

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
0a1ac5c6e43f48814b477d5b636c60005ac706dc659a0a13d73a1b5ac6d950537f61b22387b94519e46a66f4ca3394c9

Número de Factura: FE-226
Fecha de Emisión: 14/02/2024
Fecha de Vencimiento: 15/03/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar

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

Datos del Emisor / Vendedor

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

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Dirección: CL 32 13 07
Teléfono / Móvil: 3402501
Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

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

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

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo02 1 IT BPO 1 1	Troncal SIP NA NA NA NA NA NA 40 Mes	94	40,00	\$ 2.598,40	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 19.747,84	19.00			\$ 103.936,00
2	bpo02 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	146.538,00	\$ 2,19	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 60.851,96	19.00			\$ 320.273,45
3	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	1.341,00	\$ 21,86	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.568,69	19.00			\$ 29.308,90
4	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	22,00	\$ 2,19	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9,14	19.00			\$ 48,08
5	bpo02 12 IT BPO 11 1	Clic to call	94	6,00	\$ 185,60	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 211,58	19.00			\$ 1.113,60
6	bpo02 13 IT BPO 12 1	Web Callback	94	1,00	\$ 185,60	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 35,26	19.00			\$ 185,60
7	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	14.561,00	\$ 230,58	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 637.922,54	19.00			\$ 3.357.487,03
8	bpo02 17 IT BPO 47 2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal NA NA NA NA NA 48 Licencia por canal por Agente	94	48,00	\$ 16.240,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 148.108,80	19.00			\$ 779.520,00
9	bpo02 19 IT BPO 23 1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	94	589,14	\$ 74.310,40	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 8.318.053,52	19.00			\$ 43.779.229,06

10	bpo02 20 IT BPO 66 3	Servidor de Aplicaciones y Componentes	94	1,00	\$ 232.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 44.080,00	19.00		\$ 232.000,00
11	bpo02 21 IT BPO 53 1	VPN Virtual Private Network Red Privada Virtual sobre Internet	94	1,00	\$ 5.660,80	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.075,55	19.00		\$ 5.660,80
12	bpo02 22 IT BPO 24 1	Analytics	94	1,00	\$ 5.289,60	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.005,02	19.00		\$ 5.289,60
13	bpo02 23 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	94	57,00	\$ 6.124,80	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 66.331,58	19.00		\$ 349.113,60
14	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	1,84	\$ 8.023.019,71	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.804.847,69	19.00		\$ 14.762.356,27
15	bpo02 27 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia	94	2,00	\$ 7.059.226,31	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.682.506,00	19.00		\$ 14.118.452,62
16	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	0,84	\$ 9.951.727,20	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.588.295,66	19.00		\$ 8.359.450,85
17	bpo02 29 IT BPO 25 46	Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata	94	2,00	\$ 5.888.105,26	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.237.480,00	19.00		\$ 11.776.210,52
18	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	34,96	\$ 3.963.880,53	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 26.329.680,03	19.00		\$ 138.577.263,33
19	bpo02 31 IT BPO 29 61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	\$ 4.449.139,30	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 845.336,47	19.00		\$ 4.449.139,30
20	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	1,00	\$ 6.377.846,79	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.211.790,89	19.00		\$ 6.377.846,79
21	bpo02 33 IT BPO 32 1	agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata	94	3,00	\$ 4.924.311,86	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.806.857,76	19.00		\$ 14.772.935,58
22	bpo02 34 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	9,83	\$ 3.963.880,53	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.403.339,67	19.00		\$ 38.964.945,61
23	bpo02 35 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordinaria	94	0,70	\$ 6.095.432,91	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 810.692,58	19.00		\$ 4.266.803,04
24	47001	Ajuste al peso	NIU	0,15	\$ 0,82	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,02	19.00		\$ 0,12

Notas Finales

#\$11-04-00;122240;leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co#\$
Factura MIGRACION ENERO 2024
MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYE NTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACI ON 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONT RIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%
Observaciones de las retenciones a aplica
1.1. Aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRE TENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%
1. 2. No aplica Retencion en Ia fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006
2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente Ia responsabilidades del IVA. Se gún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de Ia UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes
3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000
Linea de negocio:
SERVICIOS
901444076_01_PRI_REF_28

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-02-14 15:03:49
Documento generado el: 2024-02-14 15:03:48
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

Numero de Autorización: 18764059515101

Rango desde: 201

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	305.388.569,75
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	305.388.569,75
IVA	58.023.828,25
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	58.023.828,25
Total neto factura (=)	363.412.398,00
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 363.412.398,00

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00
RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	2.950.053,58

Rango hasta: 300

Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISFACCION

Fecha : 21-02-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

Objeto : Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia

Fecha de Inicio.: 28-12-2023

Finalización : 27-06-2024

Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

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

Adición	No	Prórroga	No
----------------	-----------	-----------------	-----------

Valor del Contrato y forma de Pago : Según acuerdo pago la forma de pago se efectuará de acuerdo con lo establecido en la cláusula 11 Facturación y Pago del acuerdo

Marco de Precio, tendiente a “Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia.”, contrato CCE. El valor del servicio a cancelar se realizará sobre los servicios prestados, es decir por demanda de los mismos. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si

requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.

Supervisor del contrato : MARTINEZ GUTIERREZ LEIDY ANDREA

Se certifica que se recibió satisfactoriamente el objeto contractual, Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia , de acuerdo a lo contenido en la(s) facturas(s):

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE-226	363,412,398.00	01 DE ENERO DE 2024	31 DE ENERO DE 2024

Valor Total.....: \$ **363,412,398.00**

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

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



SUPERVISOR DEL CONTRATO

Nombre :MARTINEZ GUTIERREZ LEIDY ANDREA

Cargo :PROFESIONAL DE MIGRACION

GRUPO DE ATENCION Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA



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



iQ
OUTSOURCING

PROYECTO: Migración Colombia
Periodo: 01 al 31 de enero de 2024
Orden de Compra: 122240

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT | UNIÓN TEMPORAL
ASD-IQ

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
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	5
4.1	Interacciones Mes.....	6
4.2	Segmento Inbound	8
4.2.1	Comportamiento Semanal Inbound	8
4.2.2	Comportamiento Día de la Semana Inbound	9
4.2.3	Comportamiento Diario Inbound	10
4.2.4	Comportamiento Franja Horaria Inbound.....	10
4.3	Segmento Outbound	11
4.4	Segmento Chat.....	11
4.4.1	Comportamiento Semanal Chat	12
4.4.2	Comportamiento Día de la Semana Chat	13
4.4.3	Comportamiento Diario Chat	13
4.4.4	Comportamiento Franja Horaria Chat.....	14
4.5	Chat Bot	15
5	TIPIFICACIONES	15
5.1	% Participación por Motivo de llamada.....	16
6	GESTION PQRS.....	19
6.1	Tipo de Solicitud	19
6.2	Gestión por Trámite.....	19
6.3	Gestión por Agente.....	20
7	AGENDAMIENTO	21
8	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL.....	24
9	QUEJAS	28
10	CASOS ESCALADOS	29
11	NOVEDADES	29

1 INTRODUCCIÓN

El siguiente informe comparte los detalles de la gestión, resultados y métricas operativas, así como 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.

Se muestran los resultados de la operación a corte del 31 de enero de 2024, luego con los indicadores por semana, día de la semana y por último día donde se identifica el comportamiento durante las horas del servicio.

También se muestran los resultados de las agendas del mes y finalmente se realiza el análisis sobre el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por nuestros ciudadanos.

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.

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

- Telefónico: Línea Fija (601) 605-5454
- Línea Nacional: 018000 510-454
- Ventanilla Virtual:

Página web: Durante el transcurso del mes en ejecución, los siguientes canales virtuales fueron puestos en producción, así mismo, no se recibieron interacciones de usuarios reales, por lo tanto en el presente informe no se muestra información.

Los servicios que hacen parte de ventanilla son:

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

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.
- Periodo de gestión a presentar: 28 al 31 de diciembre 2023 y 1 al 31 de enero de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de enero por cada modelo 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.
- 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.

4.1 Interacciones Mes

A continuación, se presenta el total de interacciones, teniendo en cuenta que en el canal telefónico se suman las interacciones recibidas por las líneas de servicio, y llamadas donde los ciudadanos navegan en el IVR y llegan a las opciones de audio texto de (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano).

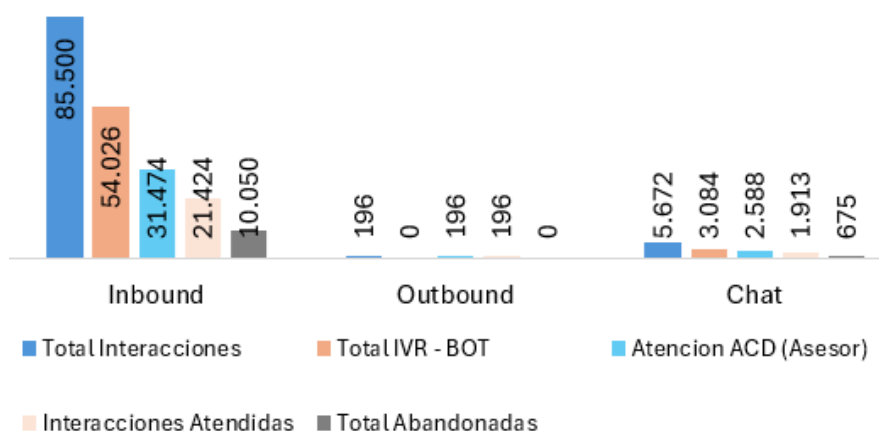
En total en el mes de enero se recibieron 91.368 interacciones.

Además del canal ventanilla virtual que lo integra:

- **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 haya 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.

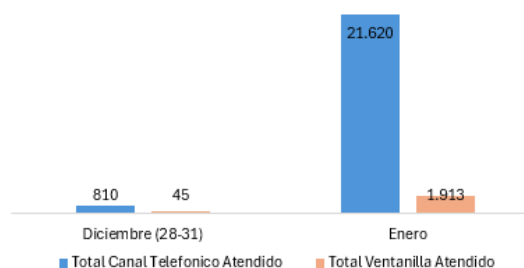
*Importante tener en cuenta que en el mes los canales ventanilla virtual, diferentes a chat estuvieron en implementación, motivo por el cual no se muestran interacciones.

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Inbound	85.500	54.026	31.474	21.424	10.050	63,91%	63,29%	34,18%	0:08:17	96,28%
Outbound	196	0	196	196	0	60,68%	-	-	0:03:11	96,43%
Chat	5.672	3.084	2.588	1.913	675	67,24%	59,37%	29,22%	0:11:53	100,00%
TOTAL	91.368	57.110	34.258	23.533	10.725	-	-	-	-	96,58%



Se muestra las llamadas atendidas de los días 28 al 31 de diciembre 2023; como lo atendido en el Chat que hace parte del segmento de ventanilla virtual.

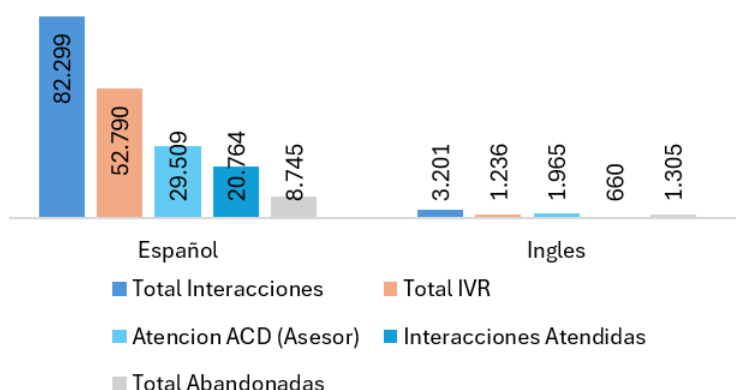
Mes	Total Canal Telefonico Atendido	Total Ventanilla Atendido
Diciembre (28-31)	810	45
Enero	21.620	1.913



4.2 Segmento Inbound

En este segmento se recibieron las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000 510 454. Esta última estuvo activa hasta el 24 de enero, a continuación, se muestra la división de la atención en idioma español con una participación del 93.8% de llamadas ingresadas en este idioma, frente al 6.2% de idioma inglés, de las interacciones que pasaron a asesor 31.474.

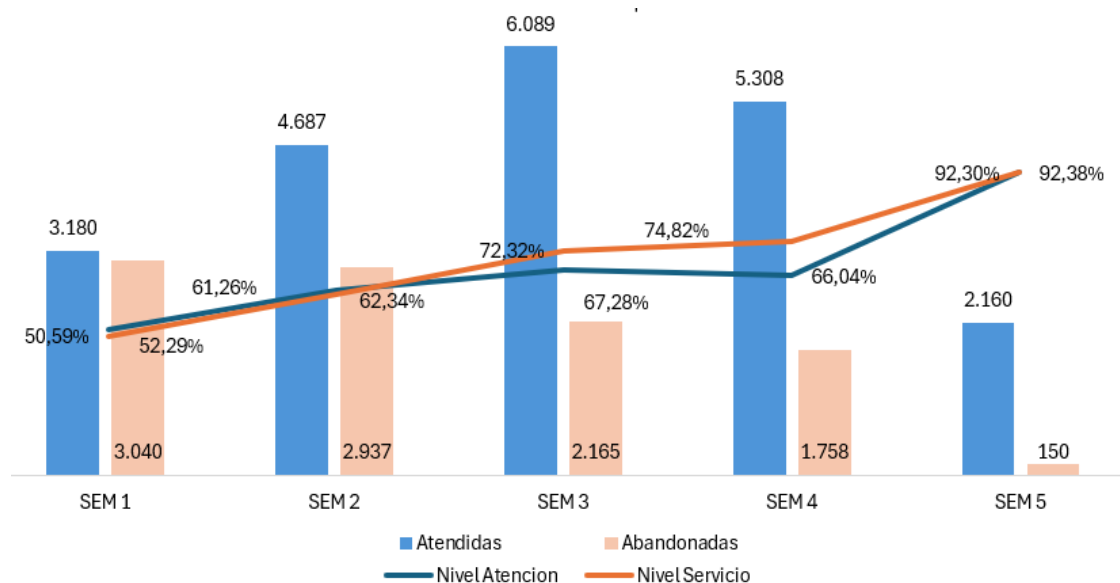
Campaña	Total Interacciones	Total IVR	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
Español	82.299	52.790	29.509	20.764	8.745	65,80%	65,31%	31,84%	0:08:18	97,15%
Inglés	3.201	1.236	1.965	660	1.305	34,49%	31,58%	66,34%	0:07:00	68,94%
TOTAL INBOUND	85.500	54.026	31.474	21.424	10.050	-	-	-	-	96,28%



4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

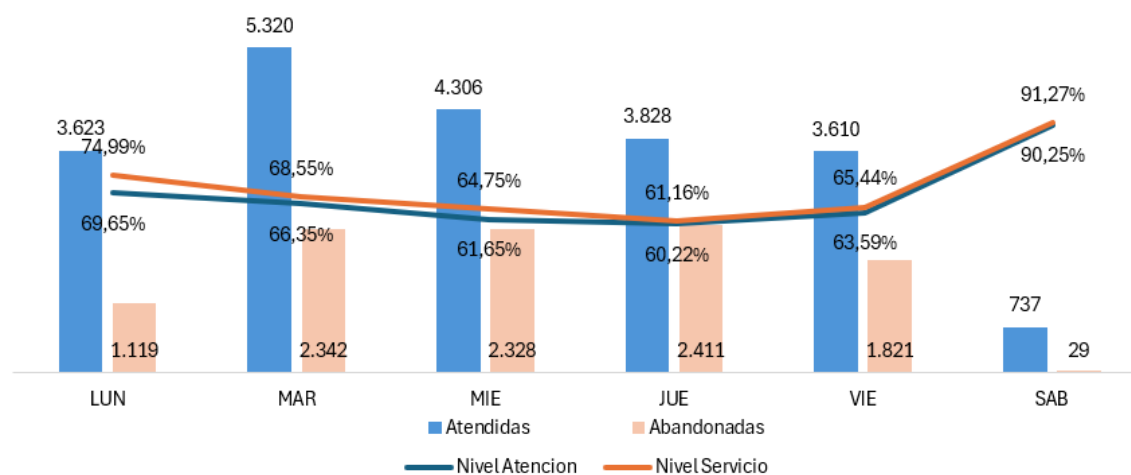
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, importante tener en cuenta que el nivel de atención y servicio estuvo por debajo del 65% durante la primera y segunda semana debido a que iniciamos la operación con el agendamiento manual y se generó incremento en el TMO. A partir de la tercera semana se publicó en la página web la plataforma de agendas, motivo por el cual incrementó el % de nivel de servicio y de atención.

Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la tercera semana con un total de 6.089, este estuvo relacionado con solicitud de citas para los diferentes trámites, seguido de información sobre orientación de trámites de extranjería y trámites de ciudadanos venezolanos.



4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

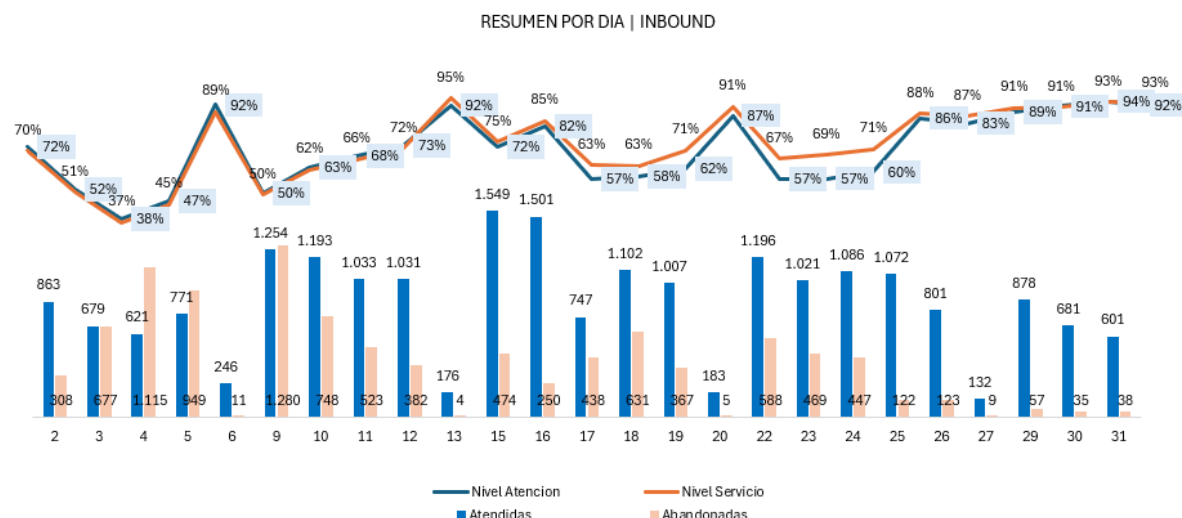
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas es el martes, (ya que el mes tenía dos lunes festivos), seguido de los miércoles, mientras los sábados, el volumen se disminuye en un 82% frente al promedio de llamadas recibidas los demás días de la semana.



4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

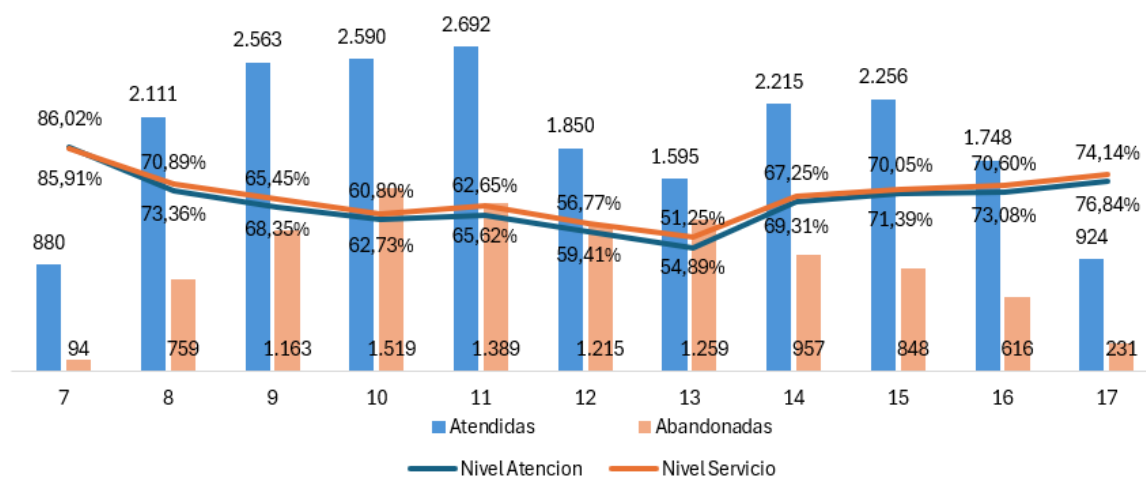
Los días 15 y 16 de enero presentaron variación significativa en el incremento de llamadas, ya que ciudadanos se comunicaban preguntando por la disponibilidad de citas para el mes de febrero, en especial para las ciudades principales, Medellín, Bogotá y Cali, donde las citas de proceso administrativo, registro de visa y cédula de extranjería ya estaban agendadas.

Además para todo el mes se evidencia que los 3 primeros días de la semana son los que mayor volumen de ingreso de llamadas presentan, adicional a la información y agendamiento de citas, se brindó asesoría sobre los trámites de extranjería y requisitos de salida e ingreso al país.



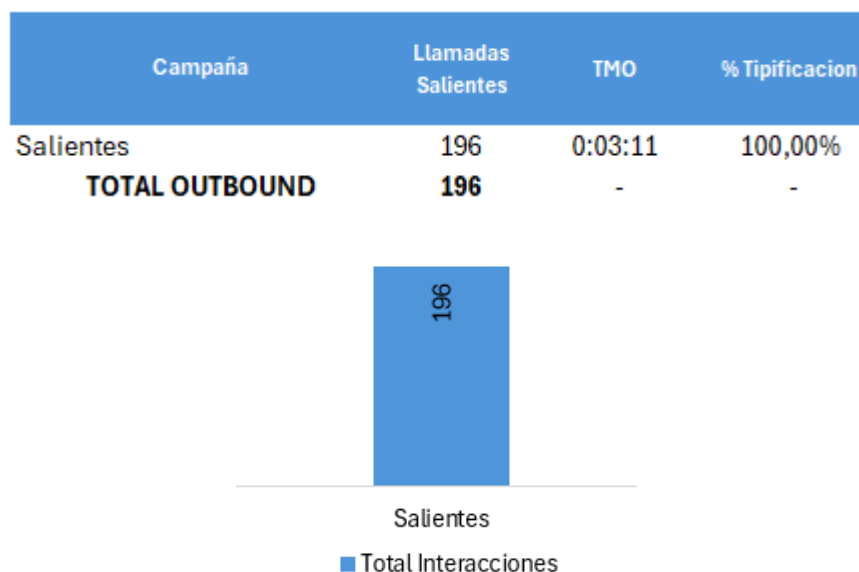
4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor impacto en volumen son de (8 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 12:00 m y 2:00 p.m., que son las horas de almuerzo, desde la operación se valida comportamiento para distribución de agentes hacia las 12:00 m, para mejorar el impacto del nivel de servicio.



4.3 Segmento Outbound

En este apartado se muestra el volumen de llamadas que se devuelve a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para enero, por temas de (agendamiento y por escalamiento de casos con promesa de llamada).

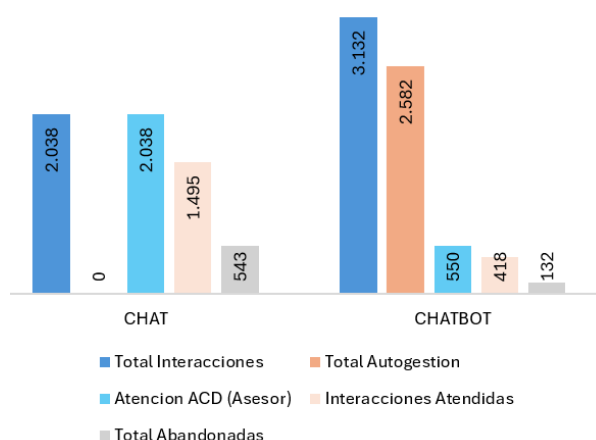


4.4 Segmento Chat

Este canal inicio gestión con paso directo a asesor hasta el 12 de enero, desde esta fecha se puso en producción el Chatbot que busca la autogestión de los ciudadanos a través de la navegación por las diferentes opciones.

Una vez puesta en marcha del Chatbot, se conectaron 3.132 ciudadanos, de estos el 17.4% pasaron a asesor.

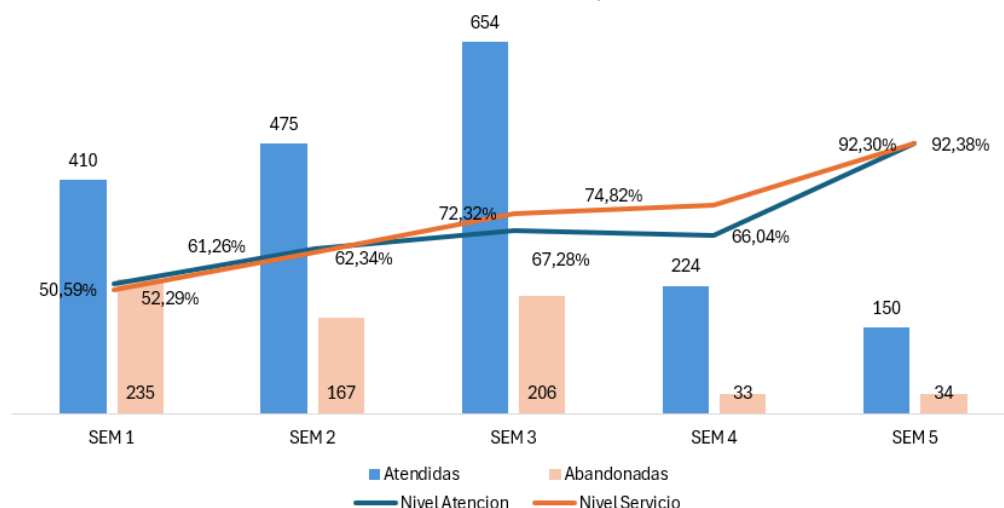
Campaña	Total Interacciones	Total Autogestion	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificacion
CHAT	2.038	-	2.038	1.495	543	67,49%	59,32%	26,32%	0:12:23	71,97%
CHATBOT	3.132	2.582	550	418	132	67,31%	60,39%	28,88%	0:10:08	100,00%
TOTAL CHAT	5.170	2.582	2.588	1.913	675	-	-	-	-	78,10%



4.4.1 Comportamiento Semanal Chat

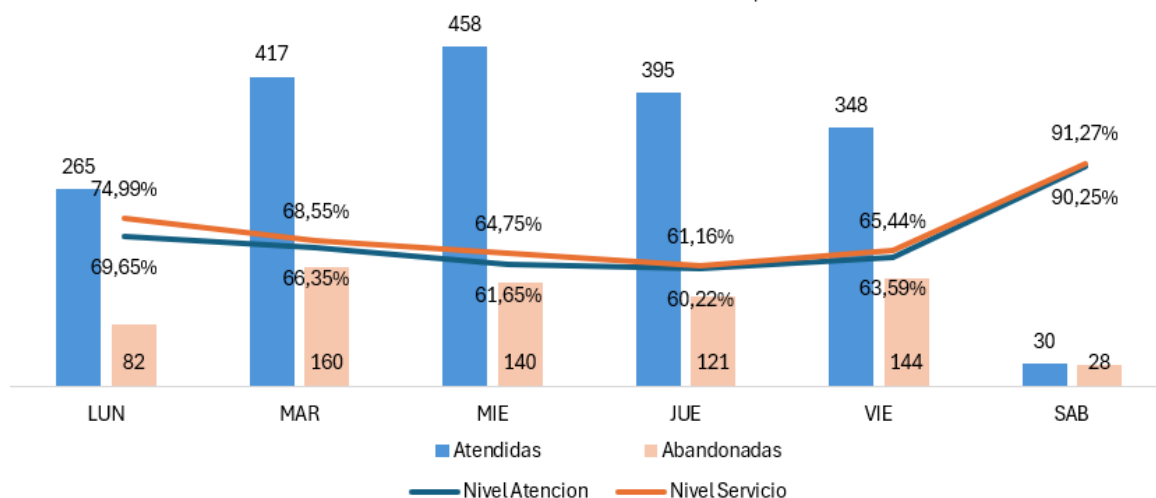
Las tres primeras semanas la atención del chat fue con paso directo al asesor, se identificó que las tipologías de mayor consulta (citas para trámites e información sobre procesos de extranjería ciudadanos venezolanos).

También se evidencia disminución a partir de la tercera semana debido a la implementación del Chatbot, donde es notoria la variación debido a la autogestión que realizan los ciudadanos.



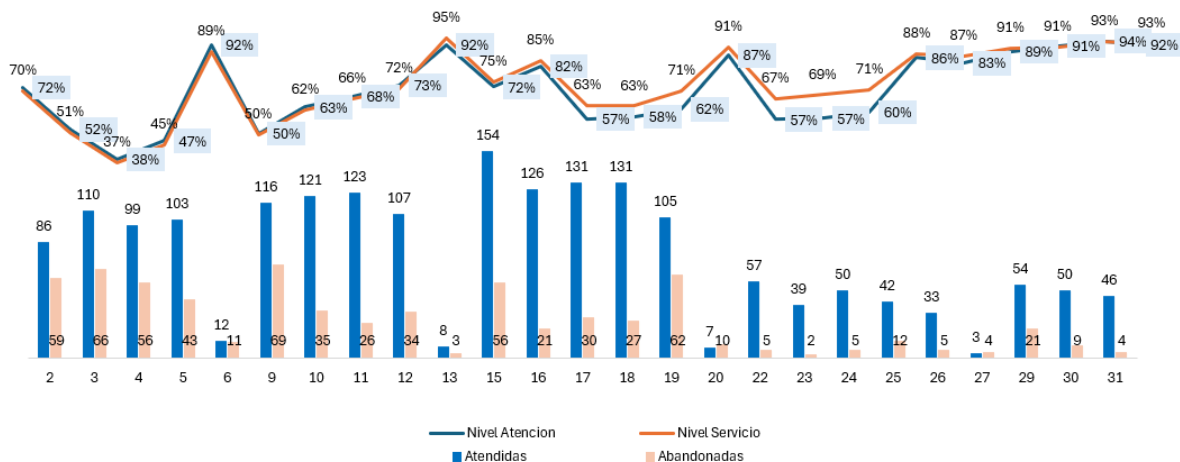
4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

Los días de mayor volumen de consultas en el chat estuvieron concentrados entre martes y miércoles.



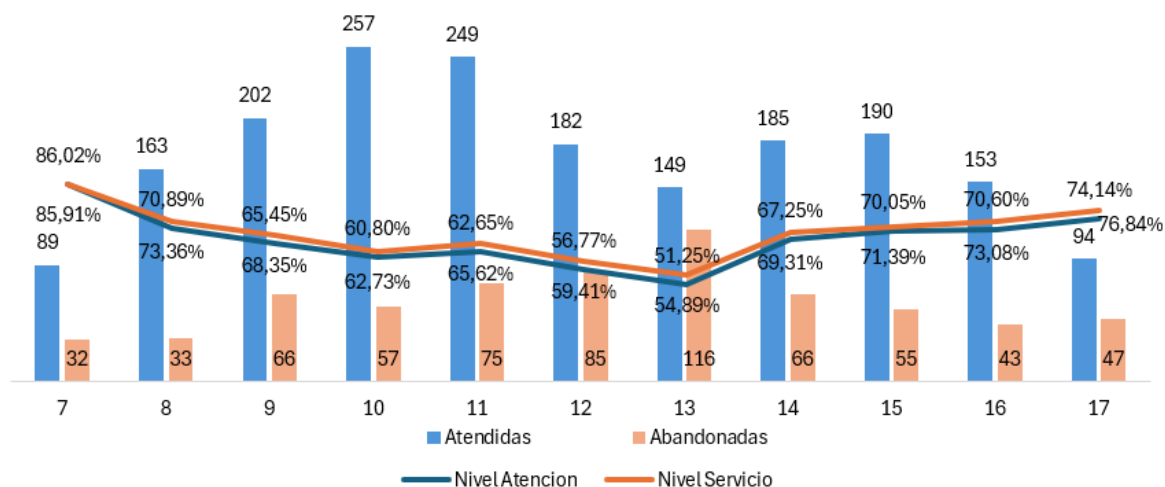
4.4.3 Comportamiento Diario Chat

Se evidencia que los días de mayor volumen son al inicio de semana, donde los ciudadanos se comunican a solicitar información sobre citas y trámites; Sin embargo, el día 15 de enero, fue atípico debido a la incidencia presentada con las líneas de atención, donde por parte del proveedor anterior no se dio la transferencia de las llamadas.



4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

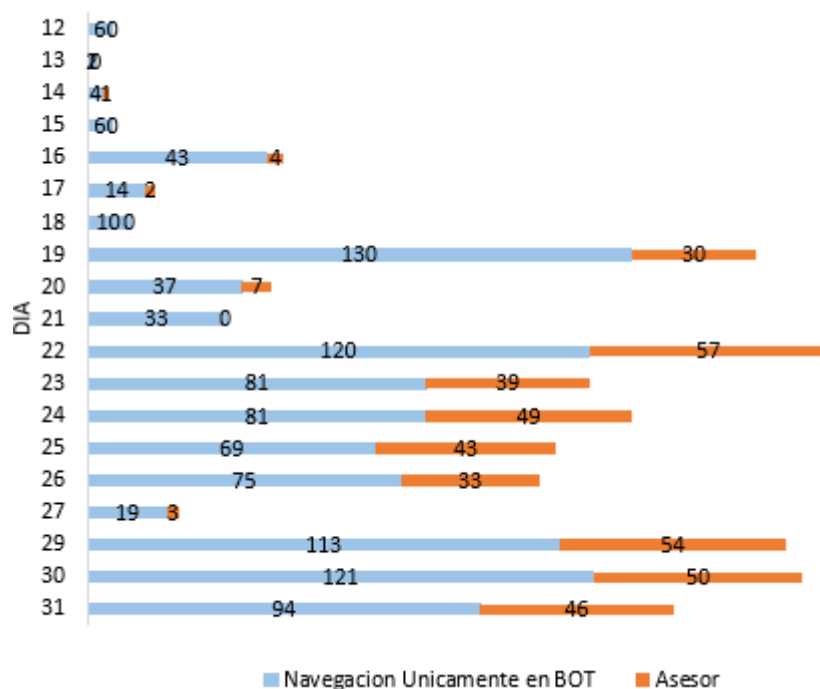
Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (9:00 a.m. a 11:00 a.m. y en la tarde de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.)



4.5 Chatbot

Se muestra un histórico de las interacciones de Chatbot desde el viernes 12 de enero y evolutivo diario.

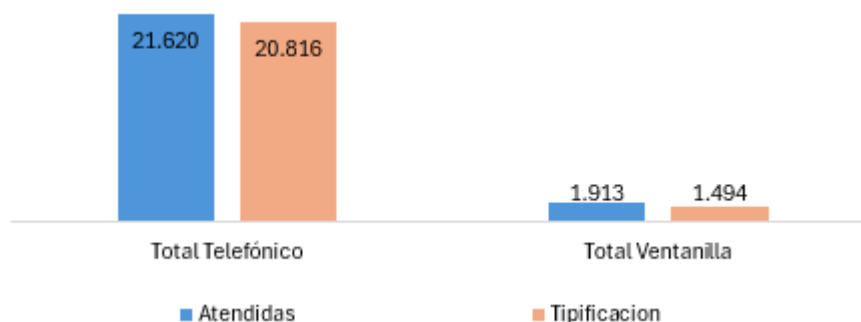
Se identifica que el lunes 22 aumento significativo en las interacciones en el Chat Bot y el paso a asesor con un total de 177 registros, que comprende las consultas por motivos (Orientación y Trámites e Información Control Migratorio).



5 TIPIFICACIONES

Durante el mes en gestión se realizó el registro el 94.8% de interacciones contestadas, el 5.2% restante obedece a fallas en la plataforma debido al periodo de estabilización y a la curva de aprendizaje de los agentes.

Canal	Línea	Atendidas	Tipificación	% Tipificación
Telefónico	Español	20.764	20.172	97,15%
	Ingles	660	455	68,94%
	Salientes	196	189	96,43%
Ventanilla	Chat Bot	1.495	1.076	71,97%
	Chat	418	418	100,00%
Total Telefónico		21.620	20.816	70,56%
Total Ventanilla		1.913	1.494	64,19%
Total General		23.533	22.310	94,80%

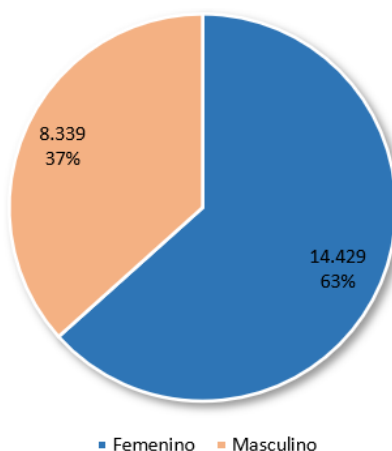


5.1 % Participación por Motivo de llamada

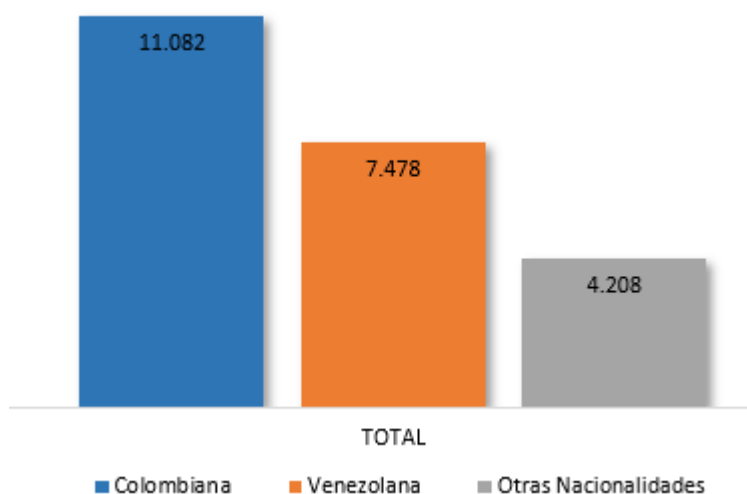
Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es orientación trámites con una participación del 54.8% seguida de solicitudes con una participación del 30.4%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla única).

Tipificaciones	Telefonico	% Telefonico	Ventanilla	% Ventanilla	Total General
Orientación Trámites	11.388	54,8%	905	45,6%	12.293
Extranjeria	3.964	19,1%	266	13,4%	4.230
Ciudadanos_Venezolanos	3.558	17,1%	264	13,3%	3.822
Control Migratorio	3.395	16,3%	294	14,8%	3.689
Verificacion_migratoria	469	2,3%	81	4,1%	550
Citas	1	0,0%		0,0%	1
Otras entidades	1	0,0%		0,0%	1
Solicitudes	6.308	30,4%	156	7,9%	6.464
Citas	5.925	28,5%	124	6,2%	6.049
PQRSF	382	1,8%	32	1,6%	414
Extranjeria	1	0,0%		0,0%	1
Llamadas/Chat no efectivas	1.373	6,6%	797	40,1%	2.170
Llamadas no efectivas	1.373	6,6%	797	40,1%	2.170
Información general	1.674	8,1%	127	6,4%	1.801
Otras entidades	1.326	6,4%	115	5,8%	1.441
Información Migración Colombia	345	1,7%	11	0,6%	356
Control Migratorio	2	0,0%	1	0,1%	3
Verificacion_migratoria	1	0,0%		0,0%	1
Escalamientos	39	0,2%	1	0,1%	40
Escalamiento segundo nivel	39	0,2%	1	0,1%	40
Total general	20.782	100,0%	1.986	100,0%	22.768

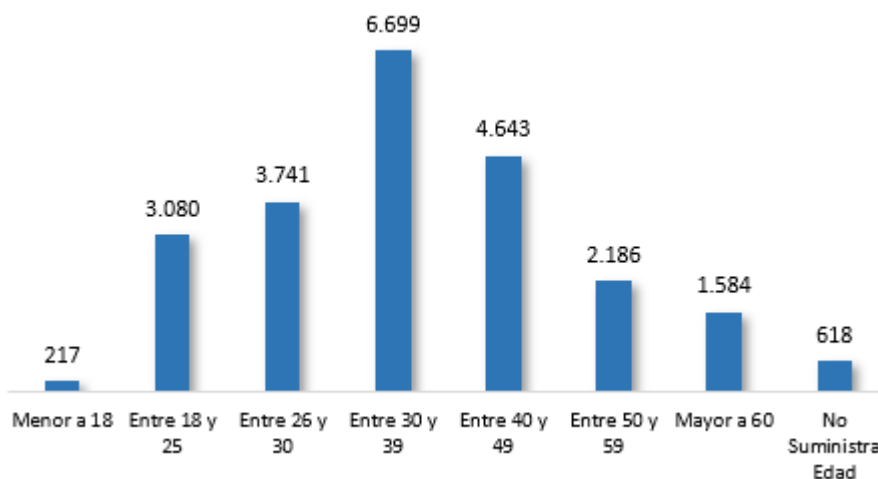
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor del género femenino con un 63% seguido del género masculino con un 37% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla única).



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 48.7% y venezolanos 32.8% y las demás nacionalidades con el 18.5%.



Se identifica que la mayor participación esta entre las edades comprendidas entre 30 y 39 años con un 29.4% de la población que no suministra la edad es del 2.7%.



6 GESTION PQRS

6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de enero en la plataforma C3 se radicaron 3.235 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.363 que corresponden al 73.04%, el 26.96% fue asignada a otras dependencias de Migración Colombia:

Solicitudes	Cantidad	%
Gestionadas por Contact Center	2.363	73,04%
Asignadas otras Dependencias	872	26,96%
Total solicitudes	3.235	100,00%

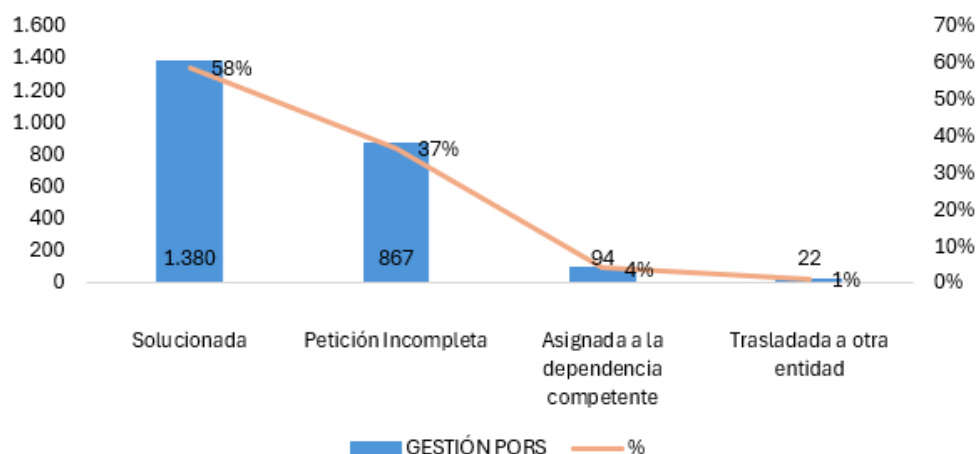
El 86% de las solicitudes esta representado por los siguientes motivos (peticiones y reclamos de los ciudadanos).

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Petición	1.698	72%
Reclamo	342	14%
Solicitud de Información Pública	152	6%
Queja	129	5%
Denuncia	24	1%
Sugerencia	11	0%
Felicitación	7	0%
Total general	2.363	100%

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 95% de las solicitudes remitidas, fueron gestionadas en primer contacto y el 5% remitidas a otras dependencias.

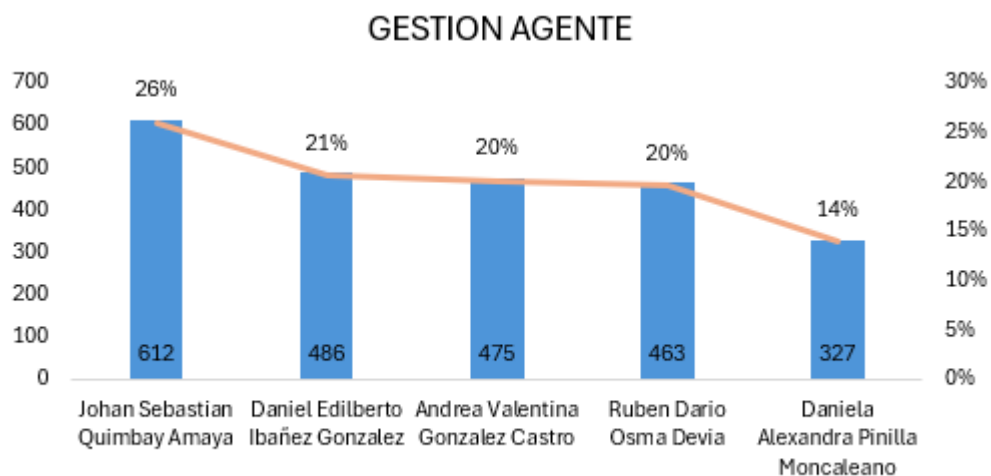
Gestión Trámite	Cantidad	%
Solucionada	1.380	58%
Petición Incompleta	867	37%
Asignada a la dependencia competente	94	4%
Trasladada a otra entidad	22	1%
Total general	2.363	100%



6.3 Gestión por Agente

En el mes de enero los agentes Daniela Pinilla y Ruben Osma, presentaron apoyo en el segmento de chat, por ello se identifica disminución en gestión de solicitudes.

Agente	Gestión PQRS	%
Johan Sebastian Quimbay Amaya	612	26%
Daniel Edilberto Ibañez Gonzalez	486	21%
Andrea Valentina Gonzalez Castro	475	20%
Ruben Dario Osma Devia	463	20%
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	327	14%
Total general	2.363	100%



En cuanto a la productividad en gestión por número de días, por cada uno de los agentes se identifica que el 99% de las solicitudes que se distribuyen se responden en el mismo día de asignación.

Agente	0	1	4	6	15	Total general
Andrea Valentina Gonzalez Castro	463	6	6			475
Johan Sebastian Quimbay Amaya	610	1	1			612
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	321	5			1	327
Daniel Edilberto Ibañez Gonzalez	485			1		486
Ruben Dario Osma Devia	462		1			463
Total general	2.341	12	8	1	1	2.363

7 AGENDAMIENTO

Para el mes de enero, 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

En total se generaron 29.927 citas de acuerdo con el agendamiento enviado por parte de la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 7.782 citas.

Se realizó cambio de proveedor el 28 de diciembre de 2023, y a esa fecha desde la plataforma antigua se agendaron 3.609 citas; sin embargo, en la transición de contrato no se tuvo disponibilidad de plataforma si no hasta el 25 de enero, como contingencia se realizó el agendamiento a través de la línea del call center, los asesores realizaron el agendamiento manualmente de 1.165 y con la nueva plataforma 3.008 citas.

Es importante tener presente que con la implementación de la nueva plataforma las citas canceladas se liberan inmediatamente, es decir pasan a disponible, para el mes de enero se cancelaron 774 citas.

A continuación, se muestran las cantidades de citas agendadas y disponibles.

Estado	Agendada	Disponible	Total general
Cédula de extranjería	2.813	3.561	6.374
Salvoconducto	1.136	5.230	6.366
Certificado de movimiento migratorios	1.292	3.412	4.704
Registro de visa	678	3.029	3.707
Reexpedición de ppt-corrección información	604	3.066	3.670
Duplicado PPT-pérdida-hurto	805	2.823	3.628
Proceso administrativo persona natural o jurídica	423	465	888
Atención SIRE	31	559	590
Total general	7.782	22.145	29.927

Como se evidencia, del total de citas publicadas se agendó el 26%, quedando una disponibilidad del 74%. Este volumen de citas disponibles se incrementó, frente a la media de meses anteriores debido a la etapa de transición y la no disponibilidad de la plataforma a los ciudadanos en la página.

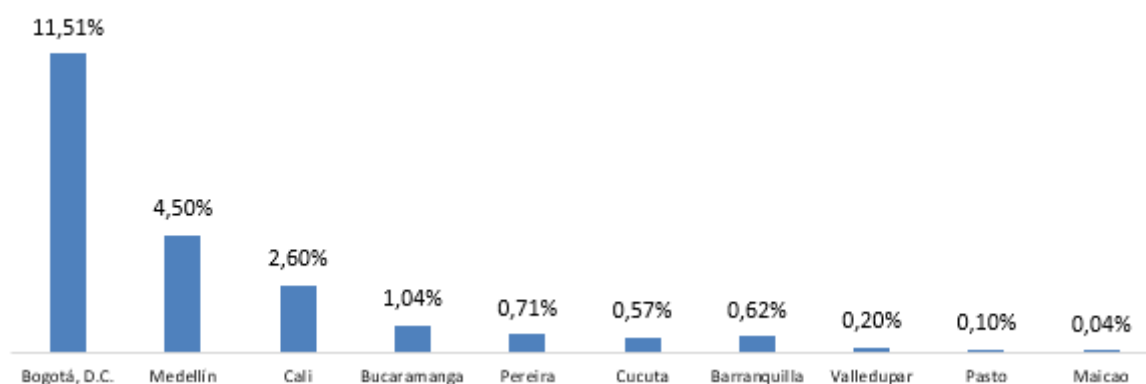
El proceso que menor demanda presenta es Atención SIRE (5% agendadas) y los de mayor demanda proceso administrativo (48%) y cédula de extranjería (44%).

Estado	Agendada	Disponible	Total general	% disponibles
Proceso administrativo persona natural o jurídica	423	465	888	48%
Cédula de extranjería	2.813	3.561	6.374	44%
Certificado de movimiento migratorios	1.292	3.412	4.704	27%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	805	2.823	3.628	22%
Registro de visa	678	3.029	3.707	18%
Salvoconducto	1.136	5.230	6.366	18%
Reexpedición de ppt-corrección información	604	3.066	3.670	16%
Atención SIRE	31	559	590	5%
Total general	7.782	22.145	29.927	26%

Respecto a la programación total para el mes de enero se agendó el 26% de las citas, a continuación, se muestran los estados por ciudad top 10:

Estado	Agendada	Disponible
Bogotá, D.C.	3.446	689
Medellín	1.346	394
Cali	798	1.205
Bucaramanga	311	1.537
Armenia	230	436
Pereira	211	1.088
Barranquilla	187	1.688
Tunja	167	525
Cartagena De Indias	165	460
Villavicencio	162	521
Cucuta	161	1.055

La ciudad con mayor participación fue Bogotá con el 11,5% seguida de Medellín con un 4,50% y Cali con un 2,67%. Las cifras totales de agendas en las 10 ciudades con mayor cantidad de porcentaje de participación se registran en el siguiente diagrama:



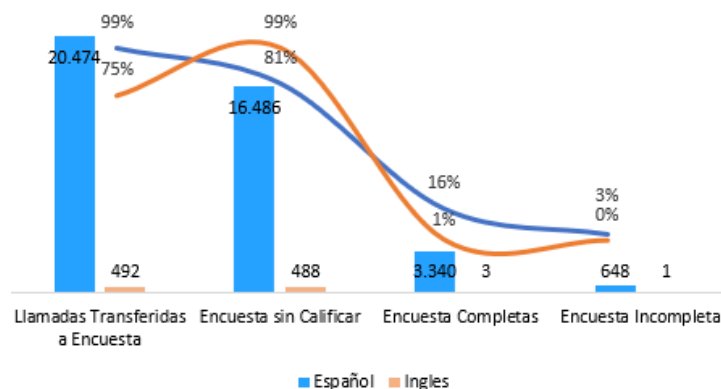
Respecto al registro de la asistencia por parte de los funcionarios para el mes de enero, por implementación no se realizó al 100%, se mostrarán los resultados de febrero que es el mes donde ya se debe tener el control y calificación de estas citas.

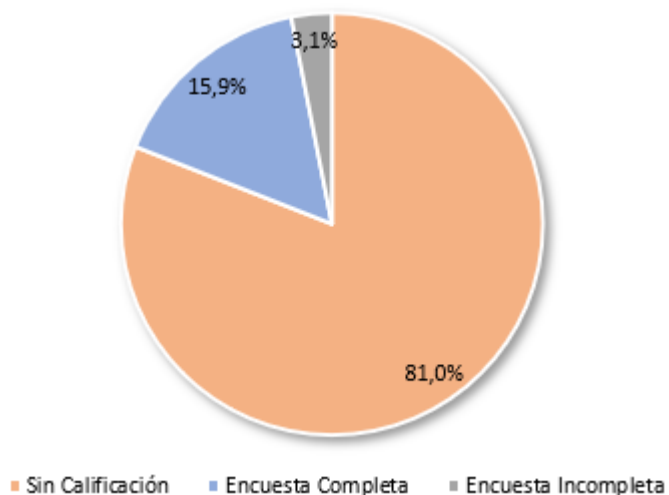
Estado	Agendada	Disponible	% agendadas frente al total	Total general
Bogotá, D.C.	3.446	689	11,51%	4.135
Medellín	1.346	394	4,50%	1.740
Cali	798	1.205	2,60%	2.003
Bucaramanga	311	1.537	1,04%	1.848
Pereira	211	1.088	0,71%	1.299
Cucuta	161	1.055	0,57%	1.216
Barranquilla	187	1.688	0,62%	1.875
Valledupar	61	1.010	0,20%	1.071
Pasto	29	1.231	0,10%	1.260
Maicao	13	1.058	0,04%	1.071

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

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

Canal	Segmento	Llamadas Recibidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	% Llamadas Transferidas a Encuesta	Encuesta sin Calificar	% Encuesta sin Calificar	Encuesta Completas	% Encuesta Completas	Encuesta Incompleta	% Encuesta Incompleta
Telefónico	Español	20.764	20.474	99%	16.486	80,5%	3.340	16,3%	648	3,2%
	Inglés	660	492	75%	488	99,2%	3	0,6%	1	0,2%
	Total	21.424	20.966	98%	16.974	81,0%	3.343	15,9%	649	3,8%





Del total de las encuestas transferidas, se presentó un 15,9% de encuestas con respuesta, el 3,8% corresponden a encuestas con al menos una respuesta y el restante 81% no calificaron la encuesta.

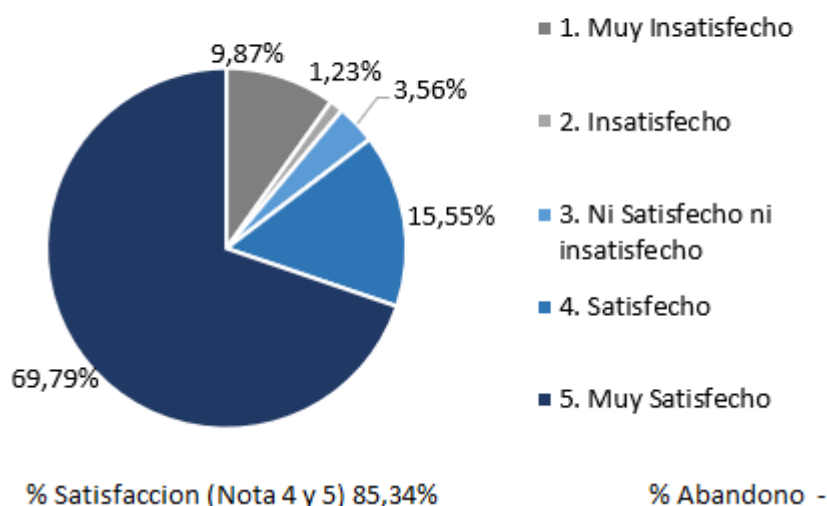
La encuesta de satisfacción se comprende por (4) preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

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:

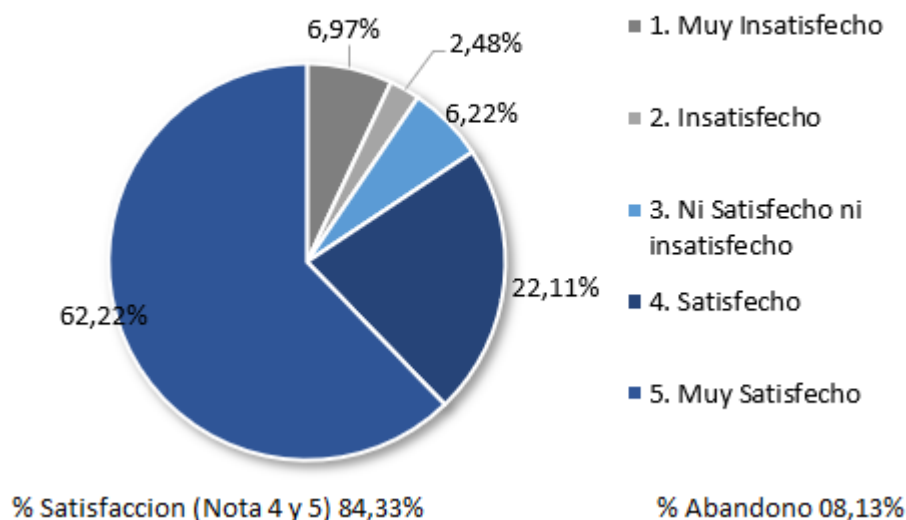
- Primera pregunta:

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



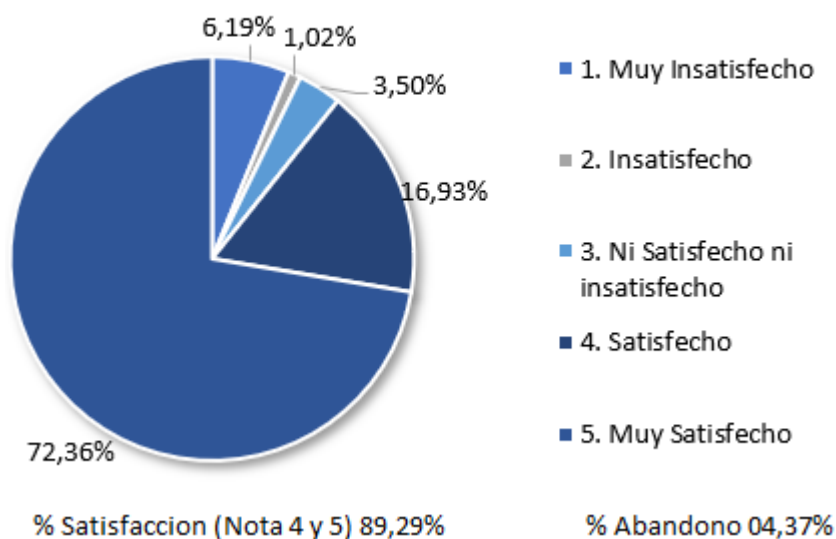
- Segunda pregunta:

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



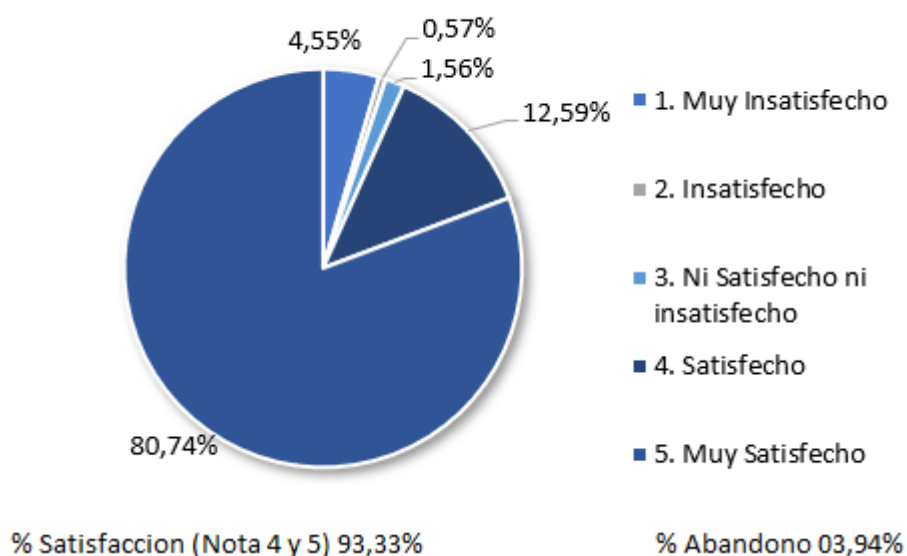
- Tercera pregunta:

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



- Cuarta pregunta

4. Califique la atención del asesor en la llamada



Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación es el nivel de satisfacción es (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes.

9 QUEJAS

Para el mes de enero por parte de los ciudadanos se recibieron (2) quejas de las cuales se encuentra discriminada de la siguiente manera, junto con las acciones realizadas:

Queja 1 (Procedente) tutela relacionada con agendamiento de citas:

Plan de acción:

- Se realiza socialización a todos los canales para reforzar que NO debemos comprometernos con fechas ante cualquier incidencia técnica o de proceso que se presente en las atenciones de los ciudadanos.
- Se realizó el envío del correo electrónico a la ciudadana confirmando la fecha y hora de la cita.
- Se realiza respectiva retroalimentación al agente que registró el correo electrónico del agendamiento.
- Tomando este caso como lección aprendida se realiza refuerzo general al equipo sobre la importancia y necesidad de registrar la información correcta y completa en nuestras aplicaciones para evitar este tipo de situaciones.

Queja 2: (NO procedente) Atención presencial en el centro facilitador:

Plan de acción:

- Se realizará capacitación de habilidades blandas con los colaboradores que brinda atención presencial.
- Se brinda recomendación general a los colaboradores encargados de la atención presencial en las diferentes regionales que se tienen contratados.

10 CASOS ESCALADOS

- Para el mes de enero desde el Contact Center se escalaron 203 casos a segundo nivel, donde el 88% de los casos estuvieron relacionados con prórroga de permanencia, seguido de certificado de movimientos Migratorios 6%.
- Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 82% de participación seguido de Medellín con el 8%.

Tipo de trámite	Cantidad	% Part
Prórroga de permanencia	179	88,2%
Certificado de Movimientos Migratorios	12	5,9%
Proceso administrativo	7	3,4%
Cédula de extranjería	4	2,0%
Salvoconducto	1	0,5%
Total general	203	100%

11 NOVEDADES

En el transcurso del mes de la operación se realizaron pre-turnos al equipo de trabajo donde se reforzaron los siguientes temas:

Temas Generales:

- Se realizó recomendación y énfasis en el diligenciamiento de la base de AGENDAS tener especial cuidado con el registro de la información, ya que se han presentado casos de agendamiento de citas a ciudades diferentes, registro de correos incompletos, eliminación de información.
- Refuerzo de llamadas tipificadas vs llamadas contestadas: Se recuerda que todas las llamadas deben ser tipificadas.
- Consulta y revisión de novedades a través del grupo de Teams. Se realizó la creación de los equipos, es de obligatorio cumplimiento la lectura y consulta de la información a diario. Se realiza refuerzo con el entrenados de las novedades que se van publicando.
- Uso correcto de los guiones establecidos puntualmente (Confirmación de la información / cierre de llamada).
- Se evidencio un caso puntual en donde se brindó información errada en cuanto al CMM para ciudadanos extranjeros/ se indica que se genera error porque no paso la validación de identidad.

- Un caso puntual donde no se tipificó la interacción como habilidades blandas, se identifica las retomas dentro del tiempo establecido, el lenguaje claro en este caso no tutear a los ciudadanos.

Temas operativos:

- Cumplimiento malla de turno-tiempos y horarios
- Recordatorio uso celular
- Ejecución pausas activas
- Refuerzo diligenciamiento base agendamiento

Casos especiales:

Se realizó refuerzo de los siguientes temas por las novedades reportadas por parte de la entidad referente a agendamiento:

- NO se puede direccionar al ciudadano a hacer sus trámites en otra ciudad
- NO se puede dar la promesa de servicio sobre una agenda que está totalmente llena, nuestra agenda depende de la capacidad de oficiales.
- NO se puede indicar al ciudadano que radique PQRS.
- NO se puede indicar al ciudadano que vaya presencial a los CFSM.
- NO generar falsas expectativas de disponibilidad de agenda.

Refuerzo Calidad:

- Retomas dentro del tiempo establecido.
- Prestar atención al ciudadano (Escucha activa) / solicitar información ya brindada por ciudadano.
- Registrar de manera correcta datos y observaciones (Diligenciamiento de los campos IQGIS – Tipo documento- celular- correo electrónico- nombre). Las observaciones más precisas
- No solicitar tiempos repetitivos para consultas básicas
- Optimización de los tiempos dependiendo del requerimiento
- Manejo de lenguaje claro/ Seguridad al momento de transmitir la información
- Identificar la necesidad del ciudadano mediante las preguntas filtro
- Personalización adecuada (Nombre del ciudadano)
- Tipificar la transacción de acuerdo con el requerimiento
- Contestar la interacción dentro del tiempo establecido (03 segundos de ingreso).



iQ
OUTSOURCING

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 31 de enero de 2024

Orden de Compra:
122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn García



Tabla de contenido

1. Presentación.....	3
2.Resumen Ejecutivo.....	3
3.Resultado de indicadores por agente	9
4.Actividades de implementación	11
5.Planes de acción para el mes de febrero.....	14

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 oportuna 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 31 de enero de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores del ANS que regula el área de calidad son los siguientes resultados del mes:

Indicador	% Alcance	% Objetivo
ECUF	89%	85%
ECN	93%	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 6,13 monitoreos, teniendo como muestra 227 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 227 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

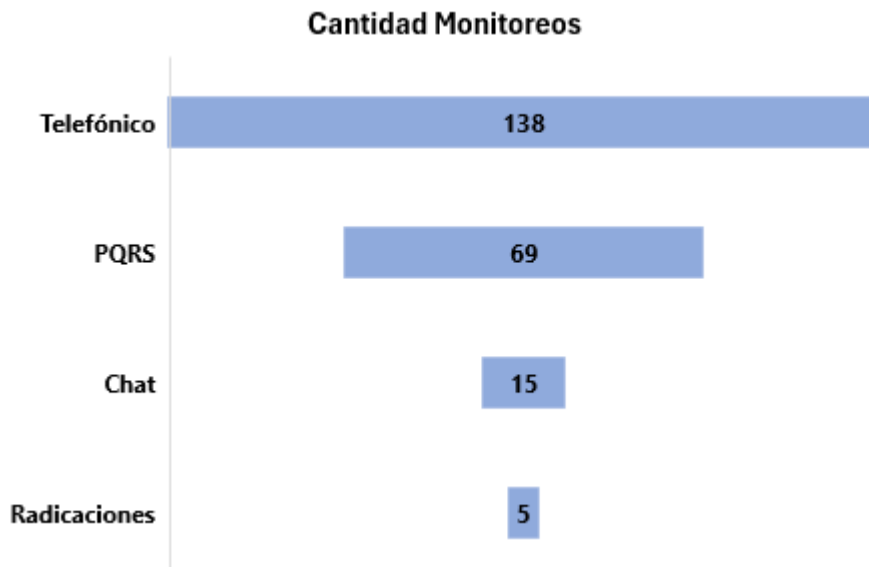


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:



Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

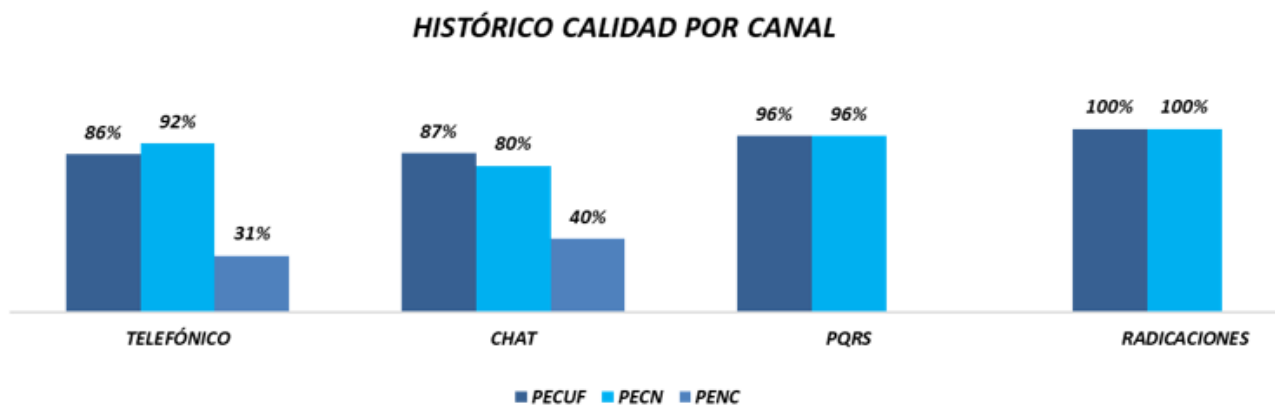


Imagen N°4

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados, se presenta el siguiente comportamiento por precisión en cada uno de ellos durante el mes en curso:

Telefónico:

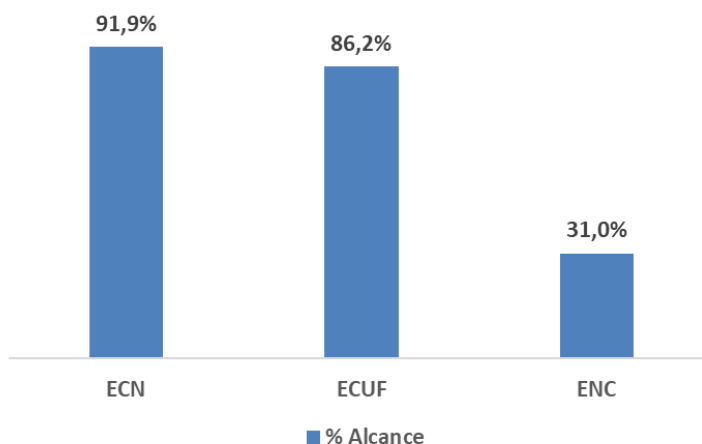


Imagen N°5

En enero para el canal telefónico se realizaron 138 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto, por otra parte, ENC se finalizó con un indicador del 31.0%.

Afectaciones por atributo errores críticos

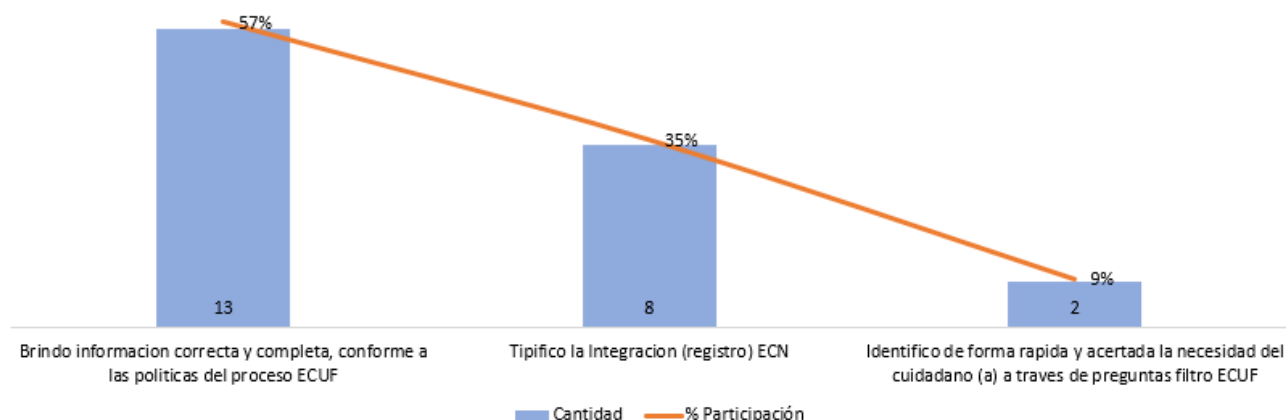


Imagen N°6

- 1. Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
- 2. Tipifico la interacción (registro):** Se ve afectado cuando se tipifica en el aplicativo IQGIS de forma incorrecta el motivo real de la comunicación del ciudadano.
- 3. 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 para identificar el requerimiento del ciudadano.

Afectaciones por atributo errores no críticos

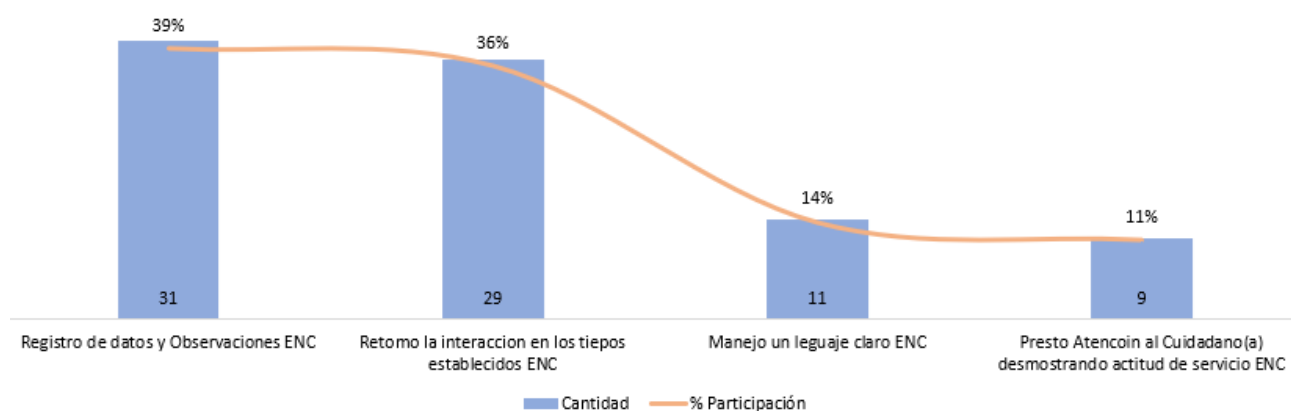


Imagen N°7

- 1. Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada 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.

3. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ehh, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como “ok”.
4. **Presto atención al ciudadano:** Se ve afectado principalmente cuando por descuido el agente hace repetir al ciudadano información que ha indicado al inicio de la comunicación.

PQR:



Imagen N°8

En enero para el canal de PQR se realizaron 69 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

Afectaciones por atributo errores críticos

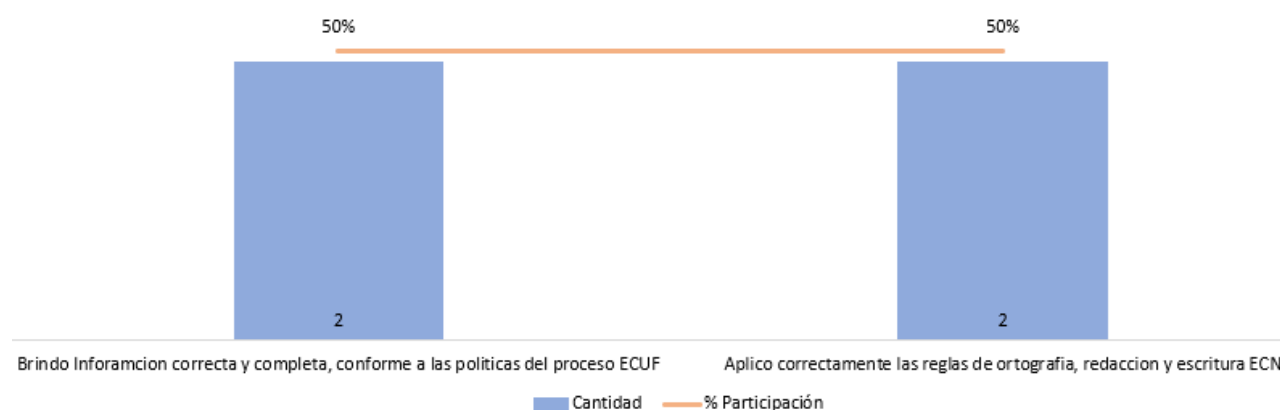


Imagen N°9

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
2. **Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Para el mes de enero se encontraron errores de escritura en algunas palabras.

3. Chat:

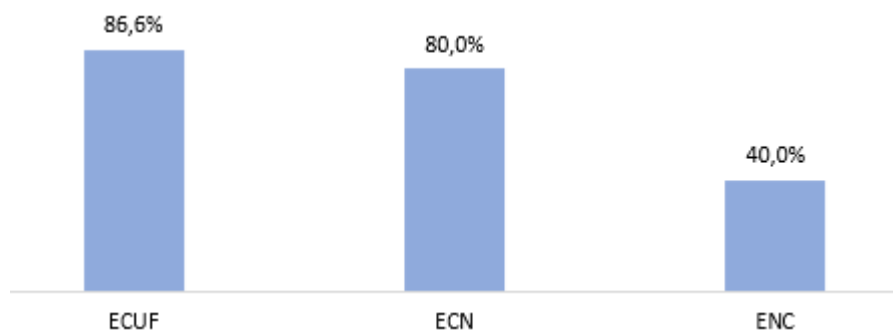


Imagen N°10

En enero para el canal de Chat se realizaron 15 muestras, donde se identifica que ECUF se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto, por otra parte, ECN se finalizó con un indicador del 80,0% y ENC 40,0%.

Afectaciones por atributo errores críticos

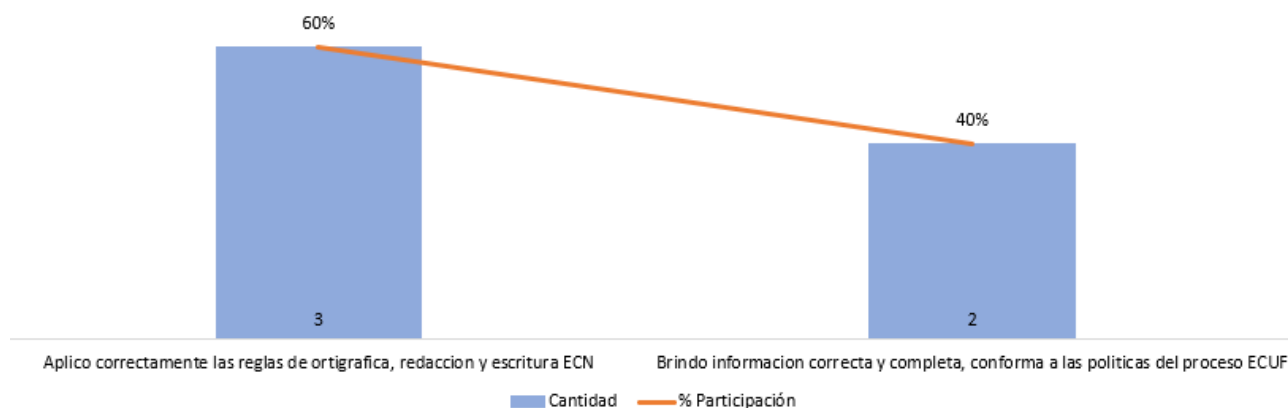


Imagen N°11

- 1. Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Para el mes de enero se encontraron errores de escritura y ortografía en algunas palabras, principalmente en la asignación de tildes.
- 2. Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.

Afectaciones por atributo errores no críticos

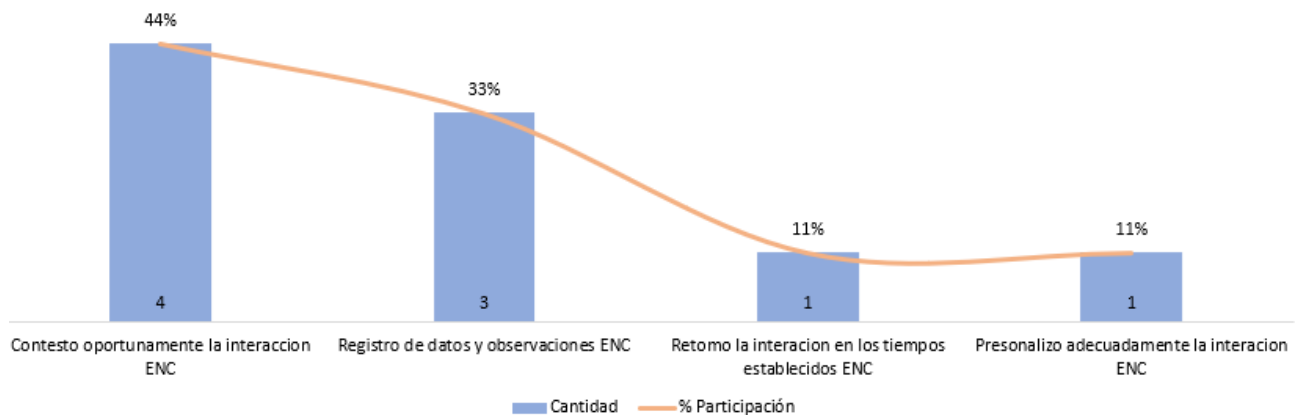


Imagen N°12

- 1. Contesto oportunamente la interacción:** El atributo se ve afectado debido a que los agentes exceden los 5 segundos para brindar el guion de bienvenida al ciudadano.
- 2. Registro de datos y observaciones:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente ingresa de forma errada los datos suministrados por el ciudadano.
- 3. 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.
- 4. Personalizo adecuadamente la interacción:** El atributo se ve afectado ya que la agente escribe un nombre diferente al mencionado por el ciudadano.

3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de enero, equipo conformado por 39 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat 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

Agentes Antiguos

Asesor	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA	5	80%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
CARLOS MANUEL CARRASCAL	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	5	60%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
DANIEL EDILBERTO IBAÑEZ GONZALEZ	14	93%	CUARTIL 2	93%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	15	80%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DAYANN VANESSA LEAL GARCIA	3	100%	CUARTIL 1	67%	CUARTIL 4
DEISY KATERINE VEGA CASTRO	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
IVONNE NATALIA MORALES	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHAN SEBASTIAN QUIMBAY AMAYA	14	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	5	40%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	5	60%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	5	100%	CUARTIL 1	80%	CUARTIL 4
JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	2	100%	CUARTIL 1	50%	CUARTIL 4
LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ	5	80%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO	4	75%	CUARTIL 4	75%	CUARTIL 4
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	6	83%	CUARTIL 4	83%	CUARTIL 4
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	14	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
YAMILE PINZON NUÑEZ	5	60%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°13

Agentes Nuevos

Asesor	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	14	86%	CUARTIL 3	93%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	5	80%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	5	80%	CUARTIL 4	80%	CUARTIL 4
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	5	60%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	5	60%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JULIAN OSUNA HERNANDEZ	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	5	60%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	6	83%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Del total de agentes nuevos monitoreados se evidencian tres agentes con un indicador PECUF del 60%, los cuales presentaron mayor oportunidad de mejora en los siguientes atributos:

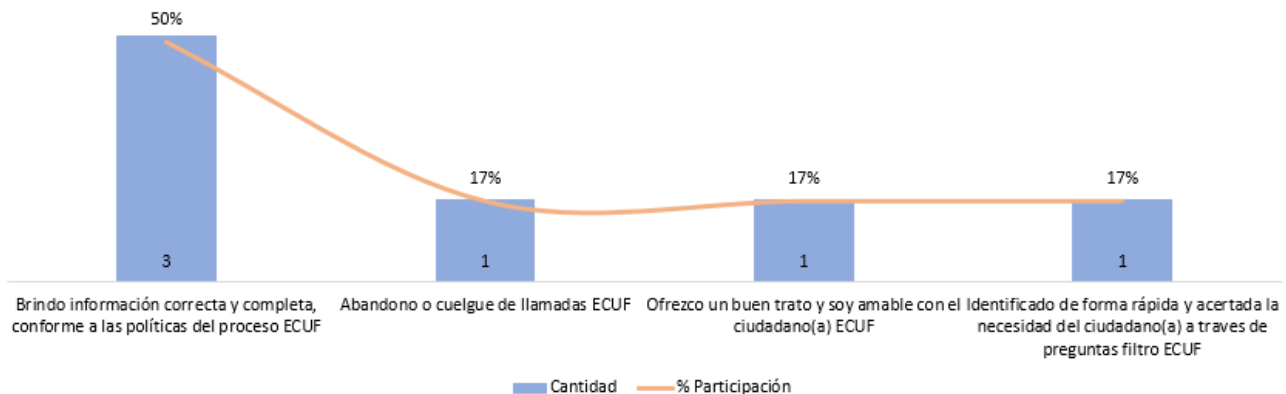


Imagen N°15

Durante el periodo inicial de conexión de estos agentes se realizaron retroalimentaciones individuales de manera inmediata y grupales enfocadas en reforzar las oportunidades detectadas en los monitoreos y aclarar las diferentes inquietudes presentadas en la gestión diaria. Adicionalmente se realizó inducción acerca de la matriz de calidad presentando diferentes casuísticas de la línea y se implementó un cronograma de apoyo en piso para garantizar el acompañamiento a los agentes.

4. Actividades de implementación

Teniendo en cuenta el proceso de implementación se definieron los siguientes procesos:

- Definición de matrices de calidad
- Formulario de evaluación y retroalimentaciones

- Protocolo de calidad y calibraciones
- Informe de calidad
- Envío de hallazgos a la operación (Monitoreos y oportunidades de mejora)
- Formulario de escalamiento segundo nivel

...

Retroalimentaciones Migración Colombia

* Obligatorio

1. Cédula

Escriba su respuesta

2. Nombre completo

Escriba su respuesta

3. ID Monitoreo

Escriba su respuesta

Imagen N°16

Formulario escalamientos Migración Colombia

Se deben escalar las solicitudes que hayan superado los tiempos establecidos, es necesario relacionar los siguientes datos:

* Obligatorio

1. Ciudad *

Selecciona la respuesta

2. Seleccione el tipo de trámite *

Selecciona la respuesta

Imagen N°17



INFORME DE CALIDAD MIGRACIÓN COLOMBIA

Indicador General

Notas por RAC

Nota por Semana

Pareto Info. General

RESULTADOS CALIDAD GENERAL

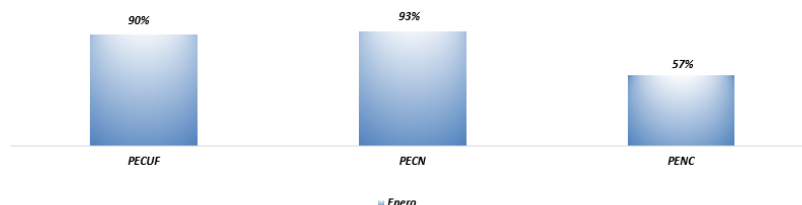


Imagen N°18



Refuerzo Hallazgos Calidad



dagarcia@grupoasd.com.co

Para jchaparro@grupoasd.com.co; ohernandez@grupoasd.com.co
CC 'Jorge Ivan Tabares Ortiz'; 'Jorge Alberto Ardila Sedano'

Responder Responder a todos Reenviar

sábado 20/01/2024 10:17 a. m.

Buenos Días
Cordial Saludo

Joha/ Olguita, es un gusto saludarlas comparto hallazgos principales identificados en la semana del 15 al 19 de enero, esto con el fin de garantizar refuerzo a nivel general de la operación (Chat – telefónico):

- Retomas dentro del tiempo establecido
- Prestar atención al ciudadano (Escucha activa) / solicitar información ya brindada por ciudadano
- Registrar de manera correcta datos y observaciones (Diligenciamiento de los campos IQGIS – Tipo documento- celular- correo electrónico- nombre). Las observaciones más precisas
- No solicitar tiempos repetitivos para consultas básicas
- Optimización de los tiempos dependiendo del requerimiento
- Manejo de lenguaje claro/ Seguridad al momento de transmitir la información
- Identificar la necesidad del ciudadano mediante las preguntas filtro
- Personalización adecuada (Nombre del ciudadano)
- Tipificar la transacción de acuerdo con el requerimiento
- Contestar la interacción dentro del tiempo establecido (03 segundos de ingreso)

Imagen N°19

5. Planes de acción para el mes de febrero

1. Por medio de la página de Kahoot se implementará un cuestionario con preguntas relacionadas con los temas de mayor afectación durante el mes de enero (Cédula de extranjería, requisitos de ingreso al país e impedimento de salida). Se premiarán a los tres agentes con la puntuación más alta.
2. Capacitación de los escenarios de tipificación (árbol de tipificación).
3. Durante el mes de febrero se realizará monitoreo de la pantalla de los agentes con el objetivo de verificar el uso de la herramienta temporizador para la gestión de los tiempos de espera, se enviarán dos reportes (mañana y tarde) con el objetivo de retroalimentar al personal que no haga uso de la herramienta por parte de los supervisores.
4. Los agentes reincidentes en el ítem “Registro de datos y Observaciones” estarán en seguimiento desde la semana 1 con el objetivo de disminuir la cantidad de afectaciones, los viernes se compartirá el comportamiento semanal de sus monitoreos enfocado en este ítem. Al finalizar el mes los agentes que logren disminuir la cantidad de afectaciones recibirán un diploma de reconocimiento y un refrigerio.



GRUPO
ASD
BUSINESS
PROCESS
OUTSOURCING
INFORMATION
TECHNOLOGY
OUTSOURCING



iQ
OUTSOURCING

INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

Periodo: 01 al 31 de enero de 2024

Orden de Compra: 122240

Sergio Andrés Torres Alvarado
Líder del Proceso de Formación

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

GRUPO
ASD
BUSINESS
PROCESS
OUTSOURCING
INFORMATION
TECHNOLOGY
OUTSOURCING

 **iQ**
OUTSOURCING

Entidad Contratante	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA. NIT 900.477.235-6
Contratista	UNION TEMPORAL ASD-IQ NIT No. 9014440763.
Objeto de la Orden de Compra	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA
Valor de la Orden de Compra	DOS MIL CINCUENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE (\$2.053.298.590)
Fecha de inicio de operación	28 diciembre 2023.

CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL.

2. PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL.

3. SEGREGADO ACTIVIDADES DE ENERO.

- 3.1 REALIZACIÓN DE CURSOS EN SEDE DEL CLIENTE.
- 3.2 EJERCICIOS DE INMERSIÓN.
- 3.3 RETROALIMENTACIÓN AL CLIENTE DE LAS VISITAS REALIZADAS.

4. EVALUACIÓN – FIN DE MES.

- 4.1 RETROALIMENTACIÓN Y FEEDBACK SOBRE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

5. CONCLUSIONES.

1. RESUMEN GENERAL DE LOS AGENTES ACTIVOS

1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL.

Me dispongo a compartir un resumen general de los agentes activos en el BPO y un total de front, junto con una sinopsis detallada de las actividades llevadas a cabo por nuestro departamento y ejecutadas por el área de formación durante el mes de enero de la vigencia 2024.

En primer lugar, es importante destacar el papel fundamental que desempeñan los agentes activos en nuestra operación. Son el motor que impulsa nuestra operación, siendo responsables de mantener una comunicación fluida con nuestros clientes y garantizar la eficiencia en la prestación de nuestros servicios.

1069749316	LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ
52970921	LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS
52800611	YANETH NUMPAQUE MONROY
1013096006	IVONNE NATALIA MORALES CORINTO
80000312	JOSEPH ENRQUIE BOLAÑO GUTIERREZ
1012326662	JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS
1000472093	CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA
1016066179	JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS
1000137381	HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ
1018465585	PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS
1001204918	GISSELL GALATEA MAHECHA FORERO
1022445954	DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA
52311588	HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO
1033772636	LAURA KATHERIN MILA DAVILA
1019150523	JULIAN OSUNA HERNANDEZ
52457797	YAMILE PINZON NUÑEZ
1144134835	SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ
1018430027	FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA
52792283	NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA
1014283806	GERALDINE SIERRA PARRA
1031643234	DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ
80815837	JOHN FREDY SOLER PEÑA

1014659032	KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO
1002729833	DEISY KATERINE VEGA CASTRO
1021668260	MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ
1020821051	JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO
1023369838	BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA
1000776075	JEFERSON ANTONIO MAHECHA SALAZAR
1032387018	CARLOS MANUEL CARRASCAL
1072196210	LUIS ALBERTO PINZON MENDEZ
1032468142	LAURA DANIELA BALLESTEROS RODRIGUEZ
1026295962	ANDERSON RICARDO GELVES CASTAÑO
1032496447	LUISA FERNANDA GUERRERO CASTAÑO
1013662724	WALTER AULY LOZANO AREVALO
1000468999	DAYANA PARRADO ZAMORA
1013674157	YURANY ESTEFANY RESTREPO DUARTE
1116550911	JESSICA TATIANA SANCHEZ CELY
52445711	ANA PILAR VARON OLIVEROS
1010241429	ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO
1014274400	DANIEL EDILBERTO IBAÑEZ GONZALEZ
1012437572	RUBEN DARIO OSMA DEVIA
1015480954	DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO
1000224586	JOHAN SEBASTIAN QUIMBAY AMAYA
1075676567	LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO
1023010769	ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA
1014283681	DAYANN VANESSA LEAL GARCIA
1093786226	INGRID FERNANDA ARENAS CARDONA
1089245033	ROXANNA LUCERO BRAVO ANDRADE
1005059614	SLENDY DAYANA CABADIAZ ROLON
1116810173	ANGIE VIVIANA CORDOBA FUENTES
43119779	LILIANA ISABEL GUZMAN MUÑOZ
1151958956	JHOSIMAR RENTERIA MURILLO
43974975	SANDRA YISELA RODRIGUEZ BEDOYA
1043648865	LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO
1098776013	LORENA ARENAS GONZALEZ
1019110503	DARLYN JANKELY GARCIA CAÑON
35254497	OLGA PATRICIA HERNANDEZ ROZO
1058846017	JORGE IVAN TABARES ORTIZ
80897145	LUIS MIGUEL MORALES BARON
1016055621	JOHANNA PATRICIA CHAPARRO PAVA
1082885713	SERGIO ANDRES TORRES ALVARADO

2. PLAN DE CAPACITACIÓN MENSUAL.

En la constante búsqueda de la excelencia operativa y la mejora continua, es un gusto presentar el cronograma de capacitaciones diseñado para el mes de febrero del 2024. Como formador mi compromiso radica en elevar las competencias del personal del Call Center (y Migración Colombia cuando se me permita), contribuyendo así al fortalecimiento de las habilidades esenciales para brindar un servicio de calidad y eficiencia.

Este cronograma responde a un diagnóstico de las necesidades identificadas en el personal, abordando áreas cruciales como las competencias blandas, las habilidades de lectura y escritura, así como la profundización en la atención al ciudadano. Estas capacitaciones no solo buscan cerrar brechas identificadas, sino también consolidar un enfoque integral hacia un adecuado servicio dirigido al usuario.

Cada módulo ha sido cuidadosamente diseñado, utilizando metodologías que fomentan la participación activa y la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. Confío en que este cronograma no solo sea una herramienta para el desarrollo individual de los participantes, sino también un paso significativo hacia la consolidación de una fuerza laboral altamente capacitada y comprometida con los estándares más elevados de calidad en el servicio.

Semana 1 (1 al 7 de febrero): Desarrollo de Competencias Blandas

1. Objetivo:

- Fortalecer habilidades interpersonales, liderazgo y resolución de conflictos.

2. Contenido:

- Dinámicas de trabajo en equipo.
- Comunicación efectiva.
- Resolución de conflictos.

3. Metodología:

- Sesiones prácticas, roll-play y análisis de casos.

Semana 2 (8 al 15 de febrero): Mejora en Habilidades de Lectura y Escritura

1. Objetivo:

- Potenciar la lectura crítica, comprensión lectora y habilidades de redacción.

2. Contenido:

- Estrategias para la lectura efectiva.
- Técnicas de redacción y argumentación.
- Corrección de estilo y lógica en la escritura.

3. Metodología:

- Talleres prácticos, revisión de textos y ejercicios de análisis.

- **Semana 3 (16 al 21 de febrero): Capacitación Especializada - Derecho de Petición.**

1. Objetivo:

- Profundizar en el conocimiento del Derecho de Petición y su aplicación práctica.

2. Contenido:

- Concepto y marco legal.
- Clasificación y términos de respuesta.
- Núcleo esencial y atención a casos prácticos.
- Implicaciones legales y tutela.

3. Metodología:

- Magistral, estudios de casos, roll-play y análisis jurisprudencial.

- **Semana 4 (22 al 29 de febrero): Temas generales y de refuerzo**

1. Objetivo:

- Abordar temas específicos relacionados con la atención al cliente y el control migratorio.

2. Contenido:

- Atención y servicio al usuario.
- Comunicación asertiva y escucha activa.

3. Metodología:

- Charlas, debates y ejercicios prácticos.

3. SEGREGADO ACTIVIDADES DE ENERO

3.1 Realización de Cursos en Sede del Cliente

Durante el mes de enero, se ejecutaron cursos en la sede de *Migración Colombia*. Estos cursos estuvieron diseñados para abordar temáticas específicas relacionadas con los procesos y protocolos actuales de la institución. La metodología implementada incluyó sesiones teóricas y prácticas, adaptadas a las necesidades y peculiaridades de los colaboradores de Migración Colombia. Cada curso se estructuró con base en un plan de estudios previamente acordado con el cliente, con el objetivo de maximizar la efectividad del aprendizaje.

- ✓ *Se anexan al final del presente informe* los certificados de aprobación de los cursos realizados en la plataforma de formación del cliente

3.2 Ejercicios de Inmersión

Como parte de nuestra estrategia de capacitación, llevé a cabo ejercicios de inmersión destinados a brindar a los colaboradores de la campaña de Migración Colombia una experiencia práctica y realista. Estos ejercicios se centraron en visitas a el Aeropuerto el Dorado y al Centro Facilitador de calle 100, conociendo su día a día, permitiéndome transmitir los conocimientos adquiridos durante los ejercicios.

3.3 Retroalimentación al Cliente de las Visitas Realizadas

Se estableció un proceso sistemático de retroalimentación, mediante el cual se proporcionó a Migración Colombia un informe detallado de las visitas realizadas durante el mes. Esta retroalimentación incluyó un análisis de la participación y el rendimiento de los colaboradores en los cursos y ejercicios de inmersión. Además, se identificaron áreas de oportunidad y se propusieron recomendaciones para mejorar la efectividad de las futuras sesiones de formación.

El mes de enero fue crucial para fortalecer la colaboración con Migración Colombia a través de actividades formativas. La interacción directa con los trabajos de campo y el análisis de la oferta misional del cliente permite adaptar continuamente nuestros programas de formación para cumplir con las expectativas y necesidades específicas de Migración Colombia.

Con base en los resultados obtenidos y la retroalimentación recibida, se planificarán ajustes y mejoras en los programas de formación para garantizar un impacto positivo continuo en el desempeño de los colaboradores de Migración Colombia.

Como parte de nuestro compromiso continuo con la excelencia en la prestación de servicios, nos esforzamos por mantener un diálogo abierto y constructivo con Migración Colombia. Durante el mes de

febrero, tenemos previsto implementar un sistema de seguimiento más detallado para evaluar la implementación de las recomendaciones propuestas. Esto nos permitirá medir con mayor precisión el impacto de nuestras intervenciones y realizar ajustes oportunos para maximizar los beneficios para el cliente.

Además, estamos explorando nuevas estrategias para fortalecer aún más nuestra colaboración con Migración Colombia, incluyendo la posibilidad de organizar talleres interactivos y sesiones de coaching individualizado. Estas iniciativas adicionales están diseñadas para complementar nuestros programas de formación existentes y proporcionar un apoyo más personalizado a los colaboradores de Migración Colombia, con el objetivo final de mejorar su desempeño y contribuir de manera significativa a sus objetivos institucionales.

4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

Durante la última semana de enero, se llevó a cabo una evaluación integral del desempeño del equipo, centrada en tres áreas principales:

Base del Conocimiento

Se aplicó un cuestionario de 10 preguntas basadas en la base del conocimiento requerida para el desempeño efectivo de las funciones del equipo. Estas preguntas abordaron aspectos clave relacionados con los procedimientos establecidos, así como con los conceptos fundamentales pertinentes a nuestra operación.

Observaciones de Supervisores y Equipo de Calidad

Se tomaron en consideración las observaciones proporcionadas por los supervisores y el equipo de calidad, quienes ofrecieron una perspectiva sobre el desempeño individual y colectivo del equipo durante el mes. Se agregaron preguntas a la evaluación teniendo en cuenta algunos temas propuestos desde estas áreas.

Retroalimentación del Cliente

Se recopiló la retroalimentación brindada por el cliente, la cual sirvió como un indicador clave para la formulación de las preguntas y la metodología implementada en las preguntas. En este aspecto, por ejemplo, se realizaron preguntas que buscaban analizar la capacidad de lectura analítica.

Resultados y Hallazgos

Los resultados de la evaluación revelaron lo siguiente:

- ✓ En general, el equipo mostró un sólido dominio de la base del conocimiento requerida, con una calificación promedio del **84%** en el cuestionario aplicado.

- ✓ Se identificaron áreas específicas de mejora en relación con la comprensión de ciertos conceptos técnicos y procedimientos específicos.
- ✓ Las observaciones de los supervisores y el equipo de calidad resaltaron la necesidad de reforzar la atención a los detalles y la consistencia en la aplicación de los protocolos.
- ✓ Además, a través de la evaluación, se ha diagnosticado un nivel variado de comprensión lectora dentro del equipo. Este hallazgo resalta la necesidad de implementar medidas específicas para reforzar esta habilidad fundamental en el desempeño de nuestras funciones.

Acciones a Seguir

En respuesta a los resultados y hallazgos obtenidos, se proponen las siguientes acciones para el mes de febrero:

- ✓ Diseñar y ejecutar sesiones de formación adicionales para abordar las áreas identificadas como necesidades de mejora en la base del conocimiento.
- ✓ Implementar actividades de entrenamiento enfocadas en mejorar la atención a los detalles y la consistencia en la aplicación de los procedimientos.
- ✓ Desarrollar programas de desarrollo de habilidades de comunicación y resolución de problemas, basados en la retroalimentación proporcionada por el cliente.
- ✓ Diseñar e implementar actividades específicas para reforzar la comprensión lectora dentro del equipo, con el objetivo de mejorar la eficacia en la interpretación de información y la toma de decisiones.

La evaluación realizada ha proporcionado información valiosa que nos permitirá mejorar continuamente nuestro desempeño y fortalecer nuestras capacidades como equipo. Estamos comprometidos en implementar las acciones propuestas con el fin de alcanzar nuestros objetivos y satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

Se procede a exponer los resultados de la evaluación:

Total de puntos	Nombre completo
7	Gisell Galatea Mahecha Forero
6	Juan David Castellanos Rojas
9	Ivonne Natalia Morales
8	John Fredy soler peña

10	Juan Nicolas Zamudio Romero
9	Libia Patricia Cotrino Palacios
9	Luis Alberto Pinzón Mendez
9	Paola Andrea Gonzalez Vargas
9	Michel Andrea Velásquez Gómez
10	Neidy Yojana Rodriguez
10	Sandra Marcela Portillo Ramirez
10	Juan David Cubillos Cubillos
10	Yamile Pinzon
9	Heidy Lisette Martínez Guerrero
9	Liliana Patricia Chitiva Velasquez
10	Karen Sofía Valenzuela
9	Julián Osuna Hernández
9	Luisa Fernanda Espitia Robayo
10	Joseph Enrique Bolaño Gutierrez
10	Angie Tatiana Gutierrez Barbosa
10	Heidy Dayana Florez Diaz
9	Brandon Stiven Zarate Quiroga
8	Francy Alejandra Rodriguez Aguilera
10	Deisy Katherine Vega Castro
9	Cristian Mauricio Cruz Orjuela
10	Daniel Mauricio Soler Gomez
8	Angela Natalia Ruiz Muñoz
9	Yurany Estefany Restrepo Duarte
9	Laura Katherin Mila Dávila
10	Ana Pilar varón Oliveros
10	Luisa Guerrero Castaño
10	Andrea Valentina Gonzalez Castro
10	Jeferson Antonio Mahecha Salazar
10	Carlos Carrascal
10	Ruben Dario Osma Devia
10	Yaneth Numpaque Monroy
7	Liliana Guzmán Muñoz
7	Sandra Rodríguez
9	Angie Viviana Cordoba Fuentes
9	Walter Lozano Arévalo
8	Leynner Santiago Amezcuita Londoño
10	Daniela Pinilla Moncaleano
10	Jessica Tatiana Sanchez Cely
10	Roxanna Lucero Bravo Andrade
10	Lorena arenas Gonzalez
10	Laura Ballesteros

10	Jhosimar Rentería Murillo
10	Slendy Dayana Cabadiaz Rolon
9	Jorge Iván Tabares Ortiz
9	Anderson Ricardo Gelves Castaño
9	Ingrid Fernanda arenas Cardona
9	Dayana Zamora Parrado
10	Dayann Vanessa Leal Garcia

5. CONCLUSIÓN.

El mes de enero ha sido un período de análisis profundo y acción proactiva para el area de formación. A través de la evaluación realizada, hemos identificado áreas de fortaleza y oportunidades de mejora que nos han permitido trazar un camino claro hacia el crecimiento.

En términos de conocimiento y habilidades, hemos observado un sólido dominio de la base de conocimientos requerida, con una calificación promedio del 85% en el cuestionario aplicado. Sin embargo, también hemos identificado áreas específicas que requieren atención adicional, especialmente en la comprensión de ciertos conceptos técnicos y en la consistencia en la aplicación de los protocolos.

La retroalimentación recibida, tanto de supervisores y el equipo de calidad como del cliente, ha sido invaluable para comprender mejor nuestras áreas de mejora y las expectativas del cliente. Esto nos ha permitido diseñar un plan de acción específico y centrado en el cliente, con el objetivo de abordar las necesidades identificadas y elevar continuamente nuestros estándares de desempeño.

Además, la sesión de retroalimentación y feedback ha destacado el compromiso y la disposición del equipo para trabajar en colaboración hacia objetivos comunes. Este espíritu de cooperación y mejora continua será fundamental para el éxito futuro de nuestras iniciativas de formación y capacitación.

Entidad Contratante	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA. NIT 900.477.235-6
Contratista	UNION TEMPORAL ASD-IQ NIT No. 9014440763.
Objeto de la Orden de Compra	CONTRATAR EL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA CUBRIR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA
Valor de la Orden de Compra	DOS MIL CINCUENTA Y TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE (\$2.053.298.590)
Fecha de inicio de operación	28 diciembre 2023.

De conformidad con el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y la UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ: NIT 901.444.076-3, desde el 28 de diciembre 2023 se inició la prestación de los servicios adquiridos por el UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA. bajo la Orden de Compra No. 122240, 18 de diciembre 2023, correspondiente a los servicios BPO del lote de Centro de Contacto en donde se incluyen los siguientes ítems del catálogo por un tiempo de seis (6) meses, contados desde el inicio de la prestación de los servicios, así:

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
1	bpo02--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes	6.00	Mes	1120000	6720000
2	bpo02--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto	6.00	Mes	120000	720000
3	bpo02--3 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	6.00	Mes	1020000	6120000
4	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	1.00	Mes	1200000	1200000
5	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	6.00	Mes	992000	5952000
6	bpo02--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto	6.00	Mes	2400000	14400000
7	bpo02--7 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto	6.00	Mes	1240000	7440000
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	6.00	Mes	3100000	18600000
9	bpo02--9 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia	6.00	Mes	880000	5280000
10	bpo02--10 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	1.00	Mes	1350000	1350000
11	bpo02--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	6.00	Mes	20000	120000

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
12	bpo02--12 - IT-BPO-11-1-Click to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6.00	Mes	12000	72000
13	bpo02--13 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6.00	Mes	2000	12000
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	6.00	Mes	480000	2880000
15	bpo02--15 - IT-BPO-19-1-Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	6.00	Mes	40000	240000
16	bpo02--16 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	6.00	Mes	9495000	56970000
17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	6.00	Mes	8400000	50400000
18	bpo02--18 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1.00	Mes	6800000	6800000
19	bpo02--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.00	Mes	27200000	27200000
20	bpo02--20 - IT-BPO-66-3-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	6.00	Mes	2500000	15000000
21	bpo02--21 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	61000	366000
22	bpo02--22 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	6.00	Mes	57000	342000
23	bpo02--23 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	6.00	Mes	3762000	22572000
24	bpo02--24 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS	6.00	Mes	200000	1200000
25	bpo02--25 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1.00	Mes	1639000	1639000
26	bpo02--26 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	14318000	85908000
27	bpo02--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	12598000	75588000
28	bpo02--28 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	17760000	106560000
29	bpo02--29 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	10508000	63048000
30	bpo02--30 - IT-BPO-25-16-Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes	6.00	Mes	130869000	785214000
31	bpo02--31 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	3970000	23820000
32	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_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5691000	34146000

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
33	bpo02--33 - IT-BPO-32-1-Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes	6.00	Mes	8788000	52728000
34	bpo02--34 - IT-BPO-28-46-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes	6.00	Mes	35370000	212220000
35	bpo02--35 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.00	Mes	5439000	32634000
36	bpo02--IVA	1.00	Unidad	327837590	327837590
				Total	2053298590

0. CONTENIDO

1. IMPLEMENTACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CENTRO DE CONTACTO

- 1.1. APROVISIONAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN
- 1.2. CONFIGURACION RED DE COMUNICACIONES Y TRONCAL SIP
- 1.3. CONFIGURACION RESPALDO PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO
- 1.4. HORAS DESARROLLO CONSUMIDAS PARA LA CONFIGURACION DE LOS SERVICIOS
- 1.5. STATUS DEL CRONOGRAMA FASE DE IMPLEMENTACIÓN

2. IMPLEMENTACIÓN INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL CENTRO DE CONTACTO

3. RECURSO HUMANO PARA LA OPERACION DEL CENTRO DE CONTACTO

1. IMPLEMENTACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CENTRO DE CONTACTO

1.1. APROVISIONAMIENTO CANALES DE ATENCIÓN

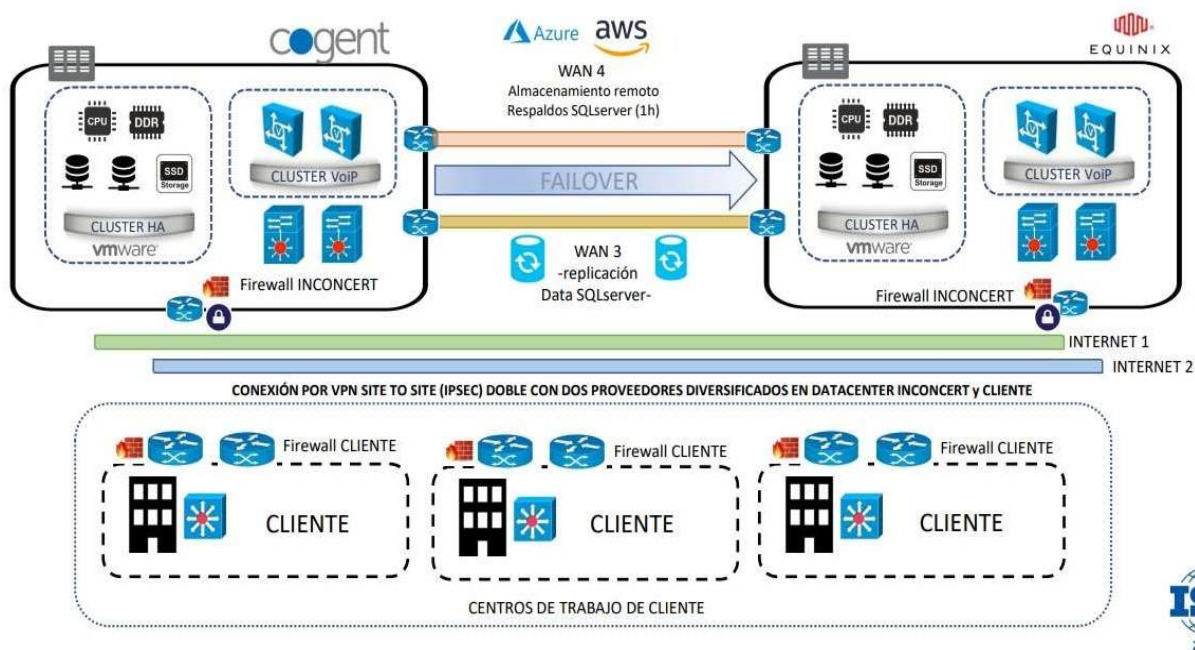
La siguiente tabla contiene los canales de atención y/o comunicaciones por Voz y Texto que soportaran la prestación de los servicios contratados por la Entidad Compradora bajo la OC 122240:

CANALES DE COMUNIACIÓN Y ATENCIÓN POR VOZ	ESTATUS DE IMPLEMENTACIÓN
• Línea Nacional 018000128662.	✓ Habilitados con pruebas funcionales exitosas 01 de febrero
• Línea fija (601) 6116170	
• Línea Anticorrupción (601) 6116177	
• IVR Transaccional Fase 1	✓ Habilitado con pruebas funcionales exitosas 28 de diciembre
• IVR Transaccional Fase 2	✓ Habilitado con pruebas funcionales exitosas 15 de enero
• Video llamada	
• Clic to call	✓ Habilitado con pruebas funcionales exitosas 22 de Enero
CANALES DE COMUNIACIÓN POR TEXTO	ESTATUS DE IMPLEMENTACIÓN
• Mailing - SMS - Blaster de Voz	✓ Pendiente
• Chatbot dumb Fase 1 (Formulario de captura y paso agente)	✓ Habilitado con pruebas funcionales exitosas 28 de diciembre
• Chat Dumb Fase 2	✓ Habilitado con pruebas funcionales exitosas 15 de enero
• Web Callback	
• Radicación de PQRS por omnicanalidad	✓ Habilitados con pruebas funcionales exitosas 01 de febrero
• Plataforma para consulta de cédulas (Fase 2)	

1.2. CONFIGURACION RESPALDO PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO

La siguiente grafica corresponde al esquema activo que la UT ASD tiene configurado para soportar la plataforma de Centro de Contacto dispuesta para la operación. Tal esquema aplica únicamente para la plataforma tecnológica ante eventos de fallas y/o caídas masivas o definitiva en cada datacenter, en este caso el principal es Equinix en Dallas Texas.

Diseño conceptual Master & Slave cloud privado geo-redundado, conexión por VPN



1.3. HORAS DESARROLLO CONSUMIDAS PARA LA CONFIGURACION DE LOS SERVICIOS

La siguiente tabla contiene el detalle de las horas de desarrollado consumidas por la UT ASD-IQ en la implementación y/o configuración de los servicios contratados por la Entidad Contratante bajo la OC 122240, las cuales son objeto de facturación, estos desarrollos fueron ejecutados en el desarrollo del proyecto en 2 fases cuyos alcances fueron definidos previamente con la entidad:

Frente	DISEÑO	DESARROLLO	PASO A PRODUCCIÓN	TOTAL, DE HORAS	Fase
IVR Transaccional (Fase 1)	0	32	22	54	Fase 1
Chatbot dumb (Paso agente)	0	17	12	29	Fase 1
Modulo Registro de interacciones (Tipificador)	2	30	4	36	Fase 1
Encuesta Canales virtuales	0	66	10	76	Fase 1
Formularios	0	41	27	68	Fase 1
Aprovisionamiento ambiente	0	26	17	43	Fase 1
IVR Encuesta	0	9	6	15	Fase 1
Configuraciones troncales	0	16	15	31	Fase 1
VPN con BPM	0	18	15	33	Fase 1
IVR Transaccional (Fase 2) - IVR Ingles con paso agente	0	89	59	148	Fase 2
Virtual Hold	0	46	0	46	Fase 2
Chatbot dumb. (Fase 2)	0	98	20	118	Fase 2
Plataforma para agendamiento de citas	5	85	8	98	Fase 2
Plataforma Consulta de cedula	2	25	2	29	Fase 2
Video Llamada	0	39	20	59	Fase 2
Web Call back	0	66	10	76	Fase 2
Clic to call	0	40	6	46	Fase 2
Línea Anticorrupción	2	13	5	20	Fase 2
Discador automático Webcallback Migración Colombia	7	58	14	79	Evolutivo
Total	18	814	272	1104	

1.4. STATUS DEL CRONOGRAMA FASE DE IMPLEMENTACIÓN

El Cronograma en la Línea Base de la fase de implementación del contrato inicial registra el avance que se indica en la tabla.

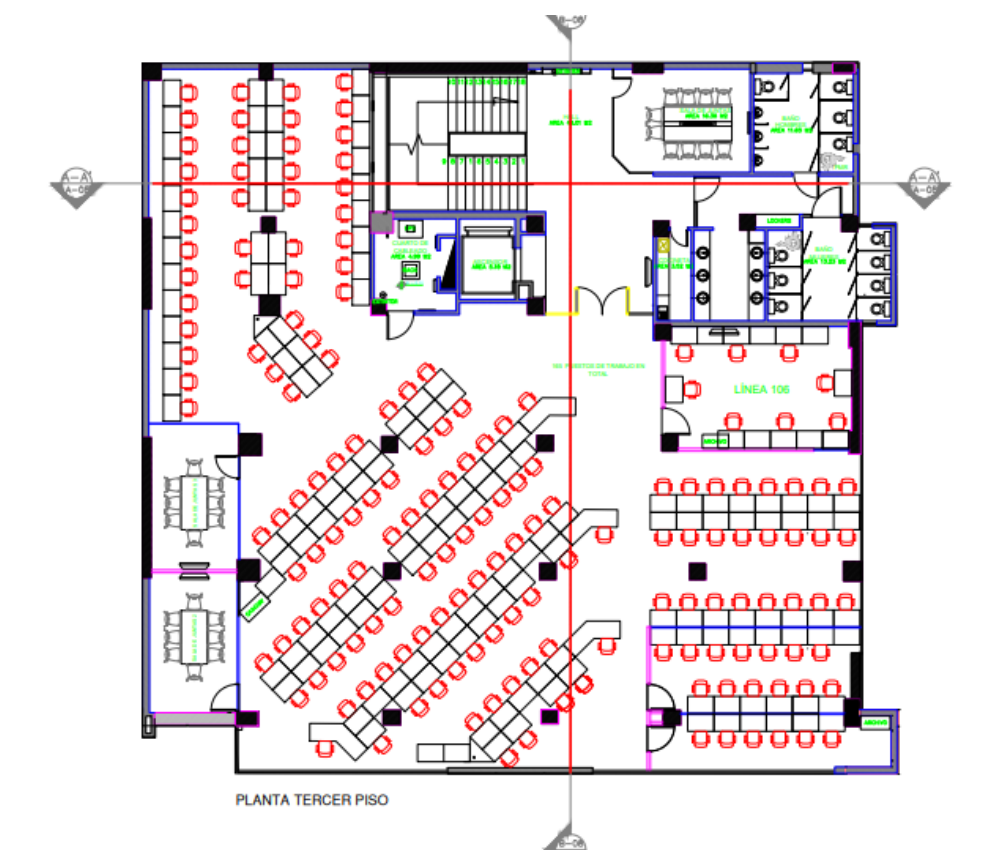
ID	Centro de Contacto Migración Colombia	FECHA	FECHA	ACTIVIDAD
	Implementar Centro de Contacto Migración Colombia			
1	Iniciación del proyecto			
1.1	Inicio	13-dic-23	22-dic-23	Cerrado
2	Implementación			
2.1	Aprovisionamiento de Gestión Humana	14-dic-23	29-dic-23	Cerrado
2.2	Infraestructura Física y computo	14-dic-23	29-dic-23	Cerrado
2.3	Aprovisionamiento de uniformes	28-dic-23	28-dic-23	En Proceso
2.3	Provisionamiento Licenciamiento	18-dic-23	26-dic-23	Cerrado
2.4	Aprovisionamiento Canales de Infraestructura	19-dic-23	12-ene-24	Cerrado
2.5	Aprovisionamiento Canales de Comunicación por Voz (IVR)	18-dic-23	15-ene-24	Cerrado
2.5.3	IVR Transaccional Fase 1	18-dic-23	27-dic-23	Cerrado
2.5.3	IVR Transaccional Fase 2	18-dic-23	15-ene-24	Cerrado
2.6	Aprovisionamiento Canales de Comunicación por Texto	Por definir	Por definir	
2.6.1	Mailing - SMS - Blaster de Voz	21-dic-23	22-dic-23	En Proceso
2.6.2	Chatbot dumb Fase 1 (Formulario de captura y paso agente)	18-dic-23	27-dic-23	Cerrado
2.6.3	Chat Dumb Fase 2	18-dic-23	15-ene-24	Cerrado
2.6.4	Video Llamada Fase 2	18-dic-23	15-ene-24	Cerrado
2.6.5	Clic to Call Fase 2	18-dic-23	22-ene-24	Cerrado
2.6.6	Web Callback fase 2	18-dic-23	22-ene-24	Cerrado
2.6.7	Plataforma agendamiento de citas (Alcance inicial)	18-dic-23	15-ene-24	Cerrado
2.6.8	Plataforma para consulta de cedula (Fase 2)	18-dic-23	15-ene-24	Cerrado
2.6.9	Radicación de PQRS por omnicanalidad (Fase 1)	21-dic-23	27-dic-23	Cerrado
2.6.10	Desarrollo de APP para Android e IOS (Fase 2)	Por definir	Por definir	Por inciar

HITOS FINALIZADOS	HITOS EN CURSO
17 (95%)	3 (6%)

Los detalles se presentan en al anexo: Anexo_1_Cronograma de implementación Migración Colombia V1 20122023.

2. IMPLEMENTACIÓN INFRAESTRUCTURA FISICA DEL CENTRO DE CONTACTO

El Centro de Contacto dispuesto por la UT para la prestación de los servicios está ubicado en Calle 32 Bis No. 13-07, en la ciudad de Bogotá D.C. En tal sentido, conforme los lineamientos y tiempos de implementación definidos por Colombia Compra Eficiente, al interior de las instalaciones desde el 28 de diciembre 2023 se habilitó en el tercer piso la operación de Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia.

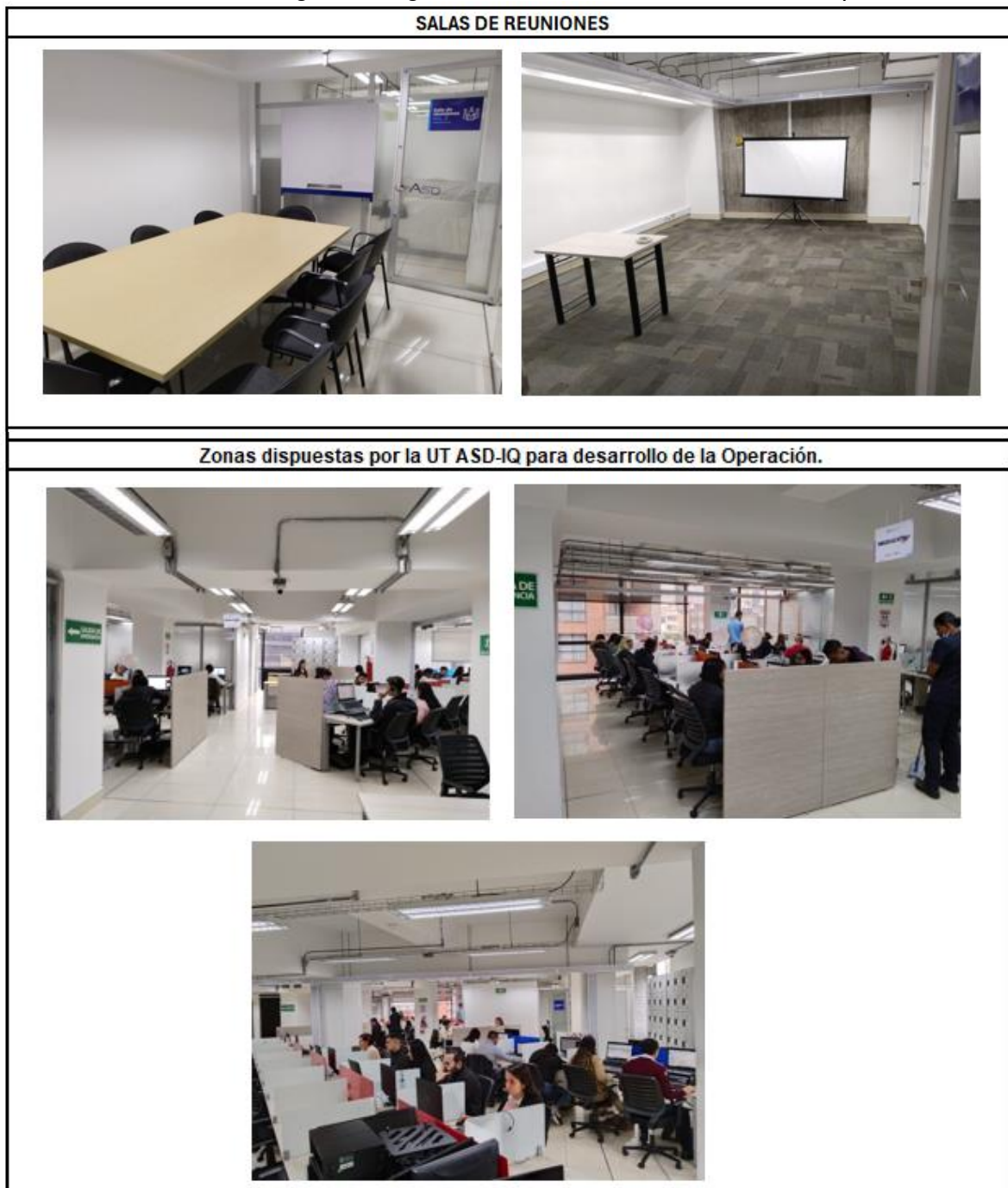


Planta tercer piso

Los servicios objeto de la OC 122240 se configuraron y habilitaron puestos trabajo de la siguiente forma:

- (i) Bajo la presencialidad con 46 puestos de trabajo, para atender la operación y sus canales dispuestos, en las instalaciones de la UT ASD-IQ, ubicado en la calle 32 Bis No. 13-07, piso 2 – Bogotá.

A continuación, se muestra un registro fotográfico con las locaciones contratadas por la entidad:



3. RECURSO HUMANO PARA LA OPERACION DEL CENTRO DE CONTACTO

Entre el 28 de diciembre de 2023 y el 19 enero 2024, se confirma la contratación del 100% del personal, sobre **60 personas** distribuidas según los roles descritos en la ficha técnica de la Entidad.

En consecuencia, dentro de los tiempos definidos por CCE, la UT ASD-IQ, realizaron los procesos administrativos de selección y contratación a fin de dar cumplimiento a las necesidades operativas de la campaña en los términos definidos en la OC No. 122240. Los detalles del proceso se presentan en el cronograma adjunto “Anexo_1_Cromograma de implementación Migración Colombia V1 20122023”.

La siguiente tabla registra la cantidad de personas contratadas por rol/ perfil:

PERFILES	OC	IQ	ASD	CUMPLIMIENTO
AGENTE PROFESIONAL	2	1	1	100%
AGENTE PROFESIONAL LENGUAJE DE SEÑAS	1	0	1	100%
AGENTE TECNICO	39	19	19	100%
AGENTE TÉCNICO BILINGÜE	3	2	1	100%
AGENTE TECNICO LENGUA DE SEÑAS	1	1	0	100%
AGENTE TECNICO PRIMER EMPLEO	8	4	4	100%
FORMADOR	1	0	1	100%
LIDER DE CALIDAD	2	1	1	100%
MINERO DE DATOS	1	0	1	100%
SUPERVISOR	2	1	1	100%
	60	28	32	100%

Para constancia se firma el presente informe en Bogotá D.C., a los ocho (8) días del mes de febrero del año Dos mil Veinticuatro (2024) por:

Felipe López V.

Felipe Sebastian López Villamil
Coordinador de Proyectos - Unión
Temporal IQ - ASD

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	6
Fecha de Elaboración		21/02/2024		
Periodo del informe de supervisión		Fecha de Inicial	Fecha Final	
		01 DE ENERO 2024	31 DE ENERO DE 2024	
Tipo de Informe:		Periódico		
Seleccione el Numero del Informe.		2		
Valor a pagar en periodo		363.412.398,00		
1. Información General del Contrato				
N° de Expediente ORFEO:		20232501410000004E		
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso		N° de Proceso:	PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023	
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 CIUDADANA, ESTABLECIDOS POR MIGRACIÓN COLOMBIA		
N°. Registro Presupuestal (RP)	9424	Fecha del RP		9/01/2024
		NUMERO DE POLIZA	FECHA POLIZA	
POLIZA DE SEGURO	Póliza de Cumplimiento	73074	13/12/2023	SI
	Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual			NO APLICA
Fecha Acta de Inicio		28/12/2023		
Plazo de Ejecución		Fecha de Inicial	Fecha Final	
		28/12/2023	27/06/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:		LEIDY ANDREA MARTINEZ GUTIERREZ		
Seleccione Dependencia:		Dirección General		
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):				
Nombre del Proveedor o Contratista:		UNION TEMPORAL ASD-IQ		
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:		NIT		
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:		No. 9014440763	DV (Si aplica)	
2. Modificaciones del Contrato				
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	dd/mm/aaaa	
		Fecha de Adición:	dd/mm/aaaa	
		Valor de la Adición:	dd/mm/aaaa	
		Valor Total del Contrato + Adiciones		
		N° Registro Presupuestal de la Adición	dd/mm/aaaa	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	6
		Fecha del RP de la Adición	dd/mm/aaaa	
		Modificación a la póliza	dd/mm/aaaa	
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa	
Prorroga		Número de prórroga	dd/mm/aaaa	
		N° de días prorrogados		
		Fecha de Inicio Prorroga	Fecha Final prórroga	
		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
		Fecha Firma de la Prorroga	dd/mm/aaaa	
		Modificación a la póliza	NO APLICA	
		Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa	
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	
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		

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	6
CESIÓN	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		Bilateral	
	Fecha terminación del contrato anticipado		dd/mm/aaaa	
3. Balance Económico del Contrato				
Valor Inicial del Contrato		2.053.298.590		
Valor Adición del Contrato				
Valor de Reducción del Contrato				
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)	#RP			
Valor Total del Contrato		2.053.298.590		
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista				
Fecha de Inicio	Fecha Final	N° de Factura o Cuenta de Cobro	Valor Pagado	
28/12/2023	31/12/2024	FE-218	\$ 183.500.000,00	
01/01/2024	31/01/2024	FE-226	\$ 363.412.398,00	
dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa			
Valor Total Pagado		\$ 183.500.000,00		
Valor Causado No Pagado		\$ 363.412.398,00		
Valor total Ejecutado		\$ 546.912.398,00		
Saldo Pendiente por Ejecutar		\$ 1.506.386.192,00		
Porcentaje de Ejecución Física		18%		
Porcentaje de Ejecución Presupuestal		27%		
4. Revisión y seguimiento a las actividades específicas del contrato				
N° de Actividad	Actividad	Descripción de las actividades realizadas por el contratista	EVIDENCIA	
1	Gestión de Contact Center: Se agrupa los servicios prestados para la atención de interacciones entrantes así: 1. Atención telefónica de las líneas de servicio, así como de conmutador, esta cubre tanto idioma español como inglés. 2. Atención de canales de Ventanilla virtual Chat Bot, llamada, Videollamada y déjanos llamarte, en idioma español y Lengua de señas	Estabilizacion e inicio real del servicio BPO II En total en el mes de enero se recibieron 91.368 interacciones.	INFORME DE IMPLEMENTACION INFORME DE GESTION ENERO INFORME DE FORMACION INFORME DE CALIDAD ENERO	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO	Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	6

5. Concepto del supervisor sobre el cumplimiento general del objeto del contrato

Se realizó un plan de trabajo con el proveedor para garantizar el proceso de implementación del servicio (Adjunto presentación de implementación del Contac Center, por componente) que en resumen contiene las siguientes actividades:

*Importante tener en cuenta que en el mes los canales ventanilla virtual, diferentes a chat estuvieron en implementación, motivo por el cual no se muestran interacciones.

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	85.500	54.026	31.474	21.424	10.050	63,91%	63,29%	34,18%	0:08:17	96,28%
Outbound	196	0	196	196	0	60,68%	-	-	0:03:11	96,43%
Chat	5.672	3.084	2.588	1.913	675	67,24%	59,37%	29,22%	0:11:53	100,00%
TOTAL	91.368	57.110	34.258	23.533	10.725	-	-	-	-	96,58%

6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II

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

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



Firma del Supervisor
Leidy Andrea Martinez Gutierrez
Profesional de Migración



Usuario Solicitante:	MHccapacho	CESAR DAVID CAPACHO PINEDA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	11-04-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Fecha y Hora Sistema:	2024-02-21-10:40 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA					
Número:	106124	Fecha Registro:	2024-02-21	Unidad / Subunidad ejecutora:	11-04-00
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada	Requiere DIP:	No
Valor Inicial:	363.412.398,00	Valor Total Operaciones:		Tipo de DIP:	
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	Valor Total Operaciones Moneda Original:		Valor Actual:	363.412.398,00
Valor Deducciones:	23.869.171,00	Valor Neto:		Valor Actual Moneda Original:	0,00
Valor Deducciones Moneda:	0,00	Valor Neto Moneda:		Valor IVA:	58.023.828,25
				Atributo Contable:	05-NINGUNO
				Comprobantes Contable:	3065
TERCERO					
Identificación:	901444076	Razon Social:	UNION TEMPORAL ASD - IQ	Medio de Pago:	Abono en cuenta
CUENTA BANCARIA					
Número:	690000000976	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Ahorro
CAJA MENOR					
Número:	136524	Tipo:	Adquisición de Servicios a Personas Declarantes	Identificación:	Fecha de Registro:
DOCUMENTO SOPORTE					
Número:	FE-226	Tipo:	FACTURA	Fecha:	2024-02-21
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO					
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLOGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL	Nación	10	CSF	05-NINGUNO
				FECHA OPERACION N	
				VALOR INICIAL	VALOR OPERACION
				VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
				0,00	363.412.398,00
				363.412.398,00	

Objeto:	RAD. 20249900493002 – OC 122240 DE 2023 – Contratar el servicio de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 31 DE ENERO DE 2024 - FACTURA FE-226
----------------	--

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-02-21	Generada	363.412.398,00

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	305.388.569,75	4,000 %	12.215.543,00	12.215.543,00
2-01-04-02-01-03 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - REGIMEN COMUN - SERVICIOS	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	58.023.828,25	15,000 %	8.703.574,00	8.703.574,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	305.388.570,00	0,966 %	2.950.054,00	2.950.054,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante:MHwarodrig

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:11-04-00

Fecha y Hora Sistema:2024-02-21-4:34 p. m.

WILSON ALBERTO RODRIGUEZ FARFAN
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
MIGRACIÓN COLOMBIA

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL											
Número:	38973724	Fecha Registro:	2024-02-21		Unidad / Subunidad ejecutora:		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada		Nro Obligación:		106124	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2024-02-23	Código de Referencia:		04500196800038973724			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:		0,00
Valor Bruto:	363.412.398,00	Valor Deducciones:		23.869.171,00			Valor Neto:	339.543.227,00	Saldo x Pagar:		363.412.398,00
VALORES PAGADOS											
TRM Pago		Valor Bruto		Valor Deducciones	0,00	Valor Neto		Moneda Base Compra		Valor MBC	

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

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

CUENTA BANCARIA							
Número:	690000000976	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.		Tipo:	Ahorro	Estado: Activa
TESORERIA				DOCUMENTO SOPORTE			
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN				Número:	FE-226	Tipo:	FACTURA
						Fecha:	2024-02-21

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	363.412.398,00	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 %	12.215.543,00		
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	8.703.574,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.950.054,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-02-21	363.412.398,00	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante:MHmjordoneMAYBETH JULIANA ORDONEZ ORDONEZ

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

Fecha y Hora Sistema:2024-02-27-11:19 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL										
Número:	38973724	Fecha Registro:	2024-02-21		Unidad / Subunidad ejecutora:	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada		Nro Obligación:	106124	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2024-02-27	Código de Referencia:	04500196800038973724			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00	
Valor Bruto:	363.412.398,00	Valor Deducciones:	23.869.171,00			Valor Neto:	339.543.227,00	Saldo x Pagar:	0,00	
VALORES PAGADOS										
TRM Pago		Valor Bruto	363.412.398,00	Valor Deducciones	23.869.171,00	Valor Neto	339.543.227,00	Moneda Base Compra		Valor MBC

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

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

CUENTA BANCARIA							
Número:	690000000976	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.		Tipo:	Ahorro	Estado: Activa
TESORERIA				DOCUMENTO SOPORTE			
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN				Número:	FE-226	Tipo:	FACTURA
						Fecha:	2024-02-21

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	363.412.398,00	0,00	363.412.398,00				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 %	12.215.543,00	12.215.543,00	
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	8.703.574,00	8.703.574,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	2.950.054,00	2.950.054,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
11-04-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA	3-8 - CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2024-02-21	363.412.398,00	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Certificación Bancaria

Fecha: 03 de enero de 2024

Señores:
A QUIEN CORRESPONDA

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que la empresa **UNION TEMPORAL ASD - IQ**, identificado con **NIT No 901444076** denominada **UNION TEMPORAL ASD - IQ**, a la fecha **01/03/2024**, presenta la siguiente información:

TIPO DE CUENTA	CUENTA	FECHAAPERT	ESTADO	NOMBRE_SUCURSAL	NUMERO_DE_SUCURSAL
CUENTA AHORROS	690000000976	01/27/2021 (M/D/A)	ACTIVA	HOTEL TEQUENDAMA	690

Quedamos a su disposición, por eso en caso de requerir ampliar la anterior información podrá comunicarse con su comercial o gerenciado, en el momento que lo estime conveniente.

Atentamente,



Elizabeth Rivero Jimenez

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

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

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

CONSIDERANDO QUE:

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

CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que terminó el 31 de diciembre de 2023 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2024.

Oficina Bogotá

Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508

T: +57 (1) 629 3891

E: info@russellbedford.com.co

Bogotá - Medellín - Cartagena

www.russellbedford.com.co

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

La presente constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los cinco (5) días del mes de febrero de dos mil veinticuatro (2024).



ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES

Revisora Fiscal

T.P. 146929-T

Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.

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

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 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
2	CC 1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	\$0	14-7	\$3,033,333	0.52%	1	\$15,900	CCF22	\$3,033,333	4.00%	\$121,400	0.00%	\$0	0.00%	\$0
3	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	\$0	14-7	\$2,469,133	0.52%	1	\$12,900	CCF22	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
4	CC 1001204918	MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	\$0	14-7	\$104,921	0.00%	1	\$0	CCF22	\$104,921	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
5	CC 1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF36	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
6	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
7	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
8	CC 1013662724	LOZANO AREVALO WALTER AULY	\$0	14-7	\$4,021,333	0.52%	1	\$21,000	CCF22	\$4,021,333	4.00%	\$160,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
9	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
10	CC 1014283806	SIERRA PARRA GERALDINE	\$0	14-7	\$176,367	0.52%	1	\$1,000	CCF22	\$268,225	4.00%	\$10,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
11	CC 1014283806	SIERRA PARRA GERALDINE	\$0	14-7	\$1,175,837	0.00%	1	\$0	CCF22	\$1,175,837	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
12	CC 1014659032	VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
13	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	\$0	14-7	\$4,506,667	0.52%	1	\$23,600	CCF22	\$4,506,667	4.00%	\$180,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
14	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	\$0	14-7	\$2,469,133	0.52%	1	\$12,900	CCF22	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
15	CC 1018465585	GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	\$0	14-7	\$104,921	0.00%	1	\$0	CCF22	\$104,921	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
16	CC 1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	\$0	14-7	\$2,469,133	0.52%	1	\$12,900	CCF22	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
17	CC 1020821051	ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS	\$0	14-7	\$104,921	0.00%	1	\$0	CCF22	\$104,921	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
18	CC 1021668260	VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	\$0	14-7	\$2,557,317	0.52%	1	\$13,400	CCF22	\$2,557,317	4.00%	\$102,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
19	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
20	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
21	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	\$0	14-7	\$3,900,000	0.52%	1	\$20,400	CCF22	\$3,900,000	4.00%	\$156,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
22	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
23	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
24	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	\$4,550,000	4.00%	\$182,000	230201	\$4,550,000	16.00%	\$728,000	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
25	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11							X									28	28	28	28	EPS017	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	230301	\$2,469,133	16.00%	\$395,100	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
26	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS017	\$104,921	4.00%	\$4,200	230301	\$104,921	16.00%	\$16,800	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
27	CC 1082885713	TORRES ALVARADO SERGIO ANDRES	1	0			Si	001	11	X															22	22	22	22	EPS002	\$2,860,000	4.00%	\$114,400	230301	\$2,860,000	16.00%	\$457,600	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
28	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			Si	001	54							X									30	30	30	30	EPS037	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230201	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
29	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	1	0			Si	001	54	X															9	9	9	9	EPS037	\$793,650	4.00%	\$31,800	25-14	\$793,650	16.00%	\$127,000	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
30	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	1	0			Si	001	81							X									30	30	30	30	EPS037	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
31	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	1	0			Si	001	11							X									28	28	28	28	EPS010	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	231001	\$2,469,133	16.00%	\$395,100	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
32	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS010	\$104,921	4.00%	\$4,200	231001	\$104,921	16.00%	\$16,800	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
33	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS017	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
34	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11							X									28	28	28	28	EPS005	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	25-14	\$2,469,133	16.00%	\$395,100	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
35	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11									X							2	2	2	2	EPS005	\$157,373	0.00%	\$0	25-14	\$157,373	16.00%	\$25,200	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
36	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS010	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
37	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230201	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
38	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	1	0			Si	001	11	X															29	29	29	29	EPS008	\$2,557,317	4.00%	\$102,300	231001	\$2,557,317	16.00%	\$409,200	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
39	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
40	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	1	0			Si	001	11	X															26	26	26	26	EPS010	\$5,633,333	4.00%	\$225,400	230201	\$5,633,333	16.00%	\$901,400	\$28,200																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												

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 SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	\$0	14-7	\$4,550,000	0.52%	1	\$23,800	CCF22	\$4,550,000	4.00%	\$182,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
25	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	\$0	14-7	\$2,469,133	0.52%	1	\$12,900	CCF22	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
26	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	\$0	14-7	\$104,921	0.00%	1	\$0	CCF22	\$104,921	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
27	CC 1082885713	TORRES ALVARADO SERGIO ANDRES	\$0	14-7	\$2,860,000	0.52%	1	\$15,000	CCF22	\$2,860,000	4.00%	\$114,400	0.00%	\$0	0.00%	\$0
28	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF36	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
29	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	\$0	14-7	\$793,650	0.52%	1	\$4,200	CCF36	\$793,650	4.00%	\$31,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
30	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF67	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
31	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	\$0	14-7	\$2,469,133	0.52%	1	\$12,900	CCF22	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
32	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	\$0	14-7	\$104,921	0.00%	1	\$0	CCF22	\$104,921	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
33	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
34	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	\$0	14-7	\$2,469,133	0.52%	1	\$12,900	CCF22	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
35	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	\$0	14-7	\$157,373	0.00%	1	\$0	CCF22	\$157,373	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
36	CC 52792283	RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
37	CC 52800611	NUMPAQUE MONROY YANETH	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
38	CC 80000312	BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	\$0	14-7	\$2,557,317	0.52%	1	\$13,400	CCF22	\$2,557,317	4.00%	\$102,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
39	CC 80815837	SOLER PEÑA JOHN FREDY	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
40	CC 80897145	MORALES BARON LUIS MIGUEL	\$28,200	14-7	\$5,633,333	0.52%	1	\$29,500	CCF22	\$5,633,333	4.00%	\$225,400	0.00%	\$0	0.00%	\$0
			\$28,200					\$481,000					\$3,674,800			

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																							
						2	2024	1	2024					E	06 02 2024	74543692	Si	No																		
NI	830039329	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S					CRA.13 A No.29-24-PISO 7					5931990		3817450																						
S	A	PRINCIPAL					PPAL					BOGOTÁ D. C.					BOGOTÁ, D.C.																			

CENTRO DE TRABAJO		Todos		NÚMERO DE EMPLEADOS				29					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	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 1000224586	QUIMBAY AMAYA JOHAN SEBASTIAN		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS005	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
2	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPSC34	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
3	CC 1000468999	ZAMORA PARRADO DAYANA		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS005	\$3,250,000	4.00%	\$130,000	230301	\$3,250,000	16.00%	\$520,000	\$0
4	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS005	\$2,469,134	4.00%	\$98,800	230301	\$2,469,134	16.00%	\$395,100	\$0
5	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS008	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230201	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
6	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS008	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	25-14	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
7	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS008	\$3,250,000	4.00%	\$130,000	230201	\$3,250,000	16.00%	\$520,000	\$0
8	CC 1014274400	IBAÑEZ GONZALEZ DANIEL EDILBERTO		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS002	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
9	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS002	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230201	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
10	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS008	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
11	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS002	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
12	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS002	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230201	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
13	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS005	\$4,550,000	4.00%	\$182,000	230201	\$4,550,000	16.00%	\$728,000	\$0
14	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS010	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	25-14	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
15	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS017	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
16	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS005	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	25-14	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
17	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS002	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
18	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS008	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
19	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO		1	0			Si	001	11		X													12	12	12	12	ESSC24	\$1,058,200	4.00%	\$42,400	230301	\$1,058,200	16.00%	\$169,400	\$0
20	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS017	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	25-14	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
21	CC 1075676567	ESPITIA ROBAYO LUISA FERNANDA		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS017	\$2,860,000	4.00%	\$114,400	231001	\$2,860,000	16.00%	\$457,600	\$0
22	CC 1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO		1	0			Si	001	76						X									30	30	30	30	ESSC62	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230201	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
23	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA		1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS005	\$3,900,000	4.00%	\$156,000	230301	\$3,900,000	16.00%	\$624,000	\$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 1000224586	QUIMBAY AMAYA JOHAN SEBASTIAN	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
2	CC 1000251299	RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
3	CC 1000468999	ZAMORA PARRADO DAYANA	\$0	14-11	\$3,250,000	0.52%	1	\$17,000	CCF22	\$3,250,000	4.00%	\$130,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
4	CC 1000472093	CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	\$0	14-11	\$2,469,134	0.52%	1	\$12,900	CCF22	\$2,469,134	4.00%	\$98,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
5	CC 1002729833	VEGA CASTRO DEISY KATHERINE	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
6	CC 1010241429	GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
7	CC 1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	\$0	14-11	\$3,250,000	0.52%	1	\$17,000	CCF22	\$3,250,000	4.00%	\$130,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
8	CC 1014274400	IBAÑEZ GONZALEZ DANIEL EDILBERTO	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
9	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
10	CC 1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
11	CC 1016066179	CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
12	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
13	CC 1019110503	GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY	\$0	14-11	\$4,550,000	0.52%	1	\$23,800	CCF22	\$4,550,000	4.00%	\$182,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
14	CC 1019150523	OSUNA HERNANDEZ JULIAN	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
15	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
16	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
17	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
18	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
19	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	\$0	14-11	\$1,058,200	0.52%	1	\$5,600	CCF22	\$1,058,200	4.00%	\$42,400	0.00%	\$0	0.00%	\$0
20	CC 1069749316	CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
21	CC 1075676567	ESPITIA ROBAYO LUISA FERNANDA	\$0	14-11	\$2,860,000	0.52%	1	\$15,000	CCF22	\$2,860,000	4.00%	\$114,400	0.00%	\$0	0.00%	\$0
22	CC 1089245033	BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF57	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
23	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	\$0	14-11	\$3,900,000	0.52%	1	\$20,400	CCF22	\$3,900,000	4.00%	\$156,000	0.00%	\$0	0.00%	\$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
24	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF57	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
25	CC 35254497	HERNANDEZ ROZO OLGA PATRICIA	\$26,000	14-11	\$5,200,000	0.52%	1	\$27,200	CCF22	\$5,200,000	4.00%	\$208,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
26	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF04	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
27	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF04	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
28	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
29	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
			\$26,000					\$430,800					\$3,285,500		\$0	\$0

PAGADO

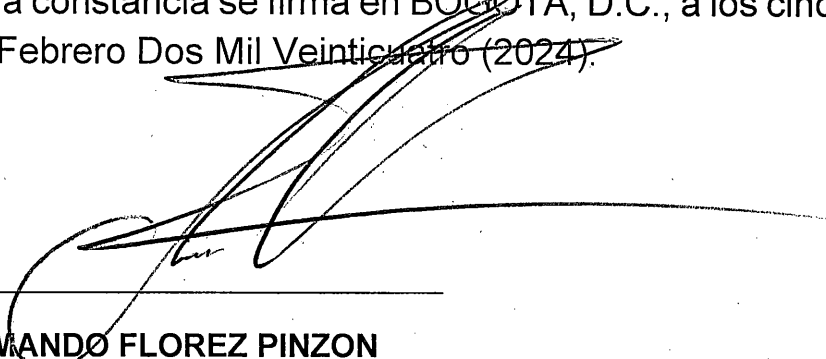
		Formulario del Registro Único Tributario				001	
2. Concepto 02 Actualización				4. Número de formulario 14930567671			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV		12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico	
9 0 1 4 4 4 0 7 6		3		Impuestos de Bogotá		3 2	
IDENTIFICACIÓN							
24. Tipo de contribuyente		25. Tipo de documento		26. Número de Identificación		27. Fecha expedición	
Persona jurídica		1					
Lugar de expedición		28. País		29. Departamento		30. Ciudad/Municipio	
31. Primer apellido		32. Segundo apellido		33. Primer nombre		34. Otros nombres	
35. Razón social							
UNION TEMPORAL ASD - IQ							
36. Nombre comercial				37. Sigla			
UBICACIÓN							
38. País		39. Departamento		40. Ciudad/Municipio			
COLOMBIA		Bogotá D.C.		Bogotá, D.C.		0 0 1	
41. Dirección principal							
CL 32 13 07							
42. Correo electrónico		clizarazo@grupoasd.com					
43. Código postal		44. Teléfono 1		45. Teléfono 2			
CLASIFICACIÓN							
Actividad económica				Ocupación			
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		52. Número establecimientos	
46. Código		47. Fecha inicio actividad		48. Código		49. Fecha inicio actividad	
6 3 1 1		2 0 2 0, 1 2, 3 0		50. Código		51. Código	
				1 2			
Responsabilidades, Calidades y Atributos							
53. Código							
07 - Retención en la fuente a título de rent							
14 - Informante de exogena							
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA							
52 - Facturador electrónico							
55 - Informante de Beneficiarios Finales							
Usuarios aduaneros				Exportadores			
54. Código				55. Forma			
				56. Tipo			
				Servicio			
				1 2 3			
				57. Modo			
				58. CPC			
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación							
Para uso exclusivo de la DIAN							
59. Anexos		SI NO X		60. No. de Folios:		61. Fecha	
				0		2023 - 07 - 27 / 09 : 37: 10	
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.			
Firma del solicitante:				Firma autorizada:			
				984. Nombre FLOREZ PINZON ARMANDO			
				985. Cargo Representante legal Certificado			

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 **BOGOTÁ, D.C.**, a los cinco (5) días del mes de Febrero Dos Mil Veinticuatro (2024).



ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal