

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
7de0fd6a7bed40cac1d081984334280acf094eab366823463e46a8bbc3f61677051165def113d4b46dfe3b3b1f3cc8c8

Número de Factura: FE-260	Forma de pago: Crédito
Fecha de Emisión: 14/06/2024	Medio de Pago: Instrumento no definido
Fecha de Vencimiento: 14/07/2024	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 2 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	94	56.947,00	\$ 2,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 21.639,86	19.00			\$ 113.894,00
2	bpo02 5 IT BPO 7 4	Minutos de conexión Outbound Inbound Outbound entre fijos en esto del territorio nacional	94	51,00	\$ 32,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 310,08	19.00			\$ 1.632,00
3	bpo02 6 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	94	6.659,00	\$ 20,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 25.304,20	19.00			\$ 133.180,00
4	bpo02 7 IT BPO 7 11	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de fijo a 018000	94	3.183,00	\$ 62,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 37.495,74	19.00			\$ 197.346,00
5	bpo02 8 IT BPO 7 12	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de celular a 018000	94	29.485,00	\$ 62,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 347.333,30	19.00			\$ 1.828.070,00
6	bpo02 11 IT BPO 10 1	Minuto Virtual Hold	94	1.295,00	\$ 2,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 492,10	19.00			\$ 2.590,00
7	bpo02 16 IT BPO 20 1	Chatbot dumb 45000 Respuesta Chatbot dumb	94	12.749,00	\$ 211,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 511.107,41	19.00			\$ 2.690.039,00
8	bpo02 26 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	94	1,90	\$ 7.159.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.584.399,00	19.00			\$ 13.602.100,00
9	bpo02 27 IT BPO 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
10	bpo02 28 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	94	1,00	\$ 8.880.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.687.200,00	19.00			\$ 8.880.000,00
11	bpo02 29 IT BPO 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
12	bpo02 30 IT BPO 25 16	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	94	35,90	\$ 3.537.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 24.125.877,00	19.00			\$ 126.978.300,00
13	bpo02 32 IT BPO 29 541	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente profesional Ciencias de la educación y afines En Sitio Jornada Ordinaria Plata	94	0,97	\$ 5.691.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.048.851,30	19.00			\$ 5.520.270,00
14	bpo02 33 IT BPO 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 IT BPO 28 46	Agente Front Office sin herramienta Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	94	9,77	\$ 3.537.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.565.733,10	19.00			\$ 34.556.490,00
16	bpo02 36	Incremento de IPC Enero Febrero Marzo Abril Mayo 2024	NIU	1,00	\$ 2.117.211,49	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 402.270,18	19.00			\$ 2.117.211,49
17	bpo02 37	Incremento de SMMLV Enero Febrero Marzo Abril Mayo 2024	NIU	1,00	\$ 139.958.105,40	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 26.592.040,03	19.00			\$ 139.958.105,40

Notas Finales

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

Factura MIGRACION MAYO 2024 - Incremento de SMMLV (Enero - Febrero - Marzo - Abril - Mayo 2024) - Incremento de IPC (Enero - Febrero - Marzo - Abril - Mayo 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

Línea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2024-06-14 17:15:11
Documento generado el: 2024-06-14 17:15:10
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

Numero de Autorización: 18764059515101

Rango desde: 201

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	372.867.227,89
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	372.867.227,89
IVA	70.844.773,30
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	70.844.773,30
Total neto factura (=)	443.712.001,19
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 443.712.001,19

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00
RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	3.601.897,42

Rango hasta: 300

Vigencia: 2024-11-08

CERTIFICACION O ACTA DE RECIBO A SATISFACCION

Fecha : 23-07-2024

EXPEDIENTE : 20232501410000004E

Proveedor : UNION TEMPORAL ASD-IQ

NIT o CC : 9014440763

No.: OC 122240 DE 2023

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

Fecha de Inicio.: 28-12-2023

Finalización : 27-06-2024

Fecha de Firma Contrato.: 12-12-2023

Valor del Contrato : \$ 3,203,853,832.55

	NUMERO	DETALLE
Adición	1	228494059.54
Adición	2	SE ADICIONA EL CONTRATO POR VALOR DE 922061183.01
Prórroga	1	se prorroga el plazo de ejecución del contrato hasta el 27 de septiembre 2024

Valor del Contrato y forma de Pago :SEGUN ACUERDO MARCO

Supervisor del contrato : JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ

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

FACTURA No.	VALOR	PERIODO DE EJECUCION	
FE-260	443,712,001.19	01-05-2024	31-05-2024

Valor Total.....: \$ **443.712.001.19**

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

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

No. Registro Presupuestal : 9424

Observaciones : El contratista ha venido cumpliendo con el objeto contractual

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

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



SUPERVISOR DEL CONTRATO
Nombre :JULIAN DAVID PEÑA MARTINEZ
Cargo :ASESOR
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO

Bogotá 15 de junio 2024

Señores:

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

Atn: Julian David Peña Martinez

Supervisor Orden de Compra 122240 del 2023

Ciudad

A continuación, presentamos el estado de cumplimiento de las obligaciones específicas contenidas en el ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO II CCE-025-AMP-2021, en su cláusula No. 12 y considerado el marco de ejecución de la Orden de Compra No. 122240 del 2023, para el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2024.

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
12	Obligaciones de los Proveedores	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	Cumplido Ver soporte 11.36	Se adjunta Póliza y aceptación de la póliza
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	En ejecución Ver soporte 11.37	Se adjunta certificación por parte del área de tecnología encargada de soporte técnico
12	Obligaciones de los Proveedores	11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre	En ejecución Ver soporte 11.38	Se adjunta certificación por parte del área de tecnología encargada del área de soporte técnico
12	Obligaciones de los Proveedores	11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8	En ejecución Ver soporte 11.39	Se adjuntan soportes del cumplimiento de las cláusulas descritas en la cláusula 8
12	Obligaciones de los Proveedores	11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	Cumplido Ver soporte 11.40	Se adjunta información solicitada por la entidad para el registro en el SIIF
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	Cumplido Ver soporte 11.41	Se adjunta acta de inicio y cronograma de actividades de la implementación.
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	Cumplido y en ejecución Ver soporte 11.42	Se adjunta certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
12	Obligaciones de los Proveedores	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	Cumplido y en ejecución Ver soporte 11.43	Se adjunta política de tratamiento de datos personales.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En planeación	La UT informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	En ejecución Ver soporte 11.45 numeral 4	Para el mes objeto del informe en el numeral 4 del informe se indican las acciones de mejora. Informe Operativo
12	Obligaciones de los Proveedores	11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	En ejecución Ver soporte 11.46	Se adjunta las actas de formación del mes objeto de informe.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	Cumplido ver soportes 11.47	Se adjunta el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega
12	Obligaciones de los Proveedores	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	Cumplido Ver soporte 11.48	Conforme Instrucciones de la entidad, se acuerda enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	En ejecución Ver soporte 11.49	Se adjunta la certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	En ejecución	No se presentaron fallas durante el periodo del informe

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
12	Obligaciones de los Proveedores	11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	En ejecución Ver soporte 11.51	Se adjunta certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.
12	Obligaciones de los Proveedores	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	En ejecución Ver soportes 11.52:	El informe de ejecución del mes objeto de medición contine los ANS medido por la UT.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	En ejecución ver soportes 11.53	Se adjunta certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE-256 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.
12	Obligaciones de los Proveedores	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	En ejecución Ver soporte 11.54	Se adjunta las certificaciones y planillas por parte de los miembros de la UT ASD - IQ.
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	En ejecución Ver soportes 11.55	Se adjunta el informe de conectividad del presente periodo.
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	N/A	Durante el periodo no se generaron dichas solicitudes por parte de Colombia Compra eficiente. No obstante, las solicitudes por parte de la entidad fueron atendidas en tiempo y forma.
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	N/A	El 7 de mayo recibimos solicitud de la entidad mediante la cual se requiere implementar en la plataforma de centro contacto una funcionalidad que permita controlar el tiempo de navegación de los usuarios que no seleccionan ninguna opción. Solicitud que fue atendida

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
				oportunamente por la UT sin embargo la implementación implica cambios en el código fuente de la plataforma lo cual está en curso por parte de la fábrica de desarrollo. Adicionalmente se solicito cerrar el IVR a las 17:00 de lunes a viernes y hasta las 13:00 los sábados. Petición que fue atendida y solucionada el mismo día.
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	En ejecución Ver soporte 11.58	Se adjunta el detalle de la ejecución del plan de bienestar y de actividades de bienestar, promoción y prevención ejecutadas.
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	N/A	Durante el mes objeto de medición el recurso humano dispuesto por la UT para atender los servicios contratados por la entidad prestó sus servicios de maneja presencial en el centro de contacto y los puntos físicos definidos por la entidad.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	En ejecución	La UT se permite informar que, en cumplimiento a la obligación 11.60 del acuerdo marco para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, considera a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, como cliente prioritario y en tal sentido, desde el mes de diciembre de 2023 dispuso y mantiene un equipo operativo de alto nivel, así como un equipo de apoyo comercial, técnico, financiero y jurídico para atender en tiempo y forma, las necesidades del servicio en el marco de ejecución de

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
				la Orden de Compra No.122240.
12	Obligaciones de los Proveedores	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	Cumplido Ver soporte 11.61	Se anexa evidencia de la entrega del plan actualizado para el primer semestre 2024 y las evidencias de ejecución del citado plan.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	En ejecución: Ver soporte 11.62	Se adjunta las certificaciones y planillas por parte de los miembros de la UT ASD - IQ.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	Cumplido Ver soporte 11.63	Se adjunta RUT con la información actualizada en el SIIF
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	Cumplido Ver soporte 11.64	La UT dispone de un área de control de calidad la cual es liderada por Lesly Johanna Castro Escobar en calidad de Coordinadora QA Centro de Contacto. Los líderes de calidad de la OC se encuentran contratados al 100%, se adjunta organigrama del área.
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	Cumplido Ver soporte 11.65	Se adjunta correo con la traza de la gestión de apoyo realizada por la UT para el enrutamiento de las nuevas líneas definidas por la entidad para la prestación del servicio
12	Obligaciones de los Proveedores	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	Cumplido Ver soporte 11.66	Se adjunta las políticas de control y acceso al Centro de Contacto y la descripción del registro biométrico para el ingreso y salida a las instalaciones del Centro de Contacto.
12	Obligaciones de los Proveedores	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	N/A	En el marco de ejecución de la OC 122240 la entidad no adquirió un canal dedicado. Por tanto el acceso a las aplicaciones que soportan la operación y son de

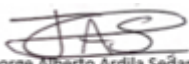
CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
				propiedad de la entidad se acceden vía Web
12	Obligaciones de los Proveedores	11.68. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las 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.	En ejecución: Ver soporte 11.68	Se adjunta las certificaciones y planillas por parte de los miembros de la UT ASD - IQ.
12	Obligaciones de los Proveedores	11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso de que, dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.	En ejecución Ver soporte 11.69 Para el literal A	La UT adquirió puntaje adicional solamente sobre el literal A. En tal sentido la OC 122240 contempla 54 agentes y el 15% corresponde a 8 agentes vinculados bajo la citada especificación de primer empleo

CLAUSULA	NOMBRE CLÁUSULA	OBLIGACIÓN	ESTADO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIÓN
12	Obligaciones de los Proveedores	11.70. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.	Cumplido Ver soporte 11.70	Se adjunta el Protocolo De Bioseguridad y la ejecución del mismo.
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	En ejecución	Las partes acordaron que la información asociada a la ejecución del proyecto e informes se almacenará en un Drive configurado por la UT con el fin de asegurar la oportunidad en la entrega de estos.
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	N/A	No aplica a la fecha, la disposición final citada será soportada con la debida certificación al momento de cierre del contrato
12	Obligaciones de los Proveedores	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.	En Planeación	La UT informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.

Los soportes que evidencian el cumplimiento o nivel de avance y ejecución de cada una de las obligaciones específicas de los proveedores del Acuerdo Marco para la Prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, para la ejecución de la Orden de Compra No.122240, están disponibles para consulta en el repositorio entregado por la UT para tal fin, bajo el siguiente Link:

[Obligaciones Especificas CCE](#)

Para constancia se firma el presente informe en Bogotá D.C., a los treinta (15) días del mes de junio del año dos mil veinticuatro (2024) por:


Jorge Alberto Ardila Sedano
Cargo: Coordinador de Operaciones
CC. 79220899

Jorge Alberto Ardila Sedano
Coordinador de Operaciones Gobierno
UT ASD - IQ

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7
Fecha de Elaboración			14/6/2024			
Periodo del informe de supervisión			Fecha de Inicial		Fecha Final	
			1/5/2024		31/5/2024	
Tipo de Informe:			Periódico			
Seleccione el Numero del Informe.			6			
Valor a pagar en periodo			\$ 443.712.001,19			
1. Información General del Contrato						
N° de Expediente ORFEO:			20232501410000004E			
Seleccione la plataforma en la que se encuentra el proceso		TVE Solicitud núm.206898 OC 122240 de 2023		PROCESO DE SELECCIÓN ACUERDO MARCO No. 122240 DE 2023		
SECOPII		N° de Proceso:		TVE Solicitud núm. 206898		
Fecha de suscripción			12/12/2023		Valor Inicial \$ 2.053.298.590	
Objeto del Contrato:		"Contratar el servicio de Contact Center para cubrir los canales de comunicación y servicio a la ciudadanía, establecidos por Migración Colombia", en ejecución del Acuerdo Marco de Precios identificado "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021;				
N°. Registro Presupuestal (RP)		9424	Fecha del RP		9/1/2024	
N°. Registro Presupuestal (RP)		218523	NUMERO DE PÓLIZA		12/12/2023	
PÓLIZA DE SEGURO		Póliza de Cumplimiento		73074	13/12/2023	
		Póliza de Responsabilidad Civil extracontractual		dd/mm/aaaa	NO APLICA	
Fecha Acta de Inicio			28/12/2023			
Plazo de Ejecución			Fecha de Inicial		Fecha Final	
			28/12/2023		27/09/2024	
Nombre del Funcionario Supervisor:			JULIAN DAVID PEÑA MARTÍNEZ			
Seleccione Dependencia:			Dirección General			
Nombre(s) del(os) Funcionario(s) de Apoyo a la supervisión						
y Seleccione dependencia (citar todos):						
Nombre del Proveedor o Contratista:						
Seleccione el tipo de Identificación del Proveedor o Contratista:			Unión Temporal ASD-IQ			
N° de Identificación del Proveedor o Contratista:			901.444.076		DV (Si aplica)	
2. Modificaciones del Contrato						
Adición De acuerdo al parágrafo del artículo 40 de la ley 80 los contratos no podrán adicionarse en mas del 50% de su valor inicial, expresados este en salarios mínimos legales mensuales vigentes.		Numero de Adición		1		
		Fecha de Adición:		06/06/2024		
		Valor de la Adición:		\$ 228.494.059,54		
		Valor Total del Contrato + Adiciones		\$ 2.281.792.649,54		
		N° Registro Presupuestal de la Adición		9424		
		Fecha del RP de la Adición		01/09/2024		
		Modificación a la póliza		SI		
		Fecha Acta Aprobación póliza		24/06/2024		
		Numero de Adición		2		
		Fecha de Adición:		24/06/2024		
		Valor de la Adición:		\$ 922.061.183,01		
		Valor Total del Contrato + Adiciones		\$ 3.203.853.832,55		
		N° Registro Presupuestal de la Adición		9424		
		Fecha del RP de la Adición		01/09/2024		
Modificación a la póliza		2024-06-24				
Fecha Acta Aprobación póliza		N/A				
N° de días prorrogados		90				
Fecha de Inicio Prorroga		Fecha Final prorroga				
28/06/2024		27/09/2024				
Fecha Firma de la Prorroga		21/06/2024				
Modificación a la póliza		24/06/2024				
Fecha Acta Aprobación póliza		15/07/2024				
Numero de Suspensión		N/A				
N° de días Suspendedidos						
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				
Modificación a la póliza Seleccione						
Fecha Acta Aprobación póliza		dd/mm/aaaa				
Numero de reducción		N/A				
Valor a reducir:						
N° Registro Presupuestal de la reducción						
Fecha del RP de la reducción		dd/mm/aaaa				
Fecha Firma de Reducción:		dd/mm/aaaa				
Modificación a la póliza		NO APLICA				
Fecha Acta Aprobación póliza		dd/mm/aaaa				
Numero de Otrosí		1				
Clausula o numeral del contrato a						
Fecha firma del documento de OTROSÍ:		dd/mm/aaaa				
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		Fecha final de la cesión				

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7
TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO				dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa	
				Modificación a la póliza	NO APLICA	
				Fecha Acta Aprobación póliza	dd/mm/aaaa	
				Fecha de Firma del documento de	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 artículo 2.2.1.2.3.1.10, suficiencia de la garantía de pago anticipado artículo 2.2.1.2.3.1.11, garantía de cumplimiento artículo 2.2.1.2.3.1.12, deberán estar vigentes al momento de su liquidación según corresponda.						
3. Balance Económico del Contrato						
Valor Inicial del Contrato				\$		2.053.298.590,00
Valor Adición del Contrato				\$		228.494.059,54
Valor de Reducción del Contrato				\$		922.061.183,01
Valor de Liberación (Cierre Vigencia)			#RP			-
Valor Total del Contrato				\$		3.203.853.832,55
Periodos Pagos al Proveedor o Contratista			N° de Factura o Cuenta de Cobro		Valor Pagado	
28/12/2023		31/12/2023	1	\$		183.500.000,00
01/01/2024		31/01/2024	2	\$		363.412.398,00
01/02/2024		29/02/2024	3	\$		324.337.705,01
01/03/2024		31/03/2024	4	\$		169.606.940,16
01/04/2024		31/04/2024	5	\$		281.202.144,40
Valor Total Pagado				\$		1.322.059.187,57
Valor Causado No Pagado				\$		443.712.001,19
Valor total Ejecutado				\$		1.765.771.188,76
Saldo Pendiente por Ejecutar				\$		1.438.082.643,79
Porcentaje de Ejecución Física					55%	
Porcentaje de Ejecución Presupuestal					41%	
4. Revisión y seguimiento a las actividades específicas del contrato						
COD SERV	CANT	Meses / Unidad	Valor Mensual	Valor Unitario	UNIDADES MAYO	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	0
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	56.947,00	\$ 113.894,00
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	0
bpo02--4 - IT-BPO-6-2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética_NA_NA_NA_NA_NA - 600 Anuncio	600	1 Mes	\$ 1.200.000,00	\$ 2.000,00	0	0
bpo02--5 - IT-BPO-7-4 Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 31000 Minuto	31.000	6 Mes	\$ 992.000,00	\$ 32,00	51	\$ 1.632,00
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	6.659,00	\$ 133.180,00
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	3.183,00	\$ 197.346,00
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	29.485,00	\$ 1.828.070,00
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	0

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7
bpo02--10 - IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Minuto	45.000	1 Mes	\$ 1.350.000,00	\$ 30,00	0	0
bpo02--11 - IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	10.000	6 Mes	\$ 20.000,00	\$ 2,00	1295	\$ 2.590,00
bpo02--12 - IT-BPO-11-1 Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Licencia Mes	6	6 Mes	\$ 12.000,00	\$ 2.000,00	0	0
bpo02--13 - IT-BPO-12-1 Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	1	6 Mes	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	0	0
bpo02--14 - IT-BPO-13-1 Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Correo	80.000	6 Mes	\$ 480.000,00	\$ 6,00	0	0
bpo02--15 - IT-BPO-19-1 Transferencia de chat_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Transferencia	20.000	6 Mes	\$ 40.000,00	\$ 2,00	0	0
bpo02--16 - IT-BPO-20-1 Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA - 45000 Respuesta Chatbot dumb	45.000	6 Mes	\$ 9.495.000,00	\$ 211,00	12.749,00	\$ 2.690.039,00
bpo02--17 - IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_NA_NA_NA - 48 Licencia por canal por Agente	48	6 Mes	\$ 8.400.000,00	\$ 175.000,00	0	0
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	0
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	0
bpo02--20 - IT-BPO-66-3 Servidor de Aplicaciones y Componentes Servidor Large_Mes_Mes_Mes_Mes - 1 Mes	1	6 Mes	\$ 2.500.000,00	\$ 2.500.000,00	0	0
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	0
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	0
bpo02--23 - IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 57 Licencia Mes	57	6 Mes	\$ 3.762.000,00	\$ 66.000,00	0	0
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	0
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	0
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	1,9	\$ 13.602.100,00
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	\$ 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	\$ 8.880.000,00

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
		PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
		FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7
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	\$ 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	35,9	\$ 126.978.300,00
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	0	\$ -
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	0,97	\$ 5.520.270,00
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	\$ 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	9,77	\$ 34.556.490,00
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	\$ -
INCREMENTO POR IPC			\$ 14.372.307,20			\$ 2.117.211,49
INCREMENTO POR SMLMV			\$ 177.639.507,54			\$ 139.958.105,40
SUB TOTAL					SUB TOTAL	\$ 372.867.227,89
IVA					IVA	\$ 70.844.773,30
Factura FE260					TOTAL OC	\$ 443.712.001,19
11.36. a 11.73. Obligaciones específicas del Acuerdo Marco (pág. 15 a 18)						
N° de Actividad	Descripción de las actividades realizadas por el contratista			Evidencia		
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18 / minuta Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, constituyó la póliza en la oportunidad y en consecuencia se suscribió acta de inicio			Ver soporte 11.36		
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.			Ver soporte 11.37		
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra			Ver soporte 11.38		
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.			Ver soporte 11.39		
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 FE260; 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			Ver soporte 11.41		
11.42. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra. Se valida certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.			Ver soporte 11.42		
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	El contratista cumple con las obligaciones de la ley 1581, se valida política de tratamiento de datos personales.			Ver soporte 11.43		

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
	PROCESO		Gestión Contractual	CÓDIGO	AGCF.31
	FORMATO		Informe de Supervisión Contractual	VERSIÓN	7
11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	En contratista informará la fecha de ejecución de las pruebas de vulnerabilidad en los tiempos establecidos para esta cláusula sin superar el año en curso.		No se ha requerido aún, en proceso de programación.		
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, informe de calidad.		Ver soporte 11.45 numeral 4		
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.		Ver soporte 11.46 Actas de formación.		
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, el informe de implementación el cual contine entre otros aspectos los tiempos en los cuales se implementó el servicio con sus respectivas fechas de entrega.		Ver soportes 11.47		
11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	No se ha requerido aún, un plan de contingencia. Sin embargo al inicio el contratista y conforme Instrucciones de la entidad, se acordó enrutar el tráfico telefónico vía VPN, desde el operador saliente BPM hacia la UT. Lo anterior con el objeto de lograr una transición sin mayor traumatismo para la ciudadanía.		Ver soporte 11.48		
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	El contratista cumplió con la obligación, se valió certificación del proceso de respaldo información operativa centro de contacto.		Ver soporte 11.49		
11.50. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	No se presentaron fallas durante el periodo del informe.		No se presentaron fallas durante el periodo del informe.		
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación de las obligaciones contractuales suscritas por cada colaborador en su contrato de trabajo en cumplimiento a esta cláusula.		Ver soporte 11.51		
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se valido informe mensual de operación.		Ver soportes 11.52		
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	El contratista cumplió con las actividades específicas incluidas en la Orden de Compra, se validó certificación donde se indica que los servicios prestados en el mes del informe se facturaron únicamente bajo la factura FE 260 conforme en procedimiento definido entre UT y Migración Colombia.		Ver soportes 11.53		
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.		Ver soporte 11.54		
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.		Ver soporte 11.55		
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.	Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.		Durante el periodo objeto de medición no se realizó solicitudes de cambios sobre los servicios implementados y contratados por la entidad.		

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

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



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:2024-07-24-10:10 a. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.												
Numero:	452824	Fecha Registro:	2024-07-24		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:	443.712.001,19	Valor Total Operaciones:		0,00			Valor Actual:	443.712.001,19	Saldo x Ordenar:		443.712.001,19	
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:	11.059.242,00	Valor Neto:	432.652.759,19				Valor IVA:	70.844.773,30	Nro. Cdp:		12324	
Valor Deducciones Moneda:	0,00	Valor Neto Moneda:	0,00				Atributo Contable:	05-NINGUNO	Comprobante Contable:		13176	
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:	507324	Tipo:	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes		Identificacion:				Fecha de Registro:			
DOCUMENTO SOPORTE												
Numero:		FE-260	Tipo:	FACTURA				Fecha:	2024-07-24			
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:											443.712.001,19	0,00

Objeto:

RAD. 20249990172822 - 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 MAYO DE 2024 - FACTURA FE-260

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	2024-07-24	Generada	443.712.001,19

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	186.433.614,00	4,000 %	7.457.345,00	7.457.345,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 8999999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	372.867.228,00	0,966 %	3.601.897,00	3.601.897,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante:MHwarodrig

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:11-04-00

Fecha y Hora Sistema:2024-07-24-2:24 p. m.

WILSON ALBERTO RODRIGUEZ FARFAN
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
MIGRACIÓN COLOMBIA

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL											
Número:	244573124	Fecha Registro:	2024-07-24		Unidad / Subunidad ejecutora:		11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generada		Nro Obligación:		452824	Comprobante Contable de la Generación:			
Fecha Máxima Pago:	2024-07-29	Código de Referencia:		04500196800244573124			Tipo de Moneda:	COP-Pesos		Tasa de Cambio:	0,00
Valor Bruto:	443.712.001,19	Valor Deducciones:		11.059.242,00			Valor Neto:	432.652.759,19		Saldo x Pagar:	443.712.001,19
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-260	Tipo: FACTURA	Fecha: 2024-07-24

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	443.712.001,19	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 %	7.457.345,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	3.601.897,00		

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	2024-07-24	443.712.001,19	05 NINGUNO	Generada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Orden de pago Presupuestal de gastos
Comprobante

Usuario Solicitante:MHmjordoneMAYBETH JULIANA ORDONEZ ORDONEZ

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

Fecha y Hora Sistema:2024-08-05-10:41 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL											
Número:	244573124	Fecha Registro:	2024-07-24		Unidad / Subunidad ejecutora:	11-04-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada		Nro Obligación:	452824	Comprobante Contable de la Generación:				
Fecha Máxima Pago:	2024-07-31	Código de Referencia:	04500196800244573124			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00		
Valor Bruto:	443.712.001,19	Valor Deducciones:	11.059.242,00			Valor Neto:	432.652.759,19	Saldo x Pagar:	0,00		
VALORES PAGADOS											
TRM Pago		Valor Bruto	443.712.001,19	Valor Deducciones	11.059.242,00	Valor Neto	432.652.759,19	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-260	Tipo:	FACTURA
						Fecha:	2024-07-24

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	443.712.001,19	0,00	443.712.001,19				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 %	7.457.345,00	7.457.345,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	3.601.897,00	3.601.897,00	

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	2024-07-24	443.712.001,19	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



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



iQ
OUTSOURCING

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

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

UT | UNIÓN TEMPORAL
ASD-IQ

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO	4
2.1	Objeto del Servicio	4
2.2	Alcance del Servicio	4
2.3	Canales de contacto	4
3	GLOSARIO	5
4	MODELO DE GESTIÓN	6
4.1	Interacciones Mes	6
4.2	Segmento Inbound	8
4.2.1	Comportamiento Semanal Inbound	10
4.2.2	Comportamiento Día de la Semana Inbound	10
4.2.3	Comportamiento Diario Inbound	11
4.2.4	Comportamiento Franja Horaria Inbound	11
4.3	Segmento Línea Anticorrupción	12
4.3.1	Comportamiento Semanal Anticorrupción	13
4.3.2	Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción	13
4.3.3	Comportamiento Diario Anticorrupción	14
4.3.4	Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción	14
4.4	Segmento Video Llamada	15
4.4.1	Comportamiento Semanal Video Llamada	16
4.4.2	Comportamiento Día de la Semana Video Llamada	16
4.4.3	Comportamiento Diario Video Llamada	17
4.4.4	Comportamiento Franja Horaria Video Llamada	17
4.5	Segmento Chat	18
4.5.1	Comportamiento Semanal Chat	19
4.5.2	Comportamiento Día de la Semana Chat	19
4.5.3	Comportamiento Diario Chat	20
4.5.4	Comportamiento Franja Horaria Chat	20
4.6	Clic to Call (C2C)	21
4.6.1	Comportamiento Semanal C2C	22

4.6.2	Comportamiento Día de la Semana C2C	22
4.6.3	Comportamiento Diario C2C	23
4.6.4	Comportamiento Franja Horaria C2C.....	23
4.7	Déjanos Llamarte (Web Call Back)	24
4.8	Segmento Outbound	24
5	TIPIFICACIONES	25
5.1	% Participación por Motivo de llamada.....	26
5.2	% Participación por Genero	27
5.3	% Participación por Nacionalidad	28
5.4	% Participación por Grupo de Edades	28
6	GESTION PQRS.....	28
6.1	Tipo de Solicitud	28
6.2	Gestión por Trámite.....	29
6.3	Gestión por Backoffice.....	30
7	AGENDAMIENTO	32
7.1	Top Agendamiendo por ciudades	33
7.2	Registro de Asistencia Agendas	35
8	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL.....	38
8.1	Encuestas Canal Telefónico	38
8.2	Encuestas Ventanilla Virtual	40
9	QUEJAS	42
9.1	Casos escalados	42
10	GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES	43
11	ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN.....	45
12	NOVEDADES	48

1 INTRODUCCIÓN

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

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

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante la gestión del 1 al 31 de mayo de 2024 en cada uno de los canales de atención que la entidad tiene destinados para la atención a la ciudadanía así como el apoyo que es prestado por parte de algunos agentes del centro de contacto en los centros facilitadores de la entidad.

2 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Objeto del Servicio

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

2.2 Alcance del Servicio

Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública 122240.

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

2.3 Canales de contacto

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

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

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

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

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

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 mayo de 2024.

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

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

4.1 Interacciones Mes

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

Telefónico: Se muestran las interacciones recibidas por las líneas de servicio fija, 018000 las cuales se derivan a la opción 1 (español y opción 2 (inglés), importante tener presente que las llamadas ingresan al IVR donde dependiendo de la opción seleccionada hay paso a agente u opciones de audio texto (donde escuchan la información pregrabada dando orientación al ciudadano) y la línea anticorrupción donde se le da un direccionamiento al ciudadano sobre los tramites a realizar presuntos actos de corrupción, realizados por funcionarios públicos o contratistas de la entidad.

Ventanilla lo integran los siguientes canales:

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

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

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

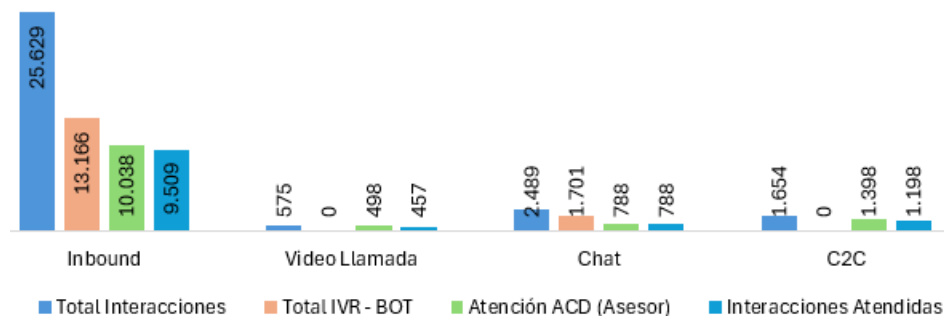
Tabla N° 1

A continuación, se muestra el consolidado para los segmentos:

Segmento	Total Interacciones	Total IVR - BOT	Total Fuera Horario	Atención ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Inbound	25.629	13.166	2.425	10.038	9.509	529	97,72%	88,44%	2,28%	0:06:47	99,18%
Español	24.228	12.321	2.326	9.581	9.140	441	97,99%	88,29%	2,01%	0:06:58	99,34%
Inglés	539	482	0	57	54	3	99,44%	96,30%	0,56%	0:15:01	96,30%
Línea Anticorrupción	862	363	99	400	315	85	88,86%	91,43%	11,14%	0:01:59	94,92%
Video Llamada	575	-	77	498	457	41	91,77%	88,55%	8,23%	0:06:20	97,81%
Video Llamada	574	-	76	498	457	41	91,77%	88,55%	8,23%	0:06:20	97,81%
Lenguaje de Señas	1	-	1	0	0	0	-	-	-	-	-
Chat	2.489	1.701	707	788	788	0	100,00%	97,08%	0,00%	0:12:33	100,00%
C2C	1.654	-	256	1.398	1.198	200	85,69%	84,84%	14,31%	0:05:20	99,83%
Outbound	1.580	-	-	1.580	983	597	-	-	-	0:05:13	92,16%
Web Call Back	932	-	-	932	855	77	-	-	-	0:05:13	92,16%
Salientes	648	-	-	648	128	520	-	-	-	-	-
TOTAL	31.927	14.867	3.465	14.302	12.935	1.367	93,95%	84,91%	6,05%	0:07:15	96,88%

*El total del TMO (0:07:15) es un promedio directo

Tabla N° 2



Grafica N° 1

Para el mes en referencia se recibieron 31.927 interacciones en todos los canales de servicio, a lo que corresponde a una variación de -5% referente al mes inmediatamente anterior.

La razón de la disminución de las interacciones es atribuible a la cantidad de días festivos con los que conto el mes objeto de medición de este informe.

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

Atención ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Inbound	31.474	12.043	8.812	10.321	10.038	-2,8%
Video Llamada	-	384	402	446	498	10,4%
Chat	2.588	786	774	1.010	788	-28,2%
C2C	-	1.083	1.318	1.459	1.398	-4,4%
Outbound	196	748	293	1.182	1.580	25,2%
TOTAL	34.258	15.044	11.599	14.418	14.302	-0,8%

Tabla N° 3

4.2 Segmento Inbound

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

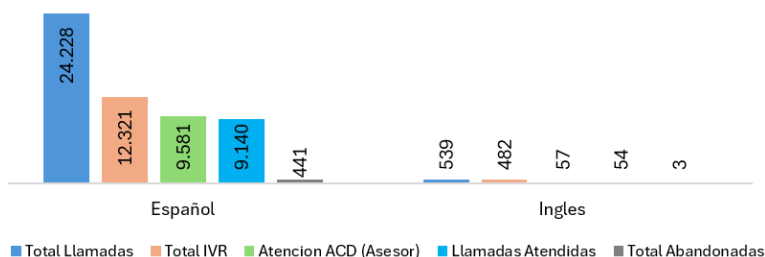
Importante tener en cuenta que el 71.3% de las llamadas se reciben a través de la línea fija 6016116170 y el 24.1% ingresan a través de la 01 8000 128662, el restante 4.6% corresponde a las llamadas abandonadas.

Durante el mes del presente informe para el Skill de Ingles se presentan las siguientes novedades, el 17 de mayo se presenta el retiro de la agente bilingüe presencial por lo que se hace necesario reemplazarla con el agente bilingüe del Cantac Ivonne Morales, así mismo en el contac se hace la

promoción de agente técnico a agente técnico bilingüe a Daniel Soler razón por la cual se presenta un incremento en el TMO del segmento mencionado.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Aten. L.Fija	Llamadas Aten. L.018000	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atencion	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO
Español	24.228	12.321	2.326	9.581	6.824	2.316	9.140	441	97,99%	88,29%	2,01%	0:06:58
Inglés	539	482	0	57	49	5	54	3	99,44%	96,30%	0,56%	0:15:01
TOTAL INBOUND	24.767	12.803	2.326	9.638	6.873	2.321	9.194	444	97,72%	88,44%	2,28%	0:06:47

Tabla N° 4



Grafica N° 2

A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor respecto al mes inmediatamente anterior, se muestra una variación de -7,3% para español y del -52,6% para inglés.

Atencion ACD (Asesor)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Español	29.509	11.201	8.485	10.283	9.581	-7,3%
Inglés	1.965	662	166	87	57	-52,6%
TOTAL	31.474	11.863	8.651	10.370	9.638	-7,6%

Tabla N° 5

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

Segmento: Español			
Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Tramites	6.772	74,59%
Tipificación 2	Control Migratorio	2.567	28,27%
Tipificación 3	Menores de Edad	1.141	12,57%
Tipificación 4	Informacion permiso de salida	475	5,23%
Tipificación 4	Salida de menores de edad	437	4,81%
Tipificación 4	Informacion general	152	1,67%
Restante Tipificaciones		2.307	25,41%

Tabla N°6

Segmento: Ingles

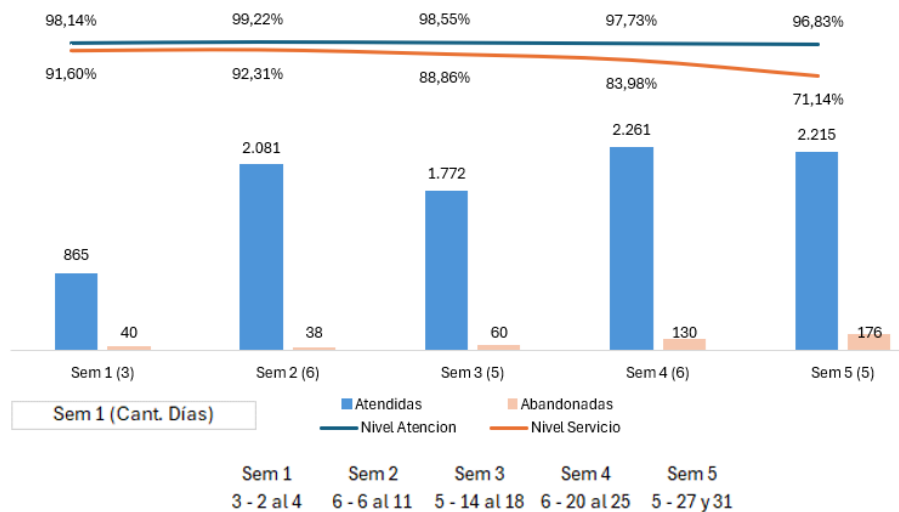
Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Tramites	37	71,15%
Tipificación 2	Extranjeria	18	34,62%
Tipificación 3	Cédula de Extranjeria	7	13,46%
Tipificación 4	Informacion General de CE	3	5,77%
Tipificación 4	Renovación	2	3,85%
Tipificación 4	Solicitud por primera vez	1	1,92%
Restante Tipificaciones		15	28,85%

Tabla N°7

4.2.1 Comportamiento Semanal Inbound

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

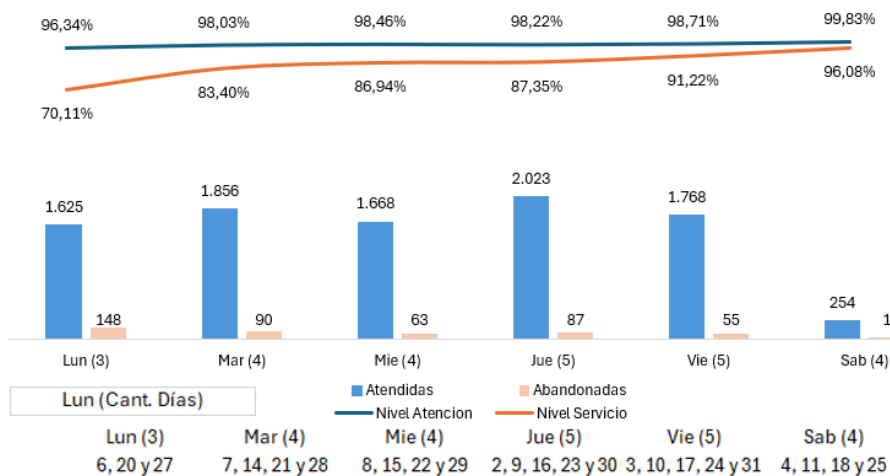
Se evidencia que el incremento de llamadas a la línea telefónica estuvo marcado en la cuarta semana (del lunes 20 al viernes 25) con un total de 2.261 este estuvo relacionado con información sobre orientación de trámites de extranjería e información general.



Gráfica N° 3

4.2.2 Comportamiento Día de la Semana Inbound

Se identifica que los días de mayor participación de llamadas son los lunes seguidos de los martes. A resaltar que pese a los incrementos anteriormente mencionados los indicadores de NS y NA se cumplen según los ANS contractuales.

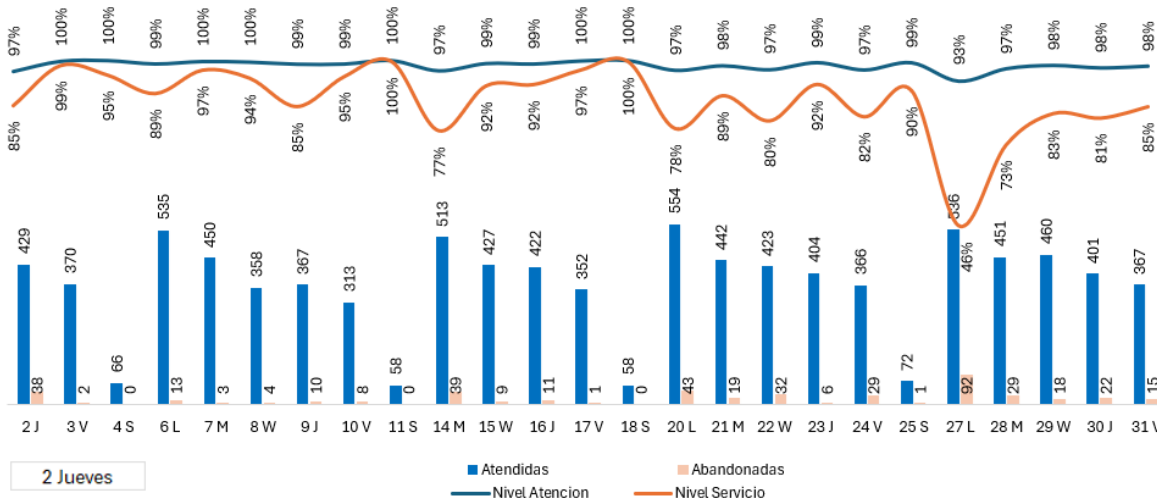


Gráfica N° 4

4.2.3 Comportamiento Diario Inbound

Todos los primeros días hábiles del mes 6, 14, 20 y 27 presento el mayor ingreso de llamadas, en particular el lunes 27 se aumentó el tráfico con 1.439 llamadas recibidas en el canal, de las cuales se atendieron 534 (solo en el segmento *español*) y los motivos de llamadas fueron Orientación a tramites con un 75% de registros en ese día. Los demás días, se registraron tipificaciones que obedece a los siguientes tramites:

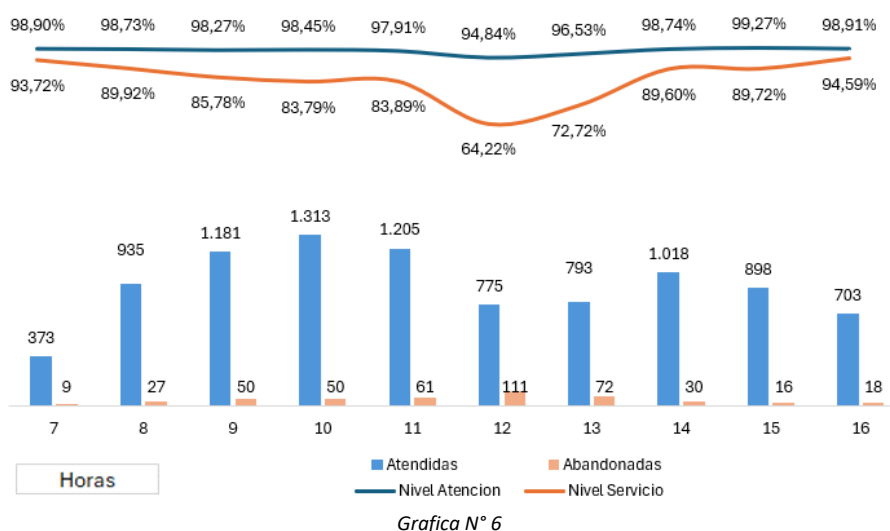
- 28% Control Migratorio
- 27% Cédula de Extranjería
- 13% Ciudadanos venezolanos
- 7% Verificación Migratoria



Gráfica N° 5

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 12:00 p.m. y 1:00 p.m., que son las horas de almuerzo.



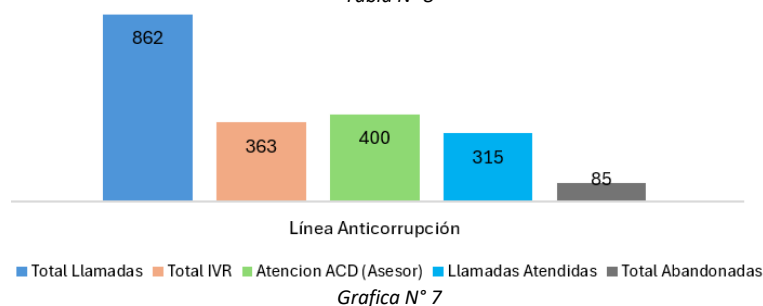
4.3 Segmento Línea Anticorrupción

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 315 llamadas atendidas el 17.73% corresponden a tramites según la misionalidad de la campaña, el 70.90% corresponde a llamadas de atención general a orientación en trámites, información general de migración Colombia.

Campaña	Total Llamadas	Total IVR	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Llamadas Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Línea Anticorrupción	862	363	99	400	315	85	88,86%	91,43%	11,14%	0:01:59	94,92%
TOTAL LINEA ANTICORRUPCION	862	363	99	400	315	85	88,86%	91,43%	11,14%	0:01:59	94,92%

Tabla N° 8



A continuación, se muestra la variación de interacciones recibidas que solicitaron paso a asesor frente al mes actual, donde se presentó un incremento del 40.5% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Línea Anticorrupción	180	161	238	400	40,5%
TOTAL	180	161	238	400	40,5%

Tabla N° 9

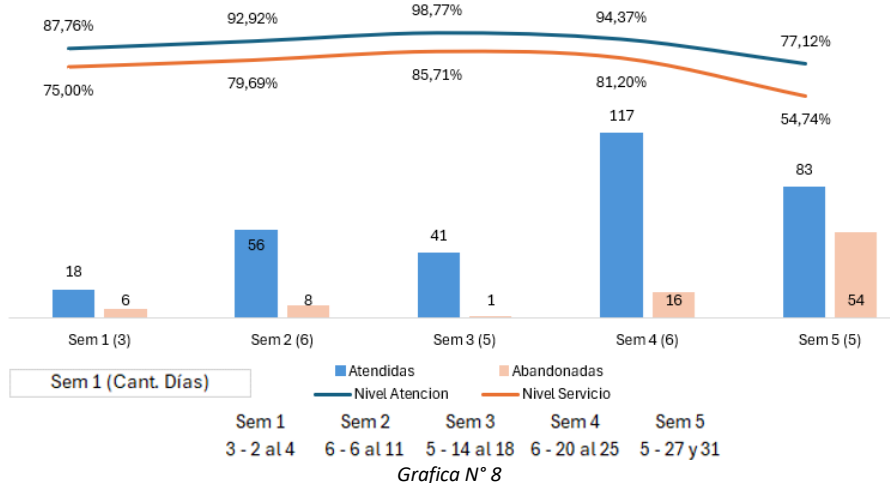
Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 3 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

Segmento: Línea Anticorrupción			
Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Trámites	212	70,90%
Tipificación 2	Control Migratorio	89	29,77%
Tipificación 3	Menores de Edad	36	12,04%
Tipificación 4	Salida de menores de edad	18	6,02%
Tipificación 4	Información permiso de salida	10	3,34%
Tipificación 4	Información general	7	2,34%
Restante Tipificaciones		87	29,10%

Tabla N° 10

4.3.1 Comportamiento Semanal Anticorrupción

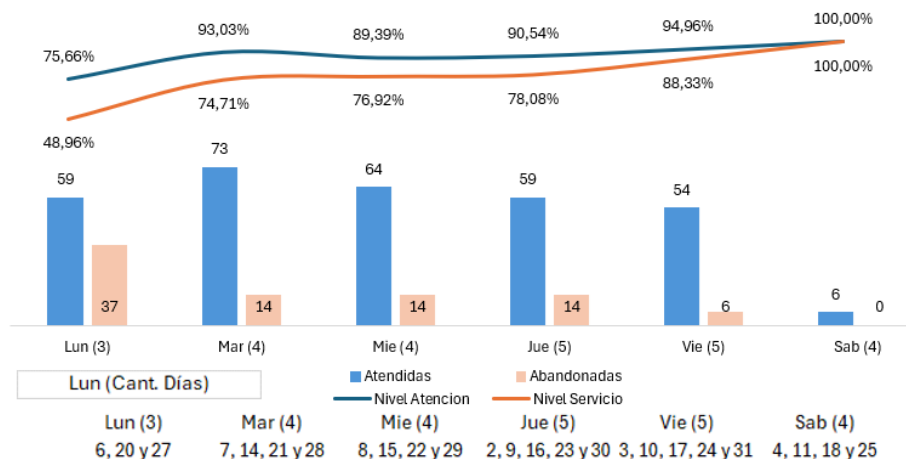
A continuación, se muestra la cantidad de llamadas que se recibieron en esta línea, la semana 4 es donde se presentó el mayor volumen de llamadas con 117 registros.



Gráfica N° 8

4.3.2 Comportamiento Día de la Semana Anticorrupción

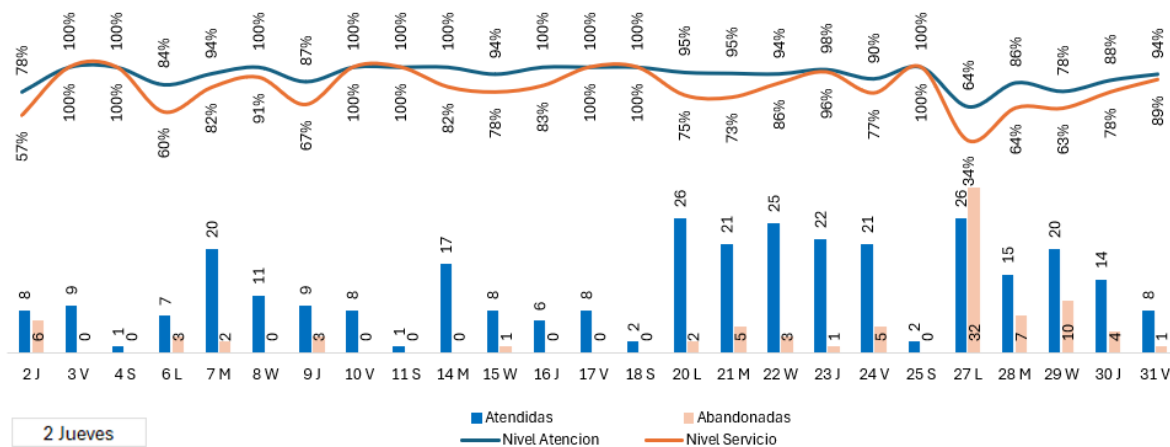
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de llamadas fueron los martes y miércoles con 73 y 64 llamadas, respectivamente, en total en durante el mes, así como lo muestra el gráfico a continuación:



Gráfica N° 9

4.3.3 Comportamiento Diario Anticorrupción

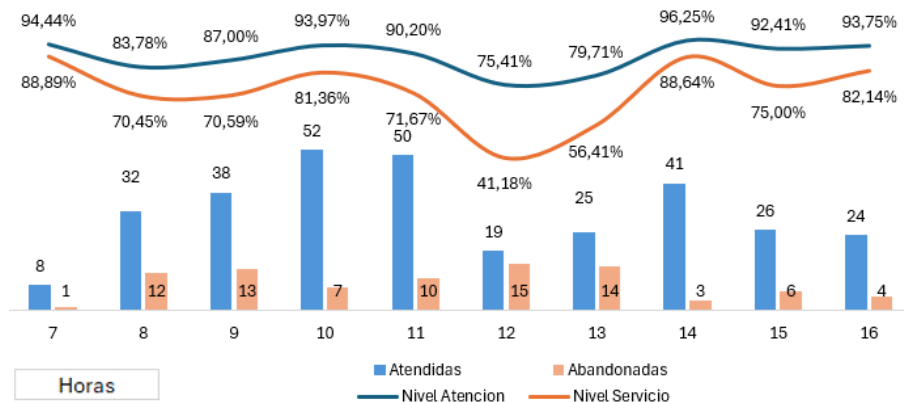
El promedio de ingreso de llamadas por día es de 13 interacciones, donde la gran mayoría son temas referentes a información general de los trámites y solicitudes de la entidad. De igual forma los días sábado el volumen es mínimo, teniendo que un solo sábado ingresaron 4 (tomando todos los sábados).



Gráfica N° 10

4.3.4 Comportamiento Franja Horaria Anticorrupción

Las horas de mayor impacto en volumen son 10 y 11 con 52 y 50 llamadas, respectivamente, presentando más registros.



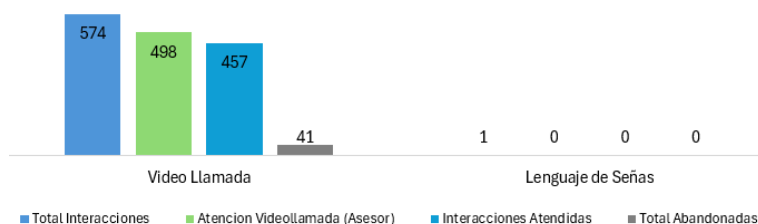
Gráfica N° 11

4.4 Segmento Video Llamada

El segmento de video llamadas presenta un incremento del 2.8% solo en video llamada, ya que en lenguaje de señas solo hubo una interacción y fue fuera de horario.

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	574	76	498	457	41	91,77%	88,55%	8,23%	0:06:20	97,81%
Lenguaje de Señas	1	1	0	0	0	-	-	-	-	-
TOTAL VIDEOLLAMADA	575	77	498	457	41	91,77%	88,55%	8,23%	0:06:20	97,81%

Tabla N° 11



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 1,8% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior para las video llamadas.

Atencion Videollamada (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Video Llamada	379	393	484	498	2,8%
Lenguaje de Señas	5	4	5	0	-
TOTAL	384	397	489	498	1,8%

Tabla N° 12

A continuación se muestran las tipificaciones con mayor participación donde *Orientación Trámites* tiene la mayor participación:

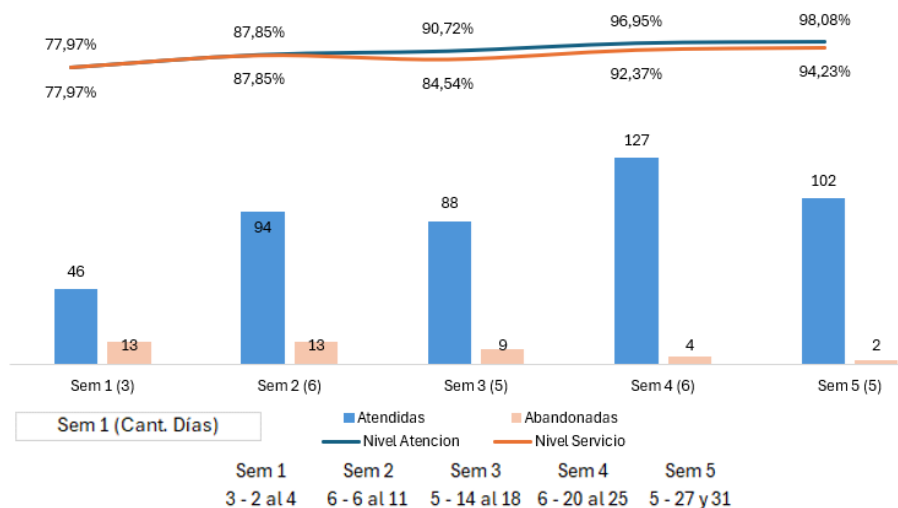
Segmento: Video Llamada

Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Trámites	255	57,05%
Tipificación 2	Extranjería	163	36,47%
Tipificación 3	Cédula de Extranjería	62	13,87%
Tipificación 4	Entrega de cedula de extrajeria	22	4,92%
Tipificación 4	Informacion General de CE	17	3,80%
Tipificación 4	Renovación	11	2,46%
Restante Tipificaciones		192	42,95%

Tabla N° 13

4.4.1 Comportamiento Semanal Video Llamada

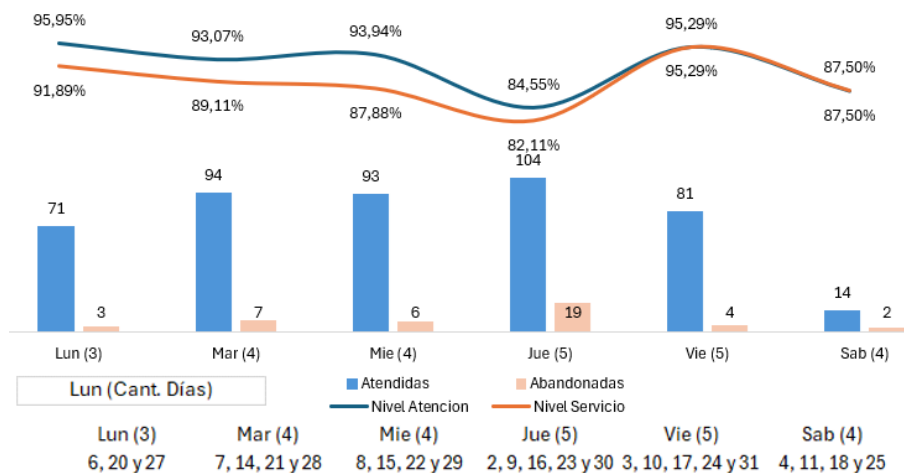
A continuación, se muestra la cantidad de video llamadas recibidas, donde la semana 4 y 5 se presentaron más atenciones.



Grafica N° 13

4.4.2 Comportamiento Día de la Semana Video Llamada

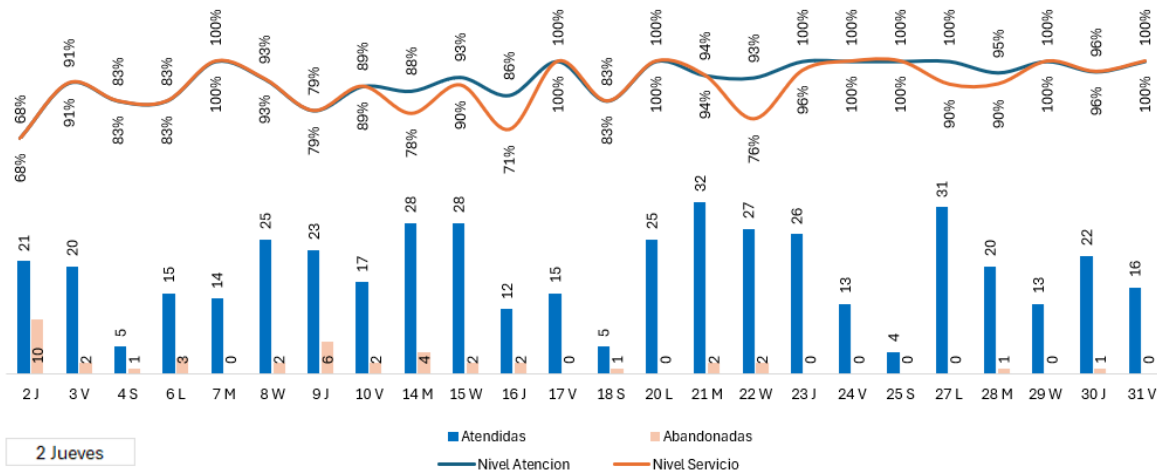
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones en video llamadas fueron los martes y jueves con 94 y 104 interacciones respectivamente.



Grafica N° 14

4.4.3 Comportamiento Diario Video Llamada

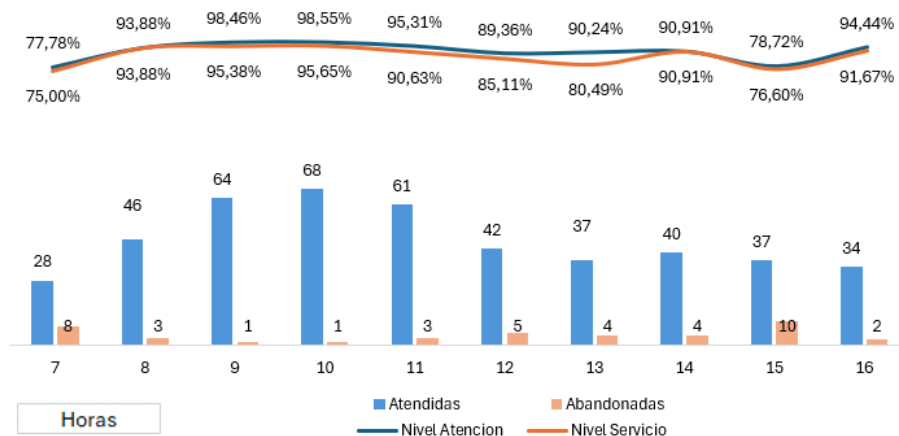
El martes 21 se presentó el día de más interacciones recibidas con 32 registros, seguido del lunes 27 con 31 interacciones atendidas.



Grafica N° 15

4.4.4 Comportamiento Franja Horaria Video Llamada

Las horas de mayor impacto en volumen son a las 9 y 11 de la mañana con un promedio de 65 interacciones atendidas.



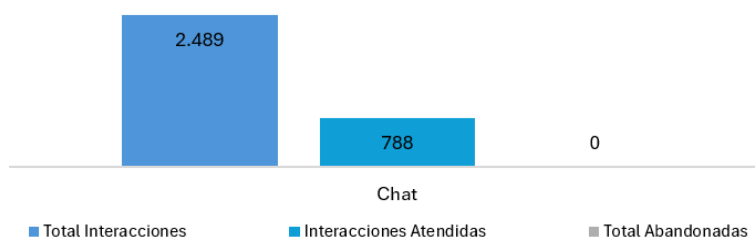
Gráfica N° 16

4.5 Segmento Chat

Durante el mes en referencia del presente informe se recibieron en total 2.489 interacciones de parte de los ciudadanos de las cuales el 32% solicitaron paso a agente con una atención al 100%. Las restantes interacciones atendidas por el Bot se distribuyeron 28% fuera de horario y 40% en horario laboral.

Segmento	Total Interacciones	Exclusivo Bot	Navego Bot	Total Fuera Horario	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
Chat	2.489	1.701	994	707	788	0	100,00%	97,08%	0,00%	0:12:33	100,00%
TOTAL CHAT	2.489	1.701	994	707	788	0	100,00%	97,08%	0,00%	0:12:33	100,00%

Tabla N° 14



Gráfica N° 17

En el comparativo frente al mes anterior de los registros que pasaron a asesor, se resalta una disminución del 28% en atenciones hechas por el asesor.

Interacciones Atendidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Web Chat	2.038	-	-	-	-	-
Chat	550	786	774	1.010	788	-28,2%
TOTAL	2.588	786	774	1.010	788	-28,2%

Tabla N° 15

Frente a las tipificaciones de este segmento, presentamos las 2 más altas para las tipificaciones de cuarto nivel:

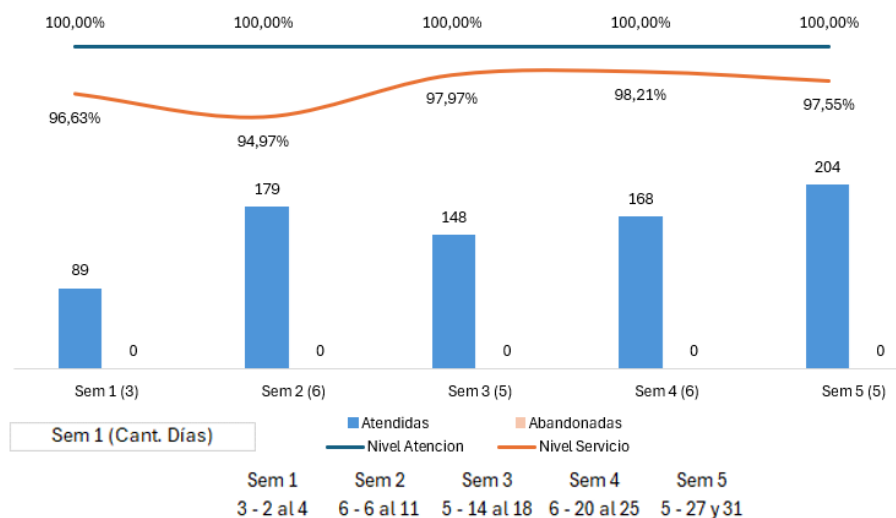
Segmento: Chatbot

Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Trámites	448	57,00%
Tipificación 2	Control Migratorio	159	20,23%
Tipificación 3	Requisitos Salida del País	50	6,36%
Tipificación 4	Salida de colombianos	34	4,33%
Tipificación 4	Salida de extranjeros	16	2,04%
Restante Tipificaciones		338	43,00%

Tabla N° 16

4.5.1 Comportamiento Semanal Chat

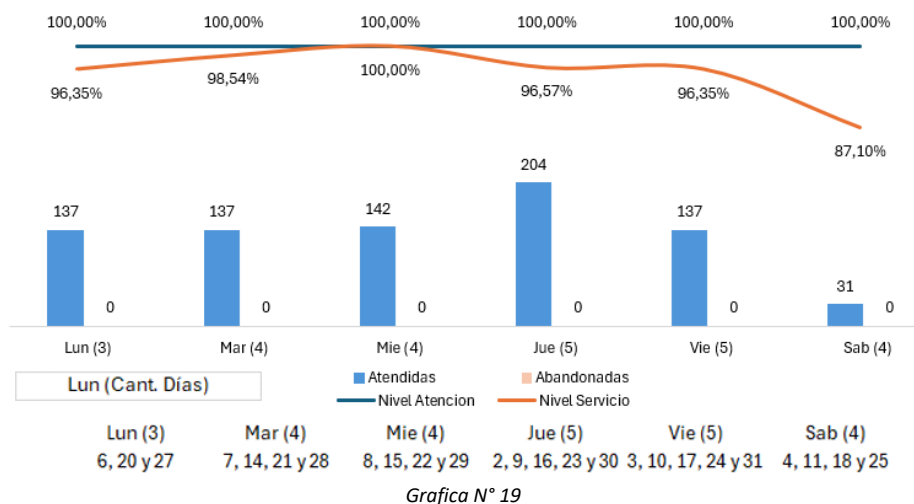
Se identifica que la semana 2 y 5 se presentó un promedio de 191 registros, siendo la media en cuanto al comportamiento de ingreso de interacciones de las semanas con 5 y 6 días.



Grafica N° 17

4.5.2 Comportamiento Día de la Semana Chat

Durante el mes que da cuenta el presente informe, se puede observar que los jueves es el de mayor concentración de interacciones atendidas en comparación a los demás días de la semana como lo muestra la siguiente grafica.



Grafica N° 19

4.5.3 Comportamiento Diario Chat

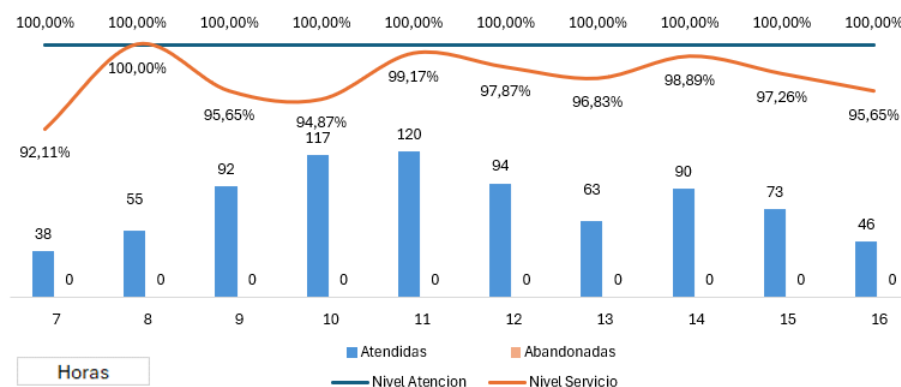
Se evidencia que los días de mayor volumen fue el jueves 30 con 59 atenciones, los demás con mayores atenciones realizadas fueron los lunes con un promedio de 46.



Grafica N° 20

4.5.4 Comportamiento Franja Horaria Chat

Las franjas horarias donde mayor número de solicitudes con conexión al agente fueron de (10:00 a.m. a 11:00 a.m.)



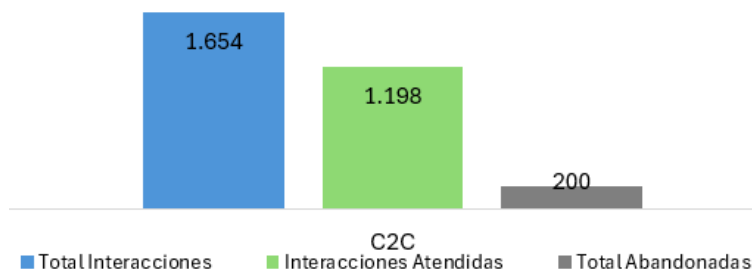
Gráfica N° 21

4.6 Clic to Call (C2C)

A continuación se presentan los resultados del segmento anunciado, donde se observa el cumplimiento a los niveles de servicio y atención establecidos contractualmente.

Segmento	Total Interacciones	Total Fuera Horario	Atencion ACD (Asesor)	Interacciones Atendidas	Total Abandonadas	Nivel Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	% Tipificación
C2C	1.654	256	1.398	1.198	200	85,69%	84,84%	14,31%	0:05:20	99,83%
TOTAL C2C	1.654	256	1.398	1.198	200	85,69%	84,84%	14,31%	0:05:20	99,83%

Tabla N° 17



Gráfica N° 22

A continuación, se muestra la variación de interacciones que se atendieron frente al mes actual, donde se presentó una disminución del 4.4% frente al total de interacciones del mes inmediatamente anterior.

Atencion ACD (Asesor)	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
C2C	1.083	1.295	1.459	1.398	-4,4%
TOTAL	1.083	1.295	1.459	1.398	-4,4%

Tabla N° 18

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

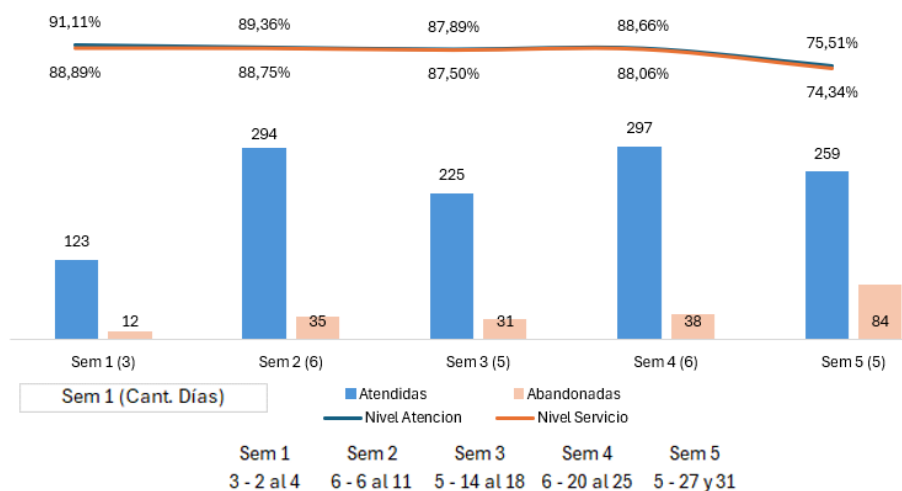
Segmento: C2C

Grupo de Tipificación	Tipificación	Cantidad	% del total
Tipificación 1	Orientación Tramites	788	65,29%
Tipificación 2	Extranjeria	367	30,41%
Tipificación 3	Cédula de Extranjeria	158	13,09%
Tipificación 4	Informacion General de CE	48	3,98%
Tipificación 4	Renovación	40	3,31%
Tipificación 4	Entrega de cedula de extrajeria	38	3,15%
Restante Tipificaciones		419	34,71%

Tabla N° 19

4.6.1 Comportamiento Semanal C2C

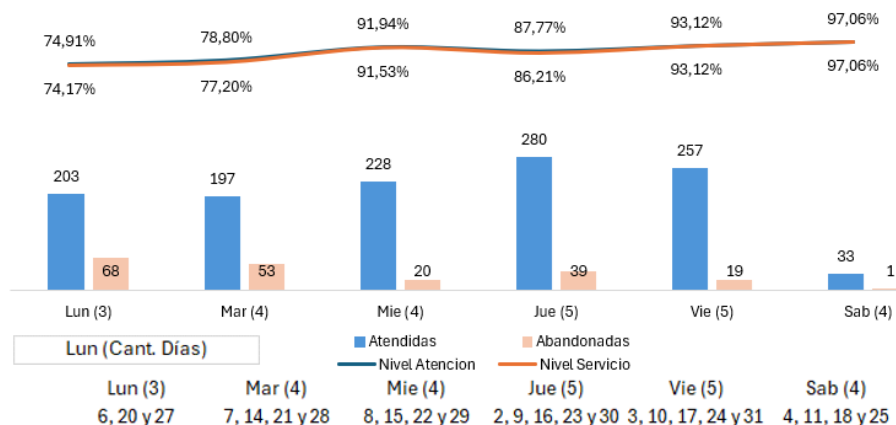
A continuación, se muestra la cantidad de interacciones ingresadas por la página, el más alto fue la cuarta semana con 297 registros.



Grafica N° 23

4.6.2 Comportamiento Día de la Semana C2C

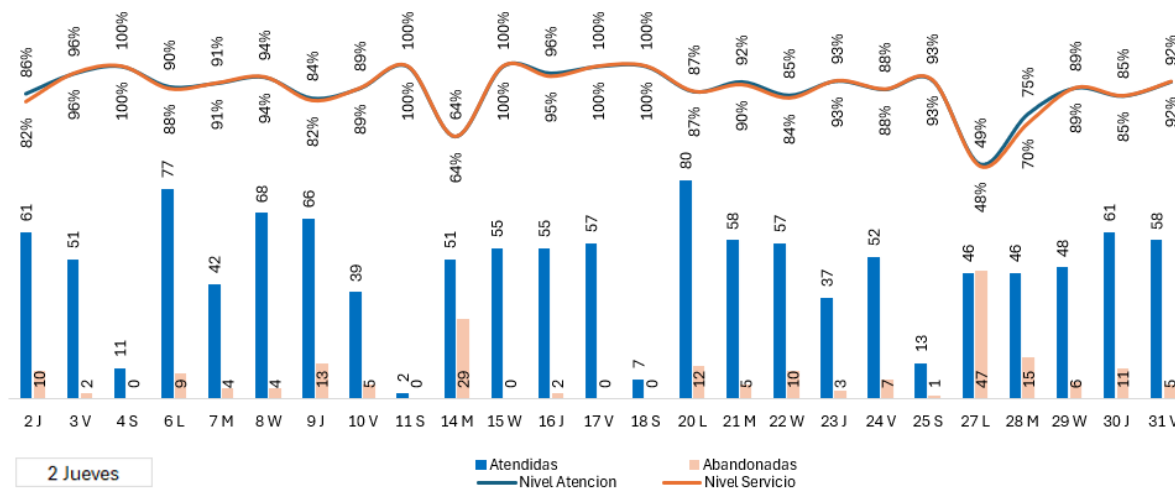
Se identifica que los días donde ingresa el mayor volumen de interacciones fueron los jueves y viernes con 268 registros en promedio. Los temas más consultados por este canal son: cedula extranjería y ciudadanos venezolanos.



Grafica N° 24

4.6.3 Comportamiento Diario C2C

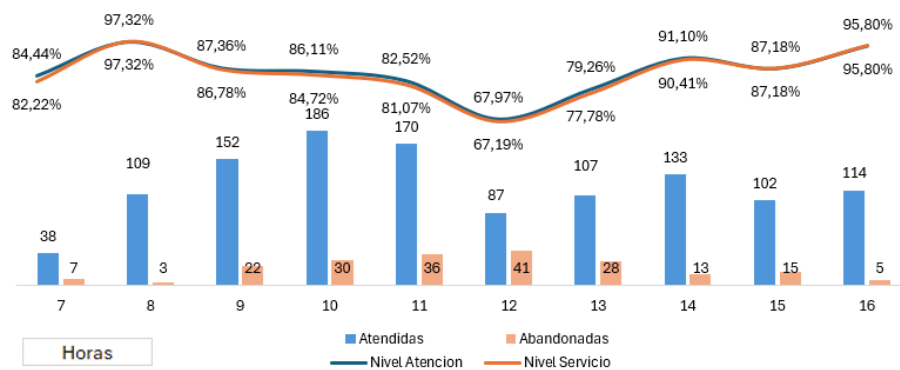
Los días con más registros atendidos fueron los lunes 6 y 20 de mayo, con 77 y 80 registros, respectivamente.



Grafica 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 178 registros en esa franja horario.



Gráfica N° 26

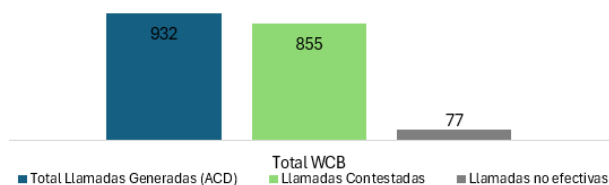
4.7 Déjanos Llamarte (Web Call Back)

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

Para el mes de mayo, 1.020 ciudadanos ingresaron al enlace que la entidad dispuso para que los ciudadanos sean contactados por la línea de atención al ciudadano; el resultado de la devolución de llamadas fue: 91.74% de contactabilidad y solo 77 llamadas fueron no efectivas.

Segmento	Total Solicitudes para contactar	Total Llamadas Generadas (ACD)	Llamadas Contestadas	Llamadas no efectivas	% Contactabilidad	TMO
Web Call Back	1.020	932	855	77	91,74%	0:05:13
Total WCB	1.020	932	855	77	91,74%	0:05:13

Tabla N° 20



Gráfica N° 27

Frente al comparativo del mes, las solicitudes para contactar hechas desde la página disminuyeron un 8%.

Llamadas Contestadas	FEB	MAR	ABR	MAY	Variación
Web Call Back	662	858	1.011	932	-8,5%
TOTAL WCB	662	858	1.011	932	-8,5%

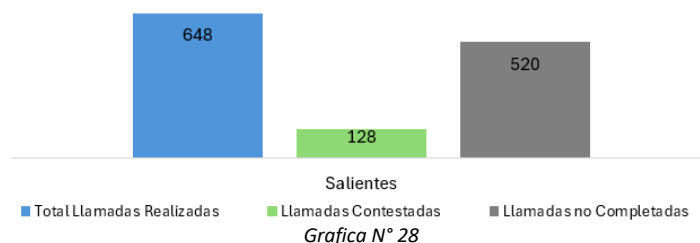
Tabla N° 21

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 este mes, por temas de respuesta a casos con promesa de llamada que fueron solucionados.

Campaña	Total Llamadas Realizadas	Llamadas Contestadas	Llamadas no Completadas	TMO
Salientes	648	128	520	0:02:26
TOTAL SALIENTES	648	128	520	0:02:26

Tabla N° 22



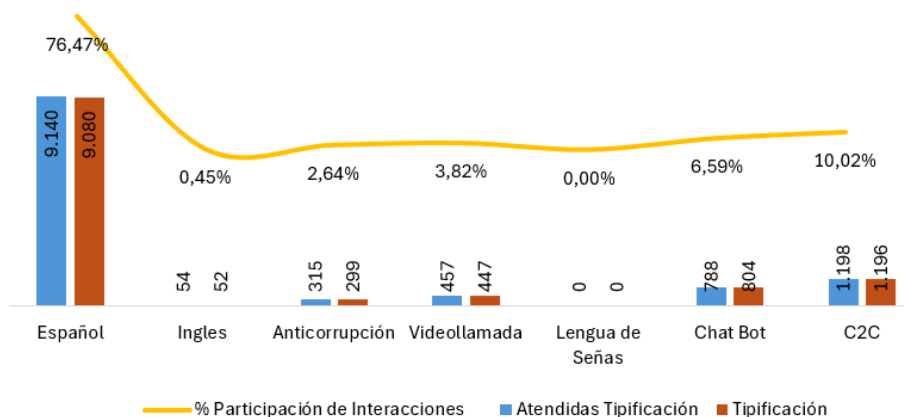
5 TIPIFICACIONES

Durante el mes en gestión porcentaje de tipificación fue del 99,38% 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	9.140	9.080	99,34%	76,47%
	Inglés	54	52	96,30%	0,45%
	Anticorrupción	315	299	94,92%	2,64%
Ventanilla	Videollamada	457	447	97,81%	3,82%
	Lengua de Señas	0	0	-	-
	Chat Bot	788	804	100,00%	6,59%
	C2C	1.198	1.196	99,83%	10,02%
Total Teléfono		9.509	9.431	99,18%	79,56%
Total Ventanilla		2.443	2.447	100,00%	20,44%
Total General		11.952	11.878	99,38%	100,00%

Tabla N° 23



Gráfica N° 29

5.1 % Participación por Motivo de llamada

Se evidencia que la tipificación de mayor impacto es **Orientación trámites** con una participación del 69.17% seguida de **Información General** con una participación del 11.96%. A continuación, la participación de tipificaciones por tipologías de las consultas generadas de los canales (telefónico y ventanilla).

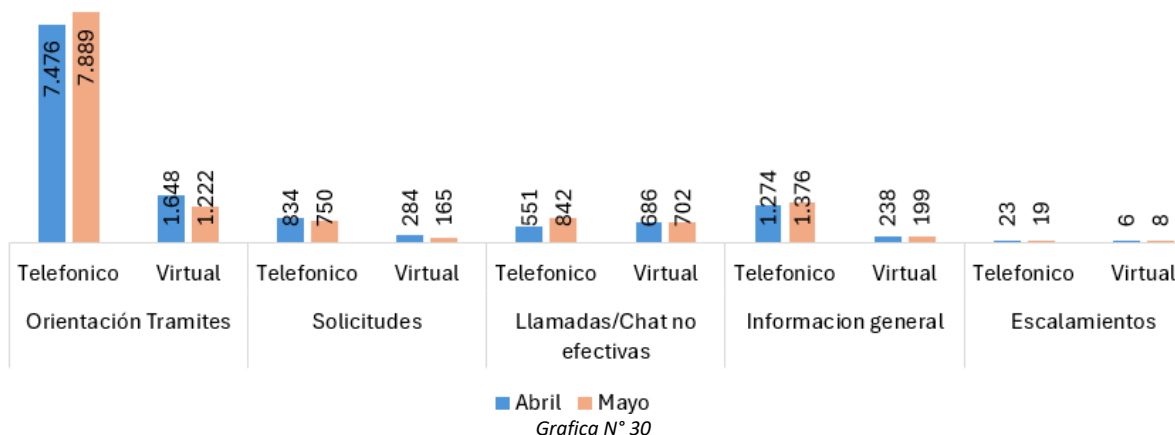
Tipificaciones	TELEFONICO		VENTANILLA		TOTAL	
	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.	Tipificaciones	% Tipific.
Orientación Trámites	7.889	72,54%	1.222	53,22%	9.111	69,17%
Extranjería	2.724	25,05%	534	23,26%	3.258	24,73%
Control Migratorio	2.849	26,20%	296	12,89%	3.145	23,88%
Ciudadanos_Venezolanos	1.595	14,67%	287	12,50%	1.882	14,29%
Verificacion_migratoria	721	6,63%	105	4,57%	826	6,27%
Información general	1.376	12,65%	199	8,67%	1.575	11,96%
Otras entidades	1.160	10,67%	191	8,32%	1.351	10,26%
Información Migración Colombia	216	1,99%	8	0,35%	224	1,70%
Llamadas/Chat no efectivas	842	7,74%	702	30,57%	1.544	11,72%
Llamadas no efectivas	842	7,74%	702	30,57%	1.544	11,72%
Solicitudes	750	6,90%	165	7,19%	915	6,95%
PQRSF	489	4,50%	96	4,18%	585	4,44%
Citas	261	2,40%	69	3,01%	330	2,51%
Escalamientos	19	0,17%	8	0,35%	27	0,20%
Escalamiento segundo nivel	19	0,17%	8	0,35%	27	0,20%
Total general	10.876	100%	2.296	100%	13.172	100%

Tabla N° 24

Comparativo de las tipificaciones realizadas del consolidado:

Comparativo Tipificaciones	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	% Variación
Orientación	Telefonico	11.388	9.000	6.614	7.476	7.889	5,5%
Tramites	Virtual	905	1.011	1.331	1.648	1.222	-25,8%
Solicitudes	Telefonico	6.308	1.017	1.019	834	750	-10,1%
	Virtual	156	197	278	284	165	-41,9%
Llamadas/Chat no efectivas	Telefonico	1.373	988	827	551	842	52,8%
	Virtual	797	1.241	928	686	702	2,3%
Información general	Telefonico	1.674	1.430	1.151	1.274	1.376	8,0%
	Virtual	127	173	206	238	199	-16,4%
Escalamientos	Telefonico	39	20	19	23	19	-17,4%
	Virtual	1	6	7	6	8	33,3%
Totales		22.768	15.083	12.380	13.020	13.172	1,2%

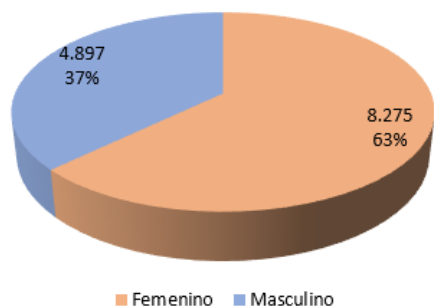
Tabla N° 25



Grafica N° 30

5.2 % Participación por Genero

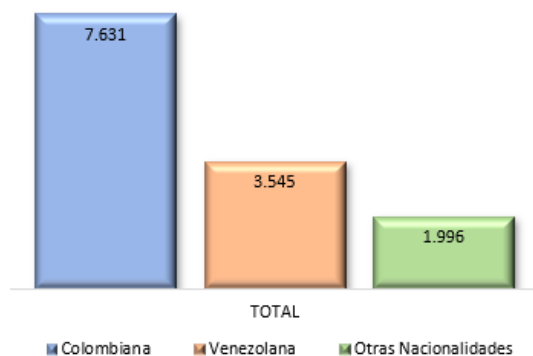
Referente al género de los ciudadanos que se contactaron con la línea, tenemos que hay una participación mayor impacto en género femenino con un 63% seguido del género masculino con un 37% de en cuanto al total de participación de los canales (teléfono y ventanilla virtual).



Grafica N° 31

5.3 % Participación por Nacionalidad

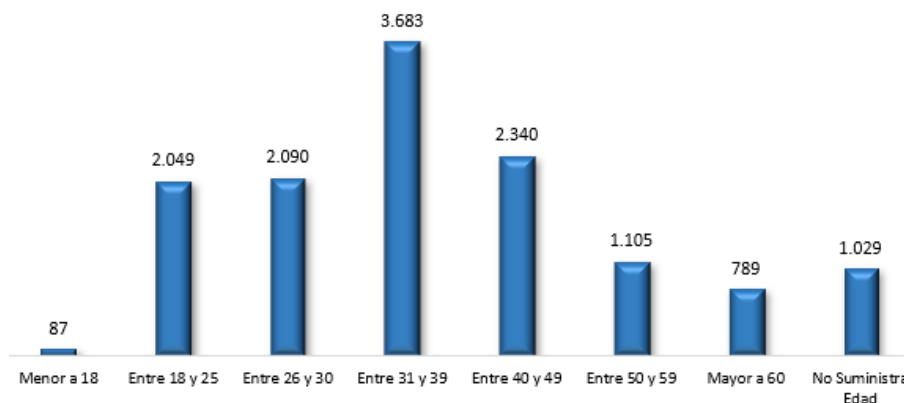
En cuanto a las nacionalidades de los ciudadanos que más se comunican a los diferentes canales, se evidencia que la mayor participación está en colombianos 57.9% y venezolanos 26.9% y las demás nacionalidades con el 15.2%.



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 mayo en la plataforma C3 se radicaron 3.878 solicitudes, de las cuales fueron finalizadas desde el Contact Center 2.420 que corresponden al 62.40%, el 37.60% fue resuelta por otras dependencias de Migración Colombia:

Segmento	Cant.	%
Gestionadas por Contact Center	2.420	62,40%
Asignadas Otras Dependencias	1.458	37,60%
Total General	3.878	100%

Tabla N° 26

El 79.7% de las solicitudes que ingresaron su mayor participación es por solicitud de **Petición** por parte de los ciudadanos.

Tipo de Solicitud	Cant.	%
Petición	3.094	79,78%
Reclamo	549	14,16%
Denuncia	82	2,11%
Solicitud de Información Pública	78	2,01%
Queja	55	1,42%
Felicitación	16	0,41%
Sugerencia	4	0,10%
Total General	3.878	100%

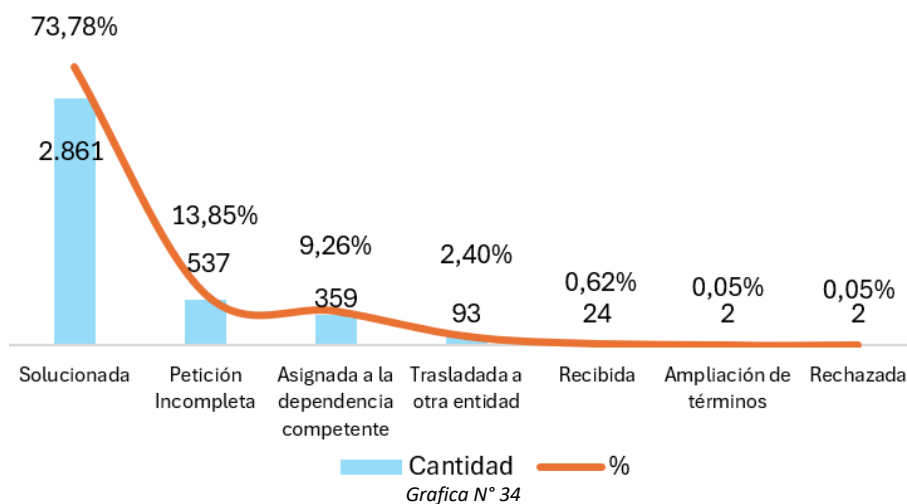
Tabla N° 27

6.2 Gestión por Trámite

Se identifica que el 74% de las PQRS gestionadas se tramitaron en primer nivel y el 11% remitidas a otras dependencias y el restante 0.72% dejaron de procesarse por los motivos descritos a continuación.

Estado	Cant.	%
Solucionada	2.861	73,78%
Petición Incompleta	537	13,85%
Asignada a la dependencia competente	359	9,26%
Trasladada a otra entidad	93	2,40%
Recibida	24	0,62%
Ampliación de términos	2	0,05%
Rechazada	2	0,05%
Total General	3.398	88%

Tabla N° 28



6.3 Gestión por Backoffice

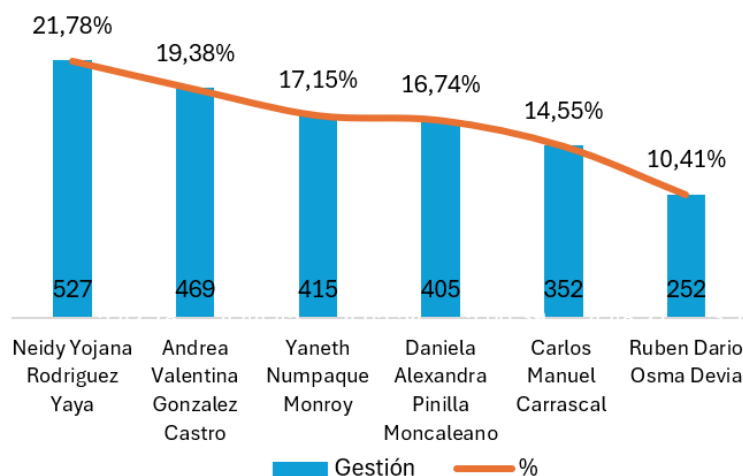
En el mes de mayo dentro de la gestión del equipo, se tiene diferencia en el número de PQRS gestionadas teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Se hace distribución de gestión PQRS, de acuerdo con proceso y/o tramite lo cual genera que el número de gestione varíe acorde a cada uno de los agentes.
- Agente Rubén Darío Osma Devia, presento novedad de vacaciones por tal motivo se identifica que en promedio es el que tiene menos gestiones en el mes.

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

Agente	Cant.	%
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	527	21,78%
Andrea Valentina Gonzalez Castro	469	19,38%
Yaneth Numpaquer Monroy	415	17,15%
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	405	16,74%
Carlos Manuel Carrascal	352	14,55%
Rubén Darío Osma Devia	252	10,41%
Total General	2.420	100%

Tabla N° 29



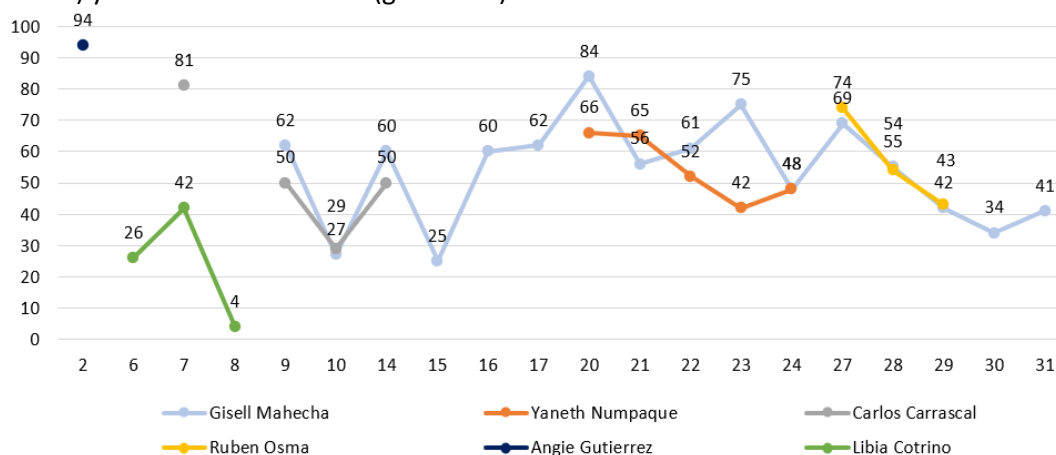
Grafica N° 35

En cuanto a la productividad en gestión por numero de días, por cada uno de los agentes se identifica que el 97.06% de las solicitudes que se distribuyen, se responden en el mismo día de asignación.

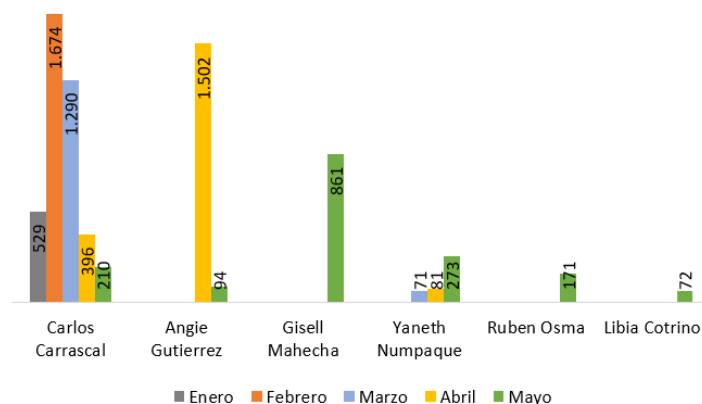
Agente / Días	0	1	2	3	4	5	6	7	Total general
Neidy Yojana Rodriguez Yaya	505	16	1	4	0	0	1	0	527
Andrea Valentina Gonzalez Castro	458	6	0	4	0	1	0	0	469
Yaneth Numpaque Monroy	409	4	1	1	0	0	0	0	415
Daniela Alexandra Pinilla Moncaleano	392	9	3	0	1	0	0	0	405
Carlos Manuel Carrascal	348	0	1	1	0	1	1	0	352
Ruben Dario Osma Devia	250	1	0	0	0	0	0	1	252
Total General	2.362	36	6	10	1	2	2	1	2.420

Tabla N° 30

Desde el área de BackOffice se realiza la gestión de radicación de PQRS para lo cual contamos con un recurso exclusivo y semanalmente el personal de BackOffice rotan con la actividad, con el fin de buscar una integralización del proceso. A continuación se muestra la gestión realizada día a día (gráfica 36) y el acumulado del año (grafica 37)



Grafica N° 36



Grafica N° 37

7 AGENDAMIENTO

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

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

Se generaron 29.786 cupos para citas enviadas por la entidad, de las cuales los ciudadanos agendaron 16.133 citas y quedaron disponibles 5.856.

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

Estado Reserva	Cantidad	%
Asiste	8.998	55,77%
Sin gestión	5.856	36,30%
No asiste	1.279	7,93%
Total general	16.133	100%

Tabla N° 31

En mayo 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 se agendó el 55%, quedando una disponibilidad del 8%.

El proceso de menor demanda para agendar fue atención SIRE (22.9% agendadas) y los de mayor demanda fue cedula de extranjería (68.0%), luego sigue Certificado de Movimiento Migratorio (59.8%) y Duplicado PPT-Perdida (55.9%).

Trámite	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Total general	% de agendadas
Cédula de extranjería	5.224	2.424	35	7.683	68,0%
Salvoconducto	3.368	3.464	37	6.869	49,0%
Certificado de movimiento migratorios	2.870	1.933	0	4.803	59,8%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	1.674	1.321	0	2.995	55,9%
Reexpedición de ppt-corrección información	1.572	1.400	0	2.972	52,9%
Registro de visa	771	2.098	0	2.869	26,9%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	506	444	0	950	53,3%
Atención SIRE	148	497	0	645	22,9%
Total general	16.133	13.581	72	29.786	54,2%

Tabla N° 32

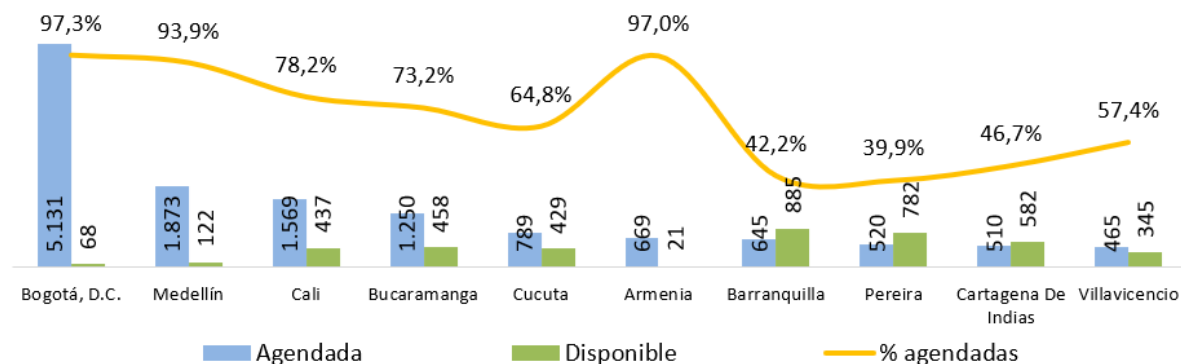
7.1 Top Agendamiento por ciudades

Las ciudades con mayor participación de citas agendadas fueron Bogotá con el 97.3% y Medellín con el 93.9%, seguida de Cali con el 78.2% del total de citas disponibles.

Municipio	Dirección Punto Atención	Agendada	Disponible	Disponible-Reservado	Total general	% agendadas
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 118-27	5.131	68	72	5.271	97,3%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.873	122	0	1.995	93,9%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	1.569	437	0	2.006	78,2%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	1.250	458	0	1.708	73,2%
Cucuta	Calle 22N # 8-47	789	429	0	1.218	64,8%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	669	21	0	690	97,0%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	645	885	0	1.530	42,2%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	520	782	0	1.302	39,9%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	510	582	0	1.092	46,7%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	465	345	0	810	57,4%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	454	155	0	609	74,5%
Pasto	Calle 17 # 29-70	314	379	0	693	45,3%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	217	560	0	777	27,9%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	211	133	0	344	61,3%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	189	837	0	1.026	18,4%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	178	242	0	420	42,4%
Neiva	Calle 8 # 7-70	176	284	0	460	38,3%
Ibagué	Calle 10 # 8-07	172	269	0	441	39,0%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	170	608	0	778	21,9%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	162	314	0	476	34,0%
Montería	Calle 28 # 2-27	150	270	0	420	35,7%
Maicao	Calle 16 # 3-28	66	981	0	1.047	6,3%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	63	271	0	334	18,9%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	51	789	0	840	6,1%
Yopal	Calle 7 # 19-35	51	663	0	714	7,1%
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	30	348	0	378	7,9%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	16	299	0	315	5,1%
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	15	634	0	649	2,3%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	13	344	0	357	3,6%
Inirida	Calle 15 # 7-17	8	325	0	333	2,4%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacífico	5	415	0	420	1,2%
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	1	17	0	18	5,6%
Puerto Leguizamo	Calle 2-Carrera 1 Y 2	0	315	0	315	-
Total general		16.133	13.581	72	29.786	54,2%

Tabla N° 33

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



Grafica N° 38

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



Grafica N° 39

7.2 Registro de Asistencia Agendas

De las 16.133 citas agendadas para mayo, se registró la tipificación de asistencia al 55.77%.

A continuación se muestra el porcentaje de registro por Centro Facilitador, 6 centros facilitadores no registran asistencia: Ibagué, Puerto Carreño, San Andrés y Sincelejo (los 1ros 5 presentaron la misma novedad en los últimos 3 meses).

Solo el Centros facilitadores de Cúcuta, generan asistencia del 99% de lo agendado, Armenia y Tumaco 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
Cucuta	Calle 22N # 8-47	99%	1%	0%
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	81%	13%	6%
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	80%	20%	0%
Medellín	Calle 19 # 80A-40	79%	19%	2%
Arauca	Carrera 21 # 17-73	78%	16%	6%
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	77%	0%	23%
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	72%	14%	14%
Manizales	Calle 53 # 25A-35	72%	13%	16%
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	62%	3%	35%
Riohacha	Calle 5 # 4-48	59%	0%	41%
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	59%	11%	31%
Neiva	Calle 8 # 7-70	57%	4%	39%
Maicao	Calle 16 # 3-28	33%	0%	67%
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	31%	0%	69%
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	22%	2%	76%
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	21%	0%	79%
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	14%	2%	84%
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	8%	0%	91%
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	6%	0%	94%
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	4%	0%	96%
Tunja	Transversal 9A # 29-29	2%	0%	98%
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	0%	0%	100%
Montería	Calle 28 # 2-27	0%	0%	100%
Yopal	Calle 7 # 19-35	0%	0%	100%
Pasto	Calle 17 # 29-70	0%	0%	100%
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0%	0%	100%
Quibdó	Calle 25 # 6-08	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%
Inirida	Calle 15 # 7-17	0%	0%	100%
Providencia y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0%	0%	100%
Total General		56%	8%	36%

Tabla N° 34

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

Ciudad	Dirección Punto Atención	Asiste	No asiste	Sin gestión
Bogotá, D.C.	Calle 100 # 11B-27	3.713	694	724
Medellín	Calle 19 # 80A-40	1.486	347	40
Cali	Avenida 3 Norte # 50N-20	966	51	552
Cucuta	Calle 22N # 8-47	783	5	1
Armenia	Carrera 12 # 19-00 Local 18	545	84	40
Pereira	Avenida 30 De Agosto # 26-37	399	1	120
Bucaramanga	Carrera 11 # 41-13	278	27	945
Manizales	Calle 53 # 25A-35	151	27	33
Barranquilla	Carrera 42 # 54-77	135	0	510
Popayán	Calle 4 Norte # 10B-66	127	23	67
Riohacha	Calle 5 # 4-48	111	0	78
Neiva	Calle 8 # 7-70	101	7	68
Valledupar	Carrera 15 # 13B Bis-35	52	0	118
Cartagena De Indias	Calle 20 B # 29-18	43	1	466
Arauca	Carrera 21 # 17-73	40	8	3
Rumichaca	Puente Internacional Rumichaca-Edificio Cenaf	25	3	150
Maicao	Calle 16 # 3-28	22	0	44
Tunja	Transversal 9A # 29-29	8	0	446
Santa Marta	Calle 19 # 8-68 Esquina	6	0	156
Tumaco	Diagonal 5 # 3-74 Sur Del Litoral Pacifico	4	1	0
Villavicencio	Calle 37 # 32-37	2	0	463
Buenaventura	Calle 8 # 3-104	1	0	15
Puerto Carreño	Carrera 10 # 18-08	0	0	63
Yopal	Calle 7 # 19-35	0	0	51
Sincelejo	Calle 20 # 24-05	0	0	30
Providencia Y Santa Catalina	Sector Kitty Warf-San Felipe	0	0	1
Inirida	Calle 15 # 7-17	0	0	8
San Andrés	Carrera 10 # 3-92	0	0	15
Montería	Calle 28 # 2-27	0	0	150
Ibagué	Calle 10 # 8-07	0	0	172
Pasto	Calle 17 # 29-70	0	0	314
Quibdó	Calle 25 # 6-08	0	0	13
Total General		8.998	1.279	5.856

Tabla N° 35

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

Trámite	Asiste	No asiste	Sin gestión
Cédula de extranjería	66%	8%	26%
Certificado de movimiento migratorios	58%	9%	33%
Proceso administrativo persona natural o jurídica	56%	10%	34%
Reexpedición de ppt-corrección información	53%	1%	46%
Duplicado PPT-pérdida-hurto	51%	1%	47%
Salvoconducto	47%	13%	40%
Registro de visa	38%	4%	58%
Atención SIRE	33%	24%	43%
Total General	56%	8%	36%

Tabla N° 36



Grafica N° 40

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL

8.1 Encuestas Canal Telefónico

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

Canal	Total Atenciones	Total Encuestas Transferidas	% Total Encuestas Transferidas
Telefónico	9.509	7.518	79,06%
Ventanilla	2.443	2.431	99,51%
Total	11.952	9.949	83,24%

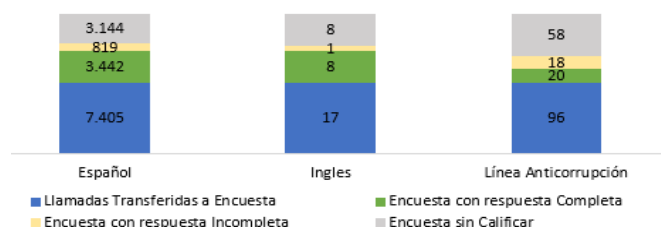
Tabla N° 37

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

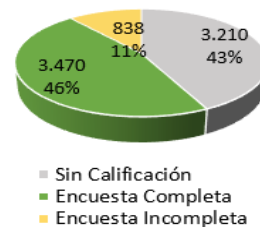
En la tabla resumen se evidencia que el 79.1% de las llamadas contestadas fueron transferidas a encuesta, el 42.7% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 57.3% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 4.308, el 80.5% fueron respuestas completas y el 19.5% corresponde a encuestas incompletas.

Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Llamadas Atendidas	Llamadas Transferidas a Encuesta	% Llamadas Transferidas a Encuesta	Encuesta sin Calificar	% Encuesta sin Calificar	Encuesta con calificación	% Encuesta con calificación	Encuesta con respuesta Completa	% Encuesta con respuesta Completas	Encuesta con respuesta Incompleta	% Encuesta con respuesta Incompleta
Telefónico	Español	9.140	7.405	81,0%	3.144	42,5%	4.261	57,5%	3.442	80,8%	819	19,2%
	Inglés	54	17	31,5%	8	47,1%	9	52,9%	8	88,9%	1	11,1%
	Línea Anticorrupción	315	96	30,5%	58	60,4%	38	39,6%	20	52,6%	18	47,4%
Total		9.509	7.518	79,1%	3.210	42,7%	4.308	57,3%	3.470	80,5%	838	19,5%

Tabla N° 38



Grafica N° 41



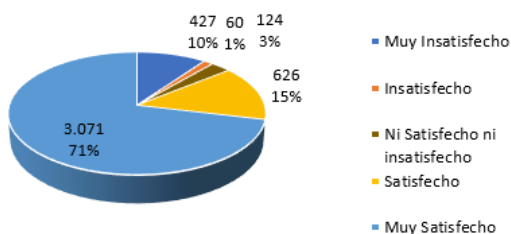
Grafica N° 42

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

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

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

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

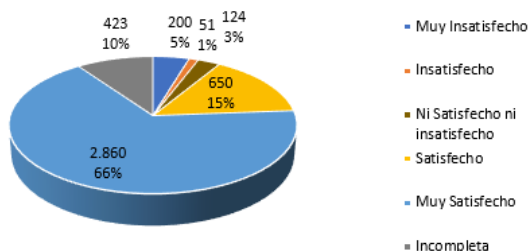


% Satisfacción (4 y 5) 85,82%

Grafica N° 43

% Abandono -

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

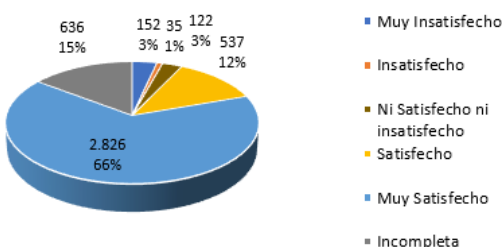


% Satisfacción (4 y 5) 90,35%

Grafica N° 44

% Abandono 09,82%

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

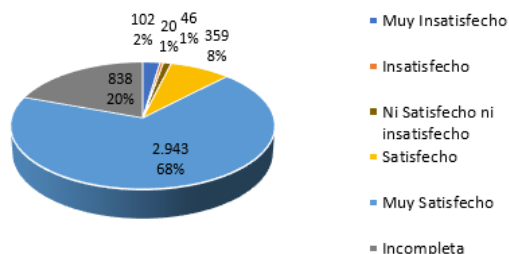


% Satisfacción (4 y 5) 91,58%

Grafica N° 45

% Abandono 14,76%

4. Califique la atención del asesor en la llamada



% Satisfacción (4 y 5) 95,16%

Grafica N° 46

% Abandono 19,45%

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

8.2 Encuestas Ventanilla Virtual

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

En la tabla resumen se evidencia que el 99.5% de las interacciones contestadas fueron transferidas a encuesta, el 53.9% no obtuvieron respuesta del ciudadano y el 46.1% restante obtuvieron por lo menos una respuesta de parte del ciudadano; del total de encuestas contestadas por el ciudadano 1.120, el 95.6% fueron respuestas completas y el 4.4% corresponde a encuestas incompletas.

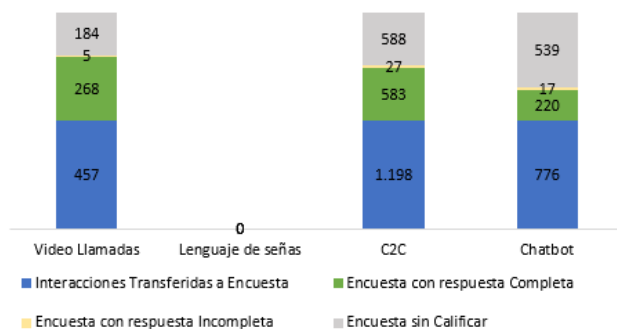
Para el caso de las encuestas de Chat se toman como muestra únicamente las atendidas por los agentes.

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 mayo para ventanilla virtual.

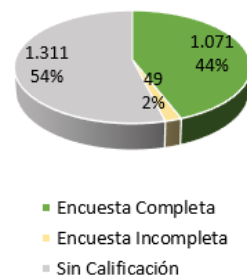
Canal	Segmento	Resumen			Resultado				Detalle			
		Interacciones Atendidas	Interacciones Transferidas a Encuesta	% Interacciones Transferidas a Encuesta *	Encuesta sin Calificar	% Encuesta sin Calificar	Encuesta con calificación	% Encuesta con calificación	Encuesta con respuesta Completa	% Encuesta con respuesta Completas	Encuesta con respuesta Incompleta	% Encuesta con respuesta Incompleta
Ventanilla	Video Llamadas	457	457	100,0%	184	40,3%	273	59,7%	268	98,2%	5	1,8%
	Lenguaje de señas	0	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
	C2C	1.198	1.198	100,0%	588	49,1%	610	50,9%	583	95,6%	27	4,4%
	Subtotal	1.655	1.655	100,0%	772	46,6%	883	53,4%	851	96,4%	32	3,6%
	Chatbot	788	776	98,5%	539	69,5%	237	30,5%	220	92,8%	17	7,2%
Total		2.443	2.431	99,5%	1.311	53,9%	1.120	46,1%	1.071	95,6%	49	4,4%

* La página habilita inmediatamente la encuesta al cerrar la interacción, el restante de transacciones se presenta cierre de la ventana por parte del ciudadano.

Tabla N° 39



Gráfica N° 47



Gráfica N° 48

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

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

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



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 62,05%

% Abandono 01,81%

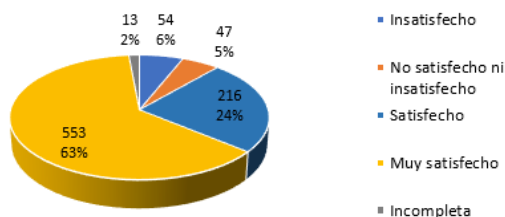


%Satisfacción (Preg 3 y 4) 67,25%

% Abandono 02,49%

Grafica N° 49

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



%Satisfacción (Preg 3 y 4) 63,56%

% Abandono 01,47%

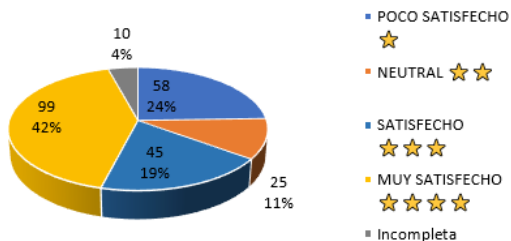
Grafica N° 51

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

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

A continuación, el resultado de las encuestas para Chat

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

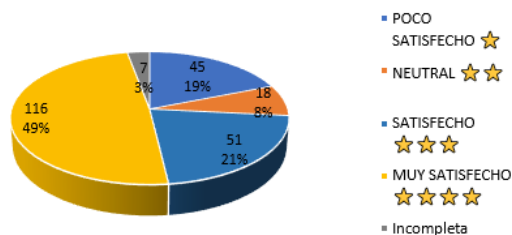


% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 43,61%

% Abandono 04,22%

Grafica N° 52

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



% Satisfacción (Preg. 3 y 4) 50,43%

% Abandono 02,95%

Grafica N° 53

9 QUEJAS

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

9.1 Casos escalados

Para el mes de mayo desde el Contact Center se escalaron 53 casos a segundo nivel, donde el 55% de los casos son relacionados con Certificado de Movimientos Migratorios, seguido de Prórroga de permanencia 28%.

Las dos ciudades con mayor número de casos son: Bogotá 51% de participación seguido de Medellín 25%.

Tramite	Cantidad	%
Certificado de Movimientos Migratorios	29	55%
Prórroga de permanencia	15	28%
Impedimento de salida	3	6%
Cédula de extranjería	3	6%
PQRS	2	4%
Salvoconducto	1	2%
Total general	53	100%

Tabla N° 40

A continuación, se evidencia el evolutivo de los escalamientos en segundo nivel, donde se presenta una variación del -21% respecto al mes anterior.

Tramite	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	VARIACIÓN
Prórroga Permanencia	106	22	33	15	-55%
Certificado de Movimientos Migratorios	24	9	25	29	16%
Duplicado PPT	5	1	-	-	-
Cédula de extranjería	4	4	-	3	-
Proceso administrativo persona natural o jurídica	1	1	2	-	-
Error 405 al diligenciar el FUT, para cita de CMM.	1	3	-	-	-
Registro biométrico en punto visible	1	-	-	-	-
Horario de atención CFSM Barranquilla	1	-	-	-	-
Reexpedición PPT	1	-	-	-	-
APP Transito Seguro	1	-	-	-	-
Diligenciamiento del FUT no permite	1	-	-	-	-
Cita de proceso administrativo urgente	1	-	-	-	-
Registro de visa y solicitud de CE.	1	-	-	-	-
Colocar impedimento de salida para menor	1	-	-	-	-
Salvoconducto de Refugio	-	1	-	1	-
PQRS	-	2	6	2	-67%
Impedimento de salida	-	-	1	3	200%
Total general	149	43	67	53	-21%

Tabla N° 41

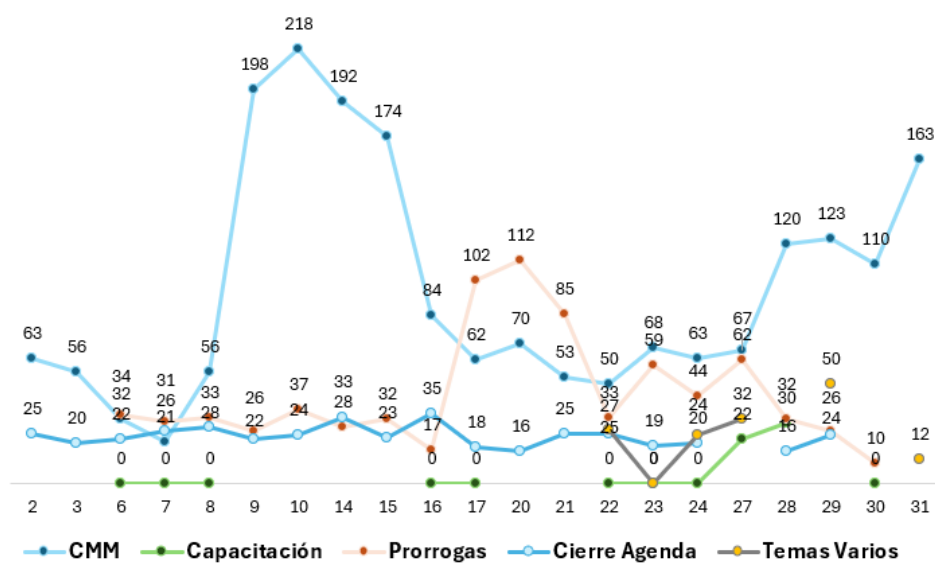
10 GESTION PERSONAL DE APOYO EN PUNTOS PRESENCIALES

En la actualidad se cuenta con el apoyo de 7 personas en el punto presencial de la calle 100; desde el lunes 06 de mayo, se complementó el personal de apoyo que venía del mes de abril con Luis Pinzón, Liliana Chitiva y Julian Osuna, sumando a este apoyo a Deisy Vega, Angie Gutierrez, Dayann

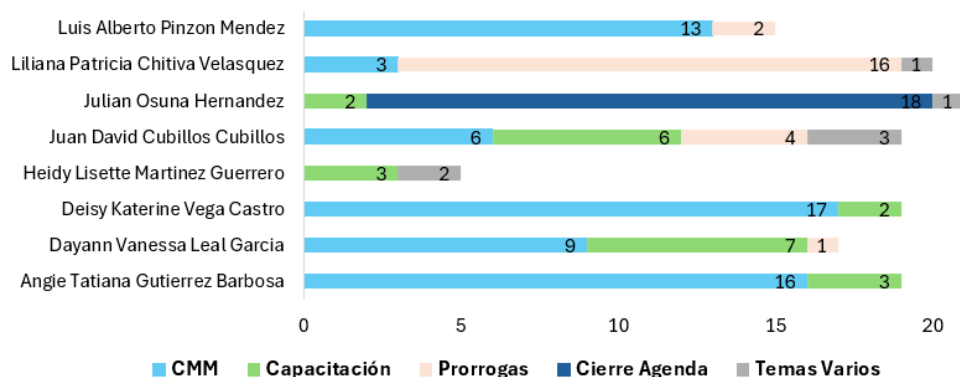
Leal, Juan Cubillos y Heidy Martinez por 8 días para cubrir la incapacidad de Luis Pinzón, donde realizaron estas actividades:

- Prorrogas
- Agendamientos
- Capacitaciones
- CMM
- Cancelaciones
- Revisión de documentos

A continuación, mostramos el total de gestiones realizadas agrupados por las principales actividades por días (gráfico 54) y el total de estas actividades por cada asesor (grafico 55).



Gráfica N° 54



Gráfica N° 55

11 ACTUALIZACIONES - FORMACIÓN

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

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

TEMAS	ACCIONES
Botón actualiza tus datos ETPV.	Se realiza intraturno, para reforzar en que casos se orienta al ciudadano a ingresar en esta opción, informando el paso a paso y la orientación correcta a este botón.
LibertApp, orientación a ciudadanos a calle 100 (desde el 19 de marzo no hay atención en visibles, solo con cita) juntos visibles, como radicar para validar si tiene impedimentos, prórroga de permanencia (que hacer con la contingencia que se presenta), preguntas para capacitación sobre el ETPV.	Orientación en los diferentes temas tratados en el intraturno, según indicaciones de la entidad y explicación acerca de la LibertApp.
Refuerzo en el Estatuto Temporal de Protección Migrantes Venezolanos (PPT)	Preguntas resueltas por parte de la entidad a los agentes sobre PPT, refuerzo en el tema.
LibertApp, Consulta de PQRS para los agentes, Re tipificación, revisión exposición de ortografía y gramática, revisión, exposición PQRS.	Se realiza presentación sobre la LibertApp y refuerzo en consultas y retipificación de PQRS.
Socialización sobre capacitación del ETPV, para los agentes que no asistieron	Se socializan los temas explicados por agente en la visita del 10 de mayo, para alinear a todos los agentes con la información.
Capacitación de Ortografía y Gramática grupo BackOffice.	Se realiza capacitación sobre ortografía y gramática con ejemplos y ejercicios de ortografía.
Exposición del grupo BackOffice sobre proceso de PQRS-C3	Se realizó exposición por parte del grupo BackOffice a los agentes del Call center, explicando todo el proceso del C3, se resuelven preguntas y respuestas y se socializan escenarios donde el agente puede orientar al ciudadano en PQRS.
Revisión a guía de respuestas para PQRS	Se socializa y se revisa la guía de respuestas para el C3, enviada por parte de la entidad.
Retroalimentación evaluación mensual, mes de Mayo	Se realiza la retroalimentación sobre la evaluación mensual a los agentes que obtuvieron nota por debajo de 100%, informando respuestas erradas, respuesta correcta y en donde puede encontrar la respuesta en la base de conocimiento o resoluciones, se envía documento para los agentes presenciales con su debida retroalimentación.
Retroalimentación por agente por indicador de monitoreo en calidad y proceso.	Se realiza retroalimentaciones a los agentes con notas críticas en los monitoreos de calidad y refuerzo en el proceso de la entidad.

Tabla N° 42



Imagen N° 1



Imagen N° 2

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

Durante el mes se llevo a cabo el reconocimiento a los mejores indicadores y Gestión, Así mismo se felicito a la agente del BackOffice Janeth Numpaque quien de parte del ciudadano recibió una felicitación. 11



A continuación, se relacionan las notas por cada segmento.

- Agentes Call Center

APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA MAYO
AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	Línea fija y 018000	90
BOLAÑO GUTIERREZ JOSEPH ENRIQUE	Línea fija y 018000	90

CRUZ ORJUELA CRISTIAN MAURICIO	Línea fija y 018000	90
MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	Línea fija y 018000	100
MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	Línea fija y 018000	90
MILA DAVILA LAURA KATHERIN	Línea fija y 018000	90
REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	Línea fija y 018000	90
RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	Línea fija y 018000	100
RUIZ MUÑOZ ANGELA NATALIA	Línea fija y 018000	90
VALENZUELA CAMELO KAREN SOFIA	Línea fija y 018000	100
ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	Línea fija y 018000	100
SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	Inglés	100
CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	Anticorrupción	100
VELASQUEZ GOMEZ MICHEL ANDREA	Anticorrupción	100
PINZON NUÑEZ YAMILE	Video llamada	85
SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	Video llamada	100
SOLER PEÑA JOHN FREDY	Video llamada	85
GONZALEZ VARGAS PAOLA ANDREA	Chat	100
PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	Chat	100

Tabla N° 43

- Agentes Back Office

APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA MAYO
CARRASCAL CARLOS MANUEL	Skill BackOffice	100
COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	Skill BackOffice	100
GONZALEZ CASTRO ANDREA VALENTINA	Skill BackOffice	100
MAHECHA FORERO GISELL GALATEA	Skill BackOffice	90
NUMPAQUE MONROY YANETH	Skill BackOffice	90
OSMA DEVIA RUBEN DARIO	Skill BackOffice	100
PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	Skill BackOffice	100
RODRIGUEZ YAYA NEIDY YOJANA	Skill BackOffice	100

Tabla N° 44

- Agentes Presenciales

APELLIDOS Y NOMBRES	SEGMENTO	NOTA MAYO
MORALES IVONNE NATALIA	Apoyo Aeropuerto	100
VEGA CASTRO DEISY KATERINE	Apoyo Calle 100	100
LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	Apoyo Calle 100	100
CUBILLOS CUBILLOS JUAN DAVID	Apoyo Calle 100	100
CHITIVA VELASQUEZ LILIANA PATRICIA	Apoyo Calle 100	100
OSUNA HERNANDEZ JULIAN	Apoyo Calle 100	90
PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	Apoyo Calle 100	100

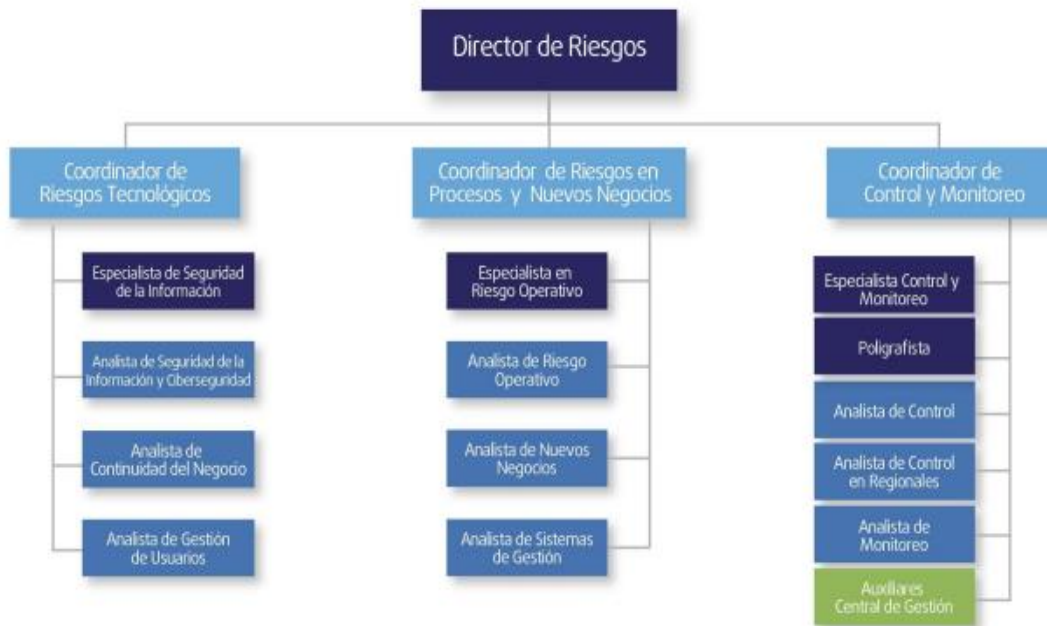
GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	Apoyo Calle 100	100
CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	Presencial Arauca	85
BRAVO ANDRADE ROXANNA LUCERO	Presencial Cali	100
RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	Presencial Cali	100
ARENAS GONZALEZ LORENA	Presencial Cúcuta	100
ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	Presencial Cúcuta	51
CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	Presencial Cúcuta	100
GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	Presencial Mc-Aeropuerto	100
GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	Presencial Mc-Calle 100	100
RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	Presencial Mc-Calle 100	80
VARON OLIVEROS ANA PILAR	Presencial Mc-Calle 100	100
MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	Presencial Mc-Calle 100	100
LOZANO AREVALO WALTER AULY	Presencial Mc-Calle 26	90
BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	Presencial Mc-Calle 26	100
SÁNCHEZ CELY JESSICA TATIANA	Presencial Mc-Calle 26	100
GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	Presencial Medellín	90
RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	Presencial Medellín	90

Tabla N° 45

12 NOVEDADES

- 17 de mayo se presenta el retiro de Dayana Zamora el 17 de mayo
- Desde el 20 de mayo la agente bilingüe Ivonne Morales fue trasladada al Aeropuerto
- Desde el 18 de mayo el agente Daniel Soler tuvo promoción a agente bilingüe en el Contac center
- Se continua con 7 agentes de Contac center quienes están apoyando procesos de prorrogas permanencia y el CMM

Estructura Organizacional *Dirección de Riesgos*



INFORME DE CALIDAD DEL SERVICIO

PROYECTO: Migración Colombia

Periodo: 01 al 31 de mayo de 2024

Orden de Compra: 122240

Jorge Iván Tabares Ortiz
Darlyn Jankely García Cañón

Líderes del Proceso de Calidad

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS GENERALES

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 122240
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	05/06/2024
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar el resultado de las auditorías aplicadas en los canales de servicio existentes y en atención por los agentes del equipo del centro de contacto de Migración Colombia, el informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes anterior a la presentación de este informe, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, se presenta los hallazgos y planes de acción realizados, con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 31 de mayo de 2024
PRESENTADO POR:	Jorge Iván Tabares Ortiz Darlyn Jankely García Cañón
ENTREGADO A:	Sandra Mesa
INFORME No:	05

Tabla de Contenido

1.	Presentación.....	4
2.	Resumen ejecutivo	4
3.	Resultado de indicadores por agente.....	14
4.	Planes de acción para el mes de mayo.....	15
5.	Planes de acción para el mes de junio.....	19

1. Presentación

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

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

2. Resumen ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de calidad entre el 01 y el 31 de mayo 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 mayo son los siguientes:

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

Indicador	PECUF	PECN	META
Mayo	95,4%	98,4%	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 14 monitoreos, teniendo como muestra 568 atenciones valoradas del total de las gestiones ingresadas en los diferentes canales de atención.

Las 568 transacciones monitoreadas, se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

Cantidad de monitoreos

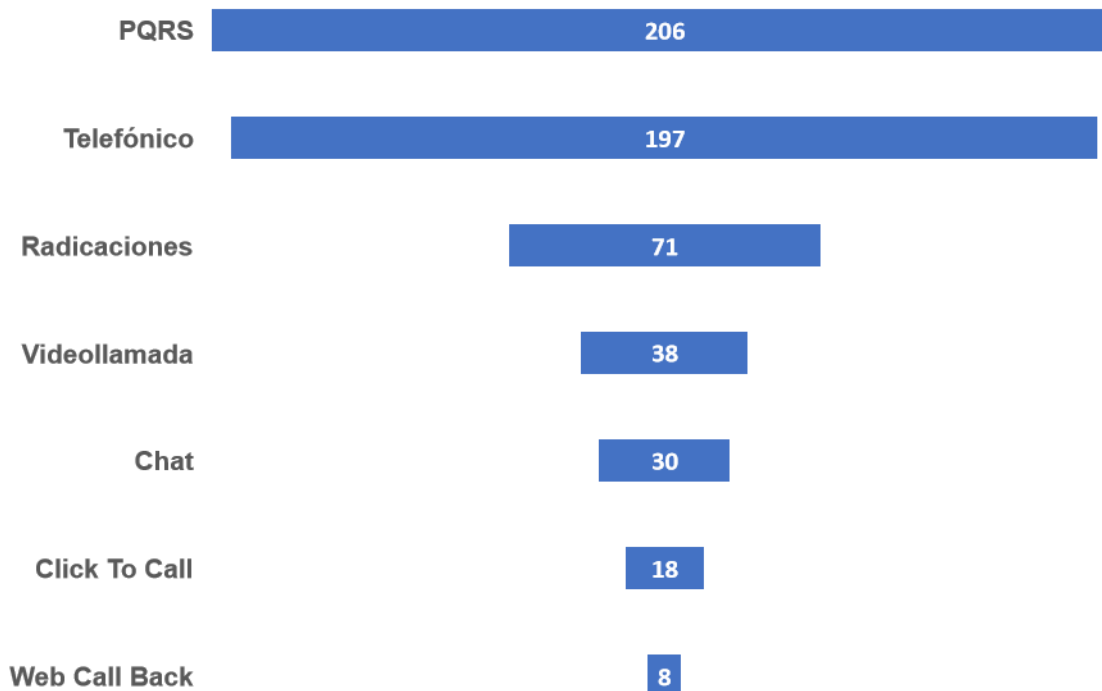


Imagen N°2

Indicador de precisión global del mes en gestión:

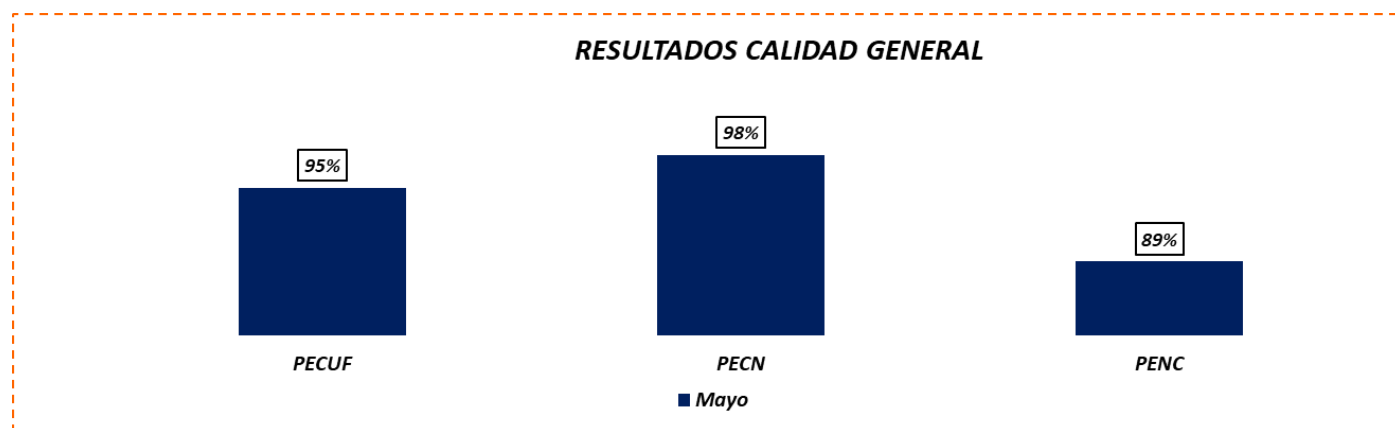


Imagen N°3

Indicador de precisión por canal

HISTÓRICO CALIDAD POR CANAL

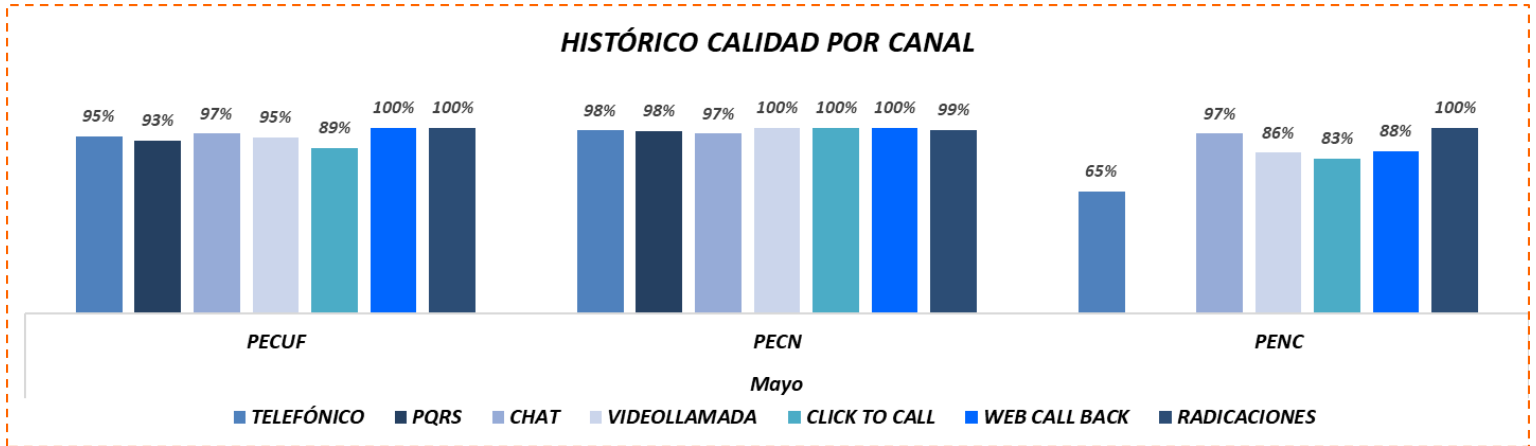


Imagen N°4

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

Telefónico:

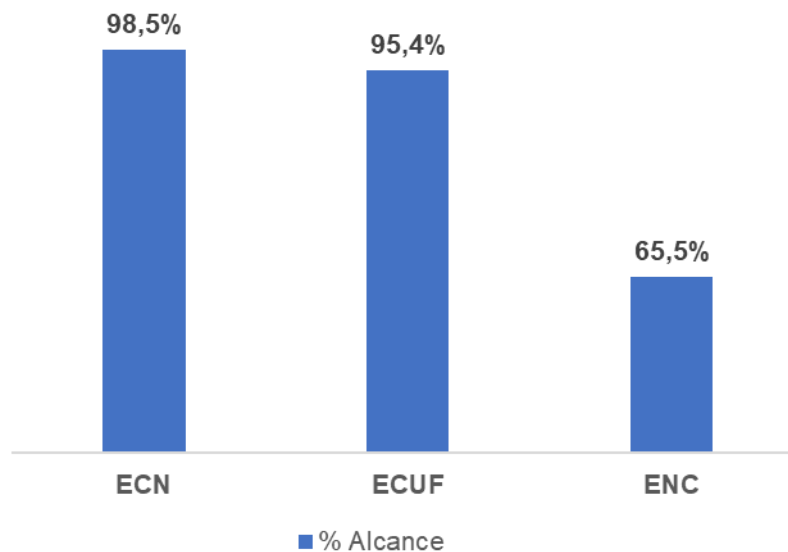


Imagen N°5

En mayo para el canal telefónico se realizaron 197 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, o no se tipifica la interacción.
3. **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. **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.
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”.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	14	90%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	80%	CUARTIL 4
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	14	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	11	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
IVONNE NATALIA MORALES	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CUBILLOS CUBILLOS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	15	99%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	13	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	91%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	3	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2

Imagen N°6

PQR:

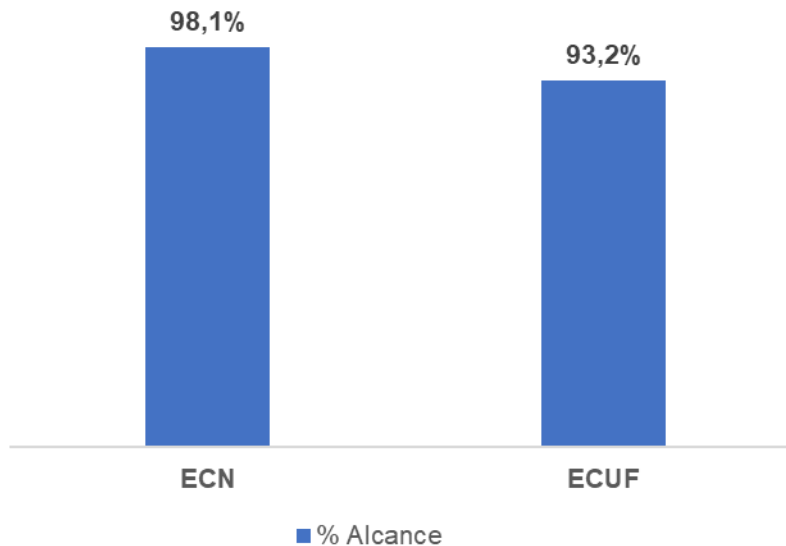


Imagen N°7

En mayo para el canal de PQR se realizaron 206 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.
- 2. Presentación:** Se ve afectado en el momento en que los back office omiten utilizar la plantilla establecida, relacionan pie de página desactualizado, otro tipo de alineación y omiten relacionar el nombre del ciudadano dentro de la respuesta.
- 3. Tipifico la transacción (registro):** Se ve afectado cuando se evidencia que la re-tipificación es errada.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil
CARLOS MANUEL CARRASCAL	44	93%	CUARTIL 2	93%	CUARTIL 2
YANETH NUMPAQUE MONROY	42	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	40	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	39	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	39	85%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	32	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	97%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°8

Chat:

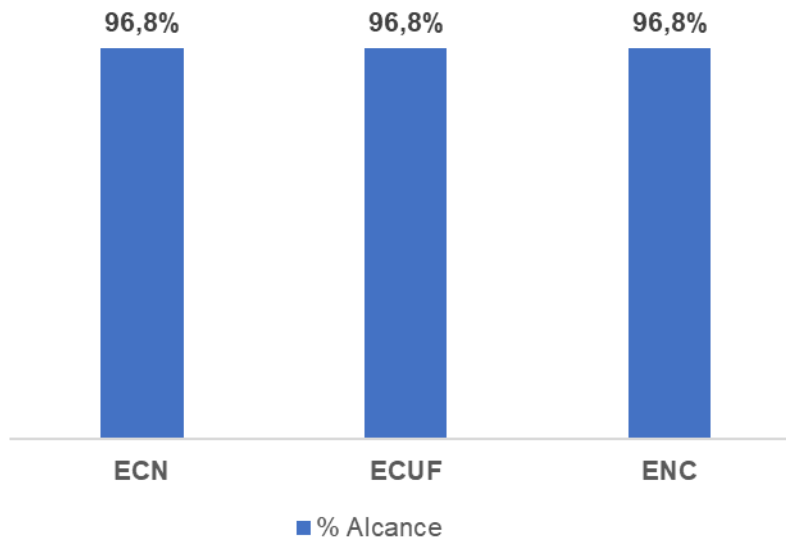


Imagen N°9

En mayo para el canal de Chat se realizaron 30 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.
- 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, o no se tipifica la interacción.

Afectaciones por atributo errores no críticos

- 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
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	14	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2

Imagen N°10

Videollamada:

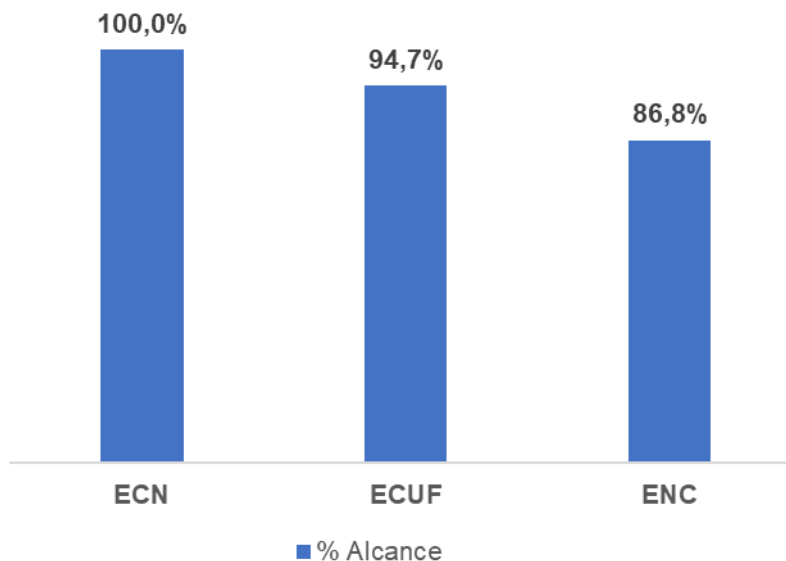


Imagen N°11

En mayo para el canal de videollamada se realizaron 38 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. Presto atención al ciudadano(a) demostrando actitud de servicio:** El atributo se afecta debido a que la agente no brinda respuesta específica al requerimiento del ciudadano, brinda el paso a paso de manera completa y el ciudadano reportaba que le generaba error en el campo de fecha de expedición.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
JOHN FREDY SOLER PEÑA	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
YAMILE PINZON NUÑEZ	13	91%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	10	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°12

Click To Call:

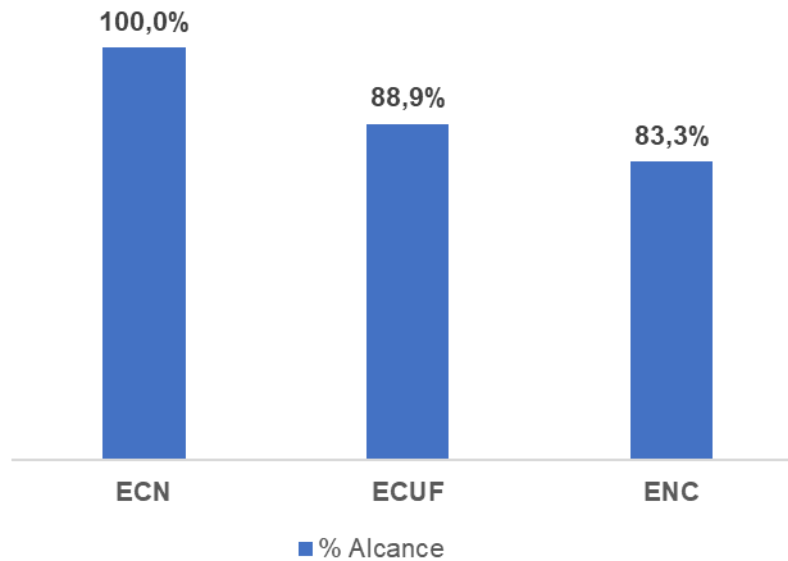


Imagen N°13

En mayo para el canal de Click To Call se realizaron 18 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
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	8	88%	CUARTIL 3	99%	CUARTIL 2	95%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	5	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	1	40%	CUARTIL 4	100%	CUARTIL 1	90%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

Imagen N°14

Web Call Back:

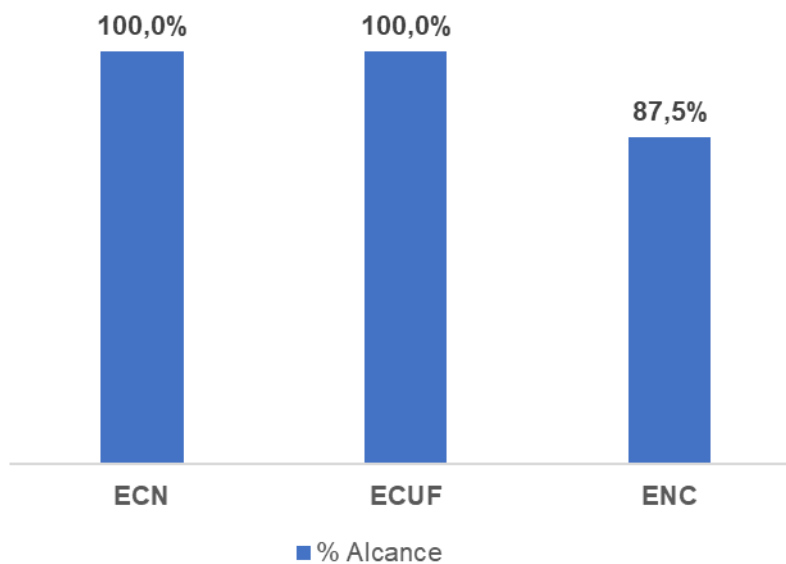


Imagen N°15

En mayo para el canal de Web Call Back se realizaron 8 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 no críticos

- Utilizo correctamente los guiones de servicio:** El atributo se ve afectado debido a que la agente no informa su nombre al momento de brindar el guion de bienvenida.

Agente	Monitoreos	PECUF	Cuartil	PECN	Cuartil	PENC	Cuartil
YAMILE PINZON NUÑEZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
JOHN FREDY SOLER PEÑA	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 mayo, equipo conformado por 28 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
CARLOS MANUEL CARRASCAL	44	93%	CUARTIL 2	93%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YANETH NUMPAQUE MONROY	42	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
ANDREA VALENTINA GONZALEZ CASTRO	40	98%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
NEIDY YOJANA RODRIGUEZ YAYA	39	87%	CUARTIL 3	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
DANIELA ALEXANDRA PINILLA MONCALEANO	39	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
GISELL GALATEA MAHECHA FORERO	34	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1
RUBEN DARIO OSMA DEVIA	32	97%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
FRANCY ALEJANDRA RODRIGUEZ AGUILERA	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
KAREN SOFIA VALENZUELA CAMELO	15	99%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2	97%	CUARTIL 2
JOSEPH ENRIQUE BOLAÑO GUTIERREZ	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
PAOLA ANDREA GONZALEZ VARGAS	15	96%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
LAURA KATHERIN MILA DAVILA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
MICHEL ANDREA VELASQUEZ GOMEZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
BRANDON STIVEN ZARATE QUIROGA	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	95%	CUARTIL 2
DAVID SANTIAGO MARIN CORDOBA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
CRISTIAN MAURICIO CRUZ ORJUELA	15	87%	CUARTIL 3	100%	CUARTIL 1	91%	CUARTIL 2
SANDRA MARCELA PORTILLO RAMIREZ	15	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1
YAMILE PINZON NUÑEZ	15	92%	CUARTIL 2	100%	CUARTIL 1	96%	CUARTIL 2
ADRIANA FERNANDA SIERRA PEÑA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
ANGELA NATALIA RUIZ MUÑOZ	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	93%	CUARTIL 2
JOHN FREDY SOLER PEÑA	15	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	97%	CUARTIL 2
LEYNNER SANTIAGO AMEZQUITA LONDOÑO	14	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	91%	CUARTIL 2
JOHAN STIVEN REALPE VILLAMARIN	14	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
DANIEL MAURICIO SOLER GOMEZ	12	92%	CUARTIL 2	99%	CUARTIL 2	93%	CUARTIL 2
HEIDY LISETTE MARTINEZ GUERRERO	12	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2	98%	CUARTIL 2
JUAN DAVID CASTELLANOS ROJAS	12	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	99%	CUARTIL 2
HEIDY DAYANA FLOREZ DIAZ	11	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	94%	CUARTIL 2
LIBIA PATRICIA COTRINO PALACIOS	9	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1	100%	CUARTIL 1

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 para el mes de mayo

- 1. Entrena tu memoria:** (Registro de datos y observaciones) Se creará un ambiente con diferentes distractores, con el fin de evaluar el nivel de concentración de los agentes al momento de ejecutar su labor diaria. Se darán diferentes instrucciones tales como: (formen parejas /

mencionarle a la pareja cual es su pasatiempo / tomar datos personales del compañero), posteriormente se realizará dictado para evaluar el seguimiento de instrucciones y concentración en la actividad teniendo en cuenta los diferentes distractores.

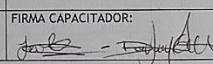
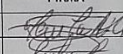
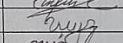
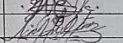
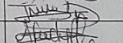
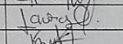
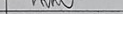
 		LISTA DE ASISTENCIA		Código: P-GH-03-F-05 Revisión # 6 Fecha vigencia 02 / 01 / 2022	
Inducción	☐ Formación Técnica	☐ Formación (Desarrollo)			
Re inducción	☐ Sensibilización	☒ Conciliación			
Otro	☐				
TEMA: Entrena tu memoria → Actividad enfocada a los agentes afectados por el atributo "Registro de datos y observaciones"					
FECHA:	16 / 05 / 2024	HORA:	14:30	DURACIÓN: 40 minutos	
NOMBRE DEL CAPACITADOR:	Joige Tabares - Darlyn García	FIRMA CAPACITADOR:			
		TIPO DE CAPACITACIÓN	INTERNA ☒ EXTERNA ☐		
NO.	NO. IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PROYECTO/ PROCESO	FIRMA
1	1013091006	Luzanne Abolina Monto	Agente Bilingüe	Migración	
2	100422093	Christian Ciro	Agente Técnico	Migración	
3	1023368888	Brandon Zarate D	Agente Técnico	Migración	
4	1021669280	Michel Arlinda V. Gómez	Agente Técnico	Migración	
5	1000251299	Daylen Abolina Ruiz H	Agente Técnico	Migración Cal	
6	1012326662	Don Carsten Doron	Agente Técnico	Migración	
7	1000137381	Heidy Florez	Agente técnico	Migración	
8	100312636	Laura Katherine Milla	Agente técnico	Migración	
9	1014659032	Karen Sofia Valentuela	Agente técnico	Migración	

Imagen N°18

— o — DICTADO — o —

- o C.C. 100.2590889
- o PPT 71606302
- o a25t55048@gmail.com
- o isabel_mq1@hotmail.com
- o sebastiang0404@gmail.com
- o lauracharryson40@gmail.com
- o ejguiza1@outlook.com

Imagen N°19

2. (Retomo la interacción en los tiempos establecidos) Se realizará sensibilización y seguimiento a las personas focalizadas en cuanto al uso correctos de las herramientas (Base de conocimiento / Temporizador / Resoluciones), adicional reforzar que esto puede generar un cuelgue pasivo y al evidenciar casos por esta tipología se procederá el respectivo proceso

disciplinario.

3. (Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso). Se realizará taller con casuísticas relacionadas con Permiso por Protección Temporal (PPT) y Certificado Movimientos Migratorios, en los cuales los BackOffice elaborarán la respuesta para cada uno de los escenarios planteados.

ACTIVIDADES	Fecha	Encargado
Se toma (1) hora diaria para todos los back los días en mención para realizar la actividad de capacitación a la operación	29/04/2024	EQUIPO BACKOFFICE
	30/04/2024	
	2/05/2024	
	3/05/2024	
Capacitación interna de ortografía	10/05/2024	DANIELA - NEYDY
Consolidado de preguntas con respuestas para anexar a documento de "Guía PQRS" para reunión con Juan pablo	9/05/2024	DANIELA
	16/05/2024	CARLOS
	23/05/2024	RUBEN
	30/05/2024	ANDREA
	6/06/2024	YANETH
Capacitación desde la gestión y proceso backoffice hacia personal telefonico	17/05/2024	EQUIPO BACKOFFICE



Imagen N°20



Imagen N°21

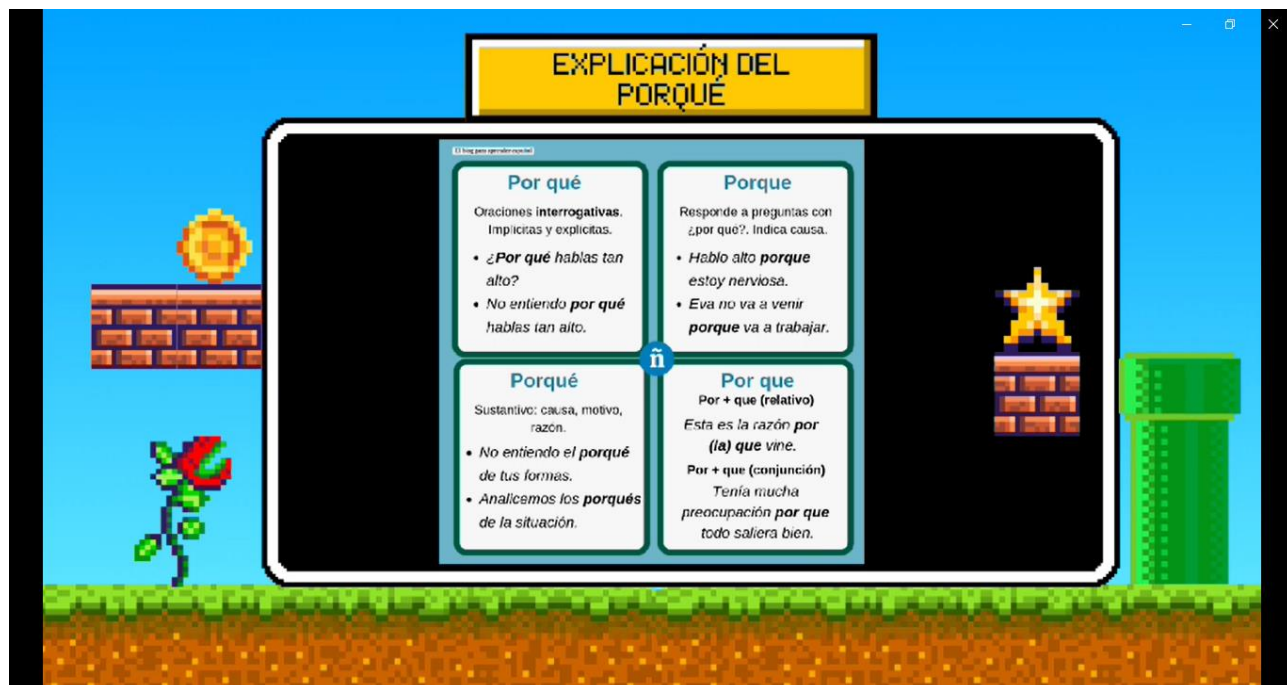


Imagen N°22

5. Planes de acción para el mes de junio

1. Se realizará una actividad general denominada “Futbolito Migración” con el objetivo de apalancar los indicadores de (Calidad - TMO – Ausentismo). Los agentes formarán parejas e irán compitiendo contra los demás equipos de manera semanal, lo que les permitirá ir acumulando puntos semana a semana para participar por diferentes premios.
2. Los agentes con dos o más afectaciones por el atributo “Brindo información correcta y completa, conforme a las políticas del proceso” durante el mes de mayo, realizarán un juego “Stop” enfocado a reforzar la información donde se detectó la oportunidad de mejora.

Canal de atención	Tema
PQRS	Horarios puntos visibles Requisitos de salida del país Relaciona información de menores de edad Enlace desactualizado
Telefónico	Duplicado PPT (Ciudades donde aplica agendamiento de citas, tiempos de entrega). Requisitos solicitud Salvoconducto condición refugio.

CERTIFICACIÓN

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

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

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los seis (6) días del mes de Junio Dos Mil Veinticuatro (2024).

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Armando Florez Pinzon', with a stylized flourish at the end.

ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

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

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

CONSIDERANDO QUE:

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

CERTIFICO QUE:

1. Los estados financieros de la Compañía se encuentran revisados y dictaminados con corte al 31 de diciembre de 2023.
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.

Oficina Bogotá

Avenida 19 No. 118 – 30 Of. 508

T: +57 (1) 629 3891

E: info@russellbedford.com.co

Bogotá - Medellín - Cartagena

www.russellbedford.com.co

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

La presente constancia se expide a solicitud de la administración en Bogotá a los seis (6) días del mes de junio de dos mil veinticuatro (2024).



ELSA ILDELEIRIA VALDERRAMA MONTES
Revisora Fiscal
T.P. 146929-T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.



Informe del Revisor Fiscal

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

5 de junio de 2024

En mi calidad de Revisor Fiscal de Image Quality Outsourcing S.A.S., identificada con NIT. 830.039.329-8, he efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por la Compañía por concepto de aportes a los sistemas de salud durante el semestre comprendido entre el mes de enero de 2024 y el mes de junio de 2024, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante el semestre comprendido entre el mes de diciembre de 2023 y el mes de mayo de 2024. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la Administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación colombiana, es emitir un informe sobre el cumplimiento de tales obligaciones.

Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:

1. Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
2. Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, para el semestre comprendido entre el mes de enero de 2024 y el mes de junio de 2024, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para el semestre comprendido entre el mes de diciembre de 2023 y el mes de mayo de 2024.
3. Comparación del listado obtenido según se menciona en el numeral anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la Compañía.

Con base en el resultado de los procedimientos enumerados anteriormente, informo que, durante los períodos mencionados en el numeral 2 del presente informe, la Compañía efectuó el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).



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

5 de junio de 2024

Los Estados Financieros correspondientes al año 2023 fueron auditados por otro contador público designado por BDO AUDIT S.A.S. BIC, quien en su informe de fecha 04 de marzo de 2024, emitió una opinión sin salvedad sobre los mismos.

Este informe se expide por solicitud de la Administración de la Compañía, para ser entregado dentro de sus procesos de licitación y legalización de contratos con terceros, y no debe ser utilizado para propósitos diferentes, ni distribuido a otros terceros.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Claudia' followed by a stylized surname.

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

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.		6	2024	5	2024	E	06 06 2024	77712552	Si	No																				

CENTRO DE TRABAJO		Todos		NÚMERO DE EMPLEADOS			30						NIT EMPRESA CONVENIO						Todos																		
No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES		TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	APF	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					X								28	28	28	28	EPS008	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	25-14	\$2,469,133	16.00%	\$395,100	\$0
2	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
3	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
4	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
5	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID		1	0			Si	001	11															26	26	26	26	EPS008	\$2,292,767	4.00%	\$91,800	230301	\$2,292,767	16.00%	\$366,900	\$0
6	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID		1	0			Si	001	11											X				4	4	4	4	EPS008	\$352,733	4.00%	\$14,200	230301	\$352,733	16.00%	\$56,500	\$0
7	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO		1	0			Si	001	11															25	25	25	25	EPS005	\$2,204,583	4.00%	\$88,200	230301	\$2,204,583	16.00%	\$352,800	\$0
8	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO		1	0			Si	001	11											X				3	3	3	3	EPS005	\$264,549	4.00%	\$10,600	230301	\$264,549	16.00%	\$42,400	\$0
9	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO		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
10	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
11	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY		1	0			Si	001	11											X				1	1	1	1	EPS037	\$86,223	4.00%	\$3,500	231001	\$86,223	16.00%	\$13,800	\$0
12	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY		1	0			Si	001	11											X				1	1	1	1	EPS037	\$86,223	4.00%	\$3,500	231001	\$86,223	16.00%	\$13,800	\$0
13	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY		1	0			Si	001	11											X				1	1	1	1	EPS037	\$86,223	4.00%	\$3,500	231001	\$86,223	16.00%	\$13,800	\$0
14	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
15	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA		1	0			Si	001	11															27	27	27	27	EPS017	\$4,680,000	4.00%	\$187,200	230301	\$4,680,000	16.00%	\$748,800	\$0
16	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA		1	0			Si	001	11											X				3	3	3	3	EPS017	\$519,999	4.00%	\$20,800	230301	\$519,999	16.00%	\$83,200	\$0
17	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
18	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
19	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA		1	0			Si	001	11															30	30	30	30	EPS037	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0
20	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO		1	0			Si	001	11					X		X								30	30	30	30	EPS005	\$2,887,300	4.00%	\$115,500	230201	\$2,887,300	16.00%	\$462,000	\$0
21	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
22	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
23	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

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SEN	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000137381	FLOREZ DIAZ HEIDY DAYANA	\$0	14-7	\$2,469,133	0.52%	1	\$12,900	CCF22	\$3,020,279	4.00%	\$120,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
2	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
3	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
4	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
5	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	\$0	14-7	\$2,292,767	0.52%	1	\$12,000	CCF22	\$2,292,767	4.00%	\$91,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
6	CC 1012326662	CASTELLANOS ROJAS JUAN DAVID	\$0	14-7	\$352,733	0.00%	1	\$0	CCF22	\$352,733	4.00%	\$14,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
7	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	\$0	14-7	\$2,204,583	0.52%	1	\$11,600	CCF22	\$2,204,583	4.00%	\$88,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
8	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	\$0	14-7	\$264,549	0.00%	1	\$0	CCF22	\$264,549	4.00%	\$10,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
9	CC 1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	\$0	14-7	\$117,584	0.00%	1	\$0	CCF22	\$117,584	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
10	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
11	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	\$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
12	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	\$0	14-7	\$86,223	0.00%	1	\$0	CCF22	\$86,223	4.00%	\$3,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
13	CC 1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	\$0	14-7	\$86,223	0.00%	1	\$0	CCF22	\$86,223	4.00%	\$3,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
14	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
15	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	\$0	14-7	\$4,680,000	0.52%	1	\$24,500	CCF22	\$4,680,000	4.00%	\$187,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
16	CC 1016055621	CHAPARRO PAVA JOHANNA PATRICIA	\$0	14-7	\$519,999	0.00%	1	\$0	CCF22	\$519,999	4.00%	\$20,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
17	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
18	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
19	CC 1023010769	GUTIERREZ BARBOSA ANGIE TATIANA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
20	CC 1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	\$0	14-7	\$2,887,300	0.52%	1	\$15,100	CCF22	\$2,887,300	4.00%	\$115,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
21	CC 1032468142	BALLESTEROS RODRIGUEZ LAURA DANIELA	\$0	14-7	\$3,900,000	0.52%	1	\$20,400	CCF22	\$3,900,000	4.00%	\$156,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
22	CC 1032496447	GUERRERO CASTAÑO LUISA FERNANDA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
23	CC 1033772636	MILA DAVILA LAURA KATHERIN	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
24	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	\$4,550,000	4.00%	\$182,000	230201	\$4,550,000	16.00%	\$728,000	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
25	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11																20	20	20	20	EPS017	\$1,763,667	4.00%	\$70,600	230301	\$1,763,667	16.00%	\$282,200	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
26	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS017	\$176,366	4.00%	\$7,100	230301	\$176,366	16.00%	\$28,300	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
27	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	1	0			Si	001	11										X						8	8	8	8	EPS017	\$470,335	4.00%	\$18,900	230301	\$470,335	16.00%	\$75,300	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
28	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
29	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
30	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
31	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
32	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
33	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS005	\$2,557,317	4.00%	\$102,300	25-14	\$2,557,317	16.00%	\$409,200	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
34	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	1	0			Si	001	11									X							1	1	1	1	EPS005	\$88,183	0.00%	\$0	25-14	\$88,183	16.00%	\$14,200	\$0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
35	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
36	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
37	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
38	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
39	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
40	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SEN	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1058846017	TABARES ORTIZ JORGE IVAN	\$0	14-7	\$4,550,000	0.52%	1	\$23,800	CCF22	\$4,550,000	4.00%	\$182,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
25	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	\$0	14-7	\$1,763,667	0.52%	1	\$9,300	CCF22	\$1,763,667	4.00%	\$70,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
26	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	\$0	14-7	\$176,366	0.00%	1	\$0	CCF22	\$176,366	4.00%	\$7,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
27	CC 1072196210	PINZON MENDEZ LUIS ALBERTO	\$0	14-7	\$470,335	0.00%	1	\$0	CCF22	\$470,335	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
28	CC 1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF36	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
29	CC 1098776013	ARENAS GONZALEZ LORENA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF36	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
30	CC 1116810173	CORDOBA FUENTES ANGIE VIVIANA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF67	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
31	CC 1144134835	PORTILLO RAMIREZ SANDRA MARCELA	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
32	CC 52311588	MARTINEZ GUERRERO HEIDY LISETTE	\$0	14-7	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
33	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	\$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
34	CC 52457797	PINZON NUÑEZ YAMILE	\$0	14-7	\$88,183	0.00%	1	\$0	CCF22	\$88,183	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
35	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
36	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
37	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
38	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
39	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
40	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
			\$32,500					\$464,000					\$3,622,600			

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	EPS034	\$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		X														17	17	17	17	EPS005	\$1,841,667	4.00%	\$73,700	230301	\$1,841,667	16.00%	\$294,700	\$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																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																28	28	28	28	EPS002	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	230201	\$2,469,133	16.00%	\$395,100	\$0
8	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	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
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																29	29	29	29	EPS002	\$2,557,317	4.00%	\$102,300	230201	\$2,557,317	16.00%	\$409,200	\$0
12	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	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
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																28	28	28	28	EPS017	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	230301	\$2,469,133	16.00%	\$395,100	\$0
16	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS017	\$117,584	4.00%	\$4,800	230301	\$117,584	16.00%	\$18,900	\$0
17	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	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
18	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	\$117,584	4.00%	\$4,800	25-14	\$117,584	16.00%	\$18,900	\$0
19	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS002	\$2,380,950	4.00%	\$95,300	230301	\$2,380,950	16.00%	\$381,000	\$0
20	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	1	0			Si	001	11										X						3	3	3	3	EPS002	\$176,376	4.00%	\$7,100	230301	\$176,376	16.00%	\$28,300	\$0
21	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	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
22	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	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
23	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS008	\$2,380,950	4.00%	\$95,300	230301	\$2,380,950	16.00%	\$381,000	\$0

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SEN A	TARIFA 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	\$1,841,667	0.52%	1	\$9,700	CCF22	\$2,473,250	4.00%	\$99,000	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	\$2,469,133	0.52%	1	\$12,900	CCF22	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
8	CC 1014283681	LEAL GARCIA DAYANN VANESSA	\$0	14-11	\$117,584	0.00%	1	\$0	CCF22	\$117,584	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	\$2,557,317	0.52%	1	\$13,400	CCF22	\$2,557,317	4.00%	\$102,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
12	CC 1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	\$0	14-11	\$57,485	0.00%	1	\$0	CCF22	\$57,485	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	\$2,469,133	0.52%	1	\$12,900	CCF22	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
16	CC 1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	\$0	14-11	\$117,584	0.00%	1	\$0	CCF22	\$117,584	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
17	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	\$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
18	CC 1023369838	ZARATE QUIROGA BRANDON STIVEN	\$0	14-11	\$117,584	0.00%	1	\$0	CCF22	\$117,584	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
19	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	\$0	14-11	\$2,380,950	0.52%	1	\$12,500	CCF22	\$2,380,950	4.00%	\$95,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
20	CC 1026295962	GELVES CASTAÑO ANDERSON RICARDO	\$0	14-11	\$176,376	0.00%	1	\$0	CCF22	\$176,376	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
21	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	\$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
22	CC 1030571452	SIERRA PEÑA ADRIANA FERNANDA	\$0	14-11	\$117,584	0.00%	1	\$0	CCF22	\$117,584	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
23	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	\$0	14-11	\$2,380,950	0.52%	1	\$12,500	CCF22	\$2,380,950	4.00%	\$95,300	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 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	1	0			Si	001	11										X						3	3	3	3	EPS008	\$174,416	4.00%	\$7,000	230301	\$174,416	16.00%	\$28,000	\$0					
25	CC 1043648865	AMEZQUITA LONDOÑO LEYNNER SANTIAGO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	230301	\$2,645,500	16.00%	\$423,300	\$0					
26	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					
27	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					
28	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					
29	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					
30	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	1	0			Si	001	76																28	28	28	28	EPS012	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	230301	\$2,469,133	16.00%	\$395,100	\$0					
31	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	1	0			Si	001	76										X						2	2	2	2	EPS012	\$117,584	4.00%	\$4,800	230301	\$117,584	16.00%	\$18,900	\$0					
32	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					
33	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					
34	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					
35	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					
																																					\$2,957,500				\$11,822,900	\$0

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SEN	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1032387018	CARRASCAL PINEDA CARLOS MANUEL	\$0	14-11	\$174,416	0.00%	1	\$0	CCF22	\$174,416	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
25	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
26	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
27	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
28	CC 1116550911	SANCHEZ CELY JESSICA TATIANA	\$0	14-11	\$3,900,000	0.52%	1	\$20,400	CCF22	\$3,900,000	4.00%	\$156,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
29	CC 1126449247	REALPE VILLAMARIN 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
30	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	\$0	14-11	\$2,469,133	0.52%	1	\$12,900	CCF57	\$2,469,133	4.00%	\$98,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0
31	CC 1151958956	RENTERIA MURILLO JHOSIMAR	\$0	14-11	\$117,584	0.00%	1	\$0	CCF57	\$117,584	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
32	CC 43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF04	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
33	CC 43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF04	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
34	CC 52445711	VARON OLIVEROS ANA PILAR	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
35	CC 52970921	COTRINO PALACIOS LIBIA PATRICIA	\$0	14-11	\$2,645,500	0.52%	1	\$13,900	CCF22	\$2,645,500	4.00%	\$105,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
			\$0					\$382,300				\$2,942,400		\$0		\$0