

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
0873e4ef085f078eb3e4ea0ce9eac732519e187e008493862da179c9703c6a5268c149f4af5ac310b8d6def970a0796d

Número de Factura: FE-285

Fecha de Emisión: 10/01/2025

Fecha de Vencimiento: 09/02/2025

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 N A NA NA 40 Mes	94	25,00	\$ 28.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 133.000,00	19.00			\$ 700.000,00
2	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión out bound Inbound Outbound d entre fijos en esto del t erritorio nacional	94	1.700,00	\$ 32,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 10.336,00	19.00			\$ 54.400,00
3	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión out bound Inbound Outbound d de fijo a celular	94	6.889,00	\$ 20,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 26.178,20	19.00			\$ 137.780,00
4	bpo02 7 IT BPO 7 11	Minutos de conexión out bound Inbound Inbound de fijo a 018000	94	8.000,00	\$ 62,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 94.240,00	19.00			\$ 496.000,00
5	bpo02 8 IT BPO 7 12	Minutos de conexión out bound Inbound Inbound de celular a 018000	94	43.980,00	\$ 62,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 518.084,40	19.00			\$ 2.726.760,00
6	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	6.898,00	\$ 2,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.621,24	19.00			\$ 13.796,00
7	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	3,70	\$ 2.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.406,00	19.00			\$ 7.400,00
8	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	0,63	\$ 2.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 239,40	19.00			\$ 1.260,00
9	bpo02 14 IT BPO 13 1	Mailing	NIU	10.084,00	\$ 6,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 11.495,76	19.00			\$ 60.504,00
10	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Re spuesta Chatbot dumb	94	36.113,00	\$ 211,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.447.770,17	19.00			\$ 7.619.843,00

11	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente M ulticanal NA NA NA N A 48 Licencia por canal p or Agente	94	42,00	\$ 175.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.396.500,00	19.00		\$ 7.350.000,00
12	bpo02 19 IT BPO 23 1	Hora desarrollo para Inte graciones y canales digit ales	94	520,00	\$ 68.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.718.400,00	19.00		\$ 35.360.000,00
13	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	0,63	\$ 2.500.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 299.250,00	19.00		\$ 1.575.000,00
14	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Netw ork Red Privada Virtual s obre Internet	94	0,63	\$ 61.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.301,70	19.00		\$ 38.430,00
15	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	0,63	\$ 57.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.822,90	19.00		\$ 35.910,00
16	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes compleme nto Puesto de Trabajo Li cenciamiento Microsoft O ffice	94	41,00	\$ 66.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 514.140,00	19.00		\$ 2.706.000,00
17	bpo02 24 IT BPO 16 1	Mensaje SMS Short Mess age Service SMS en una vía	94	10.652,00	\$ 4,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 8.095,52	19.00		\$ 42.608,00
18	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	0,01	\$ 7.159.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 13.602,10	19.00		\$ 71.590,00
19	bpo02 27 IT BPO 38 7	Lider de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	1,57	\$ 6.299.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.878.991,70	19.00		\$ 9.889.430,00
20	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jorna da Ordinaria	94	0,60	\$ 8.880.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.012.320,00	19.00		\$ 5.328.000,00
21	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente p rofesional Ciencias social es humanas y afines jorn ada ordinaria Plata	94	1,58	\$ 5.254.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.577.250,80	19.00		\$ 8.301.320,00
22	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente t écnico Jornada Ordinaria Plata	94	27,46	\$ 3.537.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 18.453.943,80	19.00		\$ 97.126.020,00
23	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en le nguaje de señas colombi ana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Siti o Jornada Ordinaria Plat a	94	0,70	\$ 5.691.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 756.903,00	19.00		\$ 3.983.700,00
24	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin h erramienta Agente técnic o Jornada Ordinaria Plat a Zona 1	94	4,80	\$ 3.537.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.225.744,00	19.00		\$ 16.977.600,00

Notas Finales

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

Factura MIGRACION OCTUBRE 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 000200 DIC 27 2024 - 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:
10/01/2025 14:52:25
Documento validado por la
DIAN:
10/01/2025 14:52:26
XML Generado por: Solución
Gratuita DIAN
800197268
PDF Generado por:
Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA		COP
TASA DE CAMBIO		0
Subtotal		200603351
Descuento detalle		0,00
Recargo detalle		0,00
Total Bruto Factura		200603351
IVA		38114636.69
INC		0,00
Bolsas		0,00
Otros impuestos		0
Total impuesto (=)		38114636.69
Total neto factura (=)		238717987.69
Descuento Global (-)		0,00
Recargo Global (+)		0,00
Total factura (=)		COP \$ \$ 238717987.69

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0
RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	1937828.34

MONEDA		COP
TASA DE CAMBIO		
Subtotal		200.603.351,00
Descuento detalle		0,00
Recargo detalle		0,00
Total Bruto Factura		200.603.351,00
IVA		38.114.636,69
INC		0,00
Bolsas		0,00
Otros impuestos		0,00
Total impuesto (=)		38.114.636,69
Total neto factura (=)		238.717.987,69
Descuento Global (-)		0,00
Recargo Global (+)		0,00
Total factura (=)		COP \$ \$238.717.987,69

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00
RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	1.937.828,37

Numero de Autorización: 18764083440842 Rango desde: 280 Rango hasta: 300 Vigencia: 2025-11-15

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISFACCION

Fecha : 14-01-2025

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	
FE285	238,717,987.69	01/10/2024	18/10/2024

Valor Total.....: \$ **238,717,987.69**

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

	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	
		1/10/2024	18/10/2024	
Tipo de Informe:		Periódico		
Seleccione el Numero del Informe.		11		
Valor a pagar en periodo		\$ 238.717.987,69		
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				



SC-CER574562



	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.	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		SI		
	Fecha Acta Aprobación póliza		24/06/2024		
	Prorroga	Número de prorroga		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			
Fecha Acta Aprobación póliza		28/09/2024			
Suspensión	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.				



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
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			
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	\$	316.316.666,16
01/09/2024	30/09/2024	10	\$	254.784.255,31
Valor Total Pagado		\$ 2.959.818.521,56		
Valor Causado No Pagado		\$ 238.717.987,69		
Valor total Ejecutado		\$ 3.198.536.509,25		
Saldo Pendiente por Ejecutar		\$ 5.317.323,30		
Porcentaje de Ejecución Física		100%		
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		92%		
4. Revisión y seguimiento a las actividades específicas del contrato				
COD SERV	CANT	VALOR MENSUAL	UNIDADES OCTUBRE	/ALOR EJECUTADO EN EL PERIODC
bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	40	\$ 1.120.000,00	25,00	\$ 700.000,00



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	60000	\$ 120.000,00	0,00	\$ -
bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	30000	\$ 1.020.000,00	0,00	\$ -
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	0,00	\$ -
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	1700,00	\$ 54.400,00
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	6889,00	\$ 137.780,00
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	8000,00	\$ 496.000,00
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	43980,00	\$ 2.726.760,00
bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	40000	\$ 880.000,00	0,00	\$ -
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45000	\$ 1.350.000,00	0,00	\$ -



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10000	\$ 20.000,00	6898,00	\$ 13.796,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	\$ 12.000,00	3,70	\$ 7.400,00
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	\$ 2.000,00	0,63	\$ 1.260,00
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80000	\$ 480.000,00	10084,00	\$ 60.504,00
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20000	\$ 40.000,00	0,00	\$ -
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45000	\$ 9.495.000,00	36113,00	\$ 7.619.843,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	48	\$ 8.400.000,00	42,00	\$ 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	0,00	\$ -
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	520,00	\$ 35.360.000,00
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	1	\$ 2.500.000,00	0,63	\$ 1.575.000,00



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
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	0,63	\$ 38.430,00
bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	\$ 57.000,00	0,63	\$ 35.910,00
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	41,00	\$ 2.706.000,00
bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	50000	\$ 200.000,00	10652,00	\$ 42.608,00
bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	11	\$ 1.639.000,00	0,00	\$ -
bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	\$ 14.318.000,00	0,01	\$ 71.590,00
bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	2	\$ 12.598.000,00	1,57	\$ 9.889.430,00
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	0,60	\$ 5.328.000,00
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	1,58	\$ 8.301.320,00
bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio_Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	37	\$ 130.869.000,00	27,46	\$ 97.126.020,00



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
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	0,70	\$ 3.983.700,00
bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	3	\$ 13.182.000,00	0,00	\$ -
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	4,80	\$ 16.977.600,00
bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1	\$ 5.439.000,00	0,00	\$ -
INCREMENTO POR IPC		\$ 5.227.471,88	0	\$ -
INCREMENTO POR SMLMV		\$ 20.236.128,51	0	\$ -
			SUBTOTAL	\$ 200.603.351,00
			IVA	\$ 38.114.636,69
			TOTAL OC - FE285	\$ 238.717.987,69
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



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
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
3	11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets 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 FE285; 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



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
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	
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 valido 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 285 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.	



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
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.
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



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
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	
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	



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	8
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.	
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 18 de octubre 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				



SC-CER574562

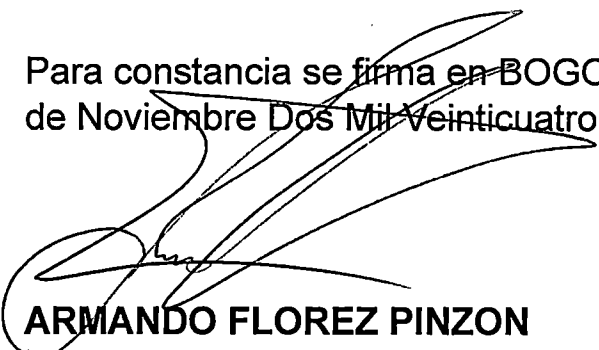


CERTIFICACIÓN

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 seis (6) días del mes de **Noviembre Dos Mil Veinticuatro (2024)**.


ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

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 terminará 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 2025.

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 seis (6) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024).



ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES

Revisora Fiscal

T.P. 146929-T

Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.



Informe del Revisor Fiscal

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

12 de noviembre 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 mes de octubre 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 mes de octubre 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 mes de octubre 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.

12 de noviembre 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



Informe del Revisor Fiscal

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

12 de noviembre 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 mayo de 2024 y el mes de octubre 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 mayo de 2024 y el mes de octubre 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 mayo de 2024 y el mes de octubre 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.

12 de noviembre 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	08/11/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Noviembre-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	81566872	Periodo Pensión	Octubre-01
Total a Pagar	\$858,128,000	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	\$24,535,765	\$3,926,100	\$0	\$0	\$114,400	\$114,400	\$0		\$4,154,900
231001	Colfondos	800227940	139	\$381,983,549	\$61,125,700	\$0	\$0	\$662,000	\$662,000	\$0		\$62,449,700
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	279	\$753,344,493	\$120,550,700	\$0	\$0	\$1,143,900	\$1,468,900	\$0		\$123,163,500
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	422	\$858,761,719	\$137,425,900	\$0	\$0	\$769,400	\$769,400	\$0		\$138,964,700
230301	Porvenir	800224808	596	\$1,237,111,455	\$197,971,700	\$0	\$0	\$981,100	\$1,072,900	\$0		\$200,025,700
Totales				\$3,255,736,981	\$521,000,100	\$0	\$0	\$3,670,800	\$4,087,600	\$0		\$528,758,500

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	\$2,600,561	\$214,600	\$0	\$0		\$0		\$0		214600	\$214,600

EPS047	Seguros Bolivar EPS	901438242	2	\$13,860,668	\$1,622,800	\$0	\$0		\$0		\$0		1622800	\$1,622,800
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126	2	\$3,521,806	\$140,900	\$0	\$0		\$0		\$0		140900	\$140,900
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	3	\$3,640,000	\$455,000	\$0	\$0		\$0		\$0		455000	\$455,000
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565	3	\$3,465,804	\$245,600	\$0	\$0		\$0		\$0		245600	\$245,600
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	4	\$6,092,653	\$243,900	\$0	\$0		\$0		\$0		243900	\$243,900
EPS018	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	805001157	6	\$19,752,253	\$1,795,900	\$0	\$0		\$0		\$0		1795900	\$1,795,900
EPS040	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	900604350	7	\$10,556,965	\$621,500	\$0	\$0		\$0		\$0		621500	\$621,500
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	7	\$11,871,747	\$475,300	\$0	\$0		\$0		\$0		475300	\$475,300
EPS001	ALIANZASALUD EPS S.A.	830113831	11	\$36,660,904	\$3,170,200	\$0	\$0		\$0		\$0		3170200	\$3,170,200
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	11	\$17,134,561	\$1,127,900	\$0	\$0		\$0		\$0		1127900	\$1,127,900
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	17	\$23,578,389	\$1,949,300	\$0	\$0		\$0		\$0		1949300	\$1,949,300
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	132	\$263,593,294	\$12,332,300	\$0	\$0		\$0		\$0		12332300	\$12,332,300
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	194	\$397,830,017	\$17,108,400	\$0	\$0		\$0		\$0		17108400	\$17,108,400
EPS002	Salud Total EPS	800130907	207	\$375,269,338	\$15,750,300	\$0	\$0		\$0		\$0		15750300	\$15,750,300
EPS008	Compensar EPS	860066942	264	\$671,773,074	\$32,812,400	\$0	\$0		\$0		\$0		32812400	\$32,812,400
EPS005	Sanitas EPS	800251440	317	\$786,231,929	\$39,855,200	\$0	\$0		\$0		\$0		39855200	\$39,855,200
EPS010	EPS Sura	800088702	347	\$754,601,397	\$37,504,400	\$0	\$0		\$0		\$0		37504400	\$37,504,400
Totales				\$3,409,804,041	\$168,068,300	\$0	\$0		\$0		\$0		\$168,068,300	\$168,068,300

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	1500	\$3,358,930,705	\$16,333,100	\$0				16333100	\$16,333,100

CAJAS DE COMPENSACIÓN								
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF15	Comfasesar 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	\$113,000	\$0	113000	\$113,000
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	3	\$3,920,428	\$146,700	\$0	146700	\$146,700
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	3	\$3,901,803	\$156,300	\$0	156300	\$156,300
CCF35	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	891280008	3	\$4,177,042	\$160,300	\$0	160300	\$160,300
CCF43	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	890000381	3	\$4,376,342	\$175,400	\$0	175400	\$175,400
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	4	\$6,096,991	\$244,100	\$0	244100	\$244,100
CCF14	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	891500182	3	\$7,102,887	\$284,300	\$0	284300	\$284,300
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	3	\$7,813,857	\$312,900	\$0	312900	\$312,900
CCF44	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	891480000	6	\$9,691,430	\$388,100	\$0	388100	\$388,100
CCF11	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	890806490	6	\$10,788,725	\$432,100	\$0	432100	\$432,100
CCF50	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	890700148	5	\$10,982,894	\$439,600	\$0	439600	\$439,600
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	8	\$13,802,038	\$549,000	\$0	549000	\$549,000
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	5	\$14,327,115	\$573,400	\$0	573400	\$573,400

CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	25	\$43,337,592	\$1,694,200	\$0	1694200	\$1,694,200
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	57	\$101,372,453	\$3,928,500	\$0	3928500	\$3,928,500
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	62	\$114,069,643	\$4,507,700	\$0	4507700	\$4,507,700
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	292	\$515,256,307	\$20,403,500	\$0	20403500	\$20,403,500
CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	956	\$2,437,520,744	\$96,406,600	\$0	96406600	\$96,406,600
Totales				\$3,313,961,933	\$131,019,900	\$0	\$131,019,900	\$131,019,900

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	\$278,929,455	\$8,368,800	\$0	8368800	\$8,368,800
PASENA	SENA	899999034	17	\$278,929,455	\$5,579,400	\$0	5579400	\$5,579,400
Totales				\$557,858,910	\$13,948,200	\$0	\$13,948,200	\$13,948,200

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	07/11/2024
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Noviembre-01
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	81566561	Periodo Pensión	Octubre-01
Total a Pagar	\$375,755,500	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	\$3,432,100	\$0	\$0	\$84,500	\$84,500	\$0		\$3,601,100
231001	Colfondos	800227940	39	\$117,760,014	\$18,843,900	\$0	\$0	\$184,400	\$184,400	\$0		\$19,212,700
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	76	\$224,118,172	\$35,863,400	\$0	\$0	\$297,700	\$297,700	\$0		\$36,458,800
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	166	\$471,636,380	\$75,473,700	\$0	\$0	\$617,300	\$617,300	\$0		\$76,708,300
230301	Porvenir	800224808	235	\$676,234,584	\$108,210,600	\$0	\$0	\$607,400	\$607,400	\$0		\$109,425,400
Totales				\$1,511,199,150	\$241,823,700	\$0	\$0	\$1,791,300	\$1,791,300	\$0		\$245,406,300

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	\$2,116,852	\$84,800	\$0	\$0		\$0		\$0		84800	\$84,800
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	1	\$2,645,500	\$105,900	\$0	\$0		\$0		\$0		105900	\$105,900
EPS047	Seguros Bolivar EPS	901438242	1	\$2,722,680	\$109,000	\$0	\$0		\$0		\$0		109000	\$109,000
EPSC25	Capresoca EPS	891856000	1	\$2,645,500	\$105,900	\$0	\$0		\$0		\$0		105900	\$105,900
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211	2	\$5,035,776	\$201,600	\$0	\$0		\$0		\$0		201600	\$201,600
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	2	\$4,232,800	\$169,500	\$0	\$0		\$0		\$0		169500	\$169,500

ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	2	\$6,127,292	\$245,300	\$0	\$0		\$0		\$0		245300	\$245,300
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	2	\$3,835,000	\$153,400	\$0	\$0		\$0		\$0		153400	\$153,400
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	3	\$7,872,491	\$315,200	\$0	\$0		\$0		\$0		315200	\$315,200
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A.	830113831	7	\$17,195,590	\$688,200	\$0	\$0		\$0		\$0		688200	\$688,200
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	9	\$17,184,996	\$682,400	\$0	\$0		\$0		\$0		682400	\$682,400
EPS010	EPS Sura	800088702	43	\$128,497,148	\$5,089,600	\$0	\$0		\$0		\$0		5089600	\$5,089,600
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	43	\$116,609,953	\$4,666,700	\$0	\$0		\$0		\$0		4666700	\$4,666,700
EPS002	Salud Total EPS	800130907	70	\$176,385,537	\$7,154,400	\$0	\$0		\$0		\$0		7154400	\$7,154,400
EPS008	Compensar EPS	860066942	102	\$316,711,087	\$14,905,600	\$0	\$0		\$0		\$0		14905600	\$14,905,600
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	112	\$335,575,849	\$13,481,400	\$0	\$0		\$0		\$0		13481400	\$13,481,400
EPS005	Sanitas EPS	800251440	121	\$368,665,099	\$14,712,000	\$0	\$0		\$0		\$0		14712000	\$14,712,000
Totales				\$1,514,059,150	\$62,870,900	\$0	\$0		\$0		\$0		\$62,870,900	\$62,870,900

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	522	\$1,514,059,150	\$6,217,400	\$0				6217400	\$6,217,400

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	\$2,613,496	\$102,300	\$0	102300	\$102,300
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	1	\$2,616,109	\$102,400	\$0	102400	\$102,400
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	1	\$2,645,500	\$105,900	\$0	105900	\$105,900

CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	2	\$4,409,256	\$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
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
CCF41	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	892200015	2	\$5,226,991	\$204,700	\$0	204700	\$204,700
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	2	\$5,291,000	\$211,800	\$0	211800	\$211,800
CCF36	Comfaorienta Caja de Compensacion Fliar	890500675	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
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	3	\$5,938,266	\$237,800	\$0	237800	\$237,800
CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	3	\$7,936,500	\$317,700	\$0	317700	\$317,700
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	3	\$7,936,500	\$317,700	\$0	317700	\$317,700
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	3	\$7,936,500	\$317,700	\$0	317700	\$317,700
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	8	\$16,399,901	\$651,100	\$0	651100	\$651,100

CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	482	\$1,433,037,486	\$56,438,500	\$0	56438500	\$56,438,500
Totales				\$1,523,151,505	\$59,960,700	\$0	\$59,960,700	\$59,960,700

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	\$780,100	\$0	780100	\$780,100
PASENA	SENA	899999034	2	\$26,000,000	\$520,100	\$0	520100	\$520,100
Totales				\$52,000,000	\$1,300,200	\$0	\$1,300,200	\$1,300,200

PAGADO

DATOS DEL APORTANTE																							DATOS DE LA PLANILLA														
TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL					DIRECCIÓN			TELÉFONO		FAX		PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DÍA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR															
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF																													
						MES	AÑO	MES	AÑO																												
S	A	PRINCIPAL		PPAL	BOGOTÁ D. C.		BOGOTÁ, D.C.		11	2024	10	2024	E	06 11 2024	81538480	Si	No																				

CENTRO DE TRABAJO		Todos		NÚMERO DE EMPLEADOS				28								NIT EMPRESA CONVENIO				Todos																		
No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES		TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	EXON	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPSC34	\$1,950,000	4.00%	\$78,000	230301	\$1,950,000	16.00%	\$312,000	\$0
2	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS005	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	25-14	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
3	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA		1	0			Si	001	54		X														18	18	18	18	ESSC24	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	230201	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
4	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS008	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	230301	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
5	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS005	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	230301	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
6	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS008	\$2,496,000	4.00%	\$99,900	230301	\$2,496,000	16.00%	\$399,400	\$0
7	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS037	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	231001	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
8	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS005	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	25-14	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
9	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS017	\$3,120,000	4.00%	\$124,800	230301	\$3,120,000	16.00%	\$499,200	\$0
10	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS002	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	231001	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
11	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS005	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	230301	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
12	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS037	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	230301	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
13	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO		1	0			Si	001	11		X														15	15	15	15	EPS005	\$1,625,000	4.00%	\$65,000	230201	\$1,625,000	16.00%	\$260,000	\$0
14	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO		1	0			Si	001	11												X				3	3	3	3	EPS005	\$324,999	4.00%	\$13,000	230201	\$324,999	16.00%	\$52,000	\$0
15	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS002	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	230201	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
16	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS010	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	230301	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
17	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS005	\$2,730,000	4.00%	\$109,200	230201	\$2,730,000	16.00%	\$436,800	\$0
18	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO		1	0			Si	001	11		X														18	18	18	18	EPS017	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	230301	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
19	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA		1	0			Si	001	54		X														13	13	13	13	EPS037	\$1,146,383	4.00%	\$45,900	230201	\$1,146,383	16.00%	\$183,500	\$0
20	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA		1	0			Si	001	54												X				4	4	4	4	EPS037	\$352,733	4.00%	\$14,200	230201	\$352,733	16.00%	\$56,500	\$0
21	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA		1	0			Si	001	54												X				1	1	1	1	EPS037	\$88,183	4.00%	\$3,600	230201	\$88,183	16.00%	\$14,200	\$0
22	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA		1	0			Si	001	54		X														18	18	18	18	EPS037	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	25-14	\$1,587,300	16.00%	\$254,000	\$0
23	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA		1	0			Si	001	81		X														15	15	15	15	EPS037	\$1,322,750	4.00%	\$53,000	230301	\$1,322,750	16.00%	\$211,700	\$0

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SEN	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	\$0	14-7	\$1,950,000	0.52%	1	\$10,200	CCF22	\$1,950,000	4.00%	\$78,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
2	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
3	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF36	\$1,598,323	4.00%	\$64,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
4	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,686,506	4.00%	\$67,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
5	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,598,323	4.00%	\$64,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
6	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	\$0	14-7	\$2,496,000	0.52%	1	\$13,100	CCF22	\$3,876,889	4.00%	\$155,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
7	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
8	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,686,506	4.00%	\$67,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
9	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	\$0	14-7	\$3,120,000	0.52%	1	\$16,300	CCF22	\$3,784,444	4.00%	\$151,400	0.00%	\$0	0.00%	\$0
10	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,686,506	4.00%	\$67,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
11	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,848,176	4.00%	\$74,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
12	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,590,974	4.00%	\$63,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0
13	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	\$0	14-7	\$1,625,000	0.52%	1	\$8,500	CCF22	\$2,613,542	4.00%	\$104,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
14	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	\$0	14-7	\$324,999	0.00%	1	\$0	CCF22	\$324,999	4.00%	\$13,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
15	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
16	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,686,506	4.00%	\$67,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
17	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	\$0	14-7	\$2,730,000	0.52%	1	\$14,300	CCF22	\$2,730,000	4.00%	\$109,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
18	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,682,832	4.00%	\$67,400	0.00%	\$0	0.00%	\$0
19	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	\$0	14-7	\$1,146,383	0.52%	1	\$6,000	CCF36	\$1,245,589	4.00%	\$49,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
20	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	\$0	14-7	\$352,733	0.00%	1	\$0	CCF36	\$352,733	4.00%	\$14,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
21	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	\$0	14-7	\$88,183	0.00%	1	\$0	CCF36	\$88,183	4.00%	\$3,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
22	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF36	\$1,587,300	4.00%	\$63,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
23	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	\$0	14-7	\$1,322,750	0.52%	1	\$7,000	CCF67	\$1,686,506	4.00%	\$67,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SEN	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	\$0	14-7	\$264,549	0.00%	1	\$0	CCF67	\$264,549	4.00%	\$10,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
25	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,686,506	4.00%	\$67,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
26	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,686,506	4.00%	\$67,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
27	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,668,135	4.00%	\$66,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
28	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	\$0	14-7	\$1,499,117	0.52%	1	\$7,900	CCF22	\$1,506,466	4.00%	\$60,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
29	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	\$0	14-7	\$88,183	0.00%	1	\$0	CCF22	\$88,183	4.00%	\$3,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
30	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	\$0	14-7	\$1,499,117	0.52%	1	\$7,900	CCF22	\$1,510,140	4.00%	\$60,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
31	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	\$0	14-7	\$88,183	0.00%	1	\$0	CCF22	\$88,183	4.00%	\$3,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
32	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	\$0	14-7	\$1,587,300	0.52%	1	\$8,300	CCF22	\$1,671,809	4.00%	\$66,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
33	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	\$0	14-7	\$1,499,117	0.52%	1	\$7,900	CCF22	\$1,598,323	4.00%	\$64,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
34	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	\$0	14-7	\$73,487	0.00%	1	\$0	CCF22	\$73,487	4.00%	\$3,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
35	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	\$0	14-7	\$3,900,000	0.52%	1	\$20,400	CCF22	\$4,947,222	4.00%	\$197,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
			\$0					\$260,600				\$2,275,800		\$0		\$0

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: Migración Colombia

Periodo: 01 al 18 de octubre de 2024

Orden de Compra: 122240

*Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón*

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	18/10/2024
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 18 de octubre de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Mónica Rocha
INFORME No:	10

Tabla de Contenido

1.	Presentación.....	4
2.	Resumen ejecutivo	4
3.	Resultado de indicadores por agente.....	14
4.	Planes de acción para el mes de octubre	15

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 18 de octubre 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 octubre son los siguientes:

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

Indicador	PECUF	PECN	META
Octubre	94,4%	98,9%	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 289 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 289 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

Cantidad de monitoreos

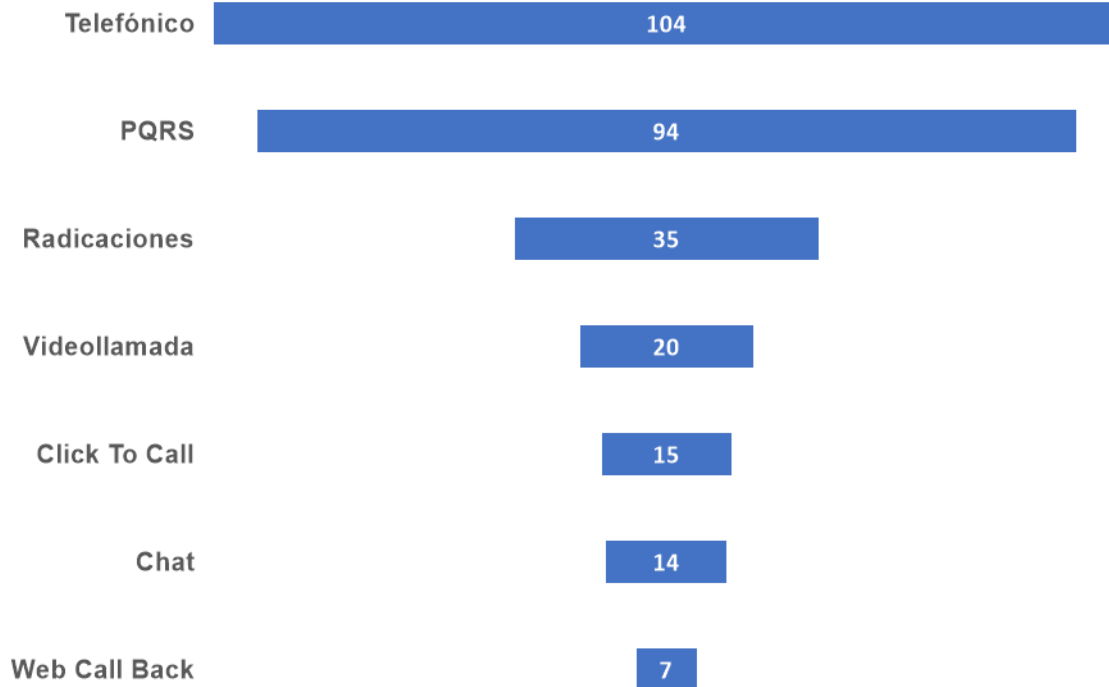


Imagen N°2

Indicador de precisión global

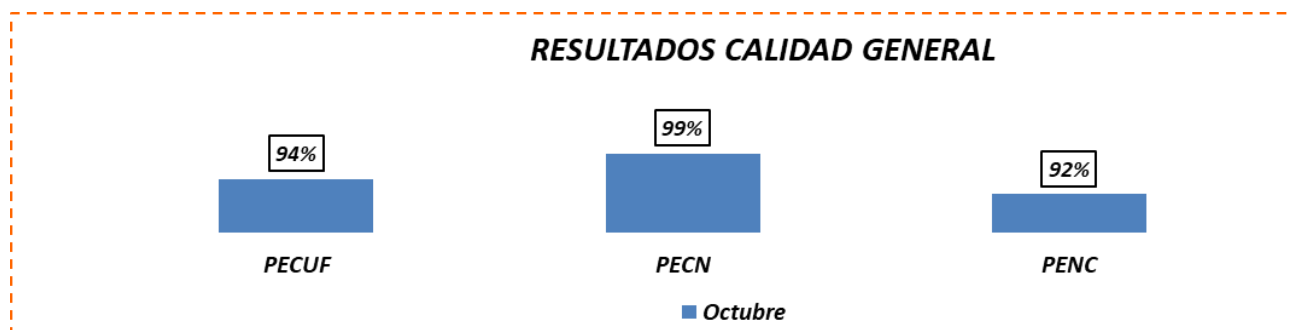


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

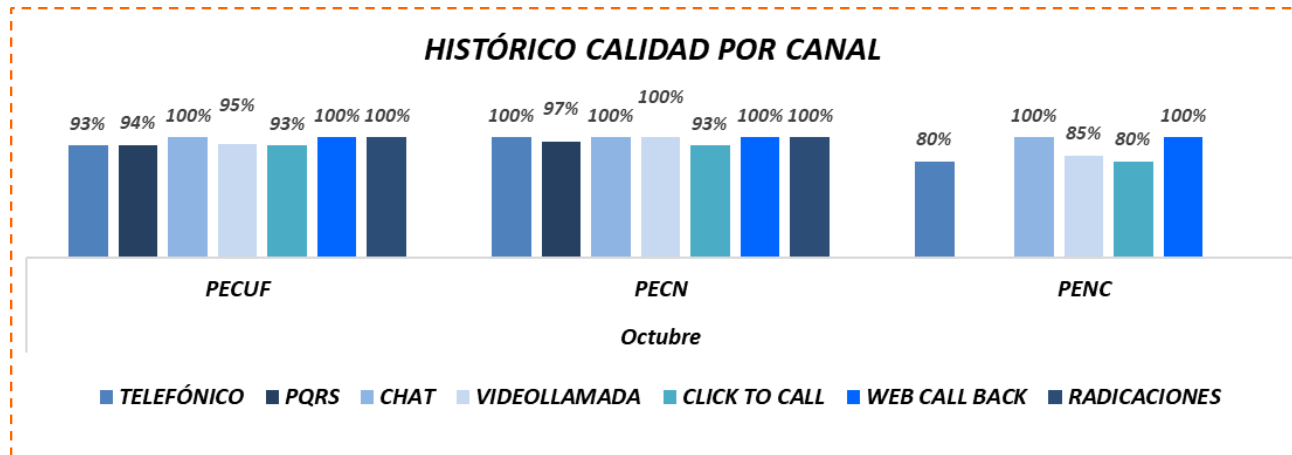


Imagen N°4

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

Telefónico:

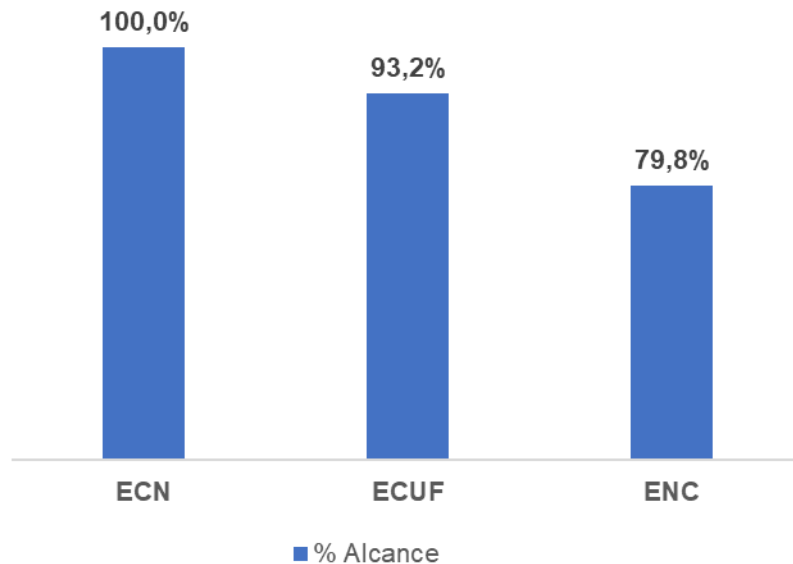


Imagen N°5

Para el canal telefónico se realizaron 104 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.
3. **Direcciono adecuadamente:** Se ve afectado debido a que los agentes no brindan líneas de atención y enlaces páginas web entidades correspondientes.

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.
5. **Utilizo correctamente los guiones de servicio:** Se ve afectado cuando el agente no usa de manera correcta los guiones establecidos, de acuerdo a cada escenario (Bienvenida/ espera/ despedida)

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	7	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	7	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	7	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	6	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	6	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°6

PQRS:

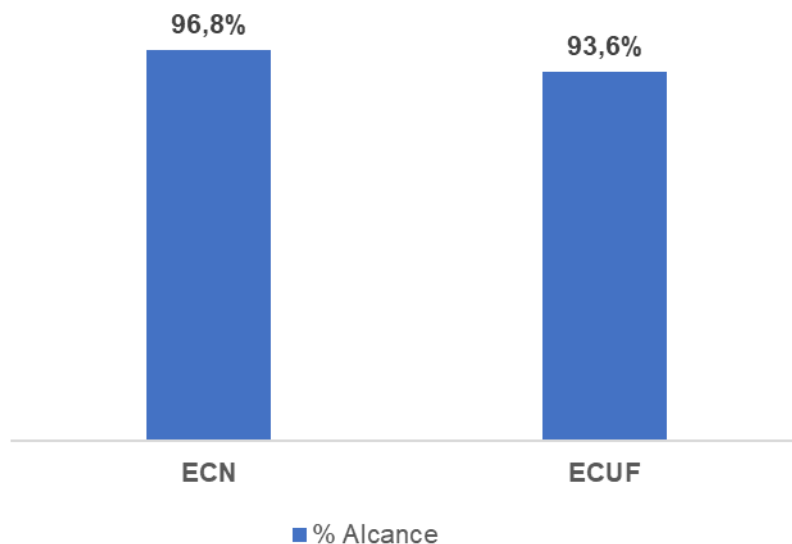


Imagen N°7

Para el canal de PQRS se realizaron 129 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
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	20	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	18	94%	CUARTIL 2	94%	CUARTIL 2
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	18	89%	CUARTIL 3	94%	CUARTIL 2
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	18	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	18	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	20	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	17	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°8

Chat:

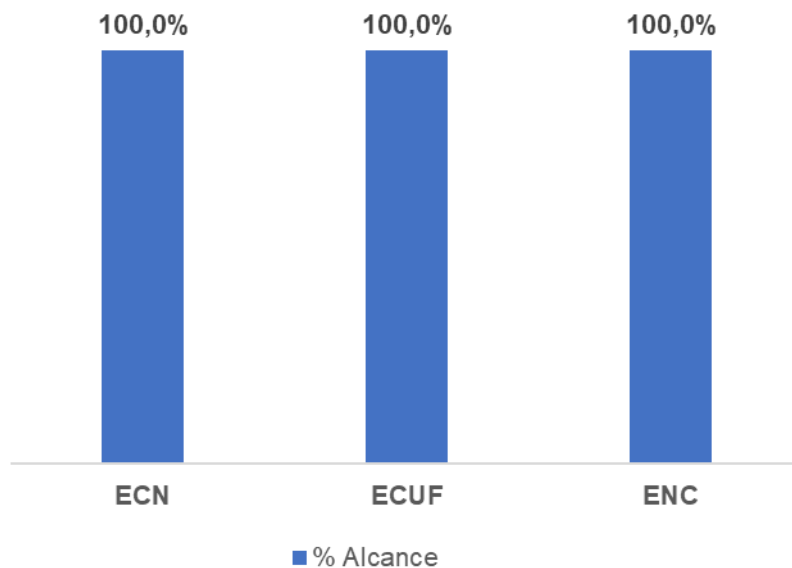


Imagen N°9

Para el canal de Chat se realizaron 14 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
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	7	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°10

Videollamada:

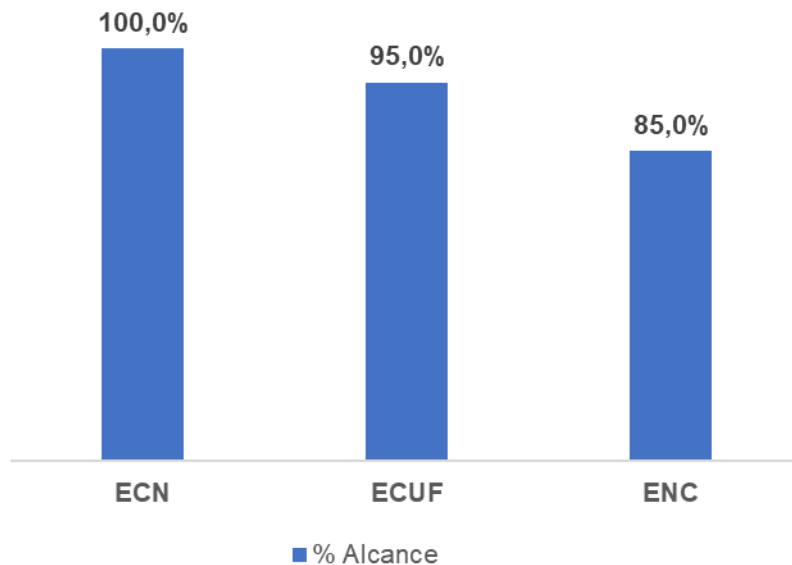


Imagen N°11

Para el canal de videollamada se realizaron 20 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.
- Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** El atributo se ve afectado cuando se solicita información que el ciudadano ya ha mencionado.
- Contesto oportunamente la interacción:** Se ve afectado cuando no se atiende la interacción dentro de los 03 segundos de ingreso.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	6	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YAMILE PINZON NUÑEZ	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°12

Click To Call:

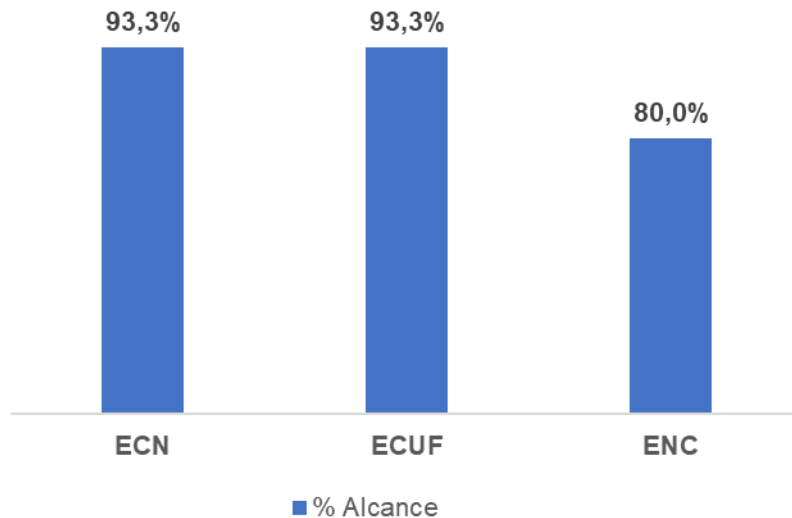


Imagen N°13

Para el canal de Click To Call se realizaron 15 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 IQGIS.

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

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	6	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	7	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2

Imagen N°14

Web Call Back:

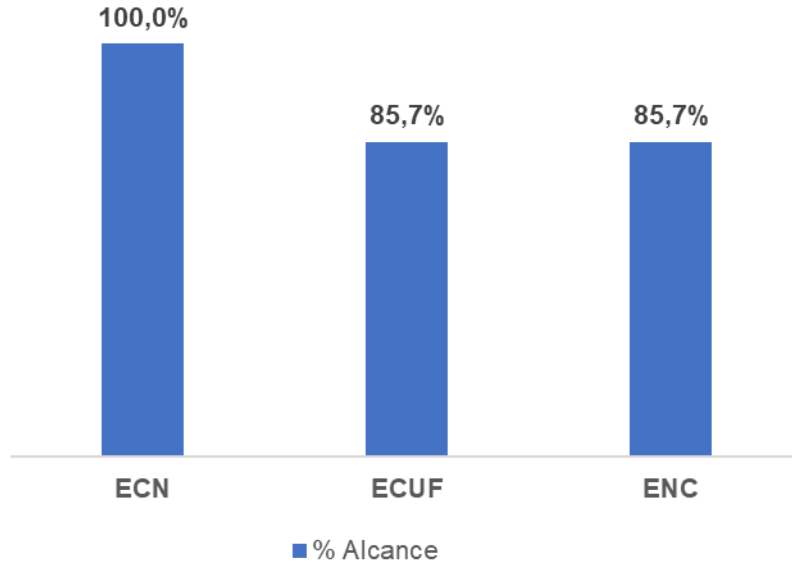


Imagen N°15

Para el canal de Web Call Back se realizaron 7 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

- Presto atención al ciudadano demostrando actitud de servicio:** El atributo se ve afectado cuando se solicita información que el ciudadano ya ha mencionado.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	7	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2

Imagen N°16

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados, equipo conformado por 33 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
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	20	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	20	95%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CARLOS MANUEL CARRASCAL	18	94%	CUARTIL 2	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	18	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
GISSELL GALATEA MAHECHA FORERO	18	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	18	89%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	17	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	7	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2	96%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	7	83%	CUARTIL 4	98%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	7	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	7	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YAMILE PINZON NUÑEZ	7	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	7	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	7	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	6	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	92%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	6	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	6	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	6	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	5	88%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	2	100%	CUARTIL 1	98%	CUARTIL 2	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 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.

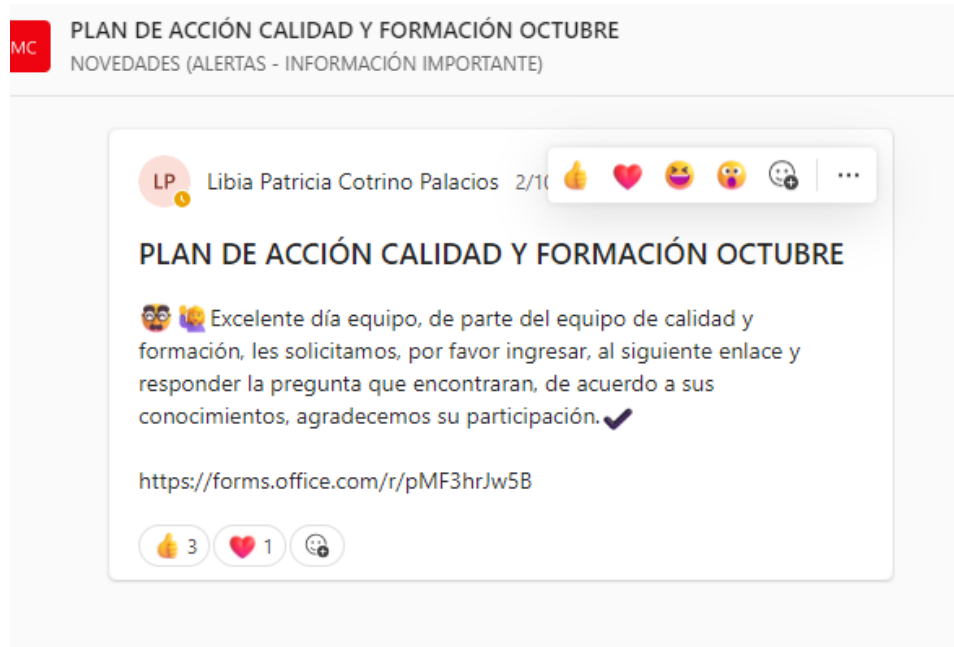


Imagen N°18



Imagen N°19



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:2025-01-20-10:38 a. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.											
Numero:	13225	Fecha Registro:	2025-01-20		Unidad / Subunidad ejecutora:		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	Estado:	Generada		Requiere DIP:		No	Tipo de DIP:		Nro. Compromiso:	9424
Valor Inicial:	238.717.987,69	Valor Total Operaciones:			0,00			Valor Actual:	238.717.987,69	Saldo x Ordenar:	238.717.987,69
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:	5.949.895,00	Valor Neto:	232.768.092,69			Valor IVA:	38.114.636,69	Nro. Cdp:	12324		
Valor Deducciones Moneda:	0,00	Valor Neto Moneda:	0,00			Atributo Contable:	40-BIENES, SERVICIOS, IMPUESTOS Y TRANSFERENCIAS CAUSADOS		Comprobante Contable:		
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:	9425	Tipo:	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes		Identificacion:				Fecha de Registro:		
DOCUMENTO SOPORTE											
Numero:	FE285		Tipo:	FACTURA				Fecha:	2025-01-20		
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	40-BIENES, SERVICIOS, IMPUESTOS Y TRANSFERENCIAS CAUSADOS						
Total:											238.717.987,69
Objeto:	RAD. 20259990398692 - 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 18 DE OCTUBRE DE 2024 - FACTURA FE285										

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		2025-12-30	Generada	238.717.987,69	
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	100.301.676,00	4,000 %	4.012.067,00	4.012.067,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS		NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	200.603.351,00	0,966 %	1.937.828,00	1.937.828,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante: MHaachavez ALLISON ANDREA CHAVEZ FUENTES
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema: 2025-02-18-11:03 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL									
Número:	38959525	Fecha Registro:	2025-02-18	Unidad / Subunidad ejecutora:	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	Estado:	Generada	Nro Obligación:	13225	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2025-02-21	Código de Referencia:	04500196800038959525		Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00	
Valor Bruto:	238.717.987,69	Valor Deducciones:	5.949.895,00		Valor Neto:	232.768.092,69	Saldo x Pagar:	238.717.987,69	

VALORES PAGADOS											
TRM Pago		Valor Bruto		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		Moneda Base Compra		Valor MBC	

REINTEGROS						No Recaudo:	
Números							
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						Medio de Pago:	
Identificación:	901444076	Razón Social:	UNION TEMPORAL ASD - IQ			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:	FE285	Tipo:	FACTURA	Fecha:	2025-02-18

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	238.717.987,69	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 %	4.012.067,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	1.937.828,00		

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	2025-02-11	238.717.987,69	40 BIENES, SERVICIOS, IMPUESTOS Y TRANSFERENCIAS CAUSADOS	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



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



iQ
OUTSOURCING

PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 18 de Octubre 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	8
4.2.1	Comportamiento Día de la Semana Inbound	9
4.2.2	Comportamiento Diario Inbound	10
4.2.3	Comportamiento Franja Horaria Inbound	10
4.3	Segmento Línea Anticorrupción	10
4.3.1	Comportamiento Diario Anticorrupción	11
4.4	Segmento Video Llamada	12
4.4.1	Comportamiento Día de la Semana Video Llamada	12
4.4.2	Comportamiento Diario Video Llamada	13
4.5	Segmento Chat	14
4.5.1	Comportamiento Día de la Semana Chat	14
4.6	Clic to Call (C2C)	15
4.6.1	Comportamiento Día de la Semana C2C	15
4.7	Déjanos Llamarte (Web Call Back)	16
4.8	Segmento Outbound	17
5	TIPIFICACIONES	18
5.1	% Participación por Motivo de Llamada	18
5.2	% Participación por Género	19
5.3	% Participación por Nacionalidad	19
5.4	% Participación por Grupo de Edades	20
6	GESTIÓN PQRS	20
6.1	Tipo de Solicitud	20

6.2	Gestión por Trámite.....	21
6.3	Gestión por Backoffice.....	22
7	AGENDAMIENTO	23
7.1	Top Agendamiendo por ciudades	24
7.2	Registro de Asistencia Agendas	26
8	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL.....	28
8.1	Encuestas Canal Telefónico	28
8.2	Encuestas Ventanilla Virtual	30
9	QUEJAS	33
10	ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN.....	33
11	ENVIO CORREOS MASIVOS.....	34
12	TEMAS COMPLEMENTARIOS.....	35

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 18 de octubre 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://citsmigracion.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 18 de octubre de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de octubre 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.

Indicador (ANS)	Meta (Nivel Plata)	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24
Periodo de Estabilización											
DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	>= 99.7%	99.9%	99.4%	99.8%	99.9%	100.0%	99.8%	100.0%	100.0%	97.9%	97.6%
EFICACIA	>= 90%	69.0%	93.1%	97.1%	95.3%	91.3%	88.8%	90.2%	86.5%	79.2%	80.0%
TELEFONICO	Nivel Atención	68.1%	97.8%	99.3%	98.9%	97.7%	97.4%	97.6%	96.6%	94.4%	80.0%
CHAT		73.3%	100.0%	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%	78.0%
WEB (WCB)		-	65.1%	96.8%	93.4%	85.7%	91.7%	90.5%	72.2%	53.2%	63.0%
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	0:05:59
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	0:09:19
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES INBOUND	<= 40 segundos	-	24	11	17	24	30	27	42	64	30
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES CHAT	<= 60 segundos	-	18	28	27	25	20	20	29	27	49
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES VIDEO LLAMADA	<= 90 segundos	-	8	8	13	25	41	30	35	57	26
TIEMPO DE ATENCIÓN CANALES WEB (C2C)	-	-	-	17	21	22	35	39	80	161	39
Ocupación de Agentes	>= 65%	75%	50%	41%	51%	52%	66%	59%	64%	70%	41%
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%	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	4,4
ROTACIÓN DE AGENTES	Resultado	4,00%	2,00%	2,00%	1,72%	3,45%	0,00%	1,82%	0,00%	1,82%	0,00%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO: ECU	>= 85%	93,0%	96,8%	98,1%	97,7%	98,2%	98,4%	96,8%	96,3%	94,0%	94,4%
PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO: ECU		89,0%	91,1%	93,1%	94,4%	95,2%	90,3%	93,3%	95,5%	98,7%	98,9%
AUDITORÍA EFECTUADA POR LA ENTIDAD COMPRADORA A LA MEDIDA DE PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO	<= 15%	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia	Pendiente Migración Colombia
ECA	>= 70%	98%	98%	98%	92%	95%	85%	96%	94%	97%	N/A

Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

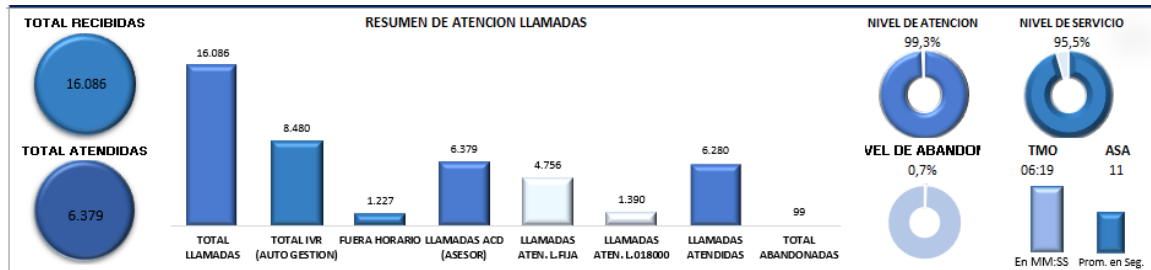
Segmento	Total Interacciones	Total IVR Bot Auto Gestion	Fuera Horario	Interacciones ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Fija	01 8000	Total Abandonadas	Interacciones Virtual Hold	Interacciones Atendidas Umbral	Nivel Atención	Nivel Servicio	Nivel Abandono	TMO	Asa (Seg.)	Cant. Tipificaciones	% Tipificaciones
1.Inbound	16.086	8.480	1.227	6.379	6.280	4.756	1.390	99	94	5.999	99,3%	94,0%	0,7%	0:06:09	11	6.206	98,8%
Español	15.460	8.080	1.185	6.195	6.099	4.715	1.384	96	94	5.823	99,3%	94,0%	0,7%	0:06:15	11	6.031	98,9%
Inglés	290	242	0	48	47	41	6	1	0	46	99,7%	95,8%	0,3%	0:10:50	13	47	100,0%
Línea Anticorrupción	336	158	42	136	134	-	-	2	0	130	99,3%	95,6%	0,7%	0:01:56	10	128	95,5%
2.Video Llamada	451	0	63	388	374	-	-	14	0	357	96,4%	92,0%	3,6%	0:06:14	24	356	95,2%
Video Llamada	448	0	63	385	371	-	-	14	0	354	96,4%	91,9%	3,6%	0:06:13	24	355	95,7%
Video Llamada Señas	3	0	0	3	3	-	-	0	0	3	100,0%	100,0%	0,0%	0:07:52	5	1	33,3%
3.Chat	1.881	801	441	639	639	-	-	0	-	634	100,0%	99,2%	0,0%	0:11:15	20	649	100,0%
4.C2C	1.224	-	171	1.053	972	-	-	81	0	947	92,3%	89,9%	7,7%	0:05:05	34	1.053	100,0%
Totales	19.642	9.281	1.902	8.459	8.265	4.756	1.390	194	94	7.937							

Tabla N° 2

Para el mes en referencia se recibieron 19.642 interacciones en todos los canales de servicio, esta disminución referente al mes anterior corresponde a la cantidad de días que se prestó el servicio (18 Días)

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	todas las Llamadas	Total IVR	Total Fuera de Horario	Atención ACD (Asesor)	Llamadas anten. L.Fija	Llamadas anten. L.018000	Llamadas atendidas	Total Abandonadas	Nivel de atención	Nivel de servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	15460	8080	1185	6195	4756	1390	6280	96	99,3%	94,0%	0,7%	0:06:15
Inglés	290	240	0	48	41	6	47	1	100%	96%	0,7%	0:10:50
TOTAL INBOUND	15750	8320	1185	6243	4797	1396	6327	97	99,5%	94,9%	0,7%	0:08:33

Tabla N° 4

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	4.632	76,80%
Tipificación 2	Extranjeria	1.970	32,66%
Tipificación 3	Cédula de Extranjeria	904	14,99%
Tipificación 4	Entrega de cedula de extrajeria	441	7,31%
Tipificación 4	Informacion General de CE	324	5,37%
Tipificación 4	Renovación	71	1,18%

Tabla N°6

Segmento: Ingles

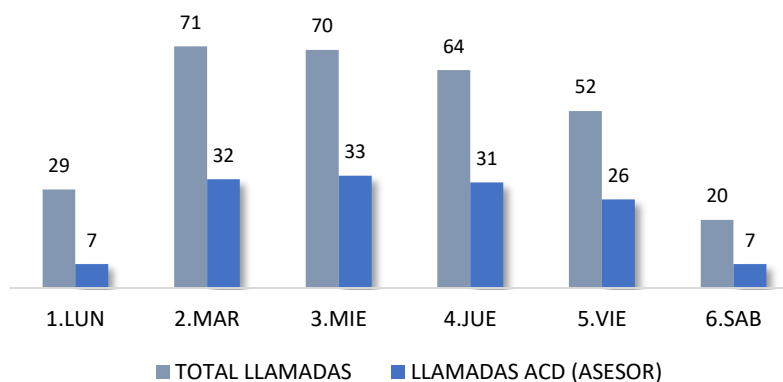
Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Tramites	38	80,85%
Tipificación 2	Extranjeria	33	70,21%
Tipificación 3	Prorroga de Permanencia	17	36,17%
Tipificación 4	Informacion general	12	25,53%
Tipificación 4	No llego el link de pago	4	8,51%
Tipificación 4	Informacion de contingencia de prorrogas	1	2,13%

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Día de la Semana Inbound

En la siguiente Grafica se puede observar que el día que los martes son los días con mayor # de llamadas que ingresan a través de los canales de atención.

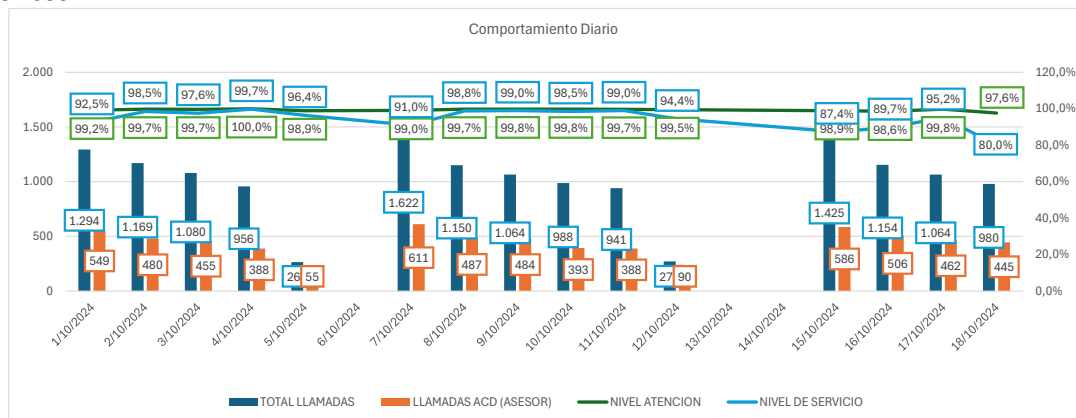
INGRESO LLAMADAS POR DIA (SEM)



Grafica N° 4

4.2.2 Comportamiento Diario Inbound

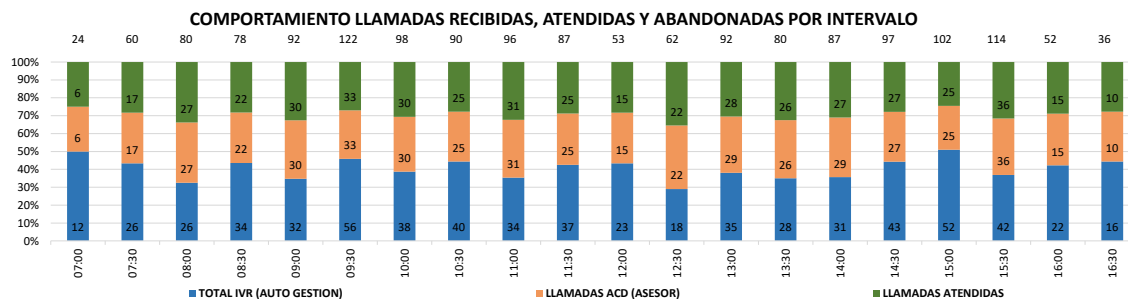
Los lunes del mes 2, 11, y 15 presento el mayor ingreso de llamadas, los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites. Los demás días presentaron un comportamiento promedio según históricos.



Gráfica N° 5

4.2.3 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.



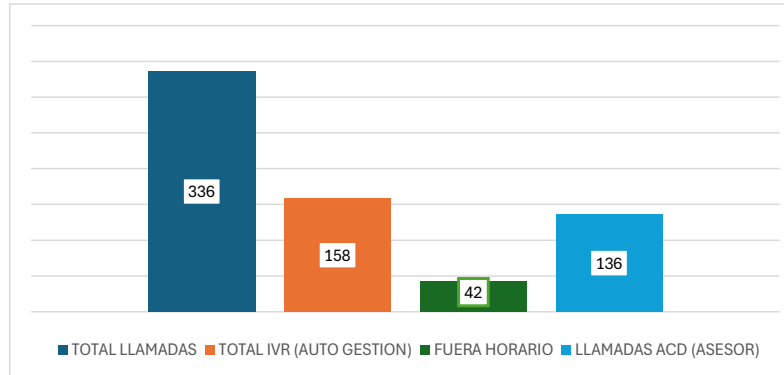
Gráfica N° 6

4.3 Segmento Línea Anticorrupción

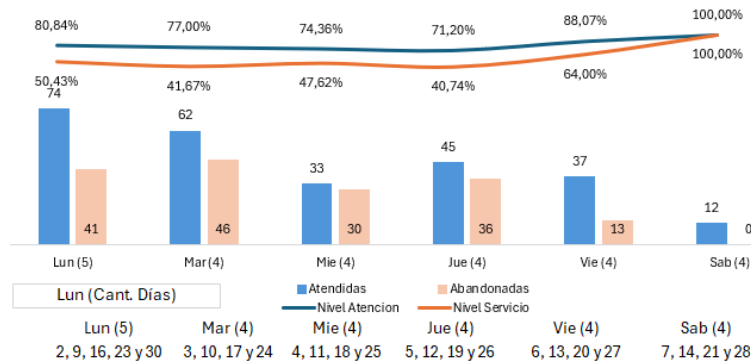
En la línea anticorrupción se da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

TOTAL LLAMADAS	TOTAL IVR (AUTO GESTION)	FUERA HORARIO	LLAMADAS ACD (ASESOR)	LLAMADAS ATEN. L.FIJA	LLAMADAS ATEN. L.018000	LLAMADAS ATENDIDAS	TOTAL ABANDONADAS	LLAMADAS BUZON	LLAMADAS ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL ATENCION	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO	TMO
336	158	42	136	0	0	134	2	0	130	99,32%	97,01%	0,68%	0:02:07

Tabla N° 8



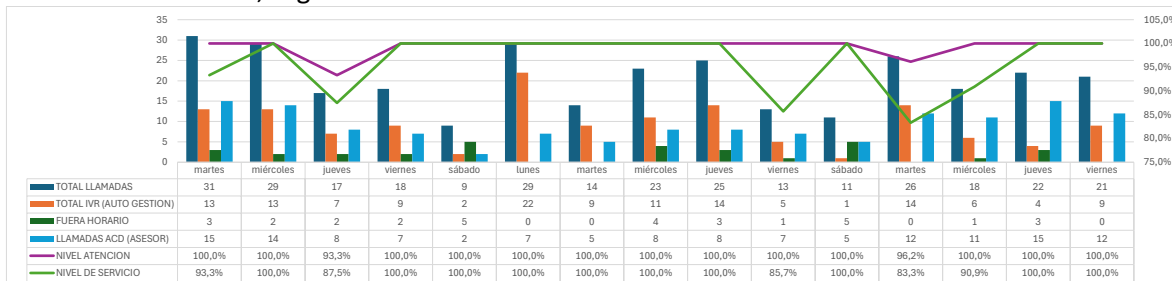
Grafica N° 7



Grafica N° 9

4.3.1 Comportamiento Diario Anticorrupción

Durante la gestión de los 18 días del mes se puede observar que los días de mayor participación fueron los días Lunes, seguidos de los martes.



Grafica N° 10

Grafica N° 11

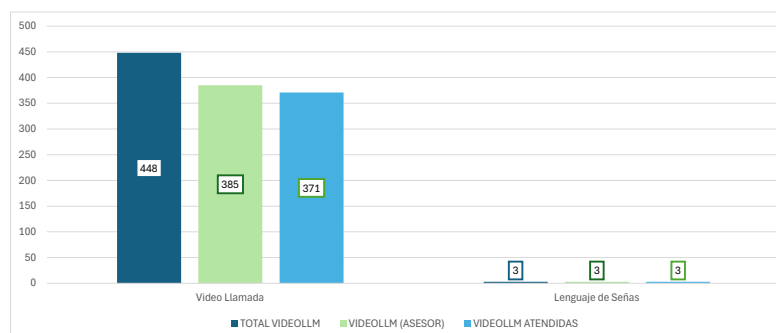
4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas, lenguaje de señas presento 3 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.



CAMPAÑA	TOTAL VIDEOCALL	FUERA HORARIO	VIDEOCALL (ASESOR)	VIDEOCALL ATENDIDAS UMBRAL	VIDEOCALL ATENDIDAS	TOTAL ABANDONADAS	VIDEOCALL FANTASMA	NIVEL ATENCION	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO	TMO
Video Llamada	448	63	385	354	371	14	1	96,36%	91,95%	3,65%	0:06:13
Lenguaje de Señas	3	0	3	3	3	0	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:52
Total	451	63	388	357	374	14	1	98,18%	95,97%	1,82%	0:07:03

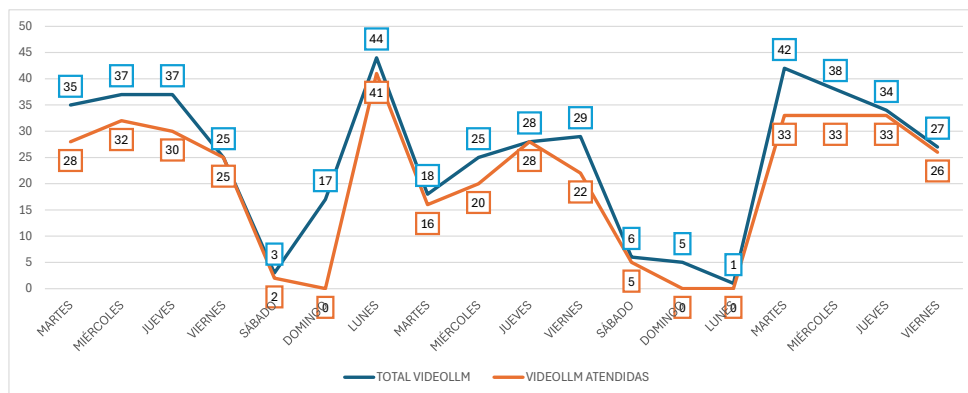
Tabla N° 11



Grafica N° 12

4.4.1 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

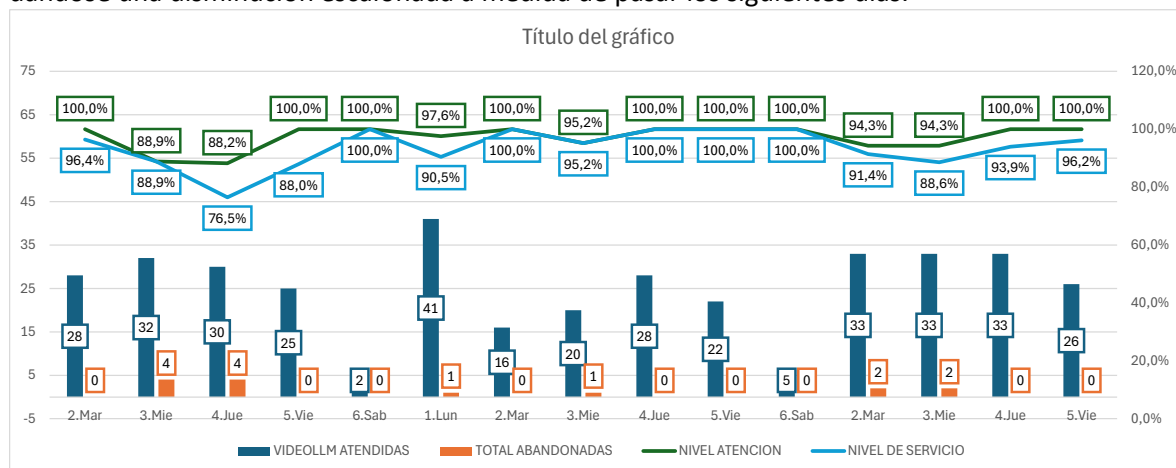
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los Martes y Miercoles, con un promedio de 32 y 33 interacciones respectivamente.



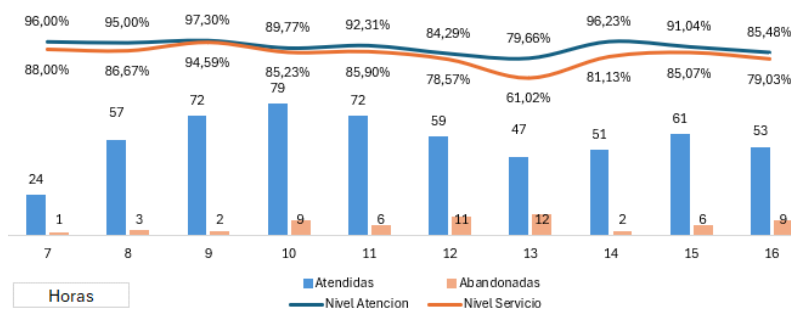
Grafica N° 14

4.4.2 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



Gráfica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 1.881 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 34% solicitaron paso a agente con una atención al 100%.

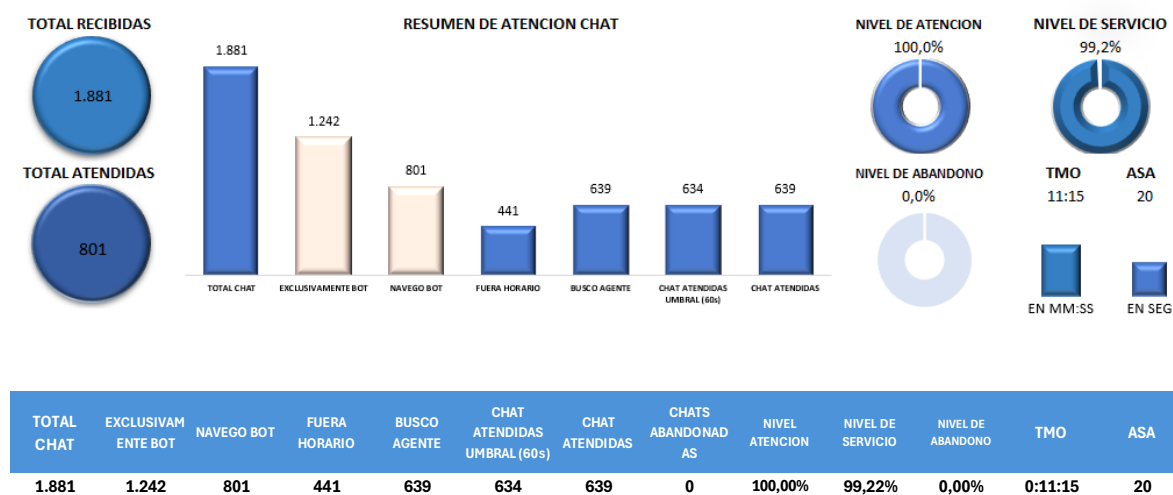
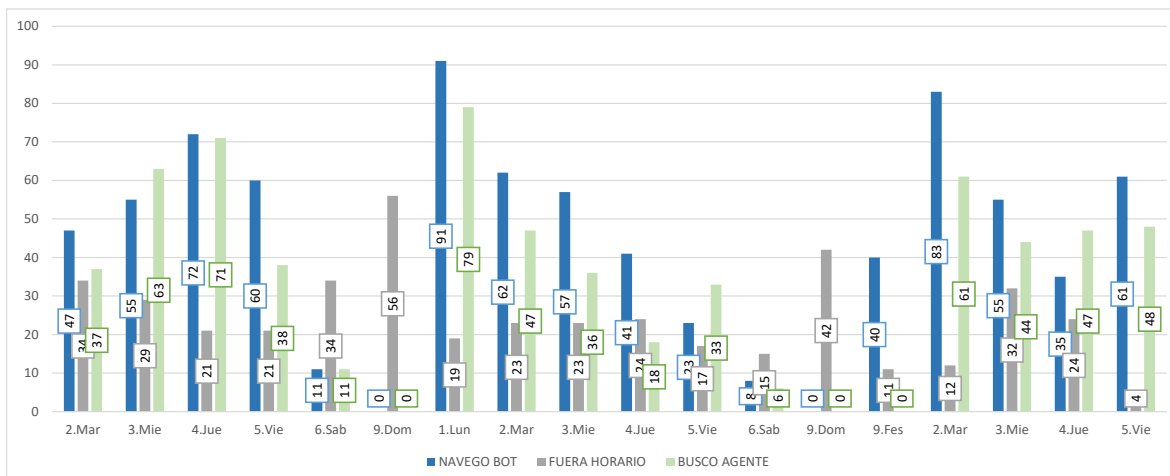


Tabla N° 15

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

4.5.1 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 martes un mayor numero de interacciones teniendo en cuenta que durante la ejecución fueron 3 mastes laborales.



Grafica N° 19

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado. Presentando un nivel de atención del 92.3% con un total de 1224 interacciones.

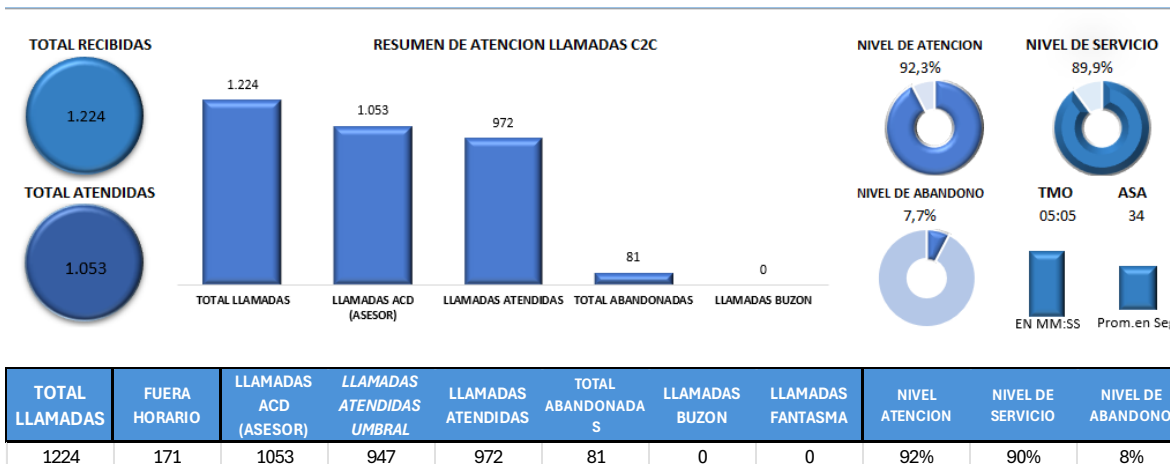
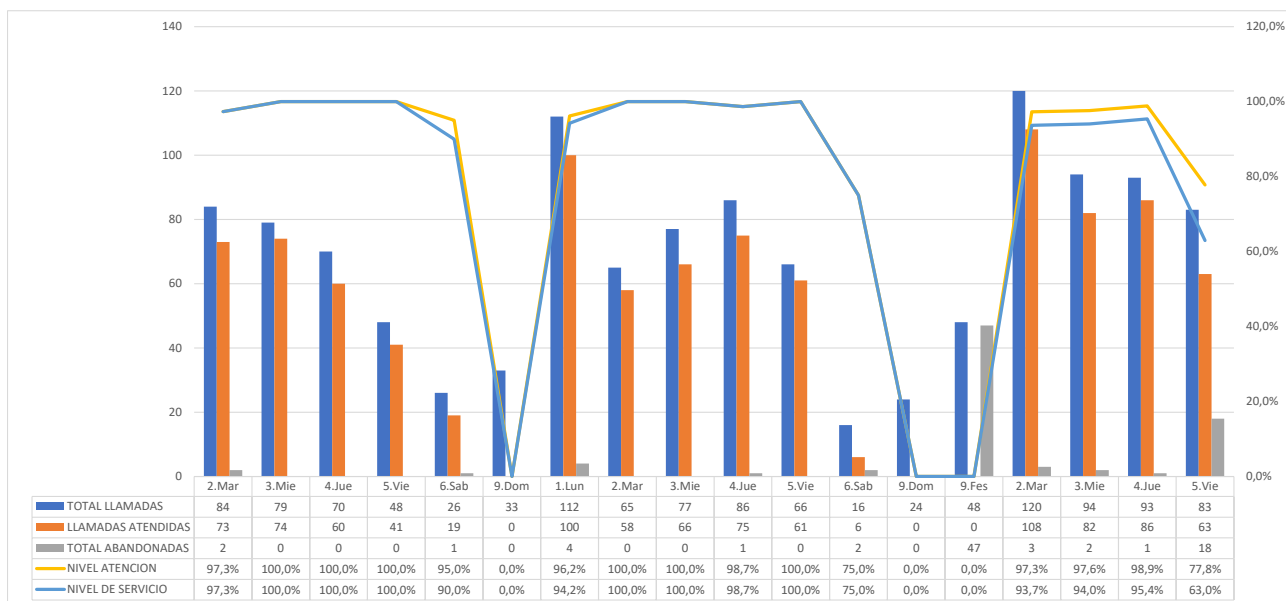
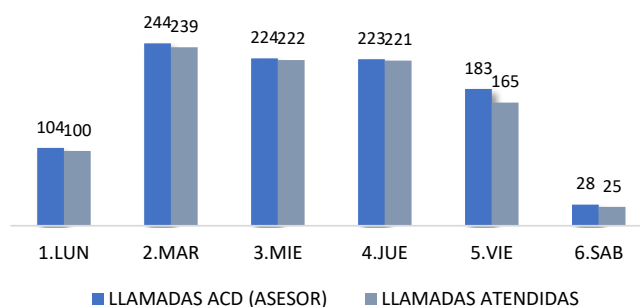


Tabla N° 18

4.6.1 Comportamiento Día de la Semana C2C

Durante los 18 días del mes de ejecución se puede identificar que el día de mayor volumen fue el martes 15 de octubre después de un lunes festivo 120 solicitudes.

INGRESO LLAMADAS POR DIA (SEM)

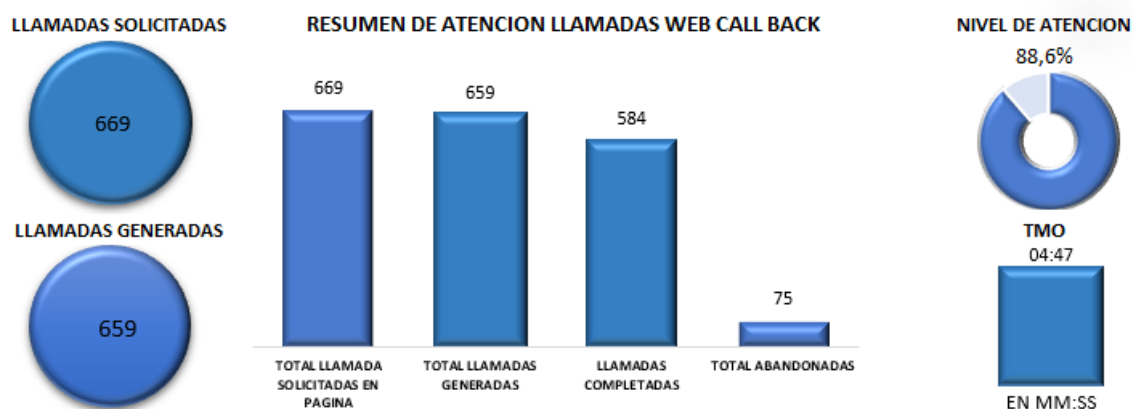


Grafica N° 24

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, 669 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: 87 % de contactabilidad y con 75 llamadas fueron no efectivas.



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.

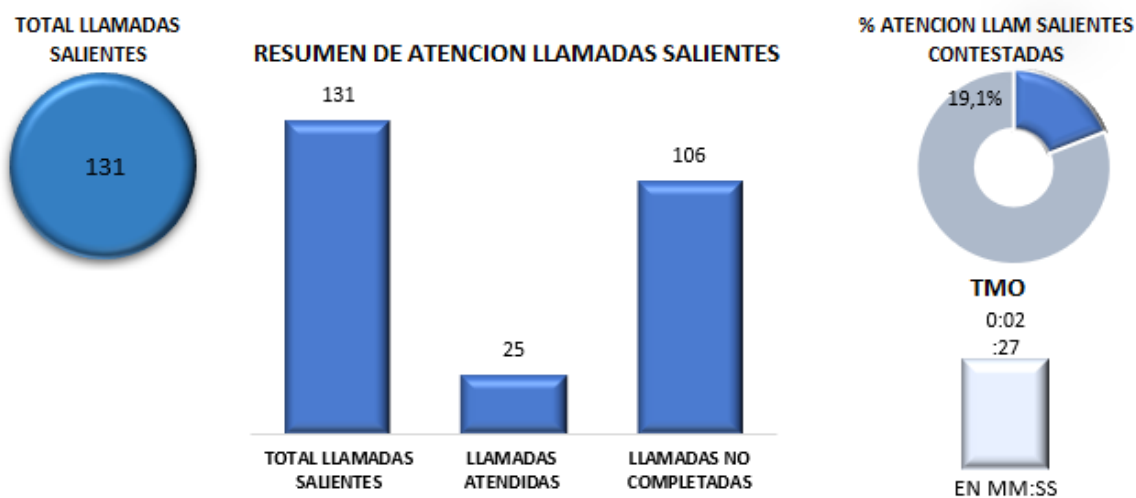


Tabla N° 23

5 TIPIFICACIONES

Durante los 18 días de octubre, 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	de tipificación
Telefonico	Español	6099	6025	99%
	Inglés	47	45	96%
	Anticorrupción	134	132	99%
Ventanilla	Video llamada	371	371	100%
	enguaje de Seña	3	3	100%
	Chat	639	618	97%
	C2C	972	902	93%

Tabla N° 24

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).

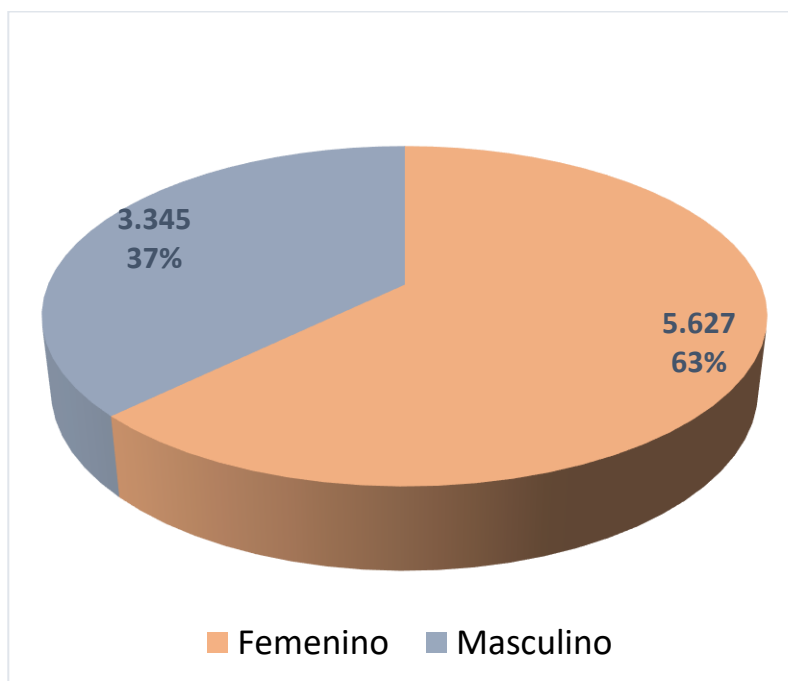
Etiquetas de fila	Telefonico		Ventanilla		TOTAL	
	Tipificaciones	%	Tipificaciones	%	Tipificaciones	%
Orientación Trámites	5.334	74,53%	1.076	59,28%	6.410	71,44%
Extranjeria	2.320	32,42%	562	30,96%	2.882	32,12%
Control Migratorio	1.647	23,01%	235	12,95%	1.882	20,98%
Ciudadanos_Venezolanos	967	13,51%	206	11,35%	1.173	13,07%
Verificacion_migratoria	400	5,59%	73	4,02%	473	5,27%
Informacion general	795	11,11%	131	7,22%	926	10,32%
Otras entidades	707	9,88%	126	6,94%	833	9,28%
Informacion Migracion Colombia	87	1,22%	5	0,28%	92	1,03%
Extranjeria	1	0,01%		0,00%	1	0,01%
Solicitudes	532	7,43%	137	7,55%	669	7,46%
PQRSF	377	5,27%	89	4,90%	466	5,19%
Citas	155	2,17%	48	2,64%	203	2,26%
Llamadas/Chat no efectivas	475	6,64%	467	25,73%	942	10,50%
Llamadas no efectivas	475	6,64%	467	25,73%	942	10,50%
Escalamientos	21	0,29%	4	0,22%	25	0,28%
Escalamiento segundo nivel	21	0,29%	4	0,22%	25	0,28%
Total general	7.157	100,00%	1.815	100,00%	8.972	100,00%

Tabla N° 25

Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

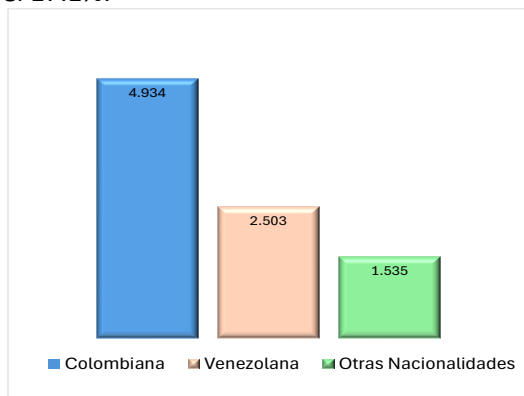
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 63% seguido del género masculino con un 37% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

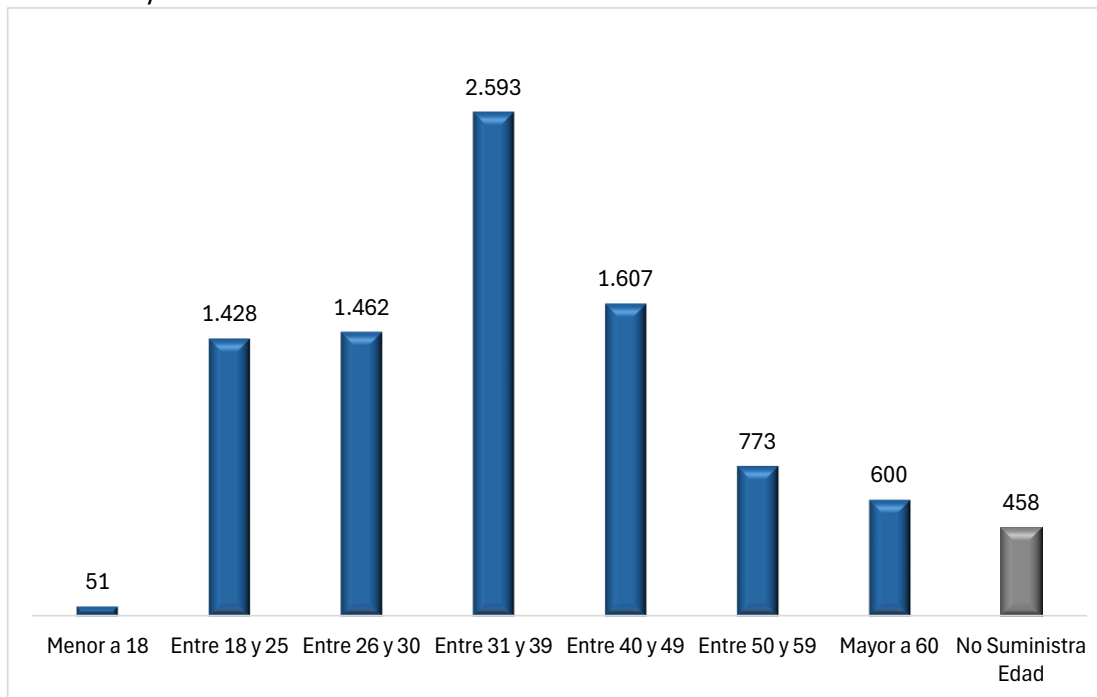
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 55 % y venezolanos 27.9% y las demás nacionalidades con el 17.1%.



Grafica 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%.



Grafica N° 33

6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de octubre en la plataforma C3 se radicaron 2173 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 1153 que corresponden al 53.06%, el 46.94% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia. Es importan aclarar que desde el 15 de octubre las PQRS fueron cargadas a la nueva plataforma de Aranda del cual no fue posible generar ningún tipo de exportable, sin embargo una vez finalizado la gestión 18 de octubre las quejas pendientes fueron trasladadas a la Laura (Persona encargada del proceso al interior de la entidad):

Estado	Cantidad	%
UT ASD-IQ	1.153	53,06%
Migracion Colombia	1.020	46,94%
Total general	2.173	100,00%

Tabla N° 27

El 70.78% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Petición	1.538	70,78%
Reclamo	519	23,88%
Queja	43	1,98%
Denuncia	31	1,43%
Solicitud de Información Pública	23	1,06%
Felicitación	6	0,28%
Consulta tratamiento de datos	5	0,23%
Reclamo tratamiento de datos	5	0,23%
Sugerencia	3	0,14%
Total general	2.173	100,00%

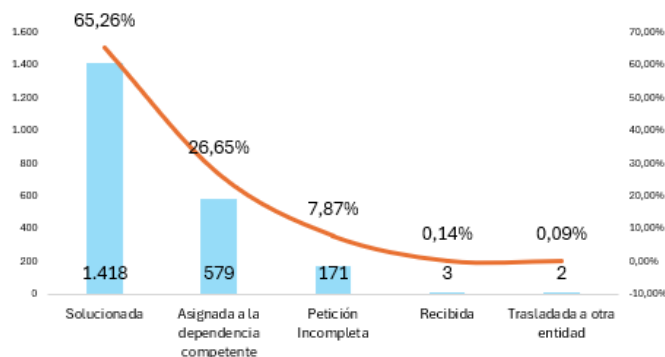
Tabla N° 28

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 65.26% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 26.65% remitidas a otras dependencias, como lo muestra el siguiente resumen.

Estado	Cantidad	%
Solucionada	1.418	65,26%
Asignada a la dependencia competen	579	26,65%
Petición Incompleta	171	7,87%
Recibida	3	0,14%
Trasladada a otra entidad	2	0,09%
Total general	2.173	100,00%

Tabla N° 29



Grafica N° 34

6.3 Gestión por Backoffice

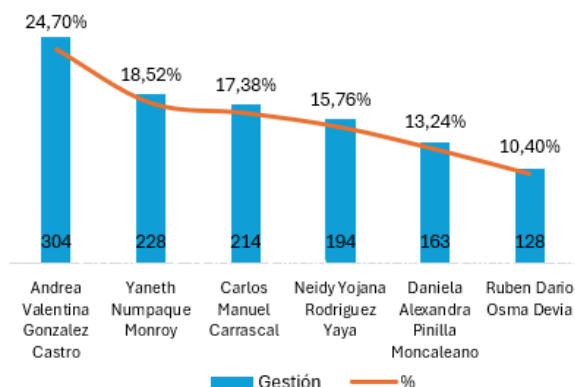
En el mes de ejecución del presente informe en la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varie 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	Gestión	%	Promedio de Gestion Horas
Andrea Valentina Gonzalez Castro	304	24,70%	3:52:14
Yaneth Numpaque Monroy	228	18,52%	3:23:42
Carlos Manuel Carrascal	214	17,38%	3:40:50
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	194	15,76%	4:01:45
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleanc	163	13,24%	3:54:03
Ruben Dario Osma Devia	128	10,40%	2:59:04
Total general	1.231	100,00%	3:41:10

Tabla N° 30



Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de dias, por cada uno de los agentes se identifica que el 98.5% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo dia de asignación.

Agente / Días	0	1	2	4	5	8	Total general
Andrea Valentina Gonzalez Castro	298	3		3			304
Yaneth Numpaque Monroy	223	2	1		2		228
Carlos Manuel Carrascal	214						214
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	192	1	1				194
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	158	2		2		1	163
Ruben Dario Osma Devia	128						128
Total general	1.213	8	2	5	2	1	1.231

Tabla N° 31

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 10.782 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 6.380 citas y quedaron disponibles 4.402.

Trámite	Cantidad	%
Asiste	5.075	47,07%
Sin gestión	4.402	40,83%
No asiste	823	7,63%
Reservada	482	4,47%
Total general	10.782	100,00%

Tabla N° 32

El proceso de menor demanda para agendar fue cedula de extranjería (74.4%), luego sigue Certificado de movimiento migratorio (67.6%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	3.571	1.211	16	4.798	74,4%
Salvoconducto	2.202	1.922	23	4.147	53,1%
Certificado de movimien	2.043	1.052	0	3.095	66,0%
Registro de visa	548	1.207	0	1.755	31,2%
Duplicado PPT-pérdida-l	1.072	657	0	1.729	62,0%
Reexpedición de ppt-cor	929	734	0	1.663	55,9%
Proceso administrativo	329	238	0	567	58,0%
Atención SIRE	107	252	0	359	29,8%
Total general	10.801	7.273	39	18.113	59,6%

Tabla N° 33

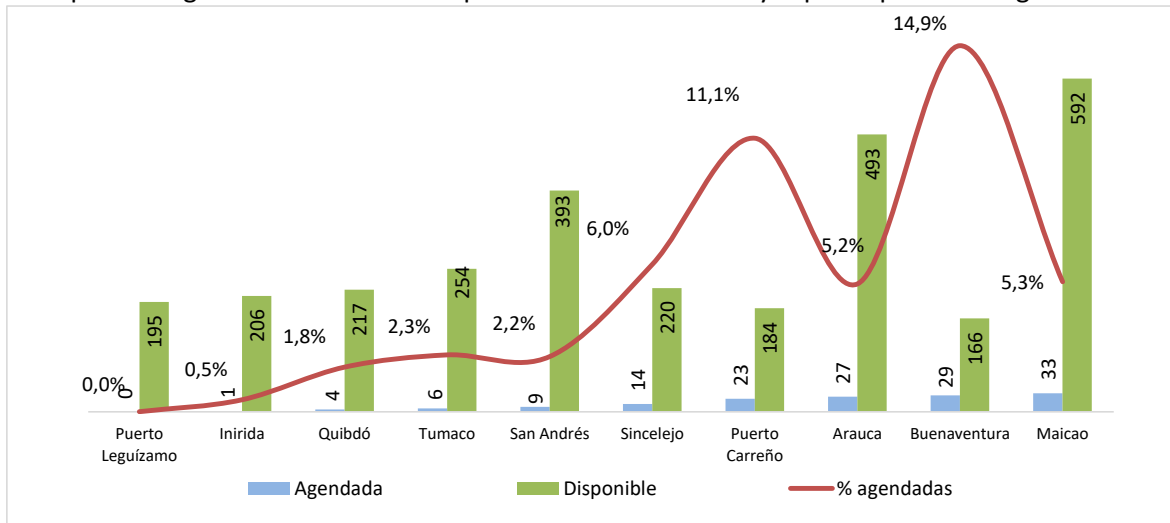
7.1 Top Agendamiento por ciudades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 98.1% y Medellín con el 96.4%, seguida de Cali con el 84.8% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	3.139	21	39	3.199	98,1%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.192	44	0	1.236	96,4%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.135	87	0	1.222	92,9%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	985	159	0	1.144	86,1%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	566	188	0	754	75,1%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	417	12	0	429	97,2%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	393	414	0	807	48,7%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	390	286	0	676	57,7%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	382	8	0	390	97,9%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	366	534	0	900	40,7%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	297	203	0	500	59,4%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	187	255	0	442	42,3%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	176	38	0	214	82,2%
Pasto	Calle 17 # 29-70	169	234	0	403	41,9%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	144	116	0	260	55,4%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	136	137	0	273	49,8%
Montería	Calle 28 # 2-27	131	181	0	312	42,0%
Neiva	Calle 8 # 7-70	109	190	0	299	36,5%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	108	180	0	288	37,5%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	99	330	0	429	23,1%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	86	330	0	416	20,7%
Yopal	Calle 7 # 19-35	48	394	0	442	10,9%
Maicao	Calle 16 # 3-28	33	592	0	625	5,3%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	29	166	0	195	14,9%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	27	493	0	520	5,2%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	23	184	0	207	11,1%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	14	220	0	234	6,0%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	9	393	0	402	2,2%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	6	254	0	260	2,3%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	4	217	0	221	1,8%
Inirida	Calle 15 # 7-17	1	206	0	207	0,5%
Puerto Leguizamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	195	0	195	-
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	12	0	12	-
Total general		10.801	7.273	39	18.113	60%

Tabla N° 34

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



Grafica N° 38

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 10.782 citas agendadas para octubre, se registró la tipificación de asistencia al 47.07%.

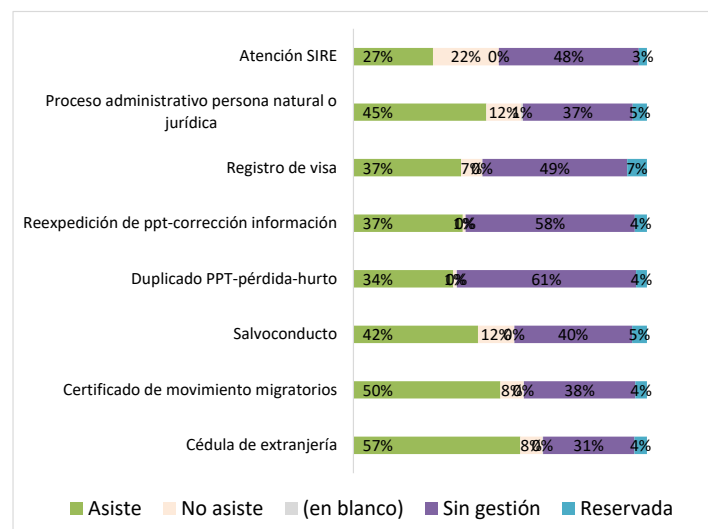
Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 100% de lo agendado, Manizales más del 89%.

Ciudad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cucuta	Calle 22N # 8-47	100%	0%	0%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	89%	8%	1%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	84%	12%	3%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	76%	15%	7%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	69%	1%	21%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	68%	26%	3%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	67%	17%	17%
Neiva	Calle 8 # 7-70	64%	9%	13%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	63%	14%	21%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	53%	0%	44%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	40%	5%	50%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	26%	0%	63%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	21%	2%	67%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	13%	0%	74%
Montería	Calle 28 # 2-27	9%	3%	81%
Maicao	Calle 16 # 3-28	9%	0%	88%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	8%	0%	84%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	7%	0%	86%
Pasto	Calle 17 # 29-70	3%	0%	89%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	1%	0%	93%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	0%	0%	92%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	0%	0%	93%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	0%	0%	90%
Yopal	Calle 7 # 19-35	0%	0%	88%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0%	0%	100%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0%	0%	100%
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	0%	0%	93%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0%	0%	100%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0%	0%	91%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	96%

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

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	57%	8%	0%
Estado de movimiento migratorio	50%	8%	0%
Salvoconducto	42%	12%	0%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	34%	1%	0%
Corrección de ppt-corrección información	37%	1%	0%
Registro de visa	37%	7%	0%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	45%	12%	1%
Atención SIRE	27%	22%	0%
Total General	47%	8%	0%

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 a los 18 días de octubre para el canal de Telefónico y Ventanilla.

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferidas	% Total Encuestas Transferidas
Telefónico	5.858	4.605	78,61%
Ventanilla	1.852	1.852	100,00%
Total	7.710	6.457	83,75%

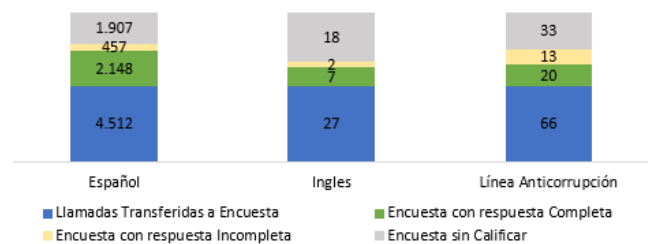
Tabla N° 38

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

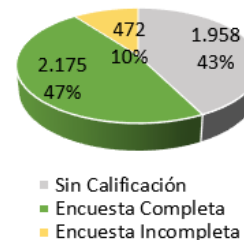
En la tabla resumen se evidencia que el 78.6% de las llamadas contestadas se transfirieron a encuesta.

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	5.692	4.512	79,3%	1.907	42,3%	2.605	57,7%	2.148	82,5%	457	17,5%
	Inglés	44	27	61,4%	18	66,7%	9	33,3%	7	77,8%	2	22,2%
	Línea Anticorrupción	122	66	54,1%	33	50,0%	33	50,0%	20	60,6%	13	39,4%
	Total	5.858	4.605	78,6%	1.958	42,5%	2.647	57,5%	2.175	82,2%	472	17,8%

Tabla N° 39



Grafica N° 41



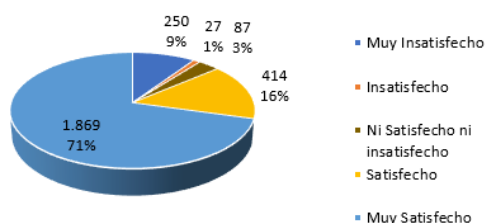
Grafica N° 42

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.

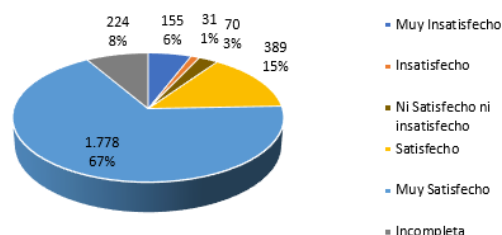
1. ¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?



% Satisfacción (4 y 5) 86,25%

% Abandono -

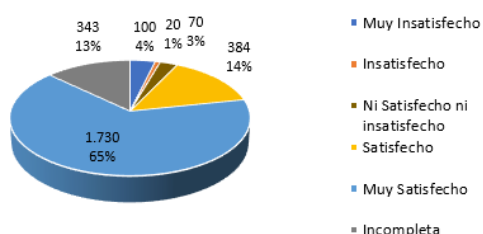
2. ¿Qué tan satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido?



% Satisfacción (4 y 5) 89,43%

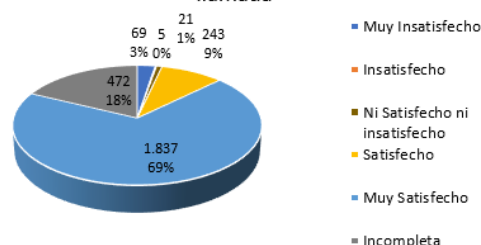
% Abandono 08,46%

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



% Incompleta

4. Califique la atención del asesor en la llamada



% Incompleta

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).

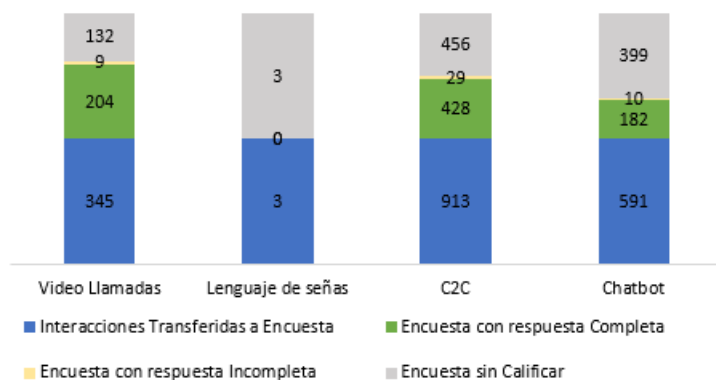
En la tabla resumen se evidencia que el 100.0% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 56.4% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 46.5% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 862, el 94.4% fueron respuestas completas y el 5.6% corresponde a encuestas incompletas.

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

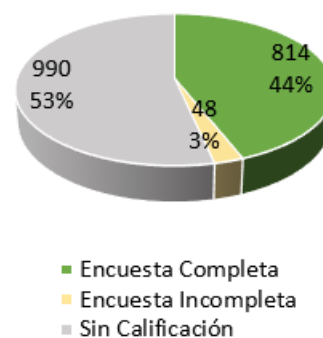
Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	% Interacciones Transferidas a Encuesta *	Encuesta sin Calificar	% Encuesta sin Calificar	Encuesta con calificación	% Encuesta con calificación	Encuesta con respuesta Completa	% Encuesta con respuesta Completas	Encuesta con respuesta Incompleta	% Encuesta con respuesta Incompleta
Ventanilla	Video Llamadas	345	345	100,0%	132	38,3%	213	61,7%	204	95,8%	9	4,2%
	Lenguaje de señas	3	3	100,0%	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	C2C	913	913	100,0%	456	49,9%	457	50,1%	428	93,7%	29	6,3%
	Subtotal	1.261	1.261	100,0%	591	46,9%	670	53,1%	632	94,3%	38	5,7%
	Chatbot	591	591	100,0%	399	67,5%	192	32,5%	182	94,8%	10	5,2%
Total		1.852	1.852	100,0%	990	53,5%	862	46,5%	814	94,4%	48	5,6%

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 a la gestión de los 18 días de octubre para ventanilla virtual.



Gráfica N° 47



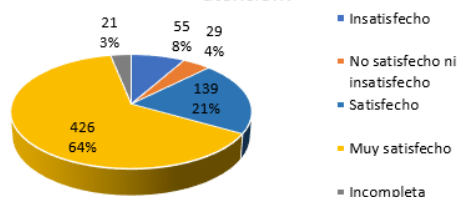
Gráfica N° 48

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:

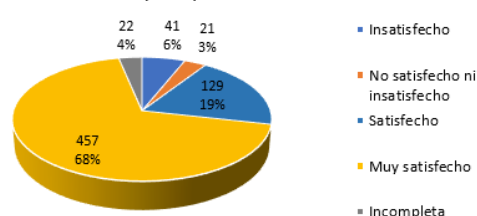
1. ¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 65,64%

% Abandono 03,13%

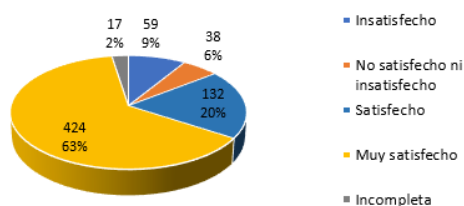
2. ¿Qué tan satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido?



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 70,52%

% Abandono 03,28%

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



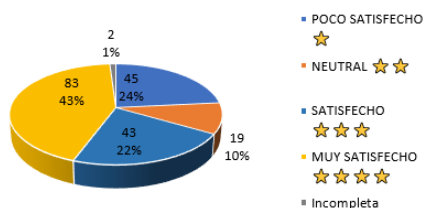
Para Chat, contiene solo 2 preguntas con la siguiente escala:

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

A continuación, el resultado de las encuestas para Chat:

Chat

1. ¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia?

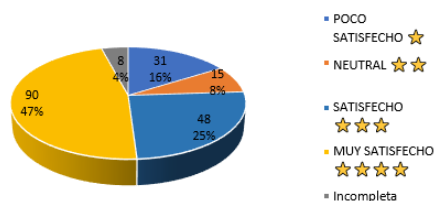


% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 43,68%

% Abandono 01,04%

Grafica N° 52

2. ¿Qué tan fácil fue lograr una conversación conmigo?



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 48,91%

% Abandono 04,17%

Grafica N° 53

9 QUEJAS

Para el mes de ejecución del presente informe, no se recibieron quejas de parte de la entidad.

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.

Durante el mes de octubre se realizaron capacitaciones y refuerzos con el área de calidad y operación en manejo de objeciones y habilidades blandas.

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

Para el mes del presente informe no se llevó a cabo la evaluación de conocimiento, lo anterior teniendo en cuenta que esta siempre se aplica al finalizar el mes.

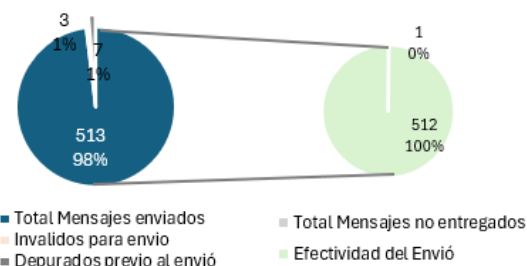
11 ENVIO CORREOS MASIVOS

El envío masivo de correos electrónicos y de mensajes de texto fueron solicitados el 11 de octubre una base de correos electrónicos y telefónicos, luego de la aprobación se procedió con el envío de estos.

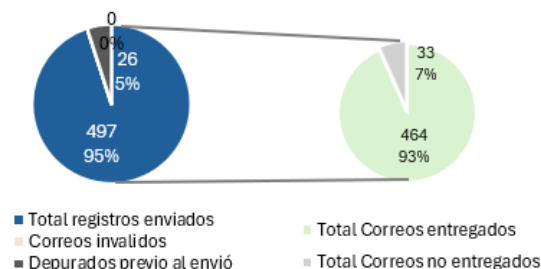
Descripción	Total	%
Base Total recibida	523	98,1%
Depurados previo al envío	7	1,3%
Invalidos para envío	3	0,6%
Total Mensajes enviados	513	98,1%
Total Mensajes entregados	513	99,0%
Total Mensajes Prueba	4	0,8%
Total Mensajes no entregados	1	0,2%
Efectividad del Envío	512	99,8%

Tabla N° 47

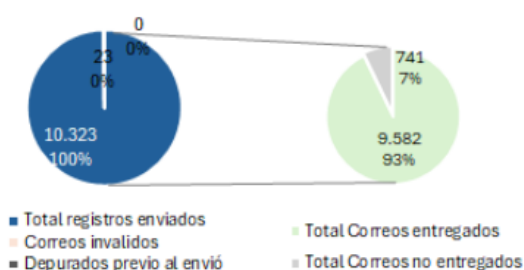
Descripción	Total	%
Base Total recibida	523	95,3%
Depurados previo al envío	26	4,7%
Correos invalidos	0	0,0%
Total Registros Enviados	497	95,0%
Total Correos entregados	464	92,4%
Total Correos Prueba	5	1,0%
Total Correos no entregados	33	6,6%
Efectividad del Envío	464	93,4%



Gráfica N° 54



Descripción	Total	%
Base Total recibida	10.346	99,8%
Depurados previo al envío	23	0,2%
Correos invalidos	0	0,0%
Total Registros Enviados	10.323	99,8%
Total Correos entregados	9.582	92,8%
Total Correos Prueba	4	0,0%
Total Correos no entregados	741	7,2%
Efectividad del Envío	9.582	92,8%



12 TEMAS COMPLEMENTARIOS

No se presentaron temas complementarios.