

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :  
92f51b12fbfe2241d72781cee87e79a35b118bd25a3af2bda9808494ae8a3d7fc7896a645b7fd1aed7a49905f6c39f80

|                                  |                                        |
|----------------------------------|----------------------------------------|
| Número de Factura: FE-247        | Forma de pago: Crédito                 |
| Fecha de Emisión: 03/05/2024     | Medio de Pago: Instrumento no definido |
| Fecha de Vencimiento: 02/06/2024 | Orden de pedido:                       |
| Tipo de Operación: 10 - Estándar | Fecha de orden de pedido:              |

Datos del Emisor / Vendedor

|                                           |                                  |
|-------------------------------------------|----------------------------------|
| Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ     | País: Colombia                   |
| Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ | Departamento: Bogotá             |
| Nit del Emisor: 901444076                 | Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c. |
| Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica   | Dirección: CL 32 13 07           |
| Régimen Fiscal:R-99-PN                    | Teléfono / Móvil: 3402501        |
| Responsabilidad tributaria: 01 -          | Correo: clizarazo@grupoasd.com   |
| Actividad Económica: 6311                 |                                  |

Datos del Adquiriente / Comprador

|                                                                          |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Nombre o Razón Social: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA | País: Colombia                        |
| Tipo de Documento: NIT                                                   | Departamento: Bogotá                  |
| Número Documento: 900477235                                              | Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.      |
| Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica                                  | Dirección: AV CL 26 59 51 OF 401 TO 3 |
| Régimen fiscal: R-99-PN                                                  | Teléfono / Móvil: 6015111150          |
| Responsabilidad tributaria: ZZ -                                         | Correo: clizarazo@grupoasd.com        |

Detalles de Productos

|      |                              |                                                                                                                                                       |     |           |                 |                   |                 | IMPUESTOS        |       |     |   | Precio unitario de venta |
|------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|-------|-----|---|--------------------------|
| Nro. | Código                       | Descripción                                                                                                                                           | U/M | Cantidad  | Precio unitario | Descuento detalle | Recargo detalle | IVA              | %     | INC | % |                          |
| 1    | bpo02 5<br>IT BPO 7<br>4     | Minutos de conexión outbound Inbound Outbound entre fijos en esto del territorio nacional                                                             | 94  | 17,00     | \$ 32,00        | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 103,36        | 19.00 |     |   | \$ 544,00                |
| 2    | bpo02 6<br>IT BPO 7<br>6     | Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular                                                                                       | 94  | 5.226,00  | \$ 20,00        | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 19.858,80     | 19.00 |     |   | \$ 104.520,00            |
| 3    | bpo02 7<br>IT BPO 7<br>11    | Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de fijo a 018000                                                                                         | 94  | 2.349,00  | \$ 62,00        | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 27.671,22     | 19.00 |     |   | \$ 145.638,00            |
| 4    | bpo02 8<br>IT BPO 7<br>12    | Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de celular a 018000                                                                                      | 94  | 24.377,00 | \$ 62,00        | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 287.161,06    | 19.00 |     |   | \$ 1.511.374,00          |
| 5    | bpo02 11<br>IT BPO<br>10 1   | Minuto Virtual Hold                                                                                                                                   | 94  | 17,00     | \$ 2,00         | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 6,46          | 19.00 |     |   | \$ 34,00                 |
| 6    | bpo02 16<br>IT BPO<br>20 1   | Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb                                                                                                             | 94  | 12.251,00 | \$ 211,00       | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 491.142,59    | 19.00 |     |   | \$ 2.584.961,00          |
| 7    | bpo02 26<br>IT BPO<br>37 6   | Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia                                                                                                     | 94  | 2,00      | \$ 7.159.000,00 | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 2.720.420,00  | 19.00 |     |   | \$ 14.318.000,00         |
| 8    | bpo02 27<br>IT BPO<br>38 7   | Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia                                                                                                             | 94  | 2,00      | \$ 6.299.000,00 | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 2.393.620,00  | 19.00 |     |   | \$ 12.598.000,00         |
| 9    | bpo02 28<br>IT BPO<br>33 1   | Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria                                                                                           | 94  | 1,00      | \$ 8.880.000,00 | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 1.687.199,70  | 19.00 |     |   | \$ 8.879.998,40          |
| 10   | bpo02 29<br>IT BPO<br>25 46  | Agente en sitio Agente profesional Ciencias sociales humanas y afines jornada ordinaria Plata                                                         | 94  | 2,00      | \$ 5.254.000,00 | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 1.996.520,00  | 19.00 |     |   | \$ 10.508.000,00         |
| 11   | bpo02 30<br>IT BPO<br>25 16  | Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata                                                                                                | 94  | 37,00     | \$ 3.537.000,00 | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 24.865.110,00 | 19.00 |     |   | \$ 130.869.000,00        |
| 12   | bpo02 31<br>IT BPO<br>29 61  | Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata                                       | 94  | 1,00      | \$ 3.970.000,00 | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 754.300,00    | 19.00 |     |   | \$ 3.970.000,00          |
| 13   | bpo02 32<br>IT BPO<br>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      | \$ 5.691.000,00 | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 1.081.290,00  | 19.00 |     |   | \$ 5.691.000,00          |
| 14   | bpo02 33<br>IT BPO<br>32 1   | agente Bilingue tecnico en sitio jornada ordinaria plata                                                                                              | 94  | 3,00      | \$ 4.394.000,00 | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 2.504.580,00  | 19.00 |     |   | \$ 13.182.000,00         |
| 15   | bpo02 34<br>IT BPO<br>28 46  | Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1                                                                     | 94  | 10,00     | \$ 3.537.000,00 | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 6.720.300,00  | 19.00 |     |   | \$ 35.370.000,00         |
| 16   | bpo02 35<br>IT BPO<br>39 1   | Formador Jornada Ordinaria                                                                                                                            | 94  | 0,27      | \$ 5.439.000,00 | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 279.020,70    | 19.00 |     |   | \$ 1.468.530,00          |

## Notas Finales

---

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

Factura MIGRACION MARZO 2024

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DIAN 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 la fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - NO AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08294 OCT 03 2023 Tarifa de 4%
1. 2. No aplica Retencion en la fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006
2. No aplica Retención de IVA: La UT dentro de su acta de constitucion, acuerda que los miembros asumen directamente la responsabilidades del IVA. Según Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de la UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes
3. Aplica Retención de ICA: Tarifa de 9,66/1000

Linea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-05-03 15:16:59  
Documento generado el: 2024-05-03 15:16:58  
Generado por: Solución Gratuita DIAN  
Nit:800197268

Numero de Autorización: 18764059515101

Rango desde: 201

|                |     |
|----------------|-----|
| MONEDA         | COP |
| TASA DE CAMBIO |     |

|                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| Subtotal               | 241.201.599,40           |
| Descuento detalle      | 0,00                     |
| Recargo detalle        | 0,00                     |
| Total Bruto Factura    | 241.201.599,40           |
| IVA                    | 45.828.303,89            |
| INC                    | 0,00                     |
| Bolsas                 | 0,00                     |
| Otros impuestos        | 0,00                     |
| Total impuesto (=)     | 45.828.303,89            |
| Total neto factura (=) | 287.029.903,29           |
| Descuento Global (-)   | 0,00                     |
| Recargo Global (+)     | 0,00                     |
| Total factura (=)      | COP \$ \$ 287.029.903,29 |

Valores informativos

|           |      |
|-----------|------|
| ANTICIPOS |      |
| Anticipos | 0,00 |

|             |              |
|-------------|--------------|
| RETENCIONES |              |
| Rete fuente | 0,00         |
| Rete IVA    | 0,00         |
| Rete ICA    | 2.330.007,45 |

Rango hasta: 300

Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISFACCION

**Fecha :** 28-05-2024

**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

|                |           |                 |           |
|----------------|-----------|-----------------|-----------|
| <b>Adición</b> | <b>No</b> | <b>Prórroga</b> | <b>No</b> |
|----------------|-----------|-----------------|-----------|

**Valor del Contrato y forma de Pago :** SEGUN ACUERDO MARCO

**Supervisor del contrato :** JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ

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

| <b>FACTURA No.</b>           | <b>VALOR</b>    | <b>PERIODO DE EJECUCION</b> |            |
|------------------------------|-----------------|-----------------------------|------------|
| Factura FE 247<br>MARZO 2024 | 287,029,903.29  | 01-03-2024                  | 31-03-2024 |
| Nota Credito NC<br>22        | -117,422,963.13 | 01-03-2024                  | 31-03-2024 |

Valor Total.....: \$ 169,606,940.16

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  
NOTA CREDITO POR DEVOLUCION DEL INCREMENTO DE IPC Y SALARIO 2024 APLICADO EN LAS FACTURAS FE226 Y FE233 DE LOS MESES ENERO Y FEBRERO 2024 RESPECTIVAMENTE

FACTURA MARZO 2024 \$ 287.029.903,29

"NOTA CRÉDITO ENERO 2024

Valor total de incrementos \$29.406.739,56

Horas de desarrollo \$38.679.229,06

Total \$68.085.968,62

Iva \$12.936.334,04

Valor total con Iva \$81.022.302,66

NOTA CRÉDITO FEBRERO 2024

Valor total de incrementos \$ 30.588.790,31

Iva \$ 5.811.870,16

Valor total con Iva \$ 36.400.660,47

VALOR TOTAL NOTA CRÉDITO NC22 \$ 117.422.963,13

TOTAL A PAGAR SIN IVA MARZO 2024 - descontando NC 22 \$ 142.526.840,47

TOTAL A PAGAR IVA MARZO 2024 descontando NC 22 \$ 27.080.099,69

TOTAL A PAGAR MARZO 2024 \$ 169.606.940,16

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 :JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ**  
**Cargo :ASESOR**  
**SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO**

DE: UNION TEMPORAL ASD-IQ

PARA: MIGRACIÓN COLOMBIA

ASUNTO: Acciones ejecutadas durante el mes de marzo de 2024 de acuerdo con la Obligación específica 11.58

En cumplimiento a las obligaciones específicas de los proveedores del Acuerdo Marco para la prestación de los servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, definidas por Colombia Compra Eficiente, la Unión Temporal ASD-IQ se permite certificar:

*Obligación:* 11.58 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

## ACTIVIDADES O CAMPAÑAS

- 1 10 FERIA DE EMPRENDIMIENTO
- 2 VISITA EPS SANITAS
- 3 CAMPAÑA BODYTECH
- 4 CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER
- 5 CAMPAÑA SPINNING CENTER
- 6 CAMPAÑA CERTIFICADO ESCOLAR COLSUBSIDIO



## ACTIVIDADES O CAMPAÑAS

- 7 CELEBRACIÓN DÍA DEL HOMBRE
- 8 VISITA GRAN FONDO
- 9 VISITA FONDO NACIONAL DEL AHORRO
- 10 INSCRIPCIONES TORNEO DE TENIS DE MESA

**UT** UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

## 10 FERIA DE EMPRENDIMIENTO



¡ES HOY, ES HOY!

# 10

FERIA DE  
UNIÓN TEMPORAL  
ASD

**ESTOS SON NUESTROS PARTICIPANTES**

| NOMBRES Y APELLIDOS                | EMPRENDIMIENTO         | SEDE           |
|------------------------------------|------------------------|----------------|
| Alfonso Hernández Rodríguez Videla | Inteligencia           | Administrativa |
| Miguel Torres Rojas Fraga          | El árbol del viento    | Administrativa |
| Marcelo Muñoz Magaña               | Productos Naturales    | Administrativa |
| Juan Felipe González Cabello       | Certificados Examen de | Administrativa |
| Juan María Álvarez Hernández       | Yomango Chile          | Administrativa |
| Orlando Antonio Ramírez Varín      | Y. INACI               | Administrativa |
| Carla Cecilia Sánchez Leiva        | Holocausto             | Administrativa |
| Juan Alexander Ballester Cárdenas  | Club Atlético          | Operativa      |
| Orlando Camilo Herrera Morales     | Camión Simulador       | Operativa      |
| Daisy Lorena Pérez Castro          | Taller de Maíz         | Operativa      |
| Pablo Andrés Flores Cárdenas       | Escuela de la Aldea    | Operativa      |
| Luis Valero Valero Valero          | El Fondo Composita     | Operativa      |
| Juan Sebastián Rojas Hidalgo       | Operatividad           | Operativa      |
| Raúl Orlando Sánchez Cordero       | Carretera              | Operativa      |
| Luis Alejandro Pérez Cordero       | 360                    | Operativa      |
| Andrés Gálvez Gálvez               | Productos para la      | Operativa      |



**Fecha:**  
Lunes  
A 10 de Marzo  
de 2024  
8:00 a.m. - 12 p.m.



**Sede:**  
Asociación  
y Corporación  
Comunidad  
Desarrollo

Asociación de Scouts de Chile

www.grupotd.com

**UNIÓN TEMPORAL**  
ASD-IQ

04/03/2024

# VISITA EPS SANITAS

05/03/2024

GRUPO ASD  
BUSINESS  
SOLUTIONS  
CORPORATE  
SOLUTIONS  
NATIONAL  
SOLUTIONS  
INTERNATIONAL  
SOLUTIONS

EPS Sanitas

## SANITAS

Se toma nuestras sedes

Si tienes dudas sobre trámites de afiliación a EPS, complementaria y/o consultas, visita los stands de SANITAS en nuestras sedes.

### Sede Administrativa

Martes 05 de marzo

Hora: 09:00 a.m. a 02:00 p.m.

### Sede Operativa y Renacimiento

Miércoles 06 de marzo

Hora: 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

f t in / @gruposdsas

www.gruposdsas.com

# CAMPAÑA BODYTECH

GRUPO ASD  
BUSINESS  
SOLUTIONS  
CORPORATE  
SOLUTIONS  
NATIONAL  
SOLUTIONS  
INTERNATIONAL  
SOLUTIONS

BODY  
TECH

## EN BODYTECH HAY UN PLAN PARA TODOS

Pensando en el bienestar de todos, BODYTECH en alianza con Continental Assist ha creado soluciones integrales donde los beneficiarios de nuestros convenios, ahora tendrán orientación y apoyo de profesionales especializados en salud mental.

Descarga el documento adjunto y conoce los diferentes planos que tenemos para ti

f t in / @gruposdsas

www.gruposdsas.com

07/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

## CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER



08/03/2024

**UT** UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

## CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER



08/03/2024

**UT** UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

## CAMPAÑA SPINNING CENTER



13/03/2024

**UT** UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

## CAMPAÑA CERTIFICADO ESCOLAR COLSUBSIDIO



19/03/2024

**UNIÓN TEMPORAL**  
ASD-IQ



# CELEBRACIÓN DÍA DEL HOMBRE



**ASD** GRUPO

*Feliz Día del*  
**HOMBRE**

**Fuerza, coraje y determinación:**  
características de los hombres  
que nos inspiran.

[Facebook](#)
[Twitter](#)
[LinkedIn](#)
[Instagram](#)
[YouTube](#)

[@gruposasdas](#)  
[www.gruposasd.com](http://www.gruposasd.com)  
(Departamento de Comunicaciones)





Asociación  
Sindicata de  
Trabajadores  
de la Construcción





/ @grupocordus



## EL FONDO DE EMPLEADOS GRAN FONDO

Se toma nuestras sedes

Si tienes dudas sobre trámites y/o consultas, visita los stands del Fondo de Empleados GranFondo en nuestras sedes.





AHORROS



CRÉDITOS



CONVENIOS



**Sede Calle 46**  
 Miércoles, 20 de Marzo  
 Hora: 9:00 am a 3:00 pm



**Sede Administrativa**  
 Jueves, 21 de Marzo  
 Hora: 9:00 am a 3:00 pm



**Sede Operativa y Renacimiento**  
 Viernes, 22 de Marzo  
 Hora: 9:00 am a 3:00 pm

www.grupocordus.com

21/03/2024


**UNIÓN TEMPORAL**  
 ASD-IQ

21/03/2024





GRUPO  
ASD






@gruposasdiar

# VISITA FONDO NACIONAL DEL AHORRO



**EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
Se toma nuestras sedes

Si tienes dudas sobre trámites y consultas de cesantías, ahorro voluntario y crédito hipotecario, visita los stands del FNA en nuestras sedes.



AHORRO VOLUNTARIO



CESANTÍAS



CRÉDITO HIPOTECARIO

**Sede Operativa y Renacimiento**  
Jueves, 21 de marzo  
Hora: 10:00 am a 1:00 pm

**Sede Administrativa**  
Viernes, 22 de marzo  
Hora: 10:00 am a 1:00 pm



www.gruposasdiar.com

22/03/2024


**UNIÓN TEMPORAL**  
**ASD-IQ**

22/03/2024



## INSCRIPCIONES TORNEO TENIS DE MESA

GRUPO  
**ASD**  
ASOCIACIÓN  
SIN FINES  
DE LUJOS  
DEPORTIVOS

tecnología  
innovación  
futuro



26/03/2024

**UT** | UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

| BENEFICIOS MARZO 2024 - MIGRACIÓN COLOMBIA |                    |                |
|--------------------------------------------|--------------------|----------------|
| Beneficio                                  | Número de personas | Número de días |
| CITACION AUDIENCIA                         | 1                  | 1              |
| Dia_de_la_Familia                          | 2                  | 2              |
| Motivos Personales                         | 1                  | 1              |
| <b>Total general</b>                       | <b>4</b>           | <b>4</b>       |

## BENEFICIOS Marzo 2024 – MIGRACIÓN COLOMBIA

31/03/2024

**UT** | UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

Para constancia se firma la presente certificación en Bogotá D.C., a los tres (03) días del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024) por:

  
Diego David Capador Niño

---

**Diego David Capador Niño**  
**Líder de Capacitación y Bienestar UT ASD-IQ**





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



**iQ**  
OUTSOURCING

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

**MIGRACIÓN**  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

**UT** | UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

## Tabla de contenido

|       |                                                      |    |
|-------|------------------------------------------------------|----|
| 1     | INTRODUCCIÓN .....                                   | 4  |
| 2     | ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO .....                    | 4  |
| 2.1   | Objeto del Servicio.....                             | 4  |
| 2.2   | Alcance del Servicio .....                           | 4  |
| 2.3   | Canales de contacto.....                             | 4  |
| 3     | GLOSARIO .....                                       | 5  |
| 4     | MODELO DE GESTIÓN .....                              | 5  |
| 4.1   | Interacciones Mes.....                               | 6  |
| 4.2   | Segmento Inbound .....                               | 7  |
| 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 Línea Anticorrupción .....                  | 11 |
| 4.3.1 | Comportamiento Semanal Anticorrupción .....          | 12 |
| 4.3.2 | Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción ..... | 12 |
| 4.3.3 | Comportamiento Diario Anticorrupción .....           | 13 |
| 4.3.4 | Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción .....   | 13 |
| 4.4   | Segmento Video Llamada .....                         | 14 |
| 4.4.1 | Comportamiento Semanal Video Llamada.....            | 15 |
| 4.4.2 | Comportamiento Día de la Semana Video Llamada.....   | 15 |
| 4.4.3 | Comportamiento Diario Video Llamada.....             | 16 |
| 4.4.4 | Comportamiento Franja Horaria Video Llamada .....    | 16 |
| 4.5   | Segmento Chat.....                                   | 17 |
| 4.5.1 | Comportamiento Semanal Chat .....                    | 18 |
| 4.5.2 | Comportamiento Día de la Semana Chat .....           | 18 |
| 4.5.3 | Comportamiento Diario Chat .....                     | 19 |
| 4.5.4 | Comportamiento Franja Horaria Chat.....              | 20 |
| 4.6   | Clic to Call (C2C) .....                             | 20 |
| 4.6.1 | Comportamiento Semanal C2C .....                     | 21 |

|       |                                             |    |
|-------|---------------------------------------------|----|
| 4.6.2 | Comportamiento Día de la Semana C2C .....   | 21 |
| 4.6.3 | Comportamiento Diario C2C .....             | 22 |
| 4.6.4 | Comportamiento Franja Horaria C2C .....     | 22 |
| 4.7   | Dejanos Llamarte (Web Call Back) .....      | 23 |
| 4.8   | Segmento Outbound .....                     | 24 |
| 5     | TIPIFICACIONES .....                        | 24 |
| 5.1   | % Participación por Motivo de llamada ..... | 25 |
| 5.2   | % Participación por Genero .....            | 26 |
| 5.3   | % Participación por Nacionalidad .....      | 27 |
| 5.4   | % Participación por Grupo de Edades .....   | 27 |
| 6     | GESTION PQRS.....                           | 27 |
| 6.1   | Tipo de Solicitud .....                     | 27 |
| 6.2   | Gestión por Trámite.....                    | 28 |
| 6.3   | Gestión por Backoffice.....                 | 29 |
| 7     | AGENDAMIENTO .....                          | 30 |
| 7.1   | Top Agendamiendo por ciudades .....         | 31 |
| 7.2   | Registro de Asistencia Agendas .....        | 33 |
| 8     | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL.....       | 36 |
| 8.1   | Encuestas Canal Telefónico .....            | 36 |
| 8.2   | Encuestas Ventanilla Virtual .....          | 39 |
| 9     | QUEJAS .....                                | 42 |
| 9.1   | Casos escalados .....                       | 43 |
| 10    | ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN.....            | 44 |
| 11    | NOVEDADES .....                             | 47 |

## 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.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante la gestión del 1 al 31 de marzo de 2024 en cada uno de los canales de atención que se tienen destinados para la atención a la ciudadanía.

## 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) 601-6170
  - Línea Nacional: 018000 018662
  - Línea anticorrupción (601) 611-6177
- Ventanilla Virtual:

- Llámanos (Clic to Call).
- Déjanos Llamarte (Call me Back).
- Videollamada.
- Videollamada por Lengua de Señas.
- 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: 1 al 31 de marzo de 2024.

A continuación, detallamos la gestión ejecutada en el mes de marzo 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 los segmentos de atención.

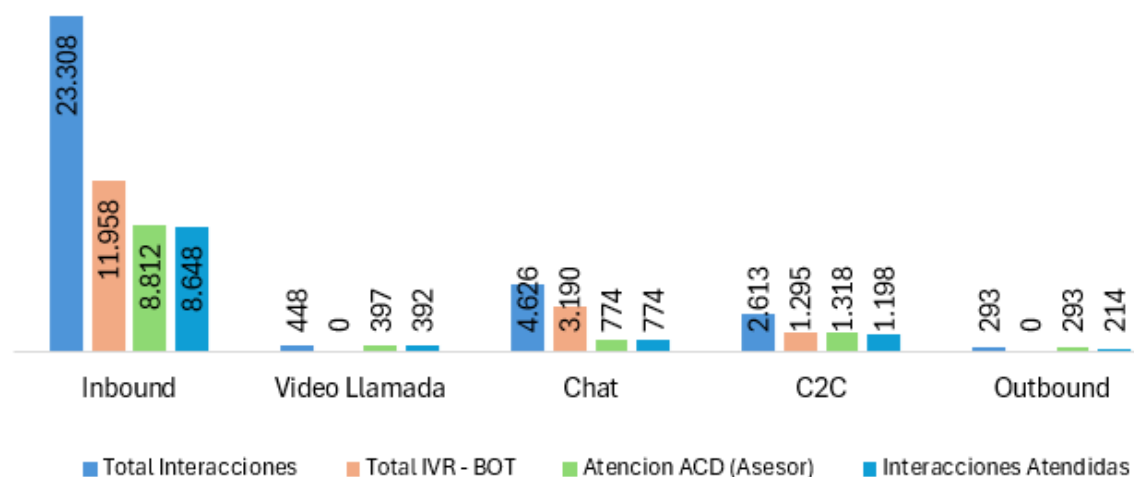
**Telefónico:** Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000, inglés, importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación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

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.

| Segmento      | Total Interacciones | Total IVR - BOT | Total Fuera Horario | Atencion ACD (Asesor) | Interacciones Atendidas | Total Abandonadas | Nivel Atencion | Nivel de Servicio | Nivel de Abandono | TMO     | % Tipificación |
|---------------|---------------------|-----------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|---------|----------------|
| Inbound       | 23.308              | 11.958          | 2.538               | 8.812                 | 8.648                   | 164               | 97,45%         | 97,82%            | 2,55%             | 0:04:19 | 96,88%         |
| Video Llamada | 448                 | -               | 51                  | 397                   | 392                     | 5                 | 99,36%         | 99,36%            | 0,64%             | 0:04:50 | 97,19%         |
| Chat          | 4.626               | 3.190           | 662                 | 774                   | 774                     | 0                 | 100,00%        | 95,22%            | 0,00%             | 0:11:34 | 98,97%         |
| C2C           | 2.613               | 1.295           | -                   | 1.318                 | 1.198                   | 120               | 92,51%         | 91,89%            | 9,27%             | 0:07:27 | 97,08%         |
| Outbound      | 293                 | -               | -                   | 293                   | 214                     | 79                | 31,44%         | -                 | -                 | 0:03:23 | -              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>31.288</b>       | <b>16.443</b>   | <b>3.251</b>        | <b>11.594</b>         | <b>11.226</b>           | <b>368</b>        | -              | -                 | -                 | -       | <b>97,53%</b>  |

Tabla N° 1



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 31.288 interacciones en todos los canales de servicio, se presentando una variación de **-10%** referente al mes anterior.

La disminución de interacciones referente al mes anterior se presenta debido a la cantidad de días no laborador (Domingos y Festivos de semana Santa) así mismo la estabilización de la plataforma de agendamiento lo cual hace que el mismo ciudadano se autogestione.

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó una disminución de **-30%** frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

| Atencion ACD (Asesor) | ENE           | FEB           | MAR           | Variación   |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Inbound               | 31.474        | 12.043        | 8.812         | -37%        |
| Video Llamada         | -             | 384           | 402           | 4%          |
| Chat                  | 2.588         | 786           | 774           | -2%         |
| C2C                   | -             | 1.083         | 1.318         | 18%         |
| Outbound              | 196           | 748           | 293           | -155%       |
| <b>TOTAL</b>          | <b>34.258</b> | <b>15.044</b> | <b>11.599</b> | <b>-30%</b> |

Tabla N° 2

## 4.2 Segmento Inbound

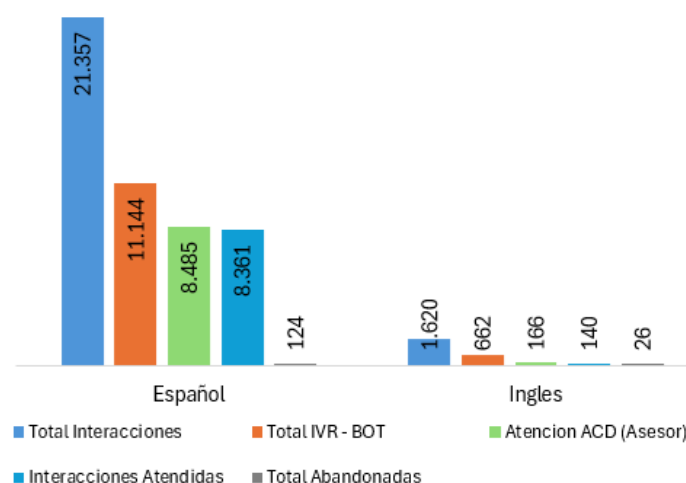
Se muestran las llamadas tanto de la línea fija como de la 01 8000128662, Opción 1 (español) y la opción 2 (inglés). La participación de las llamadas que los ciudadanos solicitan paso a agente es: opción 1, 98.1% y opción 2, 1.9%.



Importante tener en cuenta que el 74% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 24% ingresan a través de la 01 8000128662, el restante 2% corresponde a las llamadas abandonadas.

|                      | Total Llamadas | Total IVR     | Total Fuera Horario | Atencion ACD (Asesor) | Llamadas Aten. L.Fija | Llamadas Aten. L.018000 | Llamadas Atendidas | Total Abandonadas | Nivel Atencion | Nivel de Servicio | Nivel de Abandono | TMO     | % Tipificacion |
|----------------------|----------------|---------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|---------|----------------|
| Español              | 21.357         | 11.144        | 1.728               | 8.485                 | 6.292                 | 2.069                   | 8.361              | 124               | 99,37%         | 97,68%            | 0,63%             | 0:06:45 | 97,09%         |
| Inglés               | 1.620          | 662           | 792                 | 166                   | 108                   | 32                      | 140                | 26                | 96,86%         | 95,00%            | 3,14%             | 0:09:05 | 93,57%         |
| <b>TOTAL INBOUND</b> | <b>22.977</b>  | <b>11.806</b> | <b>2.520</b>        | <b>8.651</b>          | <b>6.400</b>          | <b>2.101</b>            | <b>8.501</b>       | <b>150</b>        | -              | -                 | -                 | -       | <b>95,33%</b>  |

Tabla N° 3



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, en él se puede ver que se presenta una variación de -32% para español y del -299% para inglés, con la habilitación del IVR en ese idioma se presentaron el mismo árbol que se maneja para el Skill en español.

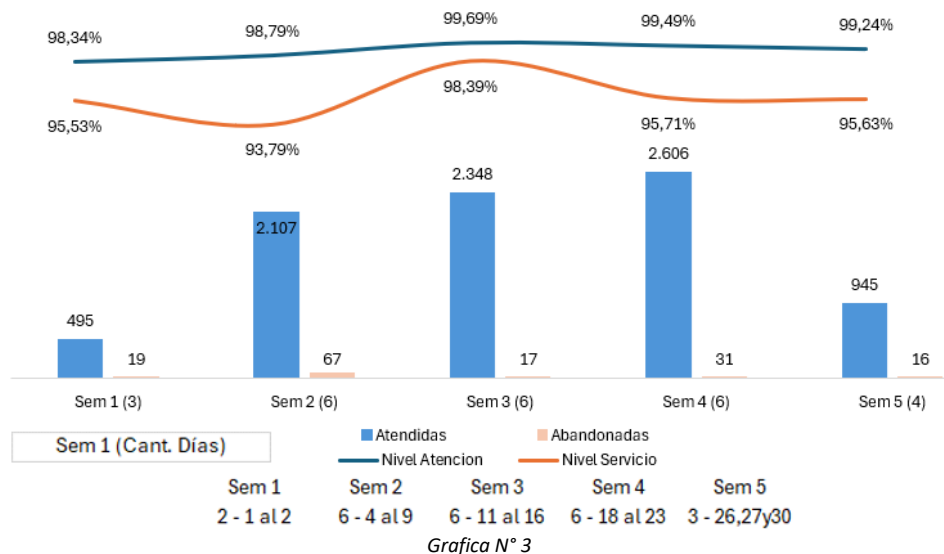
| Atencion ACD (Asesor) | ENE           | FEB           | MAR          | Variación |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|-----------|
| Español               | 29.509        | 11.201        | 8.485        | -32%      |
| Inglés                | 1.965         | 662           | 166          | -299%     |
| <b>TOTAL</b>          | <b>31.474</b> | <b>11.863</b> | <b>8.651</b> |           |

Tabla N° 4

#### 4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

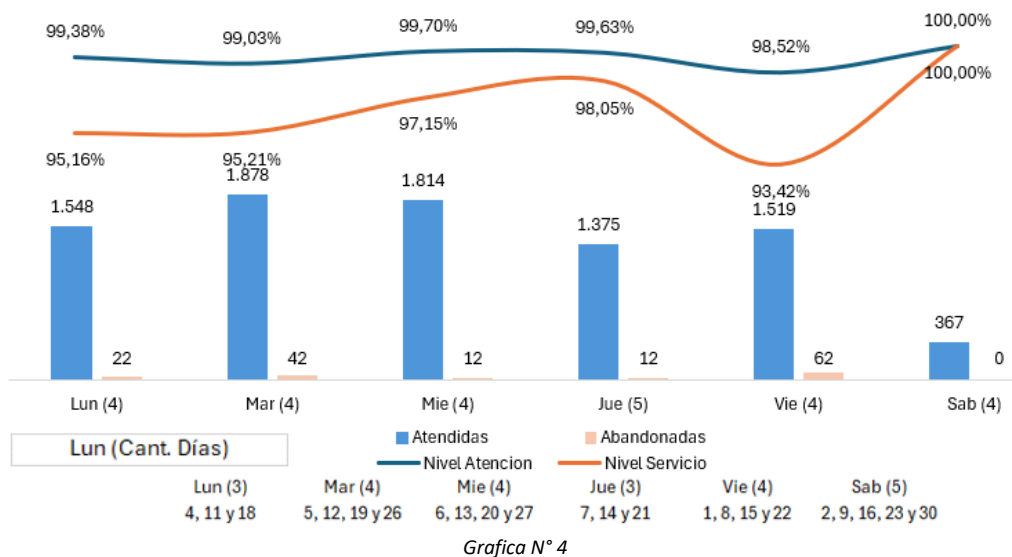
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que ingresaron por semana, cumpliendo con el nivel de servicio y atención contractualmente.

Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la tercera y cuarta semana (del lunes 11 al viernes 23) con un total de 4.954 este estuvo relacionado con información sobre orientación de trámites de extranjería y control migratorio.



## 4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

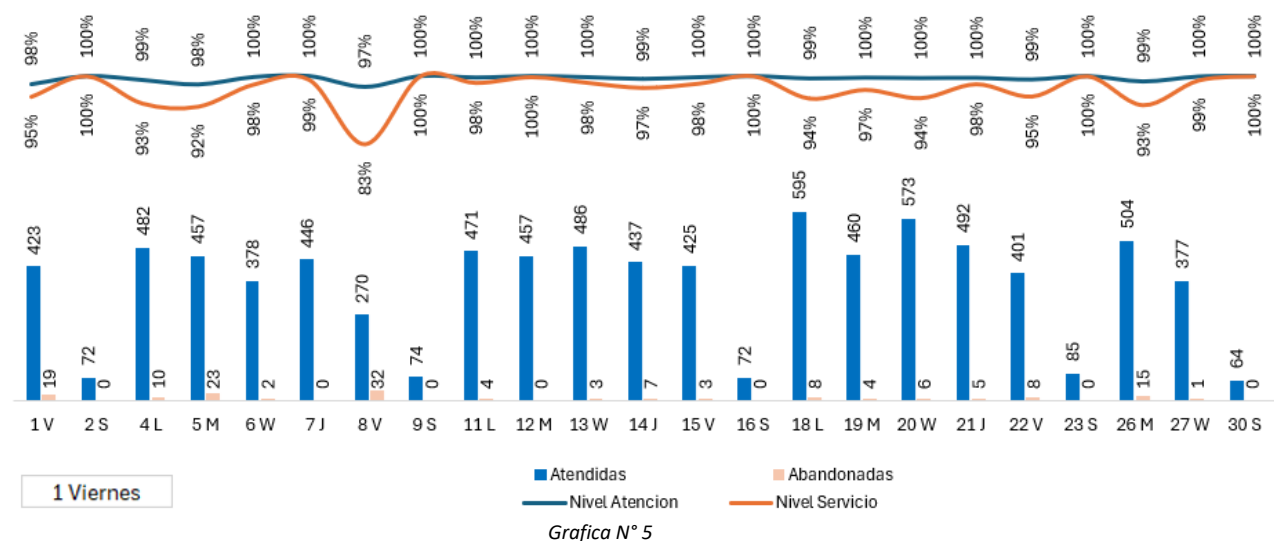
Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los martes seguidos de los miércoles (contamos con cuatro martes y miércoles en el mes). A resaltar que pese a los incrementos anteriormente mencionados los indicadores de NS y NA se cumplen según los ANS contractuales.



#### 4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

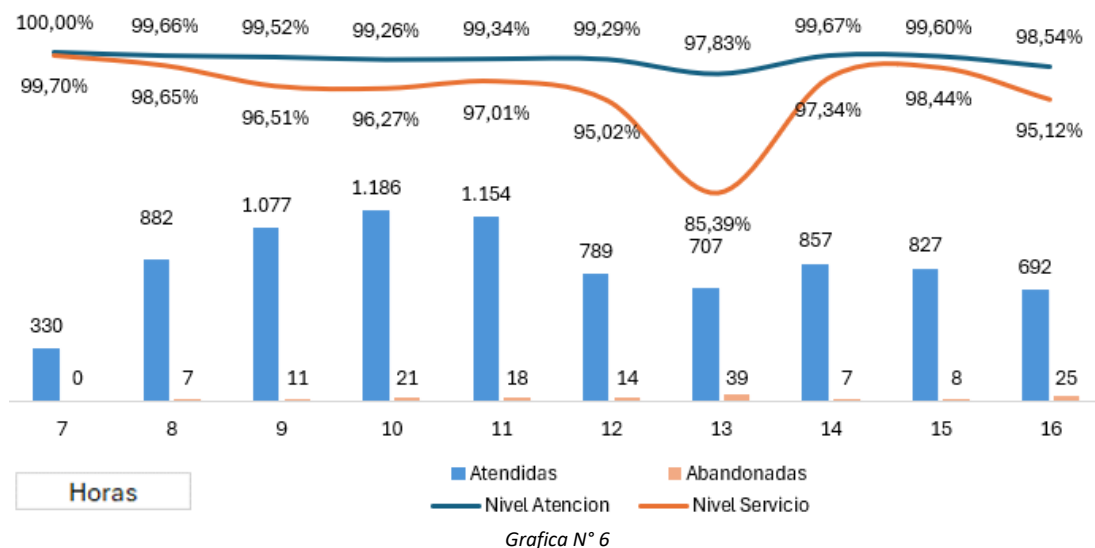
Los días 18, 20 y 21 de marzo presentaron variación significativa frente a la media habitual. Al realizar el Zoom se pudo identificar que el incremento obedece a las consultas de los siguientes tramites que se relacionan a los días previos de la semana santa:

- Control Migratorio
- Cédula de Extranjería
- Ciudadanos venezolanos



#### 4.2.4 Comportamiento Franja Horaria Inbound

Las horas de mayor volumen de interacciones se comprenden entre (10:00 a.m. y 11:00 a.m.), frente al nivel de servicio se evidencia que la afectación está entre las 1:00 p.m. y 2:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



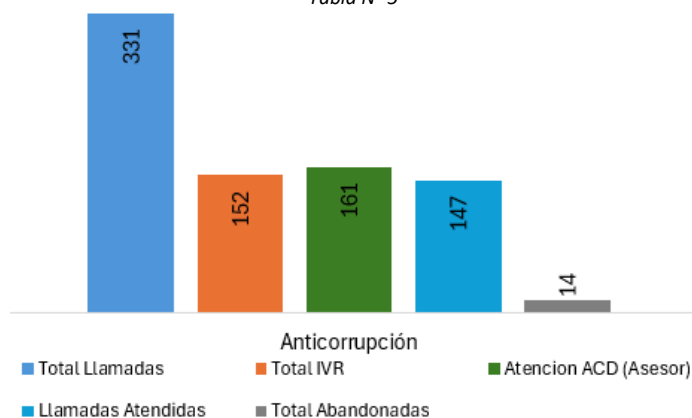
## 4.3 Segmento Línea Anticorrupción

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

De las 147 llamadas atendidas el 10.20% corresponden a tramites según la misionalidad de la campaña, el 89.80% corresponde a llamadas de atención general a orientación en trámites, información general de migración Colombia.

| Ítem                        | Total Llamadas | Total IVR  | Total Fuera Horario | Atencion ACD (Asesor) | Llamadas Atendidas | Total Abandonadas | Nivel Atención | Nivel de Servicio | Nivel de Abandono | TMO     | % Tipificación |
|-----------------------------|----------------|------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|---------|----------------|
| Anticorrupción              | 331            | 152        | 18                  | 161                   | 147                | 14                | 95,53%         | 97,96%            | 4,47%             | 0:01:53 | 87,76%         |
| <b>TOTAL ANTICORRUPCION</b> | <b>331</b>     | <b>152</b> | <b>18</b>           | <b>161</b>            | <b>147</b>         | <b>14</b>         | -              | -                 | -                 | -       | <b>87,76%</b>  |

Tabla N° 5



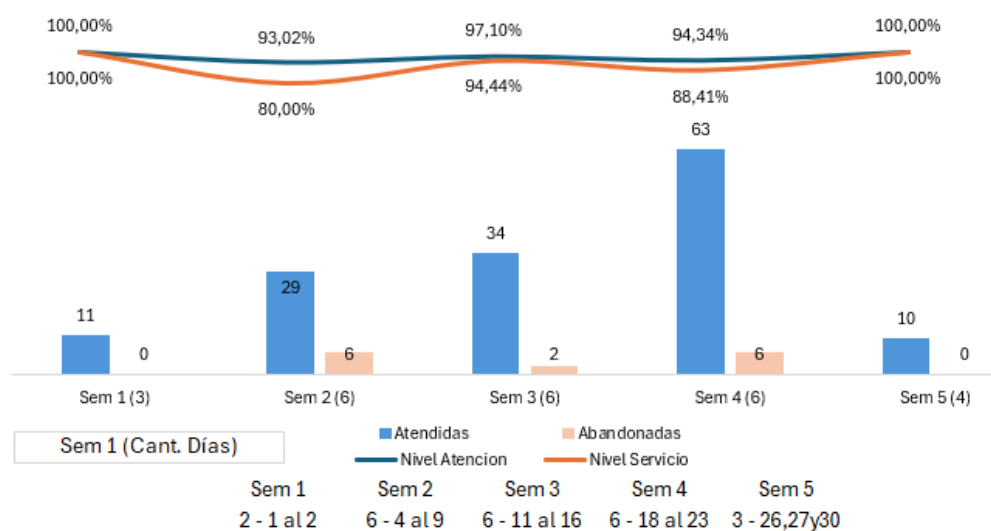
A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó una disminución de -12% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

| Atencion ACD (Asesor) | FEB        | MAR        | Variación   |
|-----------------------|------------|------------|-------------|
| Anticorrupción        | 180        | 161        | -12%        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>180</b> | <b>161</b> | <b>-12%</b> |

Tabla N° 6

#### 4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

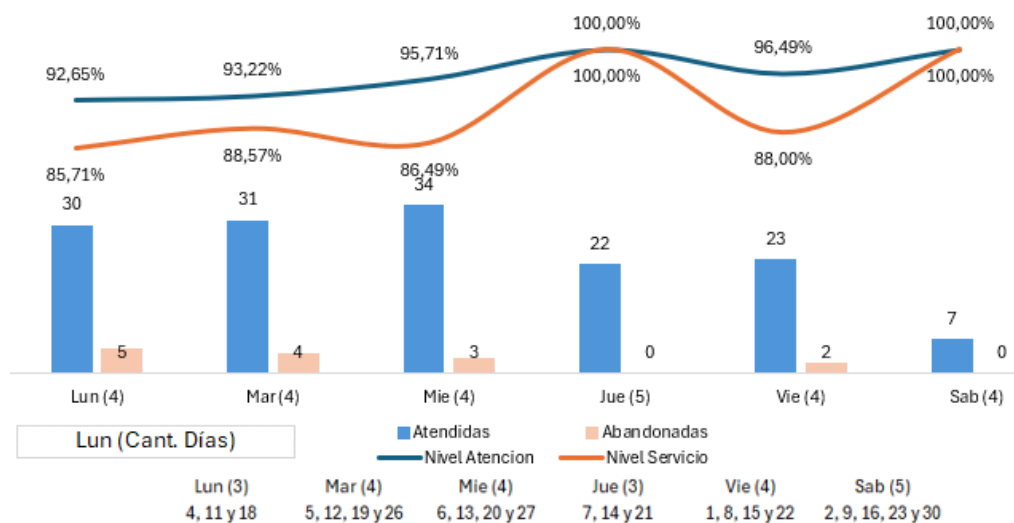
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea, la semana 4 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas.



Gráfica N° 8

#### 4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

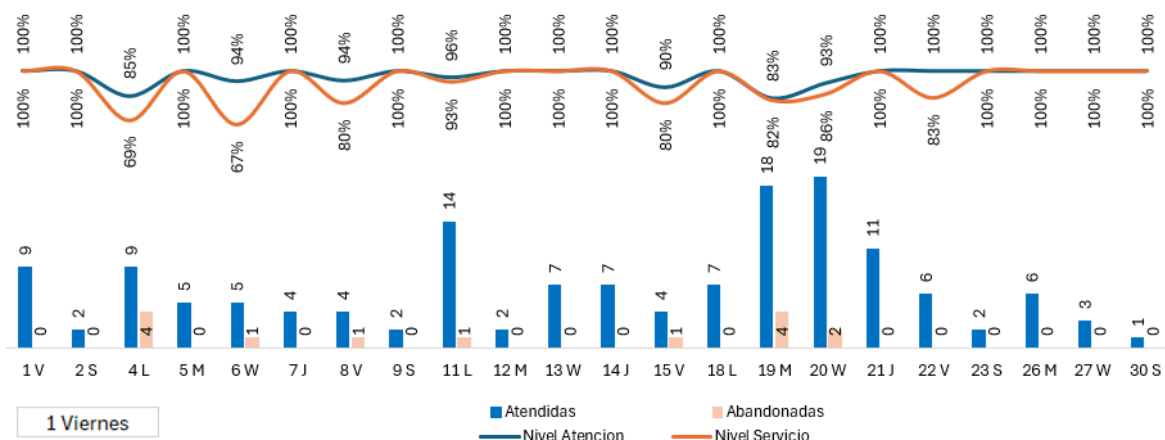
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas fueron los martes y miércoles con 31 y 34 llamadas, respectivamente en total en durante el mes así como lo muestra el gráfico a continuación:



Grafica N° 9

#### 4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

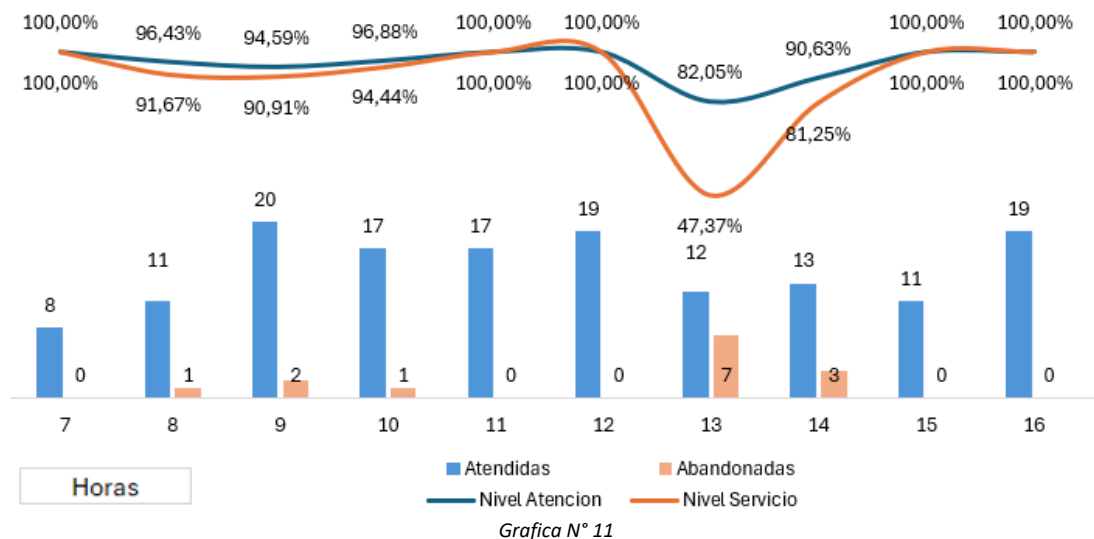
El promedio de ingreso de llamadas por día es de 7 interacciones, donde la gran mayoría son temas referentes a información general de los trámites y solicitudes de la entidad. De igual forma los días sábado el volumen es mínimo, teniendo que un solo sábado ingresaron 5.



Grafica N° 10

#### 4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 9, 12 y 4 de la tarde con 20 y 19 llamadas respectivamente, presentando un alto volumen de llamadas frente al mes anterior en la franja de la tarde.

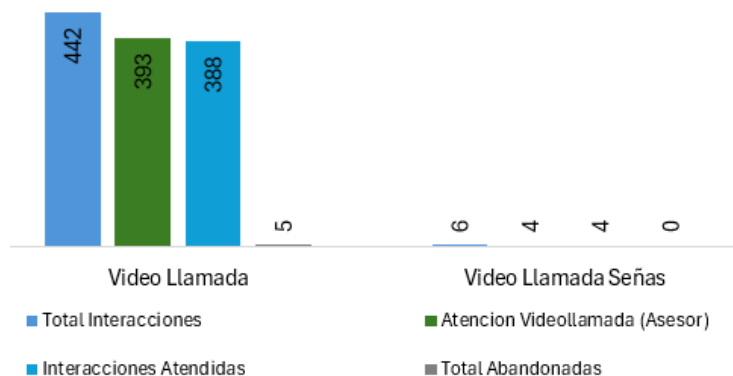


## 4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas presenta un incremento del 4% entre ambos canales, presentando un comportamiento similar al mes pasado y teniendo unos niveles de atención y de servicio superiores esperados.

| Campaña                   | Total Interacciones | Total Fuera Horario | Atencion Videollamada (Asesor) | Interacciones Atendidas | Total Abandonadas | Nivel Atención | Nivel de Servicio | Nivel de Abandono | TMO     | % Tipificación |
|---------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|---------|----------------|
| Video Llamada             | 442                 | 49                  | 393                            | 388                     | 5                 | 98,73%         | 98,73%            | 1,27%             | 0:06:53 | 98,20%         |
| Video Llamada Señas       | 6                   | 2                   | 4                              | 4                       | 0                 | 100,00%        | 100,00%           | 0,00%             | 0:02:47 | 75,00%         |
| <b>TOTAL VIDEOLLAMADA</b> | <b>448</b>          | <b>51</b>           | <b>397</b>                     | <b>392</b>              | <b>5</b>          | -              | -                 | -                 | -       | <b>86,60%</b>  |

Tabla N° 7



Gráfica N° 12



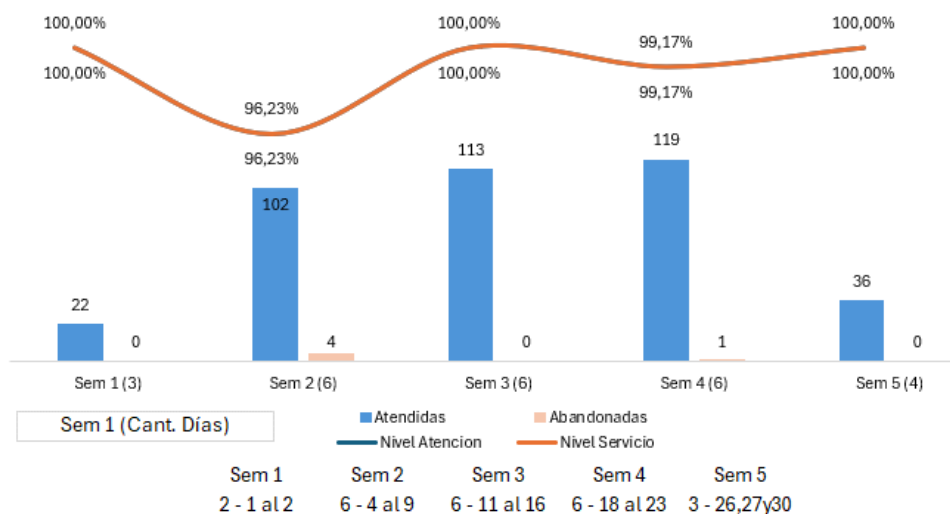
A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 4% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior para las video llamadas.

| Atencion Videollamada (Asesor) | FEB        | MAR        | Variación |
|--------------------------------|------------|------------|-----------|
| Video Llamada                  | 379        | 398        | 5%        |
| Video Llamada Señas            | 5          | 4          | -25%      |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>384</b> | <b>402</b> | <b>4%</b> |

Tabla N° 8

#### 4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

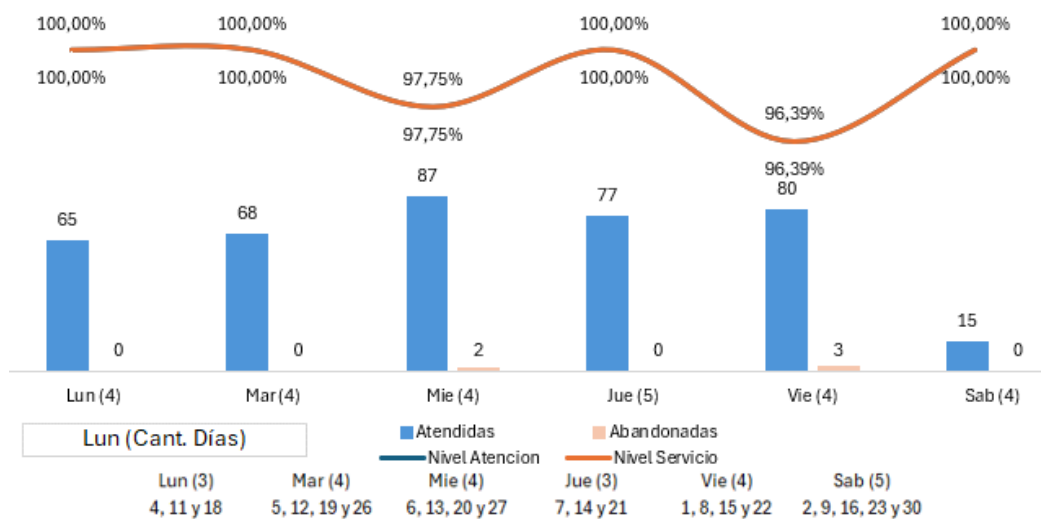
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 3 y 4 se presentaron más atenciones previo a la semana santa.



Grafica N° 13

#### 4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

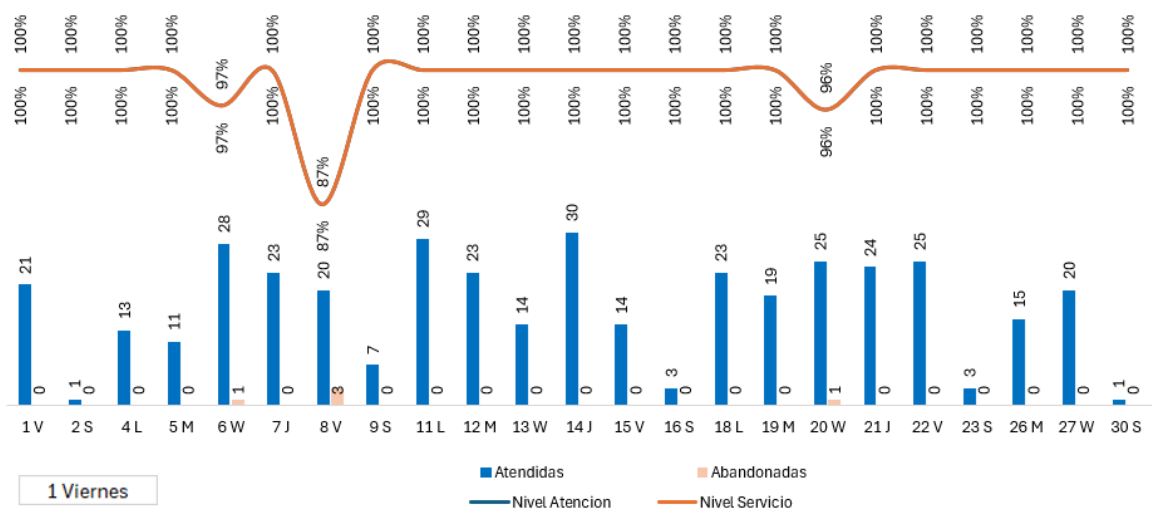
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los miércoles y viernes con 87 y 80 interacciones respectivamente.



Grafica N° 14

#### 4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

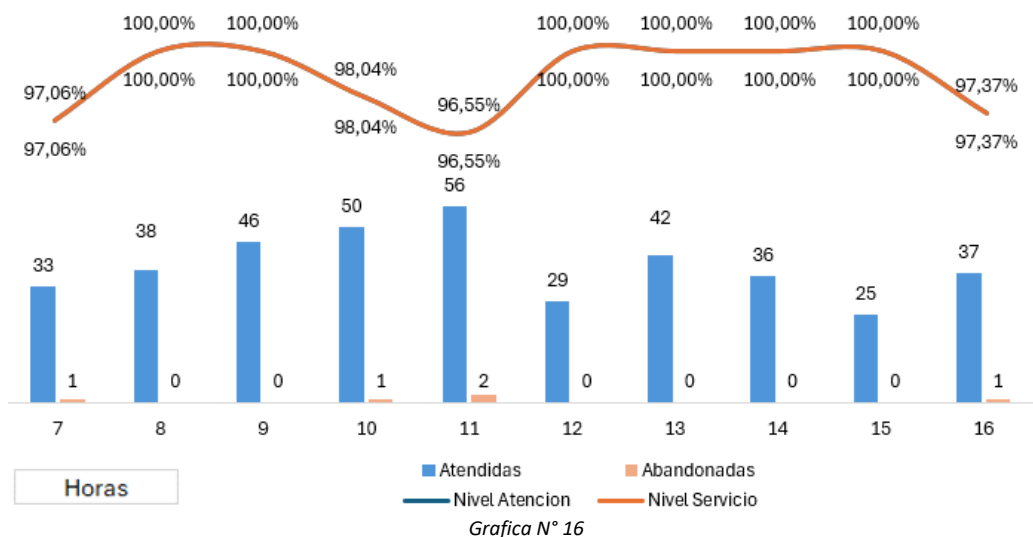
El jueves 14 se presentó el día de más interacciones recibidas con 30 registros, seguido del jueves 11 con 29 registros.



Grafica N° 15

#### 4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 10 y 11 de la mañana; por lo cual se continua en seguimiento, en cuanto a ajuste en los tiempos de break, apalancando el nivel de servicio en la franja horaria mencionada.

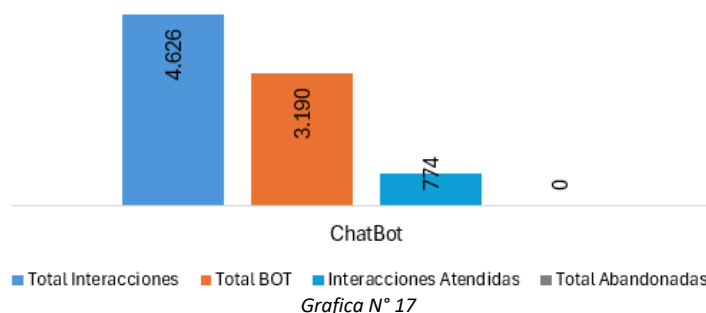


## 4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 4.626 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 17% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. El 83% de las interacciones fueron ciudadanos que navegaron en el Bot.

| Segmento          | Total Interacciones | Total BOT    | Exclusivo Bot | Navego Bot   | Total Fuera Horario | Interacciones Atendidas | Total Abandonadas | Nivel Atención | Nivel de Servicio | Nivel de Abandono | TMO     | % Tipificación |
|-------------------|---------------------|--------------|---------------|--------------|---------------------|-------------------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|---------|----------------|
| ChatBot           | 4.626               | 3.190        | 1.167         | 2.023        | 662                 | 774                     | 0                 | 100,00%        | 95,22%            | 0,00%             | 0:11:34 | 98,97%         |
| <b>TOTAL CHAT</b> | <b>4.626</b>        | <b>3.190</b> | <b>1.167</b>  | <b>2.023</b> | <b>662</b>          | <b>774</b>              | <b>0</b>          | -              | -                 | -                 | -       | <b>98,97%</b>  |

Tabla N° 9



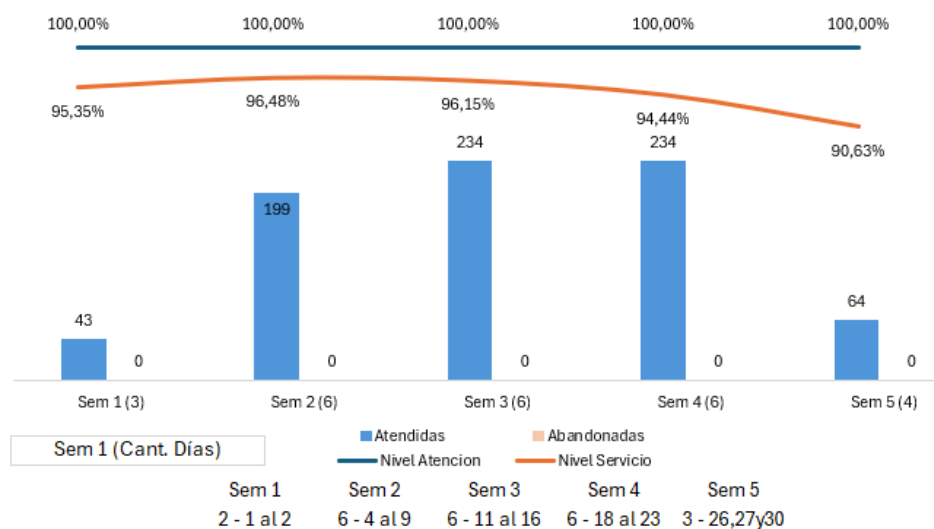
En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta que con la salida del Bot el 70% de los ciudadanos se autogestionan con la información publicada y no requieren paso a asesor, por eso la variación fue mínima respecto al mes anterior, solo disminuyó en 12 atenciones de asesor.

| Atencion ACD<br>(Asesor) | ENE          | FEB        | MAR        | Variación  |
|--------------------------|--------------|------------|------------|------------|
| Chat                     | 2.038        | -          | -          | -          |
| ChatBot                  | 550          | 786        | 774        | -2%        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>2.588</b> | <b>786</b> | <b>774</b> | <b>-2%</b> |

Tabla N° 10

#### 4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

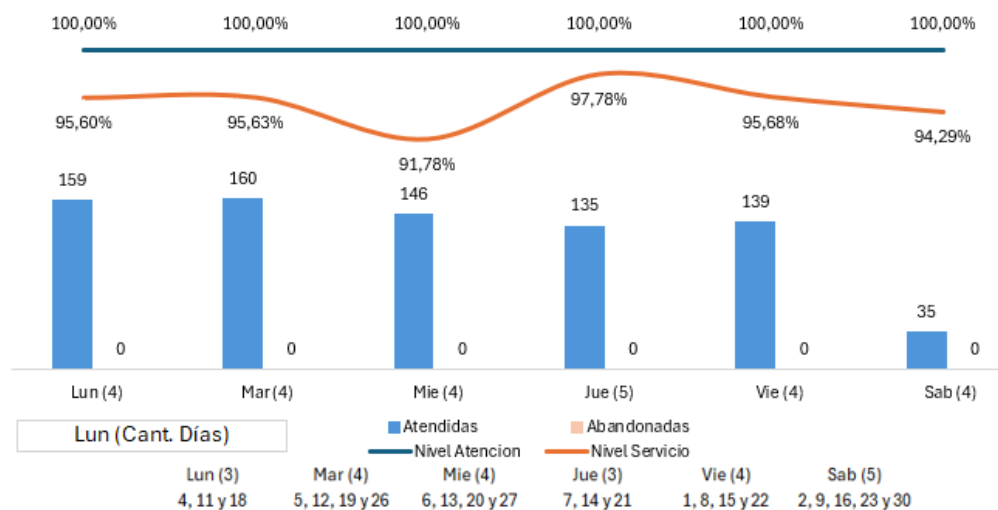
Se identifica que la semana 3 y 4 se presentó un promedio de 234 registros, siendo la media en cuanto al comportamiento de ingreso de interacciones, previo a la semana santa.



Grafica N° 18

#### 4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

Los lunes y martes, son los que presentan mayor volumen de atenciones, se evidencia que el nivel de atención y servicio requeridos contractualmente se cumplen en todas las semanas.

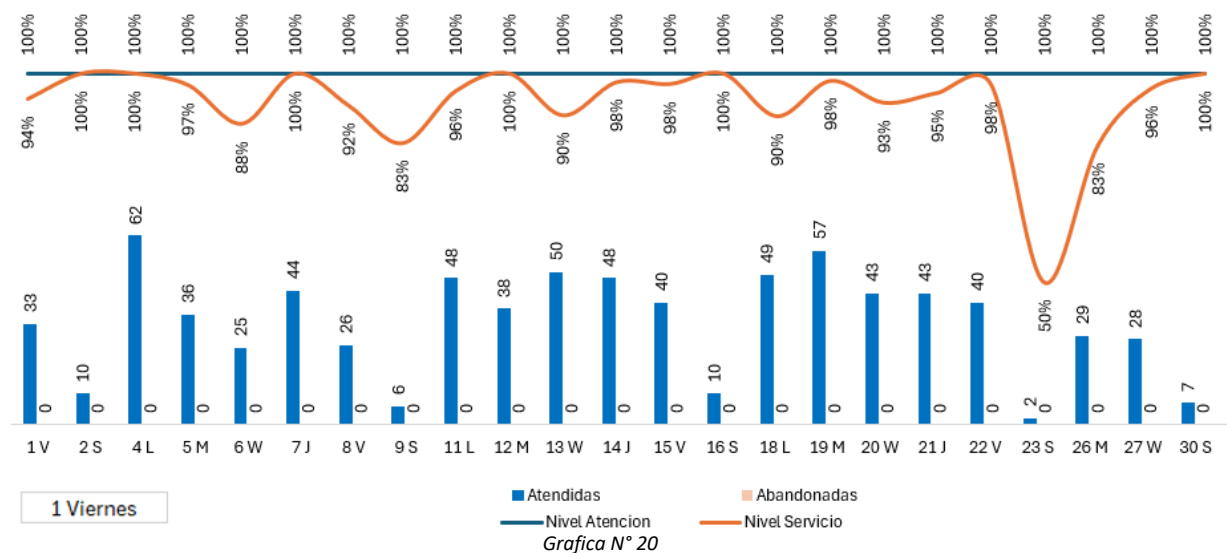


Grafica N° 19

## 4.5.3 Comportamiento Diario Chat

Se evidencia que los días de mayor volumen son al inicio de semana los lunes, en particular el 1er lunes del mes, donde los temas con mayor participación corresponden a:

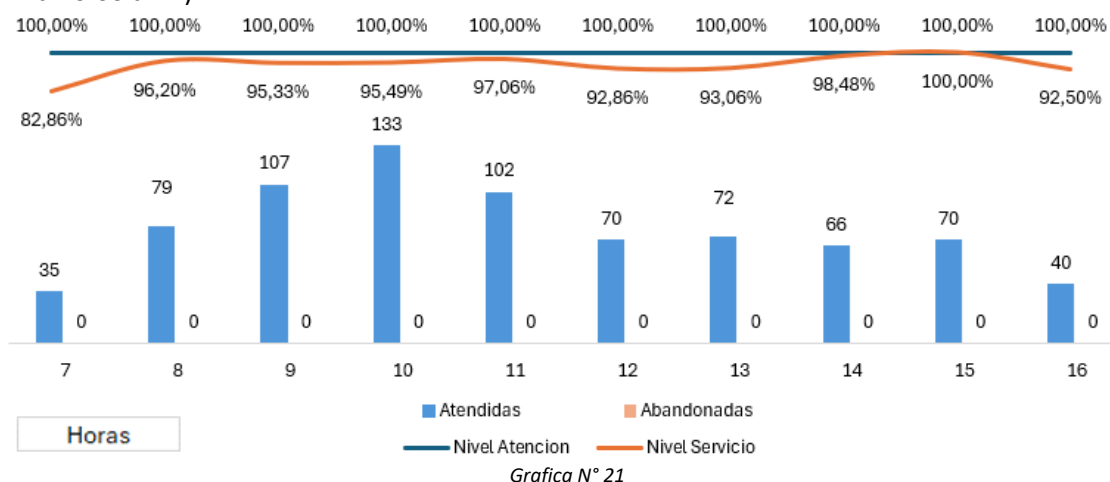
- Ciudadanos venezolanos
- Extranjería
- Control Migratorio



Grafica N° 20

#### 4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (09:00 a.m. a 10:00 a.m.)

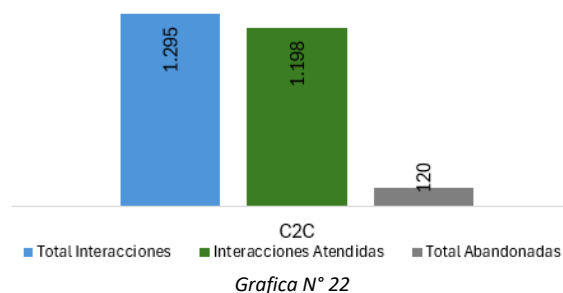


#### 4.6 Clic to Call (C2C)

Se presentan los siguientes resultados, dando cumplimiento a los niveles de servicio y atención que se tienen establecidos contractualmente.

| Segmento         | Total Interacciones | Atencion ACD (Asesor) | Interacciones Atendidas | Total Abandonadas | Nivel Atencion | Nivel de Servicio | Nivel de Abandono | TMO     | % Tipificacion |
|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|---------|----------------|
| C2C              | 1.295               | 1.295                 | 1.198                   | 120               | 92,51%         | 91,89%            | 9,27%             | 0:07:27 | 97,08%         |
| <b>TOTAL C2C</b> | <b>1.295</b>        | <b>1.295</b>          | <b>1.198</b>            | <b>120</b>        | -              | -                 | -                 | -       | <b>97,08%</b>  |

Tabla N° 11



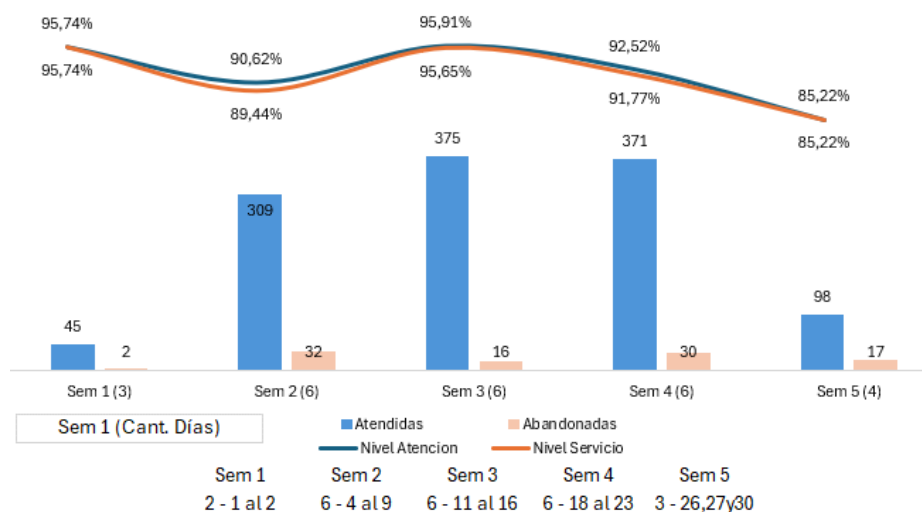
A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 16% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

| Atencion ACD<br>(Asesor) | FEB          | MAR          | Variación  |
|--------------------------|--------------|--------------|------------|
| C2C                      | 1.083        | 1.295        | 16%        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1.083</b> | <b>1.295</b> | <b>16%</b> |

Tabla N° 12

#### 4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

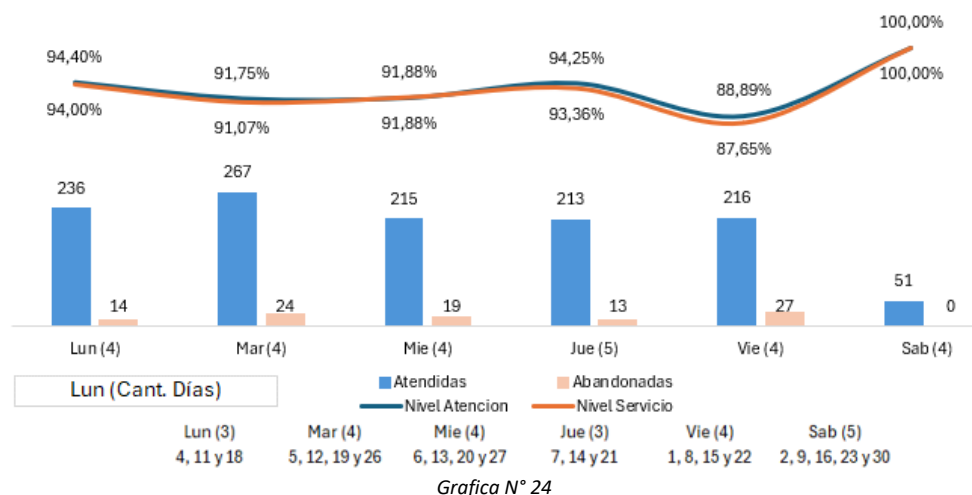
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la tercera y cuarta semana con 373 registros en promedio.



Grafica N° 23

#### 4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

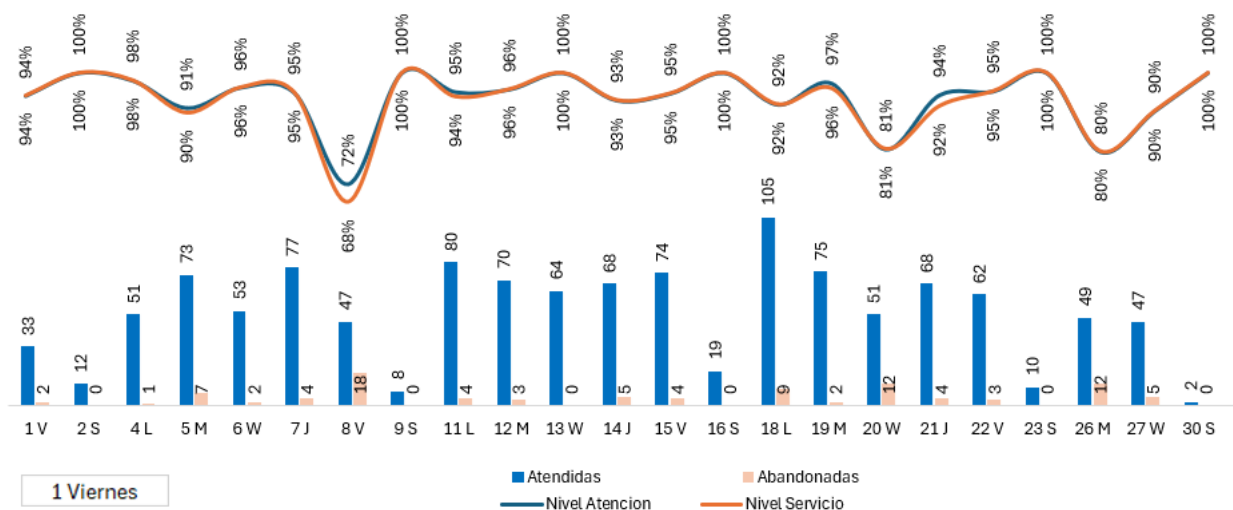
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones fueron los lunes y martes con 251 registros en promedio. Los temas más consultados por este canal son: Cedula Extranjería y ciudadanos venezolanos.



Gráfica N° 24

#### 4.6.3 Comportamiento Diario C2C

Los días con más registros atendidos fueron los lunes 11 y 18 de marzo, con 80 y 105 registros, respectivamente.

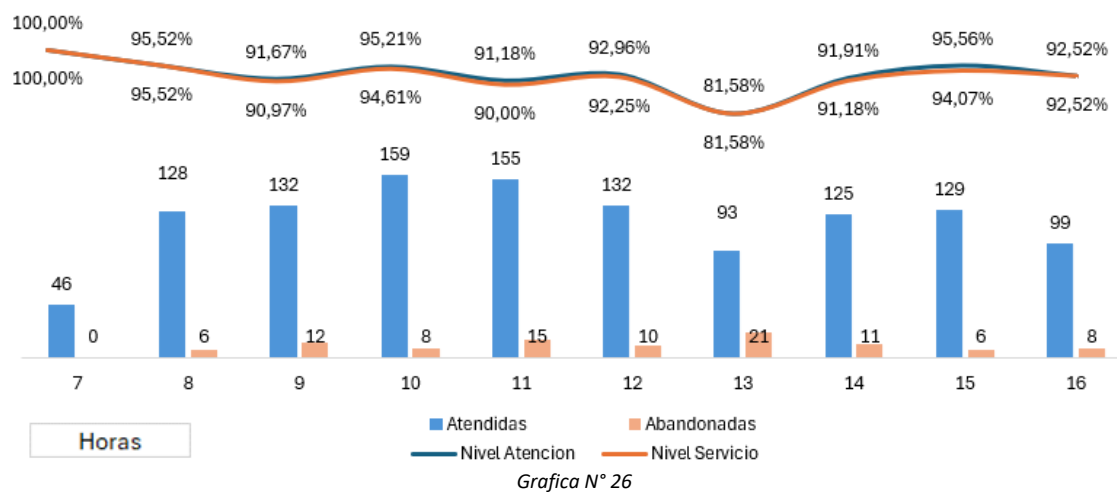


Gráfica N° 25

#### 4.6.4 Comportamiento Franja Horaria C2C

Las horas de mayor impacto en volumen son de 10:00 y 11:00 am, con un promedio de 157 registros en esa franja horario.





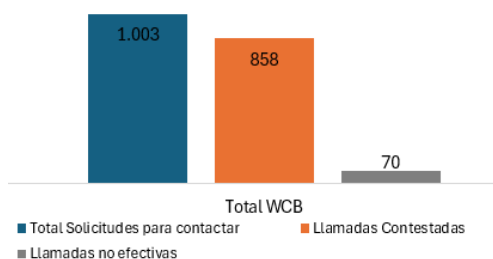
## 4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

Esta opción está activa desde la página de Migración Colombia para que los ciudadanos dejen sus datos y en el momento que exista disponibilidad se realice la devolución de la llamada.

Para el mes de marzo, 1.003 ciudadanos ingresaron el enlace que tienen la entidad para que los ciudadanos se pongan en contacto y el resultado de la devolución de llamadas fue: 95% de contactabilidad y solo 70 llamadas fueron no efectivas.

| Segmento      | Total Solicitudes para contactar | Llamadas Contestadas | Llamadas no efectivas | % Contactabilidad | TMO     |
|---------------|----------------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|---------|
| Web Call Back | 1.003                            | 858                  | 70                    | 95%               | 0:07:17 |

Tabla N° 13



Frente al crecimiento de solicitudes para contactar hechas desde la página incremento en un 22% (218 registros). Así mismo, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes actual, donde se presentó un aumento del 23% frente al total de llamadas contestadas del mes inmediatamente anterior.

| Llamadas Contestadas | FEB        | MAR        | Variación  |
|----------------------|------------|------------|------------|
| Web Call Back        | 662        | 858        | 23%        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>662</b> | <b>858</b> | <b>23%</b> |

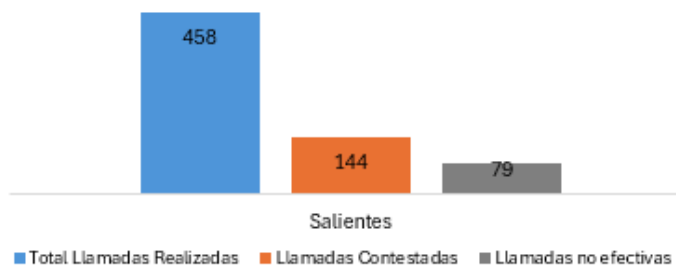
Tabla N° 14

#### 4.8 Segmento Outbound

Este servicio de devolución llamadas hace referencia a las llamadas que se devuelven a los ciudadanos, existen dos casuísticas por las que se da la devolución en especial para marzo, por temas de (agendamiento y por respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados).

| Campaña                | Total Llamadas Realizadas | Llamadas Contestadas | Llamadas no efectivas | % Contactabilidad | TMO     |
|------------------------|---------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|---------|
| Salientes              | 458                       | 144                  | 79                    | 31,44%            | 0:03:23 |
| <b>TOTAL SALIENTES</b> | <b>458</b>                | <b>144</b>           | <b>79</b>             | -                 | -       |

Tabla N° 15



Grafica N° 28

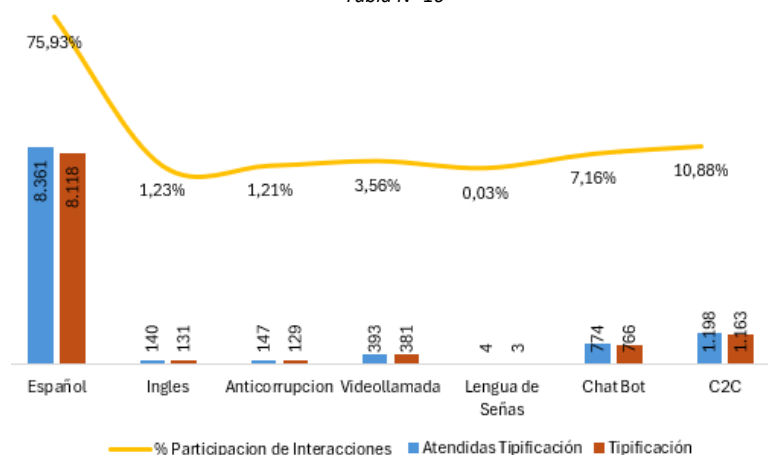
## 5 TIPIFICACIONES

Durante el mes en gestión porcentaje de tipificación fue del 97.04% sobre las interacciones contestadas. Se continuará con la retroalimentación y gestión para lograr obtener una mejor participación en las tipificaciones.

En la tabla a continuación se puede observar el comportamiento por cada uno de los segmentos.

| Canal                   | Línea           | Atendidas     | Tipificación  | % Tipificación | % Participación de Interacciones |
|-------------------------|-----------------|---------------|---------------|----------------|----------------------------------|
| Teléfono                | Español         | 8.361         | 8.118         | 97,09%         | 75,93%                           |
|                         | Inglés          | 140           | 131           | 93,57%         | 1,23%                            |
|                         | Anticorrupción  | 147           | 129           | 87,76%         | 1,21%                            |
| Ventanilla              | Videollamada    | 393           | 381           | 96,95%         | 3,56%                            |
|                         | Lengua de Señas | 4             | 3             | 75,00%         | 0,03%                            |
|                         | Chat Bot        | 774           | 766           | 98,97%         | 7,16%                            |
|                         | C2C             | 1.198         | 1.163         | 97,08%         | 10,88%                           |
| <b>Total Telefónico</b> |                 | <b>8.648</b>  | <b>8.378</b>  | <b>96,88%</b>  | <b>78,36%</b>                    |
| <b>Total Ventanilla</b> |                 | <b>2.369</b>  | <b>2.313</b>  | <b>97,64%</b>  | <b>21,64%</b>                    |
| <b>Total General</b>    |                 | <b>11.017</b> | <b>10.691</b> | <b>97,04%</b>  | <b>100,00%</b>                   |

Tabla N° 16



Grafica N° 29

## 5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es **Orientación trámites** con una participación del 64.18% seguida de **Información General** con una participación del 10.96%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla única).

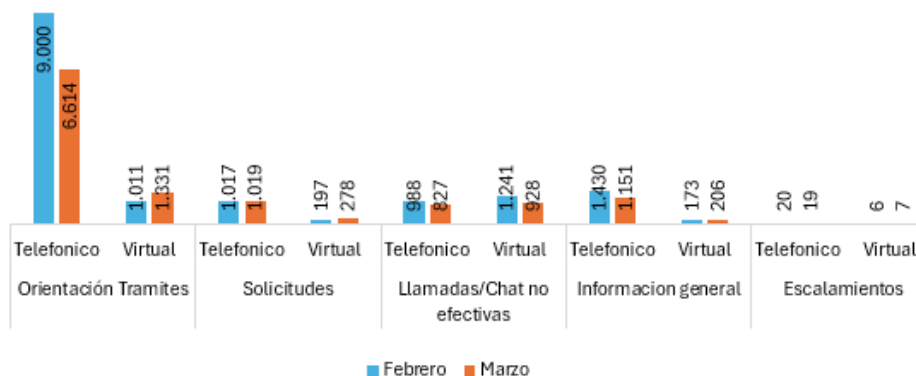
| Tipificaciones                    | TELEFONICO     |               | VENTANILLA     |               | TOTAL          |               |
|-----------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|                                   | Tipificaciones | % Tipific.    | Tipificaciones | % Tipific.    | Tipificaciones | % Tipific.    |
| <b>Orientación Trámites</b>       | <b>6.614</b>   | <b>68,68%</b> | <b>1.331</b>   | <b>48,40%</b> | <b>7.945</b>   | <b>64,18%</b> |
| Control Migratorio                | 2.250          | 23,36%        | 351            | 12,76%        | 2.601          | 21,01%        |
| Extranjeria                       | 1.983          | 20,59%        | 479            | 17,42%        | 2.462          | 19,89%        |
| Ciudadanos_Venezolanos            | 1.890          | 19,63%        | 382            | 13,89%        | 2.272          | 18,35%        |
| Verificacion_migratoria           | 490            | 5,09%         | 119            | 4,33%         | 609            | 4,92%         |
| Citas                             | 1              | 0,01%         |                | 0,00%         | 1              | 0,01%         |
| <b>Llamadas/Chat no efectivas</b> | <b>827</b>     | <b>8,59%</b>  | <b>928</b>     | <b>33,75%</b> | <b>1.755</b>   | <b>14,18%</b> |
| Llamadas no efectivas             | 827            | 8,59%         | 928            | 33,75%        | 1.755          | 14,18%        |
| <b>Informacion general</b>        | <b>1.151</b>   | <b>11,95%</b> | <b>206</b>     | <b>7,49%</b>  | <b>1.357</b>   | <b>10,96%</b> |
| Otras entidades                   | 908            | 9,43%         | 179            | 6,51%         | 1.087          | 8,78%         |
| Informacion Migracion Colombia    | 243            | 2,52%         | 27             | 0,98%         | 270            | 2,18%         |
| <b>Solicitudes</b>                | <b>1.019</b>   | <b>10,58%</b> | <b>278</b>     | <b>10,11%</b> | <b>1.297</b>   | <b>10,48%</b> |
| Citas                             | 687            | 7,13%         | 190            | 6,91%         | 877            | 7,08%         |
| PQRSF                             | 332            | 3,45%         | 88             | 3,20%         | 420            | 3,39%         |
| <b>Escalamientos</b>              | <b>19</b>      | <b>0,20%</b>  | <b>7</b>       | <b>0,25%</b>  | <b>26</b>      | <b>0,21%</b>  |
| Escalamiento segundo nivel        | 19             | 0,20%         | 7              | 0,25%         | 26             | 0,21%         |
| <b>Total general</b>              | <b>9.823</b>   | <b>100%</b>   | <b>2.557</b>   | <b>100%</b>   | <b>12.380</b>  | <b>100%</b>   |

Tabla N° 17

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

| Comparativo Tipificaciones        | Mes        | Enero         | Febrero       | Marzo         | TOTAL         | % Variación   |
|-----------------------------------|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Orientación</b>                | Telefonico | 11.388        | 9.000         | 6.614         | <b>27.002</b> | <b>-26,5%</b> |
| <b>Tramites</b>                   | Virtual    | 905           | 1.011         | 1.331         | <b>3.247</b>  | <b>31,7%</b>  |
| <b>Solicitudes</b>                | Telefonico | 6.308         | 1.017         | 1.019         | <b>8.344</b>  | <b>0,2%</b>   |
|                                   | Virtual    | 156           | 197           | 278           | <b>631</b>    | <b>41,1%</b>  |
| <b>Llamadas/Chat no efectivas</b> | Telefonico | 1.373         | 988           | 827           | <b>3.188</b>  | <b>-16,3%</b> |
|                                   | Virtual    | 797           | 1.241         | 928           | <b>2.966</b>  | <b>-25,2%</b> |
| <b>Informacion general</b>        | Telefonico | 1.674         | 1.430         | 1.151         | <b>4.255</b>  | <b>-19,5%</b> |
|                                   | Virtual    | 127           | 173           | 206           | <b>506</b>    | <b>19,1%</b>  |
| <b>Escalamientos</b>              | Telefonico | 39            | 20            | 19            | <b>78</b>     | <b>-5,0%</b>  |
|                                   | Virtual    | 1             | 6             | 7             | <b>14</b>     | <b>16,7%</b>  |
| <b>Totales</b>                    |            | <b>22.768</b> | <b>15.083</b> | <b>12.380</b> | <b>50.231</b> | <b>-17,9%</b> |

Tabla N° 18

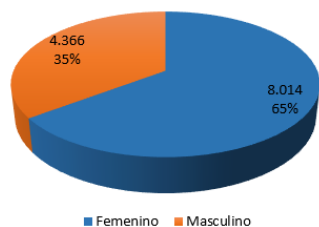


■ Febrero ■ Marzo

Grafica N° 30

## 5.2 % Participación por Genero

Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 65% seguido del género masculino con un 35% de en cuanto al total de participación de los canales (telefónico y ventanilla virtual).

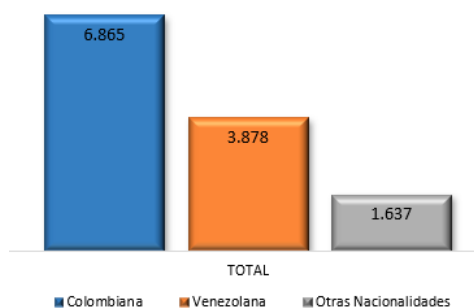


■ Femenino ■ Masculino

Grafica N° 31

### 5.3 % Participación por Nacionalidad

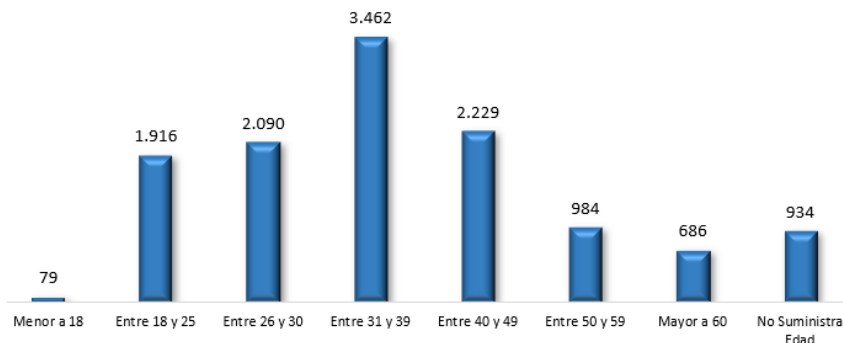
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 55.5% y venezolanos 31.3% y las demás nacionalidades con el 13.2%.



Grafica N° 32

### 5.4 % Participación por Grupo de Edades

Se identifica que la mayoría de los ciudadanos que se comunican al Contact Center están en una edad entre 31 y 39 años con un 28%.



Grafica N° 33

## 6 GESTION PQRS

### 6.1 Tipo de Solicitud

Para el mes de marzo en la plataforma C3 se radicaron 3.680 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.657 que corresponden al 72.20%, el 27.80% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia:

| Segmento                       | Cant.        | %           |
|--------------------------------|--------------|-------------|
| Gestionadas por Contact Center | 2.657        | 72,20%      |
| Gestión Otras Dependencias     | 1.023        | 27,80%      |
| <b>Total General</b>           | <b>3.680</b> | <b>100%</b> |

Tabla N° 19

El 86% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de petición por parte de los ciudadanos.

| Tipo de Solicitud                | Cant.        | %           |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| Petición                         | 3.183        | 86,49%      |
| Reclamo                          | 344          | 9,35%       |
| Queja                            | 63           | 1,71%       |
| Denuncia                         | 36           | 0,98%       |
| Solicitud de Información Pública | 32           | 0,87%       |
| Felicitación                     | 16           | 0,43%       |
| Sugerencia                       | 6            | 0,16%       |
| <b>Total General</b>             | <b>3.680</b> | <b>100%</b> |

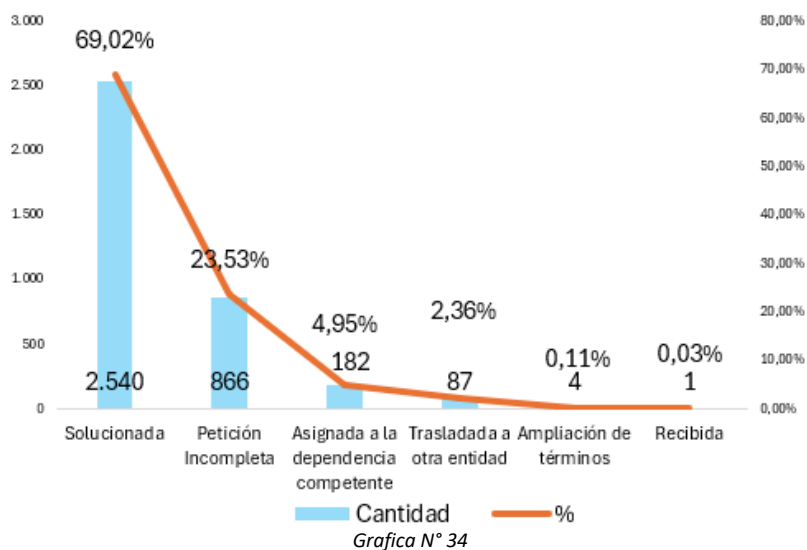
Tabla N° 20

## 6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 95% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 5% remitidas a otras dependencias.

| Estado                               | Cantidad     | %           |
|--------------------------------------|--------------|-------------|
| Solucionada                          | 2.540        | 69,02%      |
| Petición Incompleta                  | 866          | 23,53%      |
| Asignada a la dependencia competente | 182          | 4,95%       |
| Trasladada a otra entidad            | 87           | 2,36%       |
| Ampliación de términos               | 4            | 0,11%       |
| Recibida                             | 1            | 0,03%       |
| <b>Total general</b>                 | <b>3.680</b> | <b>100%</b> |

Tabla N° 21



### 6.3 Gestión por Backoffice

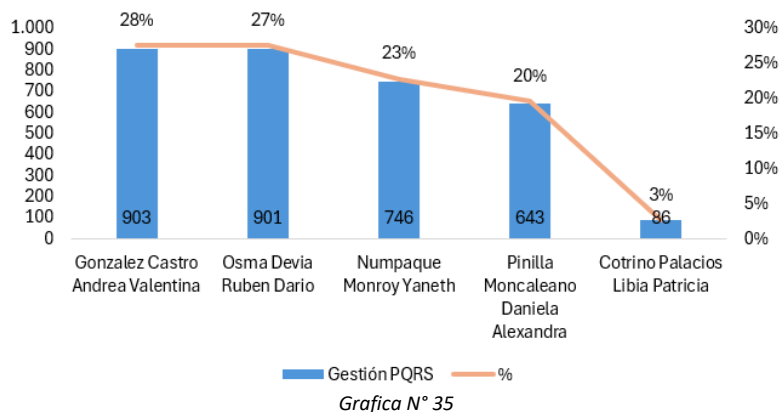
Se identifica dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas por los siguientes factores:

- En el mes de marzo la agente Libia Cotrino, presento apoyo en el segmento de BackOffice, por ello se identifica disminución en gestión de solicitudes.

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

| Agente                               | Cant.        | %           |
|--------------------------------------|--------------|-------------|
| Andrea Valentina Gonzalez Castro     | 734          | 27,63%      |
| Ruben Dario Osma Devia               | 659          | 24,80%      |
| Yaneth Numpaque Monroy               | 634          | 23,86%      |
| Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano | 588          | 22,13%      |
| Libia Patricia Cotrino Palacios      | 42           | 1,58%       |
| <b>Total General</b>                 | <b>2.657</b> | <b>100%</b> |

Tabla N° 22



En cuanto a la productividad en gestión por numero de días, por cada uno de los agentes se identifica que el 98% de las solicitudes que se distribuyen se responden en el mismo día de asignación.

| Agente / Días                        | 0            | 1         | 2        | 3        | 4        | 5        | 7        | 8        | 9        | Total general |
|--------------------------------------|--------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|
| Andrea Valentina Gonzalez Castro     | 715          | 12        | 1        | 3        | 2        | 0        | 0        | 0        | 1        | 734           |
| Ruben Dario Osma Devia               | 654          | 3         | 0        | 0        | 0        | 1        | 1        | 0        | 0        | 659           |
| Yaneth Numpaque Monroy               | 629          | 2         | 2        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 634           |
| Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano | 579          | 6         | 0        | 0        | 2        | 0        | 0        | 1        | 0        | 588           |
| Libia Patricia Cotrino Palacios      | 28           | 14        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 42            |
| <b>Total General</b>                 | <b>2.605</b> | <b>37</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>2.657</b>  |

Tabla N° 23

## 7 AGENDAMIENTO

Para el mes de marzo, se publicaron las agendas para los siguientes trámites:

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

Se generaron 27.091 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 15.299 citas y quedaron disponibles 11.792.



- Cabe aclarar que las citas que en estado quedaron disponibles 11.792, es porque el ciudadano no registro programación de cita.

| Estado Reserva       | Cantidad      | %           |
|----------------------|---------------|-------------|
| Asiste               | 9.234         | 60,36%      |
| No asiste            | 2.715         | 17,75%      |
| Reservada            | 3.350         | 21,90%      |
| <b>Total general</b> | <b>15.299</b> | <b>100%</b> |

Tabla N° 24

En marzo no se presentaron novedades con la plataforma de agendamiento. Previamente se realizó manualmente la programación teniendo como guía la programación de la entidad, tarea ejecutada por la profesional encargada ante a la entidad.

Del total de citas publicadas en marzo se agendó el 57%, quedando una disponibilidad del 43%. Una variación mínima frente al mes pasado, mostrando una estabilización frente a febrero, que solo se agendaron el 26%.

El proceso de menor demanda para agendar fue registro de visa (26.4% agendadas) y los de mayor demanda Orientación de trámites (98.8%), luego sigue Cédula de extranjería (72.6%), Certificado de movimiento migratorios (61.1%) y Reexpedición de PPT con el 58.0%.

| Trámite                                           | Agendada      | Disponible    | Total general | % de agendadas |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Cédula de extranjería                             | 5.390         | 2.030         | 7.420         | 72,6%          |
| Salvoconducto                                     | 2.753         | 3.326         | 6.079         | 45,3%          |
| Certificado de movimiento migratorios             | 2.592         | 1.648         | 4.240         | 61,1%          |
| Duplicado PPT-pérdida-hurto                       | 1.525         | 1.119         | 2.644         | 57,7%          |
| Reexpedición de PPT-corrección información        | 1.523         | 1.103         | 2.626         | 58,0%          |
| Registro de visa                                  | 666           | 1.854         | 2.520         | 26,4%          |
| Proceso administrativo persona natural o jurídica | 473           | 323           | 796           | 59,4%          |
| Atención SIRE                                     | 140           | 386           | 526           | 26,6%          |
| Orientación Trámites y Servicios                  | 237           | 3             | 240           | 98,8%          |
| <b>Total general</b>                              | <b>15.299</b> | <b>11.792</b> | <b>27.091</b> | <b>56,5%</b>   |

Tabla N° 25

## 7.1 Top Agendamiento por ciudades

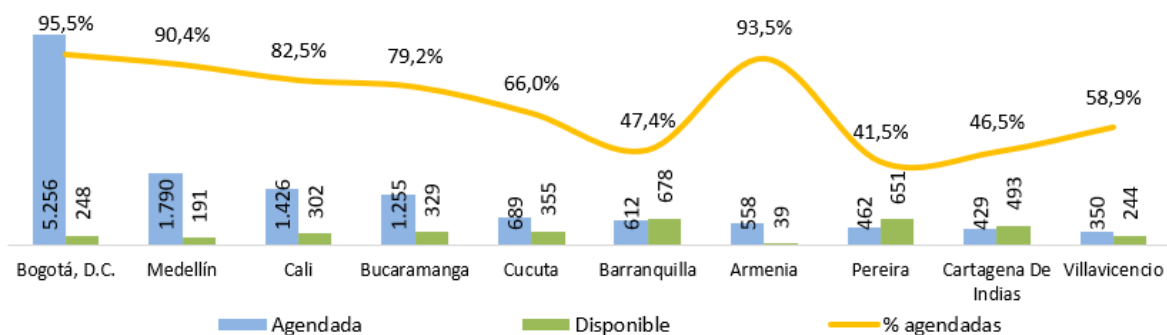
Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 95.5% y Medellín con el 90.4%, seguida de Cali con el 82.5 del total de citas disponibles.

| Municipio    | Dirección Punto Atención | Agendada | Disponible | Total general | % agendadas |
|--------------|--------------------------|----------|------------|---------------|-------------|
| Bogotá, D.C. | Calle 100 # 11B-27       | 5.256    | 248        | 5.504         | 95,5%       |
| Medellín     | Calle 19 # 80A-40        | 1.790    | 191        | 1.981         | 90,4%       |

|                              |                                               |               |               |               |            |
|------------------------------|-----------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| Cali                         | Avenida 3 Norte # 50N-20                      | 1.426         | 302           | 1.728         | 82,5%      |
| Bucaramanga                  | Carrera 11 # 41-13                            | 1.255         | 329           | 1.584         | 79,2%      |
| Cúcuta                       | Calle 22N # 8-47                              | 689           | 355           | 1.044         | 66,0%      |
| Barranquilla                 | Carrera 42 # 54-77                            | 612           | 678           | 1.290         | 47,4%      |
| Armenia                      | Carrera 12 # 19-00 Local 18                   | 558           | 39            | 597           | 93,5%      |
| Pereira                      | Avenida 30 De agosto # 26-37                  | 462           | 651           | 1.113         | 41,5%      |
| Cartagena De Indias          | Calle 20 B # 29-18                            | 429           | 493           | 922           | 46,5%      |
| Villavicencio                | Calle 37 # 32-37                              | 350           | 244           | 594           | 58,9%      |
| Tunja                        | Transversal 9A # 29-29                        | 348           | 174           | 522           | 66,7%      |
| Riohacha                     | Calle 5 # 4-48                                | 242           | 676           | 918           | 26,4%      |
| Popayán                      | Calle 4 Norte # 10B-66                        | 217           | 449           | 666           | 32,6%      |
| Manizales                    | Calle 53 # 25A-35                             | 215           | 81            | 296           | 72,6%      |
| Rumichaca                    | Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf | 207           | 153           | 360           | 57,5%      |
| Pasto                        | Calle 17 # 29-70                              | 203           | 391           | 594           | 34,2%      |
| Ibagué                       | Calle 10 # 8-07                               | 165           | 213           | 378           | 43,7%      |
| Valledupar                   | Carrera 15 # 13B Bis-35                       | 155           | 781           | 936           | 16,6%      |
| Neiva                        | Calle 8 # 7-70                                | 147           | 267           | 414           | 35,5%      |
| Santa Marta                  | Calle 19 # 8-68 Esquina                       | 129           | 299           | 428           | 30,1%      |
| Montería                     | Calle 28 # 2-27                               | 127           | 161           | 288           | 44,1%      |
| Maicao                       | Calle 16 # 3-28                               | 96            | 840           | 936           | 10,3%      |
| Yopal                        | Calle 7 # 19-35                               | 84            | 528           | 612           | 13,7%      |
| Puerto Carreño               | Carrera 10 # 18-08                            | 46            | 238           | 284           | 16,2%      |
| Arauca                       | Carrera 21 # 17-73                            | 32            | 688           | 720           | 4,4%       |
| Sincelejo                    | Calle 20 # 24-05                              | 25            | 299           | 324           | 7,7%       |
| Buenaventura                 | Calle 8 # 3-104                               | 16            | 254           | 270           | 5,9%       |
| San Andrés                   | Carrera 10 # 3-92                             | 13            | 541           | 554           | 2,3%       |
| Tumaco                       | Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico    | 3             | 357           | 360           | 0,8%       |
| Quibdó                       | Calle 25 # 6-08                               | 2             | 304           | 306           | 0,7%       |
| Puerto Leguísimo             | Calle 2-Carrera 1 Y 2                         | 0             | 270           | 270           | -          |
| Inirida                      | Calle 15 # 7-17                               | 0             | 284           | 284           | -          |
| Providencia Y Santa Catalina | Sector Kitty Warf-San Felipe                  | 0             | 14            | 14            | -          |
| <b>Total general</b>         |                                               | <b>15.299</b> | <b>11.792</b> | <b>27.091</b> | <b>56%</b> |

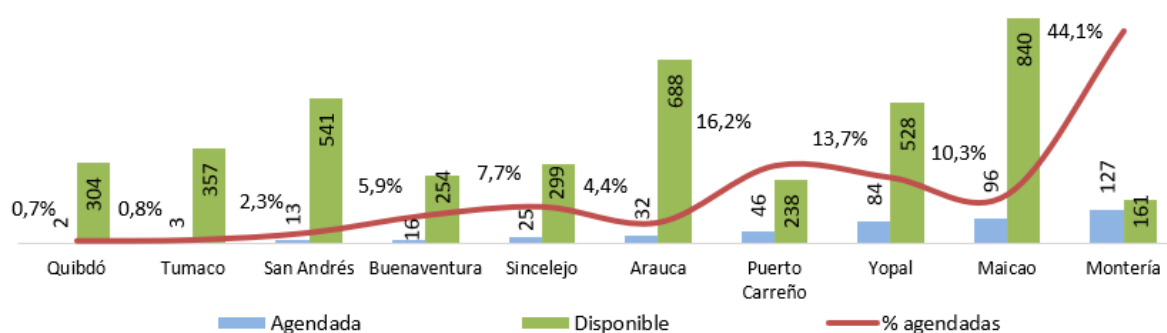
Tabla N° 26

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



Grafica N° 36

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



Grafica N° 37

## 7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 15.299 citas agendadas para marzo, se registró la tipificación de asistencia al 60%.

A continuación se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 6 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés, Sincelejo, Tumaco y Sincelejo (los 1ros 5 presentaron la misma novedad en febrero).

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia a más del 95% de lo agendado, Pereira, Maicao y Manizales más del 80%.

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

| Ciudad  | Dirección Punto Atención     | Asiste | No asiste | Sin gestión |
|---------|------------------------------|--------|-----------|-------------|
| Cúcuta  | Calle 22N # 8-47             | 97%    | 3%        | 0%          |
| Pereira | Avenida 30 De agosto # 26-37 | 87%    | 0%        | 13%         |

|                      |                                               |            |            |            |
|----------------------|-----------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Maicao               | Calle 16 # 3-28                               | 86%        | 9%         | 4%         |
| Manizales            | Calle 53 # 25A-35                             | 81%        | 18%        | 1%         |
| Pasto                | Calle 17 # 29-70                              | 79%        | 2%         | 18%        |
| Medellín             | Calle 19 # 80A-40                             | 75%        | 25%        | 0%         |
| Armenia              | Carrera 12 # 19-00 Local 18                   | 72%        | 18%        | 10%        |
| Popayán              | Calle 4 Norte # 10B-66                        | 69%        | 6%         | 25%        |
| Arauca               | Carrera 21 # 17-73                            | 69%        | 31%        | 0%         |
| Riohacha             | Calle 5 # 4-48                                | 68%        | 2%         | 30%        |
| Montería             | Calle 28 # 2-27                               | 67%        | 9%         | 24%        |
| Bogotá, D.C.         | Calle 100 # 11B-27                            | 66%        | 27%        | 7%         |
| Cali                 | Avenida 3 Norte # 50N-20                      | 59%        | 41%        | 0%         |
| Neiva                | Calle 8 # 7-70                                | 52%        | 3%         | 46%        |
| Valledupar           | Carrera 15 # 13B Bis-35                       | 47%        | 0%         | 53%        |
| Yopal                | Calle 7 # 19-35                               | 46%        | 0%         | 54%        |
| Cartagena De Indias  | Calle 20 B # 29-18                            | 45%        | 2%         | 53%        |
| Bucaramanga          | Carrera 11 # 41-13                            | 44%        | 2%         | 54%        |
| Barranquilla         | Carrera 42 # 54-77                            | 38%        | 0%         | 62%        |
| Rumichaca            | Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf | 22%        | 0%         | 77%        |
| Buenaventura         | Calle 8 # 3-104                               | 19%        | 0%         | 81%        |
| Tunja                | Transversal 9A # 29-29                        | 18%        | 0%         | 82%        |
| Santa Marta          | Calle 19 # 8-68 Esquina                       | 10%        | 0%         | 90%        |
| Villavicencio        | Calle 37 # 32-37                              | 1%         | 0%         | 99%        |
| Puerto Carreño       | Carrera 10 # 18-08                            | 0%         | 0%         | 100%       |
| Quibdó               | Calle 25 # 6-08                               | 0%         | 0%         | 100%       |
| Tumaco               | Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico    | 0%         | 0%         | 100%       |
| Sincelejo            | Calle 20 # 24-05                              | 0%         | 0%         | 100%       |
| Ibagué               | Calle 10 # 8-07                               | 0%         | 0%         | 100%       |
| San Andrés           | Carrera 10 # 3-92                             | 0%         | 0%         | 100%       |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>60%</b> | <b>18%</b> | <b>22%</b> |

Tabla N° 27

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

| Cuidad              | Dirección Punto Atención     | Asiste | No asiste | Reservada |
|---------------------|------------------------------|--------|-----------|-----------|
| Bogotá, D.C.        | Calle 100 # 11B-27           | 3.451  | 1.431     | 374       |
| Medellín            | Calle 19 # 80A-40            | 1.342  | 448       | 0         |
| Cali                | Avenida 3 Norte # 50N-20     | 842    | 584       | 0         |
| Bucaramanga         | Carrera 11 # 41-13           | 552    | 21        | 682       |
| Cúcuta              | Calle 22N # 8-47             | 665    | 24        | 0         |
| Barranquilla        | Carrera 42 # 54-77           | 231    | 1         | 380       |
| Armenia             | Carrera 12 # 19-00 Local 18  | 402    | 99        | 57        |
| Pereira             | Avenida 30 De agosto # 26-37 | 403    | 1         | 58        |
| Cartagena De Indias | Calle 20 B # 29-18           | 192    | 9         | 228       |
| Villavicencio       | Calle 37 # 32-37             | 3      | 0         | 347       |
| Tunja               | Transversal 9A # 29-29       | 61     | 1         | 286       |
| Riohacha            | Calle 5 # 4-48               | 165    | 4         | 73        |

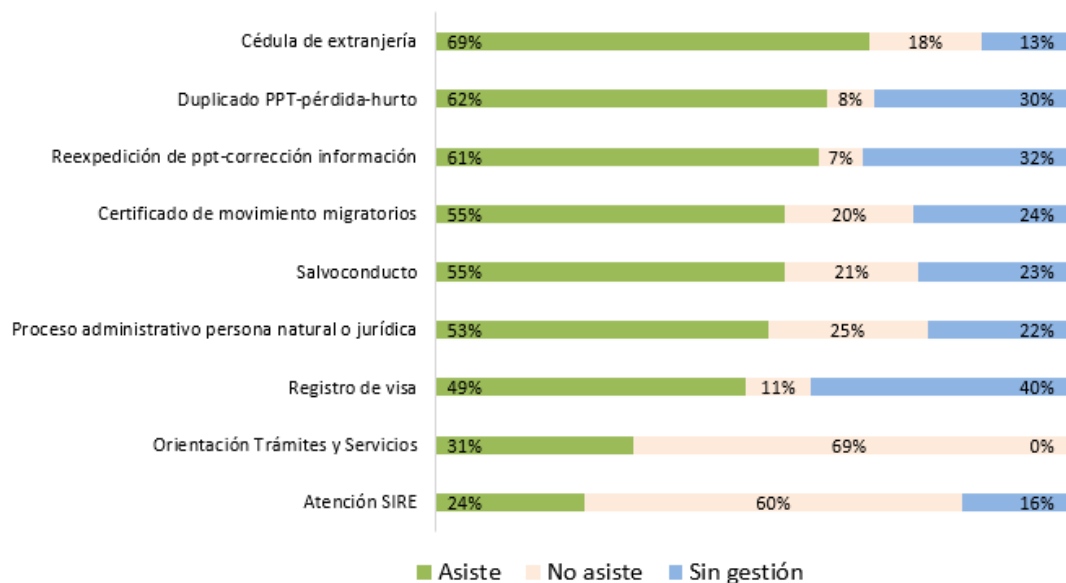
|                      |                                               |              |              |              |
|----------------------|-----------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Popayán              | Calle 4 Norte # 10B-66                        | 150          | 13           | 54           |
| Manizales            | Calle 53 # 25A-35                             | 174          | 39           | 2            |
| Rumichaca            | Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf | 46           | 1            | 160          |
| Pasto                | Calle 17 # 29-70                              | 161          | 5            | 37           |
| Ibagué               | Calle 10 # 8-07                               | 0            | 0            | 165          |
| Valledupar           | Carrera 15 # 13B Bis-35                       | 73           | 0            | 82           |
| Neiva                | Calle 8 # 7-70                                | 76           | 4            | 67           |
| Santa Marta          | Calle 19 # 8-68 Esquina                       | 13           | 0            | 116          |
| Montería             | Calle 28 # 2-27                               | 85           | 11           | 31           |
| Maicao               | Calle 16 # 3-28                               | 83           | 9            | 4            |
| Yopal                | Calle 7 # 19-35                               | 39           | 0            | 45           |
| Puerto Carreño       | Carrera 10 # 18-08                            | 0            | 0            | 46           |
| Arauca               | Carrera 21 # 17-73                            | 22           | 10           | 0            |
| Sincelejo            | Calle 20 # 24-05                              | 0            | 0            | 25           |
| Buenaventura         | Calle 8 # 3-104                               | 3            | 0            | 13           |
| San Andrés           | Carrera 10 # 3-92                             | 0            | 0            | 13           |
| Tumaco               | Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico    | 0            | 0            | 3            |
| Quibdó               | Calle 25 # 6-08                               | 0            | 0            | 2            |
| <b>Total general</b> |                                               | <b>9.234</b> | <b>2.715</b> | <b>3.350</b> |

Tabla N° 28

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

| Trámite                                           | Asiste     | No asiste  | Sin gestión |
|---------------------------------------------------|------------|------------|-------------|
| Registro de visa                                  | 40%        | 11%        | 49%         |
| Reexpedición de PPT-corrección información        | 32%        | 7%         | 61%         |
| Duplicado PPT-pérdida-hurto                       | 30%        | 8%         | 62%         |
| Certificado de movimiento migratorios             | 24%        | 20%        | 55%         |
| Salvoconducto                                     | 23%        | 21%        | 55%         |
| Proceso administrativo persona natural o jurídica | 22%        | 25%        | 53%         |
| Atención SIRE                                     | 16%        | 60%        | 24%         |
| Cédula de extranjería                             | 13%        | 18%        | 69%         |
| Orientación Trámites y Servicios                  | 0%         | 69%        | 31%         |
| <b>Total general</b>                              | <b>60%</b> | <b>18%</b> | <b>22%</b>  |

Tabla N° 29



Grafica N° 38

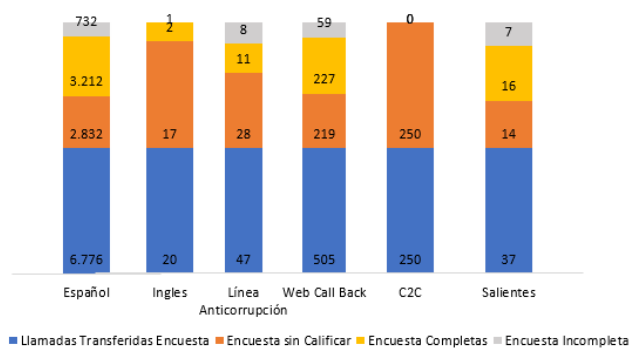
## 8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

### 8.1 Encuestas Canal Telefónico

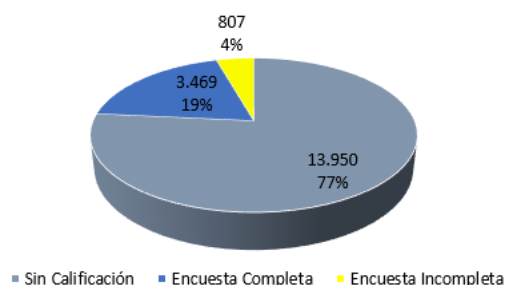
Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de marzo para el canal de Telefónico.

| Canal      | Segmento             | Llamadas Atendidas | Llamadas Transferidas a Encuesta | %Llamadas Transferidas a Encuesta | Encuesta sin Calificar | % Encuesta sin Calificar | Encuesta Completas | % Encuesta Completas | Encuesta Incompleta | % Encuesta Incompleta |
|------------|----------------------|--------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Telefónico | Español              | 8.361              | 6.776                            | 81%                               | 2.832                  | 41,8%                    | 3.212              | 47,4%                | 732                 | 10,8%                 |
|            | Inglés               | 140                | 20                               | 14%                               | 17                     | 85,0%                    | 2                  | 10,0%                | 1                   | 5,0%                  |
|            | Línea Anticorrupción | 147                | 47                               | 32%                               | 28                     | 59,6%                    | 11                 | 23,4%                | 8                   | 17,0%                 |
|            | Web Call Back        | 858                | 505                              | 59%                               | 219                    | 43,4%                    | 227                | 45,0%                | 59                  | 11,7%                 |
|            | C2C                  | 1.198              | 250                              | 21%                               | 250                    | 100,0%                   | 0                  | 0,0%                 | 0                   | 0,0%                  |
|            | Salientes            | 144                | 37                               | 26%                               | 14                     | 37,8%                    | 16                 | 43,2%                | 7                   | 18,9%                 |
|            | <b>Total</b>         | <b>10.848</b>      | <b>7.635</b>                     | <b>70%</b>                        | <b>3.360</b>           | <b>44,0%</b>             | <b>3.468</b>       | <b>45,4%</b>         | <b>807</b>          | <b>10,6%</b>          |

Tabla N° 30



Grafica N° 38



Grafica N° 40

Del total de las encuestas transferidas, se presentó un 19% de encuestas completas, 4% encuestas incompletas y el restante 77% no calificaron la encuesta.

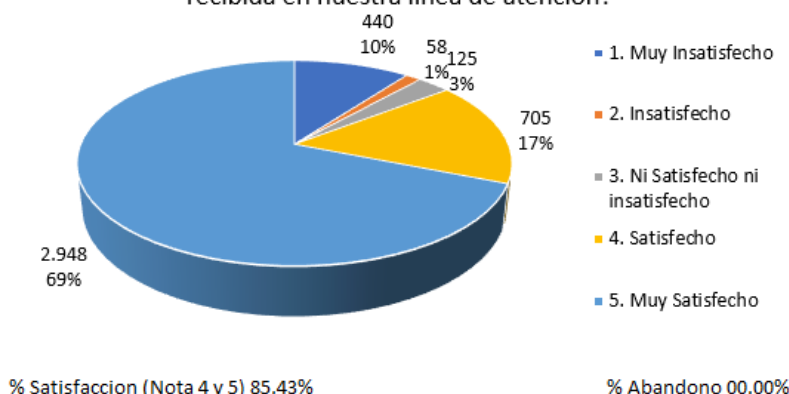
La encuesta de satisfacción tiene (4) preguntas con la siguiente escala:

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

A continuación, tenemos los resultados del total de encuestas contestadas para canal telefónico:

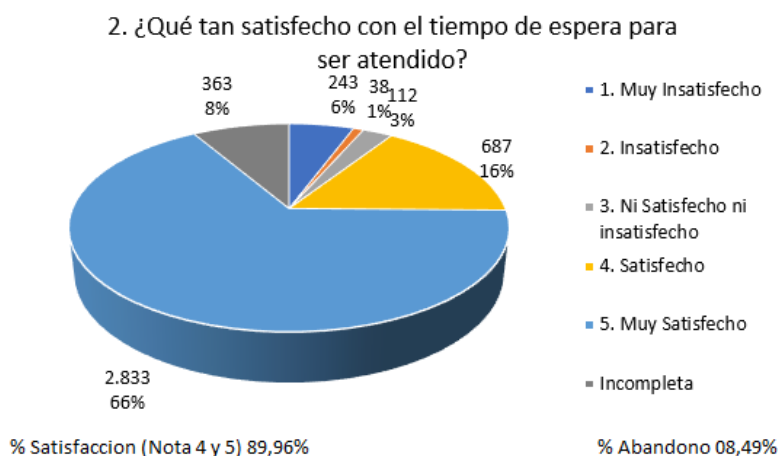
- Primera pregunta:

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



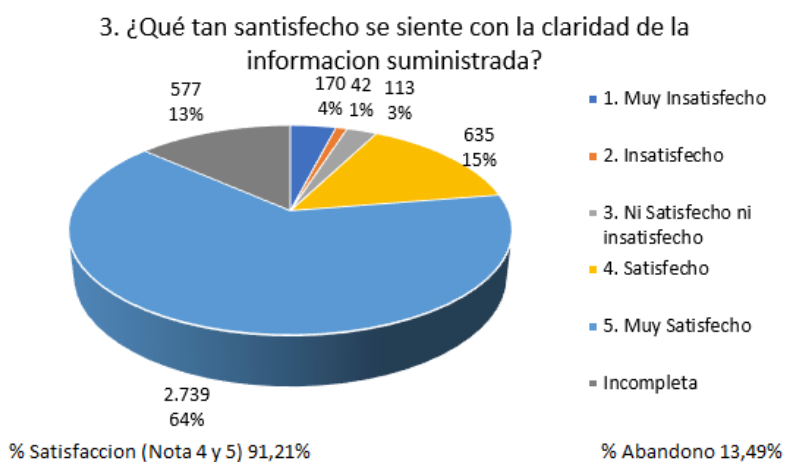
Grafica N° 41

- Segunda pregunta:



Grafica N° 42

- Tercera pregunta:

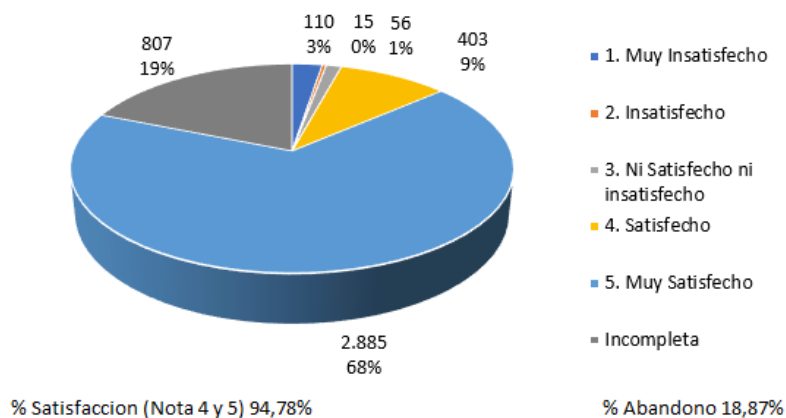


Grafica N° 43



- Cuarta pregunta

4. Califique la atención del asesor en la llamada



Grafica N° 44

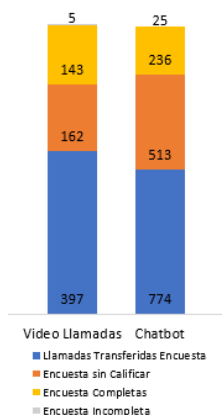
Se observa que en las (4) preguntas la calificación con mayor participación es el nivel de satisfacción es (4. Satisfecho – 5. Muy Satisfecho), logrando que nuestros ciudadanos tengan una experiencia positiva ante la atención brindada por nuestros agentes, comportamiento que también se presentó en el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

## 8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

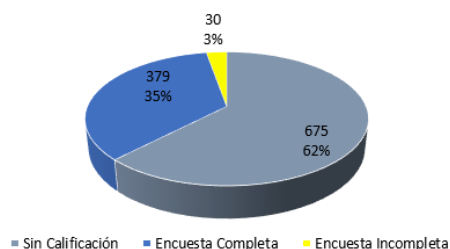
Con el fin de evaluar cada mes la satisfacción de la atención brindada por parte de los agentes de servicio a los ciudadanos, a continuación, se muestra la cantidad de encuestas correspondientes al mes de febrero para ventanilla virtual.

| Canal      | Segmento       | Interacciones Atendidas | Interacciones con Encuesta | % Interacciones con Encuesta | Encuesta sin Calificar | % Encuesta sin Calificar | Encuesta Completas | % Encuesta Completas | Encuesta Incompleta | % Encuesta Incompleta |
|------------|----------------|-------------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Ventanilla | Video Llamadas | 397                     | 397                        | 100%                         | 162                    | 40,8%                    | 143                | 36,0%                | 5                   | 1,3%                  |
|            | Chatbot        | 774                     | 774                        | 100%                         | 513                    | 66,3%                    | 236                | 30,5%                | 25                  | 3,2%                  |
|            | <b>Total</b>   | <b>1.171</b>            | <b>1.171</b>               | <b>100%</b>                  | <b>675</b>             | <b>57,6%</b>             | <b>379</b>         | <b>32,4%</b>         | <b>30</b>           | <b>2,6%</b>           |

Tabla N° 31



Gráfica N° 45



Gráfica N° 46

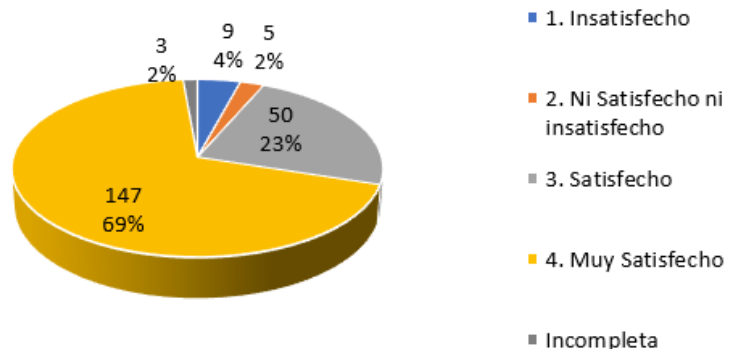
La encuesta de satisfacción para Video Llamada comprende por (4) preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

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

A continuación, el detalle de las 3 preguntas:

- Primera pregunta

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



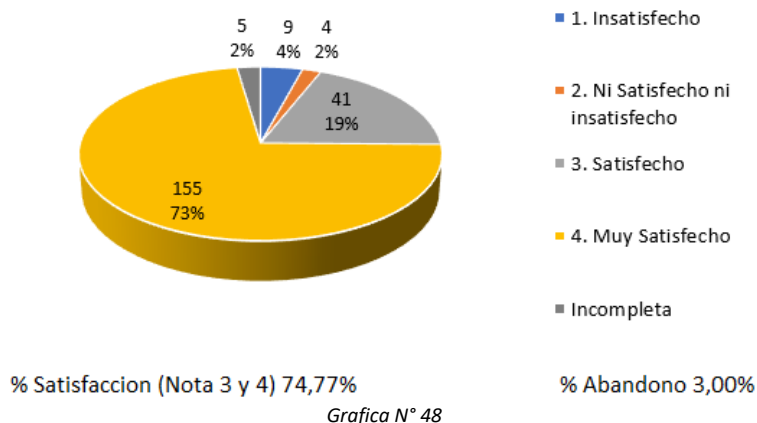
% Satisfacción (Nota 3 y 4) 70,09%

% Abandono 1,21%

Gráfica N° 47

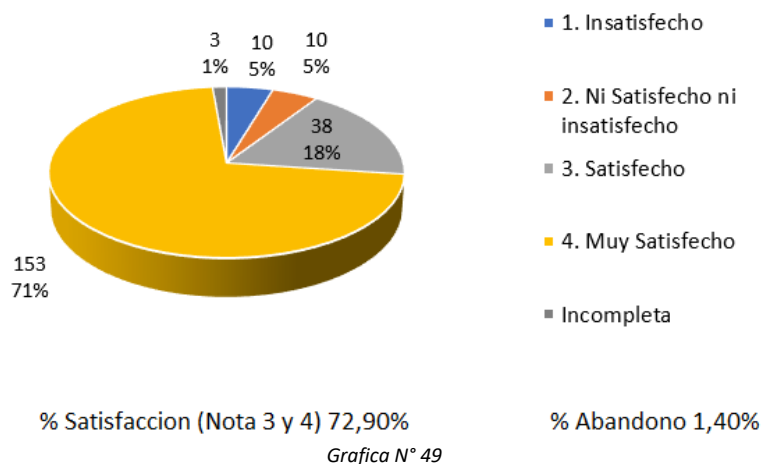
- Segunda Pregunta

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 informacion suministrada?



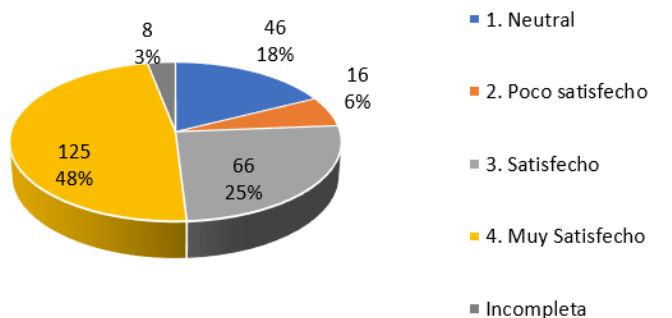
Para Chatbot, la escala está comprendida por:

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

A continuación el resultado de las encuestas para Chatbot

- Primera pregunta

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



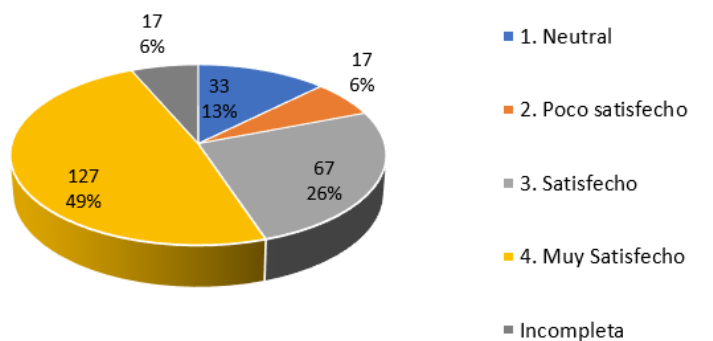
% Satisfacción (Nota 3 y 4) 71,83%

% Abandono 1%

Grafica N° 50

- Segunda pregunta

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



% Satisfacción (Nota 3 y 4) 74,60%

% Abandono 6,51%

Grafica N° 51

## 9 QUEJAS

Para el mes de marzo no se recibieron quejas de los procesos.

## 9.1 Casos escalados

- Para el mes de marzo desde el Contact Center se escalaron 43 casos a segundo nivel, donde el 52% de los casos son relacionados con prórroga de permanencia, seguido de certificado de movimientos Migratorios 21%.
- Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 30% de participación seguido de Medellín y Cali con el 10%.

| Tramite                                           | Cantidad  | %           |
|---------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Prórroga de permanencia                           | 22        | 51%         |
| Certificado de Movimientos Migratorios            | 9         | 21%         |
| Cédula de extranjería                             | 4         | 9%          |
| Error al diligenciar el FUT, para trámite de CMM. | 3         | 7%          |
| PQRS                                              | 2         | 5%          |
| Duplicado PPT                                     | 1         | 2%          |
| Salvoconducto de Refugio                          | 1         | 2%          |
| Proceso administrativo                            | 1         | 2%          |
| <b>Total general</b>                              | <b>43</b> | <b>100%</b> |

Tabla N° 32

- A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del -247% respecto al mes anterior.

| Tramite                                            | FEBRERO | MARZO | VARIACIÓN |
|----------------------------------------------------|---------|-------|-----------|
| Prórroga Permanencia                               | 106     | 22    | -382%     |
| Certificado de Movimientos Migratorios             | 24      | 9     | -167%     |
| Duplicado PPT                                      | 5       | 1     | -400%     |
| Cédula de extranjería                              | 4       | 4     | 0%        |
| Proceso administrativo persona natural o jurídica  | 1       | 1     | 0%        |
| Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM. | 1       | 3     | 67%       |
| Registro biométrico en punto visible               | 1       | -     |           |
| Horario de atención CFMS Barranquilla              | 1       | -     |           |
| Reexpedición PPT                                   | 1       | -     |           |
| APP Transito Seguro                                | 1       | -     |           |
| Diligenciamiento del FUT no permite                | 1       | -     |           |
| Cita de proceso administrativo urgente             | 1       | -     |           |
| Registro de visa y solicitud de CE.                | 1       | -     |           |
| Colocar impedimento de salida para menor           | 1       | -     |           |

|                          |            |           |              |
|--------------------------|------------|-----------|--------------|
| Salvoconducto de Refugio |            | 1         | 100%         |
| PQRS                     | -          | 2         |              |
| <b>Total general</b>     | <b>149</b> | <b>43</b> | <b>-247%</b> |

Tabla N° 33

## 10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

Durante lo corrido del mes del presente informe teniendo en cuenta que no se contó con la figura de formador, desde la operación se realizaron las siguientes actualizaciones, actividades y socializaciones de las novedades y actualizaciones presentadas.

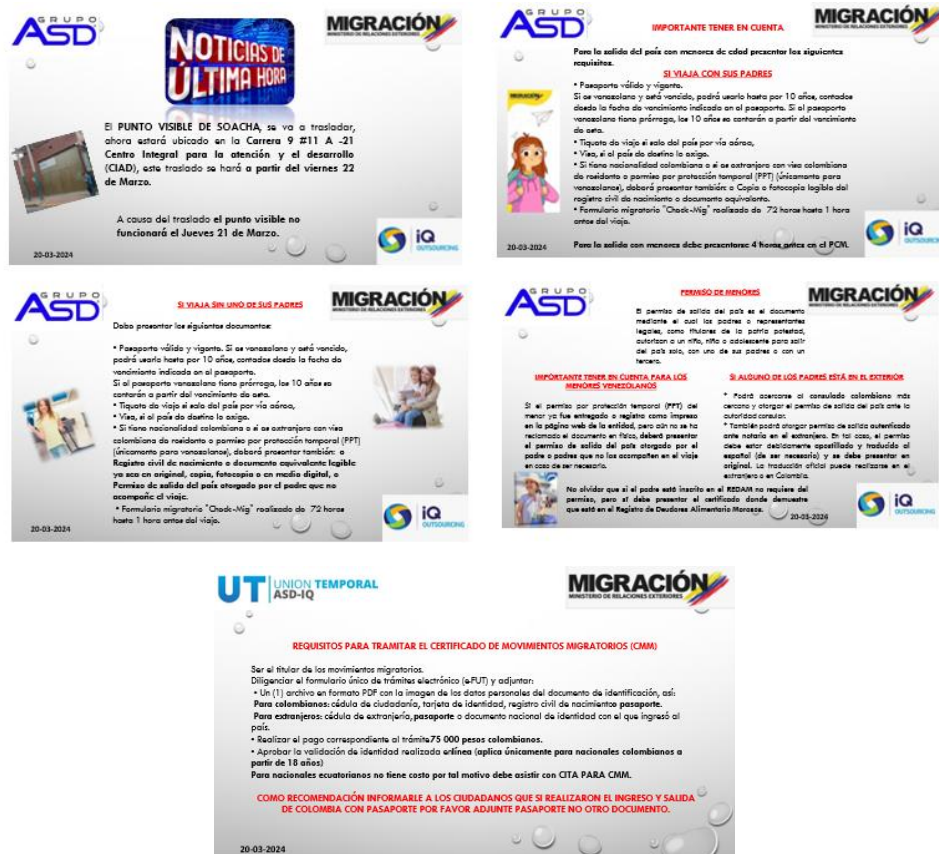
se realizó retroalimentación de los escenarios más afectados en el área de calidad reforzando los atributos de mayor impacto. como lo son, registro de tipificación, preguntas filtro, escucha activa.

Se realizaron piezas visuales con información acerca de la entidad como:

- Orientación al ciudadano cuando se comunica y requiere información acerca de PQRS que coloco.
- Entregas masivas en Bogotá.
- Novedades sobre entregas del PPT en el CFSM de la calle 100.
- Traslado del punto visible de Soacha.
- Información importante para la salida de menores en temporada.
- Retroalimentación acerca de cómo realizar el trámite para CMM.

Para cada tema se informó a los agentes, indicando cada proceso.





Imágenes N° 1 a 9

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

A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

| CEDULA     | APELLIDOS Y NOMBRES             | SEGMENTO       | NOTA |
|------------|---------------------------------|----------------|------|
| 1018465585 | GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA    | Anticorrupción | 100  |
| 1019150523 | OSUNA HERNANDEZ JULIAN          | Anticorrupción | 100  |
| 1002729833 | VEGA CASTRO DEISY KATERINE      | C2C            | 100  |
| 1001204918 | MAHECHA FORERO GISELL GALATEA   | C2C            | 100  |
| 52311588   | MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE | C2C            | 100  |
| 1031643234 | SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO     | C2C            | 100  |
| 1144134835 | PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA | Chat           | 100  |
| 1014283681 | LEAL GARCIA DAYANN VANESSA      | Chat           | 100  |
| 1013096006 | MORALES IVONNE NATALIA          | Inglés         | 100  |

|                 |                                                            |                                     |           |
|-----------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| 1022445954      | MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO                               | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1012326662      | CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID                               | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1000472093      | CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO                             | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1016066179      | CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID                               | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1033772636      | MILA DAVILA LAURA KATHERIN<br>RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY    | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1018430027      | ALEJANDRA                                                  | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1000251299      | RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA                                  | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 80815837        | SOLER PEÑA JOHN FREDY                                      | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1014659032      | VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA                              | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1020821051      | ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS                                | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1023369838      | ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN<br>VELASQUEZ GOMEZ MICHEL    | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1021668260      | ANDREA<br>AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER                        | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1043648865      | SANTIAGO                                                   | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1030571452      | SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA                               | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1126449247      | REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN                             | Línea fija y 01800                  | 100       |
| 1069749316      | CHITIVA VELASQUEZ LILIANA PATRICIA                         | Video llamada                       | 100       |
| 52792283        | RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA                                | Video llamada                       | 100       |
| 1023010769      | GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA<br>BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH | Video llamada                       | 100       |
| 80000312        | ENRQUIE                                                    | Línea fija y 01800<br>Video llamada | 82        |
| 1075676567      | ESPITIA ROBAYO LUISA FERNANDA                              | SEÑAS                               | 86        |
| 52457797        | PINZON NUÑEZ YAMILE                                        | Video llamada                       | 91        |
| 1000137381      | FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA                                   | Línea fija y 01800                  | 100       |
| <b>PROMEDIO</b> |                                                            |                                     | <b>99</b> |

Tabla N° 34

- Agentes Back Office

| CEDULA          | APELLIDOS Y NOMBRES                  | SEGMENTO         | NOTA       |
|-----------------|--------------------------------------|------------------|------------|
| 52970921        | COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA      | Skill BackOffice | 100        |
| 52800611        | NUMPAQUE MONROY YANETH               | Skill BackOffice | 100        |
| 1032387018      | CARRASCAL CARLOS MANUEL              | Skill BackOffice | 100        |
| 1010241429      | GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA     | Skill BackOffice | 100        |
| 1012437572      | OSMA DEVIA RUBEN DARIO               | Skill BackOffice | 100        |
| 1015480954      | PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA | Skill BackOffice | 100        |
| <b>PROMEDIO</b> |                                      |                  | <b>100</b> |

Tabla N° 35



- Agentes Presenciales

| CEDULA          | APELLIDOS Y NOMBRES                 | SEGMENTO                   | NOTA      |
|-----------------|-------------------------------------|----------------------------|-----------|
| 1098776013      | ARENAS GONZALEZ LORENA              | Presencial Cúcuta          | 100       |
| 1032496447      | GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA     | Presencial MC - Calle 100  | 80        |
| 1013662724      | LOZANO AREVALO WALTER AULY          | Presencial MC- Calle 26    | 80        |
| 1072196210      | PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO          | Presencial MC - Calle 100  | 90        |
| 1013674157      | RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY     | Presencial MC - Calle 100  | 90        |
| 1116810173      | CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA       | Presencial Arauca          | 90        |
| 1026295962      | GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO     | Presencial MC - Aeropuerto | 90        |
| 52445711        | VARON OLIVEROS ANA PILAR            | Presencial MC - Calle 100  | 90        |
| 1000776075      | MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO    | Presencial MC - Calle 100  | 90        |
| 1089245033      | BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO        | Presencial CALI            | 60        |
| 1151958956      | RENTERIA MURILLO JHOSIMAR           | Presencial CALI            | 80        |
| 1093786226      | ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA      | Presencial Cúcuta          | 80        |
| 1005059614      | CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA        | Presencial Cúcuta          | 80        |
| 1000468999      | PARRADO DAYANA ZAMORA               | Presencial MC - Aeropuerto | 80        |
| 1032468142      | BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA | Presencial MC- Calle 26    | 90        |
| 1116550911      | SÁNCHEZ CELY JESSICA TATIANA        | Presencial MC- Calle 26    | 100       |
| 43119779        | GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL         | Presencial Medellín        | 90        |
| 43974975        | RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA      | Presencial Medellín        | 90        |
| <b>PROMEDIO</b> |                                     |                            | <b>86</b> |

Tabla N° 36

## 11 NOVEDADES

Apoyo de manera presencial por parte del colaborador Luis Pinzón en sede del cliente Calle 100, realizando las siguientes actividades dentro de los días laborados del mes:

| Detalle de actividades                                    | Total |
|-----------------------------------------------------------|-------|
| Gestión de Certificado Movimientos Migratorios            | 919   |
| Gestión Prorrogas (Aprobación - Devolución - Cancelación) |       |

Tabla N° 37

## INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: **Migración Colombia**

**Periodo:** 01 al 31 de marzo de 2024

**Orden de Compra:** 122240

*Jorge Iván Tabares Ortiz*  
*Darlyn Jankely Garcia Cañón*

**Líderes del Proceso de Calidad**

**MIGRACIÓN**  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

**DATOS GENERALES**

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATO U ORDEN DE COMPRA</b>            | Orden de Compra 122240                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:</b>    | 05/04/2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:</b>       | Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del Centro de Contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto. |
| <b>PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME</b> | Del 01 al 31 de marzo de 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>PRESENTADO POR:</b>                       | Jorge Iván Tabares Ortiz<br>Darlyn Jankely Garcia Cañón                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ENTREGADO A:</b>                          | Leydi Andrea Martínez                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>INFORME No:</b>                           | 03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Tabla de Contenido

|    |                                             |    |
|----|---------------------------------------------|----|
| 1. | Presentación.....                           | 4  |
| 2. | Resumen Ejecutivo.....                      | 4  |
| 3. | Resultado de indicadores por agente.....    | 14 |
| 4. | Planes de acción ejecutados en marzo.....   | 16 |
| 5. | Planes de acción para el mes de abril ..... | 21 |

## 1. Presentación

Las auditorías 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 marzo de 2024 para el proyecto Migración Colombia.

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

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

| Indicador | PECUF | PECN  | META |
|-----------|-------|-------|------|
| Marzo     | 93,1% | 98,1% | 85%  |

Imagen N°1

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria, a cada uno de los agentes del centro de contacto; Los agentes cuentan con un promedio de 9 monitoreos, teniendo como muestra 463 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 463 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

### Cantidad de monitoreos

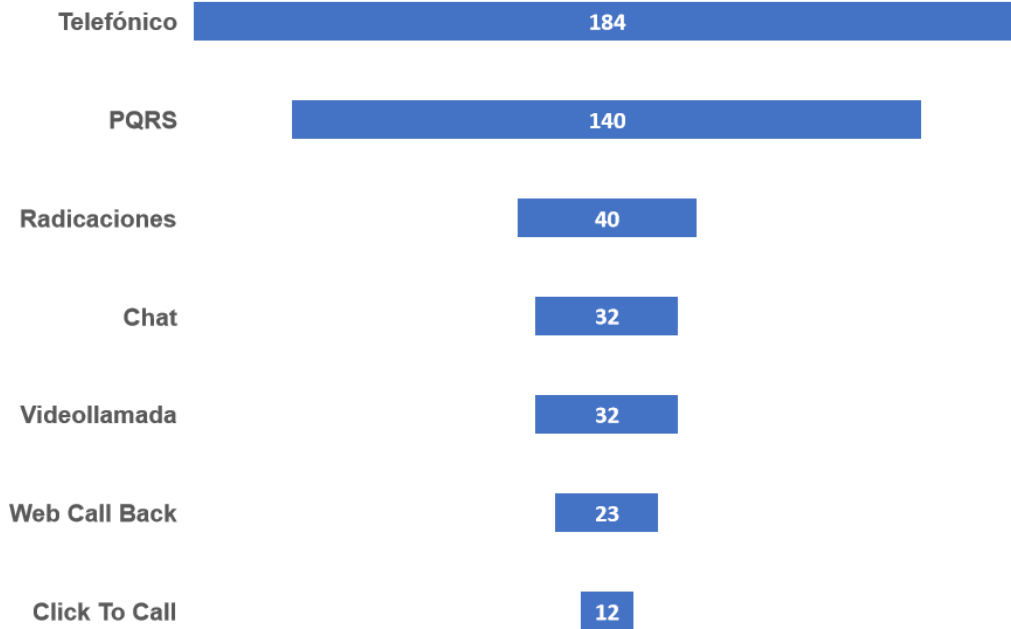


Imagen N°2

### Indicador de precisión global del mes en gestión:

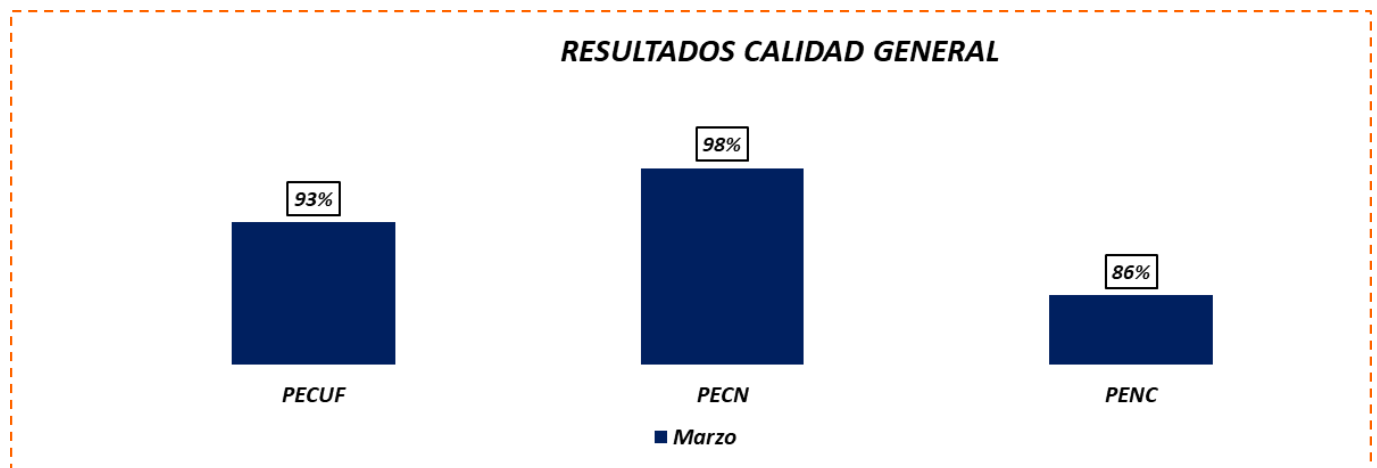


Imagen N°3

## Indicador de precisión por canal

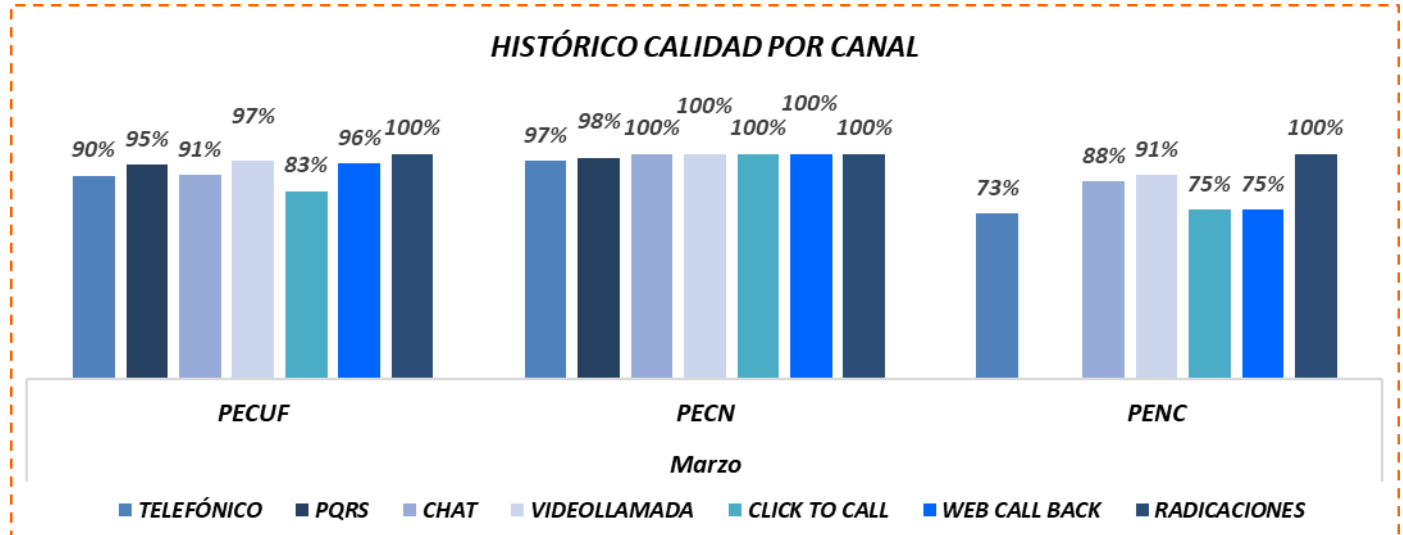


Imagen N°4

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

### Telefónico:

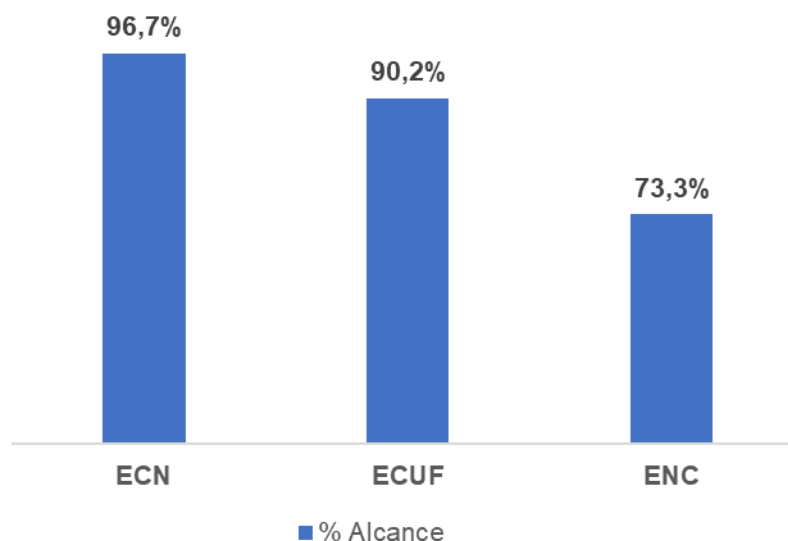


Imagen N°5

En marzo para el canal telefónico se realizaron 184 muestras, donde se identifica que ECN y ECUF cumplieron con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

#### **Afectaciones por atributo errores críticos**

1. **Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado 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 del aliado (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.
4. **Direcciono adecuadamente:** Se ve afectado cuando se direcciona a puntos presenciales y no aplica o cuando no se brinda las líneas de atención o página web de las entidades correspondientes.

#### **Afectaciones por atributo errores no críticos**

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. **Contesto oportunamente la interacción:** El atributo se ve afectado cuando se evidencia que el agente no atiende la llamada dentro del tiempo establecido (3 segundos).
4. **Manejo un lenguaje claro:** El atributo se afecta debido al uso de muletillas como: correcto, me indica, perfecto, de onomatopeyas como: ahí, umm, aja y al utilizar extranjerismos tales como "ok".
5. **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.
6. **Utilizo correctamente los guiones de servicio:** Se ve afectado cuando se evidencia que no se usan los guiones establecidos de acuerdo con el proceso.



| Agente                              | Monitoreos | PECUF | Cuartil   | PECN | Cuartil   | PENC | Cuartil   |
|-------------------------------------|------------|-------|-----------|------|-----------|------|-----------|
| DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA        | 10         | 94%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 99%  | CUARTIL 2 |
| BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA       | 9          | 87%   | CUARTIL 3 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA | 9          | 99%   | CUARTIL 2 | 99%  | CUARTIL 2 | 83%  | CUARTIL 4 |
| GISELL GALATEA MAHECHA FORERO       | 9          | 92%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ     | 9          | 93%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS        | 9          | 93%   | CUARTIL 2 | 99%  | CUARTIL 2 | 99%  | CUARTIL 2 |
| JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS        | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 97%  | CUARTIL 2 |
| JULIAN OSUNA HERNANDEZ              | 9          | 92%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 99%  | CUARTIL 2 |
| LAURA KATHERIN MILA DAVILA          | 9          | 93%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 96%  | CUARTIL 2 |
| LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO  | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 93%  | CUARTIL 2 |
| ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA        | 8          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ           | 8          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 99%  | CUARTIL 2 |
| CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA      | 8          | 85%   | CUARTIL 4 | 100% | CUARTIL 1 | 91%  | CUARTIL 2 |
| HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ            | 8          | 99%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO     | 8          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 96%  | CUARTIL 2 |
| JOHN FREDY SOLER PEÑA               | 8          | 85%   | CUARTIL 4 | 99%  | CUARTIL 2 | 91%  | CUARTIL 2 |
| JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO         | 8          | 93%   | CUARTIL 2 | 96%  | CUARTIL 2 | 95%  | CUARTIL 2 |
| KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO       | 8          | 91%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 94%  | CUARTIL 2 |
| MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ       | 8          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| DEISY KATERINE VEGA CASTRO          | 7          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN      | 7          | 91%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 96%  | CUARTIL 2 |
| PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS        | 6          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |

Imagen N°6

**PQR:**

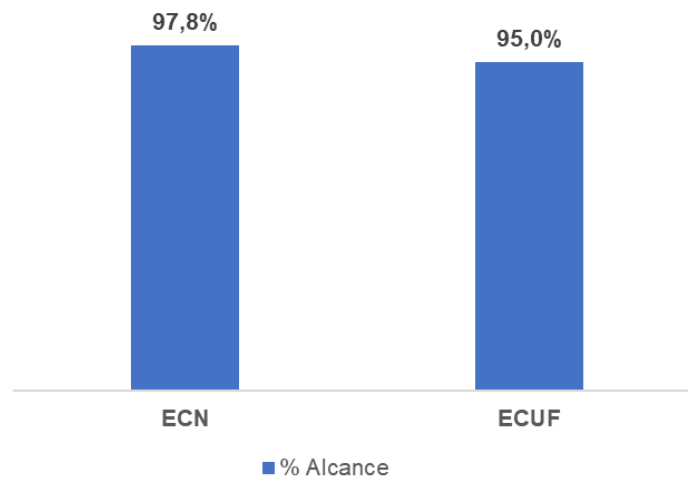


Imagen N°7

En marzo para el canal de PQR se realizaron 140 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

- 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.
- Presentación ECN:** Se ve afectado cuando se evidencia que el formato de la letra no es el correspondiente, no se usa de manera correcta y no se administra los espacios de la hoja.
- Aplico correctamente las reglas de ortografía, redacción y escritura:** Para el mes de marzo se encontraron errores de escritura en algunas palabras.

| Agente                               | Monitoreos | PECUF | Cuartil   | PECN | Cuartil   |
|--------------------------------------|------------|-------|-----------|------|-----------|
| ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO     | 36         | 94%   | CUARTIL 2 | 97%  | CUARTIL 2 |
| RUBEN DARIO OSMA DEVIA               | 34         | 97%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 |
| DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO | 34         | 91%   | CUARTIL 2 | 94%  | CUARTIL 2 |
| YANETH NUMPAQUE MONROY               | 32         | 97%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 |
| LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS      | 3          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |

Imagen N°8

## Chat:

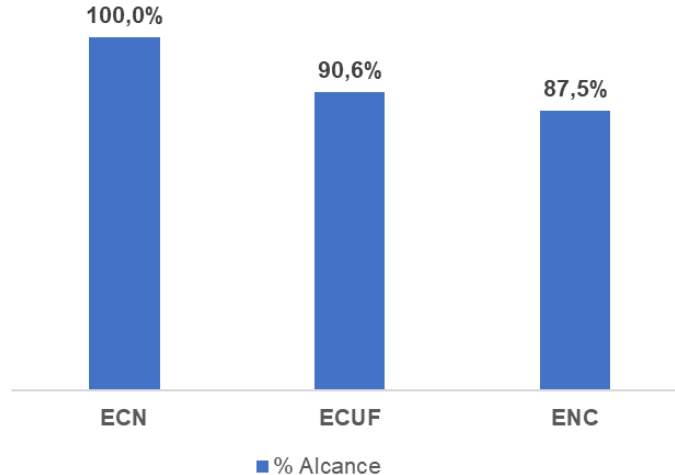


Imagen N°9

En marzo para el canal de Chat se realizaron 32 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

- 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. 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

- 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.

| Agente                             | Monitoreos | PECUF | Cuartil   | PECN | Cuartil   | PENC | Cuartil   |
|------------------------------------|------------|-------|-----------|------|-----------|------|-----------|
| DAYANN VANESSA LEAL GARCIA         | 12         | 95%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 99%  | CUARTIL 1 |
| SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ    | 11         | 94%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 96%  | CUARTIL 2 |
| LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS    | 6          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA    | 2          | 95%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ | 1          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |

Imagen N°10

### Videollamada:

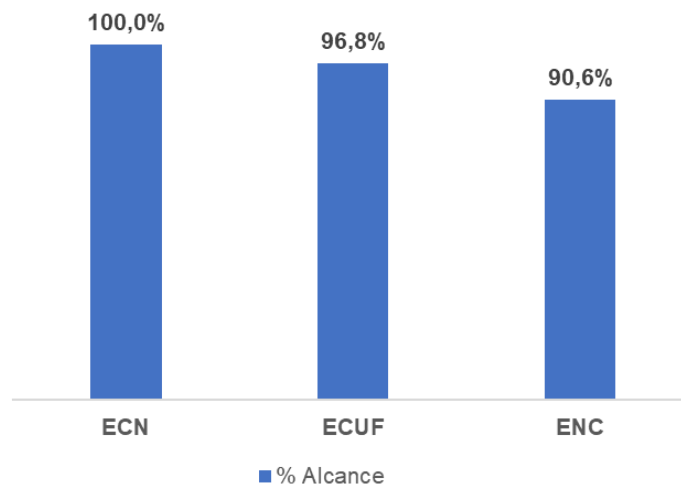


Imagen N°11

En marzo para el canal de videollamada se realizaron 32 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

- 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.

### Afectaciones por atributo errores no críticos

- 1. Retomo la interacción en los tiempos establecidos:** El atributo se afecta debido a que los agentes exceden los tiempos de espera establecidos para retomar al ciudadano.
- 2. 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.

| Agente                             | Monitoreos | PECUF | Cuartil   | PECN | Cuartil   | PENC | Cuartil   |
|------------------------------------|------------|-------|-----------|------|-----------|------|-----------|
| LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO      | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ | 8          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA    | 7          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA        | 5          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 94%  | CUARTIL 2 |
| YAMILE PINZON NUÑEZ                | 3          | 80%   | CUARTIL 4 | 100% | CUARTIL 1 | 93%  | CUARTIL 2 |

Imagen N°12

### Click To Call:

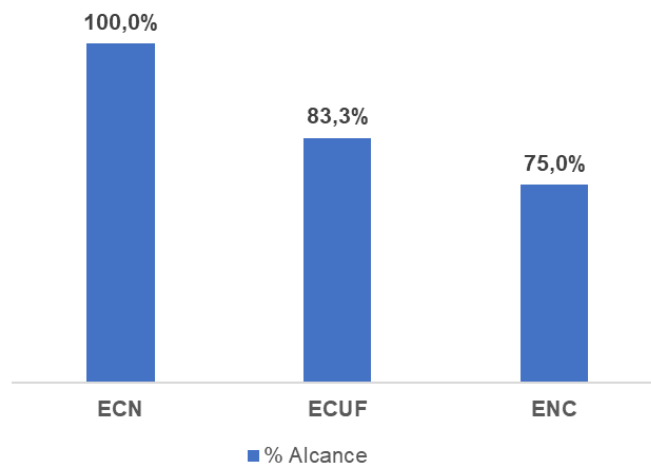


Imagen N°13

En marzo para el canal de Click To Call se realizaron 12 muestras, donde se identifica que ECN se cumple con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

#### Afectaciones por atributo errores críticos

- Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso:** Se ve afectado cuando se evidencia que se entrega información incompleta o incorrecta a los ciudadanos, teniendo en cuenta los requisitos y lineamientos de la entidad contratante.
- 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

- 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.
- 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.

| Agente                          | Monitoreos | PECUF | Cuartil   | PECN | Cuartil   | PENC | Cuartil   |
|---------------------------------|------------|-------|-----------|------|-----------|------|-----------|
| JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN  | 2          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO   | 1          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 90%  | CUARTIL 2 |
| JOHN FREDY SOLER PEÑA           | 1          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 90%  | CUARTIL 2 |
| PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS    | 1          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA  | 1          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 75%  | CUARTIL 4 |
| JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO     | 1          | 90%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| DEISY KATERINE VEGA CASTRO      | 1          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ   | 1          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO | 1          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ       | 1          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA    | 1          | 40%   | CUARTIL 4 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |

Imagen N°14

**Web Call Back:**

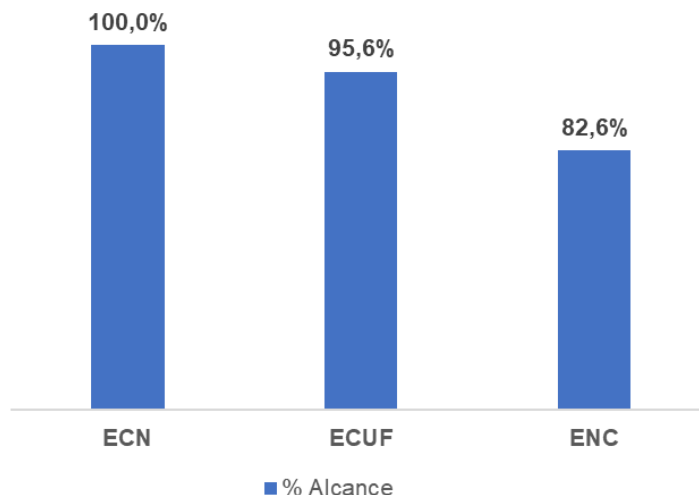


Imagen N°15

En marzo para el canal de Web Call Back se realizaron 23 muestras, donde se identifica que ECUF y ECN se cumple con el umbral establecido, sin presentar afectaciones para la orden de compra del proyecto.

**Afectaciones por atributo errores críticos**

- 1. Direcciono adecuadamente:** Se ve afectado cuando se direcciona a puntos presenciales y no aplica o cuando no se brinda las líneas de atención o página web de las entidades correspondientes.

**Afectaciones por atributo errores no críticos**

- 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. Utilizo correctamente los guiones de servicio:** Se ve afectado cuando se evidencia que no se usan los guiones establecidos de acuerdo con el proceso.

| Agente                       | Monitoreos | PECUF | Cuartil   | PECN | Cuartil   | PENC | Cuartil   |
|------------------------------|------------|-------|-----------|------|-----------|------|-----------|
| DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ  | 9          | 99%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 96%  | CUARTIL 2 |
| YAMILE PINZON NUÑEZ          | 6          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA  | 4          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS | 2          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| DEISY KATERINE VEGA CASTRO   | 1          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ     | 1          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |

Imagen N°16

### 3. Resultado de indicadores por agente

Los indicadores a continuación corresponden a los agentes auditados durante el mes de marzo, equipo conformado por 37 agentes distribuidos en los canales Telefónico, Chat, videollamada y PQRS. También se muestra el cuartilamiento que ocupa el agente dentro de la siguiente categoría:

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

Tabla N°1

La cuartilización es el proceso a través del cual se genera la categorización de los resultados obtenidos mediante la segmentación del 100% de una población o muestra.

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



| Agente                               | Monitoreos | PECUF | Cuartil   | PECN | Cuartil   | PENC | Cuartil   |
|--------------------------------------|------------|-------|-----------|------|-----------|------|-----------|
| ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO     | 36         | 94%   | CUARTIL 2 | 97%  | CUARTIL 2 | -    |           |
| YANETH NUMPAQUE MONROY               | 34         | 97%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | -    |           |
| DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO | 34         | 91%   | CUARTIL 2 | 94%  | CUARTIL 2 | -    |           |
| CARLOS MANUEL CARRASCAL              | 34         | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | -    |           |
| RUBEN DARIO OSMA DEVIA               | 34         | 97%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | -    |           |
| LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS      | 14         | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 99%  | CUARTIL 1 |
| DAYANN VANESSA LEAL GARCIA           | 12         | 95%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 99%  | CUARTIL 1 |
| SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ      | 11         | 94%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 96%  | CUARTIL 2 |
| DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA         | 10         | 94%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 99%  | CUARTIL 2 |
| LILIANA PATRICIA CHITIVA VELASQUEZ   | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO        | 9          | 92%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 93%  | CUARTIL 2 |
| JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS         | 9          | 93%   | CUARTIL 2 | 99%  | CUARTIL 2 | 99%  | CUARTIL 2 |
| JUAN NICOLAS ZAMUDIO ROMERO          | 9          | 92%   | CUARTIL 2 | 97%  | CUARTIL 2 | 96%  | CUARTIL 2 |
| CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA       | 9          | 87%   | CUARTIL 3 | 100% | CUARTIL 1 | 89%  | CUARTIL 3 |
| LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO   | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 93%  | CUARTIL 2 |
| DEISY KATERINE VEGA CASTRO           | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| ANGIE TATIANA GUTIERREZ BARBOSA      | 9          | 99%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA  | 9          | 99%   | CUARTIL 2 | 99%  | CUARTIL 2 | 83%  | CUARTIL 4 |
| JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS         | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 97%  | CUARTIL 2 |
| GISELL GALATEA MAHECHA FORERO        | 9          | 92%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| JULIAN OSUNA HERNANDEZ               | 9          | 92%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 99%  | CUARTIL 2 |
| HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ             | 9          | 99%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| LAURA KATHERIN MILA DAVILA           | 9          | 93%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 96%  | CUARTIL 2 |
| PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS         | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 99%  | CUARTIL 2 |
| DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ          | 9          | 99%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 96%  | CUARTIL 2 |
| MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ        | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| LUISA FERNANDA ESPITIA ROBAYO        | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 |
| NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA          | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 97%  | CUARTIL 2 |
| JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ      | 9          | 93%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ            | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 99%  | CUARTIL 2 |
| BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA        | 9          | 87%   | CUARTIL 3 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO      | 9          | 100%  | CUARTIL 1 | 100% | CUARTIL 1 | 97%  | CUARTIL 2 |
| YAMILE PINZON NUÑEZ                  | 9          | 93%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 97%  | CUARTIL 2 |
| JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN       | 9          | 93%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 97%  | CUARTIL 2 |
| ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA         | 9          | 93%   | CUARTIL 2 | 100% | CUARTIL 1 | 98%  | CUARTIL 2 |
| JOHN FREDY SOLER PEÑA                | 9          | 87%   | CUARTIL 3 | 99%  | CUARTIL 2 | 91%  | CUARTIL 2 |

Imagen N°17

Del total de agentes monitoreados se evidencia un cumplimiento del indicador ECN y ECUF con el umbral establecido para la orden de compra del proyecto.

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



#### 4. Planes de acción ejecutados en marzo

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 febrero (Cédula de extranjería, requisitos de ingreso al país e impedimento de salida). Se premiarán a los tres agentes con la puntuación más alta.

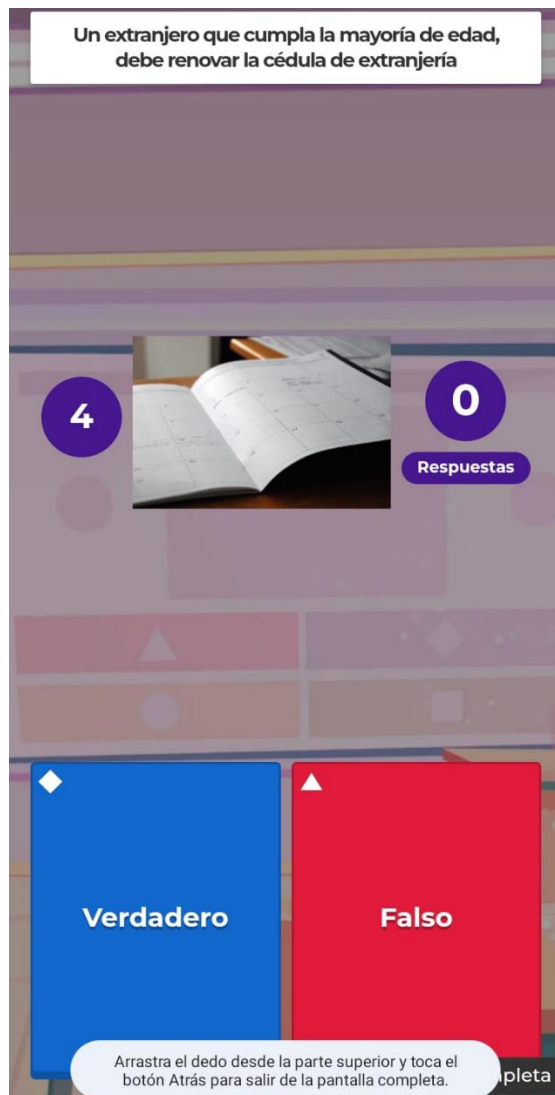


Imagen N°18



**Un ciudadano  
canadiense recibió  
su visa electrónica  
¿Seleccione el  
tiempo establecido  
para realizar el  
trámite de CE?**

Imagen N°19

2. Se realizará unos carteles informativos que permitan reforzar los tramites que presentaron mayor oportunidad de mejora en el mes de febrero, el agente que reciba una afectación relacionada con estos temas se le asignara el cartel que le permita reforzar la información. (responsable: Operación, calidad, formación).



Imagen N°20



Imagen N°21



Imagen N°22

3. Refuerzo general de las opciones del árbol de tipificación, adicional por medio de escenarios se evaluó la comprensión del tema y participación de los agentes.

#### **Escenario 1**

Ciudadano Carlos Restrepo se comunica solicitando información acerca del Certificado de Movimientos Migratorios de su esposa, menciona que realizaron la solicitud desde la página de Migración Colombia y no han recibido respuesta hasta el momento.

Agente realiza actualización de datos y en medio de la gestión se interrumpe la comunicación, sin alcanzar a brindar una solución al ciudadano respecto a su requerimiento

#### **Escenario 2**

Ciudadana Karen Montenegro se comunica al canal de chat informando que se le venció su Permiso de Ingreso y Permanencia PIP el 05/03/2024, solicitó una Prórroga de Permanencia el 26/02/2024 y hasta el momento no ha recibido enlace para realizar el pago.

Ciudadana informa que, al ingresar a consultar el estado del trámite, se encuentra “registrado FUT”.

Agente realiza escalamiento por el formulario de escalamientos segundo Nivel

#### **Escenario 3**

Ciudadana Alejandra Acosta se comunica solicitando la cancelación de su cita de Cédula de extranjería, informa que no puede asistir debido a que tiene un vuelo programado en esas mismas fechas.

Agente brinda orientación a la ciudadana para realizar la cancelación desde la página de Migración Colombia, ciudadana realiza el proceso en compañía del agente y se confirma la cancelación efectiva en el sistema.

Imagen N°23

4. Se realizaron talleres de escucha de llamadas, en el que los agentes ejecutaron el rol de líderes de calidad evaluando una gestión telefónica, exponiendo sus criterios al momento de realizar la escucha y socializando los resultados para alinear conceptos dentro de la gestión y evaluación.

|                                                                                        |                               |                           |                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| <b>ASUNTO:</b>                                                                         | Taller de servicio            |                           |                               |
| <b>PROYECTO:</b>                                                                       | Migración Colombia            |                           |                               |
| <b>REUNIÓN No.</b>                                                                     | 02                            | <b>FECHA:</b>             | 14 marzo de 2024              |
|                                                                                        |                               | <b>HORA:</b>              | 10:00                         |
|                                                                                        |                               | <b>TIPO DE REUNIÓN:</b>   | Taller                        |
| <b>OBJETIVOS DE LA REUNIÓN:</b>                                                        |                               |                           |                               |
| Alinear los conceptos de evaluación, reforzar el servicio y atención con el ciudadano. |                               |                           |                               |
| <b>ORGANIZADOR:</b>                                                                    | Jorge Tabares - Darlyn Garcia | <b>MODERADOR/RELATOR:</b> | Jorge Tabares - Darlyn Garcia |

**ASISTENTES**

| NOMBRE           | CARGO                      | ENTIDAD     | FIRMAS |
|------------------|----------------------------|-------------|--------|
| Jorge Ardila     | Coordinador de operaciones | UT ASD - IQ |        |
| Darlyn Garcia    | Líder de calidad           | UT ASD - IQ |        |
| Juan Castellanos | Agente Técnico             | UT ASD - IQ |        |
| Jorge Tabares    | Líder de calidad           | UT ASD - IQ |        |
| Darlyn Garcia    | Líder de calidad           | UT ASD - IQ |        |
| Adriana Sierra   | Agente Técnico             | UT ASD - IQ |        |
| John Soler       | Agente Técnico             | UT ASD - IQ |        |
| Johan Realpe     | Agente Técnico             | UT ASD - IQ |        |
| Francy Rodríguez | Agente Técnico             | UT ASD - IQ |        |

Imagen N°24



|                    |                    |                         |                  |
|--------------------|--------------------|-------------------------|------------------|
| <b>ASUNTO:</b>     | Taller de servicio |                         |                  |
| <b>PROYECTO:</b>   | Migración Colombia |                         |                  |
| <b>REUNIÓN No.</b> | 03                 | <b>FECHA:</b>           | 22 marzo de 2024 |
|                    |                    | <b>HORA:</b>            | 11:00            |
|                    |                    | <b>TIPO DE REUNIÓN:</b> | Taller           |

**OBJETIVOS DE LA REUNIÓN:**

|                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Alinear los conceptos de evaluación, reforzar el servicio y atención con el ciudadano. |
|----------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                   |                                                         |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>ORGANIZADOR:</b> Jorge Tabares - Darlyn Garcia | <b>MODERADOR/RELATOR:</b> Jorge Tabares - Darlyn Garcia |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

**ASISTENTES**

| NOMBRE        | CARGO            | ENTIDAD     | FIRMAS |
|---------------|------------------|-------------|--------|
| Daniel Soler  | Agente Técnico   | UT ASD - IQ |        |
| Darlyn Garcia | Líder de calidad | UT ASD - IQ |        |
| Jorge Tabares | Líder de calidad | UT ASD - IQ |        |

Imagen N°25

## 5. Planes de acción para el mes de abril

- Tú conocimiento cuenta:** Se crearán equipos de trabajo conformado por 4 integrantes con el objetivo que realicen una actividad, exposición, juego, preturno, etc con el objetivo de reforzar los temas de mayor impacto.

| Fecha            | Grupo | Tema                                             |
|------------------|-------|--------------------------------------------------|
| 11 abril de 2024 | 1     | CMM (Costos, requisitos)                         |
| 12 abril de 2024 | 2     | Requisitos de salida (colombianos y extranjeros) |
| 18 abril de 2024 | 3     | Biomig                                           |
| 19 abril de 2024 | 4     | Procesos administrativos                         |
| 19 abril de 2024 | 5     | Formulario Check - Mig                           |
| 25 abril de 2024 | 6     | Migración Automática                             |
| 26 abril de 2024 | 7     | Información de multas y sanciones                |

- La ruleta de los colores:** Los viernes se premiará a los agentes que no reciban afectaciones relacionadas con los atributos “Registro de datos y observaciones y retomo la interacción en los tiempos establecidos” en el transcurso de la semana. Para la premiación se creará una ruleta de premios, el agente seleccionado deberá girar la ruleta para que le sea otorgado el premio correspondiente.
- Los Back Office de la gestión PQRS realizarán tres monitoreos semanales de las gestiones realizadas por parte de sus compañeros, estos monitoreos serán cargados en un formulario de evaluación (Forms) para la respectiva socialización con todo el equipo con el objetivo de aclarar y alinear conceptos de la gestión.

## CERTIFICACIÓN

Yo, **ARMANDO FLOREZ PINZON**, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la **UNION TEMPORAL ASD-IQ**, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

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

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los tres (3) días del mes de Abril Dos Mil Veinticuatro (2024).

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Armando Florez Pinzon', written over a horizontal line.

**ARMANDO FLOREZ PINZON**  
Representante Legal

**Oficina Bogotá**  
Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508  
T: +57 (1) 629 3891  
E: [info@russellbedford.com.co](mailto:info@russellbedford.com.co)  
Bogotá - Medellín - Cartagena  
[www.russellbedford.com.co](http://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 cuatrimestre del año 2024.



**Oficina Bogotá**

Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508

**T:** +57 (1) 629 3891

**E:** [info@russellbedford.com.co](mailto:info@russellbedford.com.co)

Bogotá - Medellín - Cartagena

[www.russellbedford.com.co](http://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 cuatro (3) días del mes de abril de dos mil veinticuatro (2024).



**ELSA ILDELIRIA VALDERRAMA MONTES**

**Revisora Fiscal**

**T.P. 146929-T**

**Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.**

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE  
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**

**NIT. 830.039.329-8**

**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.
2. De conformidad con los artículos 2 y 10 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad que debe ser ejercida por un Contador Público, para quien la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros oficiales de contabilidad y en el sistema contable de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**
3. Los Estados Financieros de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** al 31 de diciembre de 2023, fueron auditados por BDO AUDIT S.A.S BIC, expresando una opinión sin salvedades sobre los mismos el día 4 de marzo de 2024.
4. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.
5. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Administración la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por el Decreto 2420 de 2015 “Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones” y modificatorios.
6. En virtud de los principios de independencia y objetividad esta certificación se suscribe de forma independiente por parte del Revisor Fiscal y bajo el alcance de las normas legales que enmarca la profesión.
7. He efectuado los procedimientos de revisión con el propósito de verificar el pago efectuado por la compañía por concepto de aportes a los sistemas de pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para los meses de octubre de 2023 a marzo de 2024 y a los sistemas de Salud para los meses de noviembre de 2023 a Abril de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la administración de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**, como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de enero de 2002, es emitir un informe certificando el cumplimiento de tales obligaciones.

**CERTIFICO QUE:**

1. De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024 por concepto de aportes al sistema de Salud y al periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2023 al 31 de marzo de 2024 por concepto de aporte a las entidades del Sistema de Seguridad Social (Pensiones, Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, Aportes a Caja de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA) de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.



2. Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la revisoría fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a esta certificación se limita únicamente al cruce de los valores incluidos contra los registros contables que me ha suministrado la Entidad. La información financiera, contable, tributaria y extracontable es responsabilidad de la administración de la entidad.

La presente se expide en Bogotá D.C., a los nueve (09) días del mes de abril de 2024 a solicitud de la administración de la compañía **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** con destino a quien interese.

Angie Stephany  
Amaya  
Jaramillo

Firmado digitalmente por Angie  
Stephany Amaya Jaramillo  
DN: cn=Angie Stephany Amaya  
Jaramillo, ou=USUARIOS,  
email=aamayaj@bdo.com.co  
Fecha: 2024.04.09 14:02:02 -05'00'

---

**ANGIE STEPHANY AMAYA JARAMILLO**

Revisor Fiscal

T.P. No. 303.764- T

Designado por  
**BDO AUDIT S.A.S BIC**  
**99469-04-5841-24**

DE: UNION TEMPORAL ASD-IQ

PARA: MIGRACIÓN COLOMBIA

ASUNTO: Acciones ejecutadas durante el mes de marzo de 2024 de acuerdo con la  
Obligación específica 11.58

En cumplimiento a las obligaciones específicas de los proveedores del Acuerdo Marco para la prestación de los servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, definidas por Colombia Compra Eficiente, la Unión Temporal ASD-IQ se permite certificar:

*Obligación:* 11.58 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

## ACTIVIDADES O CAMPAÑAS

- 1 10 FERIA DE EMPRENDIMIENTO
- 2 VISITA EPS SANITAS
- 3 CAMPAÑA BODYTECH
- 4 CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER
- 5 CAMPAÑA SPINNING CENTER
- 6 CAMPAÑA CERTIFICADO ESCOLAR COLSUBSIDIO

## ACTIVIDADES O CAMPAÑAS

- 7 CELEBRACIÓN DÍA DEL HOMBRE
- 8 VISITA GRAN FONDO
- 9 VISITA FONDO NACIONAL DEL AHORRO
- 10 INSCRIPCIONES TORNEO DE TENIS DE MESA

**UT** UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

## 10 FERIA DE EMPRENDIMIENTO




**¡ES HOY, ES HOY!**

# 10 FERIA DE EMPRENDIMIENTO ASD

**ESTOS SON NUESTROS PARTICIPANTES**

| NOMBRES Y APELLIDOS               | EMPRENDIMIENTO             | SEDE           |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------|
| Alfonso Hernández Rodríguez       | Inteligencia               | Administrativa |
| Miguel Torres Rojas               | El Libro del Cliente       | Administrativa |
| Marcelo María Magaña              | Productos Naturales        | Administrativa |
| Juan Felipe González Cárdenas     | Conferencias Excepcionales | Administrativa |
| Juan María Álvarez Hernández      | Yomango.com                | Administrativa |
| Orlando Antonio Ramírez Vargh     | Y. INACIAR                 | Administrativa |
| Carla Cecilia Sánchez Leal        | Historia                   | Administrativa |
| Juan Alexander Ballester Cárdenas | Club Atlético              | Operativa      |
| Orlando Cárdenas Hernández        | Carretera Simulador        | Operativa      |
| Daisy Lorena Pérez Cárdenas       | Taller de Maíz             | Operativa      |
| Ricardo Andrés Pérez Cárdenas     | Sección de la Abadía       | Operativa      |
| Luisa Victoria Sánchez Vargh      | El Fondo Compositivo       | Operativa      |
| Juan Sebastián Rojas Magaña       | Operatividad               | Operativa      |
| Raquel Cárdenas Sánchez           | Carretera                  | Operativa      |
| Luisa Alexandra Pérez Cárdenas    | 360                        | Operativa      |
| Andrés Gálvez Cárdenas            | Productos para la Salud    | Operativa      |



**Fecha:**  
Lunes  
A 10 de Marzo  
de 2024  
8:00 a.m. - 12 p.m.



**Sede:**  
Administrativa  
y Operativa  
Comunidad  
Declaratoria

[Más de Servicios y Capacitaciones](#)
[www.grupotrd.com](http://www.grupotrd.com)

**UNIÓN TEMPORAL**  
ASD-IQ

04/03/2024

# VISITA EPS SANITAS

05/03/2024

GRUPO ASD  
BUSINESS  
SOLUTIONS  
CORPORATE  
SOLUTIONS  
NATIONAL  
SOLUTIONS  
INTERNATIONAL  
SOLUTIONS

EPS Sanitas

## SANITAS

Se toma nuestras sedes

Si tienes dudas sobre trámites de afiliación a EPS, complementaria y/o consultas, visita los stands de SANITAS en nuestras sedes.

### Sede Administrativa

Martes 05 de marzo

Hora: 09:00 a.m. a 02:00 p.m.

### Sede Operativa y Renacimiento

Miércoles 06 de marzo

Hora: 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

f t in / @gruposdsas

www.gruposdsas.com

# CAMPAÑA BODYTECH

GRUPO ASD  
BUSINESS  
SOLUTIONS  
CORPORATE  
SOLUTIONS  
NATIONAL  
SOLUTIONS  
INTERNATIONAL  
SOLUTIONS

BODY  
TECH

## EN BODYTECH HAY UN PLAN PARA TODOS

Pensando en el bienestar de todos, BODYTECH en alianza con Continental Assist ha creado soluciones integrales donde los beneficiarios de nuestros convenios, ahora tendrán orientación y apoyo de profesionales especializados en salud mental.

Descarga el documento adjunto y conoce los diferentes planos que tenemos para ti

f t in / @gruposdsas

www.gruposdsas.com

07/03/2024

UT UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ



## CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER



08/03/2024

**UT** UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

## CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER



08/03/2024

**UT** UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

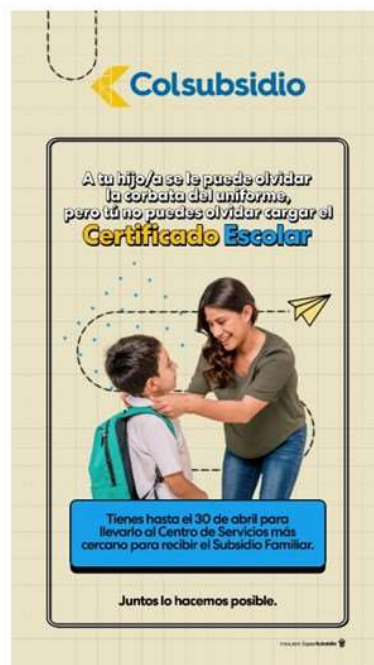
## CAMPAÑA SPINNING CENTER



13/03/2024

**UT** UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

## CAMPAÑA CERTIFICADO ESCOLAR COLSUBSIDIO



19/03/2024

**UNIÓN TEMPORAL**  
ASD-IQ



# CELEBRACIÓN DÍA DEL HOMBRE



**Fuerza, coraje y determinación:**  
características de los hombres  
que nos inspiran.

[www.grupoasd.com](#)  
 (@gruposasdtv)



19/03/2024



19/03/2024





GRUPO  
ASD  
SOLUCIONES  
FINANCIARIAS  
Y DE CREDITO

[f](#)
[t](#)
[in](#)
[+](#)
[/ @grupoodt](#)



## EL FONDO DE EMPLEADOS GRAN FONDO

Se torna nuestras sedes

Si tienes dudas sobre trámites y/o consultas, visita los stands del Fondo de Empleados GranFondo en nuestras sedes.





AHORROS



CRÉDITOS



CONVENIOS



**Sede Calle 46**  
Miércoles, 20 de Marzo  
Hora: 9:00 am a 3:00 pm



**Sede Administrativa**  
Jueves, 21 de Marzo  
Hora: 9:00 am a 3:00 pm



**Sede Operativa y Renacimiento**  
Viernes, 22 de Marzo  
Hora: 9:00 am a 3:00 pm

www.grupoodt.com

21/03/2024


**UNIÓN TEMPORAL**  
**ASD-IQ**

21/03/2024



**UT** | **UNIÓN TEMPORAL**  
**ASD-IQ**



**GRUPO ASD**  
Seguros  
Instituto de  
Seguros de Chile



**ASD IQ**  
Seguros  
Instituto de  
Seguros de Chile

© f t i n s / @grupoadst

# VISITA FONDO NACIONAL DEL AHORRO



**EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO**  
Se toma nuestras sedes

Si tienes dudas sobre trámites y consultas de cesantías, ahorro voluntario y crédito hipotecario, visita los stands del FNA en nuestras sedes.



**AHORRO VOLUNTARIO**



**CESANTÍAS**



**CREDITO HIPOTECARIO**

**Sede Operativa y Renacimiento**  
Jueves 21 de marzo  
Hora: 10:00 am a 1:00 pm

**Sede Administrativa**  
Viernes 22 de marzo  
Hora: 10:00 am a 1:00 pm

[www.grupoadst.com](http://www.grupoadst.com)

22/03/2024



## INSCRIPCIONES TORNEO TENIS DE MESA



26/03/2024

**UT** UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

| BENEFICIOS MARZO 2024 - MIGRACIÓN COLOMBIA |                    |                |
|--------------------------------------------|--------------------|----------------|
| Beneficio                                  | Número de personas | Número de días |
| CITACION AUDIENCIA                         | 1                  | 1              |
| Dia_de_la_Familia                          | 2                  | 2              |
| Motivos Personales                         | 1                  | 1              |
| <b>Total general</b>                       | <b>4</b>           | <b>4</b>       |

## BENEFICIOS Marzo 2024 – MIGRACIÓN COLOMBIA

31/03/2024

**UT** UNIÓN TEMPORAL  
ASD-IQ

Para constancia se firma la presente certificación en Bogotá D.C., a los tres (03) días del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024) por:



---

**Diego David Capador Niño**  
**Líder de Capacitación y Bienestar UT ASD-IQ**

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de documento electrónico - CUDE :  
b6ecb32a370cb9832a2e81ae5885b21df54e2027de844b2255be9f012910289a0be8c10858bd98def3cf5dfea247f880

Número de Factura: NC22  
Fecha de Emisión: 23/05/2024  
Fecha de Vencimiento: 23/05/2024  
Tipo de Operación: 20 - Nota Crédito que referencia una factura electrónica

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

Datos del emisor / vendedor

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

País: Colombia  
Departamento: Bogotá  
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.  
Dirección: CL 32 13 07  
Teléfono / Móvil: 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: 01 - IVA

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

Detalles de Productos

| Nro. | Código | Descripción           | U/M | Cantidad | Precio unitario  | Descuento detalle | Recargo detalle | IMPUESTOS        |       |     |   | Valor de Venta por Item |
|------|--------|-----------------------|-----|----------|------------------|-------------------|-----------------|------------------|-------|-----|---|-------------------------|
|      |        |                       |     |          |                  |                   |                 | IVA              | %     | INC | % |                         |
| 1    | NC 02  | DEVOLUCION INCREMENTO | NIU | 1,00     | \$ 98.674.758,93 | \$ 0,00           | \$ 0,00         | \$ 18.748.204,20 | 19.00 |     |   | \$ 98.674.758,93        |

Referencias

| Tipo de Documento Referencia                                                                            | Número Referencia | Fecha Referencia | Razón de Referencia                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-----------------------------------------------------------|
| Factura Electrónica                                                                                     | FE247             | 2024-05-03       | DEVOLUCION INCREMENTO IPC Y SALARIOS ENERO Y FEBRERO 2024 |
| CUFE : 92f51b12fbfe2241d72781cee87e79a35b118bd25a3af2bda9808494ae8a3d7fc7896a645b7fd1aed7a49905f6c39f80 |                   |                  |                                                           |

Notas Finales

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

NOTA CREDITO POR DEVOLUCION DEL INCREMENTO DE IPC Y SALARIO 2024 APLICADO EN LAS FACTURAS FE226 Y FE233 DE LOS MESES ENERO Y FEBRERO 2024 RESPECTIVAMENTE

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. DDI0323769 NOV 19 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPAC ION 50%. -- IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - AUTORRETENEDOR RESOLUCION No.08696 SEPT 21 2005 - GRAN CONTRI BUYENTE 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 la 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 la fuente: PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 es Autorretenedor. R ESOLUCION 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 la responsabilidad de l del IVA. S egún Art. 1.6.1.4.1D DUR.y el Acta de constitución de la UT, y sus miembros son Grandes contribuyentes

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

Linea de negocio: SERVICIOS

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-05-23 16:24:43  
Documento generado el: 2024-05-23 16:24:42  
Generado por: Solución Gratuita DIAN  
Nit:800197268

|                |  |     |
|----------------|--|-----|
| MONEDA         |  | COP |
| TASA DE CAMBIO |  |     |

|                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| Subtotal               | 98.674.758,93            |
| Descuento detalle      | 0,00                     |
| Recargo detalle        | 0,00                     |
| Total Bruto Factura    | 98.674.758,93            |
| IVA                    | 18.748.204,20            |
| INC                    | 0,00                     |
| Bolsas                 | 0,00                     |
| Otros impuestos        | 0,00                     |
| Total impuesto (=)     | 18.748.204,20            |
| Total neto factura (=) | 117.422.963,13           |
| Descuento Global (-)   | 0,00                     |
| Recargo Global (+)     | 0,00                     |
| Total factura (=)      | COP \$ \$ 117.422.963,13 |



|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                          |                  |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| <br><b>MIGRACIÓN</b><br><small>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</small>                                                 | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA                                                                                                                                                                                                  |                                                          |                  |           |
|                                                                                                                                                                                                             | PROCESO                                                                                                                                                                                                                                            | Gestión Contractual                                      | CÓDIGO           | AGCF.31   |
|                                                                                                                                                                                                             | FORMATO                                                                                                                                                                                                                                            | Informe de Supervisión Contractual                       | VERSIÓN          | 6         |
| Fecha de Elaboración                                                                                                                                                                                        | 27/05/2024,                                                                                                                                                                                                                                        |                                                          |                  |           |
| Periodo del informe de supervisión                                                                                                                                                                          | Fecha de Inicial                                                                                                                                                                                                                                   | Fecha Final                                              |                  |           |
|                                                                                                                                                                                                             | 1/03/2024                                                                                                                                                                                                                                          | 31/03/2024                                               |                  |           |
| Tipo de Informe:                                                                                                                                                                                            | Periódico                                                                                                                                                                                                                                          |                                                          |                  |           |
| Seleccione el Numero del Informe.                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                          |                  |           |
| Valor a pagar en periodo                                                                                                                                                                                    | \$ 169.606.940,16                                                                                                                                                                                                                                  |                                                          |                  |           |
| 1. Información General del Contrato                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                          |                  |           |
| N° de Expediente ORFEO:                                                                                                                                                                                     | 20232501410000004E                                                                                                                                                                                                                                 |                                                          |                  |           |
| Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso                                                                                                                                                  | TVE Solicitud núm. 206898<br>OC 122240 de 2023                                                                                                                                                                                                     | PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO<br>MARCO No. 122240 DE 2023 |                  |           |
| Seleccione el Contrato                                                                                                                                                                                      | ORDEN DE COMPRA 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 ciudadanía, establecidos por Migración Colombia”, en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado “Servicios de BPO II”, CCE-025-AMP-2021; |                                                          |                  |           |
| N°. Registro Presupuestal (RP)                                                                                                                                                                              | 9424                                                                                                                                                                                                                                               | Fecha del RP                                             | 9/01/2024        |           |
| N°. Registro Presupuestal (RP)                                                                                                                                                                              | 218523                                                                                                                                                                                                                                             | Fecha del RP                                             | 12/12/2023       |           |
|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                    | NUMERO DE PÓLIZA                                         | FECHA PÓLIZA     |           |
| PÓLIZA DE SEGURO                                                                                                                                                                                            | Póliza de Cumplimiento                                                                                                                                                                                                                             | 73074                                                    | 13/12/2023       | SI        |
|                                                                                                                                                                                                             | Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual                                                                                                                                                                                                   |                                                          | dd/mm/aaaa       | NO APLICA |
| Fecha Acta de Inicio                                                                                                                                                                                        | 15/03/2024                                                                                                                                                                                                                                         |                                                          |                  |           |
| Plazo de Ejecución                                                                                                                                                                                          | Fecha de Inicial                                                                                                                                                                                                                                   |                                                          | Fecha Final      |           |
|                                                                                                                                                                                                             | 28/12/2023                                                                                                                                                                                                                                         |                                                          | 27/06/2024       |           |
| Nombre del Funcionario Supervisor:                                                                                                                                                                          | JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ                                                                                                                                                                                                                         |                                                          |                  |           |
| Seleccione Dependencia:                                                                                                                                                                                     | Dirección General                                                                                                                                                                                                                                  |                                                          |                  |           |
| Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión y Seleccione dependencia (citar todos):                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                          |                  |           |
| Nombre del Proveedor o Contratista:                                                                                                                                                                         | Unión Temporal ASD-IQ                                                                                                                                                                                                                              |                                                          |                  |           |
| Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:                                                                                                                                           | NIT                                                                                                                                                                                                                                                |                                                          |                  |           |
| N° de Identificación del Proveedor o Contratista:                                                                                                                                                           | 901.444.076                                                                                                                                                                                                                                        | DV (Si aplica)                                           | 3                |           |
| 2. Modificaciones del Contrato                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                          |                  |           |
| Adición<br><br>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                                                                                                                                                                                                                                  | N/A                                                      |                  |           |
|                                                                                                                                                                                                             | Fecha de Adición:                                                                                                                                                                                                                                  | dd/mm/aaaa                                               |                  |           |
|                                                                                                                                                                                                             | Valor de la Adición:                                                                                                                                                                                                                               |                                                          |                  |           |
|                                                                                                                                                                                                             | Valor Total del Contrato + Adiciones                                                                                                                                                                                                               |                                                          |                  |           |
|                                                                                                                                                                                                             | N° Registro Presupuestal de la Adición                                                                                                                                                                                                             |                                                          |                  |           |
|                                                                                                                                                                                                             | Fecha del RP de la Adición                                                                                                                                                                                                                         | dd/mm/aaaa                                               |                  |           |
|                                                                                                                                                                                                             | Modificación a la póliza                                                                                                                                                                                                                           | NO APLICA                                                |                  |           |
|                                                                                                                                                                                                             | Fecha Acta Aprobación póliza                                                                                                                                                                                                                       | dd/mm/aaaa                                               |                  |           |
| Prorroga                                                                                                                                                                                                    | Número de prórroga                                                                                                                                                                                                                                 | N/A                                                      |                  |           |
|                                                                                                                                                                                                             | 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                                                |                  |           |
| Suspensión                                                                                                                                                                                                  | Fecha Acta Aprobación póliza                                                                                                                                                                                                                       | dd/mm/aaaa                                               |                  |           |
|                                                                                                                                                                                                             | 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                                                                                                                                                                                | dd/mm/aaaa                                                                                                                                                                                                                                         |                                                          |                  |           |
| Fecha de reactivación del Contrato:                                                                                                                                                                         | dd/mm/aaaa                                                                                                                                                                                                                                         |                                                          |                  |           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                     |                                    |                                 |            |         |            |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------|---------|------------|--|
| <div><div>MIGRACIÓN</div><div>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA                   |                                    |                                 |            |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | PROCESO                                                             | Gestión Contractual                |                                 | CÓDIGO     | AGCF.31 |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | FORMATO                                                             | Informe de Supervisión Contractual |                                 | VERSIÓN    | 6       |            |  |
| Reducción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Modificación a la póliza Seleccione                                 |                                    |                                 |            |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha Acta Aprobación póliza                                        |                                    |                                 | dd/mm/aaaa |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Numero de reducción                                                 |                                    |                                 | N/A        |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Valor a reducir:                                                    |                                    |                                 |            |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | N° Registro Presupuestal de la                                      |                                    |                                 |            |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha del RP de la reducción                                        |                                    |                                 | dd/mm/aaaa |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha Firma de Reducción:                                           |                                    |                                 | dd/mm/aaaa |         |            |  |
| OTROSÍ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Modificación a la póliza                                            |                                    |                                 | NO APLICA  |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha Acta Aprobación póliza                                        |                                    |                                 | dd/mm/aaaa |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Numero de Otrosí                                                    |                                    |                                 | N/A        |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Clausula o numeral del contrato a                                   |                                    |                                 |            |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha firma del documento de                                        |                                    |                                 | dd/mm/aaaa |         |            |  |
| CESIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Modificación a la póliza                                            |                                    |                                 | NO APLICA  |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha Acta Aprobación póliza                                        |                                    |                                 | dd/mm/aaaa |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Numero de Cesión                                                    |                                    |                                 | N/A        |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nombre del Cedente                                                  |                                    |                                 |            |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Identificación del Cedente                                          |                                    |                                 |            |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nombre de Cesionario                                                |                                    |                                 |            |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Identificación del Cesionario                                       |                                    |                                 |            |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha Firma de cesión                                               |                                    |                                 | dd/mm/aaaa |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha inicio de la cesión                                           |                                    |                                 | dd/mm/aaaa |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha final de la cesión                                            |                                    |                                 | dd/mm/aaaa |         |            |  |
| TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Modificación a la póliza                                            |                                    |                                 | NO APLICA  |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha Acta Aprobación póliza                                        |                                    |                                 | dd/mm/aaaa |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha de Firma del documento de terminación anticipada del contrato |                                    |                                 | dd/mm/aaaa |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                     |                                    | Tipo                            |            |         | Bilateral  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                     |                                    | Fecha terminación del contrato  |            |         | dd/mm/aaaa |  |
| Nota: El supervisor deberá verificar que las garantías sean modificadas y allegadas por el contratista dentro de los tres (3) días siguientes de la firma del correspondiente documento para su aprobación por parte de la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                     |                                    |                                 |            |         |            |  |
| Nota: De Acuerdo a la ley 80 para las liquidaciones de los contratos, aceptaciones de oferta y ordenes de compra se liquidaran dentro de los términos establecidos en dicho documento, para lo cual las garantías de buen manejo, correcta inversión del anticipo articulo.2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado articulo.2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento articulo.2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda. |                                                                     |                                    |                                 |            |         |            |  |
| 3. Balance Económico del Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                     |                                    |                                 |            |         |            |  |
| Valor Inicial del Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                     |                                    | \$ 2.053.298.590,00             |            |         |            |  |
| Valor Adición del Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                     |                                    | 0                               |            |         |            |  |
| Valor de Reducción del Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                     |                                    | 0                               |            |         |            |  |
| Valor de Liberación ( Cierre Vigencia)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                     |                                    | #RP                             |            |         |            |  |
| Valor Total del Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                     |                                    | \$ 2.053.298.590,00             |            |         |            |  |
| Periodos Pagos al Proveedor o Contratista                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                     |                                    | N° de Factura o Cuenta de Cobro |            |         |            |  |
| Fecha de Inicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                     | Fecha Final                        |                                 |            |         |            |  |
| 28/12/2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                     | 31/12/2023                         | 1 \$ 183.500.000,00             |            |         |            |  |
| 01/01/2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                     | 31/01/2024                         | 2 \$ 363.412.398,00             |            |         |            |  |
| 01/02/2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                     | 29/02/2024                         | 3 \$ 324.337.705,01             |            |         |            |  |
| dd/mm/aaaa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                     | dd/mm/aaaa                         |                                 |            |         |            |  |
| Valor Total Pagado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                     |                                    | \$ 871.250.103,01               |            |         |            |  |
| Valor Causado No Pagado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |                                    | \$ 169.606.940,16               |            |         |            |  |
| Valor total Ejecutado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                     |                                    | \$ 1.040.857.043,17             |            |         |            |  |
| Saldo Pendiente por Ejecutar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                     |                                    | \$ 1.012.441.546,83             |            |         |            |  |
| Porcentaje de Ejecución Física                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                     |                                    | 51%                             |            |         |            |  |
| Porcentaje de Ejecución Presupuestal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                     |                                    | 42%                             |            |         |            |  |
| 4. Revisión y seguimiento a las actividades específicas del contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                     |                                    |                                 |            |         |            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                     |                                    |                                 |            |         |            |  |



|                                                                  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                |                                    |                |           |                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|------------------------------------|----------------|-----------|-------------------------------|
|                                                                                                                                                   | PROCESO                                           |                | Gestión Contractual                |                | CÓDIGO    | AGCF.31                       |
|                                                                                                                                                   | FORMATO                                           |                | Informe de Supervisión Contractual |                | VERSIÓN   | 6                             |
| COD SERV                                                                                                                                          | CANT                                              | Meses / Unidad | Valor Mensual                      | Valor Unitario | UNIDADES  | Valor Ejecutado en el Periodo |
| bpo02--1 - IT-BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA - 40 Mes                                                                                         | 40                                                | 6 Mes          | \$ 1.120.000,00                    | \$ 28.000,00   | 0,00      | \$ -                          |
| bpo02--2 - IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 60000 Minuto                                           | 60.000                                            | 6 Mes          | \$ 120.000,00                      | \$ 2,00        | 0,00      | \$ -                          |
| bpo02--3 - IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto                                         | 30.000                                            | 6 Mes          | \$ 1.020.000,00                    | \$ 34,00       | 0,00      | \$ -                          |
| bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética_NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio | 600                                               | 1 Mes          | \$ 1.200.000,00                    | \$ 2.000,00    | 0,00      | \$ -                          |
| bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto | 31.000                                            | 6 Mes          | \$ 992.000,00                      | \$ 32,00       | 17,00     | \$ 544,00                     |
| bpo02--6 - IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_NA - 120000 Minuto                              | 120.000                                           | 6 Mes          | \$ 2.400.000,00                    | \$ 20,00       | 5.226,00  | \$ 104.520,00                 |
| bpo02--7 - IT-BPO-7-11 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Minuto                                | 20.000                                            | 6 Mes          | \$ 1.240.000,00                    | \$ 62,00       | 2.349,00  | \$ 145.638,00                 |
| bpo02--8 - IT-BPO-7-12 Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto                             | 50.000                                            | 6 Mes          | \$ 3.100.000,00                    | \$ 62,00       | 24.377,00 | \$ 1.511.374,00               |
| bpo02--9 - IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA - 40000 Transferencia                                                              | 40.000                                            | 6 Mes          | \$ 880.000,00                      | \$ 22,00       | 0,00      | \$ -                          |
| bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto                                                                   | 45.000                                            | 1 Mes          | \$ 1.350.000,00                    | \$ 30,00       | 0,00      | \$ -                          |
| bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto                                                                      | 10.000                                            | 6 Mes          | \$ 20.000,00                       | \$ 2,00        | 17,00     | \$ 34,00                      |
| bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes                                                                           | 6                                                 | 6 Mes          | \$ 12.000,00                       | \$ 2.000,00    | 0,00      | \$ -                          |
| bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes                                                                           | 1                                                 | 6 Mes          | \$ 2.000,00                        | \$ 2.000,00    | 0,00      | \$ -                          |
| bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo                                                                                  | 80.000                                            | 6 Mes          | \$ 480.000,00                      | \$ 6,00        | 0,00      | \$ -                          |
| bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia                                                             | 20.000                                            | 6 Mes          | \$ 40.000,00                       | \$ 2,00        | 0,00      | \$ -                          |
| bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb                                                             | 45.000                                            | 6 Mes          | \$ 9.495.000,00                    | \$ 211,00      | 12.251,00 | \$ 2.584.961,00               |
| bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente                 | 48                                                | 6 Mes          | \$ 8.400.000,00                    | \$ 175.000,00  | 0,00      | \$ -                          |

|                                                                                                             | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |       |                                    |                 |         |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------|------------------------------------|-----------------|---------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                              | PROCESO                                           |       | Gestión Contractual                |                 | CÓDIGO  | AGCF.31           |
|                                                                                                                                                                                              | FORMATO                                           |       | Informe de Supervisión Contractual |                 | VERSIÓN | 6                 |
| bpo02--18 - IT-BPO-48-1 Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo                                                                                                                 | 100                                               | 1 Mes | \$ 6.800.000,00                    | \$ 68.000,00    | 0,00    | \$ -              |
| bpo02--19 - IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales                                   | 400                                               | 1 Mes | \$ 27.200.000,00                   | \$ 68.000,00    | 0,00    | \$ -              |
| bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes                                                                                    | 1                                                 | 6 Mes | \$ 2.500.000,00                    | \$ 2.500.000,00 | 0,00    | \$ -              |
| bpo02--21 - IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes                                                                            | 1                                                 | 6 Mes | \$ 61.000,00                       | \$ 61.000,00    | 0,00    | \$ -              |
| bpo02--22 - IT-BPO-24-1 Analytics_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes                                                                                                                            | 1                                                 | 6 Mes | \$ 57.000,00                       | \$ 57.000,00    | 0,00    | \$ -              |
| bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes                                                           | 57                                                | 6 Mes | \$ 3.762.000,00                    | \$ 66.000,00    | 0,00    | \$ -              |
| bpo02--24 - IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Mensaje SMS                                                                                | 50.000                                            | 6 Mes | \$ 200.000,00                      | \$ 4,00         | 0,00    | \$ -              |
| bpo02--25 - IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo                                                                                                              | 11                                                | 1 Mes | \$ 1.639.000,00                    | \$ 149.000,00   | 0,00    | \$ -              |
| bpo02--26 - IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes                                                                                                | 2                                                 | 6 Mes | \$ 14.318.000,00                   | \$ 7.159.000,00 | 2,00    | \$ 14.318.000,00  |
| bpo02--27 - IT-BPO-38-7 Líder de calidad Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes                                                                                                        | 2                                                 | 6 Mes | \$ 12.598.000,00                   | \$ 6.299.000,00 | 2,00    | \$ 12.598.000,00  |
| bpo02--28 - IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 2 Mes                                                                                      | 1                                                 | 6 Mes | \$ 8.880.000,00                    | \$ 8.880.000,00 | 1,00    | 8879998,4         |
| bpo02--29 - IT-BPO-25-46 Agente en Sitio_Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes                                                        | 2                                                 | 6 Mes | \$ 10.508.000,00                   | \$ 5.254.000,00 | 2,00    | \$ 10.508.000,00  |
| bpo02--30 - IT-BPO-25-16 Agente en Sitio_Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 37 Mes                                                                                            | 37                                                | 6 Mes | \$ 130.869.000,00                  | \$ 3.537.000,00 | 37,00   | \$ 130.869.000,00 |
| bpo02--31 - IT-BPO-29-61 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes                                     | 1                                                 | 6 Mes | \$ 3.970.000,00                    | \$ 3.970.000,00 | 1,00    | \$ 3.970.000,00   |
| bpo02--32 - IT-BPO-29-541 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional Ciencias de la educación y afines_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA - 1 Mes | 1                                                 | 6 Mes | \$ 5.691.000,00                    | \$ 5.691.000,00 | 1,00    | \$ 5.691.000,00   |

|                                                                                                                                                                                                                                      | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA                                                                                                                            |       |                                    |                                                                                                                                   |           |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PROCESO                                                                                                                                                                      |       | Gestión Contractual                |                                                                                                                                   | CÓDIGO    | AGCF.31           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | FORMATO                                                                                                                                                                      |       | Informe de Supervisión Contractual |                                                                                                                                   | VERSIÓN   | 6                 |
| bpo02--33 - IT-BPO-32-1 Agente Bilingüe_Técnico_En Sitio Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 2 Mes                                                                                                                                                                                                                        | 3                                                                                                                                                                            | 6 Mes | \$ 13.182.000,00                   | \$ 4.394.000,00                                                                                                                   | 3,00      | \$ 13.182.000,00  |
| bpo02--34 - IT-BPO-28-46 Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 10 Mes                                                                                                                                                                                             | 10                                                                                                                                                                           | 6 Mes | \$ 35.370.000,00                   | \$ 3.537.000,00                                                                                                                   | 10,00     | \$ 35.370.000,00  |
| bpo02--35 - IT-BPO-39-1 Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes                                                                                                                                                                                                                                             | 1                                                                                                                                                                            | 6 Mes | \$ 5.439.000,00                    | \$ 5.439.000,00                                                                                                                   | 0,27      | \$ 1.468.530,00   |
| SUB TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                              |       |                                    |                                                                                                                                   | SUB TOTAL | \$ 241.201.599,40 |
| IVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                              |       |                                    |                                                                                                                                   | IVA       | \$ 45.828.303,89  |
| factura 247                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                              |       |                                    |                                                                                                                                   | TOTAL OC  | \$ 287.029.903,29 |
| <b>NOTA CRÉDITO ENERO 2024</b><br>Valor total de incrementos \$29.406.739,56<br>Horas de desarrollo \$38.679.229,06<br>Total \$68.085.968,62<br>Iva \$12.936.334,04<br>Valor total con Iva \$81.022.302,66                                                                                                            |                                                                                                                                                                              |       |                                    |                                                                                                                                   |           | \$ 81.022.302,66  |
| <b>NOTA CRÉDITO FEBRERO 2024</b><br>Valor total de incrementos \$ 30.588.790,31<br>Iva \$ 5.811.870,16<br>Valor total con Iva \$ 36.400.660,47                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |       |                                    |                                                                                                                                   |           | \$ 36.400.660,47  |
| VALOR TOTAL NOTA CRÉDITO NC22                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                              |       |                                    |                                                                                                                                   |           | \$ 117.422.963,13 |
| TOTAL A PAGAR SIN IVA MARZO 2024 - descontando NC 22                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                              |       |                                    |                                                                                                                                   |           | \$ 142.526.840,47 |
| TOTAL A PAGAR IVA MARZO 2024 descontando NC 22                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |       |                                    |                                                                                                                                   |           | \$ 27.080.099,69  |
| TOTAL A PAGAR MARZO 2024 IVA INCLUIDO                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                              |       |                                    |                                                                                                                                   |           | \$ 169.606.940,16 |
| 11.36. a 11.73. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18)                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                              |       |                                    |                                                                                                                                   |           |                   |
| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Descripción de las actividades realizadas por el contratista                                                                                                                 |       |                                    | EVIDENCIA                                                                                                                         |           |                   |
| 11.36. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021. | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio |       |                                    | Póliza Constituida previo al inicio del contrato<br>Póliza de Cumplimiento N° 73074 de fecha 13/12/2023<br>Expediente contractual |           |                   |
| 11.37. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.                  | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra.                                                                                      |       |                                    | cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo                                                                                 |           |                   |
| 11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre                                                                                                                                                                       | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra                                                                                       |       |                                    | cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo                                                                                 |           |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | PROCESO                                           | Gestión Contractual                                                                    | CÓDIGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | AGCF.31 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | FORMATO                                           | Informe de Supervisión Contractual                                                     | VERSIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6       |
| 11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra | Actividades cumplidas con la celebración de la OC 122240 de 2023, que se encuentran descritas en la "Cláusula 8 Actividades de los Proveedores durante la Operación Secundaria" Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021<br>Cfr. Factura FE 247; Garantía de cumplimiento 73074 de 2023 y acta de inicio cargada en la TVE. |         |
| 11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra | Información remitida como soporte del presente pago, factura FE 247; certificación bancaria, RUT.                                                                                                                                                                                                                                                        |         |
| 11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.                                                                                                                                                                                                            |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra | Acta de inicio y actividades para el inicio de ejecución certificadas por el supervisor de la época, cargadas en el expediente contractual Orfeo 20232501410000004E.                                                                                                                                                                                     |         |
| 11.42. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.                                                                                                                                                                                            |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra | No se presentaron incidencias, y manejo adecuado de la información. Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo                                                                                                                                                                                                                             |         |
| 11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales                                                                                                                                                                                                                                 |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra | No se presentaron incidencias, y manejo adecuado de la información. Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo                                                                                                                                                                                                                             |         |
| 11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. |                                                   | No se ha requerido aún, en proceso de programación                                     | No se ha requerido aún, en proceso de programación                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
| 11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.                                                                                                                                       |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra | Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |
| 11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora                                                                                                                                                                                                                                             |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra | Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo y 10 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN, del informe mensual Migración Colombia ASD Marzo                                                                                                                                                                                                              |         |
| 11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra | cfr. Informe Mensual Migración Colombia ASD Marzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |
| 11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora                                                                                                                                                                                                                       |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra | Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |
| 11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra | Cfr. Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                               | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                                                                                             |                                                                                                 |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | PROCESO                                           | Gestión Contractual                                                                                         | CÓDIGO                                                                                          | AGCF.31 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | FORMATO                                           | Informe de Supervisión Contractual                                                                          | VERSIÓN                                                                                         | 6       |
| 11.50. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas. |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra                      | Cfr.<br>Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo                                     |         |
| 11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.                                                                                                                                                                                                                            |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra                      | Cfr.<br>Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo                                     |         |
| 11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos                                                                                                                                                                                              |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, no se aplicaron ANS | Cfr.<br>Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo                                     |         |
| 11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO                                                                                                                                                                                                                               |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra                      | Cfr. FE 247                                                                                     |         |
| 11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud                                                                                                                                                                              |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra                      | Cfr. Archivo Certificación Pago SS y Parafiscales IQ y Certificación Pago SS y Parafiscales ASD |         |
| 11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.                                                                                                                                                                                          |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra                      | Cfr.<br>Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo                                     |         |
| 11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.                                                                                                                                                            |                                                   | No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE                                     | No se presentaron reclamos , consultas o/y solicitudes por parte de CCE                         |         |
| 11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.                                                                                                                                                     |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra                      | cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo                                               |         |
| 11.58. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.                                                                                     |                                                   | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra                      | Cfr. Obligación específica 11.58 - BIENESTAR MARZO 2024 MIGRACIÓN (1)                           |         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                      |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | PROCESO                                           | Gestión Contractual                                                                                                                             | CÓDIGO                                                                                                                                               | AGCF.31 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | FORMATO                                           | Informe de Supervisión Contractual                                                                                                              | VERSIÓN                                                                                                                                              | 6       |
| <p>11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.</p> |                                                   | <p>El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra</p>                                                   | <p>cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo</p>                                                                                             |         |
| <p>11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                   | <p>El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra.<br/>No se presentaron incidencias</p>                | <p>No se presentaron incidencias en este periodo</p>                                                                                                 |         |
| <p>11.61. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                   | <p>El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra<br/>Cumplido en la fase inicial.</p>                  | <p>Cfr. Obligación específica 11.58 - BIENESTAR MARZO 2024 MIGRACIÓN (1) y expediente Orfeo 20232501410000004E.</p>                                  |         |
| <p>11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   | <p>El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra</p>                                                   | <p>Cfr. Informe Mensual Migración Colombia_ASD Marzo; Archivo Certificación Pago SS y Parafiscales IQ y Certificación Pago SS y Parafiscales ASD</p> |         |
| <p>11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                   | <p>El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra<br/>la información SIIF se encuentra actualizada.</p> | <p>Información actualizada que ha permitido el pago de las facturas.</p>                                                                             |         |
| <p>11.64. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   | <p>El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra</p>                                                   | <p>Cfr.<br/>Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo.</p>                                                                                 |         |
| <p>11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                   | <p>No se ha requerido en este periodo el cumplimiento de esta obligación.</p>                                                                   | <p>No se ha requerido en este periodo el cumplimiento de esta obligación.</p>                                                                        |         |
| <p>11.66. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                   | <p>El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra</p>                                                   | <p>No se presentaron incidencias en este periodo<br/>Se cuenta con el sistema de información desde el inicio de la operación</p>                     |         |
| <p>11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                   | <p>El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra</p>                                                   | <p>Canal dedicado habilitado, Cfr. Factura FE 247</p>                                                                                                |         |

| <div><div>MIGRACIÓN</div><div>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA                                                         |                                                                                                                 |         |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | PROCESO                                                                                                   | Gestión Contractual                                                                                             | CÓDIGO  | AGCF.31 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | FORMATO                                                                                                   | Informe de Supervisión Contractual                                                                              | VERSIÓN | 6       |
| 11.68. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.                                                                                                                                                  | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra                    | Cfr. Factura FE 247; Archivo Certificación Pago SS y Parafiscales IQ y Certificación Pago SS y Parafiscales ASD |         |         |
| 11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, (...)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | El contratista cumplió con los ofrecimientos realizados                                                   | cfr. Informe Mensual Migración Colombia _ASD Marzo                                                              |         |         |
| 11.70. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio in sitio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Para este periodo no se requirió protocolo de Bioseguridad, debido a la cesación del requerimiento legal. | Para este periodo no se requirió protocolo de Bioseguridad, debido a la cesación del requerimiento legal.       |         |         |
| 11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra                    | cfr. Informe Mensual Migración Colombia _ASD Marzo e Informe_Mensual_Calidad_Centro_de_Contacto_MC_Marzo.       |         |         |
| 11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos                                         | No se ha requerido la disposición final de elementos tecnológicos                                               |         |         |
| 11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.       | No se ha cumplido aún la anualidad, por lo cual no se ha requerido el análisis de vulnerabilidades.             |         |         |
| El contratista cumplió en forma satisfactoria con el objeto contractual durante los tiempos establecidos, con las calidades y procedimientos, tarifas vigentes en la orden de compra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                           |                                                                                                                 |         |         |
| 6. ESTADO EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO Y PLATAFORMA DEL SECOP II                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                           |                                                                                                                 |         |         |
| En cumplimiento de la obligación como supervisor en la actualización del expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la plataforma del SECOP II tales como: Actas de Inicio, Certificaciones de Cumplimiento, informe de actividades sobre la ejecución de la Orden de Compra, Facturas, Órdenes de pago y demás documentos que surjan como consecuencia de la ejecución de la presente Orden de Compra así mismo la solicitud de liquidación y el acta de liquidación si a ello hubiere lugar. Certificó que toda la documentación relacionada con la ejecución de la Orden de Compra se encuentra archivada en el expediente virtual en el sistema documental Orfeo y en la Plataforma del SECOP II de manera eficiente y oportuna. |                                                                                                           |                                                                                                                 |         |         |
| <div><div>Firma de Supervisor</div><div>JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ</div><div>Asesor de despacho</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                           |                                                                                                                 |         |         |



Obligación Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:MHccapachoCESAR DAVID CAPACHO PINEDA

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

Fecha y Hora Sistema:2024-05-28-2:31 p. m.

| REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.                       |                                                                                                                                                                                               |                                          |                                                 |         |                               |                   |                 |                                                            |                 |                                  |                 |                |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------|-------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------|----------------|
| Numero:                                                    | 314924                                                                                                                                                                                        | Fecha Registro:                          | 2024-05-28                                      |         | Unidad / Subunidad ejecutora: |                   |                 | 11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                 |                                  |                 |                |
| Vigencia Presupuestal                                      | Actual                                                                                                                                                                                        | Estado:                                  | Generada                                        |         | Requiere DIP:                 |                   | No              | Tipo de DIP:                                               |                 | Nro. Compromiso:                 | 9424            |                |
| Valor Inicial:                                             | 169.606.940,16                                                                                                                                                                                | Valor Total Operaciones:                 |                                                 |         | 0,00                          |                   |                 | Valor Actual:                                              | 169.606.940,16  | Saldo x Ordenar:                 | 169.606.940,16  |                |
| Valor Inicial Moneda Original:                             | 0,00                                                                                                                                                                                          | Valor Total Operaciones Moneda Original: |                                                 |         | 0,00                          |                   |                 | Valor Actual Moneda Original:                              | 0,00            | Saldo x Ordenar Moneda Original: | 0,00            |                |
| Valor Deducciones:                                         | 4.227.346,00                                                                                                                                                                                  | Valor Neto:                              | 165.379.594,16                                  |         |                               |                   |                 | Valor IVA:                                                 | 27.080.099,69   | Nro. Cdp:                        | 12324           |                |
| Valor Deducciones Moneda:                                  | 0,00                                                                                                                                                                                          | Valor Neto Moneda:                       | 0,00                                            |         |                               |                   |                 | Atributo Contable:                                         | 05-NINGUNO      | Comprobante Contable:            | 9345            |                |
| TERCERO                                                    |                                                                                                                                                                                               |                                          |                                                 |         |                               |                   |                 |                                                            |                 |                                  |                 |                |
| Identificacion:                                            | 901444076                                                                                                                                                                                     | Razon Social:                            | UNION TEMPORAL ASD - IQ                         |         |                               |                   |                 |                                                            |                 | Medio de Pago:                   | Abono en cuenta |                |
| CUENTA BANCARIA                                            |                                                                                                                                                                                               |                                          |                                                 |         |                               |                   |                 |                                                            |                 |                                  |                 |                |
| Numero:                                                    | 69000000976                                                                                                                                                                                   | Banco:                                   | BANCOLOMBIA S.A.                                |         |                               |                   |                 |                                                            | Tipo:           | Ahorro                           | Estado:         | Activa         |
| CUENTA X PAGAR                                             |                                                                                                                                                                                               |                                          |                                                 |         | CAJA MENOR                    |                   |                 |                                                            |                 |                                  |                 |                |
| Numero:                                                    | 387124                                                                                                                                                                                        | Tipo:                                    | Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes |         | Identificacion:               |                   |                 |                                                            |                 | Fecha de Registro:               |                 |                |
| DOCUMENTO SOPORTE                                          |                                                                                                                                                                                               |                                          |                                                 |         |                               |                   |                 |                                                            |                 |                                  |                 |                |
| Numero:                                                    | FE-247                                                                                                                                                                                        |                                          | Tipo:                                           |         | FACTURA                       |                   |                 |                                                            | Fecha:          | 2024-05-28                       |                 |                |
| ITEM PARA AFECTACION DE GASTO                              |                                                                                                                                                                                               |                                          |                                                 |         |                               |                   |                 |                                                            |                 |                                  |                 |                |
| DEPENDENCIA                                                | POSICION CATALOGO DE GASTO                                                                                                                                                                    |                                          | FUENTE                                          | RECURSO | SITUAC.                       | ATRIBUTO CONTABLE | FECHA OPERACION | VALOR INICIAL                                              | VALOR OPERACION | VALOR ACTUAL                     | SALDO X ORDENAR |                |
| 11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA | C-1199-1002-12-53105B-1199065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS TECNOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES Y EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN MIGRACIÓN COLOMBIA NACIONAL |                                          | Nación                                          | 10      | CSF                           | 05-NINGUNO        |                 |                                                            |                 |                                  |                 |                |
|                                                            |                                                                                                                                                                                               |                                          |                                                 |         |                               |                   |                 | Total:                                                     | 169.606.940,16  | 0,00                             | 169.606.940,16  | 169.606.940,16 |

Objeto:

RAD. 20249990133182 - OC 122240 DE 2023 - Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia - DEL PERIODO DEL 01 AL 31 DE MARZO DE 2024 - FACTURA FE-247

| 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 | 2024-05-28    | Generada | 169.606.940,16 |



| 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 | 71.263.420,00  | 4,000 % | 2.850.537,00    | 2.850.537,00                  |
| 2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS | NIT 8999999061 | BOGOTA DISTRITO CAPITAL                            | 142.526.840,00 | 0,966 % | 1.376.809,00    | 1.376.809,00                  |

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos  
Comprobante

Usuario Solicitante:

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

MHwarodrig

11-04-00

2024-05-28-2:59 p. m.

WILSON ALBERTO RODRIGUEZ FARFAN

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

| ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL |                |                       |            |                      |                               |            |                                                            |                                        |  |                 |                |
|----------------------------|----------------|-----------------------|------------|----------------------|-------------------------------|------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--|-----------------|----------------|
| Número:                    | 166408224      | Fecha Registro:       | 2024-05-28 |                      | Unidad / Subunidad ejecutora: |            | 11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                        |  |                 |                |
| Vigencia Presupuestal      | Actual         | Estado:               | Generada   |                      | Nro Obligación:               |            | 314924                                                     | Comprobante Contable de la Generación: |  |                 |                |
| Fecha Máxima Pago:         | 2024-05-31     | Código de Referencia: |            | 04500196800166408224 |                               |            | Tipo de Moneda:                                            | COP-Pesos                              |  | Tasa de Cambio: | 0,00           |
| Valor Bruto:               | 169.606.940,16 | Valor Deducciones:    |            | 4.227.346,00         |                               |            | Valor Neto:                                                | 165.379.594,16                         |  | Saldo x Pagar:  | 169.606.940,16 |
| 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 247 | Tipo:  | FACTURA        |
|                                              |              |        |                  |                   |        | Fecha: | 2024-05-28     |

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 | 169.606.940,16 | 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 % | 2.850.537,00 |                     |                   |
| 2-01-05-01-01-03-05                                 | RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS | 8999999061 | BOGOTA DISTRITO CAPITAL                            | 0,966 % | 1.376.809,00 |                     |                   |

| 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 | 2024-05-28 | 169.606.940,16 | 05 NINGUNO             | Generada |

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos  
Comprobante

Usuario Solicitante: MHmjordone MAYBETH JULIANA ORDONEZ ORDONEZ  
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA  
Fecha y Hora Sistema: 2024-06-06-9:23 a. m.

| ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL |                |                       |                |                      |                               |            |                                                            |                                        |                 |           |      |
|----------------------------|----------------|-----------------------|----------------|----------------------|-------------------------------|------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------|-----------|------|
| Número:                    | 166408224      | Fecha Registro:       | 2024-05-28     |                      | Unidad / Subunidad ejecutora: |            | 11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                        |                 |           |      |
| Vigencia Presupuestal      | Actual         | Estado:               | Pagada         |                      | Nro Obligación:               |            | 314924                                                     | Comprobante Contable de la Generación: |                 |           |      |
| Fecha Máxima Pago:         | 2024-05-31     | Código de Referencia: |                | 04500196800166408224 |                               |            | Tipo de Moneda:                                            | COP-Pesos                              | Tasa de Cambio: |           | 0,00 |
| Valor Bruto:               | 169.606.940,16 | Valor Deducciones:    |                | 4.227.346,00         |                               |            | Valor Neto:                                                | 165.379.594,16                         | Saldo x Pagar:  |           | 0,00 |
| VALORES PAGADOS            |                |                       |                |                      |                               |            |                                                            |                                        |                 |           |      |
| TRM Pago                   |                | Valor Bruto           | 169.606.940,16 | Valor Deducciones    | 4.227.346,00                  | Valor Neto | 165.379.594,16                                             | 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 247 | Tipo:      | FACTURA |
|                                              |              |        |                  | Fecha:            |        | 2024-05-28 |         |

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 | 169.606.940,16 | 0,00   | 169.606.940,16 |                   |                   |                             | 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 % | 2.850.537,00 | 2.850.537,00        |                   |
| 2-01-05-01-01-03-05                                 | RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS | 8999999061 | BOGOTA DISTRITO CAPITAL                            | 0,966 % | 1.376.809,00 | 1.376.809,00        |                   |

| 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 | 2024-05-28 | 169.606.940,16 | 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<br>(M/D/A) | ACTIVA | HOTEL<br>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.

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE  
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**

**NIT. 830.039.329-8**

**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.
2. De conformidad con los artículos 2 y 10 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad que debe ser ejercida por un Contador Público, para quien la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros oficiales de contabilidad y en el sistema contable de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**
3. Los Estados Financieros de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** al 31 de diciembre de 2023, fueron auditados por BDO AUDIT S.A.S BIC, expresando una opinión sin salvedades sobre los mismos el día 4 de marzo de 2024.
4. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.
5. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Administración la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por el Decreto 2420 de 2015 “Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones” y modificatorios.
6. En virtud de los principios de independencia y objetividad esta certificación se suscribe de forma independiente por parte del Revisor Fiscal y bajo el alcance de las normas legales que enmarca la profesión.
7. He efectuado los procedimientos de revisión con el propósito de verificar el pago efectuado por la compañía por concepto de aportes a los sistemas de pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para los meses de octubre de 2023 a marzo de 2024 y a los sistemas de Salud para los meses de noviembre de 2023 a Abril de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la administración de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**, como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de enero de 2002, es emitir un informe certificando el cumplimiento de tales obligaciones.

**CERTIFICO QUE:**

1. De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024 por concepto de aportes al sistema de Salud y al periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2023 al 31 de marzo de 2024 por concepto de aporte a las entidades del Sistema de Seguridad Social (Pensiones, Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, Aportes a Caja de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA) de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002.



2. Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la revisoría fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a esta certificación se limita únicamente al cruce de los valores incluidos contra los registros contables que me ha suministrado la Entidad. La información financiera, contable, tributaria y extracontable es responsabilidad de la administración de la entidad.

La presente se expide en Bogotá D.C., a los nueve (09) días del mes de abril de 2024 a solicitud de la administración de la compañía **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** con destino a quien interese.

---

**ANGIE STEPHANY AMAYA JARAMILLO**

Revisor Fiscal

T.P. No. 303.764- T

Designado por

**BDO AUDIT S.A.S BIC**

**99469-04-5841-24**



| DATOS DEL APORTANTE |                 |                     |        |              |                    |       |           |                                        |     |          |   |            |          |                     |    |  |  |               | DATOS DE LA PLANILLA     |                   |                                     |                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------|-----------------|---------------------|--------|--------------|--------------------|-------|-----------|----------------------------------------|-----|----------|---|------------|----------|---------------------|----|--|--|---------------|--------------------------|-------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| TIPO                | NÚMERO          | NOMBRE RAZÓN SOCIAL |        |              |                    |       | DIRECCIÓN |                                        |     | TELÉFONO |   | FAX        |          | PERIODO LIQUIDACIÓN |    |  |  | TIPO PLANILLA | FECHA PAGO (DÍA MES AÑO) | NÚMERO RADICACIÓN | EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD | SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| FORMA PRESENTACIÓN  | CLASE APORTANTE | NOMBRE SUCURSAL     | CÓDIGO | DEPARTAMENTO | CIUDAD / MUNICIPIO | SALUD |           | PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF |     |          |   |            |          |                     |    |  |  |               |                          |                   |                                     |                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                     |                 |                     |        |              |                    | MES   | AÑO       | MES                                    | AÑO |          |   |            |          |                     |    |  |  |               |                          |                   |                                     |                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S                   | A               | PRINCIPAL           | PPAL   | BOGOTÁ D. C. | BOGOTÁ, D.C.       |       | 3         | 2024                                   | 2   | 2024     | E | 05 03 2024 | 75310066 | Si                  | No |  |  |               |                          |                   |                                     |                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| CENTRO DE TRABAJO |               | Todos                               |  | NÚMERO DE EMPLEADOS |         |     |         | 31   |         |         |     |     |     |     |     |     |     | NIT EMPRESA CONVENIO |     |     |     | Todos |     |     |     |     |     |     |     |            |             |            |            |            |             |            |            |                 |
|-------------------|---------------|-------------------------------------|--|---------------------|---------|-----|---------|------|---------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-----------------|
| No                | DOCUMENTO     | APELLIDOS Y NOMBRES                 |  | TIPO COT            | SUB COT | EXT | COL EXT | EXON | COD MUN | COD DEP | ING | RET | TDE | TAE | TDP | TAP | VSP | VST                  | SLN | IGE | LMA | VAC   | AVP | VCT | IRP | EPS | AFP | ARL | CCF | CÓDIGO EPS | IBC EPS     | TARIFA EPS | APORTE EPS | CÓDIGO AFP | IBC AFP     | TARIFA AFP | APORTE AFP | FSP Solidaridad |
| 1                 | CC 1000137381 | FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA            |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     | X                    |     |     |     |       |     |     |     | 29  | 29  | 29  | 29  | EPS008     | \$2,557,317 | 4.00%      | \$102,300  | 25-14      | \$2,557,317 | 16.00%     | \$409,200  | \$0             |
| 2                 | CC 1000137381 | FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA            |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      | X   |     |     |       |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | EPS008     | \$88,183    | 0.00%      | \$0        | 25-14      | \$88,183    | 16.00%     | \$14,200   | \$0             |
| 3                 | CC 1000776075 | MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO    |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPSC34     | \$3,250,000 | 4.00%      | \$130,000  | 230301     | \$3,250,000 | 16.00%     | \$520,000  | \$0             |
| 4                 | CC 1001204918 | MAHECHA FORERO GISELL GALATEA       |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 25-14      | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 5                 | CC 1005059614 | CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA        |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 54      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | ESSC24     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 6                 | CC 1012326662 | CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID        |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS008     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 7                 | CC 1012437572 | OSMA DEVIA RUBEN DARIO              |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 8                 | CC 1013662724 | LOZANO AREVALO WALTER AULY          |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS008     | \$4,160,000 | 4.00%      | \$166,400  | 230301     | \$4,160,000 | 16.00%     | \$665,600  | \$0             |
| 9                 | CC 1013674157 | RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY     |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 27  | 27  | 27  | 27  | EPS037     | \$2,380,950 | 4.00%      | \$95,300   | 231001     | \$2,380,950 | 16.00%     | \$381,000  | \$0             |
| 10                | CC 1013674157 | RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY     |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      | X   |     |     |       |     |     |     | 2   | 2   | 2   | 2   | EPS037     | \$174,062   | 0.00%      | \$0        | 231001     | \$174,062   | 16.00%     | \$27,900   | \$0             |
| 11                | CC 1013674157 | RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY     |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      | X   |     |     |       |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | EPS037     | \$87,031    | 0.00%      | \$0        | 231001     | \$87,031    | 16.00%     | \$14,000   | \$0             |
| 12                | CC 1014659032 | VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA       |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 25-14      | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 13                | CC 1016055621 | CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA      |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS017     | \$5,200,000 | 4.00%      | \$208,000  | 230301     | \$5,200,000 | 16.00%     | \$832,000  | \$26,000        |
| 14                | CC 1018465585 | GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA        |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS002     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 231001     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 15                | CC 1020821051 | ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS         |  | 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 1021668260 | VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA       |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 17                | CC 1023010769 | GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA     |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS008     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 18                | CC 1031643234 | SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO         |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 19                | CC 1032468142 | BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005     | \$3,900,000 | 4.00%      | \$156,000  | 230301     | \$3,900,000 | 16.00%     | \$624,000  | \$0             |
| 20                | CC 1032496447 | GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA     |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS002     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 21                | CC 1033772636 | MILA DAVILA LAURA KATHERIN          |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS010     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 22                | CC 1058846017 | TABARES ORTIZ JORGE IVAN            |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005     | \$4,550,000 | 4.00%      | \$182,000  | 230201     | \$4,550,000 | 16.00%     | \$728,000  | \$0             |
| 23                | CC 1072196210 | PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO          |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |                      |     |     |     |       |     |     |     | 29  | 29  | 29  | 29  | EPS017     | \$2,557,317 | 4.00%      | \$102,300  | 230301     | \$2,557,317 | 16.00%     | \$409,200  | \$0             |

| No | DOCUMENTO     | APELLIDOS Y NOMBRES                 | FSP<br>Subsistencia | CÓDIGO<br>ARL | IBC ARL     | TARIFA<br>ARL | CLASE<br>RIE | APORTE ARL | CÓDIGO<br>CCF | IBC CCF     | TARIFA<br>CCF | APORTE CCF | TARIFA<br>SENA | APORTE SEN A | TARIFA<br>ICBF | APORTE ICBF |
|----|---------------|-------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|---------------|--------------|------------|---------------|-------------|---------------|------------|----------------|--------------|----------------|-------------|
| 1  | CC 1000137381 | FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA            | \$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         |
| 2  | CC 1000137381 | FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA            | \$0                 | 14-7          | \$88,183    | 0.00%         | 1            | \$0        | CCF22         | \$88,183    | 0.00%         | \$0        | 0.00%          | \$0          | 0.00%          | \$0         |
| 3  | CC 1000776075 | MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO    | \$0                 | 14-7          | \$3,250,000 | 0.52%         | 1            | \$17,000   | CCF22         | \$3,250,000 | 4.00%         | \$130,000  | 0.00%          | \$0          | 0.00%          | \$0         |
| 4  | CC 1001204918 | MAHECHA FORERO GISELL GALATEA       | \$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         |
| 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          | \$4,160,000 | 0.52%         | 1            | \$21,800   | CCF22         | \$4,160,000 | 4.00%         | \$166,400  | 0.00%          | \$0          | 0.00%          | \$0         |
| 9  | CC 1013674157 | RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY     | \$0                 | 14-7          | \$2,380,950 | 0.52%         | 1            | \$12,500   | CCF22         | \$2,380,950 | 4.00%         | \$95,300   | 0.00%          | \$0          | 0.00%          | \$0         |
| 10 | CC 1013674157 | RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY     | \$0                 | 14-7          | \$174,062   | 0.00%         | 1            | \$0        | CCF22         | \$174,062   | 0.00%         | \$0        | 0.00%          | \$0          | 0.00%          | \$0         |
| 11 | CC 1013674157 | RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY     | \$0                 | 14-7          | \$87,031    | 0.00%         | 1            | \$0        | CCF22         | \$87,031    | 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      | \$26,000            | 14-7          | \$5,200,000 | 0.52%         | 1            | \$27,200   | CCF22         | \$5,200,000 | 4.00%         | \$208,000  | 0.00%          | \$0          | 0.00%          | \$0         |
| 14 | CC 1018465585 | GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA        | \$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         |
| 15 | CC 1020821051 | ZAMUDIO ROMERO JUAN NICOLAS         | \$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         |
| 16 | CC 1021668260 | VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA       | \$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         |
| 17 | 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         |
| 18 | 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         |
| 19 | 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         |
| 20 | 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         |
| 21 | 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         |
| 22 | 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         |
| 23 | CC 1072196210 | PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO          | \$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         |

| 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 1072196210 | PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO      | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1      | EPS017      | \$57,204 | 4.00%      | \$2,300    | 230301      | \$57,204 | 16.00%      | \$9,200    | \$0             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 25 | CC 1082885713 | TORRES ALVARADO SERGIO ANDRES   | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS002 | \$3,900,000 | 4.00%    | \$156,000  | 230301     | \$3,900,000 | 16.00%   | \$624,000   | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 26 | CC 1093786226 | ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA  | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 54      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS037 | \$2,645,500 | 4.00%    | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%   | \$423,300   | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 27 | CC 1098776013 | ARENAS GONZALEZ LORENA          | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 54      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS037 | \$2,645,500 | 4.00%    | \$105,900  | 25-14      | \$2,645,500 | 16.00%   | \$423,300   | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 28 | CC 1116810173 | CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA   | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 81      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS037 | \$2,645,500 | 4.00%    | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%   | \$423,300   | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 29 | CC 1144134835 | PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS010 | \$2,645,500 | 4.00%    | \$105,900  | 231001     | \$2,645,500 | 16.00%   | \$423,300   | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 30 | CC 52457797   | PINZON NUÑEZ YAMILE             | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 28  | 28  | 28  | 28  | EPS005 | \$2,469,133 | 4.00%    | \$98,800   | 25-14      | \$2,469,133 | 16.00%   | \$395,100   | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 31 | CC 52457797   | PINZON NUÑEZ YAMILE             | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | EPS005 | \$87,550    | 0.00%    | \$0        | 25-14      | \$87,550    | 16.00%   | \$14,100    | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 32 | CC 52457797   | PINZON NUÑEZ YAMILE             | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | EPS005 | \$58,370    | 4.00%    | \$2,400    | 25-14      | \$58,370    | 16.00%   | \$9,400     | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 33 | CC 52792283   | RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA     | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS010 | \$2,645,500 | 4.00%    | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%   | \$423,300   | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 34 | CC 52800611   | NUMPAQUE MONROY YANETH          | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005 | \$2,645,500 | 4.00%    | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%   | \$423,300   | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 35 | CC 80000312   | BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS008 | \$2,645,500 | 4.00%    | \$105,900  | 231001     | \$2,645,500 | 16.00%   | \$423,300   | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 36 | CC 80815837   | SOLER PEÑA JOHN FREDY           | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 28  | 28  | 28  | 28  | EPS005 | \$2,469,133 | 4.00%    | \$98,800   | 230301     | \$2,469,133 | 16.00%   | \$395,100   | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 37 | CC 80815837   | SOLER PEÑA JOHN FREDY           | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     | 2   | 2   | 2   | 2   | EPS005 | \$117,584   | 4.00%    | \$4,800    | 230301     | \$117,584   | 16.00%   | \$18,900    | \$0        |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
| 38 | CC 80897145   | MORALES BARON LUIS MIGUEL       | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS010 | \$6,500,000 | 4.00%    | \$260,000  | 230201     | \$6,500,000 | 16.00%   | \$1,040,000 | \$32,500   |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |          |
|    |               |                                 |          |         |     |         |      |         |         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |        |             |          |            |            |             |          |             |            | \$3,777,500     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \$15,173,600 | \$58,500 |

# REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

| No | DOCUMENTO     | APELLIDOS Y NOMBRES             | FSP<br>Subsistencia | CÓDIGO<br>ARL | IBC ARL     | TARIFA<br>ARL | CLASE<br>RIE | APORTE ARL | CÓDIGO<br>CCF | IBC CCF     | TARIFA<br>CCF | APORTE CCF | TARIFA<br>SENA | APORTE SEN | TARIFA<br>ICBF | APORTE ICBF |
|----|---------------|---------------------------------|---------------------|---------------|-------------|---------------|--------------|------------|---------------|-------------|---------------|------------|----------------|------------|----------------|-------------|
| 24 | CC 1072196210 | PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO      | \$0                 | 14-7          | \$57,204    | 0.00%         | 1            | \$0        | CCF22         | \$57,204    | 0.00%         | \$0        | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 25 | CC 1082885713 | TORRES ALVARADO SERGIO ANDRES   | \$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         |
| 26 | 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         |
| 27 | CC 1098776013 | ARENAS GONZALEZ LORENA          | \$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         |
| 28 | 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         |
| 29 | CC 1144134835 | PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA | \$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         |
| 30 | 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         |
| 31 | CC 52457797   | PINZON NUÑEZ YAMILE             | \$0                 | 14-7          | \$87,550    | 0.00%         | 1            | \$0        | CCF22         | \$87,550    | 0.00%         | \$0        | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 32 | CC 52457797   | PINZON NUÑEZ YAMILE             | \$0                 | 14-7          | \$58,370    | 0.00%         | 1            | \$0        | CCF22         | \$58,370    | 0.00%         | \$0        | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 33 | 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         |
| 34 | 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         |
| 35 | CC 80000312   | BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE | \$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         |
| 36 | CC 80815837   | SOLER PEÑA JOHN FREDY           | \$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         |
| 37 | CC 80815837   | SOLER PEÑA JOHN FREDY           | \$0                 | 14-7          | \$117,584   | 0.00%         | 1            | \$0        | CCF22         | \$117,584   | 0.00%         | \$0        | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 38 | CC 80897145   | MORALES BARON LUIS MIGUEL       | \$32,500            | 14-7          | \$6,500,000 | 0.52%         | 1            | \$34,000   | CCF22         | \$6,500,000 | 4.00%         | \$260,000  | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
|    |               |                                 | \$58,500            |               |             |               |              | \$493,800  |               |             |               |            | \$3,768,000    |            |                |             |
|    |               |                                 |                     |               |             |               |              |            |               |             |               |            |                |            |                |             |

| DATOS DEL APORTANTE |                 |                                 |        |              |                    |       |                          |                                        |      |     |          |     |         |   |                     |          |    |    |               |                             |                   |                                     | DATOS DE LA PLANILLA                                                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------|-----------------|---------------------------------|--------|--------------|--------------------|-------|--------------------------|----------------------------------------|------|-----|----------|-----|---------|---|---------------------|----------|----|----|---------------|-----------------------------|-------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| TIPO                | NÚMERO          | NOMBRE RAZÓN SOCIAL             |        |              |                    |       | DIRECCIÓN                |                                        |      |     | TELÉFONO |     | FAX     |   | PERIODO LIQUIDACIÓN |          |    |    | TIPO PLANILLA | FECHA PAGO<br>(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     |   |                     |          |    |    |               |                             |                   |                                     |                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                     |                 |                                 |        |              |                    | 4     | 2024                     | 3                                      | 2024 |     |          |     |         | E | 03 04 2024          | 76005840 | 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 |         |     | 27      |      |         |         |     |     |     | NIT EMPRESA CONVENIO |     |     |     |     | Todos |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |            |             |            |            |            |             |            |            |                 |
|-------------------|---------------|--------------------------------------|--|---------------------|---------|-----|---------|------|---------|---------|-----|-----|-----|----------------------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-----------------|
| No                | DOCUMENTO     | APELLIDOS Y NOMBRES                  |  | TIPO COT            | SUB COT | EXT | COL EXT | EXON | COD MUN | COD DEP | ING | RET | TDE | TAE                  | TDP | TAP | VSP | VST | SLN   | IGE | LMA | VAC | AVP | VCT | IRP | EPS | AFP | ARL | CCF | CÓDIGO EPS | IBC EPS     | TARIFA EPS | APORTE EPS | CÓDIGO AFP | IBC AFP     | TARIFA AFP | APORTE AFP | FSP Solidaridad |
| 1                 | CC 1000251299 | RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA            |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPSC34     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 2                 | CC 1000468999 | ZAMORA PARRADO DAYANA                |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005     | \$3,250,000 | 4.00%      | \$130,000  | 230301     | \$3,250,000 | 16.00%     | \$520,000  | \$0             |
| 3                 | CC 1000472093 | CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO       |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 4                 | CC 1002729833 | VEGA CASTRO DEISY KATHERINE          |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS008     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 5                 | CC 1010241429 | GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA     |  | 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             |
| 6                 | CC 1013096006 | MORALES COTRINO IVONNE NATALIA       |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS008     | \$3,250,000 | 4.00%      | \$130,000  | 230201     | \$3,250,000 | 16.00%     | \$520,000  | \$0             |
| 7                 | CC 1014283681 | LEAL GARCIA DAYANN VANESSA           |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 29  | 29  | 29  | 29  | EPS002     | \$2,557,317 | 4.00%      | \$102,300  | 230201     | \$2,557,317 | 16.00%     | \$409,200  | \$0             |
| 8                 | CC 1014283681 | LEAL GARCIA DAYANN VANESSA           |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       | X   |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | EPS002     | \$57,485    | 4.00%      | \$2,300    | 230201     | \$57,485    | 16.00%     | \$9,200    | \$0             |
| 9                 | CC 1015480954 | PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS008     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 10                | CC 1016066179 | CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID         |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS002     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 11                | CC 1018430027 | RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA  |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 28  | 28  | 28  | 28  | EPS002     | \$2,469,133 | 4.00%      | \$98,800   | 230201     | \$2,469,133 | 16.00%     | \$395,100  | \$0             |
| 12                | CC 1018430027 | RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA  |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       | X   |     |     |     |     |     | 2   | 2   | 2   | 2   | EPS002     | \$117,584   | 4.00%      | \$4,800    | 230201     | \$117,584   | 16.00%     | \$18,900   | \$0             |
| 13                | CC 1019110503 | GARCIA CAÑON DARLYN JANKELY          |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 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      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 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      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 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      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 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      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS002     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 18                | CC 1030571452 | SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA         |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS002     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 19                | CC 1032387018 | CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL       |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 29  | 29  | 29  | 29  | EPS008     | \$2,557,317 | 4.00%      | \$102,300  | 230301     | \$2,557,317 | 16.00%     | \$409,200  | \$0             |
| 20                | CC 1032387018 | CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL       |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       | X   |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | EPS008     | \$58,792    | 4.00%      | \$2,400    | 230301     | \$58,792    | 16.00%     | \$9,500    | \$0             |
| 21                | CC 1043648865 | AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO   |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | ESSC24     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 22                | CC 1069749316 | CHITIVA VELAZQUEZ LILIANA PATRICIA   |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS017     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 25-14      | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |
| 23                | CC 1089245033 | BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO         |  | 1                   | 0       |     |         | Si   | 001     | 76      |     |     |     |                      |     |     |     |     |       |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | ESSC62     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |

| No | DOCUMENTO     | APELLIDOS Y NOMBRES                  | FSP<br>Subsistencia | CÓDIGO<br>ARL | IBC ARL     | TARIFA<br>ARL | CLASE<br>RIE | APORTE ARL | CÓDIGO<br>CCF | IBC CCF     | TARIFA<br>CCF | APORTE CCF | TARIFA<br>SENA | APORTE SEN | TARIFA<br>ICBF | APORTE ICBF |
|----|---------------|--------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|---------------|--------------|------------|---------------|-------------|---------------|------------|----------------|------------|----------------|-------------|
| 1  | 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         |
| 2  | 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         |
| 3  | CC 1000472093 | CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO       | \$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         |
| 4  | 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         |
| 5  | 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         |
| 6  | 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         |
| 7  | CC 1014283681 | LEAL GARCIA DAYANN VANESSA           | \$0                 | 14-11         | \$2,557,317 | 0.52%         | 1            | \$13,400   | CCF22         | \$2,557,317 | 4.00%         | \$102,300  | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 8  | CC 1014283681 | LEAL GARCIA DAYANN VANESSA           | \$0                 | 14-11         | \$57,485    | 0.00%         | 1            | \$0        | CCF22         | \$57,485    | 0.00%         | \$0        | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 9  | 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         |
| 10 | 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         |
| 11 | CC 1018430027 | RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA  | \$0                 | 14-11         | \$2,469,133 | 0.52%         | 1            | \$12,900   | CCF22         | \$2,469,133 | 4.00%         | \$98,800   | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 12 | CC 1018430027 | RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA  | \$0                 | 14-11         | \$117,584   | 0.00%         | 1            | \$0        | CCF22         | \$117,584   | 0.00%         | \$0        | 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 1030571452 | SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA         | \$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 1032387018 | CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL       | \$0                 | 14-11         | \$2,557,317 | 0.52%         | 1            | \$13,400   | CCF22         | \$2,557,317 | 4.00%         | \$102,300  | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 20 | CC 1032387018 | CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL       | \$0                 | 14-11         | \$58,792    | 0.00%         | 1            | \$0        | CCF22         | \$58,792    | 0.00%         | \$0        | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 21 | CC 1043648865 | AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER 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         |
| 22 | 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         |
| 23 | 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         |

| 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 1116550911 | SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA    | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005     | \$3,900,000 | 4.00%      | \$156,000  | 230301     | \$3,900,000 | 16.00%     | \$624,000  | \$0             |  |  |  |              |     |
| 25 | CC 1126449247 | REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN  | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS002     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |  |  |  |              |     |
| 26 | CC 1151958956 | RENTERIA MURILLO JHOSIMAR       | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 76      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS012     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230301     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |  |  |  |              |     |
| 27 | CC 43119779   | GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL     | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 05      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS010     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |  |  |  |              |     |
| 28 | CC 43974975   | RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA  | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 05      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS010     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |  |  |  |              |     |
| 29 | CC 52445711   | VARON OLIVEROS ANA PILAR        | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS005     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |  |  |  |              |     |
| 30 | CC 52970921   | COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA | 1        | 0       |     |         | Si   | 001     | 11      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 30  | 30  | 30  | 30  | EPS008     | \$2,645,500 | 4.00%      | \$105,900  | 230201     | \$2,645,500 | 16.00%     | \$423,300  | \$0             |  |  |  |              |     |
|    |               |                                 |          |         |     |         |      |         |         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |            |             |            |            |            |             |            |            | \$3,028,900     |  |  |  | \$12,109,100 | \$0 |

PAGADO

| No | DOCUMENTO     | APELLIDOS Y NOMBRES                | FSP<br>Subsistencia | CÓDIGO<br>ARL | IBC ARL     | TARIFA<br>ARL | CLASE<br>RIE | APORTE ARL | CÓDIGO<br>CCF | IBC CCF     | TARIFA<br>CCF | APORTE CCF  | TARIFA<br>SENA | APORTE SEN | TARIFA<br>ICBF | APORTE ICBF |
|----|---------------|------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|---------------|--------------|------------|---------------|-------------|---------------|-------------|----------------|------------|----------------|-------------|
| 24 | CC 1116550911 | SANCHEZ CELY JESSICA<br>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         |
| 25 | CC 1126449247 | REALPE VILLAMARIN<br>JOHAN 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         |
| 26 | CC 1151958956 | RENTERIA MURILLO<br>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         |
| 27 | CC 43119779   | GUZMAN MUÑOZ LILIANA<br>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         |
| 28 | CC 43974975   | RODRIGUEZ BEDOYA<br>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         |
| 29 | CC 52445711   | VARON OLIVEROS ANA<br>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         |
| 30 | CC 52970921   | COTRINO PALACIOS LIBIA<br>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         |
|    |               |                                    | \$0                 |               |             |               |              | \$395,900  |               |             |               | \$3,019,400 |                | \$0        |                | \$0         |

PAGADO



|                     |                                            |                      |                             |                 |            |
|---------------------|--------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------|------------|
| Identificación      | 830039329                                  | Sucursal             | PRINCIPAL                   | Teléfono        | 5931990    |
| Razón Social        | IMAGE QUALITY<br>OUTSOURCING S.A.S         | Dirección            | CRA.13 A No.29-24-PISO<br>7 | Fecha Pago      | 03/04/2024 |
| Clase de Aportante  | A - Aportante con más de<br>200 cotizantes | Ciudad               | BOGOTÁ, D.C.                | Periodo Salud   | Abril-01   |
| Banco               | BANCO DE BOGOTA                            | No. Planilla         | 76000271                    | Periodo Pensión | Marzo-01   |
| Total a Pagar       | \$872,186,400                              | Total Intereses Mora | \$0                         | Estado          | Pagada     |
| Número Días en Mora | 0                                          |                      |                             |                 |            |



| PENSIÓN |                                                       |           |           |                 |               |                     |                      |                   |                    |              |                  |               |
|---------|-------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------------|---------------|---------------------|----------------------|-------------------|--------------------|--------------|------------------|---------------|
| Código  | Nombre                                                | Nit       | Afiliados | Sumatoria IBC   | Cotización    | Voluntaria Afiliado | Voluntaria Empleador | Fondo Solidaridad | Fondo Subsistencia | Interés Mora | Total antes Mora | Total a Pagar |
| 230901  | FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS SKANDIA               | 800253055 | 7         | \$40,605,563    | \$6,497,300   | \$0                 | \$0                  | \$127,500         | \$127,500          | \$0          |                  | \$6,752,300   |
| 231001  | Colfondos                                             | 800227940 | 151       | \$399,871,665   | \$63,987,700  | \$0                 | \$0                  | \$670,700         | \$670,700          | \$0          |                  | \$65,329,100  |
| 25-14   | Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones | 900336004 | 280       | \$739,171,439   | \$118,282,800 | \$0                 | \$0                  | \$1,184,300       | \$1,509,300        | \$0          |                  | \$120,976,400 |
| 230201  | Proteccion (ING + Proteccion)                         | 800229739 | 408       | \$804,723,437   | \$128,777,500 | \$0                 | \$0                  | \$580,800         | \$580,800          | \$0          |                  | \$129,939,100 |
| 230301  | Porvenir                                              | 800224808 | 650       | \$1,268,959,182 | \$203,066,700 | \$0                 | \$0                  | \$868,400         | \$960,200          | \$0          |                  | \$204,895,300 |
| Totales |                                                       |           |           | \$3,253,331,286 | \$520,612,000 | \$0                 | \$0                  | \$3,431,700       | \$3,848,500        | \$0          |                  | \$527,892,200 |

| SALUD  |                                          |           |           |               |            |     |              |                            |                     |                        |                 |               |                  |               |
|--------|------------------------------------------|-----------|-----------|---------------|------------|-----|--------------|----------------------------|---------------------|------------------------|-----------------|---------------|------------------|---------------|
| Código | Nombre                                   | Nit       | Afiliados | Sumatoria IBC | Cotización | UPC | Interés Mora | Autorización Incapacidades | Valor Incapacidades | Autorización Licencias | Valor Licencias | Saldo a Favor | Total antes Mora | Total a Pagar |
| EPS042 | EPS COOSALUD                             | 900226715 | 1         | \$2,568,080   | \$102,800  | \$0 | \$0          |                            | \$0                 |                        | \$0             |               | 102800           | \$102,800     |
| EPSIC3 | ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"    | 817001773 | 1         | \$1,300,601   | \$52,100   | \$0 | \$0          |                            | \$0                 |                        | \$0             |               | 52100            | \$52,100      |
| MIN001 | Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA | 901037916 | 1         | \$1,300,601   | \$52,100   | \$0 | \$0          |                            | \$0                 |                        | \$0             |               | 52100            | \$52,100      |
| ESSC07 | EPS-S Mutual Ser                         | 806008394 | 2         | \$2,600,601   | \$214,600  | \$0 | \$0          |                            | \$0                 |                        | \$0             |               | 214600           | \$214,600     |
| ESSC18 | EPS-S Emssanar                           | 901021565 | 2         | \$2,601,202   | \$104,200  | \$0 | \$0          |                            | \$0                 |                        | \$0             |               | 104200           | \$104,200     |

|         |                                             |           |     |                 |               |     |     |  |     |  |     |  |               |               |
|---------|---------------------------------------------|-----------|-----|-----------------|---------------|-----|-----|--|-----|--|-----|--|---------------|---------------|
| ESSC62  | ASMET SALUD EPS SAS                         | 900935126 | 3   | \$3,901,202     | \$266,700     | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 266700        | \$266,700     |
| EPS012  | Comfenalco valle E.P.S.                     | 890303093 | 4   | \$5,315,391     | \$212,800     | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 212800        | \$212,800     |
| EPS046  | SALUD MIA EPS                               | 900914254 | 5   | \$10,273,459    | \$411,400     | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 411400        | \$411,400     |
| EPS018  | Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS | 805001157 | 6   | \$19,731,572    | \$1,795,200   | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 1795200       | \$1,795,200   |
| EPS040  | ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS          | 900604350 | 6   | \$8,811,742     | \$463,300     | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 463300        | \$463,300     |
| EPS041  | NUEVA E.P.S. S.A. MOV                       | 900156264 | 6   | \$6,792,912     | \$511,400     | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 511400        | \$511,400     |
| EPS001  | ALIANSA SALUD EPS S.A.                      | 830113831 | 9   | \$32,391,031    | \$2,894,300   | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 2894300       | \$2,894,300   |
| ESSC24  | EPS-S Coosalud                              | 900226715 | 12  | \$14,581,813    | \$1,143,700   | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 1143700       | \$1,143,700   |
| EPSC34  | Recaudo SGP Capital Salud                   | 900298372 | 14  | \$19,881,005    | \$1,569,300   | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 1569300       | \$1,569,300   |
| EPS037  | Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS        | 900156264 | 136 | \$280,993,924   | \$14,300,700  | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 14300700      | \$14,300,700  |
| EPS002  | Salud Total EPS                             | 800130907 | 215 | \$378,678,029   | \$16,155,700  | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 16155700      | \$16,155,700  |
| EPS017  | Famisanar EPS Cafam Colsubsidio             | 830003564 | 222 | \$417,348,595   | \$20,563,700  | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 20563700      | \$20,563,700  |
| EPS008  | Compensar EPS                               | 860066942 | 270 | \$646,759,340   | \$34,670,800  | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 34670800      | \$34,670,800  |
| EPS005  | Sanitas EPS                                 | 800251440 | 341 | \$820,987,868   | \$42,621,500  | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 42621500      | \$42,621,500  |
| EPS010  | EPS Sura                                    | 800088702 | 351 | \$746,036,118   | \$39,341,100  | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | 39341100      | \$39,341,100  |
| Totales |                                             |           |     | \$3,422,855,086 | \$177,447,400 | \$0 | \$0 |  | \$0 |  | \$0 |  | \$177,447,400 | \$177,447,400 |

#### INFORMACIÓN ARP

| Código | Nombre   | Nit       | Afiliados | Sumatoria IBC   | Cotización   | Interés Mora | Valor Total Incapacidades | Saldo a Favor | Valor Pagado Otros Riesgos | Total antes Mora | Total a Pagar |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------------|--------------|--------------|---------------------------|---------------|----------------------------|------------------|---------------|
| 14-11  | ARL SURA | 890903790 | 1566      | \$3,370,768,418 | \$16,639,500 | \$0          |                           |               |                            | 16639500         | \$16,639,500  |

| CAJAS DE COMPENSACIÓN |                                                  |           |           |               |            |              |                  |               |
|-----------------------|--------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------|------------|--------------|------------------|---------------|
| Código                | Nombre                                           | Nit       | Afiliados | Sumatoria IBC | Cotización | Interés Mora | Total antes Mora | Total a Pagar |
| CCF15                 | Comfacesar Caja de Compensacion Fliar            | 892399989 | 2         | \$2,601,202   | \$104,200  | \$0          | 104200           | \$104,200     |
| CCF16                 | Comfacor Caja de Compensacion Fliar              | 891080005 | 2         | \$2,822,440   | \$113,000  | \$0          | 113000           | \$113,000     |
| CCF36                 | Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar          | 890500675 | 3         | \$3,926,201   | \$131,200  | \$0          | 131200           | \$131,200     |
| CCF33                 | Caja de Compensacion Familiar del Magdalena      | 891780093 | 3         | \$3,901,804   | \$154,500  | \$0          | 154500           | \$154,500     |
| CCF35                 | Caja de Compensacion Familiar de Nariño          | 891280008 | 3         | \$3,904,086   | \$156,400  | \$0          | 156400           | \$156,400     |
| CCF43                 | Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar    | 890000381 | 3         | \$4,376,323   | \$173,500  | \$0          | 173500           | \$173,500     |
| CCF34                 | Cofrem Caja de Compensacion Fliar                | 892000146 | 4         | \$6,278,322   | \$251,300  | \$0          | 251300           | \$251,300     |
| CCF14                 | Comfacauca Caja de Compensacion Fliar            | 891500182 | 3         | \$7,081,682   | \$283,500  | \$0          | 283500           | \$283,500     |
| CCF32                 | Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar     | 891180008 | 3         | \$7,813,858   | \$312,800  | \$0          | 312800           | \$312,800     |
| CCF11                 | Caja de Compensacion Familiar de Caldas          | 890806490 | 6         | \$10,106,404  | \$404,600  | \$0          | 404600           | \$404,600     |
| CCF50                 | Comfenalco Caja de Compensacion Fliar            | 890700148 | 6         | \$11,576,171  | \$428,900  | \$0          | 428900           | \$428,900     |
| CCF10                 | Comfaboy Caja de Compensacion Fliar              | 891800213 | 5         | \$14,331,323  | \$573,600  | \$0          | 573600           | \$573,600     |
| CCF44                 | Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar | 891480000 | 8         | \$14,919,570  | \$597,100  | \$0          | 597100           | \$597,100     |
| CCF08                 | Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar  | 890480023 | 9         | \$15,913,437  | \$637,100  | \$0          | 637100           | \$637,100     |

|                |                                                               |           |      |                 |               |     |               |               |
|----------------|---------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------------|---------------|-----|---------------|---------------|
| CCF06          | Combarranquilla<br>Caja de<br>Compensacion<br>Fliar           | 890102002 | 37   | \$58,187,791    | \$2,305,600   | \$0 | 2305600       | \$2,305,600   |
| CCF40          | Comfenalco<br>Santander Caja de<br>Compensacion<br>Fliar      | 890201578 | 61   | \$104,615,981   | \$4,105,300   | \$0 | 4105300       | \$4,105,300   |
| CCF57          | Comfamiliar Andi<br>Comfandi Caja de<br>Compensacion<br>Fliar | 890303208 | 66   | \$117,926,675   | \$4,656,100   | \$0 | 4656100       | \$4,656,100   |
| CCF04          | Comfama Caja de<br>Compensacion<br>Fliar                      | 890900841 | 273  | \$479,304,711   | \$18,922,100  | \$0 | 18922100      | \$18,922,100  |
| CCF22          | Colsubsidio Caja<br>de Compensacion<br>Fliar                  | 860007336 | 1010 | \$2,456,758,225 | \$97,551,400  | \$0 | 97551400      | \$97,551,400  |
| <b>Totales</b> |                                                               |           |      | \$3,326,346,206 | \$131,862,200 | \$0 | \$131,862,200 | \$131,862,200 |

| SENA ICBF      |                                                       |           |           |               |              |                 |                     |               |
|----------------|-------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------|--------------|-----------------|---------------------|---------------|
| Código         | Nombre                                                | Nit       | Afiliados | Sumatoria IBC | Cotización   | Interés<br>Mora | Total antes<br>Mora | Total a Pagar |
| PAICBF         | ICBF Instituto<br>Colombiano de<br>Bienestar Familiar | 899999239 | 25        | \$366,858,688 | \$11,006,900 | \$0             | 11006900            | \$11,006,900  |
| PASENA         | SENA                                                  | 899999034 | 25        | \$366,858,688 | \$7,338,200  | \$0             | 7338200             | \$7,338,200   |
| <b>Totales</b> |                                                       |           |           | \$733,717,376 | \$18,345,100 | \$0             | \$18,345,100        | \$18,345,100  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                          |  |                                                          |  |                             |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------|--|-----------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | 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                                           |  |                             |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                          |  |                                                          |  | 3 1 6 5 2 2 0 2 9 3         |  |
| 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                                                |  |                             |  |
| 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                          |  | 56. Tipo                                                 |  |                             |  |
| 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                          |  | Servicio                                                 |  |                             |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                          |  | 1 2 3                                                    |  |                             |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                          |  | 57. Modo                                                 |  |                             |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                          |  | 58. CPC                                                  |  |                             |  |
| 59. Anexos SI NO X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                          |  |                                                          |  |                             |  |
| 60. No. de Folios: 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                          |  |                                                          |  |                             |  |
| 61. Fecha 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               |  |                             |  |