

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
e23d9114f79b22a9ac64b0a22afc6351fb0681eeefcd13719676937ff243decda3bc7715577d74fefef94ea5403d63a

Número de Factura: FE-276

Fecha de Emisión: 09/10/2024

Fecha de Vencimiento: 08/11/2024

Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito

Medio de Pago: Instrumento no definido

Orden de pedido:

Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ

Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ

Nit del Emisor: 901444076

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Régimen Fiscal:R-99-PN

Responsabilidad tributaria: 01 -

Actividad Económica: 6311

País: Colombia

Departamento: Bogotá

Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.

Dirección: CL 32 13 07

Teléfono / Móvil: 3402501

Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA

Tipo de Documento: NIT

Número Documento: 900477235

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Régimen fiscal: R-99-PN

Responsabilidad tributaria: ZZ -

País: Colombia

Departamento: Bogotá

Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.

Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3

Teléfono / Móvil: 6015111150

Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo02 1 IT BPO 1 1	Troncal SIP NA NA NA NA NA NA 40 Mes	94	40,00	\$ 28.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 212.800,00	19.00			\$ 1.120.000,00
2	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	66.243,00	\$ 2,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 25.172,34	19.00			\$ 132.486,00
3	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound entre fijos en esto del territorio nacional	94	107,00	\$ 32,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 650,56	19.00			\$ 3.424,00
4	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	7.260,00	\$ 20,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 27.588,00	19.00			\$ 145.200,00
5	bpo02 7 IT BPO 7 11	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de fijo a 018000	94	3.107,00	\$ 62,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 36.600,46	19.00			\$ 192.634,00
6	bpo02 8 IT BPO 7 12	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de celular a 018000	94	32.962,00	\$ 62,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 388.292,36	19.00			\$ 2.043.644,00
7	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	3.763,00	\$ 2,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.429,94	19.00			\$ 7.526,00
8	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	6,00	\$ 2.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.280,00	19.00			\$ 12.000,00
9	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	1,00	\$ 2.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 380,00	19.00			\$ 2.000,00

10	bpo02 14 IT BPO 13 1	Mailing	NIU	224,00	\$ 6,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 255,36	19.00		\$ 1.344,00
11	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	22.906,00	\$ 211,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 918.301,54	19.00		\$ 4.833.166,00
12	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	42,00	\$ 175.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.396.500,00	19.00		\$ 7.350.000,00
13	bpo02 18 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	94	520,00	\$ 68.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.718.400,00	19.00		\$ 35.360.000,00
14	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	1,00	\$ 2.500.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 475.000,00	19.00		\$ 2.500.000,00
15	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	1,00	\$ 61.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 11.590,00	19.00		\$ 61.000,00
16	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	1,00	\$ 57.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 10.830,00	19.00		\$ 57.000,00
17	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	94	38,00	\$ 66.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 476.520,00	19.00		\$ 2.508.000,00
18	bpo02 24 IT BPO 16 1	Mensaje SMS Short Message Service SMS en una vía	94	273,00	\$ 4,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 207,48	19.00		\$ 1.092,00
19	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	1,80	\$ 7.159.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.448.378,00	19.00		\$ 12.886.200,00
20	bpo02 27 IT BPO 38 7	Lider de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	1,30	\$ 6.299.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.555.853,00	19.00		\$ 8.188.700,00
21	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	0,76	\$ 8.880.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.282.272,00	19.00		\$ 6.748.800,00
22	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	1,56	\$ 5.254.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.557.285,60	19.00		\$ 8.196.240,00
23	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	24,60	\$ 3.537.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 16.531.938,00	19.00		\$ 87.010.200,00
24	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	0,93	\$ 5.691.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.005.599,70	19.00		\$ 5.292.630,00
25	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	2,33	\$ 4.394.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.945.223,80	19.00		\$ 10.238.020,00
26	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	8,23	\$ 3.537.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.530.806,90	19.00		\$ 29.109.510,00
27	bpo02 36	Incremento de IPC	NIU	1,00	\$ 5.227.471,88	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 993.219,66	19.00		\$ 5.227.471,88
28	bpo02 37	Incremento de SMMLV	NIU	1,00	\$ 20.236.128,51	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.844.864,42	19.00		\$ 20.236.128,51

Notas Finales

#\$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#\$

Factura MIGRACION SEPTIEMBRE 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACI ON 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

Observaciones de las retenciones a aplica

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

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

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

3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales



Documento generado el:
09/10/2024 11:58:46
Documento validado por la DIAN:
09/10/2024 11:58:47
XML Generado por:
Solución Gratuita DIAN
800197268
PDF Generado por:
Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	249.464.416,39
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	249.464.416,39
IVA	47.398.239,12
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	47.398.239,12
Total neto factura (=)	296.862.655,51
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 296.862.655,51

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	2.409.826,26

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISFACCION

Fecha : 09-10-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Fecha de Inicio.: 28-12-2023

Finalización : 27-06-2024

Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : \$ 3,203,853,832.00

	NUMERO	DETALLE
Adición	1	228494059.54
Adición	2	SE ADICIONA EL CONTRATO POR VALOR DE 922061183.01
Prórroga	1	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 27 de septiembre 2024
Prórroga	2	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 18 de octubre 2024
Otrosí	1	se realizo resdistrucion de los ITEMS

Valor del Contrato y forma de Pago :SEGUN ACUERDO MARCO

Supervisor del contrato : JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE-276	296,862,655.51	01-09-2024	30-09-2024

Valor Total.....: \$ **296,862,655.51**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 690000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.

FIRMA

SUPERVISOR DEL CONTRATO

NOMBRE_SUP

CARGO

DEP_FIRMA

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISFACCION

Fecha : 12-12-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Fecha de Inicio.: 28-12-2023

Finalización : 27-06-2024

Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : \$ 2,053,298,590.00

	NUMERO	DETALLE
Adición	1	228494059.54
Adición	2	SE ADICIONA EL CONTRATO POR VALOR DE 922061183.01
Prórroga	1	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 27 de septiembre 2024
Prórroga	2	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 18 de octubre 2024
Otrosí	1	se realizo resdistrucion de los ITEMS

Valor del Contrato y forma de Pago :CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA.

Supervisor del contrato : MONICA LUCIA ROCHA ARDILA

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA. , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE276	296,862,655.51	01-09-2024	30-09-2024
NC25	-42,078,400.00	01-09-2024	30-09-2024

Valor Total.....: \$ **254,784,255.51**

Realizar consignación a la cuenta bancaria : AHORROS Número 69000000976 de BANCOLOMBIA

Así mismo adjunto el original de la certificación de cumplimiento y pago oportuno de los aportes parafiscales y de seguridad social el cual fue remitido por el contratista y la verificación de estos por parte de la UAEMC

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar.

Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución del contrato se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo de manera eficiente y oportuna.



SUPERVISOR DEL CONTRATO

Nombre :MONICA LUCIA ROCHA ARDILA

Cargo :PROFESIONAL

GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31	
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7	
Fecha de Elaboración			8/10/2024				
Periodo del informe de supervisión			Fecha de Inicial		Fecha Final		
			1/9/2024		30/9/2024		
Tipo de Informe:			Periódico				
Seleccione el Numero del Informe.			10				
Valor a pagar en periodo			\$ 296.862.655,51				
1. Información General del Contrato							
N° de Expediente ORFEO:			20232501410000004E				
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso			TVE Solicitud núm.206898 OC 122240 de 2023		PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023		
SECOP II			N° de Proceso:		TVE Solicitud núm. 206898		
Fecha de suscripción			12/12/2023		Valor Inicial	\$ 2.053.298.590	
Objeto del Contrato:		“Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia”, en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado “Servicios de BPO II”, CCE-025-AMP-2021;					
N°. Registro Presupuestal (RP)		9424	Fecha del RP		9/1/2024		
N°. Registro Presupuestal (RP)		218523	NUMERO DE PÓLIZA		FECHA PÓLIZA	12/12/2013	
PÓLIZA DE SEGURO		Póliza de Cumplimiento		73074	13/12/2023	SI	
		Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual		dd/mm/aaaa NO APLICA			
Fecha Acta de Inicio			28/12/2023				
Plazo de Ejecución			Fecha de Inicial		Fecha Final		
			28/12/2023		18/10/2024		
Nombre del Funcionario Supervisor:			JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ				
Seleccione Dependencia:			Dirección General				
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):							
Nombre del Proveedor o Contratista:							
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:			Unión Temporal ASD-IQ				
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:			901.444.076		DV (Si aplica)	3	
2. Modificaciones del Contrato							
Adición De acuerdo al parágrafo del articulo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.		Numero de Adición			1		
		Fecha de Adición:			06/06/2024		
		Valor de la Adición:			\$ 228.494.059,54		
		Valor Total del Contrato + Adiciones			\$ 2.281.792.649,54		
		N° Registro Presupuestal de la Adición			9424		
		Fecha del RP de la Adición			01/09/2024		
		Modificación a la póliza			SI		
		Fecha Acta Aprobación póliza			24/06/2024		
		Numero de Adición			2		
		Fecha de Adición:			24/06/2024		
		Valor de la Adición:			\$ 922.061.183,01		
		Valor Total del Contrato + Adiciones			\$ 3.203.853.832,55		
		N° Registro Presupuestal de la Adición			9424		
		Fecha del RP de la Adición			01/09/2024		
		Modificación a la póliza			2024-06-24		
Prorroga		Fecha Acta Aprobación póliza			N/A		
		N° de días prorrogados			21		
		Fecha de Inicio Prorroga			28/09/2024		
		Fecha de Fin Prorroga			18/10/2024		
		Fecha Firma de la Prorroga			27/09/2024		
		Modificación a la póliza			SI		
Suspensión		Fecha Acta Aprobación póliza			28/09/2024		
		Número de Suspensión			N/A		
		N° de días Suspendidos					
		Fecha de Inicio de suspensión			Fecha Final Suspensión		
		dd/mm/aaaa			dd/mm/aaaa		
		Fecha firma del documento de suspensión:			dd/mm/aaaa		
		Fecha de reactivación del Contrato:			dd/mm/aaaa		
Reducción		Modificación a la póliza Seleccione					
		Fecha Acta Aprobación póliza			dd/mm/aaaa		
		Numero de reducción			N/A		
		Valor a reducir:					
		N° Registro Presupuestal de la reducción					
		Fecha del RP de la reducción			dd/mm/aaaa		
OTROSÍ		Fecha Firma de Reducción:			dd/mm/aaaa		
		Modificación a la póliza			NO APLICA		
		Fecha Acta Aprobación póliza			dd/mm/aaaa		
		Numero de Otrosí			1		
		Clausula o numeral del contrato a modificar					
		Fecha firma del documento de OTROSÍ:			dd/mm/aaaa		
CESIÓN		Modificación a la póliza			NO APLICA		
		Fecha Acta Aprobación póliza			dd/mm/aaaa		
		Numero de Cesión			N/A		
		Nombre del Cedente					
		Identificación del Cedente					
		Nombre de Cesionario					
		Identificación del Cesionario					
		Fecha Firma de cesión			dd/mm/aaaa		
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO		Fecha inicio de la cesión			Fecha final de la cesión		
		dd/mm/aaaa			dd/mm/aaaa		
		Modificación a la póliza			NO APLICA		
		Fecha Acta Aprobación póliza			dd/mm/aaaa		
		Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del			dd/mm/aaaa		
Tipo			Bilateral				
Fecha terminación del contrato anticipado			dd/mm/aaaa				
Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.							

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7
Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo 2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo 2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo 2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.						
3. Balance Económico del Contrato						
Valor Inicial del Contrato			\$ 2.053.298.590,00			
Valor Adición del Contrato			\$ 228.494.059,54			
Valor de Reducción del Contrato			\$ 922.061.183,01			
			\$ -			
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)		#RP				
Valor Total del Contrato			\$	3.203.853.832,55		
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista		N° de Factura o Cuenta de Cobro			Valor Pagado	
28/12/2023	31/12/2023	1	\$	183.500.000,00		
01/01/2024	31/01/2024	2	\$	363.412.398,00		
01/02/2024	29/02/2024	3	\$	324.337.705,01		
01/03/2024	31/03/2024	4	\$	169.606.940,16		
01/04/2024	31/04/2024	5	\$	281.202.144,40		
01/05/2024	31/05/2024	6	\$	443.712.001,19		
01/06/2024	30/06/2024	7	\$	307.841.455,16		
01/07/2024	30/07/2024	8	\$	315.104.956,17		
01/08/2024	31/08/2024	9	\$	316.316.665,99		
Valor Total Pagado			\$	2.705.034.266,08		
Valor Causado No Pagado			\$	296.862.655,51		
Valor total Ejecutado			\$	3.001.896.921,59		
Saldo Pendiente por Ejecutar			\$	201.956.910,96		
Porcentaje de Ejecución Física				94%		
Porcentaje de Ejecución Presupuestal				84%		
4. Revisión y seguimiento a las actividades especificas del contrato						
COD SERV		CANT	Valor Mensual	Valor Unitario	UNIDADES JULIO	Valor Ejecutado en el Periodo
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes		40	\$ 1.120.000,00	\$ 28.000,00	40	\$ 1.120.000,00
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 60000		60.000	\$ 120.000,00	\$ 2,00	66243	\$ 132.486,00
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA - 30000		30.000	\$ 1.020.000,00	\$ 34,00	0	\$ -
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética_NA_NA_NA_NA_NA -		600	\$ 1.200.000,00	\$ 2.000,00	0	\$ -
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA -		31.000	\$ 992.000,00	\$ 32,00	107	\$ 3.424,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto		120.000	\$ 2.400.000,00	\$ 20,00	7260	\$ 145.200,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto		20.000	\$ 1.240.000,00	\$ 62,00	3107	\$ 192.634,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto		50.000	\$ 3.100.000,00	\$ 62,00	32962	\$ 2.043.644,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia		40.000	\$ 880.000,00	\$ 22,00	0	\$ -
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto		45.000	\$ 1.350.000,00	\$ 30,00	0	\$ -
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto		10.000	\$ 20.000,00	\$ 2,00	3763	\$ 7.526,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes		6	\$ 12.000,00	\$ 2.000,00	6	\$ 12.000,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes		1	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	1	\$ 2.000,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo		80.000	\$ 480.000,00	\$ 6,00	224	\$ 1.344,00
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia		20.000	\$ 40.000,00	\$ 2,00	0	\$ -
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb		45.000	\$ 9.495.000,00	\$ 211,00	22906	\$ 4.833.166,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48		48	\$ 8.400.000,00	\$ 175.000,00	42	\$ 7.350.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo		100	\$ 6.800.000,00	\$ 68.000,00	520	\$ 35.360.000,00

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora		400	\$ 27.200.000,00	\$ 68.000,00	0	\$ -
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes		1	\$ 2.500.000,00	\$ 2.500.000,00	1	\$ 2.500.000,00
bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes		1	\$ 61.000,00	\$ 61.000,00	1	\$ 61.000,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes		1	\$ 57.000,00	\$ 57.000,00	1	\$ 57.000,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia		57	\$ 3.762.000,00	\$ 66.000,00	38	\$ 2.508.000,00
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS		50.000	\$ 200.000,00	\$ 4,00	273	\$ 1.092,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo		11	\$ 1.639.000,00	\$ 149.000,00	0	\$ -
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes		2	\$ 14.318.000,00	\$ 7.159.000,00	1,8	\$ 12.886.200,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes		2	\$ 12.598.000,00	\$ 6.299.000,00	1,3	\$ 8.188.700,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 2 Mes		1	\$ 8.880.000,00	\$ 8.880.000,00	0,76	\$ 6.748.800,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio _Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes		2	\$ 10.508.000,00	\$ 5.254.000,00	1,56	\$ 8.196.240,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio _Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes		37	\$ 130.869.000,00	\$ 3.537.000,00	24,6	\$ 87.010.200,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada		1	\$ 3.970.000,00	\$ 3.970.000,00	0	\$ -
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la		1	\$ 5.691.000,00	\$ 5.691.000,00	0,93	\$ 5.292.630,00
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes		3	\$ 13.182.000,00	\$ 4.394.000,00	2,33	\$ 10.238.020,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes		10	\$ 35.370.000,00	\$ 3.537.000,00	8,23	\$ 29.109.510,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes		1	\$ 5.439.000,00	\$ 5.439.000,00	0	\$ -
INCREMENTO POR IPC			\$ 14.372.307,20		1	\$ 5.227.471,88
INCREMENTO POR SMLMV			\$ 177.639.507,54		1	\$ 20.236.128,51
SUB TOTAL					SUB TOTAL	\$ 249.464.416,39
IVA					IVA	\$ 47.398.239,11
Factura FE260					TOTAL OC	\$ 296.862.655,50
11.36. a 11.73. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18)						
N° de Actividad			Descripción de las actividades realizadas por el contratista		Evidencia	
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.			El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio		Informes cumplimiento obligaciones especificas CC	
11.37. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.			El contratista cumplió, con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.		Informes cumplimiento obligaciones especificas CC	
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre			El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra		Informes cumplimiento obligaciones especificas CC	
11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8			El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra.		Informes cumplimiento obligaciones especificas CC	
11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.			El contratista cumplió con las actividades especificas incluidas en la Orden de Compra		Información remitida como soporte del presente pago, factura FE268; certificación bancaria, RUT.	

 MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7
11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.42. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.			No se ha requerido aún, en proceso de programación.		
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acordó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.50. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.			No se presentaron fallas durante el periodo del informe.		
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 260 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.			No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE.		

 MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7
11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.			Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.		
11.58. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Se validó soporte donde el contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.			Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.		
11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.61. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.64. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los líderes de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.66. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC		
11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.			En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.		

MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7
11.68. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.		El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)		El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados, personal de primer empleo en la operación.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
11.70. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.		Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.			Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.		El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra			Información solicitada cargada en el repositorio. Informe mensual Calidad, Informe mensual Operación y demás anexos.	
11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.		No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos			No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	
11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.		No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.			No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	
5. Concepto del supervisor sobre el cumplimiento general del objeto del contrato						
El contratista cumplió en forma satisfactoria con el objeto contractual durante los tiempos establecidos, con las calidades y procedimientos, tarifas vigentes en la orden de compra.						
6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II						
En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar. Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución de la Orden de Compra se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna.						
7. El supervisor certifica el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato					SI	
8. La información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II					SI	
 UAE MIGRACIÓN COLOMBIA 2024 Firma del Supervisor JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ Asesor de Despacho						

DE: UNION TEMPORAL ASD - IQ

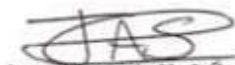
PARA: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

OC 122240

ASUNTO: FACTURACIÓN SERVICIOS PRESTADOS POR LA UT ASD - IQ; MES DE SEPTIEMBRE
2024

En cumplimiento a las obligaciones espaciales de los proveedores del Acuerdo Marco para la prestación de los servicios BPO II CCE-025AMP-2021 definidas por Colombia Compra Eficiente, la Union Temporal IQ-ASD se permite certificar que, en el marco de la ejecución de la Orden de compra N° 12224, los bienes y servicios ahí contenidos se facturaron a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA para el mes de julio 2024, bajo la factura N° FE276, a tarifas del año 2023, es decir sin incluir los incrementos decretados por el gobierno nacional para el 2024 por IPC y SMMLV sin embargo estos incrementos son facturados en dos ítems por separado, conforme el procedimiento definido en conjunto (UTE ASD-IQ Y “UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA”) y regulado por Colombia Compra Eficiente. En tal sentido, no habrá lugar a cobros adicionales por parte del UT ASD-IQ hacia los beneficiarios de la Entidad Compradora “UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA”, por la prestación de los servicios BPO. En tal sentido, debe entenderse que el único certificado y/o soporte valido para la factura electrónica citada.

Para constancia se firma la presente certificación en Bogotá D.C., a los quince (09) días del mes de septiembre del año dos mil veinticuatro (2024) por:

**Jorge Alberto Ardila Sedano**

Coordinador de Operaciones - Unión Temporal ASD - IQ

**Wilson R. Landazuri Castillo**

Director de operaciones de gobierno Unión Temporal ASD - IQ

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de documento electrónico - CUDE :
ceb9cf73e65a40ba50213af3a21166b4079d9aee9f8aedd7a14d57fa95e9794aa9b9ab974be4f87a97e41fb55f144429

Número de Factura: NC25
Fecha de Emisión: 04/12/2024
Fecha de Vencimiento: 04/12/2024
Tipo de Operación: 20 - Nota Crédito que referencia una factura electrónica

Forma de pago: Contado
Medio de Pago: Instrumento no definido
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del emisor / vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ
Nit del Emisor: 901444076
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 - IVA
Actividad Económica: 6311

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 6013402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 900477235
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3
Teléfono / Móvil: 6015111150
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Valor de Venta por Item
								IVA	%	INC	%	
1	bpo02 18 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	94	520,00	\$ 68.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.718.400,00	19.00			\$ 35.360.000,00

Referencias

Tipo de Documento Referencia	Número Referencia	Fecha Referencia	Razón de Referencia
Factura Electrónica	FE276	2024-10-09	Item no cuenta con recursos
CUFE : e23d9114f79b22a9ac64b0a22afcf6351fb0681eeefcd13719676937ff243decda3bc7715577d74fefef94ea5403d63a			

Notas Finales

Linea de negocio:

Datos Totales



Documento generado el:
04/12/2024 14:30:46
Documento validado por la
DIAN:
04/12/2024 14:30:47
XML Generado por: Solución
Gratuita DIAN
800197268
PDF Generado por:
Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA		COP
TASA DE CAMBIO		0
Subtotal	35360000	
Descuento detalle	0,00	
Recargo detalle	0,00	
Total Bruto Factura	35360000	
IVA	6718400	
INC	0,00	
Bolsas	0,00	
Otros impuestos	0	
Total impuesto (=)	6718400	
Total neto factura (=)	42078400	
Descuento Global (-)	0,00	
Recargo Global (+)	0,00	
Total factura (=)	COP \$	\$ 42078400

MONEDA		COP
TASA DE CAMBIO		
Subtotal	35.360.000,00	
Descuento detalle	0,00	
Recargo detalle	0,00	
Total Bruto Factura	35.360.000,00	
IVA	6.718.400,00	
INC	0,00	
Bolsas	0,00	
Otros impuestos	0,00	
Total impuesto (=)	6.718.400,00	
Total neto factura (=)	42.078.400,00	
Descuento Global (-)	0,00	
Recargo Global (+)	0,00	
Total factura (=)	COP \$	\$ 42.078.400,00

Numero de Autorización: 50 Rango desde: 1 Rango hasta: 50 Vigencia: 2026-08-13

 MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
Fecha de Elaboración		6/12/2024		
Periodo del informe de supervisión		Fecha de Inicial	Fecha Final	
		1/09/2024	30/09/2024	
Tipo de Informe:		Periódico		
Seleccione el Numero del Informe.		10		
Valor a pagar en periodo		\$ 254.784.255,51		
1. Información General del Contrato				
N° de Expediente ORFEO:		2023251410000004E		
SECOP II		N° de Proceso:	TVE Solicitud num. 206898	
Seleccione el Contrato		OC 122240 DE 2023		
Fecha de suscripción		12/12/2023	Valor Inicial	\$ 2.053.298.590
Objeto del Contrato:		CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ESTABLECIDOS POR MIGRACION COLOMBIA, EN EJECUCION DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS IDENTIFICADO SERVICIOS DE BPO II, CCE-025-AMP-2021		
N°. Registro Presupuestal (RP)		9424 / 218523	Fecha del RP	9/01/2024
		NUMERO DE POLIZA	FECHA POLIZA	
POLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual	NO APLICA	dd/mm/aaaa	NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		Fecha de Inicial	Fecha Final	
		28/12/2023	18/10/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		Mónica Lucia Rocha Ardila		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre del Funcionario Supervisor (2 o más en caso de que aplique)				
Seleccione Dependencia:				
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión				
y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:		UNION TEMPORAL ASD-IQ		
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:		NIT		
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:		901.444.076	DV (Si aplica)	3
2. Modificaciones del Contrato				
		Numero de Adición	1	
		Fecha de Adición:	06/06/2024	
		Valor de la Adición:	\$	228.494.059,54
		Valor Total del Contrato + Adiciones	\$	2.281.792.649,54
		N° Registro Presupuestal de la Adición	9424	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
Adición De acuerdo al parágrafo del artículo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024		
	Modificación a la póliza	SI		
	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024		
	Numero de Adición	2		
	Fecha de Adición:	24/06/2024		
	Valor de la Adición:	\$	922.061.183,01	
	Valor Total del Contrato + Adiciones	\$	3.203.853.832,55	
	N° Registro Presupuestal de la Adición	9424		
	Fecha del RP de la Adición	01/09/2024		
	Modificación a la póliza	SI		
Prorroga	Fecha Acta Aprobación póliza	24/06/2024		
	Número de prorrogas	1		
	N° de días prorrogados	21		
	Fecha de Inicio Prorroga	28/09/2024		
	dd/mm/aaaa	18/20/2024		
	Fecha Firma de la Prorroga	27/09/2024		
	Modificación a la póliza	SI		
Suspensión	Fecha Acta Aprobación póliza	28/09/2024		
	Número de Suspensión	N/A		
	N° de días Suspendidos			
	Fecha de Inicio de suspensión	Fecha Final Suspensión		
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa		
	Fecha firma del documento de suspensión:	dd/mm/aaaa		
	Fecha de reactivación del Contrato:	dd/mm/aaaa		
	Modificación a la póliza Seleccione			
Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa			



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
Reducción	Numero de reducción	N/A		
	Valor a reducir:			
	N° Registro Presupuestal de la reducción			
	Fecha del RP de la reducción	dd/mm/aaaa		
	Fecha Firma de Reducción:	dd/mm/aaaa		
	Modificación a la póliza	NO APLICA		
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa		
OTROSI	Numero de Otrosí	N/A		
	Clausula o numeral del contrato a modificar			
	Fecha firma del documento de OTROSI:	dd/mm/aaaa		
	Modificación a la póliza	NO APLICA		
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa		
CESIÓN	Numero de Cesión	N/A		
	Nombre del Cedente			
	Identificación del Cedente			
	Nombre de Cesionario			
	Identificación del Cesionario			
	Fecha Firma de cesión	dd/mm/aaaa		
	Fecha inicio de la cesión	Fecha final de la cesión		
	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa		
	Modificación a la póliza	NO APLICA		
	Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa		
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del contrato	dd/mm/aaaa		
	Tipo			
	Fecha terminación del contrato anticipado	dd/mm/aaaa		
Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.				
Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo.2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo.2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo.2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.				
3. Balance Económico del Contrato				
Valor Inicial del Contrato	\$ 2.053.298.590,00			
Valor Adición del Contrato	\$ 1.150.555.242,55			
Valor de Reducción del Contrato	\$ 0,00			
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)	#RP			



SC-CER574562



MIGRACIÓN MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
		PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
Valor Total del Contrato		\$ 3.203.853.832,55			
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista		N° de Factura o Cuenta de Cobro	Valor Pagado		
Fecha de Inicio	Fecha Final				
28/12/2023	31/12/2023		1	\$	183.500.000,00
01/01/2024	31/01/2024		2	\$	363.412.398,00
01/02/2024	29/02/2024		3	\$	324.337.705,01
01/03/2024	31/03/2024		4	\$	169.606.940,16
01/04/2024	30/04/2024		5	\$	281.202.144,40
01/05/2024	31/05/2024		6	\$	443.712.001,19
01/06/2024	30/06/2024		7	\$	307.841.455,16
01/07/2024	31/07/2024		8	\$	315.104.956,17
01/08/2024	30/08/2024	9	\$	316.316.665,99	
Valor Total Pagado		\$ 2.521.534.266,08			
Valor Causado No Pagado		\$ 254.784.255,51			
Valor total Ejecutado		\$ 2.776.318.521,59			
Saldo Pendiente por Ejecutar		\$ 427.535.310,96			
Porcentaje de Ejecución Física		87%			
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		79%			
4. Revisión y seguimiento a las actividades específicas del contrato					
COD SERV	CANT	VALOR MENSUAL	UNIDADES AGOSTO	VALOR EJECUTADO EN EL PERIODO	
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	\$ 1.120.000,00	40	\$ 1.120.000,00	
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	60000	\$ 120.000,00	66243	\$ 132.486,00	
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	30000	\$ 1.020.000,00	0	\$ -	
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	600	\$ 1.200.000,00	0	\$ -	



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	31000	\$ 992.000,00	107	\$ 3.424,00
bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	120000	\$ 2.400.000,00	7260	\$ 145.200,00
bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	20000	\$ 1.240.000,00	3107	\$ 192.634,00
bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	50000	\$ 3.100.000,00	32962	\$ 2.043.644,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40000	\$ 880.000,00	0	\$ -
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45000	\$ 1.350.000,00	0	\$ -
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10000	\$ 20.000,00	3763	\$ 7.526,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	\$ 12.000,00	6	\$ 12.000,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	\$ 2.000,00	1	\$ 2.000,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80000	\$ 480.000,00	224	\$ 1.344,00



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20000	\$ 40.000,00	0	\$ -
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45000	\$ 9.495.000,00	22906	\$ 4.833.166,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	48	\$ 8.400.000,00	42	\$ 7.350.000,00
bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	100	\$ 6.800.000,00	520	\$ 35.360.000,00
bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	\$ 27.200.000,00	0	\$ -
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	1	\$ 2.500.000,00	1	\$ 2.500.000,00
bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	\$ 61.000,00	1	\$ 61.000,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	\$ 57.000,00	1	\$ 57.000,00
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	57	\$ 3.762.000,00	38	\$ 2.508.000,00



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	50000	\$ 200.000,00	273	\$ 1.092,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	11	\$ 1.639.000,00	0	\$ -
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	\$ 14.318.000,00	1,80	\$ 12.886.200,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	\$ 12.598.000,00	1,30	\$ 8.188.700,00
bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	1	\$ 8.880.000,00	0,76	\$ 6.748.800,00
bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio_Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	2	\$ 10.508.000,00	1,56	\$ 8.196.240,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio_Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	37	\$ 130.869.000,00	24,60	\$ 87.010.200,00
bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes	1	\$ 3.970.000,00	0,00	\$ -
bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la educación y afines_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes	1	\$ 5.691.000,00	0,93	\$ 5.292.630,00



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	3	\$ 13.182.000,00	2,33	\$ 10.238.020,00
bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	10	\$ 35.370.000,00	8,23	\$ 29.109.510,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	\$ 5.439.000,00	0,00	\$ -
INCREMENTO POR IPC		\$ 5.227.471,88	1	\$ 5.227.471,88
INCREMENTO POR SMLMV		\$ 20.236.128,51	1	\$ 20.236.128,51
			SUBTOTAL	\$ 249.464.416,39
			IVA	\$ 47.398.239,11
			TOTAL OC - FE276	\$ 296.862.655,51
		NOTA CRÉDITO DICIEMBRE 2024		
	bpo02 18 IT BPO 48 1 - Horas de desarro	\$ 35.360.000,00		
	Total	\$ 35.360.000,00		
	IVA	\$ 6.718.400,00		
	Valor total con Iva	\$ 42.078.400,00		
			VALOR TOTAL NC	\$ 42.078.400,00
			TOTAL A PAGAR SIN IVA SEPTIEMBRE 2024	\$ 214.104.416,39
			TOTAL A PAGAR IVA SEPTIEMBRE 2024	\$ 40.679.839,11
			TOTAL A PAGAR 2024 IVA INCLUIDO	\$ 254.784.255,51
N° de Actividad	Actividad		Descripción de las actividades realizadas por el contratista	EVIDENCIA
1	11.36. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.		El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
2	11.37. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.		El contratista cumplió, con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
3	11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
4	11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
5	11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra	Información remitida como soporte del presente pago, factura FE276; certificación bancaria, RUT.	
6	11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
7	11.42. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
8	11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
9	11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.	No se ha requerido aún, en proceso de programación.	
10	11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
11	11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra.	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
12	11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
13	11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acordó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
14	11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
15	11.50. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.		No se presentaron fallas durante el periodo del informe.
16	11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
17	11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se validó informe mensual de operación.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
18	11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 276 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
19	11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
20	11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
21	11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	No se presentaron reclamos, consultas o/y solicitudes por parte de CCE.		No se presentaron reclamos, consultas o/y solicitudes por parte de CCE.
22	11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.		Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
23	11.58. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Se validó soporte donde el contratista muestra detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
24	11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.		Durante el mes objeto de medición el Contratista dispuso del recurso humano para atender los servicios contratados por la entidad y prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.
25	11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	El contratista, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de la Orden de Compra No.122240.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
26	11.61. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra Cumplido en la fase inicial.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
27	11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se validaron certificaciones y planillas entregadas por el Contratista.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
28	11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra la información SIIF se encuentra actualizada.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC
29	11.64. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, ya que dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los líderes de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área. Se adjunta informe del área de calidad para el presente mes, de acuerdo al soporte.		Informes cumplimiento obligaciones específicas CC



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
30	11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
31	11.66. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, de acuerdo a soporte se valida las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
32	11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de propiedad de la entidad se acceden vía Web.	
33	11.68. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se validan las certificaciones y planillas por parte del Contratista.	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
34	11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)	El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados, personal de primer empleo en la operación.	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
35	11.70. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.	Se valida y el contratista cuenta con protocolo de Bioseguridad.	Informes cumplimiento obligaciones específicas CC	
36	11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra	Información solicitada cargada en el repositorio. Informe mensual Calidad, Informe mensual Operación y demás anexos.	



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
37	11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos	
38	11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.	
5. Concepto del (los) supervisor (es) sobre el cumplimiento general del objeto del contrato				
El/La contratista ha venido cumpliendo a satisfacción con el desarrollo y ejecución del objeto contractual y las obligaciones derivadas correspondientes al período comprendido entre el 01 y 30 de septiembre de 2024.				
6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II				
En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución del contrato, y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución del presente contrato.				
7. El (los) supervisor(es) certifica(n) el cumplimiento de las obligaciones del objeto del contrato				SI
8. El (los) supervisor(es) certifica(n) que la información del proceso se encuentra contenida en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Plataforma Transaccional SECOP II				SI
 Firma del Supervisor Mónica Lucia Rocha Ardila Coordinadora de Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía				



Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:MHccapachoCESAR DAVID CAPACHO PINEDA

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:11-04-00UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

Fecha y Hora Sistema:2024-12-13-4:14 p. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.												
Numero:	798024	Fecha Registro:	2024-12-13		Unidad / Subunidad ejecutora:			11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada		Requiere DIP:		No	Tipo de DIP:		Nro. Compromiso:	9424	
Valor Inicial:	254.784.255,51	Valor Total Operaciones:		0,00				Valor Actual:	254.784.255,51	Saldo x Ordenar:	254.784.255,51	
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	Valor Total Operaciones Moneda Original:			0,00			Valor Actual Moneda Original:	0,00	Saldo x Ordenar Moneda Original:	0,00	
Valor Deducciones:	5.403.640,00	Valor Neto:	249.380.615,51					Valor IVA:	40.679.839,12	Nro. Cdp:	12324	
Valor Deducciones Moneda:	0,00	Valor Neto Moneda:	0,00					Atributo Contable:	05-NINGUNO	Comprobante Contable:	22242	
TERCERO												
Identificacion:	901444076	Razon Social:	UNION TEMPORAL ASD - IQ							Medio de Pago:	Abono en cuenta	
CUENTA BANCARIA												
Numero:	69000000976	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.						Tipo:	Ahorro	Estado:	Activa
CUENTA X PAGAR					CAJA MENOR							
Numero:	801724	Tipo:	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	Identificacion:			Fecha de Registro:					
DOCUMENTO SOPORTE												
Numero:		FE-276	Tipo:	FACTURA					Fecha:	2024-12-13		
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO												
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO		FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR	
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL		Nación	10	CSF	05-NINGUNO						
Total:												254.784.255,51

Objeto:

RAD. 20249990289272 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024 - FACTURA FE-276

PLAN DE PAGOS				
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-12-13	Generada	254.784.255,51

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	IDENTIFICACION	NOMBRE BENEFICIARIO	BASE GRAVABLE	TARIFA	VALOR DEDUCCION	SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	83.384.783,00	4,000 %	3.335.391,00	3.335.391,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 8999999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	214.104.416,00	0,966 %	2.068.249,00	2.068.249,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante: MHoibanez

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 11-04-00

Fecha y Hora Sistema: 2024-12-16-11:06 a. m.

OLGA LUCIA IBANEZ SANCHEZ
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
MIGRACIÓN COLOMBIA

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL											
Número:	493840024	Fecha Registro:	2024-12-16		Unidad / Subunidad ejecutora:		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada		Nro Obligación:		798024	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2024-12-18	Código de Referencia:		04500196800493840024			Tipo de Moneda:	COP-Pesos		Tasa de Cambio:	0,00
Valor Bruto:	254.784.255,51	Valor Deducciones:		5.403.640,00			Valor Neto:	249.380.615,51		Saldo x Pagar:	254.784.255,51
VALORES PAGADOS											
TRM Pago		Valor Bruto		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		Moneda Base Compra		Valor MBC	

REINTEGROS					
Números				No Recaudo:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00	Reintegrado Neto Pesos:	0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00	Reintegrado Neto Moneda:	0,00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO					
Identificación:	901444076	Razón Social:	UNION TEMPORAL ASD - IQ		Medio de Pago: Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA							
Número:	690000000976	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.		Tipo:	Ahorro	Estado: Activa
TESORERIA				DOCUMENTO SOPORTE			
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN				Número:	FE-276	Tipo:	FACTURA
						Fecha:	2024-12-16

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS												
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	10	CSF	254.784.255,51	0,00					Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	3.335.391,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.068.249,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-12-13	254.784.255,51	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante: MHygonzal YANA CRISTINA GONZALEZ FLOREZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema: 2025-01-27-4:59 p. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL											
Número:	18242325	Fecha Registro:	2025-01-27	Unidad / Subunidad ejecutora:	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA						
Vigencia Presupuestal	Cuentas por pagar	Estado:	Generada	Nro Obligación:	798024	Comprobante Contable de la Generación:					
Fecha Máxima Pago:	2025-01-29	Código de Referencia:	04500196800018242325			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00		
Valor Bruto:	254.784.255,51	Valor Deducciones:	5.403.640,00			Valor Neto:	249.380.615,51	Saldo x Pagar:	254.784.255,51		
VALORES PAGADOS											
TRM Pago		Valor Bruto		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		Moneda Base Compra		Valor MBC	
REINTEGROS											
Números								No Recaudado:			
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00			Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00			Reintegrado Neto Pesos:	0,00		
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00			Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00			Reintegrado Neto Moneda:	0,00		
TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO											
Identificación:	901444076	Razón Social:	UNION TEMPORAL ASD - IQ					Medio de Pago:	Abono en cuenta		

CUENTA BANCARIA									
Número:	69000000976	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.			Tipo:	Ahorro	Estado:	Activa
TESORERIA				DOCUMENTO SOPORTE					
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN				Número:	FE-276	Tipo:	FACTURA	Fecha:	2025-01-27

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS												
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	10	CSF	254.784.255,51	0,00					Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES								
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES			TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES		800197268		U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	3.335.391,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS		899999061		BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.068.249,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA							
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA		3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF		2025-01-15	254.784.255,51	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante: MHvcorredo VIVIANA CORREDOR GARCIA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema: 2025-02-11-10:25 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL											
Número:	18242325	Fecha Registro:	2025-01-27		Unidad / Subunidad ejecutora:		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Cuentas por pagar	Estado:	Pagada		Nro Obligación:		798024	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2025-01-29	Código de Referencia:		04500196800018242325			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:		0,00
Valor Bruto:	254.784.255,51	Valor Deducciones:		5.403.640,00			Valor Neto:	249.380.615,51	Saldo x Pagar:		0,00
VALORES PAGADOS											
TRM Pago		Valor Bruto	254.784.255,51	Valor Deducciones	5.403.640,00	Valor Neto	249.380.615,51	Moneda Base Compra		Valor MBC	

REINTEGROS					
Números					No Recaudo:
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00	Reintegrado Neto Pesos:	0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00	Reintegrado Neto Moneda:	0,00

TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO					
Identificación:	901444076	Razón Social:	UNION TEMPORAL ASD - IQ		
				Medio de Pago:	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA							
Número:	690000000976	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.		Tipo:	Ahorro	Estado: Activa
TESORERIA				DOCUMENTO SOPORTE			
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN				Número:	FE-276	Tipo:	FACTURA
						Fecha:	2025-01-27

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS												
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA / C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL												
	Nación	10	CSF	254.784.255,51	0,00	254.784.255,51				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	3.335.391,00	3.335.391,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.068.249,00	2.068.249,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2025-01-15	254.784.255,51	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



**GRUPO
ASD®** | BUSINESS
PROCESS
OUTSOURCING
INFORMATION
TECHNOLOGY
OUTSOURCING



iQ
OUTSOURCING

PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 30 de septiembre de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT | UNIÓN TEMPORAL
ASD-IQ

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO	4
2.1	Objeto del Servicio.....	4
2.2	Alcance del Servicio	4
2.3	Canales de contacto.....	4
3	GLOSARIO	5
4	MODELO DE GESTIÓN	6
4.1	Interacciones Mes.....	6
4.2	Segmento Inbound	9
4.2.1	Comportamiento Semanal Inbound.....	10
4.2.2	Comportamiento Día de la Semana Inbound	10
4.2.3	Comportamiento Diario Inbound	11
4.2.4	Comportamiento Franja Horaria Inbound.....	11
4.3	Segmento Línea Anticorrupción	12
4.3.1	Comportamiento Semanal Anticorrupción	12
4.3.2	Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción	13
4.3.3	Comportamiento Diario Anticorrupción	13
4.3.4	Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción	14
4.4	Segmento Video Llamada	14
4.4.1	Comportamiento Semanal Video Llamada.....	15
4.4.2	Comportamiento Día de la Semana Video Llamada.....	16
4.4.3	Comportamiento Diario Video Llamada.....	16
4.4.4	Comportamiento Franja Horaria Video Llamada	17
4.5	Segmento Chat.....	17
4.5.1	Comportamiento Semanal Chat	18
4.5.2	Comportamiento Día de la Semana Chat	19
4.5.3	Comportamiento Diario Chat	19
4.5.4	Comportamiento Franja Horaria Chat.....	19
4.6	Clic to Call (C2C)	20
4.6.1	Comportamiento Semanal C2C	21

4.6.2	Comportamiento Día de la Semana C2C	21
4.6.3	Comportamiento Diario C2C	22
4.6.4	Comportamiento Franja Horaria C2C.....	22
4.7	Déjanos Llamarte (Web Call Back)	22
4.8	Segmento Outbound	23
5	TIPIFICACIONES	24
5.1	% Participación por Motivo de llamada.....	24
5.2	% Participación por Genero	25
5.3	% Participación por Nacionalidad	26
5.4	% Participación por Grupo de Edades	26
6	GESTION PQRS.....	27
6.1	Tipo de Solicitud	27
6.2	Gestión por Trámite.....	27
6.3	Gestión por Backoffice.....	28
7	AGENDAMIENTO	30
7.1	Top Agendamiendo por ciudades	30
7.2	Registro de Asistencia Agendas	32
8	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL.....	35
8.1	Encuestas Canal Telefónico	35
8.2	Encuestas Ventanilla Virtual	37
9	QUEJAS	39
9.1	Casos Escalados	39
10	ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN.....	40
11	ENVIO CORREOS MASIVOS.....	43
12	TEMAS COMPLEMENTARIOS.....	44

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe da cuenta de los resultados y gestión del mes en referencia donde se podrán evidenciar métricas operativas, oportunidades de mejora identificados y estrategias planteadas y aplicadas.

Partimos recordando el objeto del servicio y nuestras obligaciones contractuales las cuales en el desarrollo del informe vamos presentando.

A continuación, se muestran los resultados de la gestión del 1 al 30 de septiembre de 2024 en cada canal de atención destinado a la ciudadanía, así como el apoyo prestado por algunos agentes del centro de contacto en los centros facilitadores de la entidad.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240. Es importante precisar que entre las partes se realizó adición de 3 meses a partir del 28 de junio 2024 tras la reunión sostenido entre Migración Colombia y la Unión Temporal, donde se determinó ejecutar el plan de vacaciones, permitiendo extender hasta el 18 de Octubre.

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco.

2.3 Canales de contacto

A continuación, se detallan los diferentes canales de atención que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía:



- **Telefónico:**
 - Línea Fija (601) 601-6170
 - Línea Nacional: 018000 018662
 - Línea anticorrupción (601) 611-6177
- **Ventanilla Virtual:**

Accesos publicados en la página web de la entidad: <https://www.migracioncolombia.gov.co/>

- Llámanos (Clic to Call).
- Déjanos Llamarte (Call me Back).
- Videollamada.
- Videollamada por Lengua de Señas.
- Chatbot.
- **Plataforma de citas.**

Página web desarrollado por la UT con diferentes módulos dirigidos a ciudadanos, funcionarios y operadores del centro del contacto donde los ciudadanos podrán realizar la autogestión de consulta y agendamiento de citas en los diferentes puntos de atención a nivel nacional: <https://citasmigracion.iq-online.net.co/citas>

- **Envío Masivo de Correos y mensajes de texto.**

La entidad entrega una base de datos de registros para el envío de Emails y mensajes de texto masivos, parte del tratamiento fue: depuración y preparación para envío de correos masivos según base de datos y estructura indicada por la entidad.

3 GLOSARIO

- **Interacciones recibidas:** Son todas las interacciones de los ciudadanos que buscan contacto con un asesor por los diferentes canales de atención, Telefónico y/o ventanilla virtual.
- **Autogestión:** Son las interacciones que llegan al chat Bot o al IVR y no pasan al asesor, solucionan sus inquietudes con la información que consultan y no requieren atención directa con una persona.
- **Virtual Hold:** Es un servicio que se ofrece cuando la línea está con cola de llamada y le informa al ciudadano que los asesores se encuentran ocupados y ofrece la opción de devolución de llamada.
- **Recibidas ACD:** Son las interacciones que pasan de las opciones del IVR y llegan a la cola para ser atendida por un asesor.
- **Nivel de servicio:** Hace referencia al porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo determinado.

- **Nivel de atención (Eficacia):** Número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas.
- **Abandono:** Es el porcentaje de llamadas abandonadas/ Llamadas recibidas en un umbral determinado.
- **TMO:** Tiempo Medio de operación, corresponde al tiempo desde que inicia la atención con el ciudadano hasta el final.

4 MODELO DE GESTIÓN

- Fecha de inicio contrato: 28 de diciembre de 2023.
- Fecha de final gestión: 27 de junio de 2024.
- Adición de la Orden de compra: 3 meses adicionales desde el 28 de junio de 2024 al 27 de septiembre de 2024. Sin embargo, por lo mencionado previamente, se aprobó un plan de vacaciones entre Migración Colombia y la Unión Temporal, permitiendo extender en tiempo hasta máximo el 18 de octubre 2024, razón por la cual se da continuidad a la gestión y el presente informe muestra el mes completo.
- Periodo de gestión a presentar: 1 al 30 de septiembre de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de septiembre por cada canal de gestión así: Gestión de Contact Center: En este agrupamos los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así:

- Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés y la línea anticorrupción.
- Atención por Ventanilla virtual Chat Bot, chat, llámanos, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas.
- Gestión de PQRS: En este se detallan las actividades para la atención de cada una de las solicitudes que son direccionadas al equipo de apoyo.
- Gestión Presencial: Corresponde a las actividades desarrolladas en cada punto de atención de Migración Colombia de acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra.
- Envío de Correos Masivos: Depuración y envío de correos masivos a demanda de la entidad.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones de los segmentos de atención:

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano) y la línea

anticorrupción donde se le da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Ventanilla lo integran los siguientes canales:

- **Clic to call:** servicio a través de la web que al realizar la llamada automáticamente pasa al asesor para atención.
- **Web call back:** servicio que permite dejar los datos al ciudadano y se realiza la devolución cuando se esté en horario hábil de atención y se tenga disponibilidad de asesores.
- **Video llamada:** servicio que permite atención en español y en lenguaje de señas.
- **Chat:** servicio que permite una interacción a través del Chatbot, donde le ciudadano podrá autogestionar sus consultas, así mismo, un paso a agente en caso de que el ciudadano no logre resolver sus inquietudes.

En la siguiente tabla se puede observar el resumen de los indicadores obtenidos desde enero al corte del presente informe, según lo establecido en la orden de compra.

TABLERO DE INDICADORES (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS)										
Indicador (ANS)	Meta (Nivel Plata)	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	>=99.7%	99,9%	99,4%	99,8%	99,9%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	97,9%
EFICACIA	>= 90%	69,0%	93,1%	97,1%	95,3%	91,3%	88,8%	90,2%	86,5%	79,2%
TELEFONICO	Nivel Atención	68,1%	97,8%	99,3%	98,9%	97,7%	97,4%	97,6%	96,6%	94,4%
CHAT		73,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
WEB (C2C)		-	93,3%	92,5%	87,8%	91,8%	73,0%	89,9%	83,7%	69,8%
WEB (WCB)		-	65,1%	96,8%	93,4%	85,7%	91,7%	90,5%	72,2%	53,2%
TMO INBOUND		0:08:07	0:07:05	0:06:57	0:06:50	0:06:47	0:06:25	0:06:29	0:06:46	0:06:39
TMO CHAT		0:11:53	0:12:09	0:11:34	0:12:02	0:12:33	0:12:31	0:12:00	0:12:52	0:11:35
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES INBOUND	<= 40 segundos	-	24	11	17	24	30	27	42	64
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES CHAT	<= 60 segundos	-	18	28	27	25	20	20	29	27
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES VIDEO LLAMADA	<= 90 segundos	-	8	8	13	25	41	30	35	57
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES WEB (C2C)	-	-	-	17	21	22	35	39	80	161
OCUPACIÓN DE AGENTES	>=65%	75%	50%	41%	51%	52%	66%	59%	64%	70%
QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DE CONTACTO	< 3%	0,000%	0,007%	0,000%	0,000%	0,000%	0,011%	0,029%	0,010%	0,000%
PROMEDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO	Opción 2 Resultado evaluación >80%	En construcción	En construcción	4,4	4,4	4,6	4,1	4,3	4,3	4,6
ROTACIÓN DE AGENTES	Resultado	4,00%	2,00%	2,00%	1,72%	3,45%	0,00%	1,82%	0,00%	1,82%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: ECN	>= 85%	93,0%	96,8%	98,1%	97,7%	98,2%	98,4%	96,8%	96,9%	94,0%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: ECU		89,0%	91,1%	93,1%	94,4%	95,2%	90,9%	93,9%	95,5%	98,7%
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente
COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO	<=15%	Migración Colombia	Migración Colombia	Migración Colombia	Migración Colombia	Migración Colombia	Migración Colombia	Migración Colombia	Migración Colombia	Migración Colombia
ECA	>=70%	98%	98%	98%	92%	95%	85%	96%	94%	97%

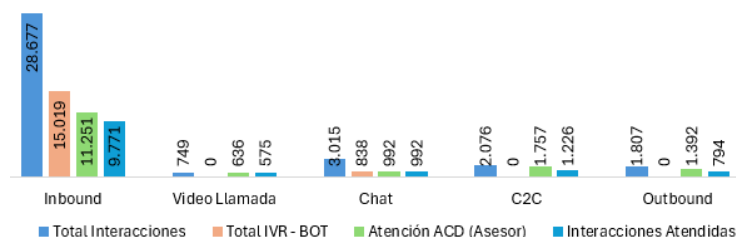
Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	28.677	15.019	2.407	11.251	9.771	1.480	94,37%	67,81%	5,63%	0:06:39	94,15%
Español	27.192	14.123	2.314	10.755	9.447	1.308	94,74%	67,35%	5,26%	0:06:47	94,16%
Inglés	610	542	1	67	61	6	99,01%	86,89%	0,99%	0:13:32	96,72%
Línea Anticorrupción	875	354	92	429	263	166	78,80%	79,85%	21,20%	0:02:01	93,16%
Video Llamada	749	-	113	636	575	61	90,41%	82,70%	9,61%	0:06:31	93,91%
Video Llamada	743	-	112	631	571	60	90,49%	82,88%	9,52%	0:06:32	94,05%
Lenguaje de Señas	6	-	1	5	4	1	80,00%	60,00%	20,00%	0:04:22	75,00%
Chat	3.015	838	1.185	992	992	0	100,00%	98,99%	0,00%	0:11:35	95,77%
C2C	2.076	-	319	1.757	1.226	531	69,78%	49,97%	30,22%	0:05:31	100,00%
Outbound	1.807	-	-	1.392	794	1.013	-	-	-	0:02:57	100,00%
Web Call Back	1.277	-	-	1.277	679	598	-	-	-	0:03:49	100,00%
Salientes	530	-	-	115	115	415	-	-	-	0:02:06	-
TOTAL	36.324	15.857	4.024	16.028	13.358	3.085	85,84%	61,57%	14,16%	0:06:39	94,56%

*El TMO para Outbound y el total del TMO es un promedio directo

Tabla N° 2



Gráfica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 36.324 interacciones en todos los canales de servicio, a lo que corresponde a una variación de **9.4%** referente al mes inmediatamente anterior.

Este mes conto con los mismos 25 días laborales del mes anterior y ninguno de ellos fue feriado, así mismo hubo un incremento de interacciones frente a meses anteriores, teniendo un pico similar al febrero del año en curso.

Así mismo, por la ejecución del plan de vacaciones aprobado en reuniones, se vieron afectados los niveles de servicio para C2C (49.97%), Inbound (67.81%) y Video llamada (82.70%); Chat fue el único segmento que estuvo arriba del 90%.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor (atención ACD) frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 10.3% de frente al total de Atenciones ACD del mes inmediatamente anterior.

Atención ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	10.321	10.038	9.642	10.977	10.499	11.251	6,7%
Video Llamada	-	384	402	446	498	410	452	495	636	22,2%
Chat	2.588	786	774	1.010	788	790	801	857	992	13,6%
C2C	-	1.083	1.318	1.459	1.398	1.402	287	1.424	1.757	19,0%
Outbound	180	1.866	1.316	1.438	1.580	2.526	984	1.099	1.392	21,0%
TOTAL	34.242	16.162	12.622	14.674	14.302	14.770	13.501	14.374	16.028	10,3%

Tabla N° 3

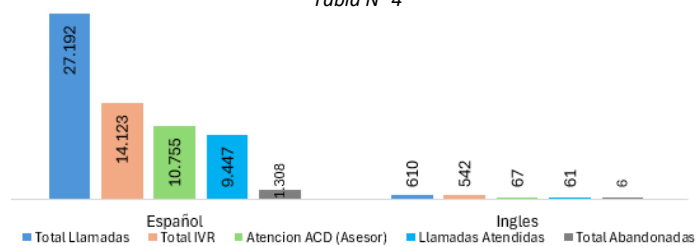
4.2 Segmento Inbound

Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 99.4% y opción 2, 0.6%.

Importante tener en cuenta que el 66.4% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 21.4% ingresan a través de la 01 8000 128662, el restante 12.1% corresponde a las llamadas abandonadas.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Aten. L.Fija	Llamadas Aten. L.018000	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	27.192	14.123	2.314	10.755	7.137	2.310	9.447	1.308	94,74%	67,35%	5,26%	0:06:47
Inglés	610	542	1	67	54	7	61	6	99,01%	86,89%	0,99%	0:13:32
TOTAL INBOUND	27.802	14.665	2.315	10.822	7.191	2.317	9.508	1.314	94,37%	67,81%	5,63%	0:06:39

Tabla N° 4



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, se muestra una variación del 5.1% para español y disminuyo el 6.0% para inglés.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	10.283	9.581	9.151	10.371	10.201	10.755	5,2%
Inglés	1.695	662	166	87	57	65	70	71	67	-6,0%
TOTAL	31.204	11.863	8.651	10.370	9.638	9.216	10.441	10.272	10.822	5,1%

Tabla N° 5

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Español			
Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Tramites	6.889	77,45%
Tipificación 2	Extranjeria	2.839	31,92%
Tipificación 3	Cédula de Extranjeria	1.267	14,24%
Tipificación 4	Entrega de cedula de extrajeria	655	7,36%
Tipificación 4	Informacion General de CE	387	4,35%
Tipificación 4	Renovación	136	1,53%
Restante Tipificaciones		2.006	22,55%

Tabla N° 6

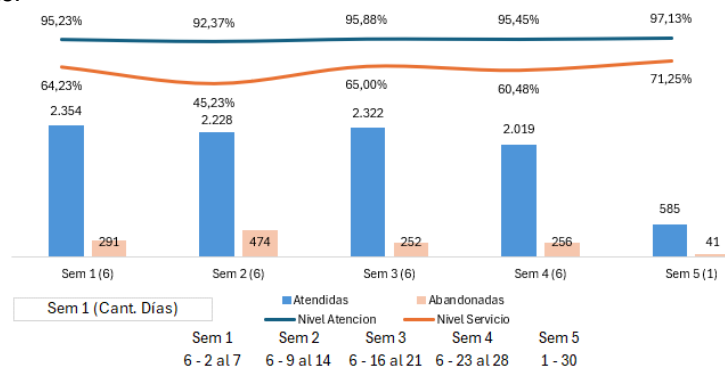
Segmento: Ingles

Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Tramites	39	66,10%
Tipificación 2	Extranjeria	30	50,85%
Tipificación 3	Prorroga de Permanencia	17	28,81%
Tipificación 4	Informacion general	12	20,34%
Tipificación 4	No llego el link de pago	3	5,08%
Tipificación 4	No me llego correo con la prorroga	1	1,69%
Restante Tipificaciones		20	33,90%

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

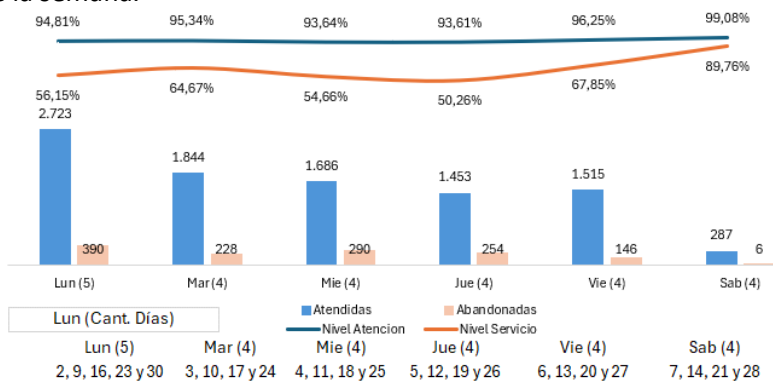
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente al final del mes. Se evidencia que las semanas con más llamadas atendidas corresponden a la de mayores días semana 1 y 3 con un promedio de 2.338 llamadas atendidas.



Gráfica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los lunes, con 2.723 atenciones seguido de los martes con 1.844, mostrando que los primeros días de la semana se presenta el mayor tráfico de la semana.

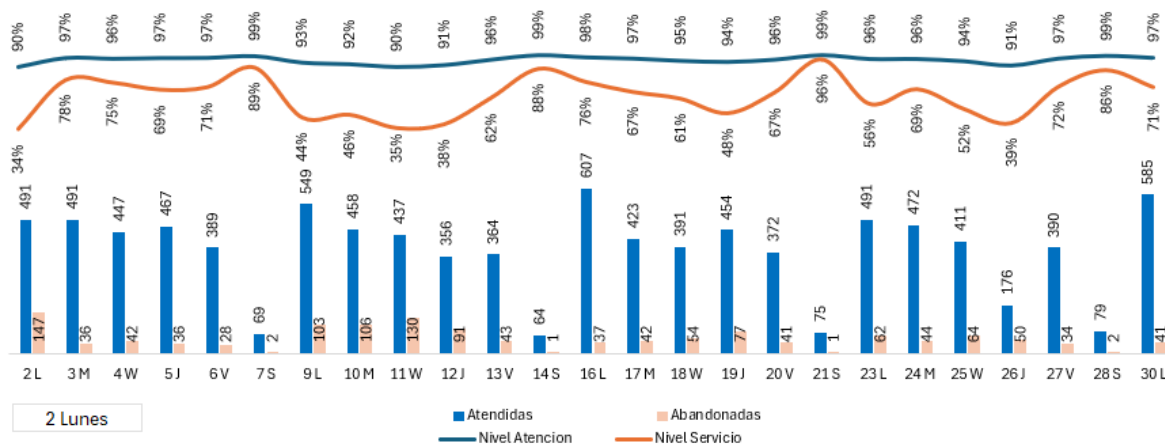


Gráfica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Los lunes del mes 2, 9, 16, 23 y 30 presento el mayor ingreso de llamadas, los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites con un 78.31% de registros en ese día. Los demás días, se registraron tipificaciones que obedece a los siguientes tramites:

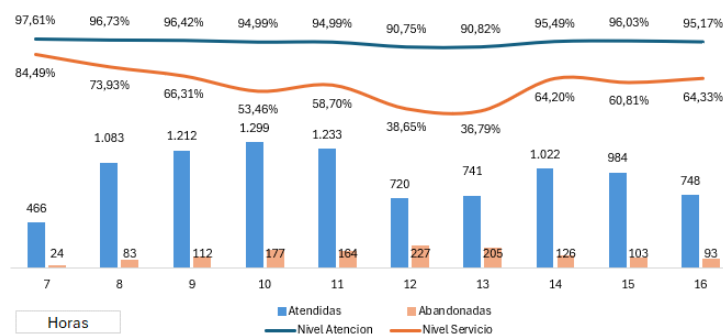
- Verificación Migratoria
- Control Migratorio
- Ciudadanos venezolanos



Grafica N° 5

4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (09:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



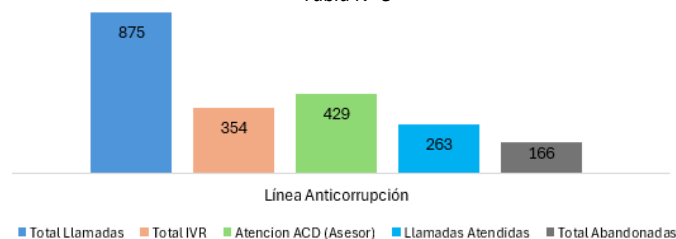
Grafica N° 6

4.3 Segmento Línea Anticorrupción

En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Línea Anticorrupción	875	354	92	429	263	166	78,80%	79,85%	21,20%	0:02:01	93,16%
TOTAL LINEA ANTICORRUPCION	875	354	92	429	263	166	78,80%	79,85%	21,20%	0:02:01	93,16%

Tabla N° 8



Grafica N° 7

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 47.1% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Línea Anticorrupción	180	161	238	400	426	536	227	429	47,1%
TOTAL	180	161	238	400	426	536	227	429	47,1%

Tabla N° 9

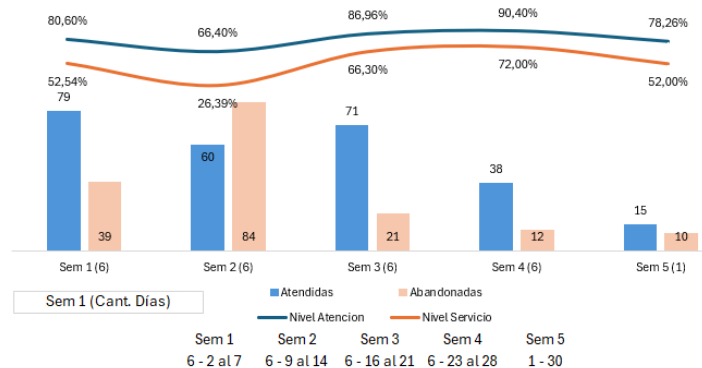
Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Línea Anticorrupción			
Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Tramites	154	62,86%
Tipificación 2	Ciudadanos_Venezolanos	75	30,61%
Tipificación 3	Permiso de proteccion temporal (PPT)	75	30,61%
Tipificación 4	Informacion general del (PPT)	31	12,65%
Tipificación 4	Estado del PPT	13	5,31%
Tipificación 4	Entrega del (PPT)	13	5,31%
Restante Tipificaciones		91	37,14%

Tabla N° 10

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

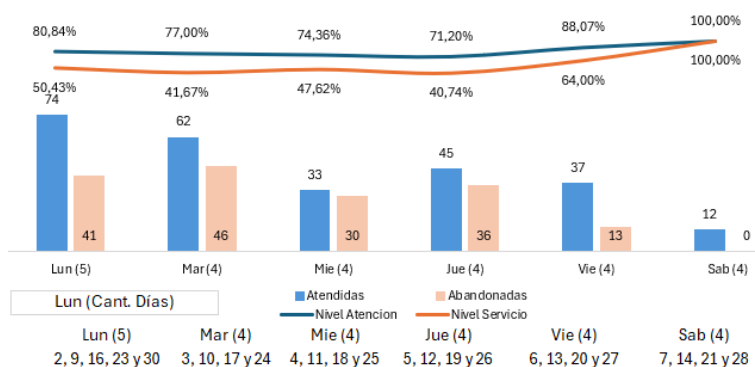
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea la segunda semana es donde se presentó un incremento en las abandonas por la ejecución del plan de vacaciones, dejando como registro un 26.39% en el nivel de servicio, el resultado final del mes fue de 79.85%.



Gráfica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

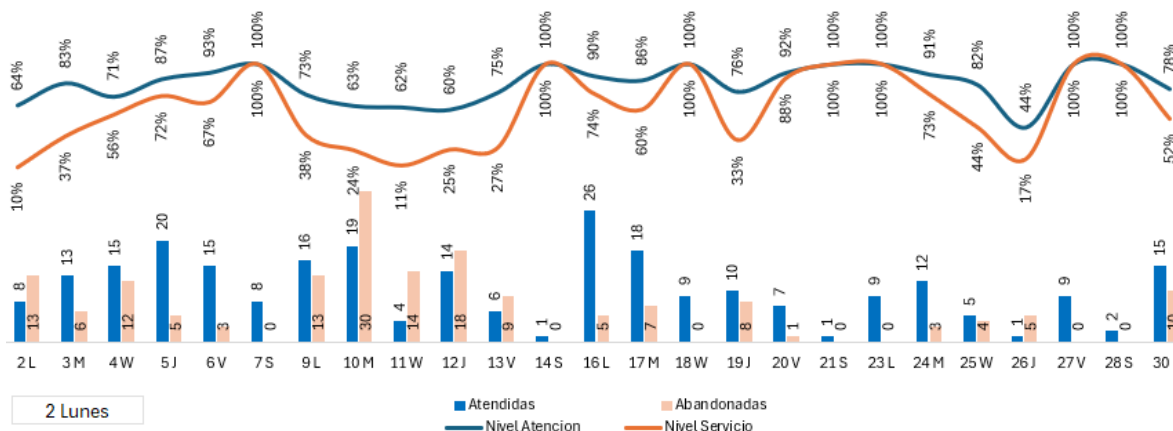
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas estuvo distribuido en los lunes y martes con un promedio de 68 atenciones, así como lo muestra el gráfico a continuación:



Gráfica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

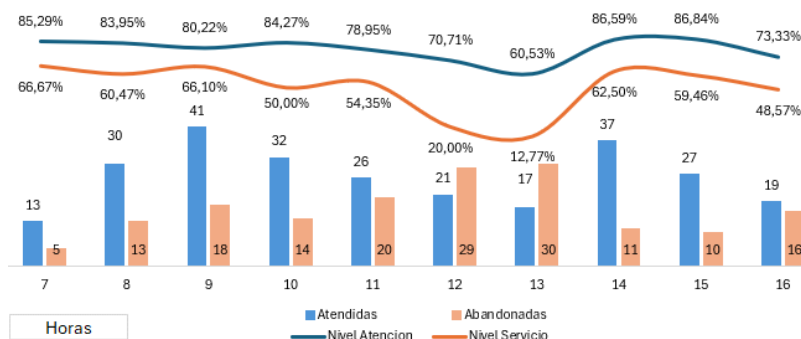
En este mes, se tiene como resultado que la tercera semana el lunes 16 y martes 17, se presentaron las atenciones más altas, con 26 y 18 registros, respectivamente.



Grafica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 9 a.m. con 41 llamadas, seguido de la franja de la mañana, ya que después del mediodía.



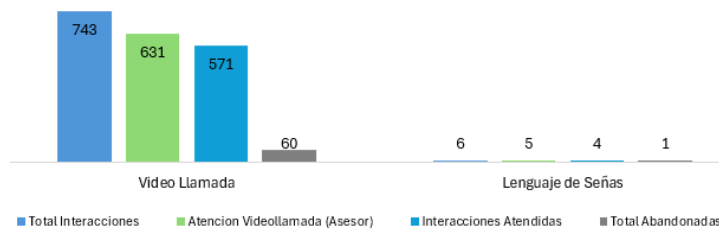
Grafica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas, lenguaje de señas presento 6 interacciones las cuales fueron atendidas con el protocolo establecido de tomar el número de contacto y hacer el escalamiento para su atención pertinente desde Migración Colombia, este segmento fue uno de los menores impactados con la ejecución del plan de vacaciones, arrojando un nivel de servicio del 82.70%.

Campaña	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion Videollamada (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Video Llamada	743	112	631	571	60	90,49%	82,88%	9,52%	0:06:32	94,05%
Lenguaje de Señas	6	1	5	4	1	80,00%	60,00%	20,00%	0:04:22	75,00%
TOTAL VIDEO LLAMADA	749	113	636	575	61	90,41%	82,70%	9,61%	0:06:31	93,91%

Tabla N° 11



Grafica N° 12

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes anterior, donde se presentó un aumento consolidado de 22.2%.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Video Llamada	379	393	484	498	404	449	491	631	22,2%
Lenguaje de Señas	5	4	5	0	6	3	4	5	20,0%
TOTAL	384	397	489	498	410	452	495	636	22,2%

Tabla N° 12

A continuación se muestran las tipificaciones con mayor participación donde *Orientación Tramites* tiene la mayor participación en ambos segmentos:

Segmento: Video Llamada

Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Tramites	351	65,24%
Tipificación 2	Extranjeria	253	47,03%
Tipificación 3	Cédula de Extranjeria	105	19,52%
Tipificación 4	Entrega de cedula de extrajeria	57	10,59%
Tipificación 4	Informacion General de CE	27	5,02%
Tipificación 4	Renovación	13	2,42%
Restante Tipificaciones		187	34,76%

Tabla N° 13

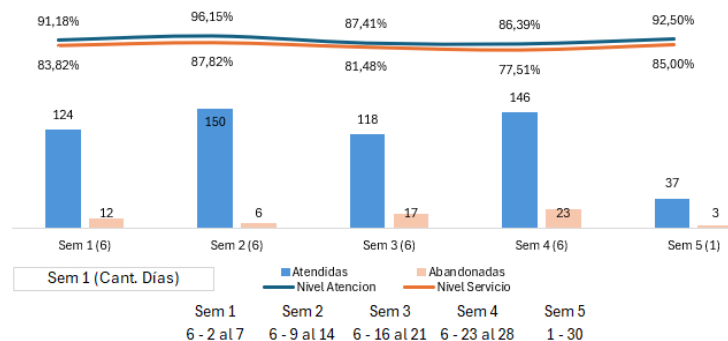
Segmento: Video Llamada Señas

Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Tramites	2	66,67%
Tipificación 2	Verificacion migratoria	1	33,33%
Tipificación 3	Procesos administrativos	1	33,33%
Tipificación 4	Informacion de permanencia irregular	1	33,33%
Tipificación 4	Ciudadanos_Venezolanos	1	33,33%
Tipificación 4	Permiso de proteccion temporal (PPT)	1	33,33%
Restante Tipificaciones		1	33,33%

Tabla N° 14

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

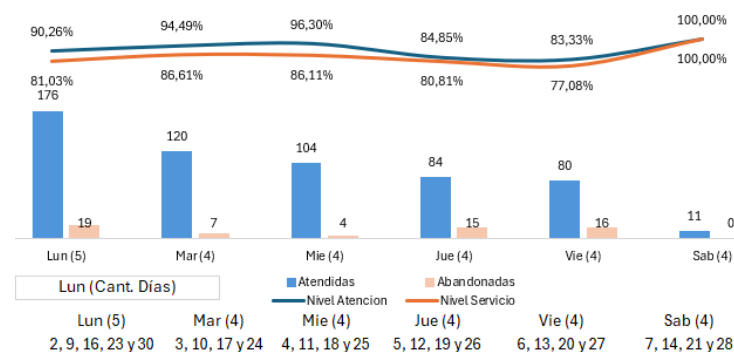
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 2 y 4 se presentaron más atenciones, con 150 y 146 atenciones, respectivamente.



Gráfica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

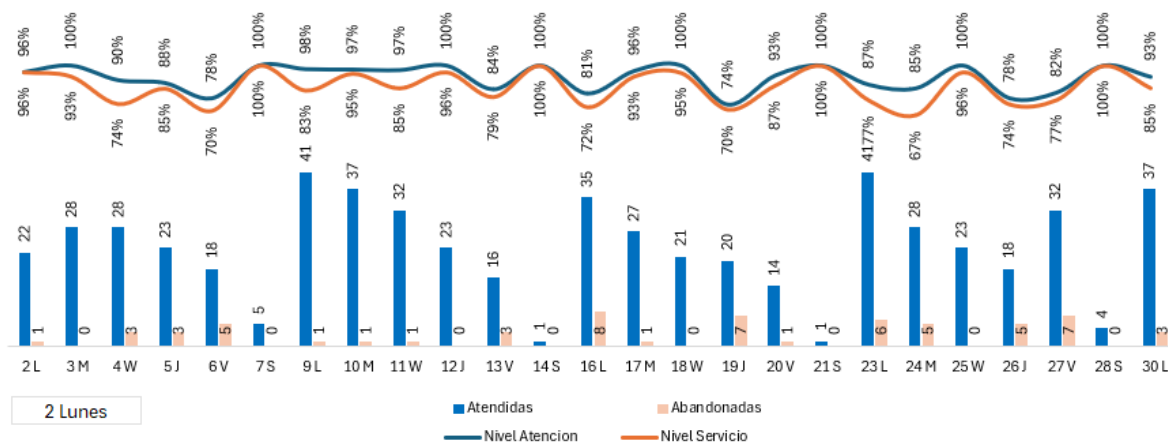
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los lunes y martes, con 176 y 120 interacciones, respectivamente, teniendo en cuenta que fueron 5 lunes frente a los 4 martes del mes.



Gráfica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

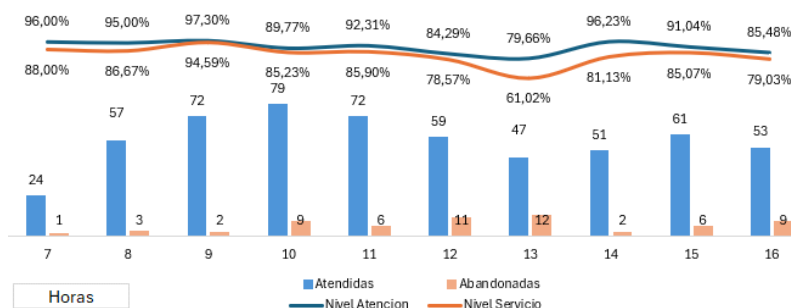
Se presenta una tendencia a recibir más interacciones los lunes de la segunda a la cuarta semana dándose una disminución escalonada a medida de pasar los siguientes días.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 9 a las 11 de la mañana con un promedio de 74 interacciones atendidas.



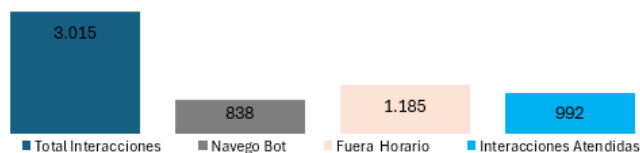
Grafica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 3.015 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 27.8% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. Las restantes interacciones atendidas por el Bot se distribuyeron 39.3% fuera de horario y 32.9% en horario laboral con navegación por los diferentes niveles de auto consulta que tiene el Bot.

Segmento	Total Interacciones	Navego Bot	Fuera Horario	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Chat	3.015	838	1.185	992	0	100,00%	98,99%	0,00%	0:11:35	95,77%
TOTAL CHAT	3.015	838	1.185	992	0	100,00%	98,99%	0,00%	0:11:35	95,77%

Tabla N° 15



Gráfica N° 17

En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta un aumento de 13.6% atenciones hechas por el asesor.

Interacciones Atendidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Web Chat	2.038	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Chat	550	786	774	1.010	788	790	801	857	992	13,6%
TOTAL	2.588	786	774	1.010	788	790	801	857	992	13,6%

Tabla N° 16

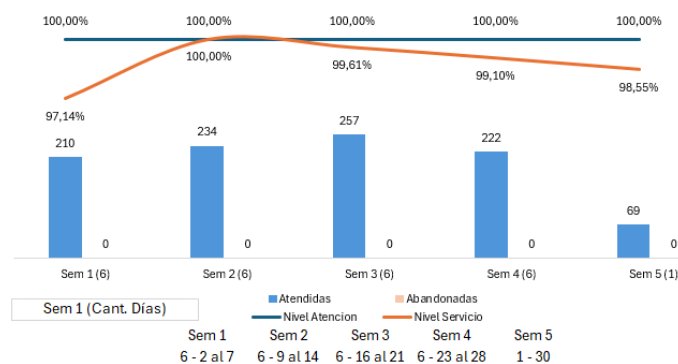
Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Chat			
Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Tramites	522	56,43%
Tipificación 2	Extranjeria	210	22,70%
Tipificación 3	Certificado de movimientos migratorios	104	11,24%
Tipificación 4	Informacion general	35	3,78%
Tipificación 4	Solicitud para extranjeros (menor a 5 años)	22	2,38%
Tipificación 4	Entrega del CMM	17	1,84%
Restante Tipificaciones		403	43,57%

Tabla N° 17

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

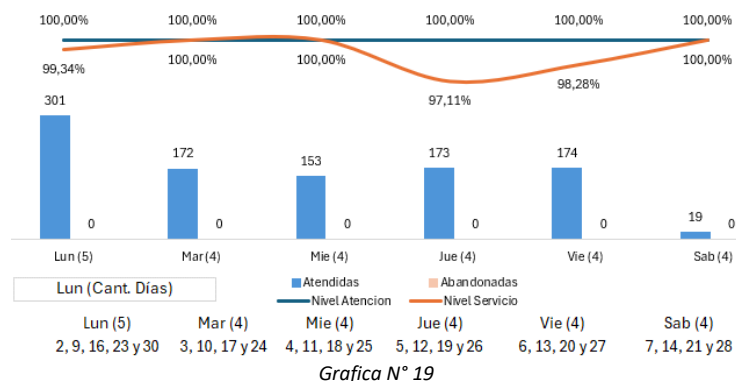
Se identifica que la tercera semana se presentó el volumen más alto de atenciones con 257 registros, las demás semanas estuvieron en un promedio de 222 atenciones.



Gráfica N° 17

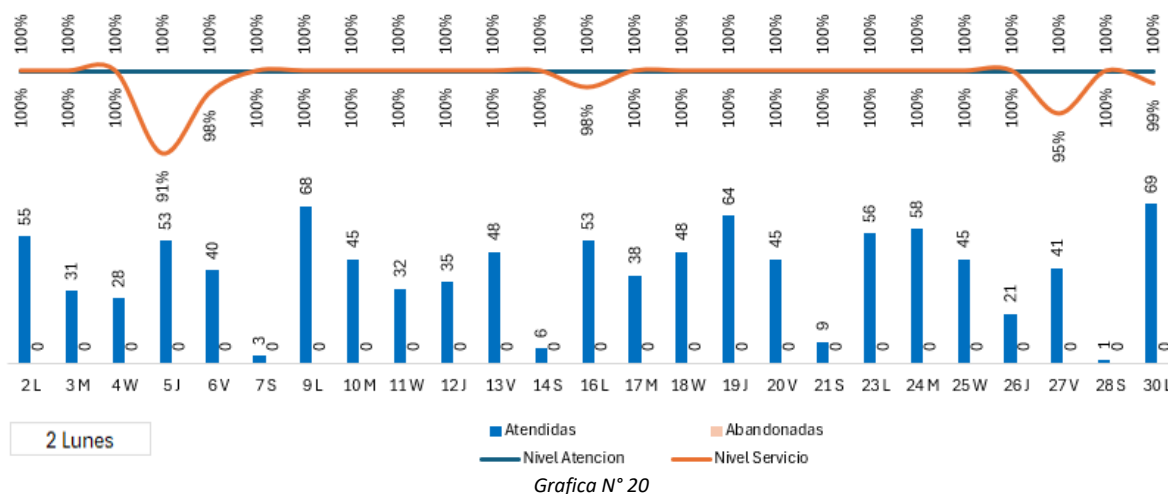
4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

Durante el mes que da cuenta el presente informe, se puede observar que persiste la tendencia de los demás servicios, hubo una tendencia a la misma cantidad de registros, el lunes cuenta con 5 lunes por lo que se evidencia el aumento, como lo muestra la siguiente grafica.



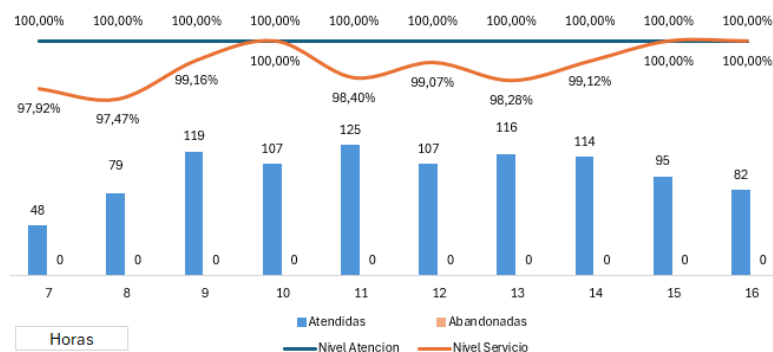
4.5.3 Comportamiento Diario Chat

Se evidencia que los días de mayor volumen fue el lunes 9 con 68 atenciones.



4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de 9:00 a.m. y 11:00 a.m. con un promedio de 122 atenciones.



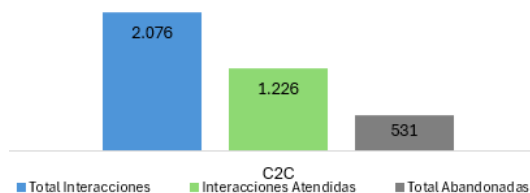
Grafica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado. Presentando un nivel de atención del 49.97% presentando una disminución y siendo el más afectado por el plan de vacaciones, lo anterior se debe al volumen de transacciones que ingresaron al segmento y al desborde de asesores para atender el principal segmento de español.

Segmento	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
C2C	2.076	319	1.757	1.226	531	69,78%	49,97%	30,22%	0:05:31	100,00%
TOTAL C2C	2.076	319	1.757	1.226	531	69,78%	49,97%	30,22%	0:05:31	100,00%

Tabla N° 18



Grafica N° 22

A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes inmediatamente anterior, donde se presentó un aumento del 19% en las atenciones.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
C2C	1.083	1.295	1.459	1.398	1.402	1.358	1.424	1.757	19,0%
TOTAL	1.083	1.295	1.459	1.398	1.402	1.358	1.424	1.757	19,0%

Tabla N° 19

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

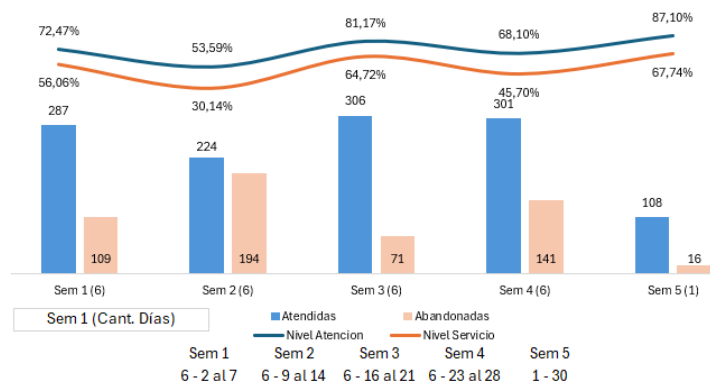
Segmento: C2C

Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Tramites	760	65,29%
Tipificación 2	Extranjeria	377	32,39%
Tipificación 3	Cédula de Extranjeria	167	14,35%
Tipificación 4	Entrega de cedula de extrajeria	90	7,73%
Tipificación 4	Informacion General de CE	38	3,26%
Tipificación 4	Renovación	23	1,98%
Restante Tipificaciones		404	34,71%

Tabla N° 20

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

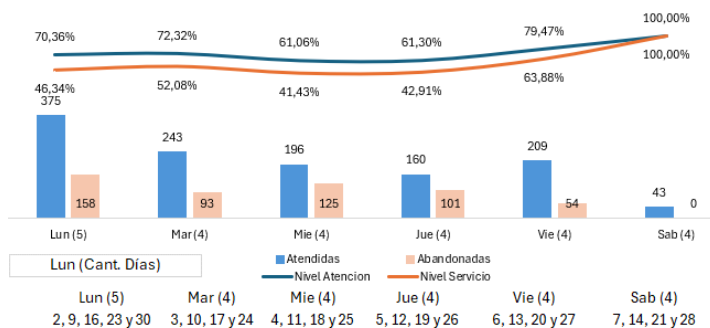
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la tercera semana con 306 registros, seguido de la cuarta semana con 301 registros.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

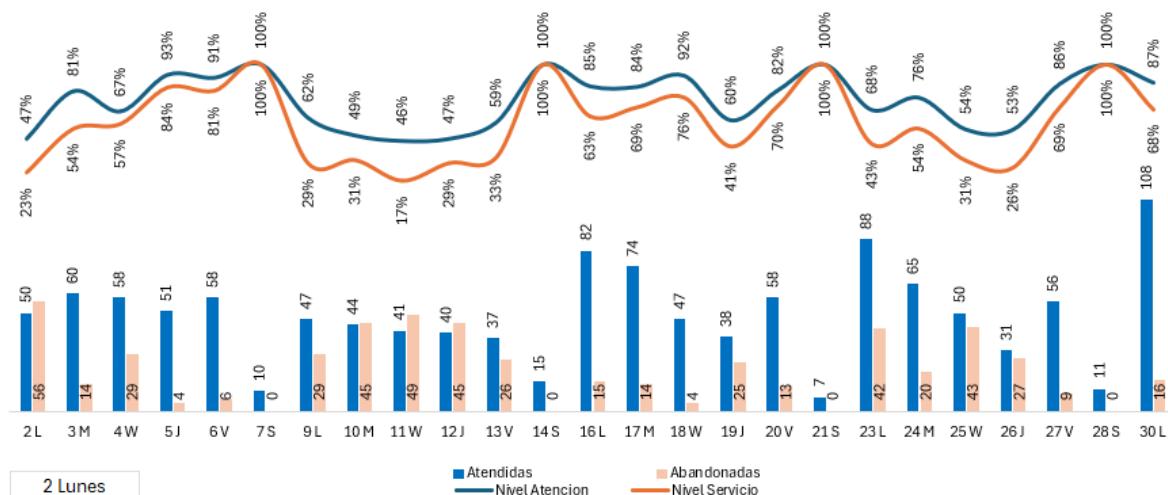
Se identifica que, a pesar de tener un lunes adicional, el martes tiene un alto tráfico en interacciones con 243 registros. Los temas más consultados por este canal son: ciudadanos venezolanos y Orientación a Tramites de Extranjería.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

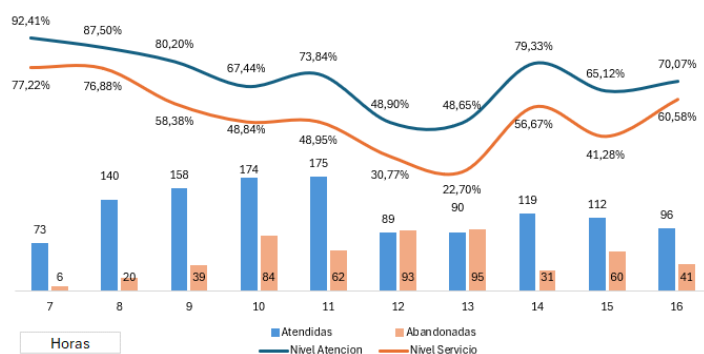
Los días con más registros atendidos fueron del lunes 30 con 108 interacciones, las semanas 3 y 4 fueron las semanas con más interacciones registradas, como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 25

4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 09:00 y 11:00 am, con un promedio de 169 registros en esas franjas horarias.



Grafica N° 26

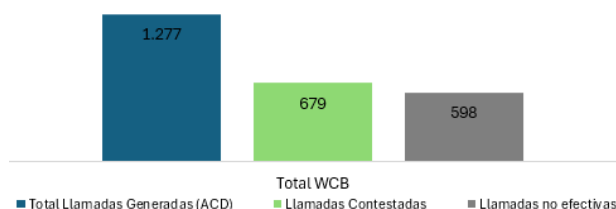
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción está activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y cuando exista disponibilidad y según disponibilidad se devuelva la llamada de forma automática.

Para el mes que da cuenta el presente informe, 1.230 ciudadanos ingresaron al enlace que la entidad dispuso para que los ciudadanos sean contactados por la línea de atención al ciudadano; el resultado de la devolución de llamadas fue: 53.17% de contactabilidad con 679 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Total Llamadas Generadas (ACD)	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.230	1.277	679	598	53,17%	0:03:49
Total WCB	1.230	1.277	679	598	53,17%	0:03:49

Tabla N° 21



Grafica N° 27

Frente al comparativo del mes, las solicitudes para contactar completadas aumento un 14.0%.

Llamadas Contestadas	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	Variación
Web Call Back	1.290	888	1.083	932	998	872	1.014	1.277	14,0%
TOTAL WCB	1.290	888	1.083	932	998	872	1.014	1.277	14,0%

Tabla N° 22

4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, por temas de respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados.

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no Completadas	TMO
Salientes	530	115	415	0:02:06
TOTAL SALIENTES	530	115	415	0:02:06

Tabla N° 23



Grafica N° 28

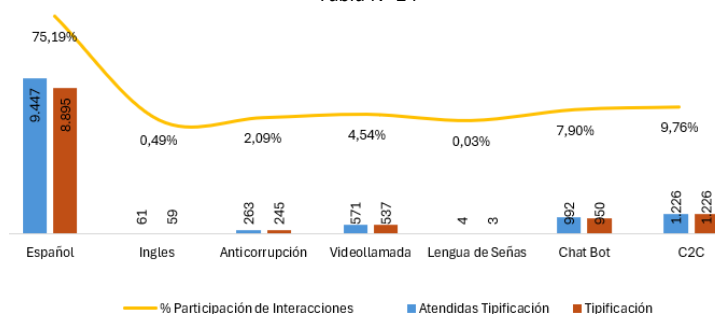
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes de septiembre, el porcentaje de tipificación fue del 94.83% sobre las interacciones contestadas.

En la tabla siguiente se observa el comportamiento por cada segmento.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación	% Participación de Interacciones
Telefónico	Español	9.447	8.895	94,16%	75,19%
	Inglés	61	59	96,72%	0,49%
	Anticorrupción	263	245	93,16%	2,09%
Ventanilla	Videollamada	571	537	94,05%	4,54%
	Lengua de Señas	4	3	75,00%	0,03%
	Chat Bot	992	950	95,77%	7,90%
	C2C	1.226	1.226	100,00%	9,76%
Total Telefónico		9.771	9.199	94,15%	77,77%
Total Ventanilla		2.793	2.716	97,24%	22,23%
Total General		12.564	11.915	94,83%	100,00%

Tabla N° 24



Grafica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de Llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es Orientación trámites con una participación del 71.72%, Información General con una participación del 9.71%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla).

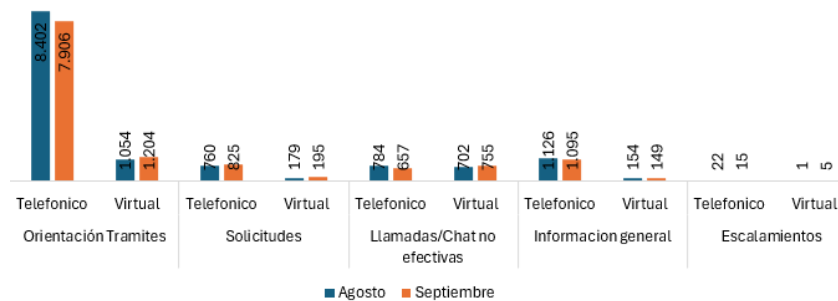
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Trámites	7.906	75,31%	1.204	52,17%	9.110	71,72%
Extranjería	3.292	31,36%	629	27,25%	3.921	27,15%
Control Migratorio	2.455	23,39%	267	11,57%	2.722	23,35%
Ciudadanos_Venezolanos	1.535	14,62%	219	9,49%	1.754	15,64%
Verificacion_migratoria	624	5,94%	89	3,86%	713	5,59%
Información general	1.095	10,43%	149	6,46%	1.244	9,71%
Otras entidades	924	8,80%	141	6,11%	1.065	8,43%
Información Migración Colombia	171	1,63%	8	0,35%	179	1,28%
Solicitudes	825	7,86%	195	8,45%	1.020	11,27%
PQRSF	465	4,43%	101	4,38%	566	11,27%
Citas	360	3,43%	94	4,07%	454	7,12%
Llamadas/Chat no efectivas	657	6,26%	755	32,71%	1.412	4,38%
Llamadas no efectivas	657	6,26%	755	32,71%	1.412	2,74%
Escalamientos	15	0,14%	5	0,22%	20	0,17%
Escalamiento segundo nivel	15	0,14%	5	0,22%	20	0,17%
Total general	10.201	97%	1.647	71%	11.848	100%

Tabla N° 25

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	% Variación
Orientación Trámites	Telefonico	11.388	9.000	6.614	7.476	7.889	7.561	8.774	8.402	7.906	75.010	-5,9%
	Virtual	905	1.011	1.331	1.648	1.222	1.201	1.085	1.054	1.204	10.661	14,2%
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	834	750	572	693	760	825	12.778	8,6%
	Virtual	156	197	278	284	165	188	172	179	195	1.814	8,9%
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	551	842	700	901	784	657	7.623	-16,2%
	Virtual	797	1.241	928	686	702	697	700	702	755	7.208	7,5%
Información general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	1.274	1.376	1.325	1.408	1.126	1.095	11.859	-2,8%
	Virtual	127	173	206	238	199	171	167	154	149	1.584	-3,2%
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	23	19	11	17	22	15	185	-31,8%
	Virtual	1	6	7	6	8	3	6	1	5	43	400,0%
Totales		22.768	15.083	12.380	13.020	13.172	12.429	13.923	13.184	12.806	128.765	-2,9%

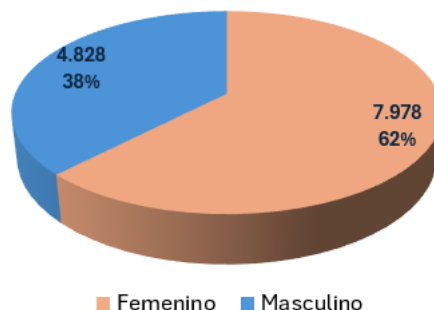
Tabla N° 26



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 62% seguido del género masculino con un 38% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).

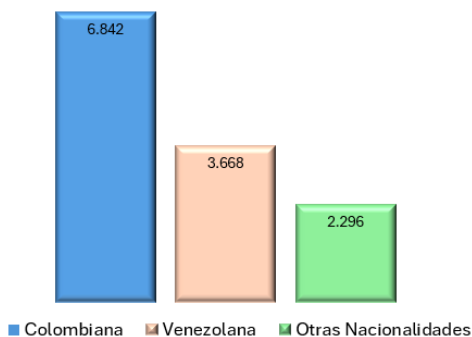


■ Femenino ■ Masculino

Gráfica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 53.4% y venezolanos 28.6% y las demás nacionalidades con el 17.9%.

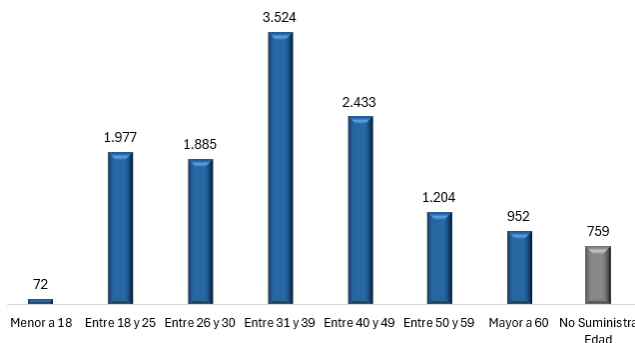


■ Colombiana ■ Venezolana ■ Otras Nacionalidades

Gráfica N° 32

5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 27.5%.



Gráfica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de septiembre en la plataforma C3 se radicaron 4.952 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.689 que corresponden al 54.30%, el 45.70% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia, presentándose una disminución por la ejecución del plan de vacaciones:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	2.689	54,30%
Asignadas Otras Dependencias	2.263	45,70%
Total General	4.952	100%

Tabla N° 27

El 67.61% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	3.348	67,61%
Reclamo	1.327	26,80%
Queja	95	1,92%
Denuncia	65	1,31%
Solicitud de Información Pública	61	1,23%
Felicitación	25	0,50%
Consulta tratamiento de datos	12	0,24%
Reclamo tratamiento de datos	12	0,24%
Sugerencia	7	0,14%
Total General	4.952	100%

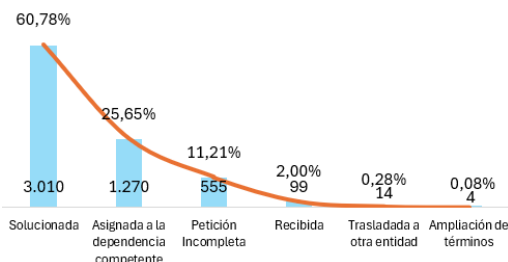
Tabla N° 28

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 68.78% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 0.38% remitidas a otras dependencias, como lo muestra el siguiente resumen.

Estado	Cantidad	%
Solucionada	3.010	60,78%
Asignada a la dependencia competente	1.270	25,65%
Petición Incompleta	555	11,21%
Recibida	99	2,00%
Trasladada a otra entidad	14	0,28%
Ampliación de términos	4	0,08%
Total general	4.952	100%

Tabla N° 29



Gráfica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

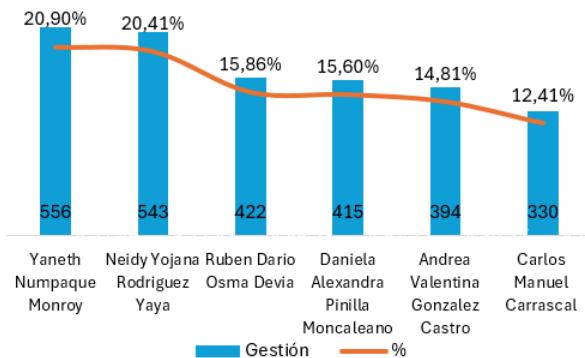
En el mes de septiembre dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varíe acorde a cada uno de los agentes.
- Agentes del equipo se encontraban en el plan de vacaciones, por tal motivo se identifica que tienen un promedio de gestión menor durante el mes proporcional a los días que laboro en el mes.

Las cifras a continuación relacionadas son arrojadas por la plataforma C3, los datos tenidos en cuenta corresponden a la última actualización según el exportable.

Agente	Cant.	%
Yaneth Numpaque Monroy	556	20,90%
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	543	20,41%
Ruben Dario Osma Devia	422	15,86%
Daniela Alexandra Pinilla Moncalea	415	15,60%
Andrea Valentina Gonzalez Castro	394	14,81%
Carlos Manuel Carrascal	330	12,41%
Total General	2.660	88%

Tabla N° 30



Gráfica N° 35

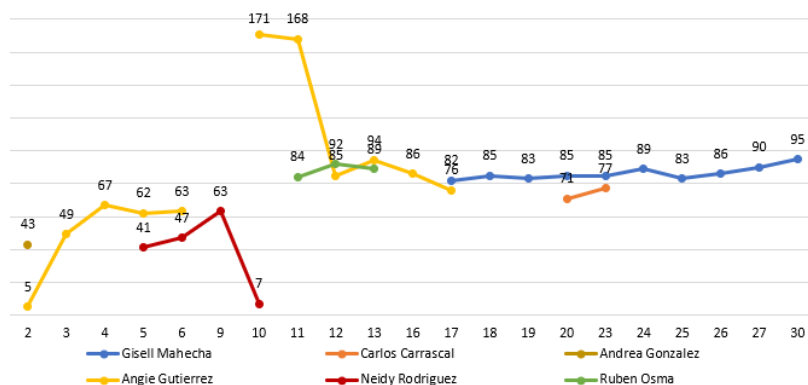
En cuanto a la productividad en gestión por numero de días, por cada uno de los agentes se identifica que el 97.1% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo día de asignación.

Agente / Días	0	1	3	5	6	10	Total general
Yaneth Numpaque Monroy	524	18	13	1	0	0	556
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	508	29	6	0	0	0	543
Ruben Dario Osma Devia	421	0	1	0	0	0	422
Daniela Alexandra Pinilla Moncalea	399	11	3	0	1	1	415
Andrea Valentina Gonzalez Castro	390	0	4	0	0	0	394
Carlos Manuel Carrascal	327	2	0	0	1	0	330
Total General	2.569	60	27	1	2	1	2.660

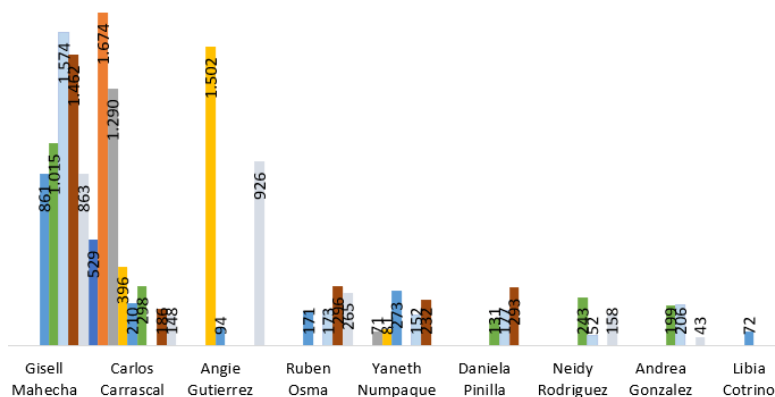
Tabla N° 31

Desde el área de BackOffice se realiza la gestión de radicación de PQRS para lo cual contamos con un recurso exclusivo y semanalmente se tiene un apoyo adicional del personal BackOffice, que genera rotación con la actividad, con el fin de buscar una internalización del proceso.

A continuación, se muestra la gestión realizada día a día (gráfica 36) y el acumulado del año (grafica 37).



Gráfica N° 36



Gráfica N° 37

7 AGENDAMIENTO

Para el mes del presente informe, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

- Cédula de extranjería
- Salvoconducto
- Certificado de movimiento migratorios
- Registro de visa
- Reexpedición de PPT-corrección información
- Duplicado PPT-pérdida-hurto
- Proceso administrativo persona natural o jurídica
- Atención SIRE
- Orientación de trámites y servicios.

Se generaron 29.682 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 17.073 citas y quedaron disponibles 12.427.

Estado Reserva	Cantidad	%
Sin gestión	7.768	45,38%
Asiste	7.756	45,31%
No asiste	1.592	9,30%
Total general	17.116	100%

Tabla N° 32

El proceso de menor demanda para agendar fue cedula de extranjería (73.2%), luego sigue Certificado de movimiento migratorio (67.6%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	5.786	2.042	45	34	7.907	73,2%
Salvoconducto	3.308	3.321	40	38	6.707	49,3%
Certificado de movimiento migratorios	3.437	1.637	6	6	5.086	67,6%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.646	1.232	0	0	2.878	57,2%
Registro de visa	852	1.984	0	0	2.836	30,0%
Reexpedición de ppt-corrección información	1.365	1.392	0	2	2.759	49,5%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	519	365	0	9	893	58,1%
Atención SIRE	160	454	0	2	616	26,0%
Total general	17.073	12.427	91	91	29.682	57,5%

Tabla N° 33

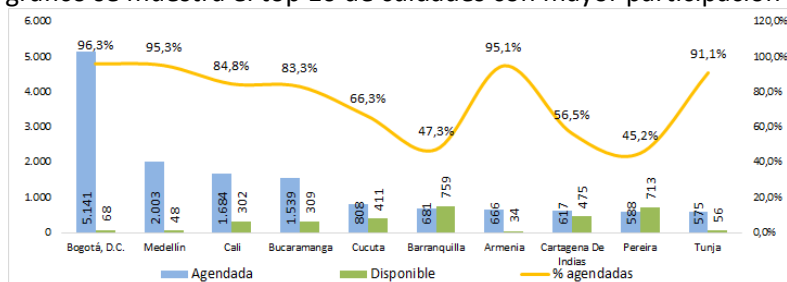
7.1 Top Agendamiento por ciudades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 96.3% y Medellín con el 95.3%, seguida de Cali con el 84.8% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Cancelada	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	5.141	68	91	41	5.341	96,3%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	2.003	48	0	50	2.101	95,3%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.684	302	0	0	1.986	84,8%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	1.539	309	0	0	1.848	83,3%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	808	411	0	0	1.219	66,3%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	681	759	0	0	1.440	47,3%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	666	34	0	0	700	95,1%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	617	475	0	0	1.092	56,5%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	588	713	0	0	1.301	45,2%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	575	56	0	0	631	91,1%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	504	303	0	0	807	62,5%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	300	414	0	0	714	42,0%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	265	81	0	0	346	76,6%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	228	192	0	0	420	54,3%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	217	224	0	0	441	49,2%
Pasto	Calle 17 # 29-70	217	434	0	0	651	33,3%
Neiva	Calle 8 # 7-70	195	288	0	0	483	40,4%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	165	572	0	0	737	22,4%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	161	355	0	0	516	31,2%
Montería	Calle 28 # 2-27	157	267	0	0	424	37,0%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	117	599	0	0	716	16,3%
Yopal	Calle 7 # 19-35	60	654	0	0	714	8,4%
Maicao	Calle 16 # 3-28	38	1.063	0	0	1.101	3,5%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	32	301	0	0	333	9,6%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	31	809	0	0	840	3,7%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	24	354	0	0	378	6,3%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	21	294	0	0	315	6,7%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	18	630	0	0	648	2,8%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	11	409	0	0	420	2,6%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	6	351	0	0	357	1,7%
Inirida	Calle 15 # 7-17	4	329	0	0	333	1,2%
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	14	0	0	14	-
Puerto Leguizamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	315	0	0	315	-
Total general		17.073	12.427	91	91	29.682	58%

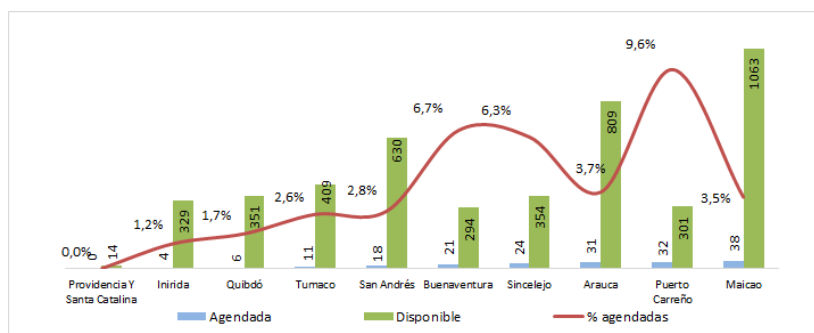
Tabla N° 34

En el presente grafico se muestra el top 10 de ciudades con mayor participación de agendas.



Grafica N° 38

Y en el siguiente gráfico, se evidencia que los siguientes centros facilitadores tienen menos porcentaje de asignación el mes.



Gráfica N° 39

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 17.073 citas agendadas para septiembre, se registró la tipificación de asistencia al 48.73%.

A continuación, se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 10 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Barranquilla, Buenaventura, Inirida, Quibdó, Tunja, Montería, Bucaramanga y Providencia y Santa Catalina.

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 100% de lo agendado, Manizales más del 82%.

Los centros facilitadores que administra la Unión temporal (Bogotá, Medellín, Cali, Arauca y Cúcuta) se encuentran con el cumplimiento en cuanto la gestión al cierre de las citas.

Ciudad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cucuta	Calle 22N # 8-47	100%	0%	0%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	82%	17%	1%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	75%	17%	8%
Neiva	Calle 8 # 7-70	68%	18%	14%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	67%	26%	7%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	67%	29%	4%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	62%	1%	38%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	60%	15%	24%
Calí	Avenida 3 Norte # 50N-20	49%	5%	46%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	43%	0%	57%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	42%	29%	29%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	40%	4%	56%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	27%	0%	73%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	19%	0%	81%
Maicao	Calle 16 # 3-28	16%	0%	84%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	2%	0%	98%
Pasto	Calle 17 # 29-70	1%	0%	99%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	1%	0%	99%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	0%	1%	99%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	0%	0%	100%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	0%	0%	100%
Yopal	Calle 7 # 19-35	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Montería	Calle 28 # 2-27	0%	0%	100%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0%	0%	100%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	100%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Total General		62%	1%	38%

Tabla N° 35

Por otra parte, se relaciona el porcentaje de asistencia frente a lo agendado por los ciudadanos y lo tipificados por los centros facilitadores:

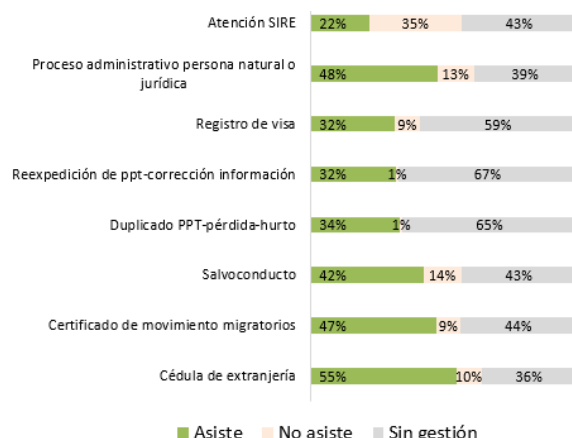
Ciudad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 118-27	3.090	795	1.256
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.508	334	161
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	831	83	770
Cucuta	Calle 22N # 8-47	806	1	1
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	447	175	44
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	254	0	334
Manizales	Calle 53 # 25A-35	217	46	2
Popayán	Calle 4 Norte # 108-66	201	87	12
Neiva	Calle 8 # 7-70	132	35	28
Rumichaca	Puente Internacional	92	8	128
Riohacha	Rumichaca-Edificio Cenaf	72	1	44
Valledupar	Calle 5 # 4-48	31	0	134
Cartagena De Indias	Carrera 15 # 13B Bis-35	14	1	602
Arauca	Calle 20 B # 29-18	13	9	9
Maicao	Carrera 21 # 17-73	6	0	32
Pasto	Calle 16 # 3-28	3	0	214
Tumaco	Calle 17 # 29-70	3	0	8
Tunja	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacífico	3	1	571
Villavicencio	Transversal 9A # 29-29	2	5	497
Barranquilla	Calle 37 # 32-37	1	0	680
Santa Marta	Carrera 42 # 54-77	0	0	161
Yopal	Calle 19 # 8-68 Esquina	0	0	60
Quibdó	Calle 7 # 19-35	0	0	6
Sincelejo	Calle 25 # 6-08	0	0	24
Inirida	Calle 20 # 24-05	0	0	4
Montería	Calle 15 # 7-17	0	0	157
Buenaventura	Calle 28 # 2-27	0	0	21
San Andrés	Calle 8 # 3-104	0	0	18
Bucaramanga	Carrera 10 # 3-92	0	1	1.538
Ibagué	Carrera 11 # 41-13	0	0	217
Puerto Carreño	Calle 10 # 8-07	0	0	32
Total General	Carrera 10 # 18-08	1.508	334	161

Tabla N° 36

Finalmente, se muestra el comportamiento de la asistencia frente a los tramites solicitados:

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	55%	10%	36%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	48%	13%	39%
Certificado de movimiento migratorios	47%	9%	44%
Salvoconducto	42%	14%	43%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	34%	1%	65%
Reexpedición de ppt-corrección información	32%	1%	67%
Registro de visa	32%	9%	59%
Atención SIRE	22%	35%	43%
Total General	45%	9%	45%

Tabla N° 37



Grafica N° 40

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de septiembre para el canal de Telefónico y Ventanilla.

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferida	% Total Encuestas Transferida
Telefónico	9.771	7.698	78,78%
Ventanilla	2.805	2.805	100,00%
Total	12.576	10.503	83,52%

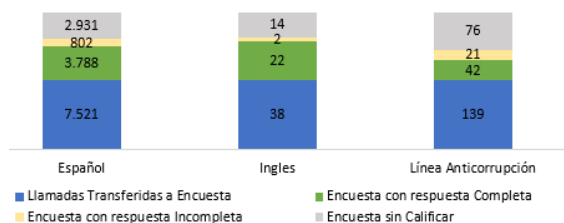
Tabla N° 38

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para cada segmento del canal telefónico (español, inglés y línea anticorrupción).

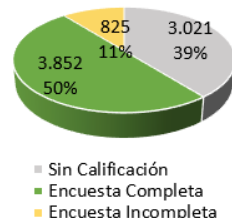
En la tabla resumen se evidencia que el 78.8% de las llamadas contestadas se transfirieron a encuesta, el 39.2% no recibieron respuesta del ciudadano y el 60.8% restante obtuvieron al menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 3.852, el 82.4% fueron respuestas completas y el 17.6% son incompletas.

Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	%Llamadas Transferidas a Encuesta	Encuesta sin Calificar	% Encuesta sin Calificar	Encuesta con calificación	% Encuesta con calificación	Encuesta con respuesta Completa	% Encuesta con respuesta Completas	Encuesta con respuesta Incompleta	% Encuesta con respuesta Incompleta
Telefónico	Español	9.447	7.521	79,6%	2.931	39,0%	4.590	61,0%	3.788	82,5%	802	17,5%
	Inglés	61	38	62,3%	14	36,8%	24	63,2%	22	91,7%	2	8,3%
	Línea Anticorrupción	263	139	52,9%	76	54,7%	63	45,3%	42	66,7%	21	33,3%
	Total	9.771	7.698	78,8%	3.021	39,2%	4.677	60,8%	3.852	82,4%	825	17,6%

Tabla N° 39



Gráfica N° 41



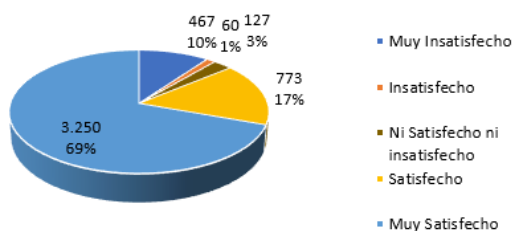
Gráfica N° 42

La encuesta de satisfacción tiene cuatro preguntas con la siguiente escala:

1. Muy Insatisfecho.
2. Insatisfecho.
3. Ni satisfecho ni insatisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico, agrupados por: español, inglés y línea anticorrupción debido que contienen la misma estructura de preguntas y posibles combinaciones de respuestas.

1. ¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?

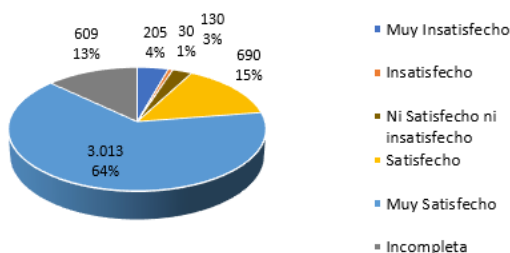


% Satisfacción (4 y 5) 86,02%

% Abandono -

Gráfica N° 43

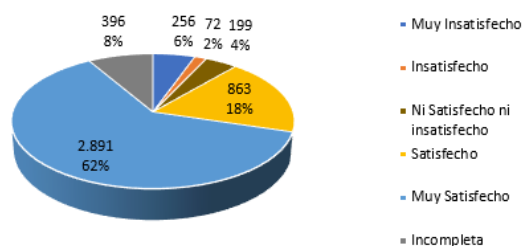
3. ¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?



% Satisfacción (4 y 5) 91,03%

% Abandono 13,02%

2. ¿Qué tan satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido?

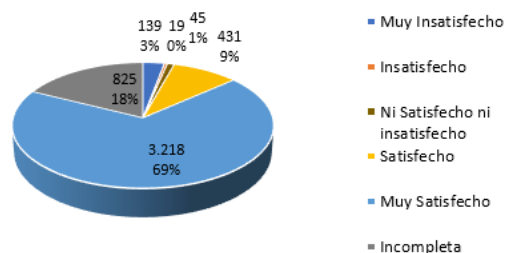


% Satisfacción (4 y 5) 87,69%

% Abandono 08,47%

Gráfica N° 44

4. Califique la atención del asesor en la llamada



% Satisfacción (4 y 5) 94,73%

% Abandono 17,64%

Grafica N° 45

Grafica N° 46

Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación se encuentra concentrado en la respuesta 4 y 5 (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el mes anterior.

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

A continuación, presentamos el detalle de las encuestas para ventanilla virtual (video llamada, Clic 2 Call y Chat).

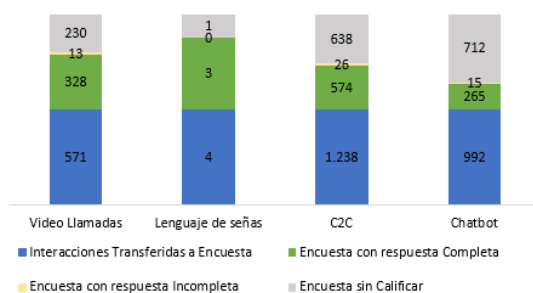
En la tabla resumen se evidencia que el 100.0% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 56.4% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 43.6% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 1.170, el 95.6% fueron respuestas completas y el 4.4% corresponde a encuestas incompletas.

Para el caso de las encuestas de Chat se toman como muestra únicamente las atendidas por los agentes.

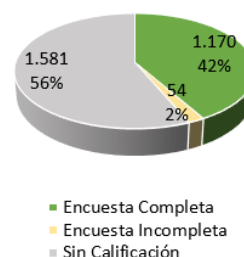
Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	% Interacciones Transferidas a Encuesta*	Encuesta sin Calificar	% Encuesta sin Calificar	Encuesta con calificación	% Encuesta con calificación	Encuesta con respuesta Completa	% Encuesta con respuesta Completas	Encuesta con respuesta Incompleta	% Encuesta con respuesta Incompleta
Ventanilla	Video Llamadas	571	571	100,0%	230	40,3%	341	59,7%	328	96,2%	13	3,8%
	Lenguaje de señas	4	4	100,0%	1	25,0%	3	75,0%	3	100,0%	0	0,0%
	C2C	1.238	1.238	100,0%	638	51,5%	600	48,5%	574	95,7%	26	4,3%
	Subtotal	1.813	1.813	100,0%	869	47,9%	944	52,1%	905	95,9%	39	4,1%
	Chatbot	992	992	100,0%	712	71,8%	280	28,2%	265	94,6%	15	5,4%
Total		2.805	2.805	100,0%	1.581	56,4%	1.224	43,6%	1.170	95,6%	54	4,4%

Tabla N° 40

Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de septiembre para ventanilla virtual.



Gráfica N° 47



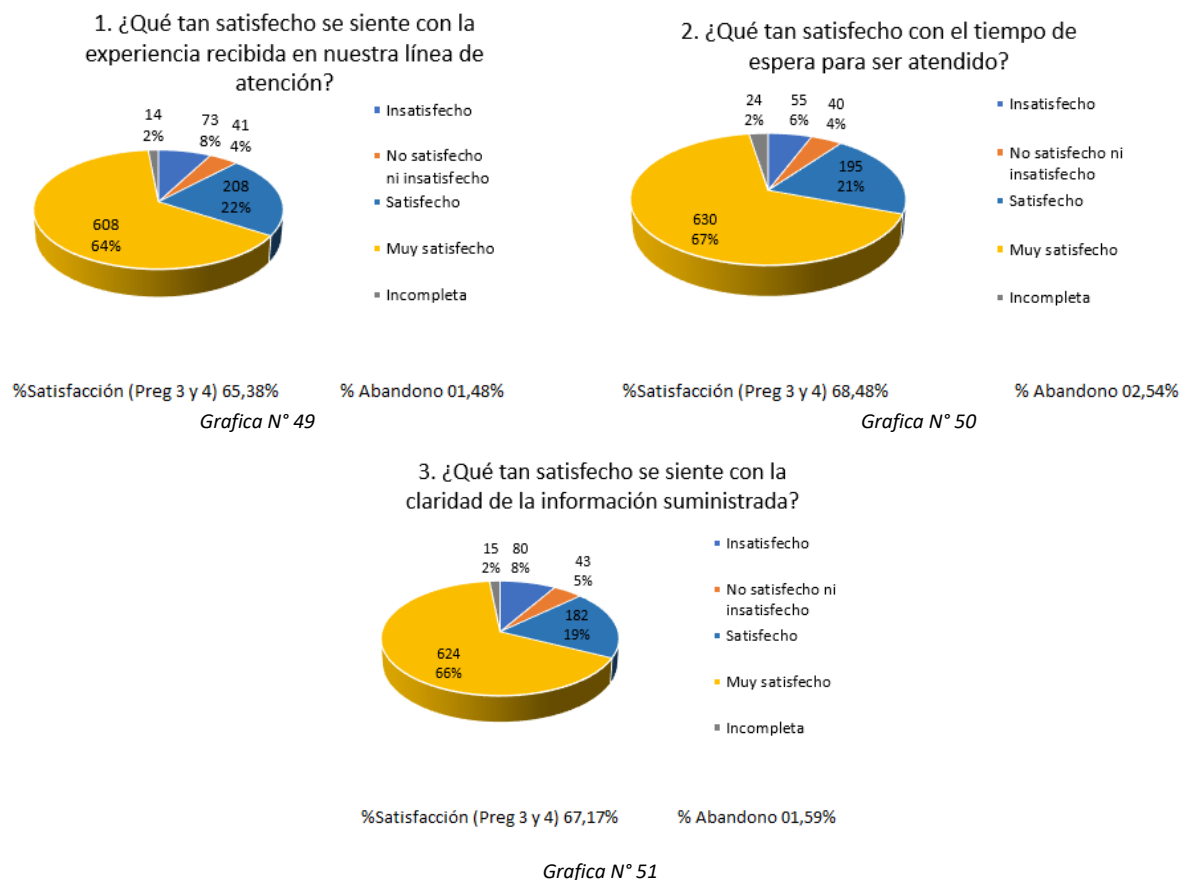
Gráfica N° 48

La encuesta de satisfacción para Video Llamada y C2C comprende por 3 preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

1. Insatisfecho.
2. Ni satisfecho ni insatisfecho.

3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

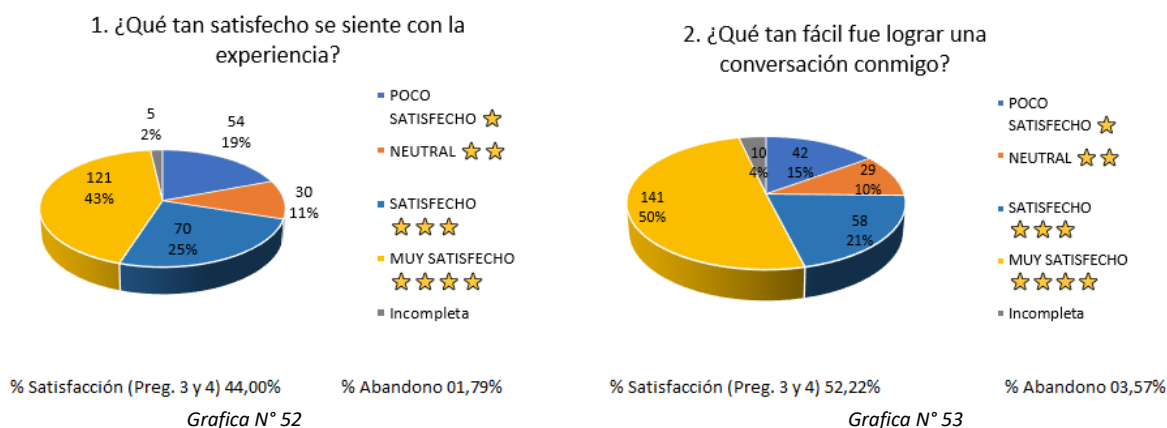
A continuación, el detalle de las 3 preguntas para video llamadas y C2C:



Para Chat, contiene solo 2 preguntas con la siguiente escala:

1. Neutral.
2. Poco Satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy Satisfecho.

A continuación, el resultado de las encuestas para Chat:



9 QUEJAS

Para el mes de septiembre, se recibieron 2 quejas, correspondiente al agente Pilar Varon y Sandra Portillo; sin embargo, se encuentran como no procedentes y se remitió respuesta a cliente.

9.1 Casos Escalados

Para el mes de septiembre desde el Contact Center se escalaron 97 casos a segundo nivel, donde el 61 % de los casos son relacionados con Certificado de Movimientos Migratorios, seguido de Prórroga de permanencia 27%.

Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 49% de participación seguido de Medellín con el 31% y Cali con el 10%

Trámite	Cantidad	%
Certificado de Movimientos Migratorios	59	61%
Prórroga de permanencia	26	27%
Cédula de extranjería	10	10%
PQRS	2	2%
Total general	97	100%

Tabla N° 41

A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del -4% respecto al mes anterior.

	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	33	15	26	10	10	26	160%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	25	29	19	20	23	59	180%
Duplicado PPT	5	1	-	-	2	-	-	-	-
Cédula de extranjería	4	4	-	3	2	5	6	10	80%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	2	-	1	-	-	-	-
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	-	-	-	-	-	-	-
Registro biométrico en punto visible	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Reexpedición PPT	1	-	-	-	-	-	-	-	-
APP Transito Seguro	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Salvoconducto de Refugio	-	1	-	1	-	-	-	-	-
PQRS	-	2	6	2	2	5	5	2	-60%
Impedimento de salida	-	-	1	3	-	2	-	-	-
Total general	149	43	67	53	52	42	44	97	-4%

Tabla N° 42

10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Desde finales de marzo no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

Se realizaron capacitaciones y refuerzos con información acerca de la entidad como:

TEMA	OBSERVACIONES
Refuerzo producto agentes que se reintegran al Call Center.	Se realiza refuerzo, a los agentes que se reintegran al Call Center, en los temas vistos desde su envío al CFSM de calle 100, se realiza retroalimentación trámites en general y directrices actuales y matriz de calidad.
Revisión de auditorías en PQRS mes de Julio.	Se realiza la revisión en las auditorías del mes de Julio, abordando las oportunidades de mejora y debatiendo sobre los diferentes casos.
Retroalimentación producto.	Se realiza retroalimentación en temas de producto a los agentes que regresan de vacaciones, se informan temas operativos y diferentes directrices en cuanto a los trámites de la entidad.
Refuerzo Matriz de Calidad.	Se recuerda con las agentes que vuelven de labores presenciales en la sede del cliente la matriz de calidad para el segmento de Call Center línea de atención, informando sobre todos los ítems de la matriz con sus debidos porcentajes de afectación entre errores críticos y no críticos.
Plantillas de Chat e información.	Se realiza capacitación en plantillas de chat, guiones, manejo de chat para la línea de atención, se deja a los agentes en plan canguro para que reconozcan aplicativos y manejo del segmento.
Capacitación en línea de Chat para agentes backup.	Se realiza capacitación, a tres agentes en línea chat por plan de vacaciones, informando sobre manejo de la herramienta iconcert para línea chat, guiones en general, tiempos de interacción.

Tabla N° 43

Se muestra un resumen de las principales piezas visuales que se socializaron en el transcurso del mes al equipo de trabajo sobre los temas más relevantes:



Imagen N° 1

Evaluación mensual del mes de septiembre, donde se garantiza la presentación de agentes del Contact center, agentes presenciales y proceso Back Office.

A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA SEPTIEMBRE
Deisy Katherine Vega Castro	Línea fija y 018000	100
Heidy Lisette Martinez Guerrero	Línea fija y 018000	100
Dayann Vanessa Leal Garcia	Línea fija y 018000	98
Angela Natalia Ruiz Muñoz	Línea fija y 018000	100
Brandon Stiven Zarate Quiroga	Línea fija y 018000	100
Cristian Mauricio Cruz Orjuela	Línea fija y 018000	INCAPACIDAD
David Santiago Marín Córdoba	Línea fija y 018000	90
Francy Alejandra Rodríguez Aguilera	Línea fija y 018000	100
Johan Stiven Realpe Villamarin	Línea fija y 018000	100
Joseph Enrique Bolaño Gutierrez	Línea fija y 018000	90
Juan David Castellanos Rojas	Línea fija y 018000	100
Juan David Cubillos Cubillos	Línea fija y 018000	80
Karen Sofia Valenzuela Camelo	Línea fija y 018000	100

Laura Katherin Mila Davila	Línea fija y 018000	100
Leynner Santiago Amezquita Londoño	Línea fija y 018000	100
Daniel Mauricio Soler Gómez	Ingles	100
Michel Andrea Velásquez Gómez	Anticorrupción	90
Paola Andrea González Vargas	Chat	100
Sandra Marcela Portillo Ramirez	Chat	100
Adriana Fernanda Sierra Peña	Video llamada	100
John Fredy Soler Peña	Video llamada	80
Yamile Pinzón Núñez	Video llamada	100
	PROMEDIO	97

Tabla N° 44

- Agentes Back Office

NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA SEPTIEMBRE
Andrea Valentina González Castro	Skill BackOffice	80
Carlos Manuel Carrascal	Skill BackOffice	100
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	Skill BackOffice	100
Gisell Galatea Mahecha Forero	Skill BackOffice	80
Libia Patricia Cotrino Palacios	Skill BackOffice	100
Neidy Yojana Rodríguez Yaya	Skill BackOffice	VACACIONES
Rubén Darío Osma Devia	Skill BackOffice	100
Yaneth Numpaque Monroy	Skill BackOffice	100
	PROMEDIO	94

Tabla N° 45

- Agentes Presenciales

NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	NOTA SEPTIEMBRE
Angie Viviana Córdoba Fuentes	Presencial Arauca	80
Jeniffer Sireth Giraldo Garcia	Presencial Cali	80
Jhosimar Rentería Murillo	Presencial Cali	60
Ingrid Fernanda Arenas Cardona	Presencial Cúcuta	100
Lorena Arenas González	Presencial Cúcuta	70
Slendy Dayana Cabadiaz Rolón	Presencial Cúcuta	80
Anderson Ricardo Gelves Castaño	Presencial MC - Aeropuerto	60
Ivonne Natalia Morales Corinto	Presencial MC - Aeropuerto	VACACIONES
Ana Pilar Varón Oliveros	Presencial MC - Calle 100	90

Angie Tatiana Gutierrez Barbosa	Presencial MC - Calle 100	80
Jefferson Antonio Mahecha Salazar	Presencial MC - Calle 100	80
Julian Osuna Hernandez	Presencial MC - Calle 100	80
Liliana Patricia Chitiva Velásquez	Presencial MC - Calle 100	90
Luis Alberto Pinzón Méndez	Presencial MC - Calle 100	100
Luisa Fernanda Guerrero Castaño	Presencial MC - Calle 100	VACACIONES
Yurany Estefany Restrepo Duarte	Presencial MC - Calle 100	90
Jessica Tatiana Sanchez Cely	Presencial MC- Calle 26	100
Laura Daniela Ballesteros Rodríguez	Presencial MC- Calle 26	RETIRO
Walter Auly Lozano Arévalo	Presencial MC- Calle 26	80
Liliana Isabel Guzmán Muñoz	Presencial Medellín	80
Sandra Yisela Rodríguez Bedoya	Presencial Medellín	100
PROMEDIO		83

Tabla N° 46

11 ENVIO CORREOS MASIVOS

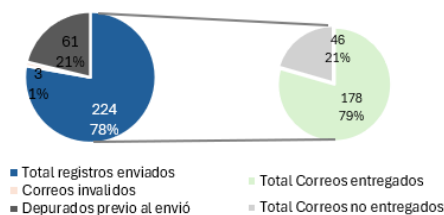
El envío masivo de correos electrónicos y de mensajes de texto fueron solicitados el 09 de septiembre una base de correos electrónicos y telefónicos, luego de la aprobación el jueves 12, haciendo el envío ese día.

Los resultados de los envíos se presentan a continuación:

- Correos Electrónicos base 12 septiembre:

Descripción	Total	%
Base Total recibida	288	81,8%
Depurados previo al envío	61	17,3%
Correos invalidos	3	0,9%
Total Registros Enviados	224	77,8%
Total Correos entregados	178	77,1%
Total Correos Prueba	7	3,0%
Total Correos no entregados	46	19,9%
Efectividad del Envío	178	79,5%

Tabla N° 47

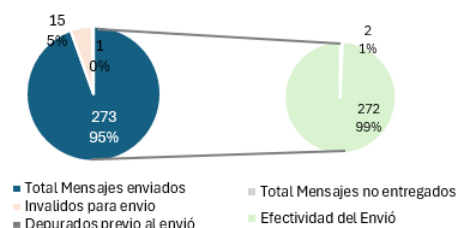


Gráfica N° 54

- Mensajes de Texto base 01 agosto:

Descripción	Total	%
Base Total recibida	288	94,7%
Depurados previo al envío	1	0,3%
Invalidos para envío	15	4,9%
Total Mensajes enviados	273	94,8%
Total Mensajes entregados	274	98,6%
Total Mensajes Prueba	2	0,7%
Total Mensajes no entregados	2	0,7%
Efectividad del Envío	272	99,6%

Tabla N° 48



Gráfica N° 55

12 TEMAS COMPLEMENTARIOS

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 30 de septiembre de 2024

Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

A stylized graphic of the Colombian flag, featuring diagonal stripes of yellow, blue, and red, positioned to the right of the text.

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	03/10/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del centro de contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 30 de septiembre de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Mónica Rocha
INFORME No:	09

Tabla de Contenido

1.	Presentación.....	4
2.	Resumen ejecutivo	4
3.	Resultado de indicadores por agente.....	13
4.	Planes de acción para el mes de septiembre.....	16
5.	Planes de acción para el mes de octubre	19

1. Presentación

Las auditorias en la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del centro de contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina tres categorías de imprecisión. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 30 de septiembre de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores de Acuerdo de Nivel de Servicio ANS obtenidos para el mes de septiembre son los siguientes:

- **PECUF:** Precisión Error Critico de Usuario Final.
- **PECN:** Precisión Error Critico de Negocio.

Indicador	PECUF	PECN	META
Septiembre	93,9%	98,7%	85%

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia, se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto. Los agentes cuentan con un promedio de 9 monitoreos, teniendo como muestra 315 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 315 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

Cantidad de monitoreos

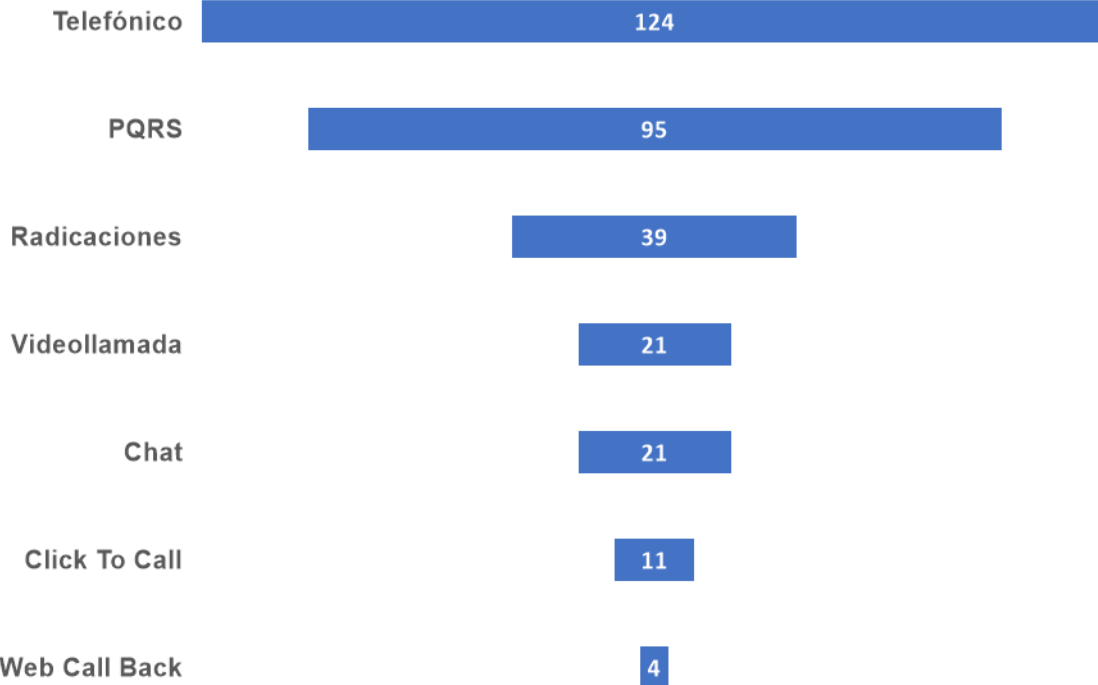


Imagen N°2

Indicador de precisión global

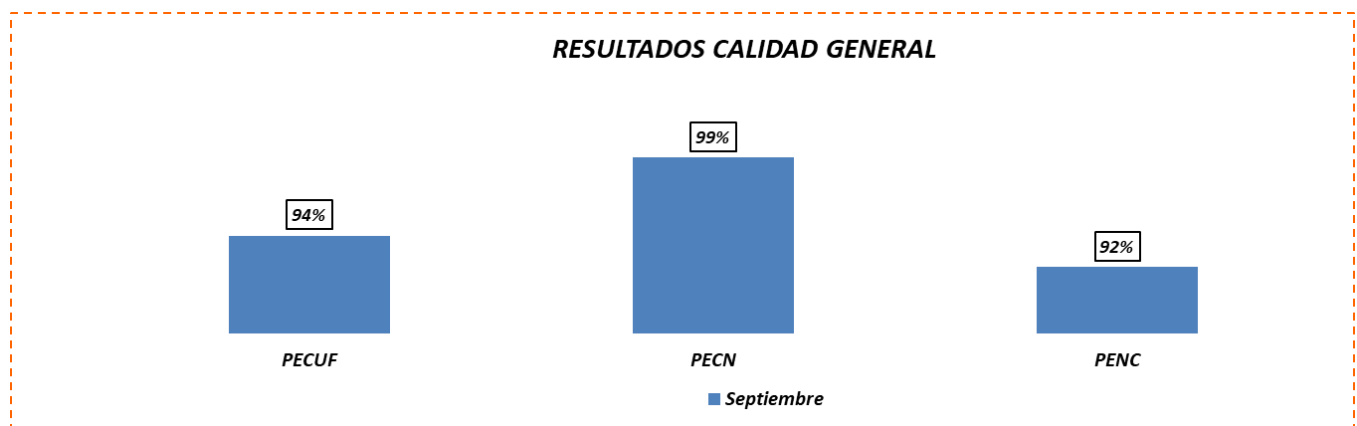


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

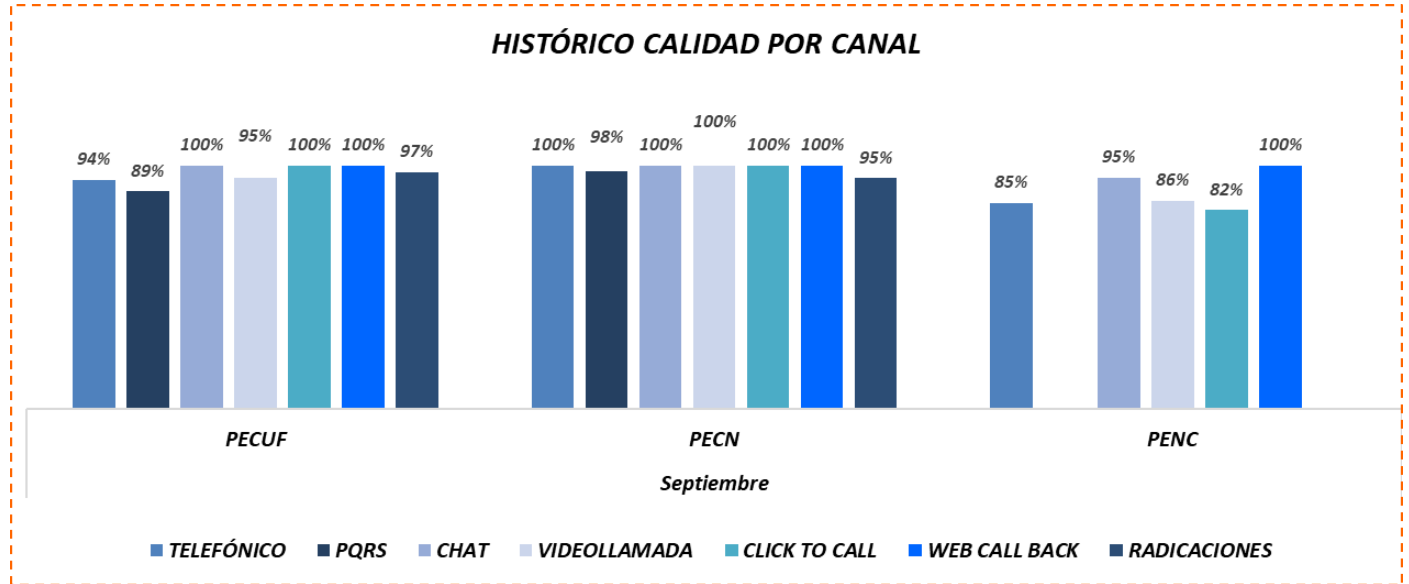


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión durante el mes de septiembre:

Telefónico:

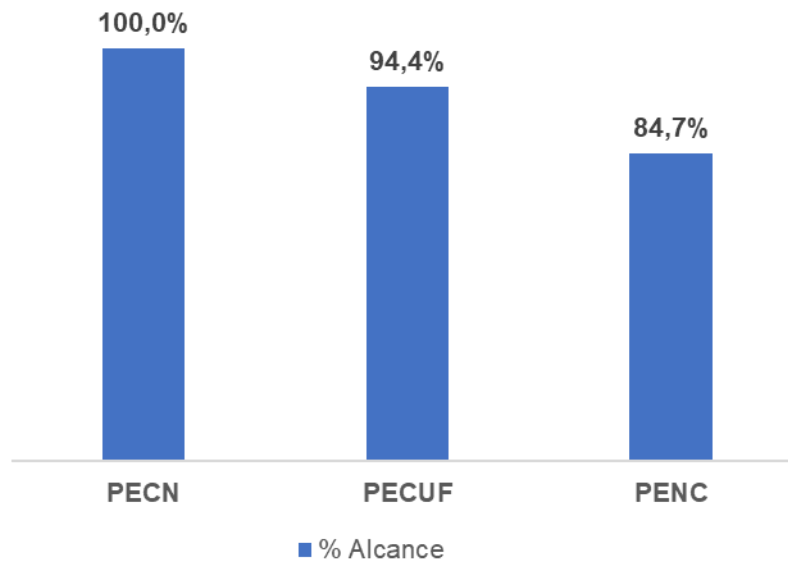


Imagen N°5

Para el canal telefónico se realizaron 124 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado en el momento en que se brinda información incompleta o errada a los ciudadanos, sin tener presente los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Identifico de forma rápida y acertada la necesidad del ciudadano(a) a través de preguntas filtro:** Se ve afectado debido a que los agentes no realizan las preguntas filtro que permitan identificar el requerimiento del ciudadano, para otorgar una información correcta.

Afectaciones por atributo errores no críticos

1. **Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado por el registro errado de los datos suministrados por el ciudadano.
2. **Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano (2 minutos).
3. **Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primeros segundos.
4. **Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** Se ve afectado principalmente cuando el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación, esto denota falta de concentración en la llamada.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	7	81%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	7	81%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	89%	CUARTIL 3
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	7	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YAMILE PINZON NUÑEZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	70%	CUARTIL 4
JOHN FREDY SOLER PEÑA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°6

PQRS:

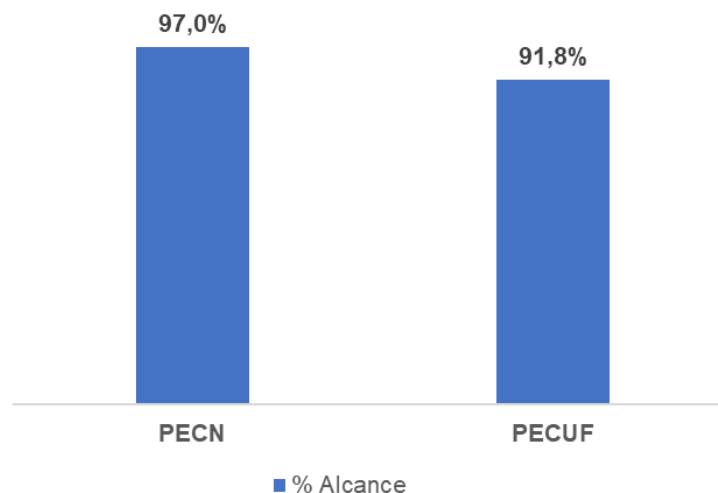


Imagen N°7

Para el canal de PQRS se realizaron 134 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

- Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado en el momento en que se brinda información incompleta o errada a los ciudadanos, sin tener presente los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
- Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia tipificación errada en el aplicativo de C3.
- Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Se ve afectado al momento de identificar tres o más errores relacionados con redacción, escritura y ortografía.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	21	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	18	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	18	89%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2
CARLOS MANUEL CARRASCAL	17	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	17	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	16	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	15	87%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	12	92%	CUARTIL 2	92%	CUARTIL 2

Imagen N°8

Chat:

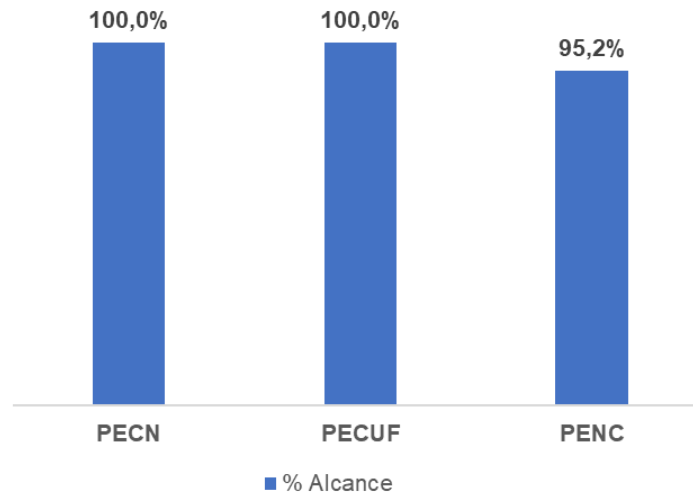


Imagen N°9

Para el canal de Chat se realizaron 21 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

- Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la llamada dentro de los 03 primeros segundos.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2

Imagen N°10

Videollamada:

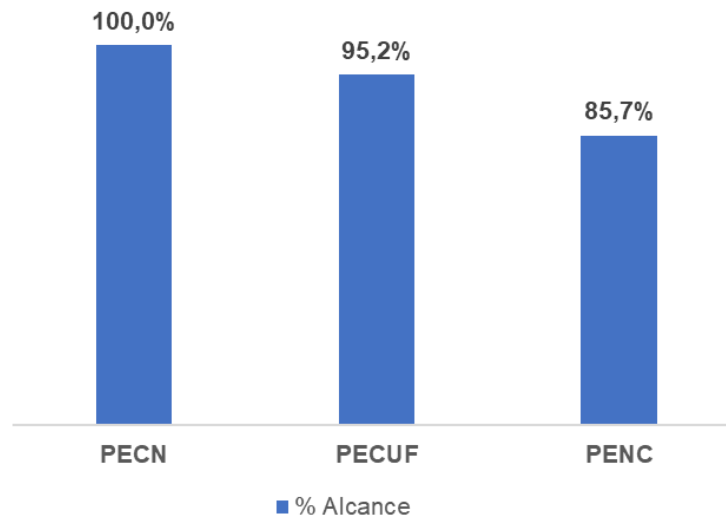


Imagen N°11

Para el canal de videollamada se realizaron 21 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

- Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado en el momento en que se brinda información incompleta o errada a los ciudadanos, sin tener presente los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

Afectaciones por atributo errores no críticos

- Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado por el registro errado de los datos suministrados por el ciudadano.
- Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano (2 minutos).

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOHN FREDY SOLER PEÑA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	6	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°12

Click To Call:

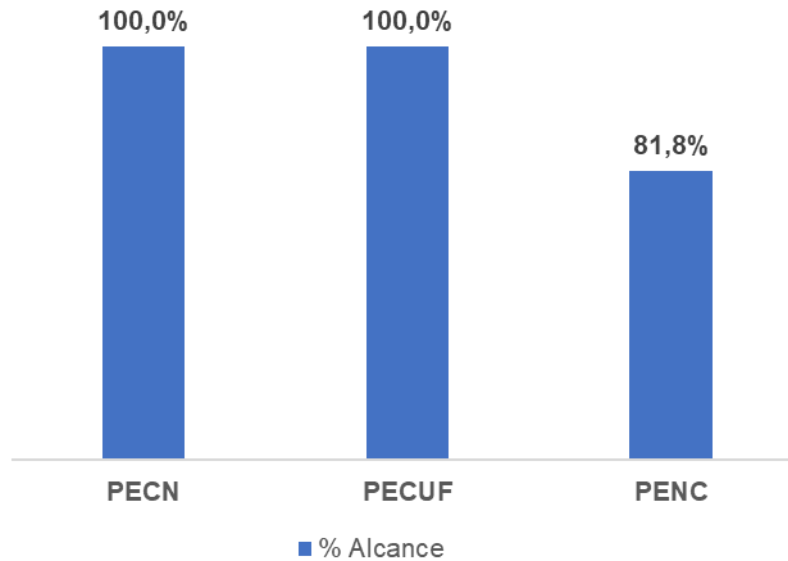


Imagen N°13

Para el canal de Click To Call se realizaron 11 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores no críticos

- Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado por el registro errado de los datos suministrados por el ciudadano.
- Personalizo adecuadamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se personaliza al ciudadano mínimo una vez en la interacción.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Web Call Back:

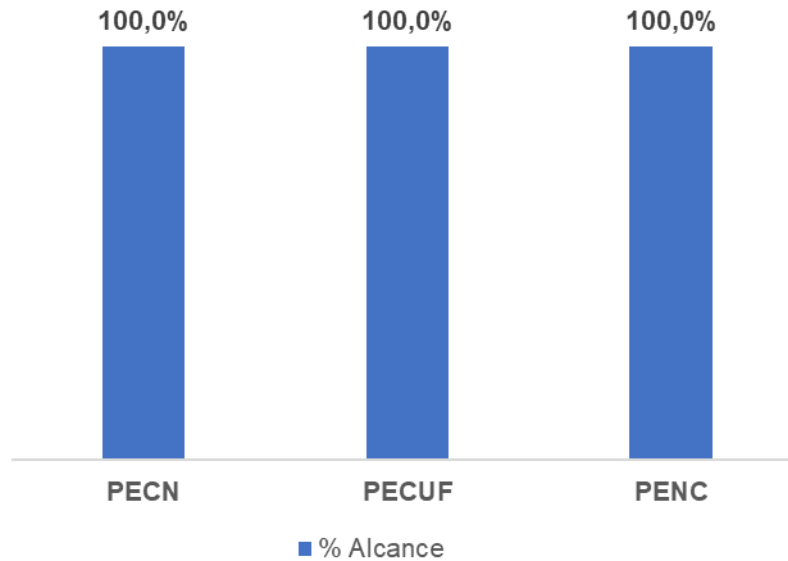


Imagen N°15

Para el canal de Web Call Back se realizaron 4 muestras, identificando un cumplimiento de los indicadores de PECN y PECUF para la orden de compra del proyecto.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados, equipo conformado por 26 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, Videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

Q4	Q3	Q2	Q1
Entre 0% y 85%	Entre 86% y 89%	Entre 90% y 99%	Igual a 100%

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados

obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

- Cuartil 1 (Q1): Grupo de población que se encuentra en el rango establecido (100%).
- Cuartil 2 (Q2): Grupo de población que se encuentra dentro del rango (90% - 99%).
- Cuartil 3 (Q3): Grupo de población que se encuentra por debajo del rango interno establecido (86% - 89%).
- Cuartil 4 (Q4): Grupo de población con el desempeño más bajo de acuerdo con el rango establecido.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	21	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	18	89%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	18	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	17	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	17	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	16	88%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	15	87%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	12	92%	CUARTIL 2	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHN FREDY SOLER PEÑA	8	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	7	81%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	7	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	7	81%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	89%	CUARTIL 3
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	6	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°17

Durante el transcurso del mes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata enfocadas en reforzar las oportunidades detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria.

4. Planes de acción para el mes de septiembre

1. Se realizarán talleres de escucha de llamadas enfocados a sensibilizar la actitud de servicio de los agentes, dentro de la actividad se proyectarán audios de llamadas con el objetivo de identificar diferentes saludos, tono de voz, amabilidad, empatía y demás emociones que se transmiten en una atención telefónica.

GRUPO ASD		IQ OUTSOURCING		LISTA DE ASISTENCIA		Código: P-GH-03-F-05
						Revisión # 6
						Fecha vigencia
						02 / 01 / 2022
Inducción	☐	Formación Técnica	☒	Formación (Desarrollo)	☐	
Re inducción	☐	Sensibilización	☐	Conciliación	☐	
Otro	☐					
TEMA:						
FECHA:		HORA:		DURACIÓN: 1 hora		
26 de septiembre 2024		08:00 am.		SEDE: ASD CALLE 32		
NOMBRE DEL CAPACITADOR:		FIRMA CAPACITADOR:		TIPO DE CAPACITACIÓN		
Jorge Tabares		Jorge Tabares		INTERNA ☒ EXTERNA ☐		
NO.	NO. IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEGMENTO	PROYECTO/ PROCESO	FIRMA	
1	52457797	Yaritza Muñoz N.	Migración			
2	103571402	Adriana Sierra Peña	Migración			
3	1014783684	Diana Vanessa Leal García	Migración			
4	1050749316	Liliana Patricia Chirica U.	Migración			
5	1072490740	José Alberto Pinzón	Migración			
6	1016066179	Juan David Ceballos	Migración			
7	1124134835	Sandra Marcela Portillo	Migración			
8	1016066179	Nora Sofía Valenzuela	Migración			
9	1021668260	Michel Andrea Velazquez G	Migración			
10	80000317	Jeseph Bolano	Migración			
11	1031643134	Daniel Spier	Migración			
12	1022454934	David Marina	Migración			
13	1056437090	Ruthen Jara	Migración			
14	52311508	Heidy J. Martinez	Migración			
15						

Página ___ de ___

Imagen N°18



Imagen N°19



Imagen N°20

2. Se realizará urna semanal con la pregunta del día, acorde a los temas de mayor impacto.

- Certificado trámite PPT.
- Tiempos de entrega traslado PPT.
- Tiempo establecido para corrección datos CMM.
- Registro Biomig.

- Documentos que se deben anexar al momento de radicar.
- Carné de vacunaciones cuando se exige.
- Documentos que se deben presentar tercera persona al momento de reclamar CMM.
- Solicitud Salvoconducto en Medellín.

Pregunta del día

Buenos días equipo, agradecemos su apoyo para responder la siguiente pregunta.

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=we8KuX2zf0SvYvafOT4lyVvsCEjVeexCoOrdKm1JaQVUQ1BMWfK2QjAyQk5OWk5DTlc4TDc2M1IDTi4u)

[id=we8KuX2zf0SvYvafOT4lyVvsCEjVeexCoOrdKm1JaQVUQ1BMWfK2QjAyQk5OWk5DTlc4TDc2M1IDTi4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=we8KuX2zf0SvYvafOT4lyVvsCEjVeexCoOrdKm1JaQVUQ1BMWfK2QjAyQk5OWk5DTlc4TDc2M1IDTi4u)



Imagen N°21

Pregunta del día

Buenas tardes equipo, comparto personas que han dado respuesta a la pregunta que se publicó en el chat en horas de la mañana, agradezco la ayuda del personal pendiente. [Joseph Enrique Bolaño Gutierrez](#)

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=we8KuX2zf0SvYvafOT4lyVvsCEjVeexCoOrdKm1JaQVUQ1BMWfK2QjAyQk5OWk5DTlc4TDc2M1IDTi4u)

[id=we8KuX2zf0SvYvafOT4lyVvsCEjVeexCoOrdKm1JaQVUQ1BMWfK2QjAyQk5OWk5DTlc4TDc2M1IDTi4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=we8KuX2zf0SvYvafOT4lyVvsCEjVeexCoOrdKm1JaQVUQ1BMWfK2QjAyQk5OWk5DTlc4TDc2M1IDTi4u)

Nombre completo
Sandra Marcela Portillo Ramirez
Adriana Sierra Peña
Daniel Mauricio Soler Gomez
Yamile Pinzon Nuñez
Juan David Cubillos Cubillos
Liliana Patricia Chitiva
Luis Alberto Pinzón Mendez
Doyann Vanessa Leal Garcia
Michel Andrea Velasquez Gómez
Karen Sofia Valenzuela.
David Santiago Marín Córdoba
Heidy Martinez

[ver menos](#)



Imagen N°22

5. Planes de acción para el mes de octubre

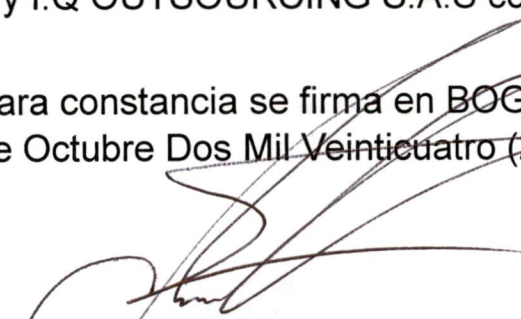
1. Se continua con la actividad “Urna semanal”, se realizará una pregunta los días (lunes, miércoles y viernes) enfocada a reforzar diferentes temas donde se identificaron oportunidades durante el mes de septiembre.

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 ASD-IQ**, identificada con el NIT No.901.444.076-3, 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 Octubre Dos Mil Veinticuatro (2024).


ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal



Informe del Revisor Fiscal

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

8 de octubre de 2024

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, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante el semestre comprendido entre el mes de abril de 2024 y el mes de septiembre de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tal obligación.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Compañía para el semestre comprendido entre el mes de abril de 2024 y el mes de septiembre de 2024.
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 el semestre comprendido entre el mes de abril de 2024 y el mes de septiembre de 2024, la Compañía efectuó el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).



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

8 de octubre de 2024

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".

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

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	03/10/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Período Salud	Octubre-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	80737025	Período Pensión	Septiembre-01
Total a Pagar	\$844,761,400	Total Intereses Mora	\$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN												
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	Skandia Fondo de Pensiones Obligatorias	800253055	3	\$24,131,303	\$3,861,200	\$0	\$0	\$87,500	\$87,500	\$0		\$4,036,200
231001	Colfondos	800227940	143	\$390,348,407	\$62,463,400	\$0	\$0	\$670,700	\$670,700	\$0		\$63,804,800
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	277	\$735,902,096	\$117,758,900	\$0	\$0	\$1,111,800	\$1,436,800	\$0		\$120,307,500
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	411	\$834,270,278	\$133,505,200	\$0	\$0	\$849,300	\$849,300	\$0		\$135,203,800
230301	Porvenir	800224808	594	\$1,212,117,330	\$193,970,900	\$0	\$0	\$980,300	\$1,072,100	\$0		\$196,023,300
Totales				\$3,196,769,414	\$511,559,600	\$0	\$0	\$3,699,600	\$4,116,400	\$0		\$519,375,600

SALUD														
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS042	EPS COOSALUD	900226715	1	\$2,568,080	\$102,800	\$0	\$0		\$0		\$0		102800	\$102,800
EPSIC3	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	817001773	1	\$1,300,601	\$52,100	\$0	\$0		\$0		\$0		52100	\$52,100
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	1	\$1,300,000	\$162,500	\$0	\$0		\$0		\$0		162500	\$162,500
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211	2	\$2,600,000	\$325,000	\$0	\$0		\$0		\$0		325000	\$325,000
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	2	\$2,600,582	\$214,600	\$0	\$0		\$0		\$0		214600	\$214,600

EPS047	Seguros Bolivar EPS	901438242	2	\$15,145,385	\$1,674,200	\$0	\$0		\$0		\$0		1674200	\$1,674,200
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	2	\$2,600,000	\$325,000	\$0	\$0		\$0		\$0		325000	\$325,000
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565	2	\$2,601,202	\$104,200	\$0	\$0		\$0		\$0		104200	\$104,200
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126	2	\$3,521,806	\$140,900	\$0	\$0		\$0		\$0		140900	\$140,900
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	4	\$5,963,657	\$238,700	\$0	\$0		\$0		\$0		238700	\$238,700
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	6	\$11,100,056	\$444,400	\$0	\$0		\$0		\$0		444400	\$444,400
EPS018	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	805001157	7	\$21,252,738	\$1,856,200	\$0	\$0		\$0		\$0		1856200	\$1,856,200
EPS040	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	900604350	7	\$10,786,872	\$652,800	\$0	\$0		\$0		\$0		652800	\$652,800
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A.	830113831	11	\$36,453,426	\$3,167,100	\$0	\$0		\$0		\$0		3167100	\$3,167,100
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	13	\$19,318,691	\$1,436,200	\$0	\$0		\$0		\$0		1436200	\$1,436,200
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	16	\$20,841,172	\$1,718,100	\$0	\$0		\$0		\$0		1718100	\$1,718,100
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	128	\$260,120,322	\$12,191,200	\$0	\$0		\$0		\$0		12191200	\$12,191,200
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	196	\$391,124,167	\$16,925,000	\$0	\$0		\$0		\$0		16925000	\$16,925,000
EPS002	Salud Total EPS	800130907	204	\$373,605,059	\$15,618,600	\$0	\$0		\$0		\$0		15618600	\$15,618,600
EPS008	Compensar EPS	860066942	265	\$653,780,071	\$32,051,800	\$0	\$0		\$0		\$0		32051800	\$32,051,800
EPS005	Sanitas EPS	800251440	312	\$770,521,412	\$39,358,800	\$0	\$0		\$0		\$0		39358800	\$39,358,800
EPS010	EPS Sura	800088702	341	\$744,689,798	\$37,305,400	\$0	\$0		\$0		\$0		37305400	\$37,305,400
Totales				\$3,353,795,097	\$166,065,600	\$0	\$0		\$0		\$0		\$166,065,600	\$166,065,600

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	1485	\$3,302,358,430	\$16,439,900	\$0				16439900	\$16,439,900

CAJAS DE COMPENSACIÓN								
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	2	\$2,601,202	\$104,200	\$0	104200	\$104,200
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	2	\$2,822,440	\$113,100	\$0	113100	\$113,100
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	3	\$3,911,680	\$154,900	\$0	154900	\$154,900
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	3	\$3,901,803	\$156,300	\$0	156300	\$156,300
CCF43	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	890000381	3	\$4,376,342	\$175,300	\$0	175300	\$175,300
CCF35	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	891280008	3	\$4,585,326	\$183,600	\$0	183600	\$183,600
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	4	\$6,093,520	\$244,000	\$0	244000	\$244,000
CCF14	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	891500182	3	\$7,081,682	\$283,500	\$0	283500	\$283,500
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	3	\$7,813,858	\$312,800	\$0	312800	\$312,800
CCF44	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	891480000	6	\$9,498,223	\$380,400	\$0	380400	\$380,400
CCF11	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	890806490	6	\$10,211,252	\$408,800	\$0	408800	\$408,800
CCF50	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	890700148	5	\$10,775,573	\$431,300	\$0	431300	\$431,300
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	8	\$14,327,416	\$573,600	\$0	573600	\$573,600
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	5	\$14,333,052	\$573,600	\$0	573600	\$573,600

CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	25	\$40,658,153	\$1,601,800	\$0	1601800	\$1,601,800
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	57	\$99,989,521	\$3,935,400	\$0	3935400	\$3,935,400
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	62	\$115,857,390	\$4,581,300	\$0	4581300	\$4,581,300
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	285	\$494,652,907	\$19,514,700	\$0	19514700	\$19,514,700
CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	952	\$2,396,021,817	\$95,373,600	\$0	95373600	\$95,373,600
Totales				\$3,249,513,157	\$129,102,200	\$0	\$129,102,200	\$129,102,200

SENA ICBF								
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	17	\$275,540,832	\$8,266,900	\$0	8266900	\$8,266,900
PASENA	SENA	899999034	17	\$275,540,832	\$5,511,200	\$0	5511200	\$5,511,200
Totales				\$551,081,664	\$13,778,100	\$0	\$13,778,100	\$13,778,100

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	03/10/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Octubre-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	80736972	Periodo Pensión	Septiembre-01
Total a Pagar	\$390,845,300	Total Intereses Mora	\$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN												
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	Skandia Fondo de Pensiones Obligatorias	800253055	3	\$21,450,000	\$3,432,000	\$0	\$0	\$84,500	\$84,500	\$0		\$3,601,000
231001	Colfondos	800227940	40	\$120,726,481	\$19,317,900	\$0	\$0	\$183,900	\$183,900	\$0		\$19,685,700
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	78	\$226,344,073	\$36,218,400	\$0	\$0	\$298,400	\$298,400	\$0		\$36,815,200
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	171	\$506,340,900	\$81,021,400	\$0	\$0	\$726,900	\$726,900	\$0		\$82,475,200
230301	Porvenir	800224808	237	\$690,952,887	\$110,561,500	\$0	\$0	\$589,000	\$589,000	\$0		\$111,739,500
Totales				\$1,565,814,341	\$250,551,200	\$0	\$0	\$1,882,700	\$1,882,700	\$0		\$254,316,600

SALUD														
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	1	\$2,128,891	\$85,200	\$0	\$0		\$0		\$0		85200	\$85,200
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	1	\$2,615,455	\$98,800	\$0	\$0		\$0		\$0		98800	\$98,800
EPS047	Seguros Bolivar EPS	901438242	1	\$2,666,201	\$106,800	\$0	\$0		\$0		\$0		106800	\$106,800
EPSC25	Capresoca EPS	891856000	1	\$2,645,500	\$105,900	\$0	\$0		\$0		\$0		105900	\$105,900
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211	2	\$4,877,826	\$195,200	\$0	\$0		\$0		\$0		195200	\$195,200
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	2	\$5,291,000	\$211,800	\$0	\$0		\$0		\$0		211800	\$211,800

ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	2	\$6,647,239	\$266,000	\$0	\$0		\$0		\$0		266000	\$266,000
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	3	\$7,936,500	\$317,700	\$0	\$0		\$0		\$0		317700	\$317,700
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	3	\$4,037,548	\$161,600	\$0	\$0		\$0		\$0		161600	\$161,600
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A.	830113831	7	\$19,333,374	\$773,600	\$0	\$0		\$0		\$0		773600	\$773,600
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	9	\$19,420,360	\$777,000	\$0	\$0		\$0		\$0		777000	\$777,000
EPS010	EPS Sura	800088702	43	\$132,683,486	\$5,303,900	\$0	\$0		\$0		\$0		5303900	\$5,303,900
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	45	\$129,916,435	\$5,180,600	\$0	\$0		\$0		\$0		5180600	\$5,180,600
EPS002	Salud Total EPS	800130907	72	\$183,517,043	\$7,439,900	\$0	\$0		\$0		\$0		7439900	\$7,439,900
EPS008	Compensar EPS	860066942	104	\$326,542,246	\$15,375,500	\$0	\$0		\$0		\$0		15375500	\$15,375,500
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	113	\$349,643,111	\$14,079,500	\$0	\$0		\$0		\$0		14079500	\$14,079,500
EPS005	Sanitas EPS	800251440	123	\$369,812,126	\$14,774,300	\$0	\$0		\$0		\$0		14774300	\$14,774,300
Totales				\$1,569,714,341	\$65,253,300	\$0	\$0		\$0		\$0		\$65,253,300	\$65,253,300

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	532	\$1,569,714,341	\$7,704,400	\$0				7704400	\$7,704,400

CAJAS DE COMPENSACIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	1	\$2,645,500	\$105,900	\$0	105900	\$105,900
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	1	\$2,645,500	\$105,900	\$0	105900	\$105,900
CCF30	Caja de Compensacion Familiar de La Guajira	892115006	1	\$2,645,500	\$105,900	\$0	105900	\$105,900

CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	1	\$2,645,500	\$105,900	\$0	105900	\$105,900
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	1	\$2,645,500	\$105,900	\$0	105900	\$105,900
CCF38	Cafaba Caja de Compensacion Fliar	890270275	1	\$2,645,500	\$105,900	\$0	105900	\$105,900
CCF64	Cajasai Caja de Compensacion Fliar San Andres Y Providencia	892400320	1	\$2,645,500	\$105,900	\$0	105900	\$105,900
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	2	\$5,291,000	\$211,800	\$0	211800	\$211,800
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	2	\$5,291,000	\$211,800	\$0	211800	\$211,800
CCF36	Comfaorient Caja de Compensacion Fliar	890500675	2	\$5,291,000	\$211,800	\$0	211800	\$211,800
CCF41	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	892200015	2	\$5,291,000	\$211,800	\$0	211800	\$211,800
CCF69	Comfacasanare Caja de Compensacion Fliar	844003392	2	\$5,291,000	\$211,800	\$0	211800	\$211,800
CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	3	\$7,877,717	\$310,600	\$0	310600	\$310,600
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	3	\$7,906,455	\$310,600	\$0	310600	\$310,600
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	3	\$7,936,500	\$317,700	\$0	317700	\$317,700
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	3	\$7,936,500	\$317,700	\$0	317700	\$317,700
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	8	\$18,382,000	\$735,800	\$0	735800	\$735,800

CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	492	\$1,471,911,006	\$58,478,300	\$0	58478300	\$58,478,300
Totales				\$1,566,923,678	\$62,271,000	\$0	\$62,271,000	\$62,271,000

SENA ICBF								
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	2	\$26,000,000	\$780,000	\$0	780000	\$780,000
PASENA	SENA	899999034	2	\$26,000,000	\$520,000	\$0	520000	\$520,000
Totales				\$52,000,000	\$1,300,000	\$0	\$1,300,000	\$1,300,000

PAGADO

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

**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 terminó el 31 de diciembre de 2024 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2024.

Oficina Bogotá

Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508

T: +57 (1) 629 3891

E: info@russellbedford.com.co

Bogotá - Medellín - Cartagena

www.russellbedford.com.co

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 constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los tres (3) días del mes de octubre de dos mil veinticuatro (2024).



ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES

Revisora Fiscal

T.P. 146929-T

Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.