



## INFORME No. 1 DE SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

### COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS - CONALCRÉDITOS

#### SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

PERÍODO PRESENTADO  
19/08/2025 AL 31/08/2025

#### OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Bogotá D.C., SEPTIEMBRE 16 DE 2025

## Tabla de contenido

1.	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	3
2.	INFORMACIÓN PRESUPUESTAL .....	7
2.1.	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL SED.....	8
2.2.	PLAZO Y SUSPENSIONES.....	9
3.	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO.....	9
3.1.	ATENCIÓN DE CANALES A CARGO DEL PROVEEDOR.....	9
3.2.	INDICADOR DE SATISFACCIÓN Y NIVEL DE SERVICIO .....	10
3.3.	CONTROL DE LA OPERACIÓN .....	12
3.4.	CONTROL COMPROMISOS ADQUIRIDOS .....	13
3.5.	CONTROL DE PRESENTACIÓN DE INFORMES .....	14
3.6.	CONTROL CUMPLIMIENTO ACUERDOS DE SERVICIO (ANS) .....	14
4.	ÍTEM DE CARÁCTER LEGAL .....	14
4.1.	EXPEDIENTE Y ARCHIVO .....	14
4.2.	PÓLIZA .....	15
4.3.	OBLIGACIONES SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y RECURSOS PARAFISCALES.....	15
5.	GESTIÓN DE COMUNICACIONES DEL CONTRATO .....	15
6.	CONCLUSIONES Y ACCIONES.....	17

## Contenido tablas

TABLA 1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ORDEN DE COMPRA 150022 DE 2025 .....	3
TABLA 2.	RESUMEN DE ÍTEM CONTRATADOS .....	3
TABLA 3.	TRÁMITES DE SUSCRIPCIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA ORDEN DE COMPRA 150022 DE 2025 .....	6
TABLA 4.	RUBROS .....	7
TABLA 5.	CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDADES PRESUPUESTALES .....	7
TABLA 6.	REGISTROS PRESUPUESTALES.....	7
TABLA 7.	VALOR DE LA ORDEN DE COMPRA .....	7
TABLA 8.	ACTAS DE SUPERVISIÓN PARCIALES DE PAGO.....	8
TABLA 9.	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL SED .....	8
TABLA 10.	PLAZO INICIAL Y MODIFICACIONES EN PLAZO.....	9
TABLA 11.	ACTA DE SUSPENSIÓN, ACTAS DE PRÓRROGA DE SUSPENSIONES Y REINICIO.....	9
TABLA 12.	COMPORTAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN AGOSTO JEAN KARLO.....	9
TABLA 13.	ATENCIÓN ETB AGOSTO 19 AL 31 DE 2025 .....	9
TABLA 14.	INDICADOR NIVEL DE SERVICIO DEL 19 A 31 DE AGOSTO DE 2025.....	10
TABLA 15.	SATISFACCIÓN DETALLADO MENSUAL 2025 .....	10
TABLA 16.	EJECUCIÓN DE ÍTEM CONTRATADOS AGOSTO (19 AL 31).....	10
TABLA 17.	PLANES DE MEJORA.....	12
TABLA 18.	CONTROL COMPROMISOS ADQUIRIDOS .....	13
TABLA 19.	CONTROL DE PRESENTACIÓN DE INFORMES.....	14
TABLA 20.	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.....	16

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

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

Tabla 1. Descripción general de la orden de compra 150022 de 2025

Orden de Compra No.	150022 de 8 de agosto de 2025
Objeto	Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, trámites y comunicación de la Secretaría de Educación del Distrito con el público interno y externo en los canales de atención en el Marco de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.
No. Certificado de Disponibilidad Presupuestal	2488 de 9 de mayo de 2025 VF No. 12 de julio 3 de 2025 VF No. 27 de julio 3 de 2025
No. de Registro Presupuestal	4285 de 19 de agosto de 2025 VF No. 49 de 19 de agosto de 2025 VF No. 277 de 19 de agosto de 2025
Modificación:	NA
Fecha inicio:	19 de agosto de 2025
Fecha terminación:	31 de julio de 2027
Porcentaje de ejecución presupuestal:	1,63%
Porcentaje de ejecución en tiempo:	1,50%
Nombre del contratista:	Cobranza Nacional De Créditos S.A.S.
Nombre del supervisor del contrato o convenio:	Carmen Julia Guerrero Gamba

Fuente: Información contractual OSC

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

Tabla 2. Resumen de ítem contratados

ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Cantidad	Precio mes	Precio Total
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	Mes	23,5	Mes	\$15.40 0,54	10	\$154.005 ,40	\$3.619.12 6,90
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	Minuto	23,5	Mes	\$47,03	8538 6	\$4.015.7 03,58	\$94.369.0 34,13

ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Cantidad	Precio mes	Precio Total
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	Minuto	23,5	Mes	\$47,03	42367	\$1.992.520,01	\$46.824.220,24
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Minuto	23,5	Mes	\$47,03	5000	\$235.150,00	\$5.526.025,00
5	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Anuncio	23,5	Mes	\$12.941,63	2	\$25.883,26	\$608.256,61
6	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Minuto	23,5	Mes	\$23,29	5181	\$120.665,49	\$2.835.639,02
7	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	Transferencia	23,5	Mes	\$25,88	677	\$17.520,76	\$411.737,86
8	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	Minuto	23,5	Mes	\$25,88	500	\$12.940,00	\$304.090,00
9	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	Minuto	23,5	Mes	\$27,18	1000	\$27.180,00	\$638.730,00
10	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	1	Mes	\$647.081,66	1	\$647.081,66	\$647.081,66
11	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	Mes	19	Mes	\$111.285,10	1	\$111.285,10	\$2.114.416,90
12	IT-BPO-14-6	WhatsApp for Business API	Conversión	19	Mes	\$81,53	100000	\$8.153.000,00	\$154.907.000,00
13	IT-BPO-14-38	WhatsApp for Business API	Conversión	19	Mes	\$81,53	30000	\$2.445.900,00	\$46.472.100,00
14	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	Conversión	19	Mes	\$10,00	20000	\$200.000,00	\$3.800.000,00

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Cantidad	Precio mes	Precio Total
15	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	Mensaje SMS	23	Mes	\$5,18	107954	\$559.201,72	\$13.141.240,42
16	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	Mensaje SMS	23	Mes	\$10,35	20000	\$207.000,00	\$4.864.500,00
17	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	Respuesta Chatbot Smart	19	Mes	\$10,22	30000	\$306.600,00	\$5.825.400,00
18	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	4	Mes	\$77.649,80	50	\$3.882.490,00	\$15.529.960,00
19	IT-BPO-25-6	Agente en Sitio	Mes	23,5	Mes	\$4.143.173,05	20	\$82.863.461,00	\$1.947.291.333,50
20	IT-BPO-28-6	Agente Front Office sin herramienta	Mes	23,5	Mes	\$3.722.497,49	30	\$111.674.924,70	\$2.624.360.730,45
21	IT-BPO-29-36	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Mes	23,5	Mes	\$4.641.630,61	1	\$4.641.630,61	\$109.078.319,34
22	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	Mes	22	Mes	\$8.526.672,10	3	\$25.580.016,30	\$562.760.358,60
23	IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Mes	23,5	Mes	\$7.188.957,15	2	\$14.377.914,30	\$337.880.986,05
24	IT-BPO-39-1	Formador	Mes	23,5	Mes	\$6.251.124,15	1	\$6.251.124,15	\$146.901.417,53
25	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	Distintivo	2	Mes	\$70.273,07	31	\$2.178.465,17	\$4.356.930,34

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Cantidad	Precio mes	Precio Total
26	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Licencia por posición	23	Mes	\$160.410,25	20	\$3.208.205,00	\$75.392.817,50
27	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	Hora desarrollo	23,5	Mes	\$77.649,80	10	\$776.498,00	\$18.247.703,00
Sub Total							\$ 6.228.709.155,05		
IVA							\$ 1.183.454.739,46		
Valor Total							\$ 7.412.163.894,51		

Fuente: Información contractual OSC

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

Trámite	Fecha	Responsable
Elaboración de SOC y estudios previos	18/06/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colombia Compra Eficiente (TVEC).</li> <li>Andrés Mauricio Narváez Reyes – Contratista OSC, Carmen Julia Guerrero Gamba – jefe Oficina de Servicio al Ciudadano.</li> </ul>
Expedición de CDP	09/05/2025	Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – Responsable de presupuesto.
Expedición de CDP VF programación	03/07/2025	Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – Responsable de presupuesto.
Fecha de emisión de la Orden de Compra en Colombia Compra Eficiente	08/08/2025	Colombia Compra Eficiente - TVEC
Radicación en la Oficina de Apoyo Precontractual	04/07/2025	Áfrika Henao Zamora – jefe Oficina de Apoyo Precontractual.
Fecha de numeración de la Orden de Compra	19/08/2025	Áfrika Henao Zamora – jefe Oficina de Apoyo Precontractual – Jhonathan Camilo Reina Alfonso, Contratista Oficina de Apoyo Precontractual.
Registro Presupuestal	19/08/2025	Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – responsable de presupuesto.
Registro Presupuestal VF programación	19/08/2025	Cristian Oswaldo Carmona Sánchez – responsable de presupuesto.
Garantías: Póliza de Cumplimiento No. 80605 Vigencia: Desde 08/08/2025 Hasta 31/07/2030	14/08/2025	Cobranza Nacional de Créditos S.A.S, Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina de Contratos SED

Fuente: Información contractual OSC

## 2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

Tabla 4. Rubros

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

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Tabla 5. Certificados de disponibilidades presupuestales

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

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Tabla 6. Registros presupuestales

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

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

Tabla 7. Valor de la orden de compra

Descripción	Fecha	Aporte SED	Aporte externo	Valor
Valor del la Orden de Compra	08/08/2025	N/A	N/A	\$7.412.163.894,51

Descripción	Fecha	Aporte SED	Aporte externo	Valor
Forma de pago	Mensual	N/A	N/A	El valor de la orden de compra se cancelará mensualmente de acuerdo al valor facturado por mes y según el servicio efectivamente prestado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la aceptación de la factura previo cumplimiento de los siguientes requisitos: a) Factura por parte del proveedor, b) Constancia de cumplimiento de las obligaciones del proveedor frente al Sistema de Seguridad Social Integral, c) Informe consolidado de gestión mensual, d) Grabaciones de llamadas del mes facturado, e) Certificados de disponibilidad de los servicios, f) Planilla de pago de seguridad social del personal que prestó sus servicios durante el periodo facturado y g) Acta de Supervisión suscrita por la Supervisor del contrato y el contratista, de acuerdo con modelo dispuesto por la SED. El proveedor deberá diligenciar el formato de actualización de terceros, requerido para el primer pago o según lo disponga la Oficina de Tesorería de la SED.

Fuente: Información contractual OSC

Tabla 8. Actas de supervisión parciales de pago

Actas presentadas	Fecha de suscripción	Valor total	Supervisor
Acta de Supervisión No. 1	16/09/2025	\$120.689.825,11	Carmen Julia Guerrero Gamba
<b>Total</b>		<b>\$120.689.825,11</b>	

Fuente: Información contractual OSC

## 2.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL SED

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

Tabla 9. Ejecución presupuestal SED

RP	Fecha RP	Valor RP	Valor Ejecutado	Saldo
4285	19/08/2025	\$1.395.923.996	\$120.689.825,00	\$1.275.234.171,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$120.689.825,00</b>	<b>\$1.275.234.171,00</b>

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apoteosys

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

## 2.2. PLAZO Y SUSPENSIONES

Tabla 10. Plazo inicial y modificaciones en plazo

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

Fuente: Información contractual OSC

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

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

Fuente: Dirección de Servicios Administrativos Apotelesys

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

## 3. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

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

Tabla 12. Comportamiento canales de atención agosto

Canal	Presencial	Telefónico	Virtual
Atenciones	5.066	3.381	10.326

Fuente: Base Canales de operación OSC

### 3.1. Atención de canales a cargo del proveedor

A continuación, se relaciona el apoyo realizado en los canales de atención para agosto 19 a 31 de 2025:

Tabla 13. Atención Conalcréditos agosto 19 al 31 de 2025

Punto de atención	Agosto
BTE – Asignación	500
Canal telefónico Inbound (PAA)	1.363
Chat / Agente	454
Dexon Y Buzones	4.359
DLES Presencial	1.704
FUT – Contáctenos	2.152
Presencial (Cobertura/Movilidad)	1.931
Presencial OSC (Radicación)	682
Supercades	671
Presencial OSC (Personalizada)	528
Total atenciones en el mes	14.344

Fuente: Base Canales de operación OSC

Es importante aclarar, que fue el inicio del contrato con el nuevo proveedor y se encontraban en implementación de aplicativos y gestión de estabilización de la operación para todos los canales.

### 3.2. Indicador de satisfacción y nivel de servicio

Tabla 14. Indicador Nivel de Servicio del 19 a 31 de agosto de 2025

Mes	Meta 2025	Resultado
Agosto	85%/20 seg	96,05%

Fuente: Informe mensual de gestión Conalcréditos

\*La medición corresponde al canal telefónico.

El acuerdo de nivel de servicio pactado con el proveedor de servicio del centro de contacto es obtener una satisfacción mínima de 90% y se obtuvo una satisfacción general para este período del 86,16%, lo cual se encuentra por debajo del estándar establecido.

Tabla 15. Satisfacción detallado mensual 2025

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, mes
Meta ANS	90%				
Obtenido Agosto	99%	87,23%	37,25%	64,18%	65,56%

Fuente: Base canales de operación - satisfacción

Tabla 16. Ejecución de ítems contratados agosto (19 al 31)

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de facturación	Valor unitario	Cantidad facturada	Valor mes
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	Mes	\$15.400,54	10	\$61.602,16
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	Minuto	\$47,03	16.480	\$775.054,40
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	Minuto	\$47,03	0	\$0
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Minuto	\$47,03	0	\$0
5	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Anuncio	\$12.941,63	28	\$362.365,64
6	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Minuto	\$23,29	196	\$4.564,84

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de facturación	Valor unitario	Cantidad facturada	Valor mes
7	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	Transferencia	\$25,88	0	\$0
8	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	Minuto	\$25,88	0	\$0
9	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	Minuto	\$27,18	0	\$0
10	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	\$647.081,66	0	\$0
11	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	Mes	\$111.285,10	0	\$0
12	IT-BPO-14-6	WhatsApp for Business API	Conversación	\$81,53	0	\$0
13	IT-BPO-14-38	WhatsApp for Business API	Conversación	\$81,53	0	\$0
14	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	Conversación	\$10,00	0	\$0
15	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	Mensaje SMS	\$5,18	198	\$1.025,65
16	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	Mensaje SMS	\$10,35	0	\$0
17	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	Respuesta Chatbot Smart	\$10,22	0	\$0
18	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	\$77.649,80	0	\$0
19	IT-BPO-25-6	Agente en Sitio	Mes	\$4.143.173,05	20	\$33.145.384,40
20	IT-BPO-28-6	Agente Front Office sin herramienta	Mes	\$3.722.497,49	30	\$44.669.969,88
21	IT-BPO-29-36	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Mes	\$4.641.630,61	1	\$1.856.652,24
22	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	Mes	\$8.526.672,10	3	\$10.232.006,52
23	IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Mes	\$7.188.957,15	2	\$5.751.165,72
24	IT-BPO-39-1	Formador	Mes	\$6.251.124,15	1	\$2.500.449,66

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Unidad de facturación	Valor unitario	Cantidad facturada	Valor mes
25	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	Distintivo	\$70.273,07	0	\$0
26	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Licencia por posición	\$160.410,25	20	\$1.283.282,00
27	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	Hora desarrollo	\$77.649,80	10	\$776.498,00

Fuente: Información contractual OSC

Total de facturación de consumos en el periodo antes de IVA \$ 101.420.021,10 IVA \$19.269.804,01 valor total de la facturación \$ 120.689.825,11.

### 3.3. Control de la operación

Producto de las acciones de seguimiento y control, conforme con los compromisos adquiridos en los comités de operaciones se generan planes de mejora, que permiten corregir y optimizar la prestación del servicio. Se hace seguimiento a estos planes.

Tabla 17. Planes de mejora

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
Monitoreo de la operación	Se realiza revisión de la gestión del día anterior a través de los archivos compartidos. Asimismo, se realiza reunión a partir del inicio del contrato un (01) día a la semana a las 8:00 am. En los canales presenciales hay un sistema de turnos. Se realiza evaluación permanente a la productividad y tiempos de servicio. En los canales telefónico y chat, se genera un reporte de acuerdo con las solicitudes realizadas por la secretaría de Educación del Distrito. En el canal virtual se realiza monitoreo a los requerimientos ingresados por el correo <a href="mailto:contactenos@educacionbogota.gov.co">contactenos@educacionbogota.gov.co</a> , <a href="mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co">buzonentidades@educacionbogota.gov.co</a> , <a href="mailto:notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co">notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co</a> y por la ventanilla de radicación virtual se validan pendientes por gestionar en la herramienta Dexon.	Diaria	Cumple
Calibración	Conalcréditos cuenta con el servicio de dos (2) líderes de calidad, con el objetivo de generar una mejora continua en el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía. Por lo anterior, en el canal telefónico se escuchan grabaciones y agentes en línea, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio. En el canal virtual, se monitorean los redireccionamientos y evalúan los tiempos de	Programación semanal	Cumple

Ítem	Actividad	Periodicidad	Cumplimiento
	atención, lo cual es tomado en cuenta para la matriz de monitoreo. En el canal presencial, se evalúan las quejas, se hace seguimiento a los redireccionamientos y encuestas de servicio. Para lo anterior, se generan lineamientos que permiten dar cumplimiento a la precisión de error crítico y no crítico de la Entidad.		
Evaluación asistencia del personal	Se lleva control de asistencia junto con el Log in – Log out de los agentes y personal Staff. En este periodo se cumplió parcialmente el control de asistencia ya que al inicio de la operación no se contó con la herramienta de Log in – Log out.	Diario	Cumple
Informe mensual	Se hace una evaluación mensual del cumplimiento del contrato en consideración de las funciones de supervisión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilancia administrativa</li> <li>• Vigilancia técnica</li> <li>• Vigilancia financiera y contable</li> </ul>	Mensual	Cumple
Factura	Validación de los ítems facturados acordes con lo consumido, los soportes del proveedor, asistencias y el cumplimiento de los requisitos básicos para el pago. Para la verificación de número de agentes se controla de asistencia con la herramienta de Login – Logout.	Mensual	Cumple
Reuniones de seguimiento	Se inició un ejercicio de reuniones una vez por semana, en las cuales se dan a conocer las cifras de la semana anterior con el objetivo de generar las acciones de mejora pertinentes. El seguimiento se encuentra en las actas.	Semanal	Cumple
Capacitaciones y plan padrino	Se realiza constantemente proceso de socialización y actualización de la información de los agentes, conforme con el plan de capacitación del área de operaciones.	Semanalmente	Cumple

Fuente: Información contractual OSC

### 3.4. Control compromisos adquiridos

A continuación, se dan a conocer los compromisos generales adquiridos durante el mes, los cuales han sido objeto de análisis en las reuniones de operación:

Tabla 18. Control compromisos adquiridos

Compromiso	Estado	Observación
Seguimiento y control semanal del indicador de satisfacción en los canales de atención.	Cumple	N/A
Se realizará seguimiento a los resultados de las evaluaciones realizadas a los asistentes a las socializaciones, con la finalidad de gestionar refuerzos a aquellos que obtengan notas inferiores a 7.	Cumple	N/A

Compromiso	Estado	Observación
Se realiza una mesa de trabajo con las personas que gestionan Dexon para escalar las dudas frecuentes del proceso, se realiza una pizarra de preguntas que serán escaladas con el área encargada.	Cumple	N/A

Fuente: Información contractual OSC

### 3.5. Control de presentación de informes

Para el óptimo desarrollo del contrato se requiere un control adecuado en la prestación del servicio, mediante el control de los informes actualizados por el centro de contacto que permite evidenciar el cumplimiento o incumplimiento en la remisión de estos. Es importante mencionar que dicha información se actualiza diariamente y se socializa en la reunión semanal:

Tabla 19. Control de presentación de informes

Fecha operación	Fecha actualización
19/08/2025	20/08/2025
20/08/2025	21/08/2025
21/08/2025	22/08/2025
22/08/2025	25/08/2025
25/08/2025	26/08/2025
26/08/2025	27/08/2025
27/08/2025	28/08/2025
28/08/2025	29/08/2025
29/08/2025	01/09/2025

Fuente: Información contractual OSC

### 3.6. Control cumplimiento acuerdos de servicio (ANS)

Conforme con las fichas técnicas y estudios previos, se han establecido los acuerdos de nivel de servicio (ANS), frente a los cuales se hace la evaluación de la calidad en la prestación del servicio en el nivel platino. En las fichas técnicas se estableció los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra como periodo de estabilización el cual inició el 19 de agosto de 2025 y finalizará el 19 de noviembre de 2025.

## 4. ÍTEMS DE CARÁCTER LEGAL

### 4.1. Expediente y archivo

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

- Acta de inicio
- Estudio y documentos previos
- Ficha Técnica CCE

- Solicitud Ordenación de Contratación procesos de selección, licitación pública concurso de méritos y selección abreviada. SOC SED I-2025-84722 de fecha 07 de julio de 2025.
- Minuta servicios BPO III CCE
- Orden de Compra 150022 de 08 de agosto de 2025
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2488 del 09 de mayo de 2025
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.27 del 03 de julio de 2025
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.12 del 03 de julio de 2025
- Certificado de Registro Presupuestal No. 4285 del 19 de agosto de 2025
- Certificado de Registro Presupuestal No. 49 del 19 de agosto de 2025
- Certificado de Registro Presupuestal No. 277 del 19 de agosto de 2025
- Certificado de aprobación de garantías

#### 4.2. Póliza

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

Garantías:

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

Vigencia total:

Desde 08/08/2025

Hasta 31/07/2030

#### 4.3. Obligaciones sistema de seguridad social y recursos parafiscales

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

- Factura por parte del proveedor.
- Constancia de cumplimiento de las obligaciones del proveedor frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
- Informe consolidado de gestión mensual.
- Grabaciones de llamadas del mes facturado.
- Certificados de disponibilidad de los servicios.
- Planilla de pago de seguridad social del personal que prestó sus servicios durante el periodo facturado.
- Acta de supervisión suscrita por la supervisora del contrato y el contratista.

### 5. GESTIÓN DE COMUNICACIONES DEL CONTRATO

Actas de reunión del 19 al 31 de agosto 2025.

En el desarrollo de las actividades contractuales, la entidad realizó reuniones semanales de seguimiento a la operación y calidad del servicio prestado. Las actas se encuentran en el archivo de gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano y están identificadas con la serie documental correspondiente.

Las actas, oficios y documentos generados durante el desarrollo de las actividades contractuales, conforme a la normatividad vigente y los lineamientos de la entidad, se encuentran archivados y cargados en los siguientes repositorios virtuales:

- Página web de SECOP II
- Archivo de SharePoint de la Oficina de Contratos
- SharePoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano, sección Contratos, año 2025, Centro de Contrato Conalcréditos.

En el archivo de la gestión de la operación a cargo del proveedor se encuentra las siguientes reuniones:

ACTA\_OPERACIONES\_SEGUIMIENTOS\_CONTRATO\_CONALCREDITOS\_15\_08\_2025  
ACTA\_OPERACIONES\_GESTION\_OSC\_29\_08\_2025

De igual forma, se encuentra un archivo de respaldo en:

- Archivo de SharePoint de la Oficina de Contratos
- SharePoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano, sección Contratos, año 2025, Centro de Contrato CONALCRÉDITOS, 2-CONTRACTUAL

#### Grabaciones

Las grabaciones de las llamadas y monitoreos del periodo fueron radicadas por el proveedor con el registro E-2025-148118, las cuales se encuentran en formato MAV estas grabaciones se encuentran en un servidor virtual designado por la OTIC (NAS \\172.16.244.22).

Tabla 20. Cumplimiento del contrato

ÍTEM DE CUMPLIMIENTO	Cumple Parcialmente	Si cumple	No cumple
¿A la fecha de emisión del presente informe los productos, bienes, servicios, resultados y entregables cumplen con las especificaciones técnicas y el nivel o grado de funcionalidad y/o confiabilidad que se pactó en el contrato? Si la respuesta es no o parcialmente, indique lo pertinente y desarrolle.		X	
¿El contratista cumplió con los recursos ofertados para el cumplimiento del contrato: pagos de seguridad social, equipo de trabajo, maquinaria, frentes de trabajo, ¿etc? Si la respuesta es no o parcialmente, indique si quedan obligaciones pendientes y desarrolle.		X	
¿El contratista entregó todos los documentos, comunicaciones, informes requeridos en la ejecución del contrato? Si la respuesta es no o parcialmente, indique si quedan obligaciones pendientes y desarrolle.		X	

ÍTEM DE CUMPLIMIENTO	Cumple Parcialmente	Si cumple	No cumple
¿Se dio un manejo adecuado a los riesgos del contrato? Si la respuesta es no, indique lo pertinente y desarrolle.		X	

Fuente: Ejecución contractual

En el informe de gestión del proveedor, la supervisión del contrato evidenció el cumplimiento de las obligaciones, frente a las cuales se dejan las conclusiones y acciones.

Se aprueba la factura por parte de la jefatura de la oficina de servicio al ciudadano y se generan los compromisos para subsanar las observaciones presentadas.

## 6. Conclusiones y acciones

- El proveedor debe realizar el pago del impuesto de timbre según lo indicado en el simulador y en la orden de compra No. 150022 de 8 de agosto de 2025.
- Se inició la operación el 19 de agosto de 2025.
- Conalcréditos se comprometió a entregar los distintivos lo antes posible.
- El proveedor debe realizar el pago del impuesto de timbre y remitir el soporte de pago a la SED.
- Cuando se presenten novedades en los sistemas se realizarán los reportes en la bitácora.
- Se deben documentar y controlar las llamadas outbound.
- Usar llamadas outbound para casos complejos y no afectar el TMO.
- Durante la segunda quincena de agosto se adelantaron acciones de formación a los agentes del nuevo operador quienes recibieron inducción.
- Asegurar el correcto direccionamiento de extensiones IVR.
- Actualizar plantillas de respuesta.
- Implementar la herramienta ECO para control de logueo.
- Seguimiento a agentes con mayor porcentaje de redireccionamientos.
- Implementar estrategias para bajar rezagos en DEXON y FUT.
- Reducir los tiempos de espera para radicación.
- Se realizó seguimiento diario a los redireccionamientos, y formulación de estrategias de mejora para mitigar el impacto generado en el proceso de radicación.
- Se realiza seguimiento a la categorización en DEXON con el fin de identificar los tipos de solicitudes más recurrentes, y levantar alertas y establecer estrategias para una gestión más eficiente y oportuna.
- Aumentar consultas y uso de canal oficial de preguntas frecuentes.

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

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

Av. Eldorado No. 66 – 63  
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48  
Código postal: 111321  
[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
Información: Línea 195

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE  
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S  
NIT. 800.219.668-3**

**CONSIDERANDO QUE:**

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.
2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.
3. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año en curso de 2024.
4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:
  - a. Cruce de los saldos de los auxiliares contables de la cuenta 2370 – Organismos de la S.S. acreedor a agosto de 2025 generada desde el sistema Navision, suministrada por el área administrativa, contra las planillas PILA del mismo corte.
  - b. Verificación que los pagos de las planillas PILA del mes de agosto de 2025 se realizaron de acuerdo con las fechas establecidas por el decreto 923 del 31 de mayo del 2017 en su artículo 3.2.2.1.

De acuerdo con las anteriores consideraciones a continuación expedimos la certificación solicitada por la Compañía.

**CERTIFICA QUE:**

**(Cifras Expresadas en Pesos Colombianos)**

1. De acuerdo con registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por Cobranza Nacional De Créditos S.A.S., la Compañía ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos laborales, pensiones; así como, los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente al mes que se detalla a continuación:

Periodo Causado (2025)	No. de planillas (Fecha Elaboración)	Monto pagado (pesos Colombianos)	Fecha de Pago
Agosto	9490968314 (11/09/2025)	\$268,086,300	Septiembre (11/2025)

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las Plantillas PILA que me ha suministrado la Compañía.

Se expide en Bogotá a los diecisiete (17) días del mes de septiembre de 2025, por solicitud de la Administración de la Compañía, con destino a clientes y proveedores y no podrá ser usado para otros fines.

ANA MARIA BELLO VELANDIA  
Digitally signed by ANA MARIA BELLO VELANDIA  
Date: 2025.09.17 14:51:09 -05'00'

**Ana Maria Bello Velandia**

Revisor Fiscal Principal

Tarjeta Profesional No. 269449-T

Designada por Deloitte & Touche S.A.S.



Representación Gráfica  
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB221129



Cobranza Nacional de Creditos S.A.S NIT: 800.219.668 - 3  
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica y asimiladas  
Dirección: Cl 98 70 91 Of 302 Centro  
Régimen Contable: Responsable de Iva  
Municipio: Bogotá D.C.  
Actividad Económica Principal: 8291  
Correo: Facturas.Clientes@emergiac.com  
Tipo de Responsabilidad: O-15 Autorretenedor  
Teléfono: (1) 7454040

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

CUFE: e44e3d85bb8898e5486a7ec900268e99d6ff45c45f7171102750e894ef3e7f864c8f79631b3a476038048c24e3ecd388

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB221129

Fecha de Emisión: 2025-09-18

Tipo de Operación: ESTANDAR

Fecha de Vencimiento: 18 DE OCTUBRE DEL 2025

Adquiriente: NIT 899999061 Razón Social: BOGOTA DISTRITO CAPITAL

Ciudad: BOGOTA DC Dirección: CR 30 25 90 P 1 BRR OF CORRESPONDENCIA  
Departamento: Bogotá DC Código Municipio: 11001  
País: Colombia Correo: jmasso@emergiac.com  
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica Teléfono: 3134881443  
Régimen Contable: Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA Atención:  
Tipo de Responsabilidad: Gran contribuyente

Orden de Compra: 150022 Fecha de Orden de Compra: 2025-09-18

Cantida	Concepto	Importe USD/EUR		Importe COP	
		Unitario	Total	Unitario	Total
10	Troncal SIP	-	-	6.160,22	61.602,16
16480	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutado	-	-	47,03	775.054,40
28	Grabación anuncios IVR	-	-	12.941,63	362.365,64
196	Minutos Outbound entre fijos en ciudades principal	-	-	23,29	4.564,84
198	Mensaje SMS (Short Message Service)	-	-	5,18	1.025,64
20	Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio	-	-	1.657.269,22	33.145.384,40
30	Agente Front Office sin herramienta	-	-	1.488.999,00	44.669.969,88
1	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana	-	-	1.856.652,24	1.856.652,24
3	Supervisor Servicios BPO	-	-	3.410.668,84	10.232.006,52
2	Líder de calidad_	-	-	2.875.582,86	5.751.165,72
1	Formador_Jornada Ordinaria	-	-	2.500.449,66	2.500.449,66
20	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	-	-	64.164,10	1.283.282,00

Total Items Facturados: 12

Datos del Pago

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

Moneda	-
Tasa de Cambio	-
Importe USD/EUR	-

Moneda	COP
Subtotal Base Gravable	101.420.021,10
Total Impuestos (+)	19.269.804,01
Total a Pagar =	COP 120.689.825,11

Total Retenciones 3.870.188,00

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

Observación 1:Periodo Agosto

Iva regimen común - Somos autorretenedores según Resolución Dian N° 000425 del 27 de enero de 2016 - Actividad economica principal 8291-8220  
Resolución de Factura Electronica N. 1876407775468 del 23 DE AGOSTO DEL 2024 del CNCB 200001 al CNCB 400000  
Vigencia del 23 DE AGOSTO DEL 2024 al 23 DE AGOSTO DEL 2026

Representación Gráfica  
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB221129



Cobranza Nacional de Creditos S.A.S NIT: 800.219.668 - 3  
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica y asimiladas  
Dirección: Cl 98 70 91 Of 302 Centro  
Régimen Contable: Responsable de Iva  
Municipio: Bogotá D.C.  
Actividad Económica Principal: 8291  
Correo: Facturas.Clientes@emergiacc.com  
Tipo de Responsabilidad: O-15 Autorretenedor  
Teléfono: (1) 7454040

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

CUFE: e44e3d85bb8898e5486a7ec900268e99d6ff45c45f7171102750e894ef3e7f864c8f79631b3a476038048c24e3ecd388

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA CNCB221129

Fecha de Emisión: 2025-09-18

Tipo de Operación: ESTANDAR

Fecha de Vencimiento: 18 DE OCTUBRE DEL 2025

Adquiriente:	NIT 899999061	Razón Social:	BOGOTA DISTRITO CAPITAL
Ciudad:	BOGOTA DC	Dirección:	CR 30 25 90 P 1 BRR OF CORRESPONDENCIA
Departamento:	Bogotá DC	Código Municipio:	11001
País:	Colombia	Correo:	jmasso@emergiacc.com
Tipo de Contribuyente:	Persona Jurídica	Teléfono:	3134881443
Régimen Contable:	Responsable del impuesto sobre las ventas -IVA	Atención:	
Tipo de Responsabilidad:	Gran contribuyente		
Orden de Compra:	150022	Fecha de Orden de Compra:	2025-09-18

Cantida	Concepto	Importe USD/EUR		Importe COP	
		Unitario	Total	Unitario	Total
10	Hora desarrollo	-	-	77.649,80	776.498,00

Total Items Facturados: 13

Datos del Pago

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

Moneda	-
Tasa de Cambio	-
Importe USD/EUR	-

Moneda	COP
Subtotal Base Gravable	101.420.021,10
Total Impuestos (+)	19.269.804,01
Total a Pagar =	COP 120.689.825,11

Total Retenciones 3.870.188,00

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

Observación 1:Periodo Agosto

Iva regimen común - Somos autorretenedores según Resolución Dian N° 000425 del 27 de enero de 2016 - Actividad economica principal 8291-8220  
Resolución de Factura Electronica N. 1876407775468 del 23 DE AGOSTO DEL 2024 del CNCB 200001 al CNCB 400000  
Vigencia del 23 DE AGOSTO DEL 2024 al 23 DE AGOSTO DEL 2026

ACTA DE SUPERVISIÓN PARA AUTORIZAR PAGOS No. 01  
ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE SERVICIOS BPO III  
CCENEG-079-01-2024 DE CENTRO DE CONTACTO COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

ORDEN DE COMPRA No. 150022 DE 2025 -CCE

Correspondiente al periodo del 19 al 31 de agosto de 2025, con base en los soportes anexos:

En Bogotá D.C., a los dieciséis (16) días de septiembre de 2025, se reunieron las siguientes personas: Carmen Julia Guerrero Gamba, identificada con cédula de ciudadanía número 52.483.018, jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en su calidad de Supervisora y, Omar Oswaldo Sierra Giraldo, identificado con cédula de ciudadanía número 79.729.766, En calidad de Segundo Suplente del Representante legal de Cobranza Nacional De Créditos S.A.S., en su condición de proveedor de servicios, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales del respectivo período y la procedencia de la autorización del pago correspondiente, en el marco de la orden de compra arriba referida, cuyas condiciones generales son las siguientes:

OBJETO	Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, trámites y comunicación de la Secretaría de Educación del Distrito con el público interno y externo en los canales de atención en el marco de la política institucional de servicio a la ciudadanía”.
VALOR	Siete mil cuatrocientos doce millones, ciento sesenta y tres mil ochocientos noventa y cuatro pesos con cincuenta y un centavos M/Cte (\$7.412.163.894,51) de conformidad con la orden de compra 150022 de Colombia Compra Eficiente.
FORMA DE PAGO	El valor del contrato se cancelará mensualmente de acuerdo al valor facturado por mes y según el servicio efectivamente prestado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la aceptación de la factura previo cumplimiento de los siguientes requisitos: a) Factura por parte del proveedor, b) Constancia de cumplimiento de las obligaciones del proveedor frente al Sistema de Seguridad Social Integral, c) Informe consolidado de gestión mensual, d) Grabaciones de llamadas del mes facturado, e) Certificados de disponibilidad de los servicios, f) Planilla de pago de seguridad social del personal que prestó sus servicios durante el periodo facturado y g) Acta de Supervisión suscrita por la Supervisor del contrato y el contratista, de acuerdo con modelo dispuesto por la SED. El proveedor deberá diligenciar el formato de actualización de terceros, requerido para el primer pago o según lo disponga la Oficina de Tesorería de la SED.
PLAZO PACTADO	Veintitrés (23) meses y (15) días.
FECHA DE INICIO	19 de agosto de 2025

MODIFICACIONES	NA
FECHA PREVISTA DE TERMINACIÓN	31 de julio de 2027
SUPERVISOR	Carmen Julia Guerrero Gamba - Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

La supervisión verificó el cumplimiento de las actividades y productos a cargo del proveedor, en virtud de lo cual se establece la procedencia de la autorización del primer (01) pago, el cual corresponde a ciento veinte millones seiscientos ochenta y nueve mil ochocientos veinticinco pesos con once centavos moneda legal colombiana (\$120.689.825,11)

A la fecha, el porcentaje de ejecución presupuestal es de (1,63%) y el porcentaje de ejecución contractual es del (1,50%).

Para constancia se firma por quienes en ella intervinieron.

Proveedor



Firmado digitalmente en ZapSign por  
Omar Oswaldo Sierra  
Fecha: 17/09/2025 16:50:04.185 (UTC-0500)

OMAR OSWALDO SIERRA GIRALDO  
Segundo Suplente del Representante legal  
Cobranza Nacional De Créditos S.A.S.

Supervisora



CARMEN JULIA GUERRERO GAMBA  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano  
Secretaría de Educación del Distrito

Proyectó: Yenny Paola Triana Cortés – Profesional Universitario OSC

# Certificado Bancario

Lunes, 1 de septiembre de 2025

A quien pueda interesar

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS identificado(a) con NIT 800219668, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA CORRIENTE	82171580273	1995/06/08	ACTIVA

**\*Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

\*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín - Local: (60-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (60-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (60-5) 361 88 88 - Cali - Local: (60-2) 554 05 05 - Resto del país: 01800 09 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 900 995 717 - Estados Unidos (1) 1 866 379 97 14.



Catalina Cortés Uribe.  
Gerente Servicios Contact Center & BPO.