenciamiento será causal de la devolución del respectivo informe de supervisión.

El contratista cumplió con lo establecido en las cláusulas contractuales	SI <u>X</u>	Certifico con la firma del presente informe, que el contratista cumplió con las cláusulas y especificaciones técnicas del contrato, en la fecha o fechas establecidas, para lo cual relaciono y anexo los documentos soportes (técnicos obligatorios establecidos en las especificaciones técnicas, incluyendo las ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y otros).
	NO <u> </u>	En caso de incumplimiento parcial o total del contrato, se informó mediante comunicación oficial No. _____ del _____, dirigida al ordenador del gasto, las obligaciones incumplidas.

Atentamente,


Firma
 Subintendente JHON EDWAR SOTO MORALES
 Almacenista UPRES - CALDAS
 Supervisor orden de Compra No. 94446
 Correo electrónico: edwar.soto@correo.policia.gov.co
 No. Celular: 3106260076

Página 3 de 3	PROCESO ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS CONSTANCIA RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES O SERVICIOS	 POLICIA NACIONAL
Código: 2BS-FR-0045		
Fecha: 12-03-2021		
Versión: 3		

No.	Obligación Contractual o especificación técnica	CUMPLIO si No	Observaciones y Evidencias
1	Agentes de Centro de contacto general 03	si	Centro de contacto en operacion
2	Plataforma de Centro de Contacto 03	si	Centro de contacto en operacion
3	Supervisor aporacion Centro de contacto 01	si	Centro de contacto en operacion
4	Minuto de conexion outbound/inbound 264	si	Centro de contacto en operacion
5	Grabacion anuncios IVR respuesta de voz 01	si	Centro de contacto en operacion
6	Mensajes SMS 637	si	Centro de contacto en operacion
7	Minuto IVR – ENRUTADOR – 4000 minutos	si	Centro de contacto en operacion
8	Hora desarrollo – 10 horas	si	Centro de contacto en operacion
9	Cargo PRI – 1 UNIDAD	si	Centro de contacto en operacion

NOTA: para la radicación de la constancia de recibo a satisfacción, el supervisor deberá acompañarla, con el informe de supervisión correspondiente al periodo o la entrega certificada, junto con la publicación de la factura por parte del contratista en el SECOP II – Plan de pagos.


Subintendente JHON EDWAR SOTO MORALES
Supervisor Contrato



Representación Gráfica
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB79511



Cobranza Nacional de Creditos S.A.S NIT: 800.219.668 - 3
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica y asimiladas
Dirección: Cl 98 70 81 Of 302 Centro Empresarial Pontevedra
Régimen Contable: Régimen Responsable de Iva
Municipio: Bogotá D.C.
Actividad Económica Principal: 8291
Correo: Facturas.Clientes@emergiacc.com
Tipo de Responsabilidad: O-15 Autorretenedor
Teléfono: (1) 7454040

CUFE: 3a677175f1413003a0b845b7f0d53488449cfb4f8a62f582d31176d3ef02ca3ca43bbcf4d889770b7870e368a5eb6bbd

Somos contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio en Bogotá, a la tarifa 9,66*1000

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB79511

Fecha de Emisión: 2022-10-07T09:53:17.860-05:00

Tipo de Operación: ESTANDAR

Fecha de Vencimiento: 06 DE NOVIEMBRE DEL 2022

Adquiriente:	NIT 900805219	Razón Social:	POLICIA METROPOLITANA DE MANIZALES
Ciudad:	Manizales	Dirección:	CARRERA 25 N. 32- 50
Departamento:	Caldas	Código Municipio:	17001
País:	Colombia	Correo:	memaz.oac@policia.gov.co
Tipo de Contribuyente:	Persona Jurídica	Teléfono:	
Régimen Contable:	Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA	Atención:	
Tipo de Responsabilidad:	Agente de retención IVA		

Orden de Compra:	94426	Fecha de Emisión O.C:	2022-10-07
------------------	-------	-----------------------	------------

Cantidad	Concepto	Precio	Importe
1	SEPTIEMBRE-22 SERV CALL CENTER ODC 94426 IS	17.990.121,00	17.990.121,00

Total Items Facturados: 1

Datos del Pago

Tipo de Negociación: Crédito Medio de Pago: Transferencia Débito Bancaria

Moneda	COP
Tasa de Cambio	0
Subtotal Precio Unitario	17.990.121,00
Descuentos Detalle	0
Recargos Detalle	0
Subtotal Base Gravable	17.990.121,00
Total Impuestos (+)	3.418.122,99
Total Mas Impuestos	21.408.243,99
Descuento Global (-)	0
Recargo Global (+)	0
Total a Pagar =	21.408.243,99
Total Retenciones	0

Las retenciones son a nivel informativo no afecta el total a pagar.

Observación 1: #\$16-01-02-044;94446;edwar.soto@correo.policia.gov.co#\$

Iva regimen común - Somos autorretenedores según Resolución Dian N° 000425 del 27 de enero de 2016 - Actividad economica principal 8291-8220
Resolución de Factura Electronica N. 18764024389903 del 21 DE ENERO DEL 2022 del CNCB 52488 al CNCB 200000
Vigencia del 21 DE ENERO DEL 2022 al 21 DE ENERO DEL 2023

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

P 7 3 2 A B 7 C A 3 F 5 B C B B

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

**CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **LEIDY VANESSA MARULANDA MARTINEZ** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1144035680 de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 192003-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 17 días del mes de Agosto de 2022 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

Republica de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

192003-T

LEIDY VANESSA
MARULANDA MARTINEZ
C.C. 1144035680

RESOLUCION INSCRIPCION 1182
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI



FECHA 16/07/2014

DIRECTOR GENERAL


JULIO CESAR ACUÑA GONZALEZ

204248

193121

Esta tarjeta es el unico documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse
al PBX: 644 44 50 o devolverla a la UAE - Junta Central de
Contadores a la calle 96 No. 9A - 21 Bogota D.C



www.ideqs.com

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.144.035.680**
MARULANDA MARTINEZ

APELLIDOS
LEIDY VANESSA

NOMBRES
Leidy Marulanda

FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO **09-JUN-1990**

CALI
(VALLE)

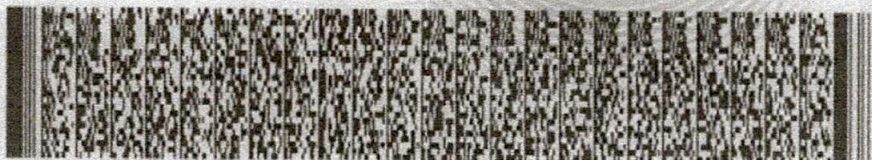
LUGAR DE NACIMIENTO

1.57 **O+** **F**
ESTATURA G.S. RH SEXO

17-JUN-2008 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION *Carlos Ariel Sanchez Torres*
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES

INDICE DERECHO



P-3100100-00098541-F-1144035680-20081016 0004483886A 1 26838934

2. Concepto **02** Actualización

4. Número de formulario

14813328021



(415)7707212489984(8020) 000001481332802 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

8 0 0 2 1 9 6 6 8 | 3

Impuestos de Bogotá

14. Buzón electrónico

3 2

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente

Persona jurídica

1

25. Tipo de documento

26. Número de identificación

27. Fecha expedición

Lugar de expedición

28. País

29. Departamento

30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido

32. Segundo apellido

33. Primer nombre

34. Otros nombres

35. Razón social

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S

36. Nombre comercial

37. Sigla

CONALCREDITOS CONALCENTER BPO

UBICACIÓN

38. País

COLOMBIA

1 6 9

39. Departamento

Bogotá D.C.

40. Ciudad/Municipio

1 1 Bogotá, D.C.

0 0 1

41. Dirección principal

CL 98 70 91 OF 302 CENTRO EMPRESARIAL PONTEVEDRA

42. Correo electrónico

financiero.col@emergiac.com

43. Código postal

44. Teléfono 1

7 4 5 4 0 4 0

45. Teléfono 2

3 1 0 2 2 7 9 9 6 6

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal

46. Código

47. Fecha inicio actividad

8 2 9 1

1 9 9 4 0 2 0 9

Actividad secundaria

48. Código

49. Fecha inicio actividad

8 2 2 0

1 9 9 4 0 2 0 9

Otras actividades

50. Código

7 3 2 0

Ocupación

51. Código

52. Número establecimientos

4

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código 3 5 7 8 9 1 0 1 4 1 5 4 2 4 8 5 2

03- Impuesto al patrimonio

15- Autorretenedor

05- Impto. renta y compl. régimen ordinario

42- Obligado a llevar contabilidad

07- Retención en la fuente a título de renta

48- Impuesto sobre las ventas - IVA

08- Retención timbre nacional

52 - Facturador electrónico

09- Retención en la fuente en el impuesto

10- Obligado aduanero

14- Informante de exogena

Obligados aduaneros

54. Código 2 2 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

Exportadores

55. Forma 3 56. Tipo 2 Servicio 1 2 3 57. Modo 2 4 3 58. CPC 8 4 8 4

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI ☐ NO ☒

60. No. de Folios: 0

61. Fecha 2022 - 02 - 18 / 08 : 10: 34

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.

Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

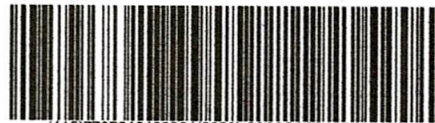
984. Nombre RINCON GONZALEZ IVETH CATALINA

985. Cargo Representante Legal Suplente Certificado

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14813328021



(415)7707212489984(8020) 000001481332802 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

8 0 0 2 1 9 6 6 8 3

6. DV

12. Dirección seccional

Impuestos de Bogotá

14. Buzón electrónico

3 2

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza

2

63. Formas asociativas

1 2

65. Fondos

66. Cooperativas

68. Sin personería jurídica

69. Otras organizaciones no clasificadas

64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados
67. Sociedades y organismos extranjeros

70. Beneficio

1

Constitución, Registro y Última Reforma

Composición del Capital

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 5	0 1
72. Número	7 0 3	4 8
73. Fecha	1 9 9 4 0 2 0 9	2 0 1 8 1 2 1 8
74. Número de notaría	2	0 3
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 1 4 0 2 0 4	2 0 1 8 1 2 1 8
77. No. Matrícula mercantil	3 6 2 1 7 8 - 3	0 2 4 0 8 6 3 8
78. Departamento	7 6	1 1
79. Ciudad/Municipio	8	4
Vigencia		
80. Desde	1 9 9 4 0 2 1 1	1 9 9 4 0 2 1 1
81. Hasta	2 0 2 4 0 2 1 0	3 0 0 0 1 2 3 1

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Superintendencia de Sociedades

5

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 5 0 1 0 1		
2	7 4	2 0 1 8 1 2 0 4	8 3 0 0 0 5 6 7 7 - 1	
3				
4				
5				

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.
97. Nombre o razón social de la matriz o controlante			
170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	
173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP			

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14813328021



(415)7707212489984(8020) 000001481332802 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

8 0 0 2 1 9 6 6 8

3

Impuestos de Bogotá

3 2

14. Buzón electrónico

Representación

98. Representación REPRS LEGAL PRIN	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 2 0 2 0 8
100. Tipo de documento Cédula de Extranjeri 2 2	101. Número de identificación 4 6 6 1 9 5
102. DV	103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido CANETE	105. Segundo apellido DEL RIO
106. Primer nombre EVARISTO	107. Otros nombres
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV
110. Razón social representante legal	
98. Representación REPRS LEGAL SUPL	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 1 1 1 0 8
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan 1 3	101. Número de identificación 3 5 4 2 1 6 6 2
102. DV	103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido RINCON	105. Segundo apellido GONZALEZ
106. Primer nombre IVETH	107. Otros nombres CATALINA
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV
110. Razón social representante legal	
98. Representación REPRS LEGAL SUPL	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 1 1 1 0 8
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan 1 3	101. Número de identificación 5 2 9 9 8 0 0 4
102. DV	103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido MORALES	105. Segundo apellido MARTINEZ
106. Primer nombre INGRID	107. Otros nombres JULIANA
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV
110. Razón social representante legal	
98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
100. Tipo de documento	101. Número de identificación
102. DV	103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido
106. Primer nombre	107. Otros nombres
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV
110. Razón social representante legal	
98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
100. Tipo de documento	101. Número de identificación
102. DV	103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido
106. Primer nombre	107. Otros nombres
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV
110. Razón social representante legal	

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14813328021



(415)7707212489984(8020) 000001481332802 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 0 0 2 1 9 6 6 8 | 3

Impuestos de Bogotá

3 2

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal	124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
	Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 0 3 5 6 8 0		1 9 2 0 0 3 T
	128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
	MARULANDA	MARTINEZ	LEIDY	VANESSA
Revisor fiscal suplente	132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada	
	135. Fecha de nombramiento			
	2 0 2 0 0 7 0 8			
Contador	136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
	Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 2 3 9 6 6 3 4 5		2 6 9 4 4 9 T
	140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
	BELLO	VELANDIA	ANA	MARIA
Contador	144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada	
	8 6 0 0 0 5 8 1 3 4		DELOITTE & TOUCHE LTDA	
	147. Fecha de nombramiento			
	2 0 2 1 0 2 0 2			
Contador	148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
	Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 1 4 2 2 0 8 4 9		1 8 8 4 9 6 T
	152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
	RODRIGUEZ	ACEVEDO	STEFAN	
Contador	156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada	
	8 0 0 2 1 9 6 6 8 3		COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	
Contador	159. Fecha de nombramiento			
	2 0 2 0 0 9 1 1			

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario

Página 5 de 6 Hoja 6

14813328021



(415)7707212489984(6020) 000001481332802 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

8 0 0 2 1 9 6 6 8 | 3

Impuestos de Bogotá

14. Buzón electrónico

3 2

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

160. Tipo de establecimiento

Establecimiento de comerci 0 2

161. Actividad económica

Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia

8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS

163. Departamento

Bogotá D.C.

164. Ciudad/Municipio

Bogotá, D.C.

0 0 1

165. Dirección

CL 98 70 91 OF 302

166. Número de matrícula mercantil

0 2 4 0 8 6 3 8

167. Fecha de la matrícula mercantil

2 0 1 4 0 2 0 4

168. Teléfono

5 7 1 7 4 5 4 0 4 0

169. Fecha de cierre

160. Tipo de establecimiento

Establecimiento de comerci 0 2

161. Actividad económica

Actividades de centros de llamadas (call center)

8 2 2 0

162. Nombre del establecimiento

CONALCENTER CALI

163. Departamento

Valle del Cauca

164. Ciudad/Municipio

Cali

0 0 1

165. Dirección

CL 10 4 40 P 13

166. Número de matrícula mercantil

8 2 4 2 4 2 2

167. Fecha de la matrícula mercantil

2 0 1 1 0 8 0 2

168. Teléfono

5 7 2 4 8 9 1 0 0 0

169. Fecha de cierre

2 0 1 4 0 2 0 4

160. Tipo de establecimiento

Establecimiento de comerci 0 2

161. Actividad económica

Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia

8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento:

CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-CALI

163. Departamento

Valle del Cauca

164. Ciudad/Municipio

Cali

0 0 1

165. Dirección

CL 10 4 40 P 13

166. Número de matrícula mercantil

3 6 2 1 7 9 2

167. Fecha de la matrícula mercantil

1 9 9 4 0 2 1 1

168. Teléfono

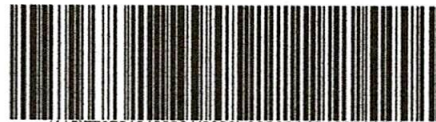
5 7 2 4 8 9 1 0 0 0

169. Fecha de cierre

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14813328021



(415)7707212489984(8020) 0000014813328021

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 0 0 2 1 9 6 6 8 | 3

Impuestos de Bogotá

3 2

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2	161. Actividad económica Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento CONLCREDITOS CONALCENTER BPO -MEDELLIN	
163. Departamento Antioquia 0 5	164. Ciudad/Municipio Medellín 0 0 1
165. Dirección CR 50 52 50 OF 420	
166. Número de matrícula mercantil 2 1 2 7 8 0 1 1 0 2	167. Fecha de la matrícula mercantil 1 9 9 6 0 7 1 7
168. Teléfono 5 7 4 6 0 4 0 4 4 3	169. Fecha de cierre
160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2	161. Actividad económica Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento CONALCREDITOS CONALCENTER BPO -PEREIRA	
163. Departamento Risaralda 6 6	164. Ciudad/Municipio Pereira 0 0 1
165. Dirección CR 7 18 80 OF 503	
166. Número de matrícula mercantil 1 6 5 2 4 8 0 2	167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 1 0 0 3 2 6
168. Teléfono 5 7 6 3 4 0 0 9 1 0	169. Fecha de cierre
160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
162. Nombre del establecimiento:	
163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
165. Dirección	
166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
168. Teléfono	169. Fecha de cierre

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S**

NIT. 800.219.668-3

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con los artículos 2 y 10 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. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.
2. La Administración de Cobranza Nacional de Créditos S.A.S., (en adelante la Compañía) es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.
3. A la fecha se encuentra en curso mi auditoría sobre los estados financieros de la Compañía para el año terminado el 31 de diciembre de 2022.
4. La Administración de la Compañía solicita a Revisoría Fiscal emitir una certificación sobre el pago de los aportes a los sistemas de salud, pensión, ICBF, SENA y cajas de compensación de acuerdo con la planilla de aportes de seguridad social realizados al operador Aportes en línea, durante los meses entre diciembre de 2021 y septiembre de 2022, cumpliendo con los plazos definidos en el decreto 1990 de diciembre de 2016.
5. He obtenido de la Gerencia de la Compañía las manifestaciones y la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos que he considerado procedentes en aplicación de las *Normas Internacionales de Auditoría de Información Financiera aceptadas en Colombia*.
6. Para efectos de la expedición de la presente certificación se realizaron los siguientes procedimientos:
 - a. Cruce de las cifras con los auxiliares contables.
 - b. Validación de pago de las planillas aportadas de los meses entre diciembre de 2021 y septiembre de 2022.
 - c. Verificación la cuenta contable 2370 generada desde el sistema Navision, suministrada por el área administrativa.

En aplicación de los procedimientos previstos en las Normas Internacionales de Auditoría de Información Financiera aplicables en Colombia y según la verificación de la información en los términos del considerado en el punto 6 de la presente certificación,

CERTIFICA QUE:

De acuerdo con los registros contables de las cuentas del pasivo 2370 "Retenciones y aportes de nómina", las planillas de pago de aportes a la seguridad social reportada al operador "Aportes en Línea" y los procedimientos efectuados que se detallan en el punto 6 del considerando, la Compañía ha cumplido con el pago de sus obligaciones derivadas del Sistema de Seguridad Social en Salud, Riesgos Laborales, Pensiones, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Aportes a las Cajas de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje respecto a los salarios causados entre los meses de diciembre de 2021 y septiembre de 2022, cumpliendo con los plazos definidos en el Decreto 1990 de diciembre de 2016. A continuación, se relacionan las planillas por los últimos diez meses aportados:

Periodo Causado (2021 - 2022)	No. de planilla (Fecha elaboración)	Monto Pagado (pesos colombianos)	Fecha de Pago
Diciembre	9429484525 (11/01/2022)	\$ 296.305.900	Enero 11/2022
Enero	9430762508 (09/02/2022)	\$ 304.509.100	Febrero 09/2022
Febrero	9432238810 (11/03/2022)	\$ 273.629.900	Marzo 11/2022
Marzo	9433541957 (12/04/2022)	\$ 261.387.700	Abril 12/2022
Abril	9434797421 (12/05/2022)	\$ 232.037.100	Mayo 12/2022
Mayo	9436012488 (09/06/2022)	\$ 255.925.700	Junio 09/2022
Junio	9437186326 (08/07/2022)	\$ 247.174.300	Julio 08/2022
Julio	9438559332 (08/08/2022)	\$ 245.526.900	Agosto 08/2022
Agosto	9439865612 (07/09/2022)	\$ 247.097.900	Septiembre 07/2022
Septiembre	9441261840 (10/10/2022)	\$ 245.389.000	Octubre 10/2022

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la revisoría fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a los puntos anteriores sobre la información extracontable se limita únicamente al cruce de esta, contra las afirmaciones de la Administración y los soportes extracontables que me ha suministrado la Compañía y por ende no produce el efecto previsto en el artículo 10 de la Ley 43 de 1990.

La presente certificación se expide en la ciudad de Cali, a los 13 días del mes de octubre del año 2022 por solicitud de la Administración de la Compañía, en cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789 de diciembre de 2002, con destino a clientes y proveedores, no debe ser utilizada para ningún otro propósito, ni distribuida a otras personas.

Leidy Marulanda Martínez

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 192003-T

Designada por Deloitte & Touche Ltda.



CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS. RENUEVE SU MATRÍCULA MERCANTIL A MAS TARDAR EL 31 DE MARZO Y EVITE SANCIONES DE HASTA 17 S.M.L.M.V.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
Sigla: CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
Nit: 800.219.668-3
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 02408638
Fecha de matrícula: 4 de febrero de 2014
Último año renovado: 2021
Fecha de renovación: 19 de marzo de 2021
Grupo NIIF: GRUPO II

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Calle 98 70 91 Of 302 Centro
Empresarial Pontevedra
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: financiero.col@emergiac.com
Teléfono comercial 1: 7454040
Teléfono comercial 2: 0924891000
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Calle 98 70 91 Of 302 Centro
Empresarial Pontevedra
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: financiero.col@emergiac.com
Teléfono para notificación 1: 7454040
Teléfono para notificación 2: 3155738115
Teléfono para notificación 3: No reportó.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por Acta No. 001 de la Junta de Socios, del 14 de junio de 1996, inscrita el 4 de febrero de 2014, bajo el número 00230628 del libro VI, la sociedad de la referencia decretó la apertura de una sucursal en la ciudad de: Medellín.

CONSTITUCIÓN

Por Escritura Pública No. 703 del 9 de febrero de 1994 de Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca), inscrito en esta Cámara de Comercio el 4 de febrero de 2014, con el No. 01803341 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA.

REFORMAS ESPECIALES

Por Escritura Pública No. 118 de la Notaría 9 de Cali, del 21 de enero de 2014, inscrita el 4 de febrero de 2014, bajo el número 01803381 del libro IX, la sociedad de la referencia trasladó su domicilio de la ciudad de: Cali, a la ciudad de: Bogotá D.C.

Por Escritura Pública No. 118 del 21 de enero de 2014 de Notaría 9 de Cali (Valle Del Cauca), inscrito en esta Cámara de Comercio el 4 de febrero de 2014, con el No. 01803381 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA a COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S.

Se aclara que por Acta No. 044 de la Junta de Socios del 26 de noviembre de 2018, inscrita el 3 de diciembre de 2018 bajo el número 02400798 del libro IX, la sociedad cambió su nombre de: COBRANZA

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

NACIONAL DE CREDITOS LIMITADA sigla CONALCREDITOS CONALCENTER BPO por el de: COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S con sigla: CONALCRÉDITOS CONALCENTER BPO.

Por Acta No. 044 de la Junta de Socios, del 26 de noviembre de 2018, inscrito el 3 de diciembre de 2018 bajo el número 02400798 del libro IX, la sociedad de la referencia se transformó de Sociedad Limitada a Sociedad por Acciones Simplificada bajo el nombre de: COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S con sigla: CONALCRÉDITOS CONALCENTER BPO.

TÉRMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

OBJETO SOCIAL

La sociedad podrá realizar cualquier actividad, comercial o civil, lícita tanto en Colombia como en el extranjero y en especial, pero sin limitarse a las siguientes: (1) Cobro, recuperación, recaudo y administración de cartera preventiva, administrativa, prejurídica, jurídica y castigada. (2) Compra y venta de cartera. (3) La prestación de servicios tecnológicos y humanos a terceros relacionados con el soporte telefónico a través de centros de contacto, Call center y Contact center. (4) Servicios de conectividad, centro de datos (Data Center), computación en la nube (Cloud Computing), software como servicio (SAAS) y todos los que surjan sobre nuevas tecnologías en relación con estos. (5) La prestación de servicios con el propósito de asumir la ejecución y actividades que otras personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, deseen desarrollar a través del denominado contrato de Outsourcing o servicio de tercerización. (6) Servicios al cliente en las áreas de telemarketing, telemarketing, televentas, información por operadora, actualizaciones de bases de datos, digitación, digitalización, atención de líneas de respuesta directa, atención de líneas de pedido, servicios domiciliarios, mesa de ayuda, mesa de soporte técnico, servicios de atención personalizada, capacitación y entrenamiento, monitoreo, control y seguimiento operacional. (7) Administración y operación de medios de interacción como teléfono,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

internet, fax, video, correo convencional, fax, fax server, mensajes SMS y USSD, correos de voz y todo nuevo medio que los avances tecnológicos permitan incorporar. (8) Proveer todos los servicios de FRONT y back office, BPO (Business Process Outsourcing) para servicios operativos de mercadeo, trámite, distribución de correo, empaquetamiento y logística, administración de bases de datos, administración de personal, y demás que requieran los posibles clientes, todo ello dentro del territorio nacional y/o en el exterior. (9) Realizar encuestas y sondeos de opinión pública para personas naturales o jurídicas vinculadas a los sectores de la economía, sean de carácter público o privado, del orden nacional o extranjero. (10) Recopilar, sistematizar, organizar, almacenar y actualizar información comercial en bancos de datos y suministrar dicha información a terceros según las normas legales vigentes. (11) Realizar actividades de consultoría y de estudios especiales en áreas administrativas, económicas, técnica de sistema contable, ingeniería de sistemas, sistemas de información, procesos de aseguramiento de la calidad y las demás que puedan relacionarse con las otras actividades de su objeto social. (12) Realizar referenciación comercial, bancaria, familiar, personal, demográfica y geográfica. (13) Ejecutar actividades para el desarrollo de la empresa privada y estatal. (14) Servicios de procesamiento y sistematización electrónica de datos, digitalización de documentos, administración de imágenes, procesamiento y control de flujo de documentación gestión documental y de archivo, elaboración y actualización de tablas de retención y valoración documental, (15) Servicios de fabricación, creación, montaje, ensamble, importación, exportación, distribución y comercialización de hardware y software. (16) Exportación de todo tipo de servicios a cualquier país de la comunidad internacional. (17) Realizarla representación de sociedades o entidades y organizaciones nacionales o extranjeras. (18) Ejecutar cualquier tipo de actividad de producción, comercialización, distribución, exportación e importación autorizada por la legislación colombiana. (19) Adquirir y enajenar bienes e inmuebles. (20) Dar y recibir dinero en mutuo. (21) Celebrar contratos, emitir o negociar instrumentos negociables. (22) Adquirir, administrar y vender todo tipo de activos productivos e improductivos de entidades de naturaleza pública o privada y/o mixta. (23) Las demás actividades necesarias cuya finalidad sea ejercer los derechos y cumplir las obligaciones legales, contractuales o comerciales derivadas de la existencia y actividad de la sociedad. Parágrafo Único: En general la sociedad podrá celebrar toda clase de contratos y en especial, los

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

que estén relacionados con el objeto social y los que tengan como finalidad ejercer y cumplir las obligaciones que legal o contractualmente se deriven de la existencia de la sociedad o que sean afines o complementarios al mismo, pues la anterior numeración no es taxativa, sino enunciativa.

CAPITAL*** CAPITAL AUTORIZADO ***

Valor : \$1.000.000.000,00
No. de acciones : 1.000.000,00
Valor nominal : \$1.000,00

*** CAPITAL SUSCRITO ***

Valor : \$50.000.000,00
No. de acciones : 50.000,00
Valor nominal : \$1.000,00

*** CAPITAL PAGADO ***

Valor : \$50.000.000,00
No. de acciones : 50.000,00
Valor nominal : \$1.000,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

La representación legal de la sociedad estará a cargo de un (1) representante legal, y un (1) suplente del representante legal, que actuarán únicamente en sus faltas o ausencias absolutas o temporales, no obstante, lo anterior, no estarán obligados a acreditar o justificar las fallas o ausencias mencionadas. Tendrá dos suplentes, quienes tendrán y actuarán con idénticas facultades.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

Los representantes legales ejercerán las funciones propias de su cargo y en especial las siguientes: (I) Representar a la sociedad

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

judicial y extrajudicialmente ante los asociados, terceros y toda clase de autoridades judiciales y administrativas, pudiendo nombrar mandatarios para que la representen cuando fuere el caso. (II) Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones ordinarias y/o extraordinarias. (III) Presentar un informe de gestión a la Asamblea General de Accionistas en sus reuniones ordinarias y el balance de fin de ejercicio con un proyecto de distribución de utilidades. (IV) Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la asamblea de accionistas. (V) Realizar y celebrar los actos y contratos que tiendan a llenar los fines de la sociedad. (VI) Enajenar a cualquier título los bienes raíces o muebles de la sociedad, hipotecar los primeros y dar en prenda los segundos. (VII) Alterar la forma de los bienes raíces por su naturaleza o destino. (VIII) Someter a arbitramento o transigir las diferencias de la sociedad con terceros. (IX) Nombrar y remover los empleados de la sociedad cuya designación o remoción no corresponda a la asamblea de accionistas. (X) Designar a los administradores de las sucursales y agencias de la sociedad. (XI) Elaborar para todas y cada una de las áreas y someter a la aprobación de la Asamblea General de Accionistas, los proyectos de planes, programas, reglamentos y políticas generales de la compañía. (XII) Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los límites señalados en los estatutos. (XIII) Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la empresa. (XIV) Velar porque todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes y poner en conocimiento de la asamblea de accionistas las irregularidades o faltas graves que ocurran sobre este particular; y (XV) Ejercer las demás funciones que le delegue la ley, y/o la asamblea de accionistas. Parágrafo primero. No obstante lo anterior, el segundo suplente del gerente requerirá autorización del gerente o primer suplente del gerente para: (I) Celebrar actos o contratos que superen la suma de dos mil millones de pesos (COP\$2.000.000.000). (II) Contratar o retirar personal administrativo. (III) Suscribir contratos de préstamo o contraer, de cualquier forma, endeudamiento. (IV) Enajenar a cualquier título los bienes raíces o muebles de la sociedad, hipotecarios primeros y dar en prenda los segundos. (V) Someter a arbitramento o transigir las diferencias de la sociedad con terceros.

Por Documento Privado No. Sin número del Representante Legal, del 21 de octubre de 2020, registrado el 30 de Noviembre de 2020 bajo el No. 02639572 del libro IX, de conformidad con el Artículo 75 del Código

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

General del Proceso fue inscrito como apoderado(s) judicial(es) y extrajudicial(es).

Nombre:	Identificación:	Tarjeta Profesional:
---------	-----------------	----------------------

Maria Elena Ramon	C.C. 66.959.926	T.P 181.739
-------------------	-----------------	-------------

Guiselly Rengifo Cruz	C.C. 1.151.944.899	T.P 281.936
-----------------------	--------------------	-------------

Por Documento Privado del 9 de noviembre de 2021, inscrito el 17 de Noviembre de 2021 con el No. 02763295 del libro IX, de conformidad con el artículo 75 de la Ley 1564 de 2012 (Código General de Proceso) fue inscrito para que actúe como representante de COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S en los procesos judiciales en los que esta última sea designada como apoderado de parte a:

Nombre	Identificación	Tarjeta Profesional
Julián Esteban Guerra	C.C. No. 1.039.453.102	236.287
Betancur		

NOMBRAMIENTOS**REPRESENTANTES LEGALES**

Por Acta No. 65 del 3 de febrero de 2022, de Accionista Único, inscrita en esta Cámara de Comercio el 8 de febrero de 2022 con el No. 02790029 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal	Evaristo Canete Del Rio	P.P. No. 000000PAG679759

Por Acta No. 64 del 8 de noviembre de 2021, de Accionista Único, inscrita en esta Cámara de Comercio el 23 de noviembre de 2021 con el No. 02764981 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Suplente	Iveth Catalina Rincon Del Gonzalez	C.C. No. 000000035421662

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Gerente

Segundo Ingrid Juliana Morales C.C. No. 000000052998004
Suplente Del Martinez
Gerente

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 56 del 16 de junio de 2020, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 14 de julio de 2020 con el No. 02586801 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Persona Juridica	DELOITTE & TOUCHE LTDA	N.I.T. No. 000008600058134

Por Documento Privado del 8 de julio de 2020, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 14 de julio de 2020 con el No. 02586802 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Principal	Leidy Vanessa Marulanda Martinez	C.C. No. 000001144035680 T.P. No. 192003-t

Por Documento Privado del 28 de enero de 2021, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 1 de febrero de 2021 con el No. 02657208 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Suplente	Ana Maria Bello Velandia	C.C. No. 000001023966345 T.P. No. 269449-T

PODERES

Por Escritura Pública No. 2548 de la Notaría 1 de Manizales del 27 de noviembre de 2019, inscrita el 11 de Diciembre de 2019 bajo el

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

registro No. 00042729 del libro V, compareció Margarita Fonnegra Michelsen identificada con cédula de ciudadanía No. 39.779.197 de Usaquén en su calidad de primer suplente del gerente, por medio de la presente escritura pública, confiere poder especial amplio y suficiente a Julio Cesar Pavan D'Empaire identificado con cédula de extranjería N° 1013772 de Bogotá, para que en nombre y representación de la Sociedad suscriba todos los documentos que se requieran para formalizar la vinculación comercial con clientes que tiendan a llenar los fines de la sociedad, incluidos entre otros; la suscripción de Actos, Contratos, Anexos y Otro síes.

Por Documento Privado del 15 de junio de 2021, de Representante Legal, registrado en esta Cámara de Comercio el 28 de Junio de 2021 con el No. 00045521 del libro V, la persona jurídica confirió poder especial amplio y suficiente a Albert Ollé Bartolomé identificado con pasaporte español No. PAB570960, para que en nombre y representación de la sociedad que represento lleve a cabo las actividades que se mencionan a continuación: 1) Representar a la sociedad ante cualquier autoridad administrativa, incluyendo, pero sin limitarse al banco de la república, la dirección de impuestos y aduanas nacionales, las superintendencias, las oficinas de instrumentos públicos, las cámaras de comercio, las secretarías de hacienda, las alcaldías, las gobernaciones, los departamentos administrativos, los ministerios y demás entidades de carácter público de índole nacional, departamental, municipal y fo distrital, así como ante cualquier otra autoridad, administración o registro público, incluso internacionales y, en particular de España, y en ellos, seguir como actor, demandado, solicitante o en cualquier otro concepto, toda clase de expedientes. 2) Celebrar toda clase de contratos nominados e innominados, abrir, manejar, cerrar y liquidar cuentas corrientes y de ahorro en cualquier entidad bancaria o financiera, hacer depósitos a la vista o a plazo fijo o indefinido, depositar valores en custodia o en prenda y retirarlos cuantas veces sea necesario, abrir cajas de seguridad y manejarlas sin limitación alguna, girar cheques contra las cuentas corrientes de la sociedad, ya sea sobre saldos, deudores o acreedores, cobrar y endosar los cheques extendidos a nombre de la sociedad, sin la menor restricción o límite; 3) Celebrar contratos de préstamo, crédito en cuenta corriente, leasing, renting, factoring, descuento y cualquier contrato que implique endeudamiento sin garantía específica y con esta, ya sea por si sola o junto con otras personas naturales o jurídicas con carácter solidario o mancomunado, sin la menor restricción o límite. 4) Celebrar contratos de cartas de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

crédito, constituir hipotecas, prendas o garantías mobiliarias de cualquier naturaleza fijando los términos y condiciones, ordenar abonos y cargos en las cuentas corrientes de la sociedad, girar, librar, ceder, traspasar, pignorar, negociar, rechazar, protestar, aceptar, avalar, endosar, cobrar, ejecutar, cobrar y descontar letras de cambio; vales, pagarés, cheques y cualquier otro documento de crédito, comerciales o civiles, o título valor, prestar fianzas o constituir toda clase de garantías reales o naturales o jurídicas en beneficio de la propia sociedad o de terceros (personas naturales o jurídicas), sin la menor restricción o límite; y en general, 5) Ejercitar ante los bancos la más amplia y plena representación de la sociedad, así como cualquier tipo de operación que requiera la misma, sin la menor restricción o límite. En el desarrollo del poder especial que se confiere, el apoderado está autorizado para representar a la sociedad en cualquiera de los actos mencionados, y tendrá las facultades para transigir, desistir, cancelar, recibir, renunciar, conciliar, recibir notificaciones, notificarse, allanarse, interponer recursos ordinarios y extraordinarios, sustituir y reasumir este poder. El Apoderado cuenta con todas las facultades que se requieran para el cabal cumplimiento de su encargo, sin que pueda señalarse de en ningún momento carencia o insuficiencia de Poder, aun cuando incida en la figura jurídica de la múltiple representación y lo contraposición de intereses. Por este motivo el apoderado queda expresamente facultado para actuar como contraparte de la sociedad en la firma de cualquier documento u acto en desarrollo del presente poder.

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO

E. P. No. 4402 del 22 de diciembre de 2000 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)

E. P. No. 2598 del 13 de junio de 2002 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)

E. P. No. 2577 del 3 de junio de 2004 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)

INSCRIPCIÓN

01803348 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX

01803350 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX

01803358 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

E. P. No. 4190 del 10 de agosto de 2007 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803364 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 5073 del 22 de octubre de 2008 de la Notaría 2 de Cali (Valle Del Cauca)	01803366 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 2727 del 1 de agosto de 2011 de la Notaría 8 de Cali (Valle Del Cauca)	01803372 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 118 del 21 de enero de 2014 de la Notaría 9 de Cali (Valle Del Cauca)	01803381 del 4 de febrero de 2014 del Libro IX
E. P. No. 1046 del 3 de abril de 2014 de la Notaría 9 de Cali (Valle Del Cauca)	01827262 del 15 de abril de 2014 del Libro IX
E. P. No. 2898 del 22 de agosto de 2016 de la Notaría 9 de Cali (Valle Del Cauca)	02143362 del 26 de septiembre de 2016 del Libro IX
Acta No. 044 del 26 de noviembre de 2018 de la Junta de Socios	02400798 del 3 de diciembre de 2018 del Libro IX
Acta No. 48 del 18 de diciembre de 2018 de la Asamblea de Accionistas	02406044 del 18 de diciembre de 2018 del Libro IX
Acta No. 50 del 18 de febrero de 2020 de la Asamblea de Accionistas	02559388 del 2 de marzo de 2020 del Libro IX
Acta No. 64 del 8 de noviembre de 2021 de la Accionista Único	02765554 del 24 de noviembre de 2021 del Libro IX

SITUACIÓN DE CONTROL Y/O GRUPO EMPRESARIAL

Por Documento Privado del 19 de marzo de 2019 de Representante Legal, inscrito el 24 de junio de 2020 bajo el número 02580286 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS

Domicilio: Bogotá D.C.

Nacionalidad: Colombiana

Actividad: 8220 Actividades de centros de llamadas (call center)

8299 Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.

Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

referencia.

Fecha de configuración de la situación de control : 2018-12-14

CERTIFICAS ESPECIALES

Los actos certificados y que fueron inscritos con fecha anterior al 4 de febrero de 2014, fueron inscritos previamente por otra Cámara de Comercio. Lo anterior de acuerdo a lo establecido por el numeral 1.7.1 de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU:	8291
Actividad secundaria Código CIIU:	8220
Otras actividades Código CIIU:	7320

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

A nombre de la persona jurídica figura(n) matriculado(s) en esta Cámara de Comercio de Bogotá el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio:

Nombre: CONALCREDITOS CONANCENTER BPO - ISERRA
Matrícula No.: 03098824
Fecha de matrícula: 11 de abril de 2019
Último año renovado: 2021
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Calle 99 # 60- 59
Municipio: Bogotá D.C.

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

TAMAÑO EMPRESARIAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Grande

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria \$ 51.733.410.000

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 8220

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 11 de febrero de 2022 Hora: 11:37:23

Recibo No. AA22172159

Valor: \$ 6,500

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A221721593D578

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 17 de noviembre de 2021. Fecha de envío de información a Planeación : 8 de febrero de 2022. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

El presente certificado no constituye permiso de funcionamiento en ningún caso.

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO

PRESENTACIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto del 01 al 30 de septiembre de 2022 para la ejecución y cumplimiento de la orden de compra 94446 de 2022 entre Policía Metropolitana De Manizales Área Sanidad y Conalcreditos – Emergia.

Así mismo, se presenta la gestión realizada para la prestación del servicio de los ciudadanos que interactúan con la Línea Central de Agendamiento 606 8700048, de La Dirección de Sanidad de La Policía Nacional -Unidad Prestadora de Salud Caldas.

- Indicadores de servicio
- Gestión de envío de mensajes
- Tipificación

Además de la gestión de interacción con el usuario, se muestran otros resultados, así:

- Indicador de rotación del personal
- Acciones de Infraestructura Física y/o Tecnológica
- Calidad

Se presentan observaciones para ser tenidas en cuenta en el continuo mejoramiento de la campaña.

Contenido

1. INDICADORES DE SERVICIO	3
1.1 Comportamiento diario de la línea	3
1.2 Comportamiento por intervalos	5
1.3 Gestión operativa.....	6
2. GESTIÓN DE ENVÍO DE MENSAJES	6
3. TIPIFICACIÓN	7
3.1 Demanda insatisfecha.....	8
4. INDICADOR DE ROTACION DE PERSONAL	8
5. ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y/O TECNOLÓGICA	8
6. CALIDAD.....	8
6.1 Estadísticas de monitoreo	9
6.2 Cantidad de monitoreos por RAC.....	9
6.3 Porcentaje en las afectaciones según su precisión	9
6.4 PDA - Estrategias y planificación	10
7. OBSERVACIONES	11

1. INDICADORES DE SERVICIO

Del 01 al 30 de septiembre del 2022 a través de la línea del Centro de Contacto ingresaron **9.550** interacciones, de las cuales se atendieron **8.054**, se abandonaron **1.496** teniendo un cumplimiento para el nivel de atención del 84% y un 50% en el nivel de servicio.

Canal De Servicio	Entrantes	Atendidas	Atendidas Acuerdo Macro De Precio	Abandonas	Nivel De Atención	Nivel De Servicio Acuerdo Marco	TMO
Línea de Atención	9.550	8.054	4.750	1.496	✖ 84%	✖ 50%	00:01:58

Resultado de ANS del 01 al 30 de septiembre de 2022

ANS ACUERDO MARCO DE PRECIO				ANS EJECUTADO		
Canal De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Servicio	Nivel De Abandono	% Nivel De Atención	% Nivel De Servicio	% Nivel De Abandono
Línea de Atención	90%	80% Antes de los 40 Segundos	10%	✖ 84%	✖ 50%	✖ 16%

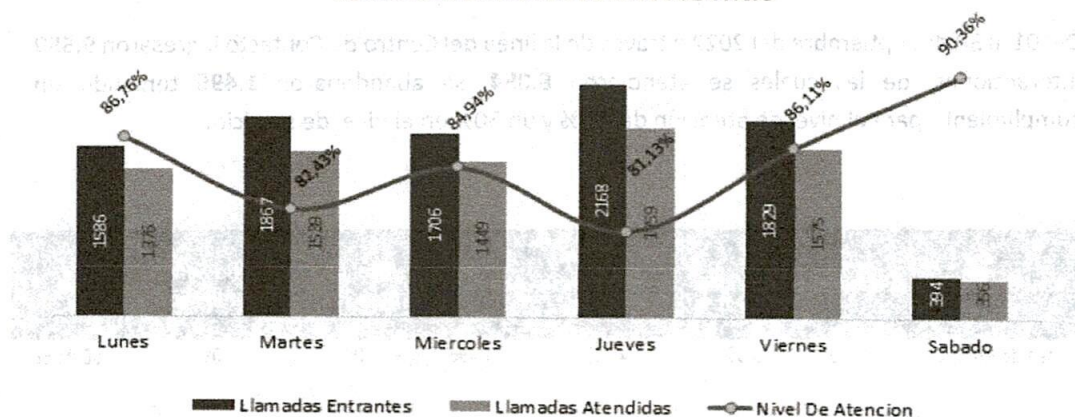
Para llevar a cabo la gestión durante la presente vigencia, se consumieron 18.915 minutos inbound y 641 minutos outbound.

1.1 Comportamiento diario de la línea

Los días con mayor número de llamadas fueron los martes y jueves debido a que, en estos días se realiza apertura de agendas para la especialidad ortopedia y para los fines de semana donde los usuarios manifiestan tener mayor disponibilidad.

Día Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	Promedio de Tmo
Lunes	1586	1376	809	210	✖ 51,01%	✖ 86,76%	13,24%	0:02:14
Martes	1867	1539	878	328	✖ 47,03%	✖ 82,43%	17,57%	0:02:00
Miercoles	1706	1449	765	257	✖ 44,84%	✖ 84,94%	15,06%	0:01:51
Jueves	2168	1759	960	409	✖ 44,28%	✖ 81,13%	18,87%	0:01:53
Viernes	1829	1575	1091	254	✖ 59,65%	✖ 86,11%	13,89%	0:01:53
Sabado	394	356	247	38	✖ 62,69%	✖ 90,36%	9,64%	0:02:00

LLAMADAS ENTRANTES VS NIVEL SERVICIO

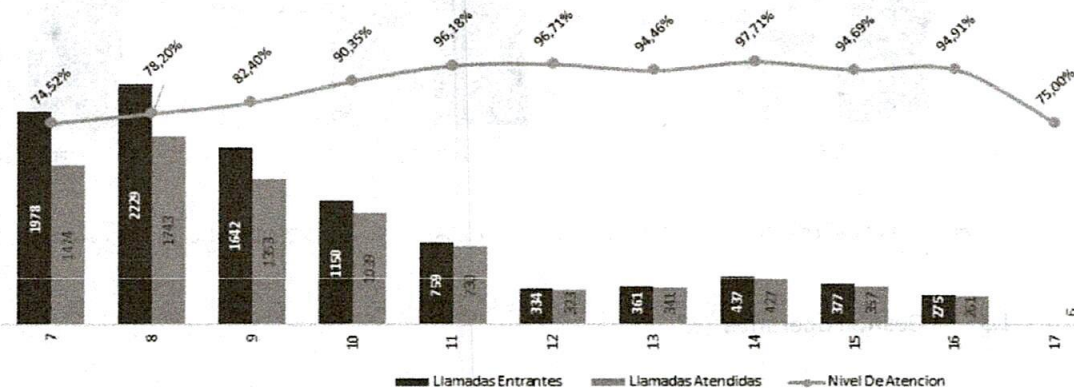


De igual manera, las fechas con mayor flujo de llamadas fueron el martes 6 y 13 de septiembre de 2022, recibiendo en estos 2 días un total de 1.094 llamadas de las 9.550, teniendo una participación del 11%.

Fecha	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
2022-09-01	465	362	171	103	36,77%	77,85%	22,15%	0:02:06
2022-09-02	322	280	174	42	54,04%	86,96%	13,04%	0:01:54
2022-09-03	84	79	54	5	64,29%	94,05%	5,95%	0:02:04
2022-09-05	406	348	123	58	30,30%	85,71%	14,29%	0:02:41
2022-09-06	546	413	225	133	41,21%	75,64%	24,36%	0:02:25
2022-09-07	410	374	251	36	61,22%	91,22%	8,78%	0:01:42
2022-09-08	519	410	242	109	46,63%	79,00%	21,00%	0:01:42
2022-09-09	390	329	247	61	63,33%	84,36%	15,64%	0:01:56
2022-09-10	115	100	76	15	66,09%	86,96%	13,04%	0:02:01
2022-09-12	403	367	298	36	73,95%	91,07%	8,93%	0:01:44
2022-09-13	548	430	210	118	38,32%	78,47%	21,53%	0:01:44
2022-09-14	382	352	275	30	71,99%	92,15%	7,85%	0:01:56
2022-09-15	386	321	232	65	60,10%	83,16%	16,84%	0:01:51
2022-09-16	355	329	248	26	69,86%	92,68%	7,32%	0:01:47
2022-09-17	109	99	60	10	55,05%	90,83%	9,17%	0:01:49
2022-09-19	466	376	215	90	46,14%	80,69%	19,31%	0:02:10
2022-09-20	385	362	242	23	62,86%	94,03%	5,97%	0:01:54
2022-09-21	449	363	109	86	24,28%	80,85%	19,15%	0:01:39
2022-09-22	393	329	111	64	28,24%	83,72%	16,28%	0:01:46
2022-09-23	353	282	165	71	46,74%	79,89%	20,11%	0:01:55
2022-09-24	86	78	57	8	66,28%	90,70%	9,30%	0:02:06
2022-09-26	311	285	173	26	55,63%	91,64%	8,36%	0:02:22
2022-09-27	388	334	201	54	51,80%	86,08%	13,92%	0:01:54
2022-09-28	465	360	130	105	27,96%	77,42%	22,58%	0:02:07
2022-09-29	405	337	204	68	50,37%	83,21%	16,79%	0:02:00
2022-09-30	409	355	257	54	62,84%	86,80%	13,20%	0:01:53

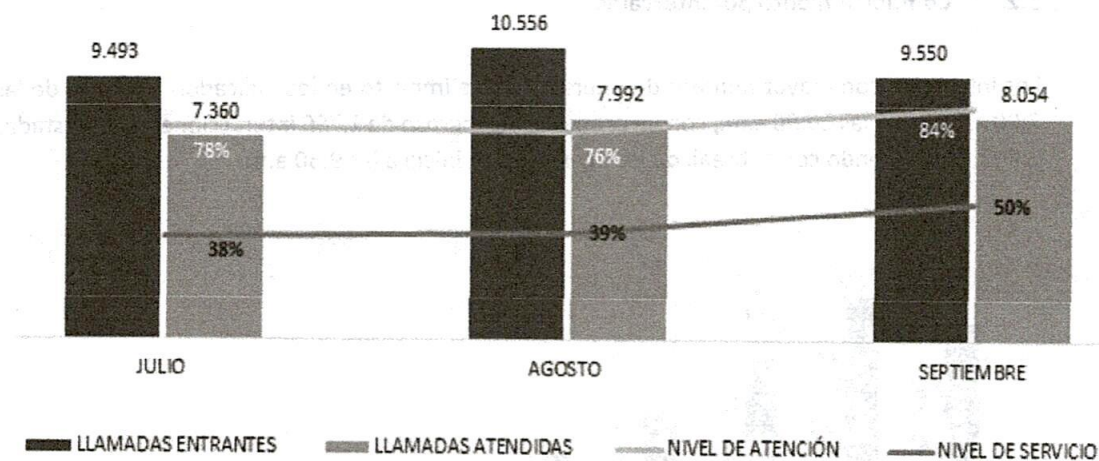
1.2 Comportamiento por intervalos

Los intervalos con mayor número de interacciones e impacto en los indicadores son los de las 7:00 a.m. hasta las 10:00 a.m., con un promedio de ingreso de 1.750 interacciones y contestadas 1.402, coincidiendo con el break de los agentes, que inicia a las 9:30 a.m.



Observaciones

- De acuerdo con los ANS requeridos por Colombia Compra, el nivel de atención con un 84% y el nivel de servicio con un 50% no se cumplen debido a que:
 - El número de agentes es insuficiente para el volumen de interacciones.
 - La disponibilidad de citas para las diferentes áreas, no son suficientes para los usuarios que las requieren, lo que genera comunicación constante para validación de agendas.
 - Gestiones outbound (marcaciones de Demanda Insatisfecha) y gestión de novedades por cancelación de citas.
- El mes de Septiembre presenta un aumento en el nivel de atención del 8% y en el nivel de servicio del 11% frente al mes anterior y respecto al mes de julio con similitud en la cantidad de interacciones se evidencia aumento del 6% en nivel de atención y de servicio del 12%, esto debido a que:
 - Se está trabajando sobre el TMO de las interacciones.
 - Se realiza modificación de mallas para tiempos de break, almuerzo salida de agentes.
 - Se brindan directrices de fechas a los agentes para que informen a los usuarios que se comuniquen.



1.3 Gestión operativa

El agente con el mayor número de llamadas atendidas es Liliana Liliana Patricia Chitiva Velásquez con 3.091 y un TMO de 1:45 segundos.

NAME AGENT	CALLS	INBOUND	OUTBOUND	AHT
Back UP	702	684	18	0:03:00
Back Up 2	79	79	0	0:02:11
Ingry Paola Garcés González	1.802	1.765	37	0:02:01
Juan Carlos Lugo Alvares	2.553	2.435	118	0:01:41
Liliana Patricia Chitiva Velásquez	3.212	3.091	121	0:01:45
TOTAL	8.348	8.054	294	0:02:08

2. GESTIÓN DE ENVÍO DE MENSAJES

El presente servicio se realiza con el fin de confirmar a nuestros usuarios la cita que agendaron mediante el canal telefónico, para el mes de septiembre se realizaron **2.031** envío de mensajes recordatorio.

FECHA	ENVIADOS
1/09/2022	86
2/09/2022	25
3/09/2022	107
5/09/2022	117
6/09/2022	94
7/09/2022	99
8/09/2022	84
9/09/2022	39
10/09/2022	85
12/09/2022	89
13/09/2022	47
14/09/2022	91
15/09/2022	103
17/09/2022	92
19/09/2022	102
20/09/2022	82
21/09/2022	80
22/09/2022	73
23/09/2022	58
24/09/2022	84
26/09/2022	69
27/09/2022	53
28/09/2022	107
29/09/2022	100
30/09/2022	65
TOTAL	2.031

3. TIPIFICACIÓN

La comunicación de los usuarios en su mayoría versa hacia la asignación de citas y con base a esta, se generan los siguientes ítems:

TRÁMITE	CANTIDAD
NO HAY AGENDA	4.004
ASIGNACIÓN DE CITAS PRESENCIAL	2.556
INFORMACIÓN GENERAL	560
NO TOMA CITA	470
CANCELACIÓN DE CITAS	119
CONFIRMACIÓN DE CITAS	51
NO CONTESTA	35
NOTIFICACIÓN	23
TOTAL	7.818

De acuerdo con lo anterior se evidencia que, el mayor número de interacciones tipificadas es de no hay agenda con 4.004 que representa el 51% de la gestión general, seguido de la asignación de citas presencial que es del 33%.

Durante la vigencia de la presente facturación 799 usuarios no lograron asignación de cita para el área solicitada.

ACCIÓN DE SALUD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
MEDICINA GENERAL (AS-5) [20 MIN]	487	61%
PEDIATRIA	244	31%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	27	3%
PSICOLOGIA	24	3%
ODONTOLOGIA GENERAL	8	1%
NUTRICION CLINICA	3	0,4%
MEDICINA INTERNA	2	0,3%
ONCOLOGIA CLINICA	2	0,3%
PROGRAMA RIESGO CARDIOVASCULAR MED GERNERAL	1	0,1%
NEUROLOGIA	1	0,1%
TOTAL	799	100%

4. INDICADOR DE ROTACION DE PERSONAL

Para el periodo señalado, el personal realiza sus labores de manera normal y no se presentan novedades de ingreso o retiro.

5. ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y/O TECNOLÓGICA

En el mes de septiembre se mantiene el servicio de conectividad con la entidad mediante el canal dedicado con el operador Claro.

MES DE MEDICION	ANS REQUERIDO	ANS EJECUTADO
SEPTIEMBRE	>=99.5 RTO incidente: 120 min.	0% incidente:0 min.

6. CALIDAD

El objetivo principal del Área de calidad es auditar las distintas transacciones presentes en las operaciones de los diferentes servicios, validando el cumplimiento de los criterios de calidad y sus respectivos protocolos establecidos por la organización o sus clientes, esto con el fin de realizar un FEEDBACK efectivo y objetivo para la operación, hallar alarmas de gestión y generar planes de acción o mejora que impacten de manera positiva en el servicio.

Este instrumento permite medir y detectar de manera objetiva las principales fallas y oportunidades de mejora en los Agentes (RAC'S, RAC contact center) en las interacciones telefónicas de los mismos. Para el seguimiento y procesos de auditoria o monitoreo se cuenta con un grupo especializado para su debido acompañamiento a los grupos de trabajo.

Para desarrollar esta labor se determinan los siguientes atributos de evaluación, separados por 3 grupos: Errores Fatales, Errores Críticos y Errores No Relevantes).

6.1 Estadísticas de monitoreo

Para el mes de septiembre se monitorearon un total de tres (3) RACS, en la cual registran las siguientes afectaciones para Errores Fatales (0), Errores Críticos (2), y para Errores No Relevantes se presentan (1) afectaciones.

ESTADISTICA DE GESTIÓN DE MONITOREO					
Periodo	Cantidad de Agentes	Cant. Monitoreos	Cant. Errores Fatales	Cant. Errores Críticos	Cant. No Relevantes
SEPTIEMBRE	3	12	0	2	1

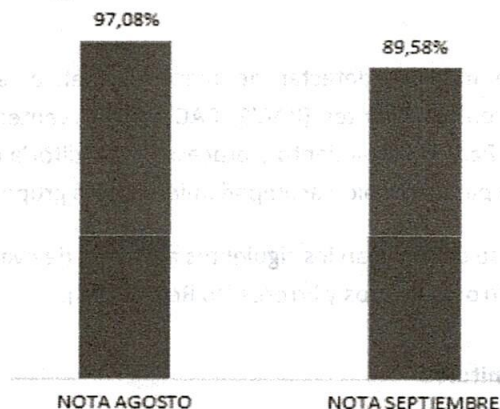
PESO FATAL	PESO CRITICO	PESO RELEVANTE	NOTA CAMPAÑA
92%	100%	100%	89,17%

6.2 Cantidad de monitoreos por RAC

En el mes de SEPTIEMBRE se realizan 4 monitoreos por RAC o Agente logrando identificar sus fortalezas, habilidades y posibles oportunidades de mejora.

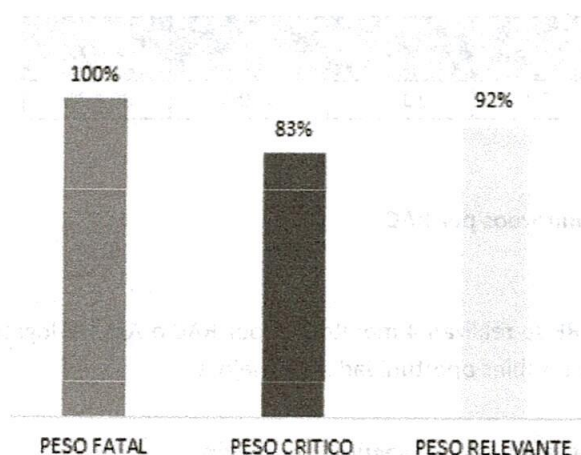
6.3 Porcentaje en las afectaciones según su precisión

Teniendo en cuenta los niveles de aprobación establecidos, el promedio en el porcentaje de afectaciones (ERROR FATAL, ERROR CRITICO Y ERROR NO RELEVANTE), se evidencia una nota general de servicio al **89,58%** Generando alerta en los procesos de calidad teniendo en cuenta la nota del mes anterior, se realiza seguimiento con el fin de evitar una afectación del servicio o cumplimiento de este, adicionalmente se detecta una disminución significativa de la nota promedio a diferencia del mes anterior **97,08%**.



Se destaca el compromiso, conocimiento y experiencia de los Agentes en la gestión realizada, no obstante, se detecta una reincidencia en falta referente a el uso incorrecto de los tiempos de espera, generando un exceso de tiempos al umbral establecido de 60 segundos y el agradecimiento o protocolo establecido, se elaboran planes de acción con el fin de dar cumplimiento con objetivos y mejora de errores detectados.

6.4 PDA – Estrategias y planificación



El PDA del mes octubre se enfocará en el manejo, personalización y protocolo de atención frente al usuario final, cumpliendo con los criterios establecidos en la matriz de calidad implementada como la solicitud de datos a titulares y terceros, adecuado manejo de los tiempos de espera y protocolos de atención.

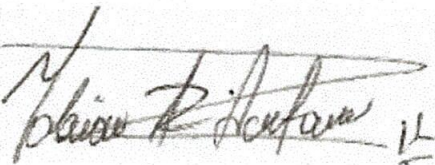
De igual manera, se pondrán en ejecución planes de acción como la socialización de criterios de calidad, eventos, clínicas de atención, escenarios y posibles casos que lleven a incurrir en faltas a los agentes en mención.

Desde el área de calidad y Customer Experience, se realizan capacitaciones de fortalecimiento en habilidades blandas, conocimiento de interés general y herramientas que permitan una mejor gestión en el Contact Center.

7. OBSERVACIONES

- La apertura de agenda para algunas áreas como Medicina General continúa haciéndose el día anterior o de forma diaria.
- El personal del Centro de Contacto es insuficiente para gestionar el volumen de llamadas ingresadas.
- Las cancelaciones de citas en áreas como psiquiatría y psicología, se informa al usuario su cancelación, no se registra en el sistema SISAP y se reporta de manera interna a la supervisión.
- Para este periodo de facturación se evidencia que los intervalos con mayor número de interacciones es de 7:00 a 09:00 a.m por lo que se realiza modificación de mallas de los agentes para tener el personal completo en dicha franja.
- Hay continuidad con las estrategias de apoyo en operación para la optimización de todos los indicadores de la campaña, se tiene constante acompañamiento del área de Customer Experience con el fin de validar protocolos de servicio y realizar seguimiento de TMO.
- El personal que hace parte de la campaña se encuentra satisfecho con la labor realizada, aporta de manera continua al mejoramiento de la gestión y manifiesta su disposición hacia las directrices de la entidad.

Atentamente,



Fabian Esteban Antonio Lopez
Área de Atención al Cliente CCE
Tel. (1) 7454040 Ext. 106 - 178
Calle 99 60 -59 Sede Iserra, Bogotá
fantonio@emergiac.com