



Fiscalía General de la Nación
Fecha: 2025-08-29 14:23:53
Firmado :CÉSAR AUGUSTO MATIZ SUÁREZ
Código: d5362f7841 ,Firma electrónica



Radicado No. 20257920000411
Oficio No. DE-30000
29/08/2025
Página 1 de 1

Bogotá D.C.,
Doctora
ANDREA DEL PILAR SANABRIA ARANGUREN
Subdirectora de Gestión Contractual
Fiscalía General de la Nación
Av. Esperanza # 51 - 40 Piso 10 -
Bogotá - Bogotá D.C.

ASUNTO: Informe Parcial de Supervisión 2 y 3 Contrato 0104 de 2025

Respetada doctora Andrea del Pilar,

De manera atenta se remite el informe de supervisión parcial No. 2 y 3 del contrato 0104 de 2025, cuyo objeto es "Contratar los servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.

Adicionalmente se adjunta copia del recibo a satisfacción, factura, informe de gestión y copia de la certificación del pago de parafiscales para que amablemente se continúe con el respectivo trámite.

Cordialmente,

Documento Firmado Electrónicamente

CÉSAR AUGUSTO MATIZ SUÁREZ

Centro de Contacto


Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES
Avenida Calle 24 No. 52 - 01 Edificio H Piso 3
110010000

6015702000*
WWW.FISCALIA.GOV.CO




FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 1 de 6

TIPO DE INFORME	Parcial	X	Final	
-----------------	---------	---	-------	--

1	ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO										
1.1	Informe No.					02					
1.2	Período del informe		Del	01	06	2025	Al	30	06	2025	
1.3	Contrato #	FGN-NC-0104	Fecha	13	05	2025	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS			
1.4	Objeto										
Contratar los Servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.											
1.5	Nombre del contratista										
UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024											
1.6	Cédula o NIT					1.7	Correo electrónico				
901.901.001-2						utasdiq@iq-online.com					
1.8	Dirección					1.9	Teléfono				
Calle 32 Bis A No 13 – 07 Bogotá Colombia						57 3165220293					
1.10	Fecha de Inicio				16	05	2025				
1.11	Requisitos de ejecución del contrato <i>(múltiple respuesta si aplica, escoger con "X")</i>										
Acta de Inicio			X			Registro Presupuestal			X		
Aprobación Garantía			X			Suscripción del Contrato			X		
1.12	Fecha terminación <i>(Aplica solo para el informe final)</i>		Aplica	No Aplica	X	Fecha					

2.	DATOS DEL(LOS) SUPERVISOR(ES) <i>(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)</i>										
2.1	Nombre(s) del supervisor(es) o interventor(es) <i>(Agregar las filas que se requieran)</i>										
Martha Cecilia Rodríguez Bernal, Directora Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (e).											
Apoyo Técnico: Alejandra Torres Duque, Subdirectora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.											
2.2	Dependencia					2.3	Número de Extensión o teléfono				
Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.						5702000 Ext. 31299					

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

2.4	Correo electrónico	martha.rodriguez@fiscalia.gov.co		
2.5	Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s) <i>(Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)</i>			
N/A				
2.6	Dependencia	2.7	Número de Extensión o teléfono	
N/A		N/A		
2.8	Correo electrónico	N/A		

3.	RESUMEN FINANCIERO							
3.1	Valor inicial del contrato							
Es hasta por la suma de		\$11.060.017.049,66		Pesos M/CTE				
3.2	Vigencias futuras	SI	X	NO				
Cuadro 1 - Vigencias Futuras								
AÑO		NUMERO		VALOR				
2026		02-02-02-008-003-01-3		\$5.241.397.586,53				
TOTAL				\$5.241.397.586,53				
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>								
3.3	Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal							
Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal								
No. De CDP			Fecha de expedición de CDP					
11625			29/01/2025					
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>								
3.4	Número y fecha de registro presupuestal							
Cuadro 3 – Registro Presupuestal								
No. De Registro Presupuestal			Fecha de expedición de Registro Presupuestal					
591325			14	05 2025				
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>								
3.5	Cesión	SI	NO	X	Fecha	D	M	A
3.6	Resumen histórico (Favor reportar en el presente cuadro, los datos de todos los informes en forma cronológica y discriminar por vigencia en caso que aplique)							

Cuadro 4. Resumen Histórico

FECHA DEL ÚLTIMO CORTE (dd/mm/aaaa)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones y/o vigencias futuras en caso de que aplique)	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR
12/06/2025	\$11.060.017.049,66	\$0,00	\$388.202.126,69	\$10.671.814.922,97

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.7 Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificatorio Número	Adición Número	Prórroga Número	Suspensión Número	Reanudación Número	Descripción
N/A						

(Agregar tantas filas como se requieran)

4. OTROS ASPECTOS

4.1 Acta de liquidación:

(Con el último informe se debe presentar el proyecto de acta de liquidación, si al verificar el clausulado del contrato ésta aplica).

4.2 Estado de avance presupuestal a la fecha 3.51%

(VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA + VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME) / (VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones en caso que aplique) x 100

4.3 Estado de avance físico a la fecha (%) N/A


(UNIDADES TOTALES RECIBIDAS A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME / UNIDADES CONTRATADAS) X100

4.4 Persona natural (Si no aplica, colocar N/A)

Cuadro 5 – Persona Natural

Obligaciones	Número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato
N/A	

(Si no aplica colocar N/A)

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

4.5	Persona jurídica			
Fecha de Certificación	Fecha	05	06	2025
La certificación será expedida por el Revisor Fiscal de acuerdo con los requerimientos de Ley o por el Representante legal a la fecha de terminación del contrato.				

5.	CONCEPTO SUPERVISOR (ES) O INTERVENTOR (ES):			
De acuerdo con lo señalado en los Artículos 82, 83 y 84 de la Ley 1474 del 2011 y la Guía para Supervisión de Contratos de Colombia Compra Eficiente, es deber de los supervisores e interventores de los contratos realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico, para efectos de corroborar el cumplimiento a cabalidad del objeto y las obligaciones en el marco del contrato.				
Cuadro 6 – Concepto del Supervisor				
Aspectos a Verificar	SI	NO	Explique	N/A
El bien o servicio cumplió con las especificaciones técnicas mínimas	X		El proveedor suministró los sistemas e infraestructura técnica necesaria para prestar el servicio durante el periodo del informe. (Implementación)	
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X		El proveedor suministró el personal e infraestructura necesaria para realizar la atención en los canales. (Implementación)	
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato			Contrato de prestación de Servicios.	X
Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado	X		Fue satisfactorio en la medida que se respondieron los canales con el personal que se aprovisionó. (Implementación)	
Los bienes fueron ingresados al almacén			Contrato de prestación de servicios.	X
Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.	X		Se capacitó al personal que ingresó nuevo a la campaña y se reforzó la misma para el personal que continuó vinculado. (Implementación)	
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.			Contrato de prestación de servicios.	X
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.			Contrato de prestación de servicios.	X
Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	X		El proveedor cumplió con los servicios dentro del periodo del informe. (Implementación)	

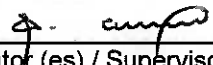
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X	El proveedor cumplió con el recurso humano requerido. (Implementación)
<p>Nota: Documentación Anexa: El Supervisor <u>deberá acreditar el cumplimiento del objeto y las obligaciones pactadas en el contrato, mediante los siguientes documentos (cuando aplique y solo dejar la relación de los documentos que se anexan):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Informe donde se evidencia la prestación del servicio objeto del contrato. Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales. Recibo a satisfacción del servicio. 		
Informes anexos	SI	NO
Tipo y detalle del informe:	N/A	
5.1	El contratista "CUMPLIÓ"	Si Cumplió
		X
		No Cumplió
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)		
Durante el periodo de este informe, presentado con ocasión a la modificación 1 del contrato y orden de compra en ejecución, el contratista ha suministrado lo necesario y requerido para ejecutar el contrato de servicios de Centro de Contacto para la FGN.		

6.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES
Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:	
Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes	
ITEM	DESCRIPCIÓN
UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA
CANT. EJECUTADA	
N/A	

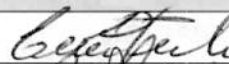
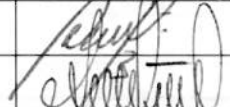
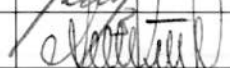
7.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS
Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el contrato	
Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".	

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

8.	REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES: (Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A)						
Malo		Regular		Bueno		N/A	X
Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)							
N/A							
OBSERVACIONES (Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)							
Este informe se presenta con ocasión de la gestión y tramite del modificadorio 1 del contrato y orden de compra en ejecución.							

FIRMA RESPONSABLES	
 _____ Interventor (es) / Supervisor (es)	


Nombre		Cedula			
Martha Cecilia Rodríguez Bernal		39.695.765			
Ciudad	Bogotá	fecha	12	06	2025

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		12/06/2025
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		12/06/2025
Revisó	Alejandra Torres Duque		12/06/2025

TIPO DE INFORME	Parcial	X	Final	
------------------------	---------	---	-------	--

1	ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO										
1.1	Informe No.					03					
1.2	Período del informe		Del	01	06	2025	Al	30	06	2025	
1.3	Contrato #	FGN-NC-0104	Fecha	13	05	2025	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS			
1.4	Objeto										
Contratar los Servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.											
1.5	Nombre del contratista										
UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024											
1.6	Cédula o NIT					1.7	Correo electrónico				
901.901.001-2						utasdiq@iq-online.com					
1.8	Dirección					1.9	Teléfono				
Calle 32 Bis A No 13 – 07 Bogotá Colombia						57 3165220293					
1.10	Fecha de Inicio			16	05	2025					
1.11	Requisitos de ejecución del contrato (múltiple respuesta si aplica, escoger con "X")										
Acta de Inicio			X		Registro Presupuestal			X			
Aprobación Garantía			X		Suscripción del Contrato			X			
1.12	Fecha terminación (Aplica solo para el informe final)		Aplica	No Aplica	X	Fecha					

2.	DATOS DEL(LOS) SUPERVISOR(ES) (Delegado, el que quedó registrado en el contrato)										
2.1	Nombre(s) del supervisor(es) o interventor(es) (Agregar las filas que se requieran)										
Martha Cecilia Rodríguez Bernal, Directora Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (e).											
Apoyo Técnico: Alejandra Torres Duque, Subdirectora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.											
2.2	Dependencia					2.3	Número de Extensión o teléfono				
Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.						5702000 Ext. 31299					

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

2.4	Correo electrónico	martha.rodriguez@fiscalia.gov.co		
2.5	Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s) <i>(Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)</i>			
N/A				
2.6	Dependencia	2.7	Número de Extensión o teléfono	
N/A		N/A		
2.8	Correo electrónico	N/A		

3.	RESUMEN FINANCIERO							
3.1	Valor inicial del contrato							
Es hasta por la suma de		\$11.060.017.049,66		Pesos M/CTE				
3.2	Vigencias futuras	SI	X	NO				
Cuadro 1 - Vigencias Futuras								
AÑO		NUMERO		VALOR				
2026		02-02-02-008-003-01-3		\$5.241.397.586,53				
TOTAL				\$5.241.397.586,53				
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>								
3.3	Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal							
Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal								
No. De CDP			Fecha de expedición de CDP					
11625			29/01/2025					
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>								
3.4	Número y fecha de registro presupuestal							
Cuadro 3 – Registro Presupuestal								
No. De Registro Presupuestal			Fecha de expedición de Registro Presupuestal					
591325			14	05 2025				
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>								
3.5	Cesión	SI	NO	X	Fecha	D	M	A
3.6	Resumen histórico (Favor reportar en el presente cuadro, los datos de todos los informes en forma cronológica y discriminar por vigencia en caso que aplique)							

Cuadro 4. Resumen Histórico

FECHA DEL ÚLTIMO CORTE (dd/mm/aaaa)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones y/o vigencias futuras en caso de que aplique)	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR
12/06/2025	\$11.060.017.049,66	\$0,00	\$388.202.126,69	\$10.671.814.922,97
30/06/2025	\$11.060.017.049,66	\$388.202.126,69	\$797.677.541,84	\$9.874.137.381,13

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.7 Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificadorio Número	Adición Número	Prórroga Número	Suspensión Número	Reanudación Número	Descripción
N/A						

(Agregar tantas filas como se requieran)

4. OTROS ASPECTOS
4.1 Acta de liquidación:

(Con el último informe se debe presentar el proyecto de acta de liquidación, si al verificar el clausulado del contrato ésta aplica).

4.2 Estado de avance presupuestal a la fecha 10.72%

(VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA + VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME) / (VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones en caso que aplique) x 100

4.3 Estado de avance físico a la fecha (%) N/A


(UNIDADES TOTALES RECIBIDAS A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME / UNIDADES CONTRATADAS) X100

4.4 Persona natural (Si no aplica, colocar N/A)

Cuadro 5 – Persona Natural

Obligaciones	Número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato
N/A	

(Si no aplica colocar N/A)

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


4.5	Persona jurídica
Fecha de Certificación	Fecha 03 07 2025
La certificación será expedida por el Revisor Fiscal de acuerdo con los requerimientos de Ley o por el Representante legal a la fecha de terminación del contrato.	

5.	CONCEPTO SUPERVISOR (ES) O INTERVENTOR (ES):			
De acuerdo con lo señalado en los Artículos 82, 83 y 84 de la Ley 1474 del 2011 y la Guía para Supervisión de Contratos de Colombia Compra Eficiente, es deber de los supervisores e interventores de los contratos realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico, para efectos de corroborar el cumplimiento a cabalidad del objeto y las obligaciones en el marco del contrato.				
Cuadro 6 – Concepto del Supervisor				
Aspectos a Verificar	SI	NO	Explique	N/A
El bien o servicio cumplió con las especificaciones técnicas mínimas	X		El proveedor suministró los sistemas e infraestructura técnica necesaria para prestar el servicio durante el periodo del informe. (Periodo de Implementación)	
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X		El proveedor suministró el personal e infraestructura necesaria para realizar la atención en los canales. (Periodo de Implementación)	
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato			Contrato de prestación de Servicios.	X
Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado	X		Fue satisfactorio en la medida que se respondieron los canales con el personal que se aprovisionó. (Periodo de Implementación)	
Los bienes fueron ingresados al almacén			Contrato de prestación de servicios.	X
Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.	X		Se capacitó al personal que ingresó nuevo a la campaña y se reforzó la misma para el personal que continuó vinculado. (Periodo de Implementación)	
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.			Contrato de prestación de servicios.	X
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.			Contrato de prestación de servicios.	X

Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	X	El proveedor cumplió con los servicios dentro del periodo del informe. (Periodo de Implementación)		
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X	El proveedor cumplió con el recurso humano requerido. (Periodo de Implementación)		
<p>Nota: Documentación Anexa: El Supervisor <u>deberá acreditar el cumplimiento del objeto y las obligaciones pactadas en el contrato, mediante los siguientes documentos (cuando aplique y solo dejar la relación de los documentos que se anexan):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe donde se evidencia la prestación del servicio objeto del contrato el cual se encuentra en periodo de implementación. ▪ Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales. ▪ Recibo a satisfacción del servicio. 				
Informes anexos	SI	X	NO	N/A
Tipo y detalle del informe:	Informe del proveedor en el que se evidencias las estadísticas y gestión correspondientes al mes de junio de 2025.			
5.1	El contratista "CUMPLIÓ	Si Cumplió	X	No Cumplió
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)				
Durante el periodo de este informe, el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar el contrato de servicios de Centro de Contacto para la FGN.				

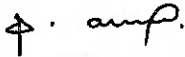
6.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES			
Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:				
Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes				
ITEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA
N/A				

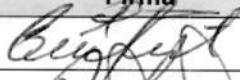
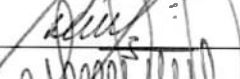

7.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS			
Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el contrato				

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

Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".

8.	REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES: (Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A)						
Malo		Regular		Bueno		N/A	X
Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)							
N/A							
OBSERVACIONES (Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)							
N/A							

FIRMA RESPONSABLES					
 _____ Interventor (es) / Supervisor (es)					
Nombre			Cedula		
Martha Cecilia Rodríguez Bernal			39.695.765		
Ciudad	fecha				
Bogotá	18	07	2025		

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		18/07/2025
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		18/07/2025
Revisó	Alejandra Torres Duque		18/07/2025



INFORME DE GESTIÓN

UT | UNIÓN TEMPORAL
ACUERDO MARCO
ASD-IQ 2024

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OC 146060

Junio 2025



Objetivo	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de junio del 2025, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato 0104 de 2025-OC 146060.
Periodo del informe	Junio 2025
Presentado por:	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Entregado a:	Fiscalía General de la Nación
N.º de informe:	002

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.....	4
1.1. CONTRATO 0104 de 2025 FGN- OC-146060.....	4
1.2. HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	5
1.3. PERSONAL VINCULADO	5
2. RESULTADOS OPERATIVOS.....	6
2.1. MODELO OPERATIVO.....	6
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.	7
2.3. RESULTADOS DE INDICADORES.....	8
2.4. RESUMEN POR SERVICIO DE INDICADORES Y DATOS MES DE JUNIO	8
2.5. DIMENSIONAMIENTO	8
2.6. INTERACCIONES ENTRANTES POR SKILL	9
2.7. CANAL TELEFÓNICO	9
2.7.1. LLAMADAS ENTRANTES.....	10
2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA.....	10
2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA	11
2.8. CANAL DE VIDEO LLAMADA	12
2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL:.....	12
2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA	13
2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA	13
2.10. CANAL DE CHAT / SMS	13
2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA	14
2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA	14
3. QUEJAS	15
4. RECLAMOS.....	15
6. FELICITACIONES.....	15
7. SUGERENCIAS.....	15
8. RESULTADO DE CALIDAD	15
9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	16
9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS	16
9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	16
10. FACTURACIÓN	17
11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA	17
12. ENCUESTA DE SATISFACCION.....	18
12.1. CANAL TELEFÓNICO	18
12.2. LLAMADA VIRTUAL.....	20
13. CONCLUSIONES	22

1. GENERALIDADES

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

El presente informe de gestión relaciona las actividades realizadas de acuerdo con los servicios prestados en el mes de junio del 2025.

1.1. CONTRATO 0104 de 2025 FGN- OC-146060

A continuación, se relacionan los ítems definidos en el contrato, así como las cantidades consumidas en el mes de junio del 2025.

Codigo Matriz	Cantidad	Valor Unitario	IVA	Valor antes de IVA	Total
Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 61Mes	81,00	\$ 5.039.323,00	\$ 957.471,37	\$ 307.358.703,00	\$ 305.604.458,57
Agente en Sitio_Agente técnico_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA_NA - 5 Mes 7x24	5,00	\$ 17.133.635,00	\$ 3.255.402,81	\$ 85.668.435,00	\$ 101.945.503,05
Agente en Sitio_Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 1Mes	0,53	\$ 4.066.278,00	\$ 772.532,82	\$ 3.791.638,54	\$ 4.500.149,96
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 3 Mes	2,93	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.801,13	\$ 22.070.304,11	\$ 26.263.661,89
Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias de la salud y afines_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA - 1Mes 7x24	1,00	\$ 30.130.108,00	\$ 5.724.720,52	\$ 30.130.108,00	\$ 35.854.828,52
Agente en Sitio_Agente profesional_Regentía, arancelaria y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 1Mes	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.801,13	\$ 7.532.527,00	\$ 8.963.707,13
Agente con dominio en LSC (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA - 1Mes	0,80	\$ 8.034.635,00	\$ 1.528.532,05	\$ 4.820.617,00	\$ 5.736.772,23
Agente Bilingüe_Agente técnico_En Sitio_Todas las zonas_Servicio 7x24_NA_Oro - 1Mes 7x24	1,00	\$ 18.894.233,00	\$ 3.586.004,27	\$ 18.894.233,00	\$ 22.472.237,27
SMIS como CHAT_Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 5.039.323,00	\$ 957.471,37	\$ 5.039.323,00	\$ 5.996.794,37
Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona L Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,00	\$ 13.808.633,00	\$ 2.623.830,27	\$ 41.426.669,00	\$ 49.300.389,81
Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	3,00	\$ 10.043.363,00	\$ 1.808.240,11	\$ 30.130.107,00	\$ 35.854.827,33
Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	2,97	\$ 8.787.948,00	\$ 1.689.716,12	\$ 26.100.205,56	\$ 31.659.244,62
Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA - 1Mes	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 1.431.801,13	\$ 7.532.527,00	\$ 8.963.707,13
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a 01-8000_NA_NA_NA_NA - 200 Minuto	0,00	\$ 193,00	\$ 37,81	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_NA_NA_NA - 1000 Minuto	0,00	\$ 36,00	\$ 6,84	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA - 200 Minuto	235,00	\$ 36,00	\$ 6,84	\$ 8.460,00	\$ 10.067,40
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA - 1000 Minuto	0,00	\$ 36,00	\$ 6,84	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	20023,00	\$ 22,00	\$ 4,16	\$ 634.236,00	\$ 754.743,22
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional_Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico_NA_NA_NA_NA	0,00	\$ 541,78	\$ 104,08	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional_Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 843,00	\$ 161,31	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional_Outbound a fijos y móviles en el resto de América_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 750,67	\$ 142,67	\$ -	\$ -
Minutos de conexión outbound/inbound_Internacional_Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo_NA_NA_NA_NA - 500 Minuto	0,00	\$ 843,00	\$ 161,31	\$ -	\$ -
Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	22025,00	\$ 1,00	\$ 0,19	\$ 22.025,00	\$ 26.208,75
Click to call_NA_NA_NA_NA_NA - 9 Licencia Mes	9,00	\$ 17.766,00	\$ 3.379,34	\$ 160.074,00	\$ 180.468,06
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 300000 Minuto	193663,00	\$ 1,51	\$ 0,26	\$ 361.356,33	\$ 453.814,03
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	0,00	\$ 1,00	\$ 0,19	\$ -	\$ -
Mensaje SMS (Short Message Service) - SMS en doble vía_NA_NA_NA_NA - 10000 Mensaje SMS	9604,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 48.020,00	\$ 57.143,80
Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA_NA - 1000 Respuesta Chatbot Smart	6506,00	\$ 5,00	\$ 0,95	\$ 32.530,00	\$ 38.710,70
Licencia RPA - Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	0	\$ 485.068,00	\$ 92.822,92	\$ -	\$ -
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Chiricanas_NA_NA_NA_NA - 122 Licencia por posición	122	\$ 131.207,00	\$ 24.829,33	\$ 6.007.254,00	\$ 13.048.632,26
Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA - 2000 Hora Desarrollo	246,57	\$ 158.143,00	\$ 29.867,17	\$ 36.500.179,51	\$ 45.815.213,62
Carpetamiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_NA_NA_NA - 140 m² cerrado	0	\$ 152.352,00	\$ 28.954,48	\$ -	\$ -
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA - 1000 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	591	\$ 40.618,00	\$ 7.717,42	\$ 24.005.238,00	\$ 28.586.233,22
TOTAL				\$ 670.317.262,05	\$ 797.677.541,84
IVA					\$ 127.360.279,79

Tabla 1.

1.2. HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Canal Telefónico	Lunes a Domingo	24 horas
Canal SMS Chat	Lunes a sábado (No Festivos)	6 am a 10 pm
Canal Llamada Virtual	Lunes a Domingo	6 am a 10 pm
Canal Chat	Lunes a Domingo	8 am a 6 pm
ChatBot	Lunes a Domingo	24 horas
IVR Transaccional	En Implementación	N/A
Canal Video Llamada	Lunes a viernes	8 am a 5 pm
	Sábados (No Festivos)	8 am a 12 pm

1.3. PERSONAL VINCULADO

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

CANT.	CARGO
61	AGENTE TECNICO JORNADA ORDINARIA
5	AGENTE TECNICO 7 X 24
3	AGENTE PROFESIONAL JORNADA ORDINARIA
3	SUPERVISORES
3	LIDER DE CALIDAD
3	JEFES DE OPERACIÓN
1	AGENTE PROFESIONAL 7 X 24
1	AGENTE TECNICO DE MANTENIMIENTO
1	AGENTE TECNICO BILINGÜE 7 X 24
1	FORMADOR
1	AGENTE PROFESIONAL_INGENIERÍA
1	AGENTE TECNICO JORNADA ORDINARIA_ SMS como CHAT

2. RESULTADOS OPERATIVOS

2.1. MODELO OPERATIVO

El Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación brinda a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad. Los canales de atención disponibles en el centro de contacto son: telefónico, Chat, SMS-Chat, Llamada Virtual, Videollamada con lenguaje de señas, IVR transaccional (en implementación). La campaña cuenta con dos niveles de atención telefónica: Nivel I (toma de denuncias, ampliación de denuncias, PQRS e información y orientación), Nivel II (Violencia intrafamiliar, violencia de género, trata de personas, crimen organizado, reporte de desaparición, denuncias anónimas y hechos de corrupción), las 24 horas del día, todos los días del año.



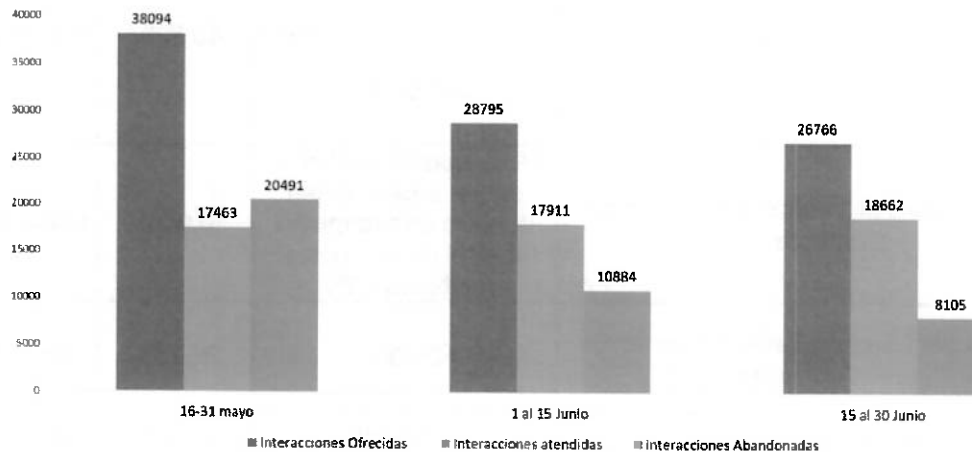
2.2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

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

ANS	INDICADORES C.C.E.	RESULTADOS	NOTA
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objetivo)	>= 99.8 %	100%	Implementación
NIVEL DE SERVICIO PARA ATENCION POR VOZ: Llamada virtual, Telefónico, Video llamada y chat	Contestar el 80,00% de las llamadas antes de 20 segundos	65,41%	Implementación
EFICACIA (Nivel de atención):	Voz:	65,82%	Implementación
	>=95,00%		
QUEJAS sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <2% .	0,00%	Implementación
Promedio del Nivel de Satisfacción de los ciudadanos con el servicio	>85.00%	73,75%	Implementación
Rotación de Agentes	>= 80,00%	0,00%	Implementación
Evaluación Conocimiento Agentes	>= 85,00%	91,48%	Implementación
Ocupación de los agentes en los canales de atención	>= 80,00%	80,68%	Implementación
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	>=95%	97,32%	Implementación
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	>=95%	99,02%	Implementación

2.3. RESULTADOS DE INDICADORES

Para el mes de junio, se registraron un total de 55.561 interacciones distribuidas en los canales de atención con excepción del canal de IVR transaccional, el cual se encuentra en implementación. La gráfica muestra el comportamiento de indicadores de las tres quincenas que lleva el contrato.



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

Canal	Recibidas	Contestados	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO	ASA
Telefonico	36150	19546	16605	38,7%	54,07%	45,93%	0:22:12	00:03:37
Chat	2642	2311	331	0,0%	87,47%	12,53%	0:10:25	00:00:43
Video Llamada	18	15	3		83,33%	16,67%	0:07:12	00:02:12
Llamada virtual	5072	3022	2050	43,85%	59,58%	40,42%	0:11:46	00:01:30
Chatbot	6506	6506	0	100,00%	100,00%	0,00%	-	-
SMS chat	5173	5173	0			0,00%	-	-
Total Junio	55.561	36.573	18.989	65,41%	65,82%	34,18%	0:16:32	0:04:23

2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de junio, basados en el comportamiento de los canales

atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requiere de un total de **185** agentes para llegar al 100% de atención en la operación para el mes correspondiente al presente informe:

DIMENSIONAMIENTO JUNIO 2025

INDICADOR	CANAL			
	TELEFÓNICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	36.150	18	2.642	5.072
Transacciones Atendidas	19.546	15	2.311	3.022
TMO Minutos	21:49	07:12	10:25	11:46
TMO Seg	1.309	432	625	706
Asesores Requeridos	170	1	5	9
Puestos	102	1	5	9
NS (80/40)	38,70%			67,2%
NA (90%)	54,07%	83,33%	87,47%	59,58%
OCC	80,68%	30,40%	76,86%	84,02%

2.6. INTERACCIONES ENTRANTES POR SKILL

A continuación, se relaciona la distribución por Skill, con identificación de las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio y atención:

CANAL	RECIBIDAS	CONTESTADAS	ABANDONADAS	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TMO	ASA
Anónimas	693	408	225	36,2%	64,5%	95,55%	0:12:01	00:02:55
Bilingües	743	386	857	44,2%	52,0%	48,05%	0:08:00	00:01:47
Chat	2642	2311	331	100,0%	87,5%	12,53%	0:10:25	00:00:43
Chatbot	6506	6506	0	100,0%	100,0%	0,00%	-	-
Click to Call	5072	3022	2050	43,9%	59,6%	40,42%	0:11:46	00:01:30
Denuncia	6844	3035	3809	23,0%	44,3%	55,65%	0:35:34	00:06:47
Justicia Transicional								
Nivel 1	20992	10801	10191	35,6%	51,5%	48,55%	0:21:57	00:05:55
Nivel 2	3024	2228	796	41,2%	73,7%	26,32%	0:37:40	00:04:14
Revisión Incidentes	3451	2335	1116	24,5%	67,7%	32,34%	0:15:46	00:02:07
Psicología	463	352	111	66,0%	76,0%	23,97%	0:24:27	00:01:34
Videollamada	18	15	3		83,3%	16,67%	0:02:50	0:00:26
IVR Transaccional	-	-	-				-	-
SMS Chat	5178	5178	0			0%	-	-
TOTAL	55561	36573	18989	41,3%	65,8%	34,18%	0:19:33	00:03:02

2.7. CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico del centro de contacto de la FGN opera en horario 7x24, atención los 7 días de la semana. Se atienden la línea 018000919748 a nivel nacional, en Bogotá la línea fija 5702000, desde celular la línea 122, y a nivel internacional las siguientes líneas gratuitas:

LÍNEAS INTERNACIONALES			
Continente	País	Líneas	Teléfono
AMÉRICA	USA y Puerto Rico	Fijo/Móvil	1888 575 3122
	Chile	Fijo	188 800 201 122
	Perú	Fijo/Móvil	80056057
	Ecuador	Fijo/Móvil	1800 000 118
	Argentina	Fijo/Móvil	0800 666 0122
	Paraguay	Fijo	98005720122
	México	Fijo/Móvil	0-1800 283 2122
	República Dominicana	Fijo	1800 751 1122
ASIA	China	Fijo	4008 427130
	Japón	Fijo/Móvil	00531 490083
	Emiratos Árabes Unidos	Fijo	8000 4910079
	España	Fijo/Móvil	900 995 727
EUROPA/ASIA	Turquía	Fijo	00800 142059122

2.7.1. LLAMADAS ENTRANTES

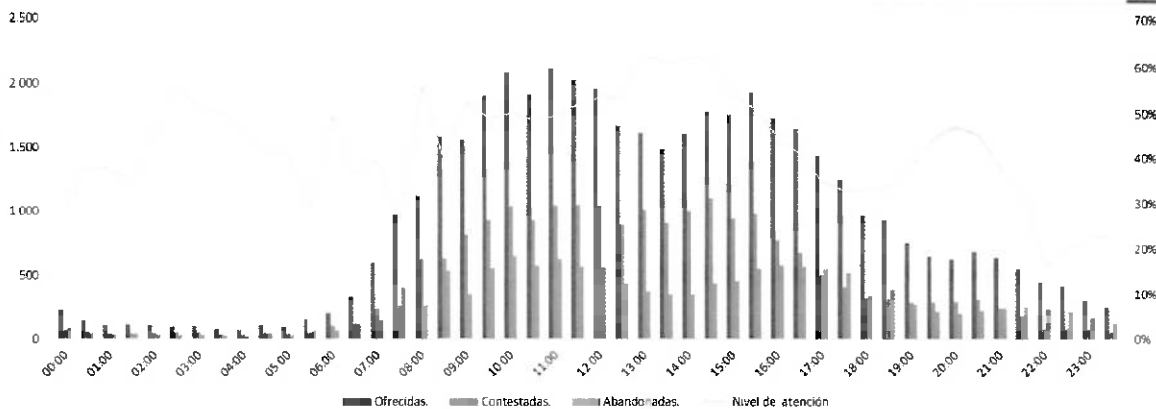
A continuación, se presenta el total de llamadas recibidas de 36,150 en el mes de junio, con identificación de las llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio, atención y abandono:

	INTERACCIONES OFRECIDAS	INTERACCIONES ATENDIDAS	INTERACCIONES ABANDONADAS
CANAL TELEFONICO	36.150	19.546	16.605
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	38,66 %	54,07 %	45,93 %

2.7.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

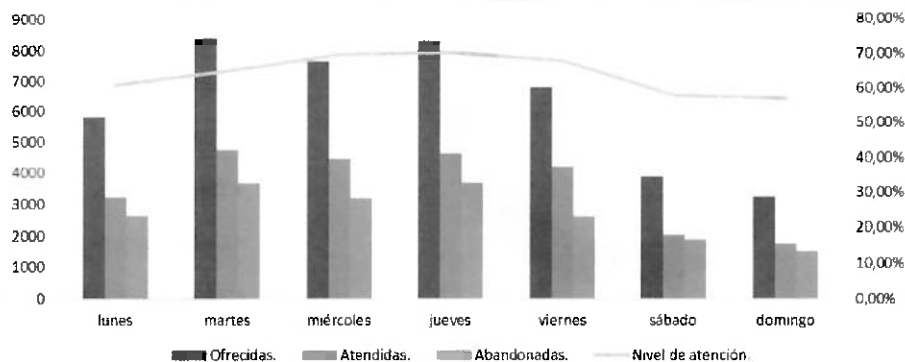
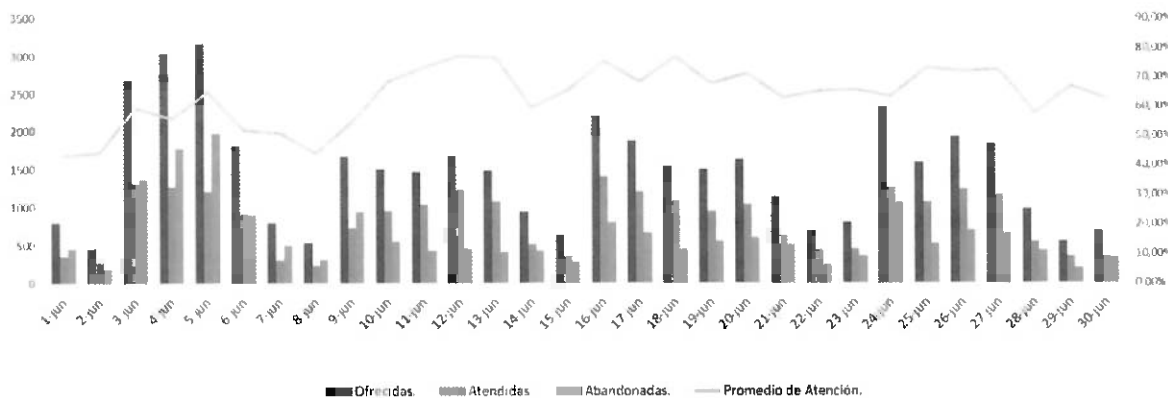
(Inbound sin incluir Videollamada)

Se muestra el comportamiento intradía, semanal e intra-hora del mes de junio, en donde se registra estabilización en el comportamiento típico e histórico del servicio.



2.7.3. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

Se muestra el comportamiento intradía, del mes de junio, en donde se registra una atipicidad del servicio en las dos primeras semanas del mes y con un comportamiento estable y típico a partir de la tercera semana hasta el final del periodo.



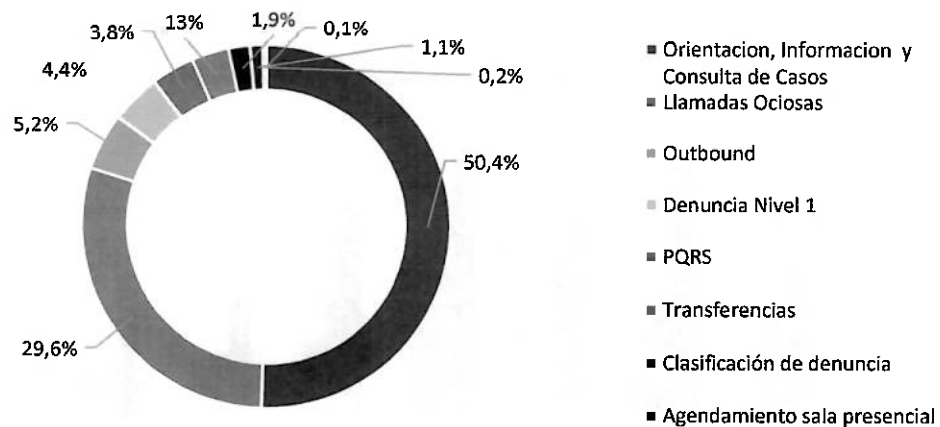
2.8. CANAL DE VIDEO LLAMADA

El servicio entró a producción el viernes 27 de junio. Se generaron ajustes en los horarios de atención y se recibieron 12 gestiones en 2 días de gestión efectiva. Para este servicio se cuenta con una nueva profesional en el manejo de lenguaje de señas colombiano.

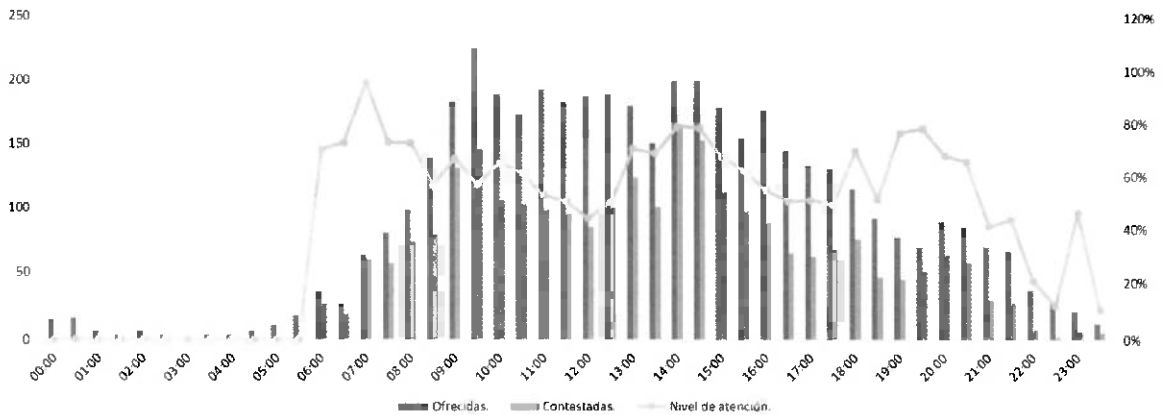
Las gestiones recibidas estos días fueron 9 orientaciones, y 3 llamadas de prueba al canal, no se recibió denuncia, ni llamada de no oyentes.

2.9. CANAL DE LLAMADA VIRTUAL:

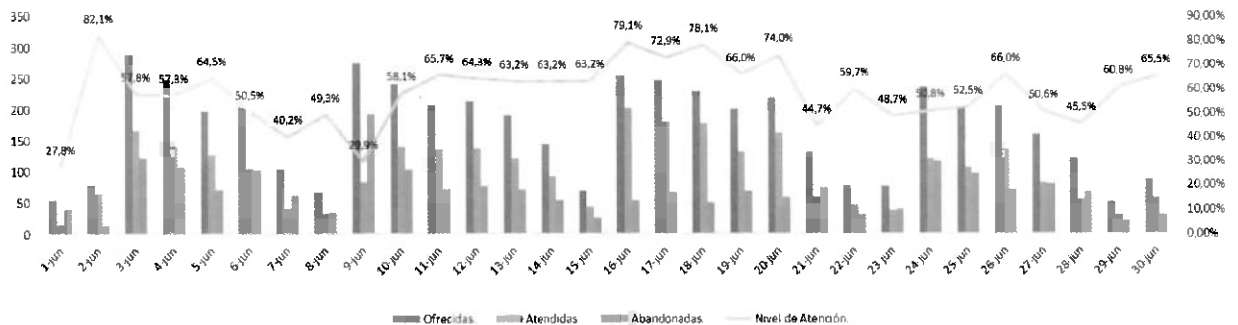
En el mes de junio se recibieron un total de 5072 llamadas de las cuales se atendieron el 59,58%. Se registran picos de llamadas para los días 03, 09, 16 y 24 de junio que corresponden a los primeros días de cada semana. Se observa que, a partir de la tercera y cuarta semana del mes, el tráfico de llamadas tiende a estabilizarse y mostrar el comportamiento histórico de la línea.



2.9.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



2.9.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADIA



2.10. CANAL DE CHAT / SMS

A partir del 5 de junio queda activo el servicio ChatBot el cual tendrá atención 7x24 con paso a agente en horario de lunes a domingo de 08:00 a.m. a 06:00 p.m.

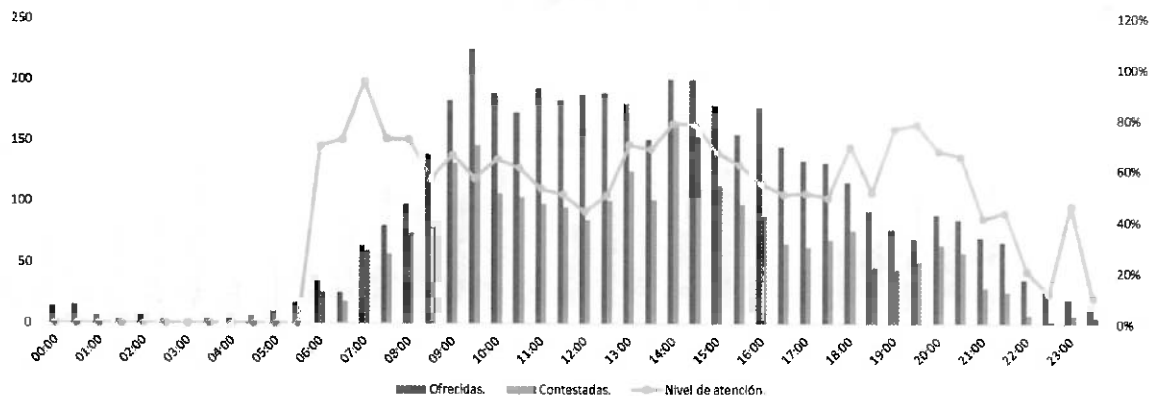
Durante junio 6506 interacciones fueron atendidas por el ChatBot, de los cuales 2642 tuvieron paso a agente, es decir que se convirtieron en atenciones del canal de chat tradicional de la línea.

CHAT	
VALORES	JUNIO
Interacciones Ofrecidas	2642
Interacciones Atendidas	2311
Interacciones Abandonadas	331
Nivel de servicio	0,00%
Nivel de atención	87,47%
Nivel de abandono	12,53%
AHT	0:10:45
ASA	00:00:43

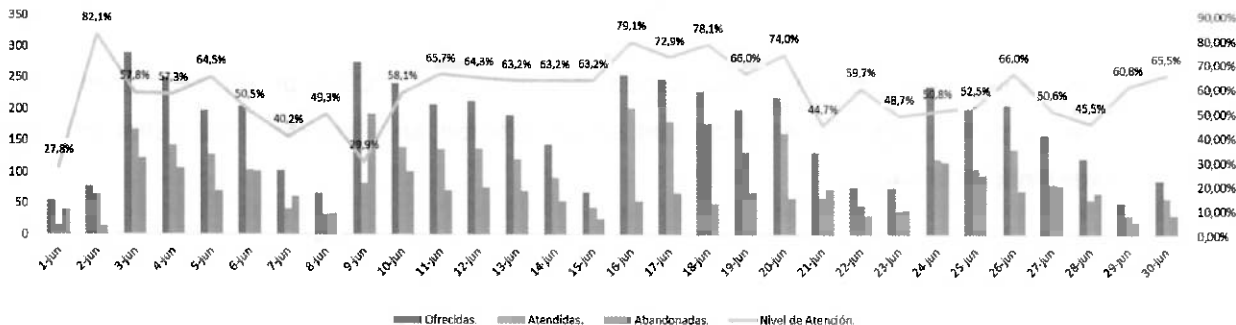
CHAT BOT	
VALORES	JUNIO
Interacciones Ofrecidas	6506
Interacciones Atendidas	6506
Interacciones Abandonadas	0
Nivel de servicio	100,00%
Nivel de atención	100,00%
Nivel de abandono	0,0%

VALORES	MAYO	JUNIO	VARIACIÓN
SMS Ofrecidos	2959	2563	-13,38%
ANS (seg)	0:10:33	0:09:35	-9,16%
Celulares unicos x mes	853	703	-17,58%
Promedio celulares unicos por día	37	36	-2,70%

2.10.1. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



2.10.2. SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA



3. QUEJAS

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

4. RECLAMOS

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

5. PETICIÓN

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

6. FELICITACIONES

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

7. SUGERENCIAS

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

8. RESULTADO DE CALIDAD

MES	16 - 31 Mayo	Junio 2025
Error Crítico Usuario Final (Contractual)	97,18%	97,32%
Error Crítico de Negocio (Contractual)	99,30%	99,02%
Error No Crítico	90,14%	88,54%

En el mes de junio se cumple con el indicador contractual de Error Crítico de Negocio en 99,02% y el Error Crítico de Usuario 97,32%.

9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

En el mes de junio se continúa empalmando todo el funcionamiento del sistema de turnos para sus diferentes actividades y verificaciones.

9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para el mes de junio se radican las respectivas horas de soporte y desarrollo correspondientes al periodo del 16 de mayo al 30 de junio 2025:

DETALLE REUNIONES	FECHA	HORAS
CONPES	viernes, 16 de mayo de 2025	1
REUNIONES SOPORTE	viernes, 16 de mayo de 2025	4,5
REUNIONES SOPORTE	lunes, 19 de mayo de 2025	4,5
DAILY + CONPES	lunes, 19 de mayo de 2025	1
DAILY + CONPES	martes, 20 de mayo de 2025	1,5
DAILY + CONPES	miércoles, 21 de mayo de 2025	1
DAILY + CONPES	jueves, 22 de mayo de 2025	1
DAILY + CONPES	viernes, 23 de mayo de 2025	1,5
Daily	lunes, 26 de mayo de 2025	0,5
DAILY + CONPES	martes, 27 de mayo de 2025	1
DAILY + CONPES	miércoles, 28 de mayo de 2025	1,6
DAILY + CONPES	jueves, 29 de mayo de 2025	1
Daily	viernes, 30 de mayo de 2025	0,5
Requerimiento 40 -CONPES	viernes, 30 de mayo de 2025	70
Daily	martes, 3 de junio de 2025	0,5
Daily	miércoles, 4 de junio de 2025	0,5
Daily	jueves, 5 de junio de 2025	0,5
Daily	viernes, 6 de junio de 2025	0,5
Daily	lunes, 9 de junio de 2025	0,5
Daily	martes, 10 de junio de 2025	0,5
Daily	miércoles, 11 de junio de 2025	0,5
Daily	jueves, 12 de junio de 2025	0,5
Daily	viernes, 13 de junio de 2025	0,5
Daily	lunes, 16 de junio de 2025	0,5
Daily	martes, 17 de junio de 2025	0,5
Daily	miércoles, 18 de junio de 2025	0,5
Daily	jueves, 19 de junio de 2025	0,5
Daily	viernes, 20 de junio de 2025	0,5
Daily	martes, 24 de junio de 2025	0,5
Revision Error FileNet	jueves, 26 de junio de 2025	2
Requerimiento 43 -Reporte Persona Desaparecida	jueves, 26 de junio de 2025	13
Requerimiento 39 -Encuesta	jueves, 26 de junio de 2025	35
Requerimiento 44 -Tipo de Persona Interviniente	jueves, 26 de junio de 2025	12
TOTAL		160,1

10. FACTURACIÓN

Unión Temporal Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 generó factura número **FE-6** de los servicios prestados en el periodo del 1 al 30 de junio de 2025, de acuerdo con lo señalado en la Tabla No.1. quedando una factura por un valor neto a pagar con IVA incluido de **\$797.677.541,84 COP**.

11. INFORME DE FORMACIÓN Y JURÍDICA

En el mes de junio se realizaron 2 preturnos en los cuales se desarrollaron los siguientes temas:

Preturno 19.06.2025: Importancia de índole estadístico de preguntar si se comunica de una URI, reportar casos gestionados, cierre de casos por pérdida de elementos o duplicidad, maltrato animal, reporte de desaparecido, territorialidad, territorialidad por extensión y extraterritorialidad. Promedio: 97,78.

Preturno 26.06.2025: Delitos priorizados, uso de auxiliares de Centro de Contacto, presencia inmediata de policía. Promedio: 98,49.

Se diseñaron 12 piezas informativas en las cuales se recordaron contenidos y se brindó información nueva. Las piezas abordaron los siguientes temas: ¿Se comunica de una URI?, maltrato animal, reporte de desaparecidos, utilizar palabra denuncia para referirse a la información que reportan los ciudadanos en el centro de contacto, cierre de casos, notificar a la persona encargada sobre los delitos priorizados, presencia inmediata de PONAL, guion llamada virtual, procedimiento cuando se trate de hechos ocurridos antes del 2004, política de devolución de llamadas, link escalamiento seccionales físicas.

Finalmente, junto con el área de gestión humana de la UT ASD-IQ, se llevó a cabo el proceso de selección del personal de los candidatos para el cargo de agentes técnicos de conformidad con lo exigido en la ampliación contractual suscrita.

EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

La evaluación mensual constó de 10 preguntas aleatorias; para ello, durante el mes se creó nuevamente el cuestionario, sumando un total de 21 preguntas. Se dará continuidad en el mes de julio con la finalidad de contar con un insumo que permita evaluar los conocimientos necesarios, los cuales se reflejen en la atención y gestión brindada al usuario.

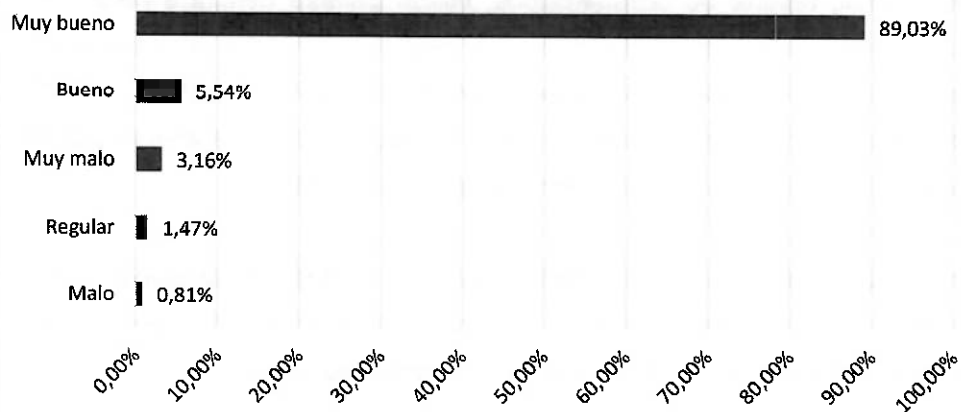
El promedio obtenido en el mes de junio corresponde al 91,48

12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

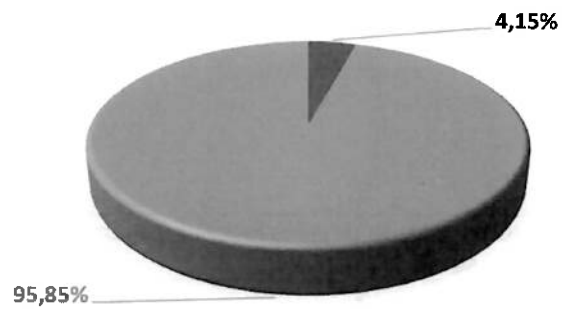
A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios de manera completa y voluntaria, sin embargo, estas mediciones, por fase de implementación no se han terminado de configurar.

12.1. CANAL TELEFÓNICO

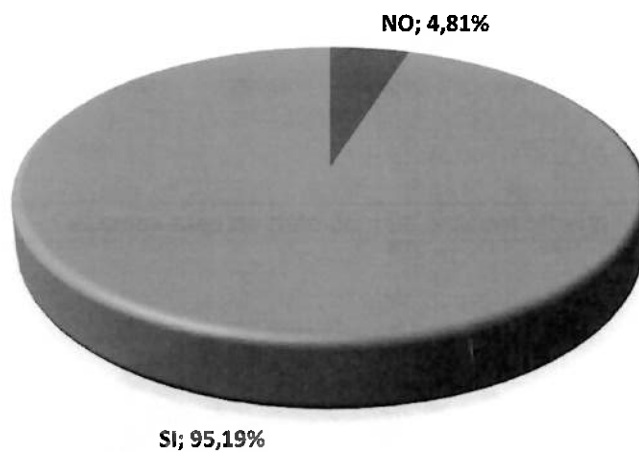
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?	89,03%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	95,85%
--	---------------

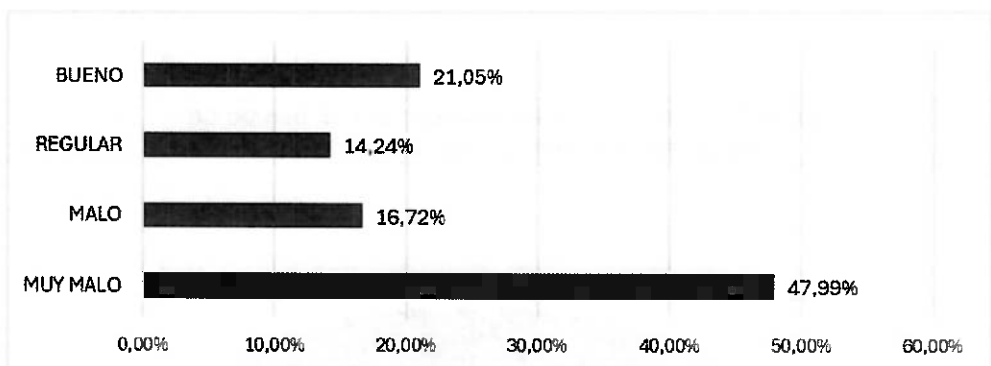


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	95,19%
---	---------------

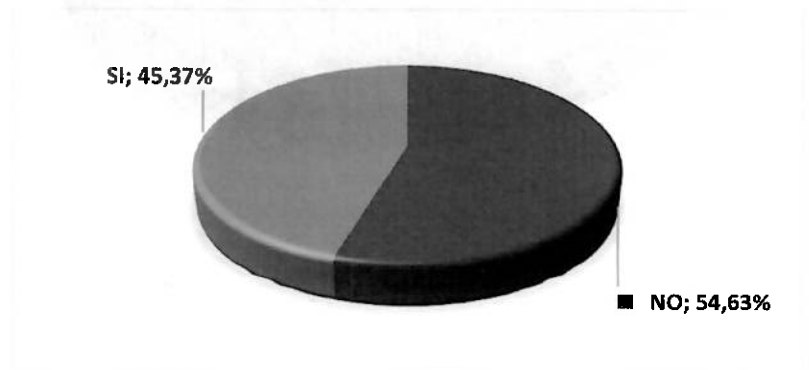


12.2. LLAMADA VIRTUAL

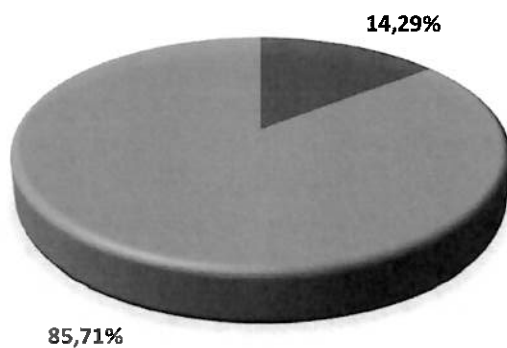
Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido? **47,99%**



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada? **54,63%**

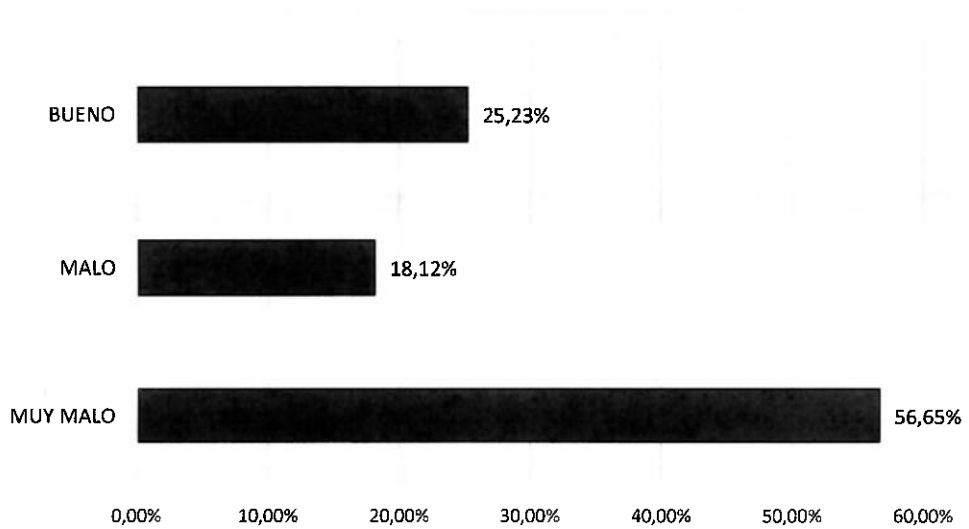


Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	85,71%
---	---------------

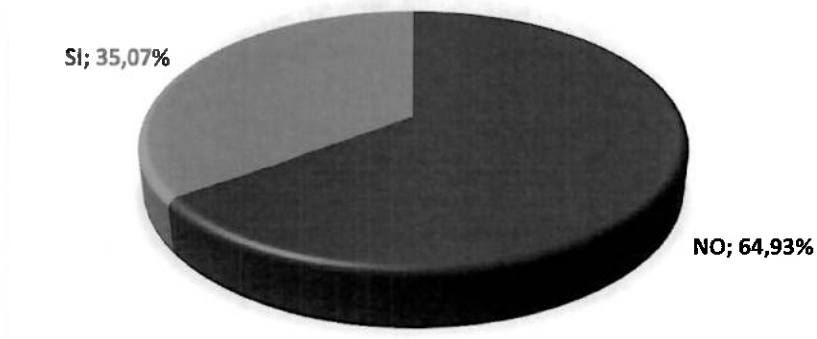


12.3. CHAT

Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	56,65%
--	---------------



Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	64,93%
--	---------------



Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción de junio 2025:

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	89,03%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	95,85%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	95,19%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	47,99%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	54,63%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	85,71%
Chat	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	56,65%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	64,93%
PROMEDIO ENCUESTAS		73,75%

13. CONCLUSIONES

Para el periodo de junio se pusieron en marcha los servicios de Chat Bot, Videollamadas y Lenguaje de señas y configuración de las encuestas de satisfacción de los servicios de voz.

El canal de voz presentó durante este periodo, degradaciones del servicio que provocaba caídas de llamadas que reincidían incremento de llamadas outbound y métricas de TMO relativas, lo cual se solucionará en la medida que se avance hacia la migración del canal dedicado.

Los indicadores de Nivel de servicio, Nivel de atención y abandono, han venido mostrando una tendencia positiva de mejora en la medida en que se avanza en la implementación de todos los servicios contratados, de los cuales se tiene pendiente el IVR Transaccional.

Durante el mes de junio se consolidaron estrategias pedagógicas orientadas a fortalecer la comprensión del derecho penal colombiano, en particular frente a los principios de territorialidad, extraterritorialidad y territorialidad por extensión. A través del uso de material de apoyo visual, se logró ilustrar con claridad la aplicación de la ley penal en distintas situaciones jurídicas, acompañando cada categoría con ejemplos concretos que facilitaron la apropiación del conocimiento por parte de los agentes.

Adicionalmente, se elaboró una infografía como herramienta didáctica para abordar de forma clara y precisa los delitos relacionados con la administración pública. Esta estrategia permitió no solo visibilizar las conductas sancionadas en el ámbito penal, sino también promover una mayor comprensión de las consecuencias jurídicas de dichas conductas. Los ejemplos prácticos incluidos contribuyeron a identificar con mayor claridad los elementos estructurales de cada tipo penal y su aplicación real en casos concretos para mejorar la recepción de la información en el centro de contacto.

Finalmente, se implementó una actividad lúdico-participativa denominada "Tingo Tingo Tango", cuyo objetivo fue reforzar los conocimientos adquiridos de manera dinámica e inclusiva. Esta metodología permitió integrar al equipo de formación, promoviendo la discusión colectiva y el afianzamiento de conceptos clave del derecho penal. En suma, el mes de junio se caracterizó por el uso de herramientas innovadoras y prácticas que favorecieron el aprendizaje significativo y la formación crítica en temas jurídicos esenciales.

En el mes de junio en el área de calidad se realizó un total de 481 monitoreos, donde se registraron 40 errores entre críticos y no críticos, representando solamente el 8.3% de los hallazgos registrados para el total de la operación. Se realizan las respectivas retroalimentaciones y seguimientos con el fin de reevaluar las nuevas gestiones y documentar las mejoras en el proceso.

Se comienza a realizar la divulgación en la operación de la nueva matriz de calidad con el fin de socializar ítem por ítem los cambios que se realizaron y aclarar las dudas que se puedan presentar de la misma.

DE: UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
PARA: FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN OC 146060
ASUNTO: INFORME CONFIGURACIÓN SERVICIOS IMPLEMENTADOS

En cumplimiento a las obligaciones enmarcadas en la Orden de Compra No. 146060, suscrita entre la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN OC y la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, cuyo amparo corresponde al contrato CCE-SNG-AMP-005-2024, del Acuerdo Marco de Precios; la UT se permite presentar el detalle con las configuraciones de los servicios contratados por la Entidad, así como las horas desarrollo consumidas en la habilitación de cada uno de los servicios.

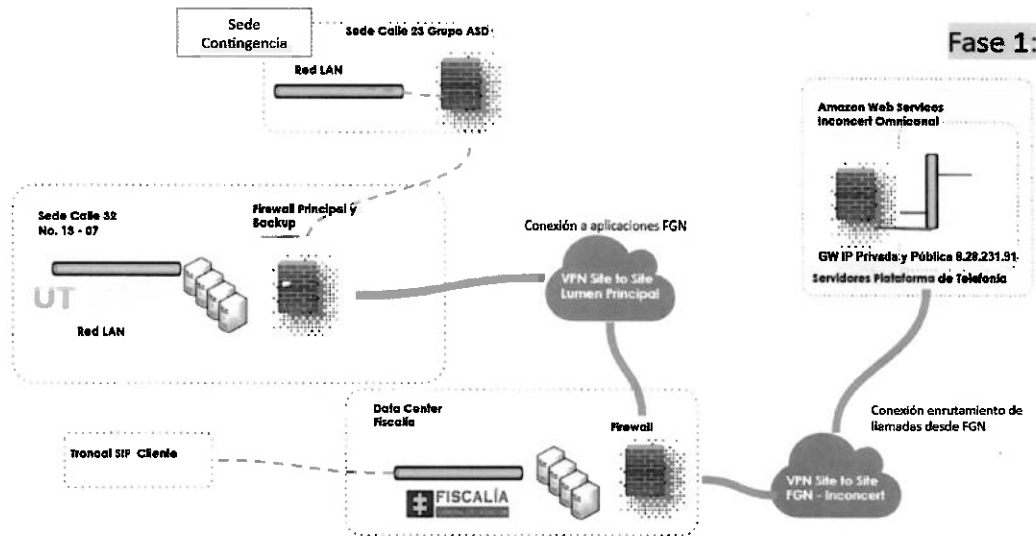
- **Alcance:** Implementación del Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación, asegurando funcionalidad de los siguientes canales:
 1. IVR enrutador
 2. IVR Transaccional
 3. Chatbot con opción de paso a agente
 4. Clicktocall o llamada web
 5. Videollamada - lengua de señas
 6. Tipificador de interacciones tipo CRM
- **Objetivo:** A partir de la documentación funcional suministrada por la entidad, se inicia el despliegue de estos canales de atención, sobre la plataforma Omnicanal Inconcert, y desarrollos a la medida suministrador por la Unión Temporal IQ - ASD contratistas de este proyecto.

FGN-EPO2-M-01 MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL V07.pdf	yo	8 may 2025 yo	7
Audios_VR.rar	yo	8 may 2025 yo	2
CALLFLOW transaccional.pdf	yo	8 may 2025 yo	21
CALLFLOW_FISCALIA_2023_v2.pdf	yo	8 may 2025 yo	71
CHAT BOT.xls	yo	8 may 2025 yo	2
CALLFLOW transaccional	Kevel Orb	8 may 2025 Kevel Orb	2
CALLFLOW_FISCALIA_2023_v2	yo	9 may 2025 yo	1
Flojogramas Chat_VideoLlamada_CTC_SMS y Sábana de aplicaciones.xlsx	yo	9 may 2025 yo	3
Diagrama RED Contact Center Prosperidad Social (1).pptx	yo	12 may 2025 yo	4
Arbol de tipificación.xlsx	yo	14 may 2025 yo	11
BD Preliminar FGN_20250514.xlsx	yo	15 may 2025 yo	21
Formulario de encuestas por Servicio_Campaña Fiscalía General de la Nación.pdf	yo	15 may 2025 yo	8

- **Conectividad y troncales de telefonía**
- **Tráfico Inbound:** Entendiendo que la entidad cuenta con una troncal con el operador Movistar, a través de la cual reciben tráfico de diferentes ciudades y la línea 122, se configura una conexión a través de VPN Site to Site entre la red de FGN y el centro de contacto, esto con el fin de recibir el tráfico SIP Inbound, y ser gestionado en la planta Telefónica Inconcert, aprovisionado en la Nube Pública de AWS.
- **Tráfico Inbound:** En la gestión de llamadas Outbound con diferentes entidades de apoyo, y los mismos usuarios, se habilita dos troncales SIP que soportan el tráfico de marcación y conferencias salientes así:
 - Troncal Operador SIP Móvil, habilitando el contacto a líneas de emergencia tipo xyz.
 - Troncal Operador IPCom: habilitado para el tráfico a destinos nacionales, locales, celulares e internacional a demanda de la operación.

Estas troncales para tráfico local y celular funcionan como plan alterno.

A continuación, relacionamos el diagrama de conectividad que lo soporta la configuración realizada por la UT:



De acuerdo con lo anterior, a continuación detallamos la configuración de cada canal:

1. **IVR enrutador:** Se desarrollan dos alcances del IVR a partir de dos flujos suministrados por la entidad en un alcance de fechas diferente según los entregables, este IVR contiene flujo de interacción del usuario a partir de audios de selección de opciones y la derivación a encuesta específica según la especialidad de los asesores contratados:

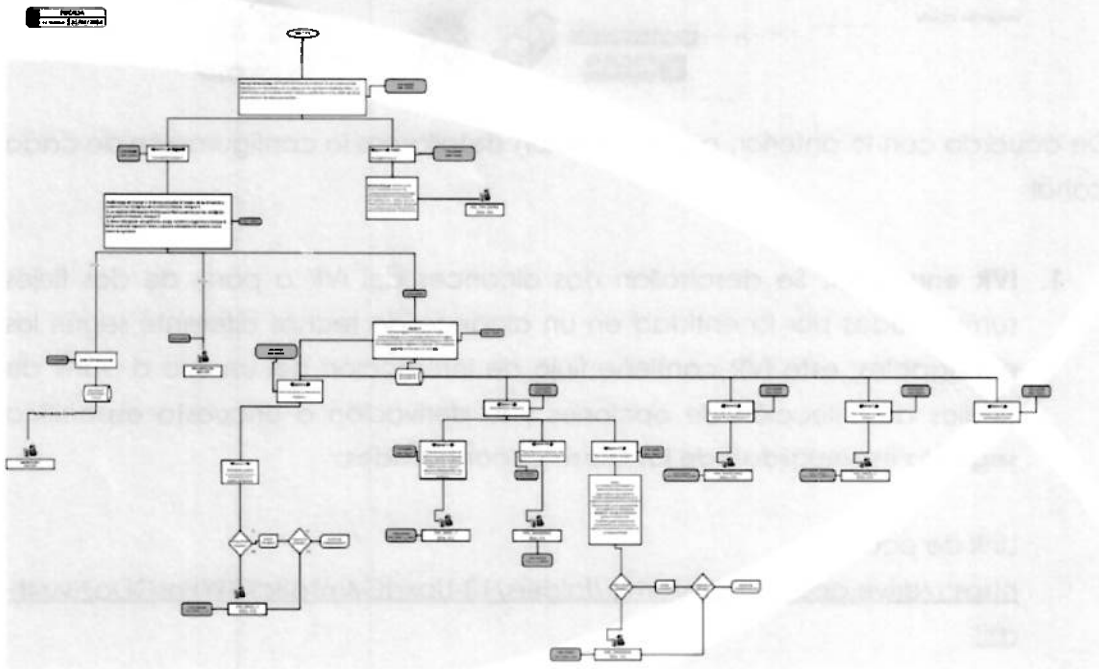
Link de acceso:

<https://drive.google.com/drive/folders/13-UpxdG4mTd8cKlfWkpsQDaAvu4hdzif>

De acuerdo al flujo definido, se crea campaña de paso a asesor en cada especialidad así:

- Nivel 1
- Nivel 2
- Psicólogo

- Revisión
- Denuncias
- Inglés
- Anónimas
- Billing



2. **IVR Transaccional:** este IVR está pendiente su implementación, una vez la entidad suministre accesos y documentación de los acuerdos de integración.
3. **CHATBOT:** Fue construido un flujo de Chatbot, que contiene base de preguntas y respuestas habilitados en el front a los ciudadanos, en este alcance queda pendiente los flujos de integración con los WS de denuncias y consulta para mayor autogestión de la ciudadanía.

La base de conocimiento de las diferentes preguntas es administrado desde la UT, el cliente puede solicitar agregar o eliminar temas de acuerdo al esquema de cambios definido. A continuación ilustramos los flujos implementados:

Principal Canales CopiaDenuncia Denunciado END EstadoDenuncia Inicio OtraConsulta PQR PresentarDenuncia

- Canales
- Copia de denuncia
- Denunciado
- Estado de denuncia
- PQR
- Presentar denuncia

El formulario de solicitud de información, permite clasificar el tipo de solicitud y tener los datos del usuario con el fin de llevar la tipificación de la interacción y sus estadísticas.



USTED ESTÁ EN CONTACTO CON LA FISCALÍA
¡Conversemos!

Nombres y Apellidos / Name and Last Name

Tipo de Documento / ID

Número de Identificación / ID Number

Correo Electrónico / E-Mail

Asunto / Subject

País / Country

Conozca la [política de protección de datos personales](#) de la Fiscalía General de la Nación.

INGRESAR



USTED ESTÁ EN CONTACTO CON LA FISCALÍA
(Conversemos)

Nombres y Apellidos / Name and Last Name
[Input field]

Tipo de Documento / ID
[Dropdown menu: Seleccione una opción]

Número de Identificación / ID Number
[Input field]

Correo Electrónico / E-Mail
[Input field]

Asunto / Subject
[Dropdown menu: Seleccione una opción]

País / Country
[Dropdown menu: Seleccione un país]

Conozca la [aplicación](#) o [consulte los datos operativos](#) de la Fiscalía General de la Nación

INGRESAR

FISCALIA GENERAL DE LA NACION
Nivel Central - Bogotá, D.C. Avenida Calle 24 No. 52 - 01 (Ciudad Salitre) (57) 601 5702000





Una vez se diligencian los datos, la llamada web se enruta a la cola de atención de la plataforma, y deriva al primer asesor disponible para atender la llamada.


chat1-clt22-aws.i5.inconcert.cloud/inconcert/apps/webdesigner/fiscaliaClicktoCall?token=7995358EE790DF9A96FFADB480C4E325



Conectando con un agente
Puede tardar unos minutos

5. **Videollamada:** Se diseña el formulario de captura de datos inicial, y se deriva la interacción utilizando el canal de telefonía web, y los recursos de Web RTC para establecer contacto usando los puertos de telefonía y audio web.

<https://chat1-cls22-aws.i6.inconcert.cloud/inconcert/apps/webdesigner/FiscaliaVideoLlamada1?token=8FDBA22BF5072360EB80F0458FE4364E>



USTED ESTÁ EN CONTACTO CON LA FISCALÍA
¡Conversemos!

Nombres y Apellidos / Name and Last Name

Tipo de Documento / ID

Número de Identificación / ID Number

Correo Electrónico:

Tipo de llamada / Call type

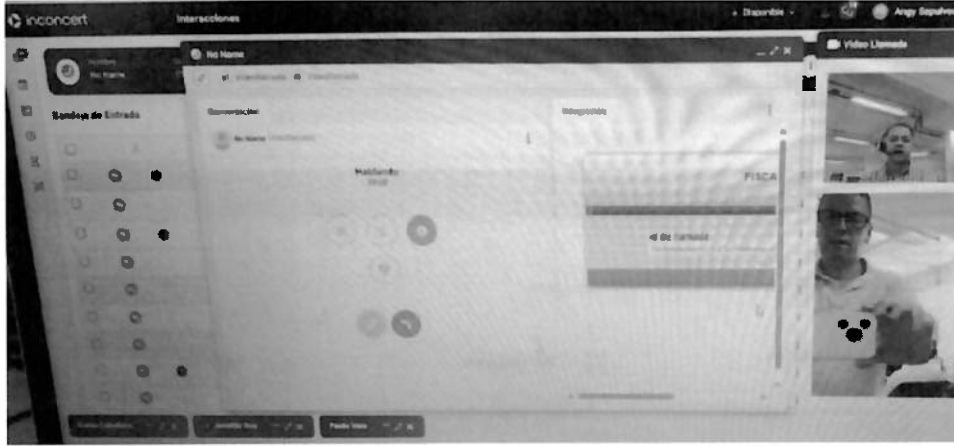
Asunto / Subject

País / Country

Conozca la [política de protección de datos personales](#) de la Fiscalía General de la Nación.

INGRESAR

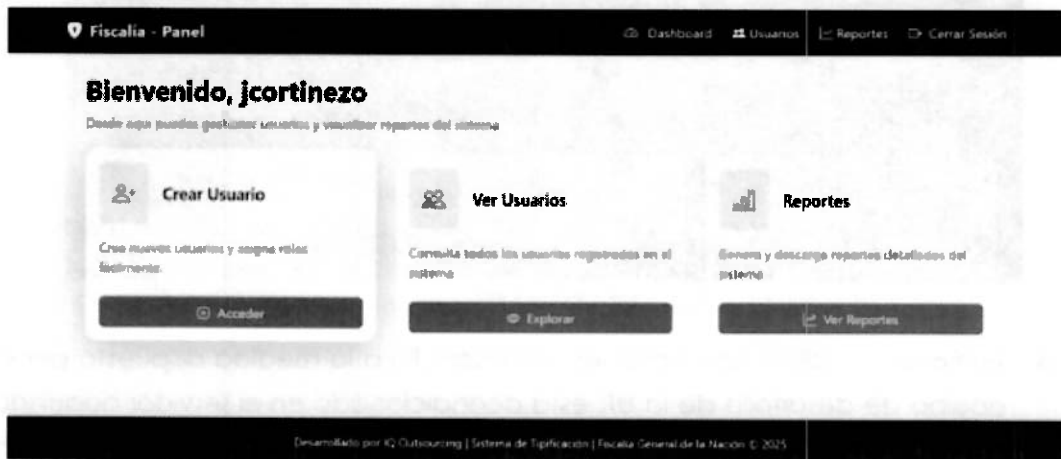
Una vez diligenciados los datos y aceptado la política de tratamiento de datos, se establece el contacto:



6. **Tipificador / CRM:** Este portal es un desarrollo a la medida dispuesto por el equipo de desarrollo de la UT, está acondicionado en el servidor adquirido por la entidad, bajo protocolo de seguridad y solo accedido desde la operación de centro de contacto, vía web no es viable su conexión.

Link de acceso: <https://tipifica.grupoasd.com/usuarios/login/>

A login form for the Tipificador / CRM system. At the top, there are logos for 'FISCALIA' and 'iQ OUTSOURCING'. Below the logos is the text 'Fiscalía General de la Nación'. The form contains a dark 'Inicio de Sesión' button, a 'Usuario' field with the value 'supervisor', a 'Contraseña' field with masked characters, a 'WAVE' logo, and an 'Ingresar' button. At the bottom, there is a link for '¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?'.



El paso a paso se encuentra documentado en el manual de usuario y administración suministrado en el despliegue operativo, de igual forma es un portal con opciones de ajuste por demanda acorde a las necesidades operativas.

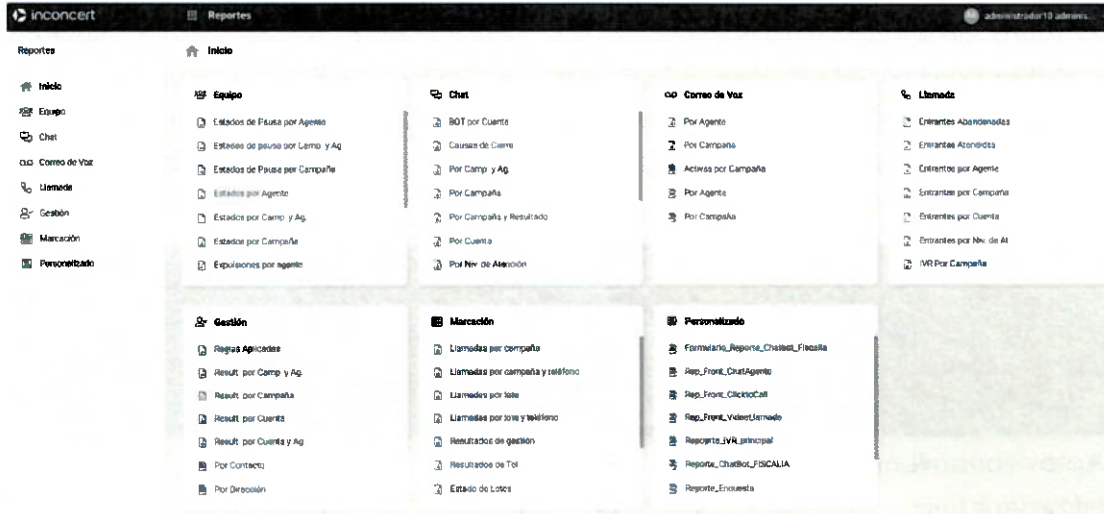
Link manual:

<https://drive.google.com/file/d/1iv7dnC5MuaZuUu2pK6ml99CoDuK0lnzz/view?usp=sharing>

7. **REPORTES de información:** A través de la plataforma de gestión omnicanal, el equipo de Minería de Datos tiene acceso a toda la información referente a:

- Total de interacciones por canal de atención
- Tiempos de gestión detallada y unificada
- Reporte estado de agentes
- Dashboard de seguimiento
- Indicadores operativos

Estos reportes tienen dos esquemas, reportes estándar de la plataforma, y reportes personalizados, desarrollados a demanda desde el equipo de desarrollo:



Panel de campañas

Todos: **Mis campañas**

22 Campañas activas **115** Total Usuarios **16** Total de Interacciones

Campaña ID	Alcance	Miembros ID	Activo ID	En cola ID	Esperando ID	Total ID	% de Abandono ID
1 Anonimas	Todas las campañas	14	0	0	0	0	0%
2 Biling	Todas las campañas	0	0	0	0	0	0%
3 Chat_Agente	Todas las campañas	0	0	0	0	0	0%
4 ChatBot_Fiscalia	Todas las campañas	2	0	0	0	0	0%
5 Chattroubas	Todas las campañas	0	0	0	0	0	0%
6 Chatweb	Todas las campañas	0	0	0	0	0	0%
7 Click_to_call	Todas las campañas	25	2	0	0	2	0%
8 Denuncia	Todas las campañas	45	1	0	0	1	0%
9 Encuesta	Todas las campañas	1	0	0	0	1	0%
10 Ingres_inbound	Todas las campañas	8	0	0	0	0	0%
11 Ingres_Llamada	Todas las campañas	0	0	0	0	0	0%

- o **Horas desarrollo:** UNIÓN TEMPORAL ACUERDO ASD - IQ 2024 en la siguiente tabla presenta el resumen del esfuerzo, en términos de tiempo (Horas) invertido para el diseño, desarrollo, pruebas, paso a producción y estabilización de los servicios y/o canales de atención requeridos por la FGN para la puesta en marcha de la operación, así:

COMPONENTES	HORAS DESARROLLO	HORAS UNITARIAS	HORAS PASO A PRODUCCIÓN	HORAS TOTALES
Aprovisionamiento infraestructura	92	7	7	106
Implementación IVR	78	5	5	88
Ajustes IVR versión 2	14	3	3	20
Chatbot	120	16	8	144
Videollamada	14	3	3	20
Clicktocall	14	3	3	20
Virtual Hold	5	3	5	13
Formulario CRM	109	13	7	129
Reportes	41	7	3	51

Totales 591

Para constancia se firma la presente certificación en Bogotá D.C., a los cuatro (4) días del mes de julio del año Dos mil veinticinco (2025) por:



Nelson Javier Gil Cepeda

Subdirector de Producto y Servicios
UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024



Mauricio Gomez Murcia

Gerente de Tecnología e
Infraestructura Producto e Innovación
UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

Cesar Augusto Matiz Suarez

De: Centro de Contacto Lider SIGTURNOS
Enviado el: martes, 15 de julio de 2025 3:12 p. m.
Para: Cesar Augusto Matiz Suarez; Monica Johanna Cifuentes Cristancho
CC: Centro de Contacto Creador1; Centro de Contacto 2N
Asunto: AUTORIZACIÓN REPORTE HORAS DE SOPORTE Y MODIFICACIONES INGENIERO MIGUEL

Buen día Cesar,

Adjunto el resumen de las horas revisadas el día de hoy para su respectiva aprobación.

DETALLE REUNIONES	FECHA	HORAS
CONPES	viernes, 16 de mayo de 2025	1
REUNIONES SOPORTE	viernes, 16 de mayo de 2025	4,5
REUNIONES SOPORTE	lunes, 19 de mayo de 2025	4,5
DAILY + CONPES	lunes, 19 de mayo de 2025	1
DAILY + CONPES	martes, 20 de mayo de 2025	1,5
DAILY + CONPES	miércoles, 21 de mayo de 2025	1
DAILY + CONPES	jueves, 22 de mayo de 2025	1
DAILY + CONPES	viernes, 23 de mayo de 2025	1,5
Daily	lunes, 26 de mayo de 2025	0,5
DAILY + CONPES	martes, 27 de mayo de 2025	1
DAILY + CONPES	miércoles, 28 de mayo de 2025	1,6
DAILY + CONPES	jueves, 29 de mayo de 2025	1
Daily	viernes, 30 de mayo de 2025	0,5
Requerimiento 40 -CONPES	viernes, 30 de mayo de 2025	70
Daily	martes, 3 de junio de 2025	0,5
Daily	miércoles, 4 de junio de 2025	0,5
Daily	jueves, 5 de junio de 2025	0,5
Daily	viernes, 6 de junio de 2025	0,5
Daily	lunes, 9 de junio de 2025	0,5
Daily	martes, 10 de junio de 2025	0,5
Daily	miércoles, 11 de junio de 2025	0,5
Daily	jueves, 12 de junio de 2025	0,5
Daily	viernes, 13 de junio de 2025	0,5
Daily	lunes, 16 de junio de 2025	0,5
Daily	martes, 17 de junio de 2025	0,5
Daily	miércoles, 18 de junio de 2025	0,5
Daily	jueves, 19 de junio de 2025	0,5

Daily	viernes, 20 de junio de 2025	0,5
Daily	martes, 24 de junio de 2025	0,5
Revision Error FileNet	jueves, 26 de junio de 2025	2
Requerimiento 43 -Reporte Persona Desaparecida	jueves, 26 de junio de 2025	13
Requerimiento 39 -Encuesta	jueves, 26 de junio de 2025	35
Requerimiento 44 -Tipo de Persona Interviniente	jueves, 26 de junio de 2025	12
TOTAL		160,1

Para un total de facturación de 160.1 horas para el mes de junio.

Quedo atenta,

Mil gracias,

Jeimmy Ardila

Centro de Contacto Fiscalía General de la Nación.

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :

d69866bb279083da9717bab649f658ecc2566b3d9f5fc84c2ba9eddf7c049b514a8be1ac17c48e1d066fe5d696a66509

Número de Factura: FE-6

Forma de pago: Crédito

Fecha de Emisión: 17/07/2025

Medio de Pago: Instrumento no definido

Fecha de Vencimiento: 16/08/2025

Orden de pedido:

Tipo de Operación: 10 - Estándar

Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

Nit del Emisor: 901901001

País: Colombia

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Departamento: Bogotá

Régimen Fiscal:R-99-PN

Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.

Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

Dirección: CL 32 A BIS # 13 - 07

Actividad Económica: 8220

Teléfono / Móvil: 6013402501

Correo: cizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: FISCALIA GENERAL DE LA NACION

Tipo de Documento: NIT

País: Colombia

Número Documento: 800152783

Departamento: Bogotá

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.

Régimen fiscal: O-13;R-99-PN

Dirección: AC 24 52 01

Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

Teléfono / Móvil: 6015702000

Correo: julio.sanabria@fiscalia.gov.co

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo03 1 IT BPO 25 11	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria	94	61,00	\$ 5.039.323,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 58.405.753,57	19,00			\$ 307.398.703,00
2	bpo03 2 IT BPO 25 15	Agente en Sitio Agente técnico Servicio 7x24 En sitio Oro	94	5,00	\$ 17.133.699,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 16.277.014,05	19,00			\$ 85.668.495,00
3	bpo03 3 IT BPO 25 1	Agente en Sitio Agente general Jornada Ordinaria En sitio	94	0,93	\$ 4.066.278,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 718.511,32	19,00			\$ 3.781.638,54
4	bpo03 4 IT BPO 25 51	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	2,93	\$ 7.532.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.193.357,78	19,00			\$ 22.070.304,11
5	bpo03 5 IT BPO 25 95	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias de la salud y afines Servicio 7x24 En sitio Oro	94	1,00	\$ 30.130.108,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.724.720,52	19,00			\$ 30.130.108,00
6	bpo03 6 IT BPO 25 61	Agente en Sitio Agente profesional Ingeniería arquitectura urbanismo y afines Jornada Ordinaria En sitio Oro	94	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.431.180,13	19,00			\$ 7.532.527,00
7	bpo03 7 IT BPO 29 14	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines En Sitio Jornada Ordinaria Oro	94	0,60	\$ 8.034.695,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 915.955,23	19,00			\$ 4.820.817,00

8	bpo03 8 IT BPO 32 210	Agente Bilingüe Agente t écnico En Sitio Todas las zonas Servicio 7x24	94	1,00	\$ 18.884.233,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.588.004,27	19,00	\$ 18.884.233,00
9	bpo03 9 IT BPO 18 3	SMS como CHAT Agente técnico Jornada Ordinari a	94	1,00	\$ 5.039.323,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 957.471,37	19,00	\$ 5.039.323,00
10	bpo03 10 IT BPO 36 1	Profesional de operación zonal en campo Jornada Ordinaria Zona 1 Con he rramienta	94	3,00	\$ 13.809.633,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.871.490,81	19,00	\$ 41.428.899,00
11	bpo03 11 IT BPO 37 13	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Ampli a Con herramienta	94	3,00	\$ 10.043.369,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.724.720,33	19,00	\$ 30.130.107,00
12	bpo03 12 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia Con her ramienta	94	2,97	\$ 8.787.948,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.959.039,06	19,00	\$ 26.100.205,56
13	bpo03 13 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordin aria	94	1,00	\$ 7.532.527,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.431.180,13	19,00	\$ 7.532.527,00
14	bpo03 16 IT BPO 7 4	Minutos de conexión out bound Inbound Outbound entre fijos en el resto del territorio naciona	94	235,00	\$ 36,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.607,40	19,00	\$ 8.460,00
15	bpo03 18 IT BPO 7 6	Minutos de conexión out bound Inbound Outbound de fijo a celula	94	28.829,00	\$ 22,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 120.505,22	19,00	\$ 634.238,00
16	bpo03 23 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	22.025,00	\$ 1,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.184,75	19,00	\$ 22.025,00
17	bpo03 24 IT BPO 11 1	Click to call	94	9,00	\$ 17.786,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 30.414,06	19,00	\$ 160.074,00
18	bpo03 25 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive V oice Response Enrutado	94	199.663,00	\$ 1,91	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 72.457,70	19,00	\$ 381.356,33
19	bpo03 27 IT BPO 16 2	Mensaje SMS Short Mess age Service SMS en dobl e ví	94	9.604,00	\$ 5,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.123,80	19,00	\$ 48.020,00
20	bpo03 28 IT BPO 21 1	Chatbot Smart 15000 Re spuesta Chatbot Smart	94	6.506,00	\$ 5,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.180,70	19,00	\$ 32.530,00
21	bpo03 30 IT BPO 47 1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente O mnica	94	122,00	\$ 131.207,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.041.378,26	19,00	\$ 16.007.254,00
22	bpo03 31 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	94	246,57	\$ 156.143,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.315.034,11	19,00	\$ 38.500.179,51
23	bpo03 33 IT BPO 23 1	Hora desarrollo para Int egraciones y canales digi tales	94	591,00	\$ 40.618,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 4.560.995,22	19,00	\$ 24.005.238,00

Notas Finales

29-01-01-000;OC.146060;martha.rodriquezb@fscala.gov.co

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 000200 DIC 27 2024 - COD CIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 -NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DIAN 000200 DIC 27 2024 - COD CIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Supervisor Martha Cecilia Rodríguez Bernal

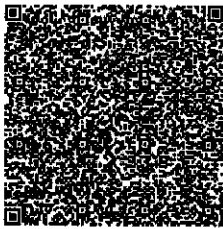
Servicios BPO Centro de Contacto, prestados por la UT Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, durante el mes Junio del 2025, bajo la Orden de Compra 146060 Observaciones de las retenciones a aplica

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

1. 2. No aplica Retención en la fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006

2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitución, acuerda que los miembros asumen directamente la responsabilidades del IVA. Según Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de la UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

Línea de negocio:



Documento generado el:
17/07/2025 12:00:41
Documento validado por la
DIAN:
17/07/2025 12:00:42
XML Generado por: Solución
Gratuita DIAN
800197268
PDF Generado por:
Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	0

Subtotal	670317262.05
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	670317262.05
IVA	127360279.79
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0
Total impuesto (=)	127360279.79
Total neto factura (=)	797677541.84
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ 797677541.84

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	6475264.72

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	670.317.262,05
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	670.317.262,05
IVA	127.360.279,79
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	127.360.279,79
Total neto factura (=)	797.677.541,84
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ 797.677.541,84

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	6.475.264,75

Numero de Autorización: 18764087076098 Rango desde: 1 Rango hasta: 50 Vigencia: 2027-01-13

CERTIFICACIÓN

Yo, ARMANDO FLOREZ PINZON, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, identificada con el NIT No.901.901.001-22, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas GRUPO ASD SAS, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y I.Q OUTSOURCING S.A.S con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los tres (3) días del mes de Julio Dos Mil Veinticinco (2025).


ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

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

CONSIDERANDO QUE:

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

CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que terminará el 31 de diciembre de 2025 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2026.
2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las Normas de Aseguramiento de información Aceptadas en Colombia.
3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos

Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses y a la fecha, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala "Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato"

La presente certificación se expide al tercer (03) día del mes de julio de 2025, a solicitud de la administración.

Atentamente,



Laura Katherine Jiménez Chávez.
Revisor Fiscal Principal
T.P. 253460- T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.



Informe del Revisor Fiscal

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

8 de julio de 2025

En mi calidad de Revisor Fiscal de Image Quality Outsourcing S.A.S, identificada con NIT. 830.039.329-8, he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud, durante el período comprendido entre el mes de febrero de 2025 y el mes de julio de 2025, y de pensiones y riesgos laborales y a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante el período comprendido entre el mes de enero de 2025 y el mes de junio de 2025. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tales obligaciones.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, durante el período comprendido entre el mes de febrero de 2025 y el mes de julio de 2025, y de pensiones y riesgos laborales y a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Compañía para el período comprendido entre el mes de enero de 2025 y el mes de junio de 2025.
3. Comparación del listado obtenido según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía.

Con base en el resultado de los procedimientos enumerados anteriormente, informo que, durante los períodos mencionados en el numeral 2 del presente informe, la Compañía efectuó el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

PwC Contadores y Auditores S.A.S., Calle 100 No. 11A-35, Bogotá, Colombia
Tel: (57-601) 743 1111, www.pwc.com/co



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

8 de julio de 2025

Este informe se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Claudia', written in a cursive style.

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

Nº	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	IBC CCF	TARIFA CCF	TARIFA SENIA	TARIFA ICBF
1	CC 1003251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	\$3.064.964	4.00%	0.00%	0.00%
2	CC 1003578785	BARRETO PULIDO LAURA GABRIELA	\$3.558.750	4.00%	0.00%	0.00%
3	CC 1003774779	SUAREZ RAMIREZ PAULA DANIELA	\$2.896.823	4.00%	0.00%	0.00%
4	CC 1001172840	RODRIGUEZ ROA DANIELA	\$0	0.00%	0.00%	0.00%
5	CC 1001198869	RODRIGUEZ SANCHEZ WENDY STEFANIA	\$1.255.280	4.00%	0.00%	0.00%
6	CC 1001198869	RODRIGUEZ SANCHEZ WENDY STEFANIA	\$257.508	0.00%	0.00%	0.00%
7	CC 1001198899	RODRIGUEZ SANCHEZ WENDY STEFANIA	\$386.262	0.00%	0.00%	0.00%
8	CC 1001198899	RODRIGUEZ SANCHEZ WENDY STEFANIA	\$450.039	0.00%	0.00%	0.00%
9	CC 1003361978	GACINA MATEUS TATIANA	\$2.896.823	4.00%	0.00%	0.00%
10	CC 1006341286	GUTIERREZ CHACON JUAN DAVID	\$2.896.823	4.00%	0.00%	0.00%
11	CC 1007401037	ANGULO GUTIERREZ YESICA ALEJANDRA	\$2.896.823	4.00%	0.00%	0.00%
12	CC 1007474785	BRINEZ ECHEVERRY JUAN ANDRES	\$2.135.250	4.00%	0.00%	0.00%
13	CC 1007645506	RUSAS BARRIOS ANGIE NATALIE	\$3.202.875	4.00%	0.00%	0.00%
14	CC 1007645506	RUSAS BARRIOS ANGIE NATALIE	\$337.262	0.00%	0.00%	0.00%
15	CC 1007754615	GIRALDO MARTINEZ MARIA ANGELICA	\$3.060.596	4.00%	0.00%	0.00%
16	CC 1010074249	MUÑEZ CARRILLO RUTH JIMENA	\$2.896.823	4.00%	0.00%	0.00%
17	CC 1010201630	RODRIGUEZ WALTEROS MARIA VICTORIA	\$2.703.701	4.00%	0.00%	0.00%
18	CC 1010201630	RODRIGUEZ WALTEROS MARIA VICTORIA	\$128.754	0.00%	0.00%	0.00%
19	CC 1010212950	RAMOS HERNANDEZ SANDRA PAOLA	\$2.905.639	4.00%	0.00%	0.00%
20	CC 1010242892	RODRIGUEZ AGUDELO JARIS DANIELA	\$2.994.433	4.00%	0.00%	0.00%
21	CC 1012453559	MENESES FONSECA CAROL DANIELA	\$4.289.966	4.00%	0.00%	0.00%
22	CC 1014226575	TRIANA GIRALDO ZAIDA MILENA	\$2.976.171	4.00%	0.00%	0.00%
23	CC 1014302660	MONTEALEGRE ORTIZ PAULLA	\$3.350.868	4.00%	0.00%	0.00%

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

Nº	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO	SUB	EXT	COL	MUN	COD	IN	RET	TDR	TAR	TDP	TAB	VST	SLT	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	AR	CD	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	CÓDIGO CCF
24	CC 101636030	AVILA BARRERA PAULA ALEJANDRA	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5008	\$2,896,823	4.00%	230301	\$2,896,823	16.00%	14-11	\$2,896,823	0.52%	1	CCF22
25	CC 1016074186	SANCHEZ LEON SANTIAGO	1	0		SI	001	11							X								30	30	30	30	EP5010	\$2,962,946	4.00%	230301	\$2,962,946	16.00%	14-11	\$2,962,946	0.52%	1	CCF22
26	CC 1018448408	VARGAS SILVA CRISTIAN NICOLAS	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5005	\$2,896,823	4.00%	230301	\$2,896,823	16.00%	14-11	\$2,896,823	0.52%	1	CCF22
27	CC 1018448794	HERNANDEZ ACUÑA DANIEL FELIPE	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5005	\$2,896,823	4.00%	230301	\$2,896,823	16.00%	14-11	\$2,896,823	0.52%	1	CCF22
28	CC 1018485667	RODRIGUEZ LADINO CRISTIAN DANIEL	1	0		SI	001	11							X								30	30	30	30	EP5002	\$3,055,518	4.00%	230301	\$3,055,518	16.00%	14-11	\$3,055,518	0.52%	1	CCF22
29	CC 1018056939	ARDILA BOLAÑOS JEIMAY GRACIELA	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5005	\$7,829,250	4.00%	230301	\$7,829,250	16.00%	14-11	\$7,829,250	0.52%	1	CCF22
30	CC 1018072288	URIBE RODRIGUEZ PAULA JULIETH	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5010	\$2,896,823	4.00%	230201	\$2,896,823	16.00%	14-11	\$2,896,823	0.52%	1	CCF22
31	CC 1019111465	CASTRO MARTINEZ JEFER ANTONIO	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5002	\$2,896,823	4.00%	230301	\$2,896,823	16.00%	14-11	\$2,896,823	0.52%	1	CCF22
32	CC 1020784696	RODRIGUEZ MORENO LIZETH KATHERINE	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5005	\$2,905,639	4.00%	230301	\$2,905,639	16.00%	14-11	\$2,905,639	0.52%	1	CCF22
33	CC 1020790226	RUIC BARBERA JOSE ALEJANDRO	1	0		SI	001	11							X								30	30	30	30	EP5010	\$3,042,923	4.00%	230301	\$3,042,923	16.00%	14-11	\$3,042,923	0.52%	1	CCF22
34	CC 1020534343	MARTINEZ CASTAÑO ANDRES MAURICIO	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5017	\$2,905,639	4.00%	230301	\$2,905,639	16.00%	14-11	\$2,905,639	0.52%	1	CCF22
35	CC 1022386241	LOZANO RAMIREZ JUAN FELIPE	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	RES008	\$2,896,823	4.00%	230301	\$2,896,823	16.00%	14-11	\$2,896,823	0.52%	1	CCF22
36	CC 1023010497	VELANDIA PIERNAGORDA MARIA FERNANDA	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5002	\$5,694,000	4.00%	230301	\$5,694,000	16.00%	14-11	\$5,694,000	0.52%	1	CCF22
37	CC 1023014334	QUINTERO RINCON JOHAN SEBASTIAN	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5008	\$3,073,151	4.00%	230301	\$3,073,151	16.00%	14-11	\$3,073,151	0.52%	1	CCF22
38	CC 1023268952	SABOGAL WILCHES EDGAR GICVANNY	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5005	\$2,896,823	4.00%	25-14	\$2,896,823	16.00%	14-11	\$2,896,823	0.52%	1	CCF22
39	CC 1024566293	BARBOSA PIRATOBA JOHANN DAVID	1	0		SI	001	11							X								30	30	30	30	EP5010	\$2,972,392	4.00%	230301	\$2,972,392	16.00%	14-11	\$2,972,392	0.52%	1	CCF22
40	CC 10263905493	MONROY ACUÑA OSCAR ENRIQUE	1	0		SI	001	11							X								30	30	30	30	EP5005	\$3,059,928	4.00%	25-14	\$3,059,928	16.00%	14-11	\$3,059,928	0.52%	1	CCF22
41	CC 1026566792	GONZALEZ GARCIA MARA LILIANA	1	0		SI	001	11							X								30	30	30	30	EP5008	\$3,038,515	4.00%	231001	\$3,038,515	16.00%	14-11	\$3,038,515	0.52%	1	CCF22
42	CC 1030675742	CARO ORTIZ YEIMI LORENA	1	0		SI	001	11							X								30	30	30	30	EP5005	\$2,962,946	4.00%	230301	\$2,962,946	16.00%	14-11	\$2,962,946	0.52%	1	CCF22
43	CC 1030692006	BAQUERO ANGULO MARIA ALEJANDRA	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5008	\$3,558,750	4.00%	230301	\$3,558,750	16.00%	14-11	\$3,558,750	0.52%	1	CCF22
44	CC 1031139363	HERNANDEZ MARTINEZ KEVIN HARNOLD	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5008	\$7,829,250	4.00%	231001	\$7,829,250	16.00%	14-11	\$7,829,250	0.52%	1	CCF22
45	CC 1070925807	MONTE CALDERON JUAN MARIA	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5017	\$2,896,823	4.00%	230301	\$2,896,823	16.00%	14-11	\$2,896,823	0.52%	1	CCF22
46	CC 1072431959	ROA RIOS JENNIFER KATHERINE	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5017	\$2,896,823	4.00%	230301	\$2,896,823	16.00%	14-11	\$2,896,823	0.52%	1	CCF22
47	CC 1075689778	AREVALO FERNANCO TESSICA ALEJANDRA	1	0		SI	001	11							X								30	30	30	30	EP5010	\$2,901,231	4.00%	230301	\$2,901,231	16.00%	14-11	\$2,901,231	0.52%	1	CCF22
48	CC 1105687917	GARNICA GOMEZ CAMILO ANDRES	1	0		SI	001	11															30	30	30	30	EP5002	\$2,896,823	4.00%	25-14	\$2,896,823	16.00%	14-11	\$2,896,823	0.52%	1	CCF22
49	CC 1143460262	REDONDO PALLARES TIFANY LIZETH	1	0		SI	001	11							X								30	30	30	30	EP5002	\$2,896,823	4.00%	230301	\$2,896,823	16.00%	14-11	\$2,896,823	0.52%	1	CCF22
50	CC 1192789179	DAZ RODRIGUEZ MARIA ALEJANDRA	1	0		SI	001	11							X								29	29	29	29	EP5005	\$2,813,487	4.00%	230301	\$2,813,487	16.00%	14-11	\$2,813,487	0.52%	1	CCF22
51	CC 1192789179	DAZ RODRIGUEZ MARIA ALEJANDRA	1	0		SI	001	11											L				1	1	1	1	EP5005	\$96,561	4.00%	230301	\$96,561	16.00%	14-11	\$96,561	0.00%	1	CCF22

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	IBC CCF	TARIFA CCF	TARIFA SENA	TARIFA ICBF
24	CC 1016093033	AVILA BARBOSA PAULA ALEJANDRA	\$2.896 823	4.00%	0.00%	0.00%
25	CC 1016074186	SANCHEZ LECIN SANTIAGO	\$2.962 346	4.00%	0.00%	0.00%
26	CC 1018448408	VARGAS SILVA CRISTIAN NICOLAS	\$2.896 823	4.00%	0.00%	0.00%
27	CC 1018449794	HERNANDEZ ACUÑA DANIEL FELIPE	\$2.896 823	4.00%	0.00%	0.00%
28	CC 1016483067	RODRIGUEZ LADINO CRISTIAN DANIEL	\$3.055 516	4.00%	0.00%	0.00%
29	CC 1019058339	ARDILA BOLAÑOS JIMMY GRACIELA	\$7.829 250	4.00%	0.00%	0.00%
30	CC 1019072268	URUENA RODRIGUEZ PAULA JULIETH	\$2.896 823	4.00%	0.00%	0.00%
31	CC 1019111465	CASTRO MARTINEZ JEFER ANTONIO	\$2.896 823	4.00%	0.00%	0.00%
32	CC 1020764595	RODRIGUEZ MORENO LIZETH KATHERINE	\$2.896 823	4.00%	0.00%	0.00%
33	CC 1020790225	RICO BARRERA JOSE ALEJANDRO	\$3.042 323	4.00%	0.00%	0.00%
34	CC 1020834343	MARTINEZ CASTAÑO ANDRES MAURICIO	\$2.905 039	4.00%	0.00%	0.00%
35	CC 1022386241	LOZANO RAMIREZ JUAN FELIPE	\$2.896 823	4.00%	0.00%	0.00%
36	CC 1023010497	VELANDIA PERNAGORDA MARIAN FERNANDA	\$5.694 000	4.00%	0.00%	0.00%
37	CC 1023074334	QUINTERO RINCON JOHAN SEBASTIAN	\$3.073 151	4.00%	0.00%	0.00%
38	CC 1023929592	SABOGAL WILCHES ETI-GARD GIOVANNY	\$2.896 823	4.00%	0.00%	0.00%
39	CC 1024585293	BARBOSA PIRATOBA JOHANN DAVID	\$2.972 392	4.00%	0.00%	0.00%
40	CC 1026385493	MONROY ACUÑA OSCAR ENRIQUE	\$3.059 506	4.00%	0.00%	0.00%
41	CC 1026565792	GONZALEZ GARCIA MAIRA LILIANA	\$3.038 515	4.00%	0.00%	0.00%
42	CC 1030675742	CARO ORTIZ YEIMI LORENA	\$2.962 346	4.00%	0.00%	0.00%
43	CC 1030692006	RAQUERO ANGULO MARIA ALEJANDRA	\$3.558 750	4.00%	0.00%	0.00%
44	CC 1031139363	HERNANDEZ MARTINEZ KEVIN HARNOLD	\$7.829 250	4.00%	0.00%	0.00%
45	CC 1079825607	MONTES CALDERON JUJANA MARIA	\$2.896 823	4.00%	0.00%	0.00%
46	CC 1072431398	ROA RIOS JENNIFER KATHERINE	\$2.896 823	4.00%	0.00%	0.00%
47	CC 1075689778	ALEXANDRO FRANCO YESSICA ALEJANDRA	\$2.901 231	4.00%	0.00%	0.00%
48	CC 1105687917	GARNICA GOMEZ CAMILO ANDRES	\$2.896 823	4.00%	0.00%	0.00%
49	CC 1143460282	REDONDO FALLARES TIFANY LIZETH	\$2.993 903	4.00%	0.00%	0.00%
50	CC 1192789179	DAZ RODRIGUEZ MARIA ALEJANDRA	\$2.813 487	4.00%	0.00%	0.00%
51	CC 1192789179	DAZ RODRIGUEZ MARIA ALEJANDRA	\$56.551	4.00%	0.00%	0.00%

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	EX ON	COD MUN	COD DEP	ING	REI	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CF	CODIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	CODIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	CODIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	CODIGO CCF		
52	CC 1233693088	HERNANDEZ RIVERA DANIELA FERNANDA	1	0			SI	001	11								X							30	30	30	30	30	30	30	EPS008	\$2,662,946	4,00%	230201	\$2,662,946	16,00%	14-11	\$2,662,946	0,52%	1	CCF22
53	CC 1233904105	CALDERON OSORIO LEIDY STEPHANIE	1	0			SI	001	11														30	30	30	30	30	30	30	EPS010	\$2,666,823	4,00%	230201	\$2,666,823	16,00%	14-11	\$2,666,823	0,52%	1	CCF22	
54	CC 79601326	FRIETO RAMIREZ JORGE YOVANNI	1	0			SI	001	11								X						30	30	30	30	30	30	30	EPS006	\$5,942,539	4,00%	25-14	\$5,942,539	16,00%	14-11	\$5,942,539	0,52%	1	CCF22	
55	CC 79701106	VARGAS CIFUENTES JULIO ALFREDO	1	0			SI	001	11														30	30	30	30	30	30	30	EPS002	\$7,829,250	4,00%	25-14	\$7,829,250	16,00%	14-11	\$7,829,250	0,52%	1	CCF22	
56	CC 80020045	MUÑOZ RODRIGUEZ JOHN GRLANDO	1	0			SI	001	11								X						30	30	30	30	30	30	30	EPS005	\$5,942,539	4,00%	231001	\$5,942,539	16,00%	14-11	\$5,942,539	0,52%	1	CCF22	

P A G A D O

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	IBC CCF	TARIFA CCF	TARIFA SENA	TARIFA ICBF
53	CC 1233853089	HERNANDEZ RIVERA DANIELA FERNANDA	\$2.963.946	4.00%	0.00%	0.00%
53	CC 1233904106	CALDERON OSORIO LEIDY STEPHANIE	\$2.696.873	4.00%	0.00%	0.00%
54	CC 79601326	PRIETO RAMIREZ JORGE YOVANNI	\$5.842.539	4.00%	0.00%	0.00%
55	CC 79701106	VARGAS CIFUENTES JULIO ALFREDO	\$7.829.250	4.00%	0.00%	0.00%
56	CC 80020015	MUÑOZ RODRIGUEZ JOHN CIRLANDO	\$5.842.539	4.00%	0.00%	0.00%

PAGA DADO

Nº	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE NIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000474626	AVENDANO NEVA JUAN PAOLO	\$0	14-7	\$2,896,823	0.52%	1	\$15,200	CCF22	\$2,896,823	4.00%	\$115,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
2	CC 10009504570	TORRES MORALES KAREN JULIANE	\$0	14-7	\$3,448,481	0.52%	1	\$18,100	CCF22	\$3,448,481	4.00%	\$138,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
3	CC 1000853511	GUERRERO CONTRERAS KAREN LUCIANY	\$0	14-7	\$4,816,175	0.52%	1	\$25,200	CCF22	\$4,816,175	4.00%	\$192,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0
4	CC 1000853511	GUERRERO CONTRERAS KAREN LUCIANY	\$0	14-7	\$110,722	0.00%	1	\$0	CCF22	\$110,722	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
5	CC 1001349527	HLERFANO LANCHEROS NICOL ANDREA	\$0	14-7	\$3,029,069	0.52%	1	\$15,900	CCF22	\$3,029,069	4.00%	\$121,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
6	CC 1007295258	GARZON CUBILLOS WARTORY	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF22	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
7	CC 1010180037	VILLEGAS GARZON LUISA FERRIANDA	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF22	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
8	CC 1010169514	OSPINO BERNALDEZ FABIO ALBERTO	\$0	14-7	\$2,918,864	0.52%	1	\$15,300	CCF22	\$2,918,864	4.00%	\$116,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
9	CC 1010218636	ARIZA RODRIGUEZ LAURA NATALY	\$0	14-7	\$2,703,701	0.52%	1	\$14,200	CCF22	\$2,703,701	4.00%	\$108,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
10	CC 1010224947	CAMACHO LOPEZ NURY ANGELICA	\$0	14-7	\$3,350,871	0.52%	1	\$17,500	CCF22	\$3,350,871	4.00%	\$134,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
11	CC 1013847181	TORRES QUEVEDO ANGIE ALEJANDRA	\$0	14-7	\$4,381,065	0.52%	1	\$22,900	CCF22	\$4,381,065	4.00%	\$175,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
12	CC 1013651792	MORENO DIMAS JUAN DAVID	\$0	14-7	\$2,896,823	0.52%	1	\$15,200	CCF22	\$2,896,823	4.00%	\$115,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
13	CC 1013659165	TORRES GONZALEZ CAMILA ALEXANDRA	\$0	14-7	\$2,896,823	0.52%	1	\$15,200	CCF22	\$2,896,823	4.00%	\$115,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
14	CC 1013671915	SILVA BEJARANO KAREN LORENA	\$0	14-7	\$2,948,721	0.52%	1	\$15,400	CCF22	\$2,948,721	4.00%	\$118,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
15	CC 1014268753	RODRIGUEZ RINCON ANGIE CAROLINA	\$0	14-7	\$3,029,069	0.52%	1	\$15,900	CCF22	\$3,029,069	4.00%	\$121,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
16	CC 1014298380	ARCHILA MOLINA DANIELA	\$0	14-7	\$3,020,351	0.52%	1	\$15,800	CCF22	\$3,020,351	4.00%	\$120,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
17	CC 1015455551	GHALA GORCILLO ADRIANA PAOLA	\$0	14-7	\$2,896,823	0.52%	1	\$15,200	CCF22	\$2,896,823	4.00%	\$115,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
18	CC 1015464132	CANDON AREVALO ANCELICA JANNETH	\$0	14-7	\$2,962,346	0.52%	1	\$15,500	CCF22	\$2,962,346	4.00%	\$118,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
19	CC 1015468060	SANCHEZ ALAPE LINA MARCELA	\$0	14-7	\$2,901,231	0.52%	1	\$15,200	CCF22	\$2,901,231	4.00%	\$116,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
20	CC 1015478487	PENUELA CELIS DIANA MILENA	\$0	14-7	\$3,003,250	0.52%	1	\$15,700	CCF22	\$3,003,250	4.00%	\$120,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
21	CC 1016018251	SANCHEZ CARVAJAL CARMEN ROSA	\$0	14-7	\$2,962,346	0.52%	1	\$15,500	CCF22	\$2,962,346	4.00%	\$118,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
22	CC 1016054104	RIVERO ROJAS CARLOS ALBERTO	\$0	14-7	\$3,519,970	0.52%	1	\$18,400	CCF22	\$3,519,970	4.00%	\$140,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
23	CC 1016070969	GARAY VELASQUEZ PAULA ANDREA	\$0	14-7	\$3,038,516	0.52%	1	\$16,900	CCF22	\$3,038,516	4.00%	\$121,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Substitución	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1016056923	BECERRA MORENO LEIDY KATHERINE	\$0	14-7	\$4,381,905	0.52%	1	\$22,900	CCF22	\$4,381,905	4.00%	\$175,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
25	CC 1018475732	BUITRAGO PARRA LINA MARIA	\$0	14-7	\$2,703,701	0.52%	1	\$14,200	CCF22	\$2,703,701	4.00%	\$108,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
26	CC 1018475732	BUITRAGO PARRA LINA MARIA	\$0	14-7	\$128,754	0.00%	1	\$0	CCF22	\$128,754	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
27	CC 1019044498	PARRA CAMACHO JOHN FREDY	\$0	14-7	\$3,015,844	0.52%	1	\$15,800	CCF22	\$3,015,844	4.00%	\$120,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0
28	CC 1019066427	HUERFANO ACOSTA OLGA LUCIA	\$0	14-7	\$2,962,946	0.52%	1	\$15,500	CCF22	\$2,962,946	4.00%	\$118,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
29	CC 1019067144	PARDO GUTIERREZ BRIVITE PAOLA	\$0	14-7	\$4,381,905	0.52%	1	\$22,900	CCF22	\$4,381,905	4.00%	\$175,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
30	CC 1019129274	CASTANEDA VALDES BRAYAN STEVEN	\$0	14-7	\$2,945,314	0.52%	1	\$15,400	CCF22	\$2,945,314	4.00%	\$117,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
31	CC 1020822050	ESTRELLA MEZA JOHAN ALEXANDER	\$0	14-7	\$2,703,701	0.52%	1	\$14,200	CCF22	\$2,703,701	4.00%	\$108,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
32	CC 1023989035	MUNOZ AREVALO DIANA MARITZA	\$0	14-7	\$2,967,354	0.52%	1	\$15,500	CCF22	\$2,967,354	4.00%	\$118,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0
33	CC 1024597323	GARZON CALDERON LAURA DANIELA	\$0	14-7	\$2,886,823	0.52%	1	\$15,200	CCF22	\$2,886,823	4.00%	\$115,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
34	CC 1026256099	CAGUA GARCIA MARILYN TEREZA	\$0	14-7	\$2,918,864	0.52%	1	\$15,300	CCF22	\$2,918,864	4.00%	\$116,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
35	CC 1026345339	SAMIEDRA BAHAMON LEIDY YOHANA	\$0	14-7	\$3,452,889	0.52%	1	\$18,100	CCF22	\$3,452,889	4.00%	\$138,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
36	CC 1030684373	MOLANO BOADA KAREN NATHALIA	\$0	14-7	\$2,896,823	0.52%	1	\$15,200	CCF22	\$2,896,823	4.00%	\$115,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
37	CC 1030686130	CLAVILLO PEREZ DANIEL	\$0	14-7	\$3,085,595	0.52%	1	\$16,100	CCF22	\$3,085,595	4.00%	\$122,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0
38	CC 1032430133	ORGANISTA OCHOA SERGIO	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF22	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
39	CC 1032464988	NAVARETTE RODRIGUEZ JULIAN HIRLANDO	\$0	14-7	\$4,381,905	0.52%	1	\$22,900	CCF22	\$4,381,905	4.00%	\$175,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
40	CC 1033753747	PADILLA MEZA ANDRES FELIPE	\$0	14-7	\$3,038,516	0.52%	1	\$15,800	CCF22	\$3,038,516	4.00%	\$121,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
41	CC 1033785460	ORTIZ OSPINA LEIDY MAVERLY	\$0	14-7	\$2,962,946	0.52%	1	\$15,500	CCF22	\$2,962,946	4.00%	\$118,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
42	CC 1047221420	SANCHEZ VARGAS MARTHA CECILIA	\$0	14-7	\$4,982,250	0.52%	1	\$26,100	CCF22	\$4,982,250	4.00%	\$199,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
43	CC 1048849728	AGUIRRE SOSA DARY GISELL	\$0	14-7	\$2,896,823	0.52%	1	\$15,200	CCF22	\$2,896,823	4.00%	\$115,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
44	CC 1048849850	HERNANDEZ RIVERA ANA ISABEL	\$0	14-7	\$2,896,823	0.52%	1	\$15,200	CCF22	\$2,896,823	4.00%	\$115,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
45	CC 1070708601	DUEÑAS GOMEZ BRAYAN STEVEN	\$0	14-7	\$3,038,516	0.52%	1	\$15,900	CCF22	\$3,038,516	4.00%	\$121,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
46	CC 1073534788	VILLALOBOS TORRES KAREN LORENA	\$0	14-7	\$2,962,946	0.52%	1	\$15,500	CCF22	\$2,962,946	4.00%	\$118,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
47	CC 1083889670	CHARRY TRUJILLO YEIMMI LILIANA	\$0	14-7	\$4,337,033	0.52%	1	\$22,700	CCF22	\$4,337,033	4.00%	\$173,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
48	CC 1083889670	CHARRY TRUJILLO YEIMMI LILIANA	\$0	14-7	\$94,905	0.00%	1	\$0	CCF22	\$94,905	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
49	CC 1081579875	CABALLERO CARVAJALINO KAREN LUCETH	\$0	14-7	\$2,896,823	0.52%	1	\$15,200	CCF22	\$2,896,823	4.00%	\$115,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
50	CC 1136889467	CEBALLOS GUZMAN ALISON BRIGETH	\$0	14-7	\$2,967,354	0.52%	1	\$15,500	CCF22	\$2,967,354	4.00%	\$118,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0
51	CC 1233510409	GUERRERO ORTIZ HENRY ALEJANDRO	\$0	14-7	\$2,932,089	0.52%	1	\$15,400	CCF22	\$2,932,089	4.00%	\$117,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	COL EXT	EXON	COD MUN	COD DEP	RET	DE	TAE	TDR	TAR	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	RR	EP	AP	ARL	CR	CODIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CODIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
52	CC 1233894266	VERA LÓPEZ PAULA TATIANA	1	0		SI	001	11							X									30	30	30	EP5017	\$3,055,518	4.00%	\$122,300	25-14	\$3,055,518	16.00%	\$498,800	\$0
53	CC 1233802073	CALDERON JOYA CESAR IVAN	1	0		SI	001	11							X									30	30	30	EP5017	\$3,081,668	4.00%	\$123,300	230201	\$3,081,668	16.00%	\$483,200	\$0
54	CC 1233806487	SERULVEDA GARCIA ANGY ESTEFANIA	1	0		SI	001	11																30	30	30	EP5010	\$2,886,823	4.00%	\$115,900	230201	\$2,886,823	16.00%	\$463,500	\$0
55	CC 538071640	GUERRERO GALLO ROCIO	1	0		SI	001	11																30	30	30	EP5008	\$4,982,250	4.00%	\$199,300	230301	\$4,982,250	16.00%	\$787,200	\$0
																										\$6,887,500			\$27,592,000	\$0					

PAGA DADO

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSF Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SERVA	APORTE SERVA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
52	CC 1233884266	VERA LOPEZ PAJALA TATIANA	\$0	14-7	\$3.055.518	0.52%	1	\$16.000	CCF22	\$3.055.518	4.00%	\$122.300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
53	CC 1233902073	CALDERON JOYA CESAR IVAN	\$0	14-7	\$3.081.968	0.62%	1	\$16.100	CCF22	\$3.081.968	4.00%	\$123.300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
54	CC 1233906467	SERUVEDA GARCIA ANGY ESTEFANIA	\$0	14-7	\$2.895.823	0.52%	1	\$15.200	CCF22	\$2.895.823	4.00%	\$115.900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
55	CC 53001640	GUERRERO GALLO ROCIO	\$0	14-7	\$4.982.250	0.52%	1	\$26.100	CCF22	\$4.982.250	4.00%	\$199.300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
\$0													\$6.884.000			

P A D A O
G A D A O
P A D A O

Bogotá D.C., 03 de julio de 2025

Doctoras

MARTHA CECILIA RODRÍGUEZ BERNAL
ALEJANDRA TORRES DUQUE

Supervisoras Orden de Compra No. 146060

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Bogotá D.C

REFERENCIA: Personal contratado por la UT Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, para la prestación de los servicios adquiridos por FGN bajo la Orden de Compra Nro. 146060 Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024

Respetadas supervisoras.

En el marco de ejecución de la Orden de Compra Nro. 146060, Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024, nos permitimos certificar que el personal listado a continuación fue contratado por el Grupo ASD S.A.S. e IQ Outsourcing SAS para la prestación de los servicios adquiridos por la Fiscalía General de la Nación con dedicación exclusiva para el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio del 2025, así:

DOCUMENTO IDENTIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA INICIO OBRA LABOR	EMPLEADOR
1014298380	ARCHILA MOLINA DANIELA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1000474626	AVENDAÑO NEVA JUAN PABLO	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1016095823	BECERRA MORENO LEIDY KATHERINE	AGENTE PROFESIONAL - PSICOLOGO	16/05/2025	GRUPO ASD
1018475732	BUITRAGO PARRA LINA MARIA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1026296099	CAGUA GARCIA MARILYN TEREZA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1233902073	CALDERON JOYA CESAR IVAN	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1010224947	CAMACHO LOPEZ NURY ANGELICA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1019129274	CASTAÑEDA VALDES BRAYAN STEVEN	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1015464132	CAÑON AREVALO ANGELICA JINNETH	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD

UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

DOCUMENTO IDENTIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA INICIO OBRA LABOR	EMPLEADOR
1136889467	CEBALLOS GUZMAN ALISON BRIGETH	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1015455551	CHALA GORDILLO ADRIANA PAOLA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1083889670	CHARRY TRUJILLO YEIMMI LILIANA	AGENTE PROFESIONAL - PSICOLOGO	16/05/2025	GRUPO ASD
1030686130	CLAVIJO PEREZ DANIEL	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1070708601	DUEÑAS GOMEZ BRAYAN STIVEN	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1016070363	GARAY VELASQUEZ PAULA ANDREA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1024597323	GARZON CALDERON LAURA DANIELA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1000853511	GUERRERO CONTRERAS KAREN LUCIANY	LIDER DE CALIDAD	16/05/2025	GRUPO ASD
53001640	GUERRERO GALLO ROCIO	LIDER DE CALIDAD	16/05/2025	GRUPO ASD
1233510409	GUERRERO ORTIZ HENRY ALEJANDRO	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1049640850	HERNANDEZ RIVERA ANA ISABEL	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1019066427	HUERFANO ACOSTA OLGA LUCIA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1001349527	HUERFANO LANCHEROS NICOL ANDREA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1013651792	MORENO DIMAS JUAN DAVID	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1023908035	MUÑOZ AREVALO DIANA MARITZA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1032464988	NAVARRETE RODRIGUEZ JULIAN HERNANDO	AGENTE PROFESIONAL - ABOGADO	16/05/2025	GRUPO ASD
1032430133	ORGANISTA OCHOA SERGIO	AGENTE PROFESIONAL	16/05/2025	GRUPO ASD
1033795460	ORTIZ OSPINA LEIDY MAYERLY	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1010190614	OSPINO BERMUDEZ FABIO ALBERTO	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1033753747	PADILLA MEZA ANDRES FELIPE	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1019067144	PARDO GUTIERREZ BRIYITE PAOLA	AGENTE PROFESIONAL - PSICOLOGO	16/05/2025	GRUPO ASD
1019044498	PARRA CAMACHO JOHN FREDY	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1015478487	PEÑUELA CELIS DIANA MILENA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1016054104	RIVERO ROJAS CARLOS ALBERTO	AGENTE TECNICO BILINGÜE	3/06/2025	GRUPO ASD



UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

DOCUMENTO IDENTIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA INICIO OBRA LABOR	EMPLEADOR
1014268753	RODRIGUEZ RINCON ANGIE CAROLINA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1030634539	SAAVEDRA BAHAMON LEIDY YOHANA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1015468050	SANCHEZ ALAPE LINA MARCELA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1016018251	SANCHEZ CARVAJAL CARMEN ROSA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1047221420	SANCHEZ VARGAS MARTHA CECILIA	LIDER DE CALIDAD	16/05/2025	GRUPO ASD
1233909497	SEPULVEDA GARCIA ANGY ESTEFANIA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1013671315	SILVA BEJARANO KAREN LORENA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1013669185	TORRES GONZALEZ CAMILA ALEXANDRA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1000504570	TORRES MORALES KAREN JULIANNE	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1013647181	TORRES QUEVEDO ANGIE ALEJANDRA	AGENTE PROFESIONAL - ABOGADO	16/05/2025	GRUPO ASD
1233894266	VERA LOPEZ PAULA TATIANA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1073534788	VILLALOBOS TORRES KAREN LORENA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	GRUPO ASD
1010190037	VILLEGAS GARZON LUISA FERNANDA	FORMADOR	16/05/2025	GRUPO ASD
1048849128	AGUIRRE SOSA DARY GISELL	AGENTE TÉCNICO	22/05/2025	GRUPO ASD
1091679875	CABALLERO CARVAJALINO KAREN LICETH	AGENTE TÉCNICO	22/05/2025	GRUPO ASD
1007295258	GARZON CUBILLOS MARYORY	AGENTE PROFESIONAL - PSICOLOGO	27/05/2025	GRUPO ASD
1030684373	MOLANO BOADA KAREN NATHALIA	AGENTE TÉCNICO	26/05/2025	GRUPO ASD
79701106	VARGAS CIFUENTES JULIO ALFREDO	PROFESIONAL DE OPERACION ZONAL DE CAMPO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1019058339	ARDILA BOLAÑOS JEIMMY GRACIELA	PROFESIONAL DE OPERACION ZONAL DE CAMPO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1031139363	HERNANDEZ MARTINEZ KEVIN HARNOLD	PROFESIONAL DE OPERACION ZONAL DE CAMPO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1007645906	ROSAS BARRIOS ANGIE NATALIE	AGENTE TECNICO BILINGÜE	16/05/2025	IQ Outsourcing
1007474186	BRIÑEZ ECHEVERRY JUAN ANDRES	AGENTE GENERAL-SOPORTE	16/05/2025	IQ Outsourcing



UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

DOCUMENTO IDENTIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA INICIO OBRA LABOR	EMPLEADOR
1001198899	RODRIGUEZ SANCHEZ WENDY STEFANIA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1005361978	GAONA MATEUS TATIANA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1075689778	AREVALO FRANCO YESSICA ALEJANDRA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1018485067	RODRIGUEZ LADINO CRISTIAN DANIEL	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1020834343	MARTINEZ CASTAÑO ANDRES MAURICIO	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1023014334	QUINTERO RINCON JOHAN SEBASTIAN	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1026305493	MONROY ACUÑA OSCAR ENRIQUE	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1024566293	BARBOSA PIRATOBA JOHANN DAVID	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1020790225	RICO BARRERA JOSE ALEJANDRO	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1010212990	RAMOS HERNANDEZ SANDRA PAOLA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1072431399	ROA RIOS JENNIFER KATHERINE	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1000774779	SUAREZ RAMIREZ PAULA DANIELA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1026566792	GONZALEZ GARCIA MAIRA LILIANA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1020784595	RODRIGUEZ MORENO LIZETH KATHERINE	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1233893088	HERNANDEZ RIVERA DANIELA FERNANDA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1007754615	GIRALDO MARTINEZ MARIA ANGELICA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1233904106	CALDERON OSORIO LEIDY STEPANIE	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1023926952	EDGARD GIOVANNY SABOGAL WILCHES	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1010201830	RODRIGUEZ WATEROS MARIA VICTORIA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1019111465	CASTRO MARTINEZ JEFER ANTONIO	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1019072288	URUEÑA RODRIGUEZ PAULA JULIETH	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1070925607	MONTES CALDERON JUANA MARIA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1014228575	TRIANA GIRALDO ZAIDA MILENA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1016074186	SANCHEZ LEON SANTIAGO	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1030675742	CARO ORTIZ YEIMI LORENA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing



UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

DOCUMENTO IDENTIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA INICIO OBRA LABOR	EMPLEADOR
1010074249	NUÑEZ CARRILLO RUTH JIMENA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1010242892	RODRIGUEZ AGUDELO JARIS DANIELA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1014302690	MONTEALEGRE ORTIZ PAHULA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1192789179	DIAZ RODRIGUEZ MARIA ALEJANDRA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1016060303	AVILA BARBOSA PAULA ALEJANDRA	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
1143460282	REDONDO PALLARES TIFANY LIZETH	AGENTE TÉCNICO	16/05/2025	IQ Outsourcing
80020015	MUÑOZ RODRIGUEZ JOHN ORLANDO	SUPERVISOR	16/05/2025	IQ Outsourcing
79601326	PRIETO RAMIREZ JORGE YOVANNI	SUPERVISOR	16/05/2025	IQ Outsourcing
1030692006	BAQUERO ANGULO MARIA ALEJANDRA	AGENTE TECNICO BILINGÜE	21/05/2025	IQ Outsourcing
1023010497	VELANDIA PIERNAGORDA MARIA FERNANDA	SUPERVISOR	22/05/2025	IQ Outsourcing
1000578765	BARRETO PULIDO LAURA GABRIELA	AGENTE TECNICO BILINGÜE	22/05/2025	IQ Outsourcing
1007401037	ANGULO GUTIERREZ YESICA ALEJANDRA	AGENTE TÉCNICO	22/05/2025	IQ Outsourcing
1018448408	VARGAS SILVA CRISTIAN NICOLAS	AGENTE TÉCNICO	22/05/2025	IQ Outsourcing
1006341286	GUTIERREZ CHACON JUAN DAVID	AGENTE TÉCNICO	22/05/2025	IQ Outsourcing
1105687917	GARNICA GÓMEZ CAMILO ANDRÉS	AGENTE TÉCNICO	22/05/2025	IQ Outsourcing
1018449794	HERNANDEZ ACUÑA DANIEL FELIPE	AGENTE TÉCNICO	22/05/2025	IQ Outsourcing
1022386241	LOZANO RAMIREZ JUAN FELIPE	AGENTE TÉCNICO	22/05/2025	IQ Outsourcing
1012453558	MENESES FONSECA CAROL DANIELA	AGENTE PROFESIONAL - ABOGADO	28/05/2025	IQ Outsourcing
1010218636	ARIZA RODRIGUEZ LAURA NATALY	AGENTE TÉCNICO	3/06/2025	GRUPO ASD
1020822050	ESTRELLA MEZA JOHAN ALEXANDER	AGENTE TÉCNICO	3/06/2025	GRUPO ASD
1023004276	GUERRERO CARDOZO YULEYDI	AGENTE PROFESIONAL LENGUAJE DE SEÑAS	13/06/2025	GRUPO ASD

La documentación que soporta la relación contractual de cada colaborador con su respectivo empleador reposa en los archivos de las empresas Grupo ASD S.A.S.



**INFORME DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS
PLATAFORMA CENTRO DE CONTACTO**

DETALLADO

Aplicativo y/o servicio:	Plataforma Omnichannel Contact Center - Masiv
Operación de medición:	Centro de Contacto Fiscalía General de la Nación
Área responsable:	Infraestructura UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
Periodo evaluado:	1 Junio 2025 a 30 Junio 2025

Incidentes con impacto en disponibilidad: Para el periodo objeto de evaluación, la Plataforma Omnichannel Contact Center dispuesta por la UT Acuerdo Marco ASD - IQ 2024 para soportar los servicios contratados por la Fiscalía General de la Nación, bajo la Orden de Compra 146060, amparada en el Contrato del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024, registró el siguiente nivel de disponibilidad:

VARIABLES	MEDICIÓN
Minutos de disponibilidad real de los servicios contratados	43.200 Minutos
Numero de minutos contratados	43.200 Minutos
% Disponibilidad	100,0%

- La Plataforma Masiv dispuesta por la UT Acuerdo Marco ASD - IQ 2024 para la gestión de SMS como chat, contratado por FGN, bajo la Orden de Compra 146060, amparada en el Contrato del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-202402, registró un nivel de disponibilidad del 100%, reflejado en la entrega oportuna de una (01) campaña, durante el mes objeto de medición.

Aplica plan de continuidad: SI NO

Candidato para la KDB: SI NO

Control de cambios: Fecha elaboración: 3 Julio de 2025

William Paul Rios O.

Elaboración de informe:

William Paul Rios O - Especialista de ContactCenter UT

Aprobación de informe:

Mauricio Gomez Murcia – Gte. Infraestructura -Ingeniería