

## INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN

### Aspectos Generales

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATO No.</b>                               | <b>200148-0-2020</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>OBJETO</b>                                     | Contratar servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH.                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>                   | TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES QUINCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE (\$ 367,015,859.00) 1- Pesos colombianos - El valor del contrato incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar, y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos |
| <b>CONTRATISTA</b>                                | <b>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>                       | 15-04-2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>FECHA DE INICIO</b>                            | 21 de abril de 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>PLAZO INICIAL</b>                              | 9 mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución, previa expedición del registro presupuestal.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>PLAZO FINAL</b>                                | 20 de enero de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO</b> | Del 21/04/2020 al 30/04/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>SUPERVISOR</b>                                 | Luis Gabriel Gonzalez Cuellar<br>Asesor<br>Dirección Distrital de Cobro<br>Aleida Fonseca Marín<br>Jefe<br>Oficina de Educación Tributaria (E)                                                                                                                                                                                                |

### Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

#### OBLIGACIONES GENERALES

1. Acató la constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Cumplió con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones esenciales, así como en la propuesta que presentó
3. Durante la ejecución del contrato dio cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, aportes parafiscales y riesgos labores, cuando haya lugar, y presentó los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que lo adicionen, complementen o modifiquen.
4. El contratista constituyó las garantías necesarias y pactadas que fueron requeridas por la SDH en el presente contrato.
5. El contratista garantizó la calidad de los bienes y servicios contratados y respondió por ellos.
6. Colaboró con la SDH para que el objeto contratado se cumpliera y que fuera de la mejor calidad.
7. El contratista obró con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamiento del mismo.
8. Reportó de manera inmediata las novedades o anomalías al supervisor del contrato.
9. El contratista salvaguardó la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades ejecutó, siendo ésta sólo de la SDH, salvo requerimiento de la autoridad competente.
10. El contratista acató las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le impartió la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C por conducto del supervisor del contrato.

## OBLIGACIONES ESPECIALES

Las estipuladas en la cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores" del contrato de Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017.

### Pagos realizados al Contratista a la fecha.

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma -0- por concepto de la ejecución del contrato **200148-0-2020**. La información financiera para informe mensual se puede obtener del Sistema de Contratación (SISCO) – Contrato administrativo - Reporte de control de contratos para interventoría.

### Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).

N/A

### Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (Si lo hubiere)

N/A

**Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).**

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *"Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad"*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 21 al 30 de Abril de 2020:

**Nota:** Para el mes de abril se utilizaron 120 horas en implementación de los procesos de la campaña.

**Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.**

N/A

**Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (si lo hubiere)**

No se presentó

**Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.**

No se presentó

**Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.**

No se presentó

**Estado de las garantías**

N/A

**Póliza N° Expedida por:**

N/A

**Datos Suspensión de Contrato**

N/A

**Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).**

Ninguna

**Certificación pago aportes**

Con base en el *Certificado de aportes y pago de parafiscales firmado por el revisor*, el contratista para el trámite de pago mensual durante la ejecución del contrato, se pudo verificar el cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

**Información de interés documental.**

N/A

**Evaluación del contratista**

|     |                     |
|-----|---------------------|
| N/A | No aplica           |
| 0   | No cumple           |
| 1   | Cumple mínimamente  |
| 2   | Cumple parcialmente |
| 3   | Cumple plenamente   |

| Criterios                                                       |                                                                                         | Valoración de 0-3 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio.      | Cumple con el objeto del contrato                                                       | 3                 |
|                                                                 | La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido    | 3                 |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos del supervisor | Las respuestas dadas por los proveedores fueron acordes con la solicitud del supervisor | 3                 |
|                                                                 | Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades          | 3                 |
| Cumplimiento                                                    | Del objeto contractual.                                                                 | 3                 |
|                                                                 | Entrega justo a tiempo (según lo acordado con el supervisor)                            | 3                 |

### Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista

El supervisor del contrato de 200148-0-2020 certifica que AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A, identificado con NIT N° 830.126.395-7., cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el 21/04/2020 al 30/04/2020.

Para constancia se firma a los 15 días del mes de mayo de 2020.

#### Supervisores:



**LUIS GABRIEL GONZALEZ CUELLAR**

Asesor

Dirección Distrital de Cobro

Secretaría Distrital de Hacienda



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**ALEIDA FONSECA MARIN**

Jefe Oficina Educación Tributaria (E)

Dirección de Impuestos de Bogotá

Secretaría Distrital de Hacienda



Contrato: 200148-2020  
**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA** 21409-2020 01:20:27  
 Pagina 1 de 1  
 Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE20812 O 1 Fol:1 Anex:3  
**ORIGEN:** Sd:245 - SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO  
**DESTINO:** SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA/SEGURA M  
**ASUNTO:** CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO 200148-0-2  
**OBS:** Cierre de proceso y obligaciones del Contrato No.

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

En ejercicio de la supervisión ó intervectoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del contrato No. 200148-2020 de 15 de Abril de 2020, así:

**Contratista:** AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A  
**NIT / C.C.:** NIT-830126395  
**Valor a Cancelar :** CINCO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL SETECIENTOS DIECISIETE PESOS M/CTE PESOS M/CTE (\$5,653,717)  
**Nro. Factura o Cuenta de Cobro:** BGN37649  
**Fecha Factura o Cuenta de Cobro:** 08/09/2020  
**Periodo Certificado:** Entre el 21 de Abril de 2020 y el 30 de Abril de 2020

| UNIDAD EJECUTORA ? RUBRO PRESUPUESTAL                                           | VALOR A PAGAR POR |         | IVA     | TOTAL     | VR. AMORTIZA | Vr. PAGAR |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|---------|-----------|--------------|-----------|
|                                                                                 | SERVICIOS         | COMPRAS |         |           |              |           |
| 01 - 01 - 3-3-1-15-07-44-1087-192 *** 192 - Modernización tecnológica de la SDH | 4,751,023         | 0       | 902,694 | 5,653,717 | 0            | 5,653,717 |
| <b>TOTALES</b>                                                                  | 4,751,023         | 0       | 902,694 | 5,653,717 | 0            | 5,653,717 |

### FUENTES DE FINANCIACIÓN

| Vigencia | UE | Depend. | CDP | RP  | Rubro | Desc. Rubro                                                          | Código Fuente | Descripción Fuente                    | Vr. Fuente   |
|----------|----|---------|-----|-----|-------|----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------|--------------|
| 2020     | 01 | 212000  | 128 | 210 | 21817 | 192 -Modernización tecnológica de la SDH *** 3-3-1-15-07-44-1087-192 | 01-12         | Recursos del Distrito- Otros Distrito | 5,653,717.00 |

### Detalle de Bienes y Servicios recibidos

| Ítem | Descripción                               | Unid. Medida | Vlr. Unidad | Cantida d | Subtotal  | Vlr. Iva | Vlr.Total |
|------|-------------------------------------------|--------------|-------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 4    | Implementación de soluciones tecnológicas |              | 4,751,023   | 1         | 4,751,023 | 902,694  | 5,653,717 |

#### 1. Servicio recibido:

Verificado el servicio prestado, éste cumplió con el 100% de los factores de calidad establecidos en la ficha técnica, pliego de condiciones de la propuesta y la oferta económica definitiva.

#### 2. Análisis Técnico y Financiero:

Se verificó que el servicio contratado durante el periodo comprendido entre el 21 al 30 de abril del 2020, cumpliera al 100% con las características y especificaciones técnicas del servicio contratado, así como con las condiciones contratadas con el Distrito Capital.

#### 3. Constancia:

Se verifica y deja constancia que la Empresa Américas BPS, en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Presentó certificación del revisor fiscal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF. Que adicionalmente, el informe de ejecución presentado por la firma contratista, reposa en la correspondiente carpeta de supervisión.

En Bogotá D.C., al 08 de Septiembre de 2020

**FIRMA**  
  
**FONSECA MARIN ALEIDA**  
 SUBDIRECTOR (A) DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO  
  
**GONZALEZ CUELLAR LUIS GABRIEL**  
 ASESOR 105-05

Carrera 30 N°. 25 - 90  
 PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195  
 www.haciendabogota.gov.co  
 NIT 899.999 061-9  
 Bogotá, D.C. - Colombia  
 Código Postal 111311



SECRETARÍA DE  
**HACIENDA**

41-F.01  
 V.7  
 vss12c-16-8



**Building a better  
working world**

Señores  
Americas Business Process Services S.A.  
Bogotá D.C.

CA-202008-661-1

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros terminados al 31 de diciembre de 2019, no incluidos aquí, de Americas Business Process Services S.A., identificada con NIT. 830.126.395-7. Así mismo he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el período comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2020 de las subcuentas 23700503 "Pagos de Aportes para Salud", 23709502 "Pagos Atep Riesgos Profesionales", 23700507 "Pagos de Aportes para Pensión", 23701002 "Pagos de Aportes a Cajas de Compensación Familiar", 23701004 "Pago de Aportes al ICBF" y 23701006 "Pagos de Aportes SENA" incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por el periodo antes mencionado.

La información financiera y contable, es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Mi auditoría la llevé a cabo con el propósito de formarme una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros tomados en conjunto y no sobre partidas individuales; sin embargo, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Esta certificación se expide por solicitud de la Compañía en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

**DIANA  
PATRICIA  
ACOSTA  
HERNANDEZ**

Firmado digitalmente  
por DIANA PATRICIA  
ACOSTA HERNANDEZ  
Fecha: 2020.09.01  
10:37:47 -05'00'

Diana Patricia Acosta Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 206236-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Cali, Valle.  
31 de agosto de 2020

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No 98 - 07  
Edificio Pijao Green Office  
Tercer Piso  
Tel. +57 (1) 484 7000  
Fax. +57 (1) 484 7474

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Medellín – Antioquia  
Carrera 43A No. 3 Sur-130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 – Piso 14  
Tel: +57 (4) 369 8400  
Fax: +57 (4) 369 8484

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Cali – Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 6N – 61  
Edificio Siglo XXI  
Oficina 502-510  
Tel: +57 (2) 485 6280  
Fax: +57 (2) 661 8007

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No 59 – 61  
Edificio Centro Empresarial Las Américas II  
Oficina 311  
Tel: +57 (5) 385 2201  
Fax: +57 (5) 369 0580



Américas Business Process Services S.A.  
NIT: 830126395-7

Page 1 of 1

FACTURA ELECTRÓNICA  
DE VENTA No.

BGN37649

**FACTURADO A**

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

**DESPACHADO A**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                                                                                                                                                                             |                                                                                                | CODIGO CLIENTE  | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                                                                                                                                                                             |                                                                                                | 112993410       | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                                                                                                                                                                        |                                                                                                |                 |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA                                                                                                                                                         |                                                                                                |                 |                  | 24004938                         | 08-SEP-2020 14:32 | 08-OCT-2020       |
| CÓDIGO ARTÍCULO                                                                                                                                                                         | DESCRIPCIÓN                                                                                    | UNIDAD DE VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 1. SERVICIO DE CALL CENTER - ABRIL 2020 - bpo01--9 - IT-BPO-CC-47-1 Hora desarrollo_NA_NA-NA - | estándar        | 1                | 4,751,023.00                     | 4,751,023.00      | 19                |
|                                                                                                                                                                                         |                                                                                                |                 |                  |                                  | Sub-Total         | 4,751,023.00      |
|                                                                                                                                                                                         |                                                                                                |                 |                  |                                  | IVA               | 902,694.37        |
|                                                                                                                                                                                         |                                                                                                |                 |                  |                                  | Total             | 5,653,717.37      |
| <b>OBSERVACIONES:</b><br>Cobrador: JULIO PEREIRA<br>BOGOTÁ 01-075<br>AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A. NIT.830126395-7<br><br>Total Líneas: 1<br>Fecha Entrega Bienes: 2020-09-08 |                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |

CUFE:9b64dfacad3b137e1079b61e2f30e925020e7b3d9f88a1682ca5ecfa41655050e655ba6732ac1d922e6e7f5161a9c3f7

AUTORIZACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA No. 18763002265670 DE 02-12-2019 a 02-12-2021 PREFIJO BGN RANGO 35801 A 38800  
ABSTENERSE DE EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA.  
GRAN CONTRIBUYENTE RESOLUCIÓN DIAN No 012635 DICIEMBRE 14 DE 2018  
SOMOS AUTORETENEDORES DE RENTA SEGUN RESOLUCIÓN DIAN No. 00039 DE 05 DE ENERO DE 2005.

| BASE         | IVA% | IVA        |
|--------------|------|------------|
| 4,751,023.00 | 19   | 902,694.37 |

ESTA FACTURA CAUSARA INTERESES POR MORA MENSUAL O PROPORCIONAL A PARTIR DE LA FECHA ACORDADA DE ACUERDO A LO PACTADO CONTRACTUALMENTE.  
FAVOR GIRAR CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE Américas Business Process Services S.A.

- ORIGINAL -

Representación Gráfica de Factura Electrónica De Venta

Fecha Validación DIAN: 08/09/2020 15:11:42-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0

**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR AMÉRICAS BUSINESS PROCESS  
SERVICES S.A.**

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**

**REPORTE DE GESTIÓN**

**ABRIL 2020**

## **CONTENIDO**

---

**1. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

**2. ESCENARIO DEL SERVICIO**

**3. FACTURACION**

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**Tema:** Informe de Actividades Realizadas – Abril

**Referencia:** Orden de Compra 47216 de 2020

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *"Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad"*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 30 de Abril de 2020:

**Nota:** Para el mes de abril solo se desarrolló 120 horas en implementación de los procesos de la campaña.

## FACTURACION ABRIL 2020

| Item                     | Descripción                    | Tipo            | Característica del Servicio    | Mes   | Campaña | Fecha de envío | Disponibilidad | Cant | Vlr Unitario | Valor Total |
|--------------------------|--------------------------------|-----------------|--------------------------------|-------|---------|----------------|----------------|------|--------------|-------------|
| bpo01-9 - IT-BPO-CC-47-1 | Hora desarrollo_NA_NA-120 Hora | Hora desarrollo | lo en implementación de los pr | Abril | SDH     |                | 100%           | 120  | \$4.751.023  | \$4.751.023 |
|                          |                                |                 |                                |       |         |                |                |      | Subtotal     | \$4.751.023 |
|                          |                                |                 |                                |       |         |                |                |      | IVA (19%)    | \$902.694   |
|                          |                                |                 |                                |       |         |                |                |      | Total        | \$5.653.717 |

Con el fin de proceder con el cobro y en razón a que a la fecha pertenezco al régimen común será emitida la factura de venta número BGN37649.

Cordialmente,

Eliana Rojas González  
Américas Business Process Services S.A.  
N.I.T. 830126395  
Orden de Compra 47216 de 2020

# Certificado Bancario

Martes, 1 de Septiembre de 2020

A QUIEN PUEDA INTERESAR

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES SA identificado(a) con NIT 830126395, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el Banco los siguientes productos:

| Producto          | No. Producto | Fecha Apertura | Estado |
|-------------------|--------------|----------------|--------|
| CUENTA CORRIENTE. | 23715000846  | 2003/09/12     | ACTIVA |

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

\*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín - Local: (57-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (57-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (57-5) 361 88 88 - Cali - Local: (57-2) 554 05 05 - Resto del país: 01800 09 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 900 995 717 - Estados Unidos (1) 1 866 379 97 14.

BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario

BANCOLOMBIA S.A.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

VIGILADO

*Juan Camilo Moreno*  
Juan Camilo Moreno Gómez  
Gerente Estrategia Canal Telefónico

Es el  
momento  
de  
todos



Bancolombia

## INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN

### Aspectos Generales

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATO No.</b>                               | <b>200148-0-2020</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>OBJETO</b>                                     | Contratar servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH.                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>                   | TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES QUINCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE (\$ 367,015,859.00) 1- Pesos colombianos - El valor del contrato incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar, y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos |
| <b>CONTRATISTA</b>                                | <b>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>                       | 15-04-2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>FECHA DE INICIO</b>                            | 21 de abril de 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>PLAZO INICIAL</b>                              | 9 mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución, previa expedición del registro presupuestal.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>PLAZO FINAL</b>                                | 20 de enero de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO</b> | Del 01/05/2020 al 31/05/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>SUPERVISOR</b>                                 | Luis Gabriel González Cuellar<br>Asesor Dirección Distrital de Cobro<br>Aleida Fonseca Marín<br>Jefe Oficina de Educación Tributaria (E)                                                                                                                                                                                                      |

### Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

#### OBLIGACIONES GENERALES

1. Acató la constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Cumplió con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones esenciales, así como en la propuesta que presentó
3. Durante la ejecución del contrato dio cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, aportes parafiscales y riesgos labores, cuando haya lugar, y presentó los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que lo adicionen, complementen o modifiquen.
4. El contratista constituyó las garantías necesarias y pactadas que fueron requeridas por la SDH en el presente contrato.
5. El contratista garantizó la calidad de los bienes y servicios contratados y respondió por ellos.
6. Colaboró con la SDH para que el objeto contratado se cumpliera y que fuera de la mejor calidad.
7. El contratista obró con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamiento del mismo.
8. Reportó de manera inmediata las novedades o anomalías al supervisor del contrato.
9. El contratista salvaguardó la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades ejecutó, siendo ésta sólo de la SDH, salvo requerimiento de la autoridad competente.
10. El contratista acató las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le impartió la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C por conducto del supervisor del contrato.

## OBLIGACIONES ESPECIALES

Las estipuladas en la cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores" del contrato de Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017.

### Pagos realizados al Contratista a la fecha.

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma -0- por concepto de la ejecución del contrato **200148-0-2020**. La información financiera para informe mensual se puede obtener del Sistema de Contratación (SISCO) – Contrato administrativo - Reporte de control de contratos para interventoría.

### Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).

N/A

### Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (si lo hubiere)

N/A

**Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).**

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *“Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad”*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 30 de Mayo de 2020:

**GESTION MAILING MAYO 2020**

| Acciones | Cliente                  | Campaña                   | Asunto                                     | Fecha            | Total                  | Procesa... | Entrega...      | Recha...       |
|----------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|------------------|------------------------|------------|-----------------|----------------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29052020 Correos per...   | Verificación declaración tributaria Imp... | 2020/05/29 16... | 189                    | 182        | 127 (67,2%)     | 62 (32,8%)     |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29052020 Correos per...   | Verificación declaración tributaria Imp... | 2020/05/29 16... | 266                    | 252        | 195 (72,49%)    | 68 (25,28%)    |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29052020 Correos per...   | Verificación declaración tributaria Imp... | 2020/05/29 16... | 336                    | 330        | 301 (89,58%)    | 34 (10,12%)    |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29052020 Control Exte...  | Control Extensivo ICA 6° Bim. 2019         | 2020/05/29 15... | 26867                  | 26713      | 23932 (89,0...) | 2537 (9,44...) |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29052020 Control Exte...  | Control Extensivo ICA 1° Bim. 2020         | 2020/05/29 14... | 2911                   | 2858       | 2213 (76%)      | 695 (23,87...) |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29-05-2020 Secretaria ... | IMPUESTO DE DELINEACIÓN URBANA             | 2020/05/29 11... | 2                      | 2          | 2 (100%)        | 0 (0%)         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29-05-2020 Secretaria ... | IMPUESTO DE DELINEACIÓN URBANA             | 2020/05/29 10... | 236                    | 230        | 208 (88,14%)    | 28 (11,86%)    |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 27-05-2020 Prueba Se...   | IMPUESTO DELINEACIÓN URBANA                | 2020/05/27 18... | 3                      | 3          | 3 (100%)        | 0 (0%)         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 27-05-2020 Prueba Se...   | IMPUESTO DE DELINEACIÓN URBANA             | 2020/05/27 17... | 3                      | 3          | 3 (100%)        | 0 (0%)         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 27-05-2020 Prueba Se...   | IMPUESTO DE DELINEACIÓN URBANA             | 2020/05/27 11... | 4                      | 4          | 4 (100%)        | 0 (0%)         |
|          |                          |                           |                                            |                  | <b>Total:</b><br>30820 |            |                 |                |



## GESTION MSM MAYO 2020

| Acciones | Cliente                | Campaña                    | Mensaje                                      | Fecha            | Total       | Entregados  | Error    |
|----------|------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|----------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | 29052020 Secretaria Hac... | Haciendabogota Le recuerda declarar y pag... | 2020/05/29 12:23 | 1253        | 1253        | 0        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | 19-05-2020 Secretaria d... | HaciendaBogota Le recuerda declarar y pag... | 2020/05/19 12:28 | 3897        | 3897        | 0        |
|          |                        |                            |                                              |                  | Total: 5150 | Total: 5150 | Total: 0 |

### Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.

N/A

### Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (si lo hubiere)

No se presentó

### Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.

No se presentó

### Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.

No se presentó

### Estado de las garantías

N/A

### Póliza N° Expedida por:

N/A

### Datos Suspensión de Contrato

N/A

Carrera 30 N°. 25 - 90  
PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195  
www.haciendabogota.gov.co  
NIT 899.999.061-9  
Bogotá, D.C. - Colombia  
Código Postal 111311



SECRETARÍA DE  
**HACIENDA**

37-  
F.61  
V 9

**Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).**

Ninguna

**Certificación pago aportes**

Con base en el *Certificado de aportes y pago de parafiscales firmado por el revisor*, el contratista para el trámite de pago mensual durante la ejecución del contrato, se pudo verificar el cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

**Información de interés documental.**

N/A

**Evaluación del contratista**

|     |                     |
|-----|---------------------|
| N/A | No aplica           |
| 0   | No cumple           |
| 1   | Cumple mínimamente  |
| 2   | Cumple parcialmente |
| 3   | Cumple plenamente   |

| Criterios                                                       |                                                                                         | Valoración de 0-3 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio.      | Cumple con el objeto del contrato                                                       | 3                 |
|                                                                 | La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido    | 3                 |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos del supervisor | Las respuestas dadas por los proveedores fueron acordes con la solicitud del supervisor | 3                 |
|                                                                 | Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades          | 3                 |
| Cumplimiento                                                    | Del objeto contractual.                                                                 | 3                 |
|                                                                 | Entrega justo a tiempo (según lo acordado con el supervisor)                            | 3                 |

### Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista

El supervisor del contrato de 200148-0-2020 certifica que AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A, identificado con NIT N° 830.126.395-7., cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el 01/05/2020 al 31/05/2020.

Para constancia se firma a los 16 días del mes de junio de 2020.

#### Supervisores:



**LUIS GABRIEL GONZALEZ CUELLAR**

Asesor

Dirección Distrital de Cobro

Secretaría Distrital de Hacienda



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**ALEIDA FONSECA MARIN**

Jefe Oficina Educación Tributaria (E)

Dirección de Impuestos de Bogotá

Secretaría Distrital de Hacienda



Contrato: 200148-2020

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 21-109-2020 01:25:14

Página 1 de 1

Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE20813 O 1 Fol:1 Anex:3

**Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción**

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del contrato No. 200148-2020 de 15 de Abril de 2020, así:

**ORIGEN:** Sd:246 - SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO  
**ASUNTO:** CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO CONTRATO 200148-0-2 cumplimiento de requisitos y obligaciones del Contrato No. 200148-2020

**Contratista:** AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A  
**NIT / C.C.:** NIT-830126395  
**Valor a Cancelar:** DOSCIENTOS CUARENTA MIL SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE PESOS M/CTE (\$240,069)  
**Nro. Factura o Cuenta de Cobro:** BGN37417  
**Fecha Factura o Cuenta de Cobro:** 06/08/2020  
**Periodo Certificado:** Entre el 01 de Mayo de 2020 y el 31 de Mayo de 2020

| UNIDAD EJECUTORA ? RUBRO PRESUPUESTAL                                           | VALOR A PAGAR POR |         | IVA    | TOTAL   | VR. AMORTIZA | Vr. PAGAR |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--------|---------|--------------|-----------|
|                                                                                 | SERVICIOS         | COMPRAS |        |         |              |           |
| 01 - 01 - 3-3-1-15-07-44-1087-192 *** 192 - Modernización tecnológica de la SDH | 201,739           | 0       | 38,330 | 240,069 | 0            | 240,069   |
| <b>TOTALES</b>                                                                  | 201,739           | 0       | 38,330 | 240,069 | 0            | 240,069   |

**FUENTES DE FINANCIACIÓN**

| Vigencia | UE | Depend. | CDP | RP  | Rubro | Desc. Rubro                                                          | Código Fuente | Descripción Fuente                    | Vr. Fuente |
|----------|----|---------|-----|-----|-------|----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------|------------|
| 2020     | 01 | 212000  | 128 | 210 | 21817 | 192 -Modernización tecnológica de la SDH *** 3-3-1-15-07-44-1087-192 | 01-12         | Recursos del Distrito- Otros Distrito | 240,069.00 |

**Detalle de Bienes y Servicios recibidos**

| Ítem | Descripción                               | Unid. Medida | Vir. Unidad | Cantidad | Subtotal | Vir. Iva | Vir.Total |
|------|-------------------------------------------|--------------|-------------|----------|----------|----------|-----------|
| 1    | Implementación de soluciones tecnológicas |              | 201,739     | 1        | 201,739  | 38,330   | 240,069   |

**1. Servicio recibido:**

Verificado el servicio prestado, éste cumplió con el 100% de los factores de calidad establecidos en la ficha técnica, pliego de condiciones de la propuesta y la oferta económica definitiva.

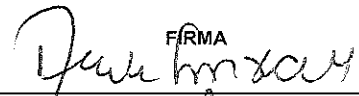
**2. Análisis Técnico y Financiero:**

Se verificó que el servicio contratado durante el período comprendido entre el 01 al 31 de mayo de 2020, cumpliera al 100% con las características y especificaciones técnicas del servicio contratado, así como con las condiciones contratadas con el Distrito Capital.

**3. Constancia:**

Se verifica y deja constancia que la Empresa Américas BPS, en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Presentó certificación del revisor fiscal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF. Que adicionalmente, el informe de ejecución presentado por la firma contratista, reposa en la correspondiente carpeta de supervisión.

En Bogotá D.C., al 06 de Agosto de 2020

  
**FIRMA**  
**FONSECA MARIN ALEIDA**  
SUBDIRECTOR (A) DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO  
  
**GONZALEZ CUELLAR LUIS GABRIEL**  
ASESOR 105-05

Carrera 30 N°. 25 - 90  
PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195  
www.haciendabogota.gov.co  
NIT 899.999.061-9  
Bogotá, D.C. - Colombia  
Código Postal 111311



SECRETARÍA DE  
**HACIENDA**

41-F.01  
V.7  
vss12c-16-8



**Building a better  
working world**

Señores  
Americas Business Process Services S.A.  
Bogotá D.C.

CA-202008-661-1

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros terminados al 31 de diciembre de 2019, no incluidos aquí, de Americas Business Process Services S.A., identificada con NIT. 830.126.395-7. Así mismo he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el período comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2020 de las subcuentas 23700503 "Pagos de Aportes para Salud", 23709502 "Pagos Atep Riesgos Profesionales", 23700507 "Pagos de Aportes para Pensión", 23701002 "Pagos de Aportes a Cajas de Compensación Familiar", 23701004 "Pago de Aportes al ICBF" y 23701006 "Pagos de Aportes SENA" incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por el periodo antes mencionado.

La información financiera y contable, es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Mi auditoría la llevé a cabo con el propósito de formarme una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros tomados en conjunto y no sobre partidas individuales; sin embargo, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Esta certificación se expide por solicitud de la Compañía en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Diana Patricia Acosta Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 206236-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Cali, Valle.  
31 de agosto de 2020

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No 98 - 07  
Edificio Pijao Green Office  
Tercer Piso  
Tel: +57 (1) 484 7000  
Fax: +57 (1) 484 7474

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Medellín – Antioquia  
Carrera 43A No. 3 Sur-130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 – Piso 14  
Tel: +57 (4) 369 8400  
Fax: +57 (4) 369 8484

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Cali – Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 6N – 61  
Edificio Siglo XXI  
Oficina 502-510  
Tel: +57 (2) 485 6280  
Fax: +57 (2) 661 8007

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No 59 – 61  
Edificio Centro Empresarial Las Américas II  
Oficina 311  
Tel: +57 (5) 385 2201  
Fax: +57 (5) 369 0580



Américas Business Process Services S.A.  
NIT: 830126395-7  
Page 1 of 1

FACTURA ELECTRÓNICA  
DE VENTA No.

BGN37417

**FACTURADO A**

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

**DESPACHADO A**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                                                                                                                                                                             |                                                                                  | CODIGO CLIENTE  | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                                                                                                                                                                             |                                                                                  | 112993410       | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                                                                                                                                                                        |                                                                                  |                 |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA                                                                                                                                                         |                                                                                  |                 |                  | 24004699                         | 06-AGO-2020 09:57 | 05-SEP-2020       |
| CÓDIGO ARTÍCULO                                                                                                                                                                         | DESCRIPCIÓN                                                                      | UNIDAD DE VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 1. SERVICIO DE CALL CENTER - MAYO 2020 - bpo01--3 - IT-BPO-CC-15-1 SMS 4.000.000 | estándar        | 1                | 24,462.50                        | 24,462.50         | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 2. bpo01--4 - IT-BPO-CC-16-1 Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos             | estándar        | 1                | 960.35                           | 960.35            | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 3. bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1 Cargo PRI (primary rate interface)                  | estándar        | 1                | 176,316.32                       | 176,316.32        | 19                |
| Sub-Total                                                                                                                                                                               |                                                                                  |                 |                  |                                  | 201,739.17        |                   |
| IVA                                                                                                                                                                                     |                                                                                  |                 |                  |                                  | 38,330.44         |                   |
| Total                                                                                                                                                                                   |                                                                                  |                 |                  |                                  | 240,069.61        |                   |
| <b>OBSERVACIONES:</b><br>Cobrador: JULIO PEREIRA<br>BOGOTÁ 01-075<br>AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A. NIT.830126395-7<br><br>Total Líneas: 3<br>Fecha Entrega Bienes: 2020-08-06 |                                                                                  |                 |                  |                                  |                   |                   |

CUFE:165a30f9883e1a78ae697ecaebc02810c26f0103a03f6a7b5f6ebb79a75b34d521da1e6875508b5c22aff05ef9cc2bcf

AUTORIZACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA No. 18763002265670 DE 02-12-2019 a 02-12-2021 PREFIJO BGN RANGO 35801 A 38800  
ABSTENERSE DE EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA.  
GRAN CONTRIBUYENTE RESOLUCIÓN DIAN No 012635 DICIEMBRE 14 DE 2018  
SOMOS AUTORRETENEDORES DE RENTA SEGUN RESOLUCIÓN DIAN No. 00039 DE 05 DE ENERO DE 2005.

| BASE       | IVA% | IVA       |
|------------|------|-----------|
| 201,739.17 | 19   | 38,330.44 |

ESTA FACTURA CAUSARA INTERESES POR MORA MENSUAL O PROPORCIONAL A PARTIR DE LA FECHA ACORDADA DE ACUERDO A LO PACTADO CONTRACTUALMENTE.  
FAVOR GIRAR CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE Américas Business Process Services S.A.

- ORIGINAL -

Representación Gráfica de Factura Electrónica De Venta

Fecha Validación DIAN: 06/08/2020 10:15:47-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0

**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR AMÉRICAS BUSINESS PROCESS  
SERVICES S.A.**

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**

**REPORTE DE GESTIÓN**

**MAYO 2020**

## **CONTENIDO**

---

**1. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

**2. ESCENARIO DEL SERVICIO**

**3. FACTURACION**

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**Tema:** Informe de Actividades Realizadas – Mayo

**Referencia:** Orden de Compra 47216 de 2020

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *"Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad"*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 30 de Mayo de 2020:

### GESTION MAILING MAYO 2020

| Acciones | Cliente                  | Campaña                   | Asunto                                     | Fecha            | Total                  | Procesa... | Entrega...      | Recha...       |
|----------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|------------------|------------------------|------------|-----------------|----------------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29052020 Correos per...   | Verificación declaración tributaria Imp... | 2020/05/29 16... | 189                    | 182        | 127 (67,2%)     | 62 (32,8%)     |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29052020 Correos per...   | Verificación declaración tributaria Imp... | 2020/05/29 16... | 266                    | 252        | 195 (72,49%)    | 68 (25,28%)    |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29052020 Correos per...   | Verificación declaración tributaria Imp... | 2020/05/29 16... | 336                    | 330        | 301 (89,58%)    | 34 (10,12%)    |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29052020 Control Exte...  | Control Extensivo ICA 6° Bim. 2019         | 2020/05/29 15... | 26867                  | 26713      | 23932 (89,0...) | 2537 (9,44...) |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29052020 Control Exte...  | Control Extensivo ICA 1° Bim. 2020         | 2020/05/29 14... | 2911                   | 2858       | 2213 (76%)      | 695 (23,87...) |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29-05-2020 Secretaria ... | IMPUESTO DE DELINEACIÓN URBANA             | 2020/05/29 11... | 2                      | 2          | 2 (100%)        | 0 (0%)         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 29-05-2020 Secretaria ... | IMPUESTO DE DELINEACIÓN URBANA             | 2020/05/29 10... | 236                    | 230        | 208 (88,14%)    | 28 (11,86%)    |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 27-05-2020 Prueba Se...   | IMPUESTO DELINEACIÓN URBANA                | 2020/05/27 18... | 3                      | 3          | 3 (100%)        | 0 (0%)         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 27-05-2020 Prueba Se...   | IMPUESTO DE DELINEACIÓN URBANA             | 2020/05/27 17... | 3                      | 3          | 3 (100%)        | 0 (0%)         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac... | 27-05-2020 Prueba Se...   | IMPUESTO DE DELINEACIÓN URBANA             | 2020/05/27 11... | 4                      | 4          | 4 (100%)        | 0 (0%)         |
|          |                          |                           |                                            |                  | <b>Total:</b><br>30820 |            |                 |                |

## GESTION MSM MAYO 2020

## INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN

### Aspectos Generales

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATO No.</b>                               | <b>200148-0-2020</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>OBJETO</b>                                     | Contratar servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH.                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>                   | TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES QUINCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE (\$) 367,015,859.00) 1- Pesos colombianos - El valor del contrato incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar, y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos |
| <b>CONTRATISTA</b>                                | <b>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>                       | 15-04-2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>FECHA DE INICIO</b>                            | 21 de abril de 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PLAZO INICIAL</b>                              | 9 mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución, previa expedición del registro presupuestal.                                                                                                                                                                                                        |
| <b>PLAZO FINAL</b>                                | 20 de enero de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO</b> | Del 01/06/2020 al 30/06/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>SUPERVISOR</b>                                 | Luis Gabriel González Cuellar<br>Asesor Dirección Distrital de Cobro<br>Aleida Fonseca Marín<br>Jefe Oficina de Educación Tributaria (E)                                                                                                                                                                                                       |

### Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

#### OBLIGACIONES GENERALES

1. Acató la constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Cumplió con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones esenciales, así como en la propuesta que presentó
3. Durante la ejecución del contrato dio cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, aportes parafiscales y riesgos labores, cuando haya lugar, y presentó los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que lo adicionen, complementen o modifiquen.
4. El contratista constituyó las garantías necesarias y pactadas que fueron requeridas por la SDH en el presente contrato.
5. El contratista garantizó la calidad de los bienes y servicios contratados y respondió por ellos.
6. Colaboró con la SDH para que el objeto contratado se cumpliera y que fuera de la mejor calidad.
7. El contratista obró con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamiento del mismo.
8. Reportó de manera inmediata las novedades o anomalías al supervisor del contrato.
9. El contratista salvaguardó la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades ejecutó, siendo ésta sólo de la SDH, salvo requerimiento de la autoridad competente.
10. El contratista acató las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le impartió la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C por conducto del supervisor del contrato.

## OBLIGACIONES ESPECIALES

Las estipuladas en la cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores" del contrato de Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017

### Pagos realizados al Contratista a la fecha.

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma -0- por concepto de la ejecución del contrato **200148-0-2020**. La información financiera para informe mensual se puede obtener del Sistema de Contratación (SISCO) – Contrato administrativo - Reporte de control de contratos para interventoría.

### Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).

N/A

### Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (si lo hubiere)

N/A

## Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *“Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad”*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 30 de Junio de 2020:

### GESTION MAILING JUNIO 2020

| Acciones | Cliente                         | Campaña                          | Asunto                                             | Fecha            | Total  | Procesados | Entregados      | Rechazo         |
|----------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|--------|------------|-----------------|-----------------|
| ⌵        | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | Boletín de deudores morosos ...  | Reporte Boletín de Deudores Morosos del Estado ... | 2020/06/27 14:16 | 52491  | 47426      | 43768 (83,37%)  | 8836 (16,83%)   |
| ⌵        | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | Base Colegios Privados           | Base Colegios Privados                             | 2020/06/26 15:55 | 2280   | 2276       | 2002 (86,37%)   | 369 (15,92%)    |
| ⌵        | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | Programa de Fidelización Vehi... | Programa de Fidelización Vehículos 2020            | 2020/06/26 14:51 | 598445 | 561552     | 504225 (84,25%) | 100928 (16,86%) |
| ⌵        | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | Pago saldo pendiente de la ob... | Pago saldo pendiente de la obligación              | 2020/06/26 12:13 | 1882   | 1787       | 1279 (67,96%)   | 560 (29,76%)    |
| ⌵        | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | 23062020 Beneficios Decreto ...  | Beneficios Decreto 678 de 2020 para pago de imp... | 2020/06/23 14:54 | 7902   | 7610       | 5024 (63,57%)   | 3214 (40,67%)   |
| ⌵        | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | 23062020 Beneficios Decreto ...  | Beneficios Decreto 678 de 2020 para pago de imp... | 2020/06/23 14:33 | 9058   | 8723       | 6586 (72,69%)   | 2738 (30,22%)   |
| ⌵        | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | 23062020 Beneficios Decreto ...  | Beneficios Decreto 678 de 2020 para pago de imp... | 2020/06/23 14:20 | 7576   | 7370       | 6573 (86,73%)   | 1133 (14,95%)   |
| ⌵        | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | 23062020 Beneficios Decreto ...  | Beneficios Decreto 678 de 2020 para pago de imp... | 2020/06/23 14:10 | 17927  | 17309      | 14417 (80,41%)  | 3684 (20,55%)   |
| ⌵        | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | 12-06-2020 Información Progr...  | Información Programa de Apoyo al Empleo Formal...  | 2020/06/12 11:05 | 174689 | 173981     | 160581 (91,91%) | 13808 (7,9%)    |
|          |                                 |                                  |                                                    |                  | Total: |            |                 |                 |
|          |                                 |                                  |                                                    |                  | 872250 |            |                 |                 |



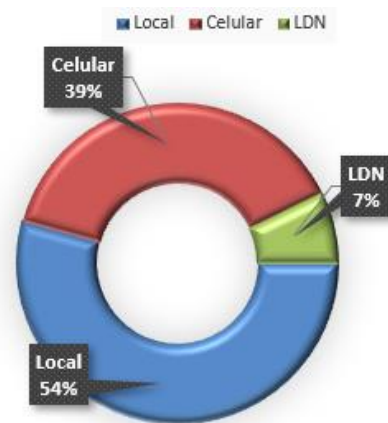
## GESTION MSM JUNIO 2020

| Acciones | Cliente                      | Campaña                             | Mensaje                                                       | Fecha            | Total         | Entregados    | Error      |
|----------|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------|---------------|---------------|------------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haciend... | 16062020 Programa Empleo For...     | Alcaldía de Bogotá y SDH informa que puedes acceder al ...    | 2020/06/17 10:07 | 48853         | 48727         | 126        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haciend... | BDME                                | HaciendaBogota lo invita a consultar el estado de sus obli... | 2020/06/27 12:47 | 1017          | 1017          | 0          |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haciend... | Fidelización VH 2020                | HaciendaBogota te recuerda que el 3 de julio vence el pia...  | 2020/06/26 14:49 | 457976        | 457950        | 26         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haciend... | Programa Fidelización Predial Re... | Hacienda Bogota Le recuerda Pagar por CUOTAS el Impu...       | 2020/06/26 14:57 | 117892        | 117892        | 0          |
|          |                              |                                     |                                                               |                  | Total: 625738 | Total: 625586 | Total: 152 |

## CONSUMO MINUTOS OUTBOUN JUNIO 2020

**Prefijo**

813



| Tipo de Llamada      | Minutos Consumidos |
|----------------------|--------------------|
| Local                | 1.355              |
| Celular              | 963                |
| LDN                  | 180                |
| <b>Total general</b> | <b>2.498</b>       |

| Tipo de Llamada      | Minutos Consumidos |
|----------------------|--------------------|
| Claro Móvil          | 632                |
| Movistar             | 160                |
| Tigo                 | 140                |
| Avantel              | 31                 |
| <b>Total general</b> | <b>963</b>         |

| Etiquetas de fila    | Celular    | Local        | LDN        | Total general |
|----------------------|------------|--------------|------------|---------------|
| 24/06/2020           | 156        | 361          | 43         | 560           |
| 25/06/2020           | 182        | 392          | 0          | 574           |
| 26/06/2020           | 256        | 352          | 93         | 701           |
| 30/06/2020           | 369        | 250          | 44         | 663           |
| <b>Total general</b> | <b>963</b> | <b>1.355</b> | <b>180</b> | <b>2.498</b>  |

**Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.**

N/A

**Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (si lo hubiere)**

No se presentó

**Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.**

No se presentó

**Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.**

No se presentó

**Estado de las garantías**

N/A

**Póliza N° Expedida por:**

N/A

Carrera 30 N° 25 - 90  
PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195  
www.haciendabogota.gov.co  
NIT 899.999.061-9  
Bogotá, D.C. - Colombia  
Código Postal 111311



SECRETARÍA DE  
**HACIENDA**

### Datos Suspensión de Contrato

N/A

### Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).

Ninguna

### Certificación pago aportes

Con base en el *Certificado de aportes y pago de parafiscales firmado por el revisor*, el contratista para el trámite de pago mensual durante la ejecución del contrato, se pudo verificar el cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

### Información de interés documental.

N/A

### Evaluación del contratista

|     |                     |
|-----|---------------------|
| N/A | No aplica           |
| 0   | No cumple           |
| 1   | Cumple mínimamente  |
| 2   | Cumple parcialmente |
| 3   | Cumple plenamente   |

| Criterios                                                       |                                                                                         | Valoración de 0-3 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio.      | Cumple con el objeto del contrato                                                       | 3                 |
|                                                                 | La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido    | 3                 |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos del supervisor | Las respuestas dadas por los proveedores fueron acordes con la solicitud del supervisor | 3                 |
|                                                                 | Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades          | 3                 |
| Cumplimiento                                                    | Del objeto contractual.                                                                 | 3                 |
|                                                                 | Entrega justo a tiempo (según lo acordado con el supervisor)                            | 3                 |

**Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista**

El supervisor del contrato de 200148-0-2020 certifica que AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A, identificado con NIT N° 830.126.395-7., cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el 01/06/2020 al 30/06/2020.

Para constancia se firma a los 17 días del mes de Julio de 2020.

**Supervisores:**



**LUIS GABRIEL GONZALEZ CUELLAR**

Asesor  
Dirección Distrital de Cobro  
Secretaria Distrital de Hacienda



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**ALEIDA FONSECA MARIN**

Jefe Oficina Educación Tributaria (E)  
Dirección de Impuestos de Bogotá  
Secretaria Distrital de Hacienda



Contrato: 200148-2020

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA 21-09-2020 01:26:53

Página 1 de 1

Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE20814 O 1 Fol:1 Anex:3

**Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción**

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento y obligaciones del Contrato No. 200148-2020 de 15 de Abril de 2020, así:

**ORIGEN:** Sd-247 - SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO  
**DESTINO:** SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA/SEGURA M  
**ASUNTO:** CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO 200148-0-2  
**OBJETO:** Cumplimiento y obligaciones del Contrato No.

**Contratista:** AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A  
**NIT / C.C.:** NIT-830126395  
**Valor a Cancelar:** ONCE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS SETENTA Y UN PESOS M/CTE PESOS M/CTE (\$11,347,571)  
**Nro. Factura o Cuenta de Cobro:** BGN37455  
**Fecha Factura o Cuenta de Cobro:** 11/08/2020  
**Periodo Certificado:** Entre el 01 de Junio de 2020 y el 30 de Junio de 2020

| UNIDAD EJECUTORA ? RUBRO PRESUPUESTAL                                           | VALOR A PAGAR POR |         | IVA       | TOTAL      | VR. AMORTIZA | Vr. PAGAR  |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|-----------|------------|--------------|------------|
|                                                                                 | SERVICIOS         | COMPRAS |           |            |              |            |
| 01 - 01 - 3-3-1-15-07-44-1087-192 *** 192 - Modernización tecnológica de la SDH | 9,535,774         | 0       | 1,811,797 | 11,347,571 | 0            | 11,347,571 |
| <b>TOTALES</b>                                                                  | 9,535,774         | 0       | 1,811,797 | 11,347,571 | 0            | 11,347,571 |

**FUENTES DE FINANCIACIÓN**

| Vigencia | UE | Depend. | CDP | RP  | Rubro | Desc. Rubro                                                          | Código Fuente | Descripción Fuente                    | Vr. Fuente    |
|----------|----|---------|-----|-----|-------|----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------|---------------|
| 2020     | 01 | 212000  | 128 | 210 | 21817 | 192 -Modernización tecnológica de la SDH *** 3-3-1-15-07-44-1087-192 | 01-12         | Recursos del Distrito- Otros Distrito | 11,347,571.00 |

**Detalle de Bienes y Servicios recibidos**

| Item | Descripción                               | Unid. Medida | Vir. Unidad | Cantidad | Subtotal  | Vir. Iva  | Vir.Total  |
|------|-------------------------------------------|--------------|-------------|----------|-----------|-----------|------------|
| 2    | Implementación de soluciones tecnológicas |              | 9,535,774   | 1        | 9,535,774 | 1,811,797 | 11,347,571 |

**1. Servicio recibido:**

Verificado el servicio prestado, éste cumplió con el 100% de los factores de calidad establecidos en la ficha técnica, pliego de condiciones de la propuesta y la oferta económica definitiva.

**2. Análisis Técnico y Financiero:**

Se verificó que el servicio contratado durante el período comprendido entre el 01 al 30 de junio de 2020, cumpliera al 100% con las características y especificaciones técnicas del servicio contratado, así como con las condiciones contratadas con el Distrito Capital.

**3. Constancia:**

Se verifica y deja constancia que la Empresa Américas BPS, en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Presentó certificación del revisor fiscal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF. Que adicionalmente, el informe de ejecución presentado por la firma contratista, reposa en la correspondiente carpeta de supervisión.

En Bogotá D.C., al 11 de Agosto de 2020

**FIRMA**  
  
**FONSECA MARIN ALEIDA**  
SUBDIRECTOR (A) DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO  
  
**GONZALEZ CUÉLLAR LUIS GABRIEL**  
ASESOR 105-05

Carrera 30 N°. 25 - 90  
PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195  
www.haciendabogota.gov.co  
NIT 899.999.061-9  
Bogotá, D.C. - Colombia  
Código Postal 111311



SECRETARÍA DE  
**HACIENDA**

41-F.01  
V.7  
vss12c-16-8



**Building a better  
working world**

Señores  
Americas Business Process Services S.A.  
Bogotá D.C.

CA-202008-661-1

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros terminados al 31 de diciembre de 2019, no incluidos aquí, de Americas Business Process Services S.A., identificada con NIT. 830.126.395-7. Así mismo he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el período comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2020 de las subcuentas 23700503 "Pagos de Aportes para Salud", 23709502 "Pagos Atep Riesgos Profesionales", 23700507 "Pagos de Aportes para Pensión", 23701002 "Pagos de Aportes a Cajas de Compensación Familiar", 23701004 "Pago de Aportes al ICBF" y 23701006 "Pagos de Aportes SENA" incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por el periodo antes mencionado.

La información financiera y contable, es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Mi auditoría la llevé a cabo con el propósito de formarme una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros tomados en conjunto y no sobre partidas individuales; sin embargo, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Esta certificación se expide por solicitud de la Compañía en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Diana Patricia Acosta Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 206236-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Cali, Valle.  
31 de agosto de 2020

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No 98 - 07  
Edificio Pijao Green Office  
Tercer Piso  
Tel: +57 (1) 484 7000  
Fax: +57 (1) 484 7474

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Medellín – Antioquia  
Carrera 43A No. 3 Sur-130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 – Piso 14  
Tel: +57 (4) 369 8400  
Fax: +57 (4) 369 8484

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Cali – Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 6N – 61  
Edificio Siglo XXI  
Oficina 502-510  
Tel: +57 (2) 485 6280  
Fax: +57 (2) 661 8007

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No 59 – 61  
Edificio Centro Empresarial Las Américas II  
Oficina 311  
Tel: +57 (5) 385 2201  
Fax: +57 (5) 369 0580



Américas Business Process Services S.A.  
NIT: 830126395-7  
Page 1 of 1

FACTURA ELECTRÓNICA  
DE VENTA No.

BGN37455

**FACTURADO A**

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

**DESPACHADO A**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                                                                                                                                                                             |                                                                                                                              | CODIGO CLIENTE  | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                                                                                                                                                                             |                                                                                                                              | 112993410       | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                                                                                                                                                                        |                                                                                                                              |                 |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                 |                  | 24004718                         | 11-AGO-2020 10:43 | 10-SEP-2020       |
| CÓDIGO ARTÍCULO                                                                                                                                                                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                  | UNIDAD DE VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 1. SERVICIO DE CALL CENTER - JUNIO DE 2020 - bpo01--10 - IT-BPO-CC-7-1 Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente | estándar        | 1                | 5,080,832.00                     | 5,080,832.00      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 2. bpo01--1 - IT-BPO-CC-10-3 Minuto de conexión outbound entre fijos y ciudades principales                                  | estándar        | 1                | 248,344.40                       | 248,344.40        | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 3. bpo01--2 - IT-BPO-CC-10-6 Minuto de conexión outbound de fijos a celular.                                                 | estándar        | 1                | 503,251.47                       | 503,251.47        | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 4. bpo01--3 - IT-BPO-CC-15-1 SMS 4.000.000                                                                                   | estándar        | 1                | 2,970,901.75                     | 2,970,901.75      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 5. bpo01--4 - IT-BPO-CC-16-1 Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                                                         | estándar        | 1                | 27,179.43                        | 27,179.43         | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 6. bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1 Cargo PRI (primary rate interface)                                                              | estándar        | 1                | 705,265.29                       | 705,265.29        | 19                |
| Sub-Total                                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                 |                  |                                  | 9,535,774.34      |                   |
| IVA                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                              |                 |                  |                                  | 1,811,797.12      |                   |
| Total                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                              |                 |                  |                                  | 11,347,571.46     |                   |
| <b>OBSERVACIONES:</b><br>Cobrador: JULIO PEREIRA<br>BOGOTÁ 01-075<br>AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A. NIT.830126395-7<br><br>Total Líneas: 6<br>Fecha Entrega Bienes: 2020-08-11 |                                                                                                                              |                 |                  |                                  |                   |                   |

CUFE:9db1aeb8716cc2b03eb5e0eea35593a2a8fa3a891fef67339b131f8e7630692045612bfb7f2418208f4adb29544ba44a

AUTORIZACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA No. 18763002265670 DE 02-12-2019 a 02-12-2021 PREFIJO BGN RANGO 35801 A 38800  
ABSTENERSE DE EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA.  
GRAN CONTRIBUYENTE RESOLUCIÓN DIAN No 012635 DICIEMBRE 14 DE 2018  
SOMOS AUTORRETENEDORES DE RENTA SEGUN RESOLUCIÓN DIAN No. 00039 DE 05 DE ENERO DE 2005.

ESTA FACTURA CAUSARA INTERESES POR MORA MENSUAL O PROPORCIONAL A PARTIR DE LA FECHA ACORDADA DE ACUERDO A LO PACTADO CONTRACTUALMENTE.  
FAVOR GIRAR CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE Américas Business Process Services S.A.

| BASE         | IVA% | IVA          |
|--------------|------|--------------|
| 9,535,774.34 | 19   | 1,811,797.12 |

- ORIGINAL -

Representación Gráfica de Factura Electrónica De Venta

Fecha Validación DIAN: 11/08/2020 10:48:27-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0

**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR AMÉRICAS BUSINESS PROCESS  
SERVICES S.A.**

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**

**REPORTE DE GESTIÓN**

**JUNIO 2020**

## **CONTENIDO**

---

**1. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

**2. ESCENARIO DEL SERVICIO**

**3. FACTURACION**

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**Tema:** Informe de Actividades Realizadas – Junio

**Referencia:** Orden de Compra 47216 de 2020

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *"Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad"*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 30 de Junio de 2020:

## GESTION MAILING JUNIO 2020

| Acciones | Cliente                         | Campaña                          | Asunto                                             | Fecha            | Total  | Procesados | Entregados      | Rechazo           |
|----------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|--------|------------|-----------------|-------------------|
| ⋮ ▼      | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | Boletín de deudores morosos ...  | Reporte Boletín de Deudores Morosos del Estado ... | 2020/06/27 14:16 | 52491  | 47426      | 43768 (83,37%)  | 8836 (16,83%)     |
| ⋮ ▼      | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | Base Colegios Privados           | Base Colegios Privados                             | 2020/06/26 15:55 | 2280   | 2276       | 2002 (86,37%)   | 369 (15,92%)      |
| ⋮ ▼      | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | Programa de Fidelización Vehi... | Programa de Fidelización Vehículos 2020            | 2020/06/26 14:51 | 598445 | 561552     | 504225 (84,25%) | 100928 (16,86...) |
| ⋮ ▼      | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | Pago saldo pendiente de la ob... | Pago saldo pendiente de la obligación              | 2020/06/26 12:13 | 1882   | 1787       | 1279 (67,96%)   | 560 (29,76%)      |
| ⋮ ▼      | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | 23062020 Beneficios Decreto ...  | Beneficios Decreto 678 de 2020 para pago de imp... | 2020/06/23 14:54 | 7902   | 7610       | 5024 (63,57%)   | 3214 (40,67%)     |
| ⋮ ▼      | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | 23062020 Beneficios Decreto ...  | Beneficios Decreto 678 de 2020 para pago de imp... | 2020/06/23 14:33 | 9058   | 8723       | 6586 (72,69%)   | 2738 (30,22%)     |
| ⋮ ▼      | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | 23062020 Beneficios Decreto ...  | Beneficios Decreto 678 de 2020 para pago de imp... | 2020/06/23 14:20 | 7576   | 7370       | 6573 (86,73%)   | 1133 (14,95%)     |
| ⋮ ▼      | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | 23062020 Beneficios Decreto ...  | Beneficios Decreto 678 de 2020 para pago de imp... | 2020/06/23 14:10 | 17927  | 17309      | 14417 (80,41%)  | 3684 (20,55%)     |
| ⋮ ▼      | CCA_Secretaria de Hacienda_6... | 12-06-2020 Información Progr...  | Información Programa de Apoyo al Empleo Forma...   | 2020/06/12 11:05 | 174689 | 173981     | 160591 (91,91%) | 13808 (7,9%)      |
|          |                                 |                                  |                                                    |                  | Total: |            |                 |                   |
|          |                                 |                                  |                                                    |                  | 872250 |            |                 |                   |

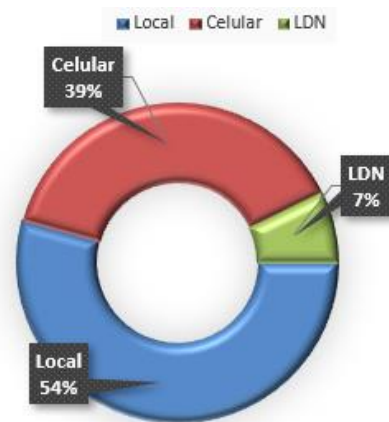
## GESTION MSM JUNIO 2020

| Acciones | Cliente                      | Campaña *                           | Mensaje                                                       | Fecha            | Total         | Entregados    | Error      |
|----------|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------|---------------|---------------|------------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haciend... | 16062020 Programa Empleo For...     | Alcaldía de Bogota y SDH informa que puedes acceder al ...    | 2020/06/17 10:07 | 48853         | 48727         | 126        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haciend... | BDME                                | HaciendaBogota lo invita a consultar el estado de sus obil... | 2020/06/27 12:47 | 1017          | 1017          | 0          |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haciend... | Fidelización VH 2020                | HaciendaBogota te recuerda que el 3 de julio vence el pla...  | 2020/06/26 14:49 | 457976        | 457950        | 26         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haciend... | Programa Fidelización Predial Re... | Hacienda Bogota Le recuerda Pagar por CUOTAS el Impu...       | 2020/06/26 14:57 | 117892        | 117892        | 0          |
|          |                              |                                     |                                                               |                  | Total: 625738 | Total: 625586 | Total: 152 |

## CONSUMO MINUTOS OUTBOUN JUNIO 2020

**Prefijo**

813



| Tipo de Llamada      | Minutos Consumidos |
|----------------------|--------------------|
| Local                | 1.355              |
| Celular              | 963                |
| LDN                  | 180                |
| <b>Total general</b> | <b>2.498</b>       |

| Tipo de Llamada      | Minutos Consumidos |
|----------------------|--------------------|
| Claro Móvil          | 632                |
| Movistar             | 160                |
| Tigo                 | 140                |
| Avantel              | 31                 |
| <b>Total general</b> | <b>963</b>         |

| Etiquetas de fila    | Celular    | Local        | LDN        | Total general |
|----------------------|------------|--------------|------------|---------------|
| 24/06/2020           | 156        | 361          | 43         | 560           |
| 25/06/2020           | 182        | 392          | 0          | 574           |
| 26/06/2020           | 256        | 352          | 93         | 701           |
| 30/06/2020           | 369        | 250          | 44         | 663           |
| <b>Total general</b> | <b>963</b> | <b>1.355</b> | <b>180</b> | <b>2.498</b>  |



## INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN

### Aspectos Generales

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATO No.</b>                               | <b>200148-0-2020</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>OBJETO</b>                                     | Contratar servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH.                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>                   | TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES QUINCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE (\$ 367,015,859.00) 1- Pesos colombianos - El valor del contrato incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar, y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos |
| <b>CONTRATISTA</b>                                | <b>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>                       | 15/04/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>FECHA DE INICIO</b>                            | 21 de abril de 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>PLAZO INICIAL</b>                              | 9 mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución, previa expedición del registro presupuestal.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>PLAZO FINAL</b>                                | 20 de enero de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO</b> | Del 01/07/2020 al 31/07/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>SUPERVISOR</b>                                 | Luis Gabriel González Cuellar<br>Asesor Dirección Distrital de Cobro<br>Aleida Fonseca Marín<br>Jefe Oficina de Educación Tributaria (E)                                                                                                                                                                                                      |

### Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

#### OBLIGACIONES GENERALES

1. Acató la constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Cumplió con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones esenciales, así como en la propuesta que presentó
3. Durante la ejecución del contrato dio cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, aportes parafiscales y riesgos labores, cuando haya lugar, y presentó los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que lo adicionen, complementen o modifiquen.
4. El contratista constituyó las garantías necesarias y pactadas que fueron requeridas por la SDH en el presente contrato.
5. El contratista garantizó la calidad de los bienes y servicios contratados y respondió por ellos.
6. Colaboró con la SDH para que el objeto contratado se cumpliera y que fuera de la mejor calidad.
7. El contratista obró con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamiento del mismo.
8. Reportó de manera inmediata las novedades o anomalías al supervisor del contrato.
9. El contratista salvaguardó la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades ejecutó, siendo ésta sólo de la SDH, salvo requerimiento de la autoridad competente.
10. El contratista acató las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le impartió la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C por conducto del supervisor del contrato.

## OBLIGACIONES ESPECIALES

Las estipuladas en la cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores" del contrato de Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017

### Pagos realizados al Contratista a la fecha.

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma -0- por concepto de la ejecución del contrato **200148-0-2020**. La información financiera para informe mensual se puede obtener del Sistema de Contratación (SISCO) – Contrato administrativo - Reporte de control de contratos para interventoría.

### Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).

N/A

### Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (si lo hubiere)

N/A

## Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *“Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad”*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 31 de Julio de 2020:

### GESTION MAILING JULIO 2020

| Acciones | Cliente                          | Campaña                    | Asunto                                   | Fecha                           | Total            | Procesa... | Entrega...     | Recha...      |
|----------|----------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|---------------------------------|------------------|------------|----------------|---------------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac...         | Programa Fidelización ...  | Impuesto de Vehículos                    | 2020/07/23 11...                | 438549           | 378884     | 353339 (80,... | 86273 (19,... |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac...         | Estrategia Artículo 7 D... | Estrategia Artículo 7 DCTO 678 de 202... | 2020/07/15 16...                | 859              | 831        | 662 (76,62%)   | 203 (23,5%)   |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac...         | Estrategia Artículo 7 D... | Estrategia Artículo 7 DCTO 678 de 2020   | 2020/07/15 15...                | 1825             | 1711       | 1305 (71,51... | 509 (27,89... |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac...         | Programa Control Exte...   | Ponte al Día con el ICA                  | 2020/07/10 15...                | 2084             | 2004       | 1843 (88,39... | 244 (11,7%)   |
| ⋮        | IMPUESTO PREDIAL PAGO POR CUOTAS |                            | IMPUESTO PREDIAL PAGO POR CUOTAS         | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/07/29 17:59 | 32.594     |                |               |

### GESTION MSM JULIO 2020

| Acciones | Cliente                | Campaña                     | Mensaje                                        | Fecha            | Total         | Entregados    | Error     |
|----------|------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|------------------|---------------|---------------|-----------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Procesos estrategia 678     | Acojase al descot del 678-2020 Su proceso ...  | 2020/07/30 13:17 | 478           | 478           | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Programa de Fidelizació...  | HaciendaBogota te recuerda que el 31 de j...   | 2020/07/29 13:28 | 4715          | 4715          | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Estructura mensajes de t... | Acojase al descot, del 678-2020 Su proceso ... | 2020/07/24 17:17 | 2155          | 2151          | 4         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Estructura mensajes de t... | Acojase al descot, del 678-2020 Su proceso ... | 2020/07/24 16:53 | 3             | 3             | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Programa Fidelización V...  | Hacienda Bogota Le recuerda Pagar el Imp...    | 2020/07/22 19:01 | 360160        | 360135        | 25        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Programa Fidelización V...  | Hacienda Bogota Le recuerda Pagar el Imp...    | 2020/07/22 18:33 | 1             | 1             | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Programa Fidelización V...  | Hacienda Bogota Le recuerda Pagar el Imp...    | 2020/07/22 18:26 | 3             | 0             | 3         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | rograma Control Extensi...  | Haciendabogota Le recuerda declarar y pa...    | 2020/07/10 15:25 | 274           | 274           | 0         |
|          |                        |                             |                                                |                  | Total: 367789 | Total: 367757 | Total: 32 |

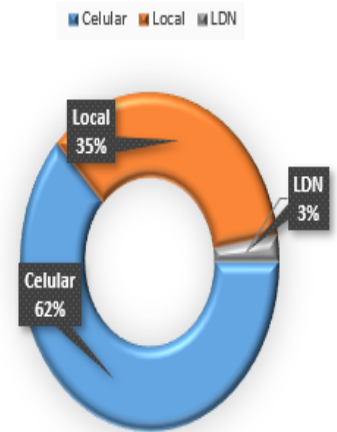
## CONSUMO MINUTOS OUTBOUN JULIO 2020

**Prefijo**  

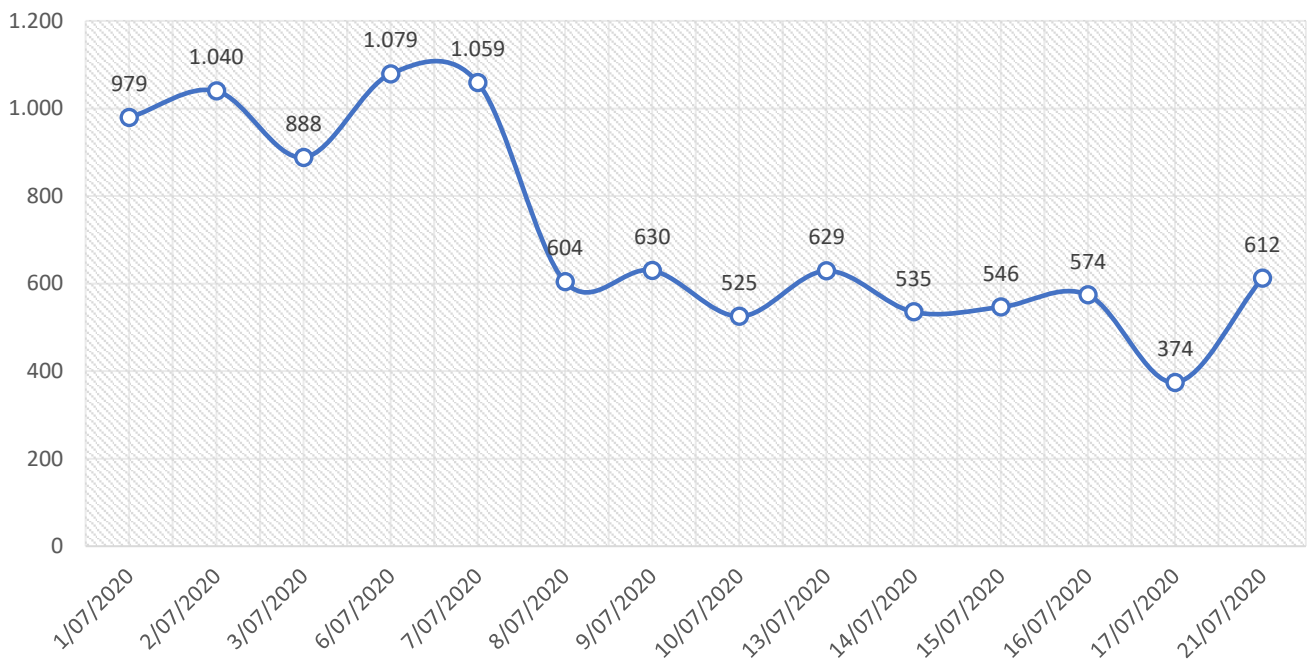
813

| Tipo de Llamada      | Minutos Consumidos |
|----------------------|--------------------|
| Celular              | 6.280              |
| Local                | 3.531              |
| LDN                  | 263                |
| <b>Total general</b> | <b>10.074</b>      |

| Tipo de Llamada      | Minutos Consumidos |
|----------------------|--------------------|
| Claro Móvil          | 3.768              |
| Movistar             | 1.622              |
| Tigo                 | 601                |
| Avantel              | 289                |
| <b>Total general</b> | <b>6.280</b>       |



### Minutos Por Día



| Etiquetas de fila    | Celular      | Local        | LDN        | Total general |
|----------------------|--------------|--------------|------------|---------------|
| 1/07/2020            | 504          | 402          | 73         | 979           |
| 2/07/2020            | 636          | 288          | 116        | 1.040         |
| 3/07/2020            | 751          | 137          | 0          | 888           |
| 6/07/2020            | 737          | 336          | 6          | 1.079         |
| 7/07/2020            | 558          | 492          | 9          | 1.059         |
| 8/07/2020            | 354          | 248          | 2          | 604           |
| 9/07/2020            | 412          | 216          | 2          | 630           |
| 10/07/2020           | 352          | 171          | 2          | 525           |
| 13/07/2020           | 460          | 167          | 2          | 629           |
| 14/07/2020           | 383          | 149          | 3          | 535           |
| 15/07/2020           | 413          | 120          | 13         | 546           |
| 16/07/2020           | 415          | 157          | 2          | 574           |
| 17/07/2020           | 180          | 177          | 17         | 374           |
| 21/07/2020           | 125          | 471          | 16         | 612           |
| <b>Total general</b> | <b>6.280</b> | <b>3.531</b> | <b>263</b> | <b>10.074</b> |

**Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.**

N/A

**Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (si lo hubiere)**

No se presentó

**Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.**

No se presentó

**Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.**

No se presentó

**Estado de las garantías**

N/A

**Póliza N° Expedida por:**

N/A

**Datos Suspensión de Contrato**

N/A

**Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).**

Ninguna

**Certificación pago aportes**

Con base en el *Certificado de aportes y pago de parafiscales firmado por el revisor*, el contratista para el trámite de pago mensual durante la ejecución del contrato, se pudo verificar el cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

**Información de interés documental.**

N/A

**Evaluación del contratista**

|     |                     |
|-----|---------------------|
| N/A | No aplica           |
| 0   | No cumple           |
| 1   | Cumple mínimamente  |
| 2   | Cumple parcialmente |
| 3   | Cumple plenamente   |

| Criterios                                                       |                                                                                         | Valoración de 0-3 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio.      | Cumple con el objeto del contrato                                                       | 3                 |
|                                                                 | La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido    | 3                 |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos del supervisor | Las respuestas dadas por los proveedores fueron acordes con la solicitud del supervisor | 3                 |
|                                                                 | Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades          | 3                 |
| Cumplimiento                                                    | Del objeto contractual.                                                                 | 3                 |
|                                                                 | Entrega justo a tiempo (según lo acordado con el supervisor)                            | 3                 |

**Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista**

El supervisor del contrato de 200148-0-2020 certifica que AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A, identificado con NIT N° 830.126.395-7., cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el 01/07/2020 al 31/07/2020.

Para constancia se firma a los 15 días del mes de agosto de 2020.

**Supervisores:**



**LUIS GABRIEL GONZALEZ CUELLAR**

Asesor

Dirección Distrital de Cobro

Secretaria Distrital de Hacienda



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**ALEIDA FONSECA MARIN**

Jefe Oficina Educación Tributaria (E)

Dirección de Impuestos de Bogotá

Secretaria Distrital de Hacienda



Contrato: 200148-2020  
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 21309-2020 01:28:37  
Página 1 de 1  
Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE20816 O 1 Fol:1 Anex:3  
ORIGEN: Sd:248 - SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO  
ASUNTO: CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO 200148-0-2  
OBJETO: Pago de obligaciones del Contrato No.

### Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del contrato No. 200148-2020 de 15 de Abril de 2020, así:

Contratista: AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.  
NIT / C.C.: NIT-830126395  
Valor a Cancelar : TRECE MILLONES CIENTO OCHENTA MIL CIENTO CUARENTA Y CINCO PESOS M/CTE PESOS M/CTE (\$13,180,145)  
BGN37479  
Nro. Factura o Cuenta de Cobro: 12/08/2020  
Fecha Factura o Cuenta de Cobro: 12/08/2020  
Periodo Certificado: Entre el 01 de Julio de 2020 y el 31 de Julio de 2020

| UNIDAD EJECUTORA ? RUBRO PRESUPUESTAL                                           | VALOR A PAGAR POR |         | IVA       | TOTAL      | VR. AMORTIZA | Vr. PAGAR  |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|-----------|------------|--------------|------------|
|                                                                                 | SERVICIOS         | COMPRAS |           |            |              |            |
| 01 - 01 - 3-3-1-15-07-44-1087-192 *** 192 - Modernización tecnológica de la SDH | 11,075,752        | 0       | 2,104,393 | 13,180,145 | 0            | 13,180,145 |
| <b>TOTALES</b>                                                                  | 11,075,752        | 0       | 2,104,393 | 13,180,145 | 0            | 13,180,145 |

#### FUENTES DE FINANCIACIÓN

| Vigencia | UE | Depend. | CDP | RP  | Rubro | Desc. Rubro                                                          | Código Fuente | Descripción Fuente                    | Vr. Fuente    |
|----------|----|---------|-----|-----|-------|----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------|---------------|
| 2020     | 01 | 212000  | 128 | 210 | 21817 | 192 -Modernización tecnológica de la SDH *** 3-3-1-15-07-44-1087-192 | 01-12         | Recursos del Distrito- Otros Distrito | 13,180,145.00 |

#### Detalle de Bienes y Servicios recibidos

| Item | Descripción                               | Unid. Medida | Vir. Unidad | Cantidad | Subtotal   | Vir. Iva  | Vir.Total  |
|------|-------------------------------------------|--------------|-------------|----------|------------|-----------|------------|
| 3    | Implementación de soluciones tecnológicas |              | 11,075,752  | 1        | 11,075,752 | 2,104,393 | 13,180,145 |

#### 1. Servicio recibido:

Verificado el servicio prestado, éste cumplió con el 100% de los factores de calidad establecidos en la ficha técnica, pliego de condiciones de la propuesta y la oferta económica definitiva.

#### 2. Análisis Técnico y Financiero:

Se verificó que el servicio contratado durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de julio de 2020, cumpliera al 100% con las características y especificaciones técnicas del servicio contratado, así como con las condiciones contratadas con el Distrito Capital.

#### 3. Constancia:

Se verifica y deja constancia que la Empresa Américas BPS, en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Presentó certificación del revisor fiscal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF. Que adicionalmente, el informe de ejecución presentado por la firma contratista, reposa en la correspondiente carpeta de supervisión.

En Bogotá D.C., al 12 de Agosto de 2020

FIRMA  
  
FONSECA MARIN ALEIDA  
SUBDIRECTOR (A) DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO  
  
GONZALEZ CUELLAR LUIS GABRIEL  
ASESOR 105-05

Carrera 30 N°. 25 - 90  
PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195  
www.haciendabogota.gov.co  
NIT 899.999.061-9  
Bogotá, D.C. - Colombia  
Código Postal 111311



SECRETARÍA DE  
HACIENDA

41-F.01  
V.7  
vss12c-16-8



**Building a better  
working world**

Señores  
Americas Business Process Services S.A.  
Bogotá D.C.

CA-202008-661-1

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros terminados al 31 de diciembre de 2019, no incluidos aquí, de Americas Business Process Services S.A., identificada con NIT. 830.126.395-7. Así mismo he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el período comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2020 de las subcuentas 23700503 "Pagos de Aportes para Salud", 23709502 "Pagos Atep Riesgos Profesionales", 23700507 "Pagos de Aportes para Pensión", 23701002 "Pagos de Aportes a Cajas de Compensación Familiar", 23701004 "Pago de Aportes al ICBF" y 23701006 "Pagos de Aportes SENA" incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por el periodo antes mencionado.

La información financiera y contable, es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Mi auditoría la llevé a cabo con el propósito de formarme una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros tomados en conjunto y no sobre partidas individuales; sin embargo, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Esta certificación se expide por solicitud de la Compañía en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Diana Patricia Acosta Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 206236-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Cali, Valle.  
31 de agosto de 2020

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No 98 - 07  
Edificio Pijao Green Office  
Tercer Piso  
Tel: +57 (1) 484 7000  
Fax: +57 (1) 484 7474

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Medellín – Antioquia  
Carrera 43A No. 3 Sur-130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 – Piso 14  
Tel: +57 (4) 369 8400  
Fax: +57 (4) 369 8484

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Cali – Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 6N – 61  
Edificio Siglo XXI  
Oficina 502-510  
Tel: +57 (2) 485 6280  
Fax: +57 (2) 661 8007

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No 59 – 61  
Edificio Centro Empresarial Las Américas II  
Oficina 311  
Tel: +57 (5) 385 2201  
Fax: +57 (5) 369 0580



Américas Business Process Services S.A.  
NIT: 830126395-7

Page 1 of 1

FACTURA ELECTRÓNICA  
DE VENTA No.

BGN37479

**FACTURADO A**

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

**DESPACHADO A**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                                                                                                                                                                             |                                                                                                                              | CODIGO CLIENTE  | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                                                                                                                                                                             |                                                                                                                              | 112993410       | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                                                                                                                                                                        |                                                                                                                              |                 |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                 |                  | 24004765                         | 12-AGO-2020 15:55 | 11-SEP-2020       |
| CÓDIGO ARTÍCULO                                                                                                                                                                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                  | UNIDAD DE VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 1. SERVICIO DE CALL CENTER - JULIO DE 2020 - bpo01--10 - IT-BPO-CC-7-1 Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente | estándar        | 1                | 5,080,832.00                     | 5,080,832.00      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 2. bpo01--1 - IT-BPO-CC-10-3 Minuto de conexión outbound entre fijos y ciudades principales                                  | estándar        | 1                | 647,161.68                       | 647,161.68        | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 3. bpo01--2 - IT-BPO-CC-10-6 Minuto de conexión outbound de fijos a celular.                                                 | estándar        | 1                | 2,880,817.47                     | 2,880,817.47      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 4. bpo01--3 - IT-BPO-CC-15-1 SMS 4.000.000                                                                                   | estándar        | 1                | 1,746,845.75                     | 1,746,845.75      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 5. bpo01--4 - IT-BPO-CC-16-1 Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                                                         | estándar        | 1                | 14,830.04                        | 14,830.04         | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 6. bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1 Cargo PRI (primary rate interface)                                                              | estándar        | 1                | 705,265.29                       | 705,265.29        | 19                |
| Sub-Total                                                                                                                                                                               |                                                                                                                              |                 |                  |                                  | 11,075,752.23     |                   |
| IVA                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                              |                 |                  |                                  | 2,104,392.92      |                   |
| Total                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                              |                 |                  |                                  | 13,180,145.15     |                   |
| <b>OBSERVACIONES:</b><br>Cobrador: JULIO PEREIRA<br>BOGOTÁ 01-075<br>AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A. NIT.830126395-7<br><br>Total Líneas: 6<br>Fecha Entrega Bienes: 2020-08-12 |                                                                                                                              |                 |                  |                                  |                   |                   |

CUFE:c358121790ef7b0e6be41900a38bacaa7c2a0d7b7628daf811ebbf440f9694845b440c7442edd9050be2a67bc3c68af9

AUTORIZACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA No. 18763002265670 DE 02-12-2019 a 02-12-2021 PREFIJO BGN RANGO 35801 A 38800  
ABSTENERSE DE EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA.  
GRAN CONTRIBUYENTE RESOLUCIÓN DIAN No 012635 DICIEMBRE 14 DE 2018  
SOMOS AUTORETENEDORES DE RENTA SEGUN RESOLUCIÓN DIAN No. 00039 DE 05 DE ENERO DE 2005.

| BASE          | IVA% | IVA          |
|---------------|------|--------------|
| 11,075,752.23 | 19   | 2,104,392.92 |

ESTA FACTURA CAUSARA INTERESES POR MORA MENSUAL O PROPORCIONAL A PARTIR DE LA FECHA ACORDADA DE ACUERDO A LO PACTADO CONTRACTUALMENTE.  
FAVOR GIRAR CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE Américas Business Process Services S.A.

- ORIGINAL -

Representación Gráfica de Factura Electrónica De Venta

Fecha Validación DIAN: 12/08/2020 16:51:06-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0

**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR AMÉRICAS BUSINESS PROCESS  
SERVICES S.A.**

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**

**REPORTE DE GESTIÓN**

**JULIO 2020**

## **CONTENIDO**

---

**1. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

**2. ESCENARIO DEL SERVICIO**

**3. FACTURACION**

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**Tema:** Informe de Actividades Realizadas – Julio

**Referencia:** Orden de Compra 47216 de 2020

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *"Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad"*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 31 de Julio de 2020:

### GESTION MAILING JULIO 2020

| Acciones | Cliente                                                                                                                               | Campaña                    | Asunto                                   | Fecha            | Total         | Procesa... | Entrega...     | Recha...      |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|------------------|---------------|------------|----------------|---------------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac...                                                                                                              | Programa Fidelización ...  | Impuesto de Vehículos                    | 2020/07/23 11... | <b>438549</b> | 378884     | 353339 (80,... | 86273 (19,... |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac...                                                                                                              | Estrategia Artículo 7 D... | Estrategia Artículo 7 DCTO 678 de 202... | 2020/07/15 16... | <b>859</b>    | 831        | 662 (76,62%)   | 203 (23,5%)   |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac...                                                                                                              | Estrategia Artículo 7 D... | Estrategia Artículo 7 DCTO 678 de 2020   | 2020/07/15 15... | <b>1825</b>   | 1711       | 1305 (71,51... | 509 (27,89... |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Hac...                                                                                                              | Programa Control Exte...   | Ponte al Día con el ICA                  | 2020/07/10 15... | <b>2084</b>   | 2004       | 1843 (88,39... | 244 (11,7%)   |
| ⋮        | IMPUESTO PREDIAL PAGO POR CUOTAS    IMPUESTO PREDIAL PAGO POR CUOTAS    CCA_Secretaria de Hacienda_6274    2020/07/29 17:59    32.594 |                            |                                          |                  |               |            |                |               |

### GESTION MSM JULIO 2020

| Acciones | Cliente                | Campaña                     | Mensaje                                       | Fecha            | Total                | Entregados           | Error            |
|----------|------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Procesos estrategia 678     | Acojase al descto del 678-2020 Su proceso ... | 2020/07/30 13:17 | <b>478</b>           | 478                  | 0                |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Programa de Fidelizació...  | HaciendaBogota te recuerda que el 31 de j...  | 2020/07/29 13:28 | <b>4715</b>          | 4715                 | 0                |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Estructura mensajes de t... | Acojase al desct, del 678-2020 Su proceso ... | 2020/07/24 17:17 | <b>2155</b>          | 2151                 | 4                |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Estructura mensajes de t... | Acojase al desct, del 678-2020 Su proceso ... | 2020/07/24 16:53 | <b>3</b>             | 3                    | 0                |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Programa Fidelización V...  | Hacienda Bogota Le recuerda Pagar el Imp...   | 2020/07/22 19:01 | <b>360160</b>        | 360135               | 25               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Programa Fidelización V...  | Hacienda Bogota Le recuerda Pagar el Imp...   | 2020/07/22 18:33 | <b>1</b>             | 1                    | 0                |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | Programa Fidelización V...  | Hacienda Bogota Le recuerda Pagar el Imp...   | 2020/07/22 18:26 | <b>3</b>             | 0                    | 3                |
| ⋮        | CCA_Secretaria de H... | rograma Control Extensi...  | Haciendabogota Le recuerda declarar y pa...   | 2020/07/10 15:25 | <b>274</b>           | 274                  | 0                |
|          |                        |                             |                                               |                  | <b>Total: 367789</b> | <b>Total: 367757</b> | <b>Total: 32</b> |

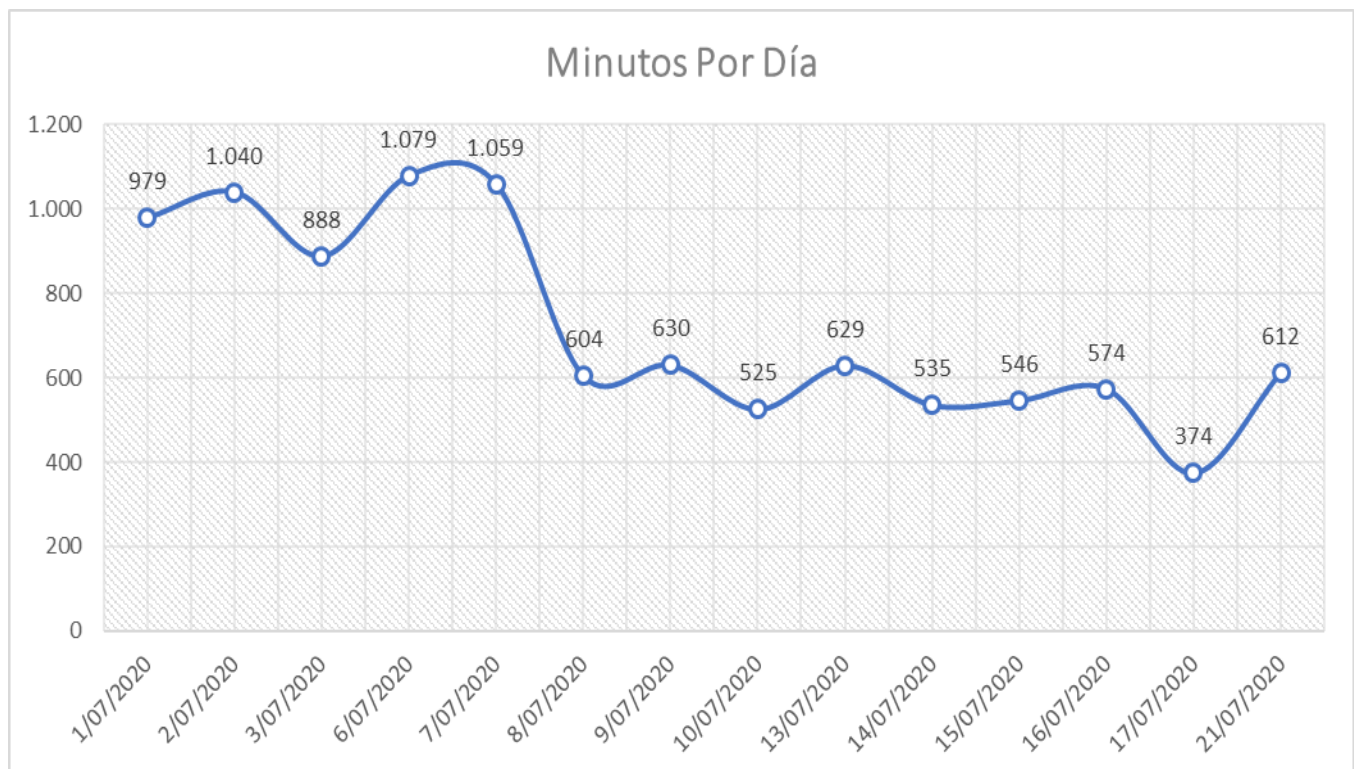
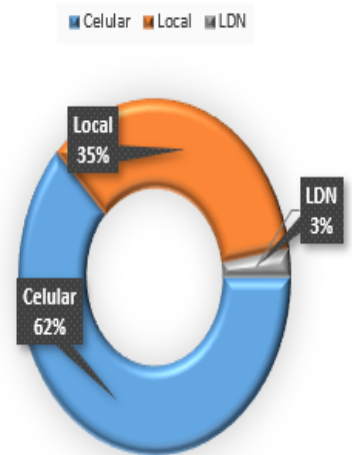
## CONSUMO MINUTOS OUTBOUN JULIO 2020

Prefijo

813

| Tipo de Llamada      | Minutos Consumidos |
|----------------------|--------------------|
| Celular              | 6.280              |
| Local                | 3.531              |
| LDN                  | 263                |
| <b>Total general</b> | <b>10.074</b>      |

| Tipo de Llamada      | Minutos Consumidos |
|----------------------|--------------------|
| Claro Móvil          | 3.768              |
| Movistar             | 1.622              |
| Tigo                 | 601                |
| Avantel              | 289                |
| <b>Total general</b> | <b>6.280</b>       |



| Etiquetas de fila    | Celular      | Local        | LDN        | Total general |
|----------------------|--------------|--------------|------------|---------------|
| 1/07/2020            | 504          | 402          | 73         | 979           |
| 2/07/2020            | 636          | 288          | 116        | 1.040         |
| 3/07/2020            | 751          | 137          | 0          | 888           |
| 6/07/2020            | 737          | 336          | 6          | 1.079         |
| 7/07/2020            | 558          | 492          | 9          | 1.059         |
| 8/07/2020            | 354          | 248          | 2          | 604           |
| 9/07/2020            | 412          | 216          | 2          | 630           |
| 10/07/2020           | 352          | 171          | 2          | 525           |
| 13/07/2020           | 460          | 167          | 2          | 629           |
| 14/07/2020           | 383          | 149          | 3          | 535           |
| 15/07/2020           | 413          | 120          | 13         | 546           |
| 16/07/2020           | 415          | 157          | 2          | 574           |
| 17/07/2020           | 180          | 177          | 17         | 374           |
| 21/07/2020           | 125          | 471          | 16         | 612           |
| <b>Total general</b> | <b>6.280</b> | <b>3.531</b> | <b>263</b> | <b>10.074</b> |

## FACTURACION JULIO 2020

| Item                   | Descripción                               | Tipo            | Característica del Servicio | Mes   | Campaña     | Fecha de envío | disponibilidad | Cant    | Vir Unitario | Valor Total  |
|------------------------|-------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|-------|-------------|----------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| bpo01--10 - IT-BPO-CC- | Puesto de trabajo en el centro de contact | Puesto          | 5 Puesto de trabajo sin     | Junio | SDH - Julio | 30 dias        | 100%           | 5       | \$1.016.166  | \$5.080.832  |
| bpo01--1 - IT-BPO-CC-  | Minuto de conexión outbound entre fijos   | Minuto Outbound | Minutos de conversació      | Junio | SDH - Julio |                | 100%           | 3.531   | \$183,28     | \$647.162    |
| bpo01--2 - IT-BPO-CC-  | Minuto de conexión outbound de fijos a d  | Minuto Outbound | Minutos de conversació      | Julio | SDH - Julio |                | 100%           | 6.543   | \$440,29     | \$2.880.817  |
| bpo01--3 - IT-BPO-CC-  | SMS 4.000.000                             | SMS             | sms (short message ser      | Junio | SDH - Julio |                | 100%           | 367.757 | \$4,75       | \$1.746.846  |
| bpo01--4 - IT-BPO-CC-  | Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos   | Mail            | Envío masivo de mensa       | Junio | SDH - Julio |                | 100%           | 475.932 | \$0,031      | \$14.830     |
| bpo01--5 - IT-BPO-CC-  | Cargo PRI (primary rate interface)        | Horas gestión   | 16 horas para gestión d     | Junio | SDH - Julio |                | 100%           | 1       | \$705.265    | \$705.265    |
|                        |                                           |                 |                             |       |             |                |                |         | Subtotal     | \$11.075.752 |
|                        |                                           |                 |                             |       |             |                |                |         | IVA (19%)    | \$2.104.393  |
|                        |                                           |                 |                             |       |             |                |                |         | Total        | \$13.180.145 |



Con el fin de proceder con el cobro y en razón a que a la fecha pertenezco al régimen común será emitida la factura de venta número xxx.

Cordialmente,

Eliana Rojas González  
Américas Business Process Services S.A.  
N.I.T. 830126395  
Orden de Compra 47216 de 2020

## INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN

### Aspectos Generales

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATO No.</b>                               | <b>200148-0-2020</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>OBJETO</b>                                     | Contratar servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH.                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>                   | TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES QUINCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE (\$) 367,015,859.00) 1- Pesos colombianos - El valor del contrato incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar, y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos |
| <b>CONTRATISTA</b>                                | <b>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>                       | 15-04-2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>FECHA DE INICIO</b>                            | 21 de abril de 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PLAZO INICIAL</b>                              | 9 mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución, previa expedición del registro presupuestal.                                                                                                                                                                                                        |
| <b>PLAZO FINAL</b>                                | 20 de enero de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO</b> | Del 01/08/2020 al 31/08/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>SUPERVISOR</b>                                 | Luis Gabriel González Cuellar<br>Asesor Dirección Distrital de Cobro<br>Aleida Fonseca Marín<br>Jefe Oficina de Educación Tributaria (E)                                                                                                                                                                                                       |

### Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

#### OBLIGACIONES GENERALES

1. Acató la constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Cumplió con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones esenciales, así como en la propuesta que presentó
3. Durante la ejecución del contrato dio cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, aportes parafiscales y riesgos labores, cuando haya lugar, y presentó los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que lo adicionen, complementen o modifiquen.
4. El contratista constituyó las garantías necesarias y pactadas que fueron requeridas por la SDH en el presente contrato.
5. El contratista garantizó la calidad de los bienes y servicios contratados y respondió por ellos.
6. Colaboró con la SDH para que el objeto contratado se cumpliera y que fuera de la mejor calidad.
7. El contratista obró con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamiento del mismo.
8. Reportó de manera inmediata las novedades o anomalías al supervisor del contrato.
9. El contratista salvaguardó la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades ejecutó, siendo ésta sólo de la SDH, salvo requerimiento de la autoridad competente.
10. El contratista acató las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le impartió la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C por conducto del supervisor del contrato.

### **OBLIGACIONES ESPECIALES**

Las estipuladas en la cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores" del contrato de Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017

#### **Pagos realizados al Contratista a la fecha.**

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma -0- por concepto de la ejecución del contrato **200148-0-2020**. La información financiera para informe mensual se puede obtener del Sistema de Contratación (SISCO) – Contrato administrativo - Reporte de control de contratos para interventoría.

#### **Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).**

N/A

#### **Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (si lo hubiere)**

N/A

**Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).**

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *“Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad”*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 31 de Agosto 2020:

**GESTION MSM AGOSTO 2020**

| Acciones | Cliente                   | Campaña                        | Mensaje                                             | Fecha            | Total         | Entregados    | Error    |
|----------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|---------------|---------------|----------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa de Fidelización IC... | HaciendaBogota te recuerda que el 31 de agosto ...  | 2020/08/28 12:52 | 7089          | 7089          | 0        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | PROGRAMAS PERSUASIVOS...       | HaciendaBogota te invita a saldar deuda del NIT1... | 2020/08/27 15:27 | 68            | 68            | 0        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Fidelización Impuesto de Ve... | Hacienda Bogota te recuerda que el 28 de agosto...  | 2020/08/21 16:00 | 5272          | 5272          | 0        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | IPU No Residencial Cuota 1     | HaciendaBogota te recuerda que el 28 de agosto ...  | 2020/08/21 15:52 | 601           | 601           | 0        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Campaña masiva decreto 67...   | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones...   | 2020/08/21 15:42 | 42579         | 42577         | 2        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Vigencias Anterio...  | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones...   | 2020/08/18 17:20 | 2416          | 2416          | 0        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Fidelización Impu...  | HaciendaBogota te recuerda que el 14 de agosto ...  | 2020/08/11 16:01 | 60532         | 60532         | 0        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | SMS correspondiente al pro...  | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones...   | 2020/08/10 17:30 | 190           | 190           | 0        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | SMS correspondiente al pro...  | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones...   | 2020/08/10 17:16 | 2704          | 2704          | 0        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | SMS correspondiente al pro...  | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones...   | 2020/08/10 17:07 | 11573         | 11573         | 0        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Remisibles Coactivo   | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones ...  | 2020/08/10 16:46 | 448           | 448           | 0        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | programa Remisibles Sin Ge...  | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones ...  | 2020/08/06 15:29 | 2219          | 2219          | 0        |
|          |                           |                                |                                                     |                  | Total: 135691 | Total: 135689 | Total: 2 |



## GESTION MAILING AGOSTO 2020

| Acción | Campaña                                     | Asunto                                      | Cliente                         | Fecha            | Total Cargados | Procesados |
|--------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|------------------|----------------|------------|
|        | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/04 12:28 | 150.006        | 134.548    |
|        | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | Beneficios tributarios para el pago de i... | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/04 12:38 | 187.838        | 167.370    |
|        | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | Sr contribuyente damos alcance al corr...   | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/05 10:23 | 75.432         | 75.408     |
|        | Ponte al día con el pago de tus Impue...    | Ponte al día con el pago de tus Impue...    | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/06 18:41 | 21.180         | 15.872     |
|        | programa Remisibles Coactivo correos        | Ponte al día con el pago de tus impues...   | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/11 10:03 | 15.288         | 12.121     |
|        | programa PVA3                               | ponte al día en impuestos en Bogotá         | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/11 14:24 | 108.778        | 75.679     |
|        | programa PVA2                               | Ponte al día con tus impuestos en Bog...    | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/11 14:33 | 63.369         | 40.326     |
|        | programa PVA1                               | Ponte al día con tus impuestos en Bog...    | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/11 14:42 | 1.443          | 1.290      |
|        | Programa Fidelización Predial 10% Des...    | Impuesto Predial con el 10% de descu...     | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/11 15:44 | 328.013        | 328.001    |
|        | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/12 16:06 | 68.650         | 68.650     |

|                                           |                                           |                                 |                  |           |           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|------------------|-----------|-----------|
| Programa Vigencias Anteriores 4 OCP       | Ponte al día en el pago de tus Impuest... | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/18 18:40 | 22.808    | 18.958    |
| Capacitación Mujeres                      | Capacitación Mujeres                      | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/20 13:47 | 616       | 610       |
| Invitación Jornada de Actualización Im... | Invitación Jornada de Actualización Im... | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/20 15:42 | 413       | 411       |
| Campaña masiva decreto 678 de 2020 ...    | Ponte al día con el pago de tus Impue...  | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/21 13:10 | 159.598   | 110.948   |
| Correos Electrónicos IPU No Residenci...  | Impuesto Predial                          | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/21 13:20 | 8.160     | 8.160     |
| Programa Fidelización Vehículos Cuota...  | Impuesto de Vehículos Automotores.        | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/21 13:32 | 30.811    | 30.808    |
| PROGRAMAS PERSUASIVOS OFICINA ...         | Ponte al día con tus Impuestos            | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/27 17:28 | 581       | 581       |
| Programa de Fidelización ICA 2° Bimes...  | Impuesto de Industria y Comercio          | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/28 13:23 | 24.877    | 24.876    |
|                                           |                                           |                                 |                  | Total:    | Total:    |
|                                           |                                           |                                 |                  | 1.267.861 | 1.114.617 |

## CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL AGOSTO 2020

| Asunto                                      | Total registros Recibidos | Fecha Gestión | Hora  | Total registros Enviados | Rechazados | Total | Total minutos consumidos Fijo |
|---------------------------------------------|---------------------------|---------------|-------|--------------------------|------------|-------|-------------------------------|
| Programa Remisibles coactivo                | 5422                      | 13/08/2020    | 14:45 | 5422                     | 494        | 4928  | 1763                          |
| Programa Remisibles Sin Gestión             | 18721                     | 18/08/2020    | 11:00 | 18721                    | 464        | 18257 | 4092                          |
| Programa PVA3                               | 20619                     | 14/08/2020    | 16:13 | 20619                    | 149        | 20470 | 5362                          |
| Programa PVA2                               | 20911                     | 18/08/2020    | 12:09 | 20911                    | 59         | 20852 | 4669                          |
| Programa PVA1                               | 349                       | 18/08/2020    | 14:54 | 349                      | 38         | 311   | 95                            |
| Programa Vigencias Anteriores 4 OCP         | 10092                     | 19/08/2020    | 11:15 | 10092                    | 63         | 10029 | 2781                          |
| PROGRAMAS PERSUASIVOS OFICINA COBRO GENERAL | 203                       | 31/08/2020    | 12:45 | 203                      | 0          | 203   | 28                            |

## CONSUMO MINUTOS OUTBOUND AGOSTO 2020

Para el mes de agosto no se generó consumo de minutos outbound ya que no hubo gestión de agentes en las instalaciones de Américas BPS.

**Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.**

N/A

**Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (si lo hubiere)**

No se presentó

**Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.**

No se presentó

**Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.**

No se presentó

**Estado de las garantías**

N/A

**Póliza N° Expedida por:**

N/A

**Datos Suspensión de Contrato**

N/A

**Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).**

Ninguna

**Certificación pago aportes**

Con base en el *Certificado de aportes y pago de parafiscales firmado por el revisor*, el contratista para el trámite de pago mensual durante la ejecución del contrato, se pudo verificar el cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

**Información de interés documental.**

N/A

## Evaluación del contratista

|     |                     |
|-----|---------------------|
| N/A | No aplica           |
| 0   | No cumple           |
| 1   | Cumple mínimamente  |
| 2   | Cumple parcialmente |
| 3   | Cumple plenamente   |

| Criterios                                                       |                                                                                         | Valoración de 0-3 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio.      | Cumple con el objeto del contrato                                                       | 3                 |
|                                                                 | La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido    | 3                 |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos del supervisor | Las respuestas dadas por los proveedores fueron acordes con la solicitud del supervisor | 3                 |
|                                                                 | Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades          | 3                 |
| Cumplimiento                                                    | Del objeto contractual.                                                                 | 3                 |
|                                                                 | Entrega justo a tiempo (según lo acordado con el supervisor)                            | 3                 |

## Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista

El supervisor del contrato de 200148-0-2020 certifica que AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A, identificado con NIT N° 830.126.395-7., cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el 01/08/2020 al 31/08/2020.

Para constancia se firma a los 14 días del mes de septiembre de 2020.

### Supervisores:



**LUIS GABRIEL GONZALEZ CUELLAR**

Asesor

Dirección Distrital de Cobro

Secretaria Distrital de Hacienda



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**ALEIDA FONSECA MARIN**

Jefe Oficina Educación Tributaria (E)

Dirección de Impuestos de Bogotá

Secretaria Distrital de Hacienda



Contrato: 200148-2020  
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA 21-09-2020 01:31:47  
Página 1 de 1  
Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE20817 O 1 Fol:1 Anex:3  
ORIGEN: Sd:249 - SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SER  
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA/SEGURA M  
ASUNTO: CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO 200148-0-2  
OBS: Derogó y obligaciones del Contrato No.

### Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

En ejercicio de la supervisión o interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento de los requisitos y obligaciones del Contrato No. 200148-2020 de 15 de Abril de 2020, así:

Contratista: AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A  
NIT / C.C.: NIT-830126395  
Valor a Cancelar: TREINTA MILLONES OCHOCIENTOS VEINTIDOS MIL CUATROCIENTOS SETENTA PESOS M/CTE PESOS M/CTE (\$30,822,470)  
BGN37650  
Nro. Factura o Cuenta de Cobro: 08/09/2020  
Fecha Factura o Cuenta de Cobro: 08/09/2020  
Periodo Certificado: Entre el 01 de Agosto de 2020 y el 31 de Agosto de 2020

| UNIDAD EJECUTORA ? RUBRO PRESUPUESTAL                                           | VALOR A PAGAR POR |         | IVA       | TOTAL      | VR. AMORTIZA | Vr. PAGAR  |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|-----------|------------|--------------|------------|
|                                                                                 | SERVICIOS         | COMPRAS |           |            |              |            |
| 01 - 01 - 3-3-1-15-07-44-1087-192 *** 192 - Modernización tecnológica de la SDH | 25,901,235        | 0       | 4,921,235 | 30,822,470 | 0            | 30,822,470 |
| <b>TOTALES</b>                                                                  | 25,901,235        | 0       | 4,921,235 | 30,822,470 | 0            | 30,822,470 |

#### FUENTES DE FINANCIACIÓN

| Vigencia | UE | Depend. | CDP | RP  | Rubro | Desc. Rubro                                                          | Código Fuente | Descripción Fuente                    | Vr. Fuente    |
|----------|----|---------|-----|-----|-------|----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------|---------------|
| 2020     | 01 | 212000  | 128 | 210 | 21817 | 192 -Modernización tecnológica de la SDH *** 3-3-1-15-07-44-1087-192 | 01-12         | Recursos del Distrito- Otros Distrito | 30,822,470.00 |

#### Detalle de Bienes y Servicios recibidos

| Item | Descripción                               | Unid. Medida | Vlr. Unidad | Cantida d | Subtotal   | Vlr. Iva  | Vlr.Total  |
|------|-------------------------------------------|--------------|-------------|-----------|------------|-----------|------------|
| 5    | Implementación de soluciones tecnológicas |              | 25,901,235  | 1         | 25,901,235 | 4,921,235 | 30,822,470 |

#### 1. Servicio recibido:

Verificado el servicio prestado, éste cumplió con el 100% de los factores de calidad establecidos en la ficha técnica, pliego de condiciones de la propuesta y la oferta económica definitiva.

#### 2. Análisis Técnico y Financiero:

Se verificó que el servicio contratado durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto del 2020, cumpliera al 100% con las características y especificaciones técnicas del servicio contratado, así como con las condiciones contratadas con el Distrito Capital.

#### 3. Constancia:

Se verifica y deja constancia que la Empresa Américas BPS, en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Presentó certificación del revisor fiscal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF. Que adicionalmente, el informe de ejecución presentado por la firma contratista, reposa en la correspondiente carpeta de supervisión.

En Bogotá D.C., al 08 de Septiembre de 2020

FIRMA  
  
FONSECA MARÍN ALEIDA  
SUBDIRECTOR (A) DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO  
  
GONZÁLEZ CUELLAR LUIS GABRIEL  
ASESOR 105-05

Carrera 30 N°. 25 - 90  
PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195  
www.haciendabogota.gov.co  
NIT 899.999.061-9  
Bogotá, D.C. - Colombia  
Código Postal 111311



SECRETARÍA DE  
HACIENDA

41-F.01  
V.7  
vss12c-18-8



**Building a better  
working world**

Señores  
Americas Business Process Services S.A.  
Bogotá D.C.

CA-202008-661-1

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros terminados al 31 de diciembre de 2019, no incluidos aquí, de Americas Business Process Services S.A., identificada con NIT. 830.126.395-7. Así mismo he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el período comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2020 de las subcuentas 23700503 "Pagos de Aportes para Salud", 23709502 "Pagos Atep Riesgos Profesionales", 23700507 "Pagos de Aportes para Pensión", 23701002 "Pagos de Aportes a Cajas de Compensación Familiar", 23701004 "Pago de Aportes al ICBF" y 23701006 "Pagos de Aportes SENA" incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por el periodo antes mencionado.

La información financiera y contable, es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Mi auditoría la llevé a cabo con el propósito de formarme una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros tomados en conjunto y no sobre partidas individuales; sin embargo, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Esta certificación se expide por solicitud de la Compañía en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Diana Patricia Acosta Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 206236-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Cali, Valle.  
31 de agosto de 2020

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No 98 - 07  
Edificio Pijao Green Office  
Tercer Piso  
Tel: +57 (1) 484 7000  
Fax: +57 (1) 484 7474

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Medellín – Antioquia  
Carrera 43A No. 3 Sur-130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 – Piso 14  
Tel: +57 (4) 369 8400  
Fax: +57 (4) 369 8484

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Cali – Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 6N – 61  
Edificio Siglo XXI  
Oficina 502-510  
Tel: +57 (2) 485 6280  
Fax: +57 (2) 661 8007

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No 59 – 61  
Edificio Centro Empresarial Las Américas II  
Oficina 311  
Tel: +57 (5) 385 2201  
Fax: +57 (5) 369 0580

Américas Business Process Services S.A.  
NIT: 830126395-7

Page 1 of 1

FACTURA ELECTRÓNICA  
DE VENTA No.

BGN37650

**FACTURADO A**

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

**DESPACHADO A**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                | CODIGO CLIENTE  | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                | 112993410       | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |                 |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA                                                                                                                                                         |                                                                                                                                |                 |                  | 24004940                         | 08-SEP-2020 15:01 | 08-OCT-2020       |
| CÓDIGO ARTÍCULO                                                                                                                                                                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                    | UNIDAD DE VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 1. SERVICIO DE CALL CENTER - AGOSTO 2020 - bpo01--10 - IT-BPO-CC-7-1 Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente     | estándar        | 1                | 5,080,832.00                     | 5,080,832.00      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 2. bpo01--1 - IT-BPO-CC-10-3 Minuto de conexión outbound entre fijos y ciudades principales                                    | estándar        | 1                | 4,077,430.00                     | 4,077,430.00      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 3. bpo01--3 - IT-BPO-CC-15-1 SMS 4.000.000 "                                                                                   | estándar        | 1                | 644,361.25                       | 644,361.25        | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 4. bpo01--4 - IT-BPO-CC-16-1 Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                                                           | estándar        | 1                | 39,504.96                        | 39,504.96         | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 5. bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1 Cargo PRI (primary rate interface)                                                                | estándar        | 1                | 705,265.29                       | 705,265.29        | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 6. bpo01--7 - IT-BPO-CC-27-10 Quiosco virtual de Auto-Consulta_Zona 1_Jornada Ordinaria-Alto volumen - 7 Unidad                | estándar        | 1                | 13,306,886.45                    | 13,306,886.45     | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 7. bpo01--6 - IT-BPO-CC-23-5 Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps-NA - 1 Unidad                              | estándar        | 1                | 1,809,378.00                     | 1,809,378.00      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                  | 8. bpo01--8 - IT-BPO-CC-43-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 7 Unidad | estándar        | 1                | 237,578.00                       | 237,578.00        | 19                |
| Sub-Total                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 25,901,235.95     |                   |
| IVA                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 4,921,234.83      |                   |
| Total                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 30,822,470.78     |                   |
| <b>OBSERVACIONES:</b><br>Cobrador: JULIO PEREIRA<br>BOGOTÁ 01-075<br>AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A. NIT.830126395-7<br><br>Total Líneas: 8<br>Fecha Entrega Bienes: 2020-09-08 |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |

CUFE:2c808baf3247ddd81cc7bb854977d4f9d43cf0a847c5459039a3da2dfb3f2857760b48ba15bf14b865c8146aa54c951

AUTORIZACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA No. 18763002265670 DE 02-12-2019 a 02-12-2021 PREFIJO BGN RANGO 35801 A 38800  
ABSTENERSE DE EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA.  
GRAN CONTRIBUYENTE RESOLUCIÓN DIAN No 012635 DICIEMBRE 14 DE 2018  
SOMOS AUTORRETENEDORES DE RENTA SEGUN RESOLUCIÓN DIAN No. 00039 DE 05 DE ENERO DE 2005.

| BASE          | IVA% | IVA          |
|---------------|------|--------------|
| 25,901,235.95 | 19   | 4,921,234.83 |

ESTA FACTURA CAUSARA INTERESES POR MORA MENSUAL O PROPORCIONAL A PARTIR DE LA FECHA ACORDADA DE ACUERDO A LO PACTADO CONTRACTUALMENTE.  
FAVOR GIRAR CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE Américas Business Process Services S.A.

- ORIGINAL -

Representación Gráfica de Factura Electrónica De Venta

Fecha Validación DIAN: 08/09/2020 15:10:43-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0

**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR AMÉRICAS BUSINESS PROCESS  
SERVICES S.A.**

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**

**REPORTE DE GESTIÓN**

**AGOSTO 2020**

## **CONTENIDO**

---

**1. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

**2. ESCENARIO DEL SERVICIO**

**3. FACTURACION**

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**Tema:** Informe de Actividades Realizadas – Agosto

**Referencia:** Orden de Compra 47216 de 2020

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *"Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad"*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 31 de Agosto 2020:

## GESTION MSM AGOSTO 2020

| Acciones | Cliente                   | Campaña                        | Mensaje                                             | Fecha            | Total                | Entregados           | Error           |
|----------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|----------------------|----------------------|-----------------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa de Fidelización IC... | HaciendaBogota te recuerda que el 31 de agosto ...  | 2020/08/28 12:52 | 7089                 | 7089                 | 0               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | PROGRAMAS PERSUASIVOS...       | HaciendaBogota te invita a saldar deuda del NIT1... | 2020/08/27 15:27 | 68                   | 68                   | 0               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Fidelización Impuesto de Ve... | Hacienda Bogota te recuerda que el 28 de agosto...  | 2020/08/21 16:00 | 5272                 | 5272                 | 0               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | IPU No Residencial Cuota 1     | HaciendaBogota te recuerda que el 28 de agosto ...  | 2020/08/21 15:52 | 601                  | 601                  | 0               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Campaña masiva decreto 67...   | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones...   | 2020/08/21 15:42 | 42579                | 42577                | 2               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Vigencias Anterio...  | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones...   | 2020/08/18 17:20 | 2416                 | 2416                 | 0               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Fidelización Impu...  | HaciendaBogota te recuerda que el 14 de agosto ...  | 2020/08/11 16:01 | 60532                | 60532                | 0               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | SMS correspondiente al pro...  | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones...   | 2020/08/10 17:30 | 190                  | 190                  | 0               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | SMS correspondiente al pro...  | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones...   | 2020/08/10 17:16 | 2704                 | 2704                 | 0               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | SMS correspondiente al pro...  | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones...   | 2020/08/10 17:07 | 11573                | 11573                | 0               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Remisibles Coactivo   | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones ...  | 2020/08/10 16:46 | 448                  | 448                  | 0               |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | programa Remisibles Sin Ge...  | HaciendaBogota recuerda pagar tus obligaciones ...  | 2020/08/06 15:29 | 2219                 | 2219                 | 0               |
|          |                           |                                |                                                     |                  | <b>Total: 135691</b> | <b>Total: 135689</b> | <b>Total: 2</b> |

## GESTION MAILING AGOSTO 2020

| Acción | Campaña                                     | Asunto                                      | Cliente                         | Fecha            | Total Cargados             | Procesados                 |
|--------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|------------------|----------------------------|----------------------------|
| ▼      | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/04 12:28 | 150.006                    | 134.548                    |
| ▼      | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | Beneficios tributarios para el pago de i... | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/04 12:38 | 187.838                    | 167.370                    |
| ▼      | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | Sr contribuyente damos alcance al corr...   | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/05 10:23 | 75.432                     | 75.408                     |
| ▼      | Ponte al día con el pago de tus Impue...    | Ponte al día con el pago de tus Impue...    | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/06 18:41 | 21.180                     | 15.872                     |
| ▼      | programa Remisibles Coactivo correos        | Ponte al día con el pago de tus impues...   | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/11 10:03 | 15.288                     | 12.121                     |
| ▼      | programa PVA3                               | ponte al día en impuestos en Bogotá         | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/11 14:24 | 108.778                    | 75.679                     |
| ▼      | programa PVA2                               | Ponte al día con tus impuestos en Bog...    | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/11 14:33 | 63.369                     | 40.326                     |
| ▼      | programa PVA1                               | Ponte al día con tus impuestos en Bog...    | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/11 14:42 | 1.443                      | 1.290                      |
| ▼      | Programa Fidelización Predial 10% Des...    | Impuesto Predial con el 10% de descu...     | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/11 15:44 | 328.013                    | 328.001                    |
| ▼      | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | Beneficios Tributarios para el Pago de I... | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/12 16:06 | 68.650                     | 68.650                     |
| ▼      | Programa Vigencias Anteriores 4 OCP         | Ponte al día en el pago de tus Impuest...   | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/18 18:40 | 22.808                     | 18.958                     |
| ▼      | Capacitación Mujeres                        | Capacitación Mujeres                        | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/20 13:47 | 616                        | 610                        |
| ▼      | Invitación Jornada de Actualización Im...   | Invitación Jornada de Actualización Im...   | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/20 15:42 | 413                        | 411                        |
| ▼      | Campaña masiva decreto 678 de 2020 ...      | Ponte al día con el pago de tus Impue...    | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/21 13:10 | 159.598                    | 110.948                    |
| ▼      | Correos Electrónicos IPU No Residenci...    | Impuesto Predial                            | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/21 13:20 | 8.160                      | 8.160                      |
| ▼      | Programa Fidelización Vehículos Cuota...    | Impuesto de Vehículos Automotores.          | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/21 13:32 | 30.811                     | 30.808                     |
| ▼      | PROGRAMAS PERSUASIVOS OFICINA ...           | Ponte al día con tus Impuestos              | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/27 17:28 | 581                        | 581                        |
| ▼      | Programa de Fidelización ICA 2° Bimes...    | Impuesto de Industria y Comercio            | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/08/28 13:23 | 24.877                     | 24.876                     |
|        |                                             |                                             |                                 |                  | <b>Total:</b><br>1.267.861 | <b>Total:</b><br>1.114.617 |

## CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL AGOSTO 2020

| Asunto                                      | Total registros Recibidos | Fecha Gestión | Hora  | Total registros Enviados | Rechazados | Total | Total minutos consumidos Fijo |
|---------------------------------------------|---------------------------|---------------|-------|--------------------------|------------|-------|-------------------------------|
| Programa Remisibles coactivo                | 5422                      | 13/08/2020    | 14:45 | 5422                     | 494        | 4928  | 1763                          |
| Programa Remisibles Sin Gestión             | 18721                     | 18/08/2020    | 11:00 | 18721                    | 464        | 18257 | 4092                          |
| Programa PVA3                               | 20619                     | 14/08/2020    | 16:13 | 20619                    | 149        | 20470 | 5362                          |
| Programa PVA2                               | 20911                     | 18/08/2020    | 12:09 | 20911                    | 59         | 20852 | 4669                          |
| Programa PVA1                               | 349                       | 18/08/2020    | 14:54 | 349                      | 38         | 311   | 95                            |
| Programa Vigencias Anteriores 4 OCP         | 10092                     | 19/08/2020    | 11:15 | 10092                    | 63         | 10029 | 2781                          |
| PROGRAMAS PERSUASIVOS OFICINA COBRO GENERAL | 203                       | 31/08/2020    | 12:45 | 203                      | 0          | 203   | 28                            |

## CONSUMO MINUTOS OUTBOUND AGOSTO 2020

Para el mes de agosto no se genero consumo de minutos outbound ya que no hubo gestión de agentes en las instalaciones de Américas BPS.

## FACTURACION AGOSTO 2020

| Item                       | Descripción                                                 | Tipo            | Característica del Servicio     | Mes    | Campaña      | Fecha de envío | disponibilidad | Cant      | Vir Unitario | Valor Total  |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|--------|--------------|----------------|----------------|-----------|--------------|--------------|
| bpo01--10 - IT-BPO-CC-7-1  | Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente       | Puesto          | 5 Puesto de trabajo sin agente  | Agosto | SDH - Agosto | 30 días        | 100%           | 5         | \$1.016.166  | \$5.080.832  |
| bpo01--1 - IT-BPO-CC-10-3  | Minuto de conexión outbound entre fijos y ciudades princ    | Minuto Outbound | Minutos de conversación cons    | Agosto | SDH - Agosto |                | 100%           | 18.790    | \$217,00     | \$4.077.430  |
| bpo01--2 - IT-BPO-CC-10-6  | Minuto de conexión outbound de fijos a celular.             | Minuto Outbound | Minutos de conversación cons    | Agosto | SDH - Agosto |                | 100%           | 0         | \$440,29     | \$0          |
| bpo01--3 - IT-BPO-CC-15-1  | SMS 4.000.000                                               | SMS             | sms (short message service) sel | Agosto | SDH - Agosto |                | 100%           | 135.655   | \$4,75       | \$644.361    |
| bpo01--4 - IT-BPO-CC-16-1  | Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                     | Mail            | Envío masivo de mensajes de c   | Agosto | SDH - Agosto |                | 100%           | 1.267.810 | \$0,031      | \$39.505     |
| bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1  | Cargo PRI (primary rate interface)                          | Horas gestión   | 16 horas para gestión de SMS y  | Agosto | SDH - Agosto |                | 100%           | 1         | \$705.265    | \$705.265    |
| bpo01--7 - IT-BPO-CC-27-10 | Quiosco virtual de Auto-Consulta_Zona 1_Jornada Ordinaria   | Quiosco virtual | 7 Unidad Quiosco virtual en fur | Agosto | SDH - Agosto | 20 días        | 100%           | 7         | \$20.625.674 | \$13.306.886 |
| bpo01--6 - IT-BPO-CC-23-5  | Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps      | Enlace Dedicado | Enlace Dedicado entre puntos    | Agosto | SDH - Agosto |                | 100%           | 1         | \$1.809.378  | \$1.809.378  |
| bpo01--8 - IT-BPO-CC-43-1  | VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre I | VPN             | VPN (Virtual Private Network) - | Agosto | SDH - Agosto |                | 100%           | 1         | \$237.578    | \$237.578    |
|                            |                                                             |                 |                                 |        |              |                |                |           | Subtotal     | \$25.901.236 |
|                            |                                                             |                 |                                 |        |              |                |                |           | IVA (19%)    | \$4.921.235  |
|                            |                                                             |                 |                                 |        |              |                |                |           | Total        | \$30.822.471 |

Con el fin de proceder con el cobro y en razón a que a la fecha pertenezco al régimen común será emitida la factura de venta número BGN37650.

Cordialmente,

Eliana Rojas González  
Américas Business Process Services S.A.  
N.I.T. 830126395  
Orden de Compra 47216 de 2020

## INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN

### Aspectos Generales

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATO No.</b>                               | <b>200148-0-2020</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>OBJETO</b>                                     | Contratar servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>                   | QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS SENTA Y CUATRO PESOS (539.242.664) discriminado (\$367.015.859) + ADICION (172.226.805) 1- Pesos colombianos - El valor del contrato incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar, y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos |
| <b>CONTRATISTA</b>                                | <b>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>                       | 15-04-2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>FECHA DE INICIO</b>                            | 21 de abril de 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>PLAZO INICIAL</b>                              | 9 mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución, previa expedición del registro presupuestal.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PLAZO FINAL</b>                                | 20 de enero de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO</b> | Del 01/09/2020 al 30/09/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SUPERVISOR</b>                                 | Luis Gabriel González Cuellar<br>Asesor Dirección Distrital de Cobro<br>Aleida Fonseca Marín<br>Jefe Oficina de Educación Tributaria (E)                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

#### OBLIGACIONES GENERALES

1. Acató la constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Cumplió con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones esenciales, así como en la propuesta que presentó
3. Durante la ejecución del contrato dio cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, aportes parafiscales y riesgos labores, cuando haya lugar, y presentó los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que lo adicionen, complementen o modifiquen.
4. El contratista constituyó las garantías necesarias y pactadas que fueron requeridas por la SDH en el presente contrato.
5. El contratista garantizó la calidad de los bienes y servicios contratados y respondió por ellos.
6. Colaboró con la SDH para que el objeto contratado se cumpliera y que fuera de la mejor calidad.
7. El contratista obró con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamiento del mismo.
8. Reportó de manera inmediata las novedades o anomalías al supervisor del contrato.
9. El contratista salvaguardó la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades ejecutó, siendo ésta sólo de la SDH, salvo requerimiento de la autoridad competente.
10. El contratista acató las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le impartió la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C por conducto del supervisor del contrato.

### **OBLIGACIONES ESPECIALES**

Las estipuladas en la cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores" del contrato de Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017

#### **Pagos realizados al Contratista a la fecha.**

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma \$ 61.243.972 pesos por concepto de la ejecución del contrato **200148-0-2020**. La información financiera para informe mensual se puede obtener del Sistema de Contratación (SISCO) – Contrato administrativo - Reporte de control de contratos para interventoría.

#### **Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).**

N/A

#### **Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (si lo hubiere)**

N/A

## Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *“Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad”*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 30 de septiembre 2020:

### GESTION MSM SEPTIEMBRE 2020

| Acciones | Cliente                   | Campaña                        | Mensaje                                            | Fecha            | Total         | Entregados    | Error     |
|----------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|---------------|---------------|-----------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Fidelización Vehíc... | HaciendaBogota te recuerda que el 2 de octubre ... | 2020/09/30 14:20 | 4736          | 4736          | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa fidelización Retel... | HaciendaBogota te recuerda que el 18 de septie...  | 2020/09/16 12:28 | 1             | 1             | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa fidelización Retel... | HaciendaBogota te recuerda que el 18 de septie...  | 2020/09/16 11:26 | 27916         | 27914         | 2         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | CONTINGENCIA Impuesto V...     | Haciendabogota solicita al CC2871 hacer caso o...  | 2020/09/15 13:11 | 3697          | 3697          | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Predial 1ª Cuota SPAC vigen... | HaciendaBogota informa que con el NIT 11083 se...  | 2020/09/15 13:02 | 146           | 146           | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Fidelización IPU 2... | HaciendaBogota te recuerda que el 11 de septie...  | 2020/09/10 12:47 | 23422         | 23422         | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Impuesto Vehicular vigencia... | HaciendaBogota informa al NIT 1105 pago pendi...   | 2020/09/07 16:14 | 59324         | 59324         | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Medios Magnétic...    | HaciendaBogota te recuerda que del 1 al 14 de s... | 2020/09/04 12:18 | 59996         | 59948         | 48        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Fidelización Predi... | HaciendaBogota te recuerda que el 4 de septiem...  | 2020/09/03 10:04 | 1511          | 1511          | 0         |
|          |                           |                                |                                                    |                  | Total: 180749 | Total: 180699 | Total: 50 |

## GESTION MAILING SEPTIEMBRE 2020

| Fecha        | Campaña                                                   | Total registros Recibidos | Total Cargados |
|--------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|
| 3/09/2020    | Programa Fidelización Predial Residencial cuota 2         | 18791                     | 18794          |
| 4/09/2020    | programa medios magnéticos                                | 191890                    | 191893         |
| 7/09/2020    | PROGRAMA VEHÍCULOS CORREOS ELECTRÓNICOS                   | 255190                    | 255193         |
| 10/09/2020   | Programa Fidelización IPU 2º Vencimiento                  | 253516                    | 253519         |
| 10/09/2020   | Invitación capacitación UAEC                              | 103                       | 106            |
| 17/09/2020   | Programa fidelización RetelCA bimestre 3 2020             | 89044                     | 89044          |
| 22/09/2020   | CONTINGENCIA Impuesto Vehicular vigencia 2020             | 14835                     | 14840          |
| 23/09/2020   | Persuasivos medios magnéticos                             | 30687                     | 30690          |
| 28/09/2020   | Predial 1ª Cuota SPAC vigencia 2020                       | 6804                      | 6809           |
| 30/09/2020   | Programa Fidelización Vehículos - segunda cuota octubre 2 | 27508                     | 27508          |
| <b>Total</b> |                                                           | <b>888368</b>             | <b>888396</b>  |

## CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL SEPTIEMBRE 2020

| Campaña                                          | Cantidad      |
|--------------------------------------------------|---------------|
| contingencia impuesto vehicular vigencia 2020 v2 | 2.808         |
| Contingencia vehicular v3 17-09-2020             | 76            |
| impuesto vehicular 2020 v2                       | 9.407         |
| impuesto vehicular 2020v3                        | 9.082         |
| impuesto vehicular 2020 v4 17-09-2020            | 89            |
| spca1_15 09 2020 v2                              | 218           |
| <b>Total general</b>                             | <b>21.680</b> |

## CONSUMO MINUTOS OUTBOUND SEPTIEMBRE 2020

Para el mes de septiembre no se generó consumo de minutos outbound ya que no hubo gestión de agentes en las instalaciones de Américas BPS.

**Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.**

N/A

**Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (Si lo hubiere)**

No se presentó

**Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.**

No se presentó

**Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.**

No se presentó

**Estado de las garantías**

N/A

**Póliza N° Expedida por:**

N/A

**Datos Suspensión de Contrato**

N/A

**Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).**

Ninguna

**Certificación pago aportes**

Con base en el *Certificado de aportes y pago de parafiscales* firmado por el revisor, el contratista para el trámite de pago mensual durante la ejecución del contrato, se pudo verificar el cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

**Información de interés documental.**

N/A

## Evaluación del contratista

|     |                     |
|-----|---------------------|
| N/A | No aplica           |
| 0   | No cumple           |
| 1   | Cumple mínimamente  |
| 2   | Cumple parcialmente |
| 3   | Cumple plenamente   |

| Criterios                                                       |                                                                                         | Valoración de 0-3 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio.      | Cumple con el objeto del contrato                                                       | 3                 |
|                                                                 | La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido    | 3                 |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos del supervisor | Las respuestas dadas por los proveedores fueron acordes con la solicitud del supervisor | 3                 |
|                                                                 | Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades          | 3                 |
| Cumplimiento                                                    | Del objeto contractual.                                                                 | 3                 |
|                                                                 | Entrega justo a tiempo (según lo acordado con el supervisor)                            | 3                 |

## Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista

El supervisor del contrato de 200148-0-2020 certifica que AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A, identificado con NIT N° 830.126.395-7., cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el 01/09/2020 al 30/09/2020.

Para constancia se firma a los 16 días del mes de octubre de 2020.

### Supervisores:



**LUIS GABRIEL GONZALEZ CUELLAR**

Asesor  
Dirección Distrital de Cobro  
Secretaría Distrital de Hacienda



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**ALEIDA FONSECA MARIN**

Jefe Oficina Educación Tributaria (E)  
Dirección de Impuestos de Bogotá  
Secretaría Distrital de Hacienda

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

**Tipo de compromiso :** Modificación **No. Compromiso** 200148 del 15.04.2020  
**Nombre o razón social contratista:** AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A  
**NIT / C. C.:** 830126395  
**Valor a cancelar:** SESENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS (\$ 69.642.765 )  
**N° Factura o Cuenta de Cobro:** BGN37963  
**Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:** 4/01/2021  
**Número Verificación Factura Preliminar:** 5105601650  
**Período certificado:**

### INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

| Vigencia | C. Gestor                                | CDP | CRP | PosPre                                                      | Concepto de Gasto               | Vr. C. Gasto |
|----------|------------------------------------------|-----|-----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|
| 2020     | 0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 269 | 396 | 1020105412-Adquisición de soluciones integrales de sistemas | 1-100-F001-VA-Recursos distrito | 69.642.765   |

### INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

| Pos.            | Material                                            | UM | Valor Unitario | Cantidad   | Subtotal   |
|-----------------|-----------------------------------------------------|----|----------------|------------|------------|
| 00010           | 81161708_1-Servicio para equipos telecomunicaciones | VR | 1              | 58.523.332 | 58.523.332 |
| <b>Subtotal</b> |                                                     |    |                |            | 58.523.332 |
| <b>IVA</b>      |                                                     |    |                |            | 11.119.433 |
| <b>Total</b>    |                                                     |    |                |            | 69.642.765 |

### INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

| PosPre         | Servicios  | Compras / Repuestos |
|----------------|------------|---------------------|
| 1020105412     | 58.523.332 | 0                   |
| <b>TOTALES</b> | 58.523.332 | 0                   |

#### 1. Servicio recibido:

Período a facturar: 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2020 1. Servicio recibido: Verificado el servicio prestado, este cumplió con el 100% de los factores de calidad establecidos en la ficha técnica, pliego de condiciones de la propuesta y la oferta económica definitiva. 2. Análisis Técnico y Financiero: Se verificó que el servicio contratado durante el período comprendido entre el 01 al 30 de Septiembre cumpliera al 100% con las características y especificaciones técnicas del servicio contratado, así como con las condiciones contratadas con el Distrito Capital. 3. Constancia: Se verifica y deja constancia que la firma Américas BPS., en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Presentó certificación del revisor fiscal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF. Qué adicionalmente, el informe de ejecución presentado por la firma contratista, reposa en la correspondiente carpeta de supervisión.

#### 2. Análisis Técnico y Financiero:

#### 3. Constancia:

#### 4. Área Responsable:

En Bogotá, a los 20.01.2021

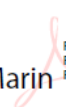
## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

|                                                |                                                                                                            |                       |                       |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Tipo de compromiso :</b>                    | Modificación                                                                                               | <b>No. Compromiso</b> | 200148 del 15.04.2020 |
| <b>Nombre o razón social contratista:</b>      | AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A                                                                     |                       |                       |
| <b>NIT / C. C.:</b>                            | 830126395                                                                                                  |                       |                       |
| <b>Valor a cancelar:</b>                       | SESENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS (\$ 69.642.765 ) |                       |                       |
| <b>Nº Factura o Cuenta de Cobro:</b>           | BGN37963                                                                                                   |                       |                       |
| <b>Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:</b>     | 4/01/2021                                                                                                  |                       |                       |
| <b>Número Verificación Factura Preliminar:</b> | 5105601650                                                                                                 |                       |                       |
| <b>Período certificado:</b>                    |                                                                                                            |                       |                       |

Aleida  
Fonseca Marin



Firmado digitalmente por Aleida  
Fonseca Marin  
Fecha: 2021.01.20 16:12:46 -05'00'

---

**Elaboró**

ANGELA LILIANA MARTINEZ CAMACHO

---

**Supervisor**



Señores  
Americas Business Process Services S.A.  
Bogotá D.C.

CA-202012-900-1

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros terminados al 31 de diciembre de 2019, no incluidos aquí, de Americas Business Process Services S.A., identificada con NIT. 830.126.395-7. Así mismo he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el período comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2020 de las subcuentas 23700503 "Pagos de Aportes para Salud", 23709502 "Pagos Atep Riesgos Profesionales", 23700507 "Pagos de Aportes para Pensión", 23701002 "Pagos de Aportes a Cajas de Compensación Familiar", 23701004 "Pago de Aportes al ICBF" y 23701006 "Pagos de Aportes SENA" incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por el periodo antes mencionado.

La información financiera y contable, es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Mi auditoría la llevé a cabo con el propósito de formarme una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros tomados en conjunto y no sobre partidas individuales; sin embargo, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Esta certificación se expide por solicitud de la Compañía en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Diana Patricia Acosta Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 206236-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Cali, Valle.  
1 de diciembre de 2020

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No 98 - 07  
Edificio Pijao Green Office  
Tercer Piso  
Tel. +57 (1) 484 7000  
Fax. +57 (1) 484 7474

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Medellín – Antioquia  
Carrera 43A No. 3 Sur-130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 – Piso 14  
Tel: +57 (4) 369 8400  
Fax: +57 (4) 369 8484

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Cali – Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 6N – 61  
Edificio Siglo XXI  
Oficina 502-510  
Tel: +57 (2) 485 6280  
Fax: +57 (2) 661 8007

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No 59 – 61  
Edificio Centro Empresarial Las Américas II  
Oficina 311  
Tel: +57 (5) 385 2201  
Fax: +57 (5) 369 0580

**AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**  
**NIT: 830126395-7**

Page 1 of 2

**FACTURA ELECTRÓNICA  
DE VENTA No.**

**BGN37963**

**FACTURADO A**

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

**DESPACHADO A**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                | CODIGO CLIENTE  | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                | 112993410       | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                |                 |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA                                                                                                                                                          |                                                                                                                                |                 |                  | 24005260                         | 22-OCT-2020 17:18 | 21-NOV-2020       |
| CÓDIGO ARTÍCULO                                                                                                                                                                          | DESCRIPCIÓN                                                                                                                    | UNIDAD DE VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 1. SERVICIO DE CALL CENTER - SEPTIEMBRE 2020 - bpo01--10 - IT-BPO-CC-7-1 Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente | estándar        | 1                | 5,080,832.00                     | 5,080,832.00      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 2. bpo01--1 - IT-BPO-CC-10-3 Minuto de conexión outbound entre fijos y ciudades principales                                    | estándar        | 1                | 4,704,560.00                     | 4,704,560.00      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 3. bpo01--3 - IT-BPO-CC-15-1 SMS 4.000.000                                                                                     | estándar        | 1                | 858,429.50                       | 858,429.50        | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 4. bpo01--4 - IT-BPO-CC-16-1 Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                                                           | estándar        | 1                | 27,681.55                        | 27,681.55         | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 5. bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1 Cargo PRI (primary rate interface)                                                                | estándar        | 1                | 705,265.29                       | 705,265.29        | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 6. bpo01--7 - IT-BPO-CC-27-10 Quiosco virtual de Auto-Consulta_Zona 1_Jornada Ordinaria-Alto volumen - 7 Unidad                | estándar        | 1                | 20,625,674.00                    | 20,625,674.00     | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 7. bpo01--6 - IT-BPO-CC-23-5 Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps-NA - 1 Unidad                              | estándar        | 1                | 1,809,378.00                     | 1,809,378.00      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 8. bpo01--8 - IT-BPO-CC-43-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 7 Unidad | estándar        | 1                | 237,578.00                       | 237,578.00        | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 9. IT-BPO-CC-11 Agente de Centro de Contacto ¿ General ¿ Jornada Ordinaria ¿ Plata                                             | estándar        | 1                | 18,002,607.83                    | 18,002,607.83     | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 10. IT-BPO-CC-371 Supervisor operación Centro de Contacto ¿ Ampliada ¿ Jornada Ordinaria                                       | estándar        | 1                | 2,881,040.50                     | 2,881,040.50      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 11. IT-BPO-CC-381 Líder de calidad ¿ Ampliada ¿ Jornada Ordinaria ¿ N/A                                                        | estándar        | 1                | 2,885,020.00                     | 2,885,020.00      | 19                |
| 360278                                                                                                                                                                                   | 12. IT-BPO-CC-211 Cargo PRI (Primary Rate Interface) ¿ N/A ¿ Servicio 7x24 ¿ N/A                                               | estándar        | 1                | 705,265.29                       | 705,265.29        | 19                |
| Sub-Total                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 58,523,331.96     |                   |
| IVA                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 11,119,433.07     |                   |
| Total                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 69,642,765.03     |                   |
| <b>OBSERVACIONES:</b><br>Cobrador: JULIO PEREIRA<br>BOGOTÁ 01-075<br>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A. NIT.830126395-7<br><br>Total Líneas: 12<br>Fecha Entrega Bienes: 2020-10-22 |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |

CUFE:e291afb6c29723b612d056a4a6633b80a2bf927c48b8e1b47c92b730e7667be0904a568fea17f4ce7d437301400c69a0

AUTORIZACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA No. 18763002265670 DE 02-12-2019 a 02-12-2021 PREFIJO BGN RANGO 35801 A 38800  
ABSTENERSE DE EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA.  
GRAN CONTRIBUYENTE RESOLUCIÓN DIAN No 012635 DICIEMBRE 14 DE 2018  
SOMOS AUTORETENEDORES DE RENTA SEGUN RESOLUCIÓN DIAN No. 00039 DE 05 DE ENERO DE 2005.

ESTA FACTURA CAUSARÁ INTERESES POR MORA MENSUAL O PROPORCIONAL A PARTIR DE LA FECHA ACORDADA DE ACUERDO A LO PACTADO CONTRACTUALMENTE.  
FAVOR GIRAR CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

| BASE          | IVA% | IVA           |
|---------------|------|---------------|
| 58,523,331.96 | 19   | 11,119,433.07 |

- ORIGINAL -

Fecha Validación DIAN: 22/10/2020 17:37:51-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0

AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.  
NIT: 830126395-7

Page 2 of 2

FACTURA ELECTRÓNICA  
DE VENTA No.

BGN37963

FACTURADO A

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

DESPACHADO A

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                     |             | CODIGO CLIENTE     | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|---------------------------------|-------------|--------------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                     |             | 112993410          | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                |             |                    |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA |             |                    |                  | 24005260                         | 22-OCT-2020 17:18 | 21-NOV-2020       |
| CÓDIGO<br>ARTÍCULO              | DESCRIPCIÓN | UNIDAD DE<br>VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
|                                 |             |                    |                  |                                  |                   |                   |

**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR AMÉRICAS BUSINESS PROCESS  
SERVICES S.A.**

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**

**REPORTE DE GESTIÓN**

**SEPTIEMBRE 2020**

## **CONTENIDO**

---

**1. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

**2. ESCENARIO DEL SERVICIO**

**3. FACTURACION**

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**Tema:** Informe de Actividades Realizadas – Septiembre

**Referencia:** Orden de Compra 47216 de 2020

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *"Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad"*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 30 de septiembre 2020:

### GESTION MSM SEPTIEMBRE 2020

| Acciones | Cliente                   | Campaña                        | Mensaje                                            | Fecha            | Total         | Entregados    | Error     |
|----------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|---------------|---------------|-----------|
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Fidelización Vehíc... | HaciendaBogota te recuerda que el 2 de octubre ... | 2020/09/30 14:20 | 4736          | 4736          | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa fidelización Retel... | HaciendaBogota te recuerda que el 18 de septie...  | 2020/09/16 12:28 | 1             | 1             | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa fidelización Retel... | HaciendaBogota te recuerda que el 18 de septie...  | 2020/09/16 11:26 | 27916         | 27914         | 2         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | CONTINGENCIA Impuesto V...     | Haciendabogota solicita al CC2871 hacer caso o...  | 2020/09/15 13:11 | 3697          | 3697          | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Predial 1ª Cuota SPAC vigen... | HaciendaBogota informa que con el NIT 11083 se...  | 2020/09/15 13:02 | 146           | 146           | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Fidelización IPU 2... | HaciendaBogota te recuerda que el 11 de septie...  | 2020/09/10 12:47 | 23422         | 23422         | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Impuesto Vehicular vigencia... | HaciendaBogota informa al NIT 1105 pago pendi...   | 2020/09/07 16:14 | 59324         | 59324         | 0         |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Medios Magnétic...    | HaciendaBogota te recuerda que del 1 al 14 de s... | 2020/09/04 12:18 | 59996         | 59948         | 48        |
| ⋮        | CCA_Secretaria de Haci... | Programa Fidelización Predi... | HaciendaBogota te recuerda que el 4 de septiem...  | 2020/09/03 10:04 | 1511          | 1511          | 0         |
|          |                           |                                |                                                    |                  | Total: 180749 | Total: 180699 | Total: 50 |

## GESTION MAILING SEPTIEMBRE 2020

| Fecha        | Campaña                                                   | Total registros Recibidos | Total Cargados |
|--------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|
| 3/09/2020    | Programa Fidelización Predial Residencial cuota 2         | 18791                     | 18794          |
| 4/09/2020    | programa medios magnéticos                                | 191890                    | 191893         |
| 7/09/2020    | PROGRAMA VEHÍCULOS CORREOS ELECTRÓNICOS                   | 255190                    | 255193         |
| 10/09/2020   | Programa Fidelización IPU 2º Vencimiento                  | 253516                    | 253519         |
| 10/09/2020   | Invitación capacitación UAED                              | 103                       | 106            |
| 17/09/2020   | Programa fidelización RetelCA bimestre 3 2020             | 89044                     | 89044          |
| 22/09/2020   | CONTINGENCIA Impuesto Vehicular vigencia 2020             | 14835                     | 14840          |
| 23/09/2020   | Persuasivos medios magnéticos                             | 30687                     | 30690          |
| 28/09/2020   | Predial 1ª Cuota SPAC vigencia 2020                       | 6804                      | 6809           |
| 30/09/2020   | Programa Fidelización Vehículos - segunda cuota octubre 2 | 27508                     | 27508          |
| <b>Total</b> |                                                           | <b>888368</b>             | <b>888396</b>  |

## CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL SEPTIEMBRE 2020

| Campaña                                          | Cantidad      |
|--------------------------------------------------|---------------|
| contingencia impuesto vehicular vigencia 2020 v2 | 2.808         |
| Contingencia vehicular v3 17-09-2020             | 76            |
| impuesto vehicular 2020 v2                       | 9.407         |
| impuesto vehicular 2020v3                        | 9.082         |
| impuesto vehicular 2020 v4 17-09-2020            | 89            |
| spca1_15 09 2020 v2                              | 218           |
| <b>Total general</b>                             | <b>21.680</b> |

## CONSUMO MINUTOS OUTBOUND SEPTIEMBRE 2020

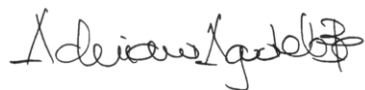
Para el mes de septiembre no se generó consumo de minutos outbound ya que no hubo gestión de agentes en las instalaciones de Américas BPS.

## FACTURACION SEPTIEMBRE 2020

| Item                      | Descripción                                              | Tipo             | Característica del Servicio    | Mes        | Campaña | Fecha de envío | disponibilidad | Cant    | Vir Unitario | Valor Total  |
|---------------------------|----------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------|------------|---------|----------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 0po01-10 - IT-BPO-CC-7-1  | Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente    | Puesto           | 5 Puesto de trabajo sin agente | Septiembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 5       | \$1.016.166  | \$5.080.832  |
| 0po01-1 - IT-BPO-CC-10-3  | Minuto de conexión outbound entre fijos y ciudades pri   | Minuto Outbound  | Minutos de conversación con    | Septiembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 21.680  | \$217,00     | \$4.704.560  |
| 0po01-2 - IT-BPO-CC-10-6  | Minuto de conexión outbound de fijos a celular.          | Minuto Outbound  | Minutos de conversación con    | Septiembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 0       | \$440,29     | \$0          |
| 0po01-3 - IT-BPO-CC-15-1  | SMS 4.000.000                                            | SMS              | sms (short message service)    | Septiembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 180.722 | \$4,75       | \$858.430    |
| 0po01-4 - IT-BPO-CC-16-1  | Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                  | Mail             | Envío masivo de mensajes de    | Septiembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 888.368 | \$0,031      | \$27.682     |
| 0po01-5 - IT-BPO-CC-21-1  | Cargo PRI (primary rate interface)                       | Horas gestión    | 16 horas para gestión de SMS   | Septiembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 1       | \$705.265    | \$705.265    |
| 0po01-7 - IT-BPO-CC-27-10 | Quiosco virtual de Auto-Consulta_Zona 1_Jornada Ordin    | Quiosco virtual  | 7 Unidad Quiosco virtual en f  | Septiembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 7       | \$20.625.674 | \$20.625.674 |
| 0po01-6 - IT-BPO-CC-23-5  | Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mb     | Enlace Dedicado  | Enlace Dedicado entre punto    | Septiembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 1       | \$1.809.378  | \$1.809.378  |
| 0po01-8 - IT-BPO-CC-43-1  | VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobr | VPN              | VPN (Virtual Private Network)  | Septiembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 1       | \$237.578    | \$237.578    |
| IT-BPO-CC-11              | Agente de Centro de Contacto - General - Jornada Ordin   | agente           | 8 agentes                      | Septiembre | SDH     | 15 días        | 100%           | 8       | \$4.500.652  | \$18.002.608 |
| IT-BPO-CC-371             | Supervisor operación Centro de Contacto - Ampliada -     | supervisor       | 1 supervisor                   | Septiembre | SDH     | 15 días        | 100%           | 1       | \$5.762.081  | \$2.881.041  |
| IT-BPO-CC-381             | Lider de calidad - Ampliada - Jornada Ordinaria - N/A    | lider de calidad | 1 lider de calidad             | Septiembre | SDH     | 15 días        | 100%           | 1       | \$5.770.040  | \$2.885.020  |
| IT-BPO-CC-211             | Cargo PRI (Primary Rate Interface) - N/A - Servicio 7x24 | Pri              | 1 Pri                          | Septiembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 1       | \$705.265    | \$705.265    |
|                           |                                                          |                  |                                |            |         |                |                |         | Subtotal     | \$58.523.332 |
|                           |                                                          |                  |                                |            |         |                |                |         | IVA (19%)    | \$11.119.433 |
|                           |                                                          |                  |                                |            |         |                |                |         | Total        | \$69.642.765 |

Con el fin de proceder con el cobro y en razón a que a la fecha pertenezco al régimen común será emitida la factura de venta número xxx.

Cordialmente,



Adriana P. Agudelo Z.  
Américas Business Process Services S.A.  
N.I.T. 830126395  
Orden de Compra 47216 de 2020

## INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN

### Aspectos Generales

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATO No.</b>                               | <b>200148-0-2020</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>OBJETO</b>                                     | Contratar servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>                   | QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS SENTA Y CUATRO PESOS (539.242.664) discriminado (\$367.015.859) + ADICION (172.226.805) 1- Pesos colombianos - El valor del contrato incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar, y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos |
| <b>CONTRATISTA</b>                                | <b>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>                       | 15-04-2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>FECHA DE INICIO</b>                            | 21 de abril de 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>PLAZO INICIAL</b>                              | 9 mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución, previa expedición del registro presupuestal.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PLAZO FINAL</b>                                | 20 de enero de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO</b> | Del 01/10/2020 al 31/10/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SUPERVISOR</b>                                 | Luis Gabriel González Cuellar<br>Asesor Dirección Distrital de Cobro<br>Aleida Fonseca Marín<br>Jefe Oficina de Educación Tributaria (E)                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

#### OBLIGACIONES GENERALES

1. Acató la constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Cumplió con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones esenciales, así como en la propuesta que presentó
3. Durante la ejecución del contrato dio cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, aportes parafiscales y riesgos labores, cuando haya lugar, y presentó los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que lo adicionen, complementen o modifiquen.
4. El contratista constituyó las garantías necesarias y pactadas que fueron requeridas por la SDH en el presente contrato.
5. El contratista garantizó la calidad de los bienes y servicios contratados y respondió por ellos.
6. Colaboró con la SDH para que el objeto contratado se cumpliera y que fuera de la mejor calidad.
7. El contratista obró con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamiento del mismo.
8. Reportó de manera inmediata las novedades o anomalías al supervisor del contrato.
9. El contratista salvaguardó la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades ejecutó, siendo ésta sólo de la SDH, salvo requerimiento de la autoridad competente.
10. El contratista acató las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le impartió la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C por conducto del supervisor del contrato.

## OBLIGACIONES ESPECIALES

Las estipuladas en la cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores" del contrato de Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017

### Pagos realizados al Contratista a la fecha.

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma \$ 61.243.972 pesos por concepto de la ejecución del contrato **200148-0-2020**. La información financiera para informe mensual se puede obtener del Sistema de Contratación (SISCO) – Contrato administrativo - Reporte de control de contratos para interventoría.

### Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).

N/A

### Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (si lo hubiere)

N/A

## Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *“Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad”*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 31 de octubre 2020:

### GESTION MSM OCTUBRE 2020

Durante el mes de octubre, periodo comprendido entre el 01 y el 31 del mismo mes, se realizaron Cinco (5) campañas de Mensajes de Texto SMS, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital

| Cliente                        | Campaña                              | Mensaje                                    | Fecha            | Total           | Entregados   | Error     |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------|------------------|-----------------|--------------|-----------|
| CCA_Secretaria de Hacienda_... | Programa Fidelización IPU SPAC N...  | HaciendaBogota informa que el 30 de oc...  | 2020/10/29 15:14 | 2712            | 2711         | 1         |
| CCA_Secretaria de Hacienda_... | Programa Fidelización ICA Bimestr... | HaciendaBogota informa que el 29 de oc...  | 2020/10/27 17:50 | 8631            | 8621         | 10        |
| CCA_Secretaria de Hacienda_... | Programa de Fidelización SPAC IP...  | HaciendaBogota informa que el 29 de oc...  | 2020/10/27 15:35 | 24065           | 24064        | 1         |
| CCA_Secretaria de Hacienda_... | Programa Fidelización ICA Bimestr... | HaciendaBogota te recuerda que el 16 d...  | 2020/10/13 18:10 | 8631            | 8621         | 10        |
| CCA_Secretaria de Hacienda_... | Estrategia Decreto 678 de 2020       | Acojase al descto del 678-2020 Su proce... | 2020/10/01 16:00 | 458             | 457          | 1         |
|                                |                                      |                                            |                  | Total:<br>44497 | Total: 44474 | Total: 23 |

### GESTION MAILING OCTUBRE 2020

Durante el mes de octubre, periodo comprendido entre el 01 y el 31 del mismo mes, se realizaron Cinco (5) campañas de Correos Masivos, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Campaña                                 | Asunto                           | Cliente                         | Fecha            | Total Cargados | Procesados |
|-----------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|------------------|----------------|------------|
| Programa Fidelización ICA Bimestre 3º   | Impuesto de Industria y Comercio | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/10/13 17:25 | 25.970         | 25.960     |
| Programa de Fidelización SPAC IPU Re... | Impuesto Predial                 | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/10/27 17:08 | 58.863         | 58.841     |
| Programa Fidelización ICA BIMESTRE 3    | impuesto de Industria Y Comercio | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/10/27 17:35 | 25.970         | 25.962     |
| Programa Fidelización IPU SPAC No Re... | Impuesto Predial                 | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/10/29 16:05 | 8.199          | 8.199      |
| Programa Fidelización RETEICA 4 BIME... | RetelCA                          | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/10/29 16:46 | 124.432        | 124.360    |
|                                         |                                  |                                 |                  | Total:         | Total:     |
|                                         |                                  |                                 |                  | 243.434        | 243.322    |

### CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL OCTUBRE 2020

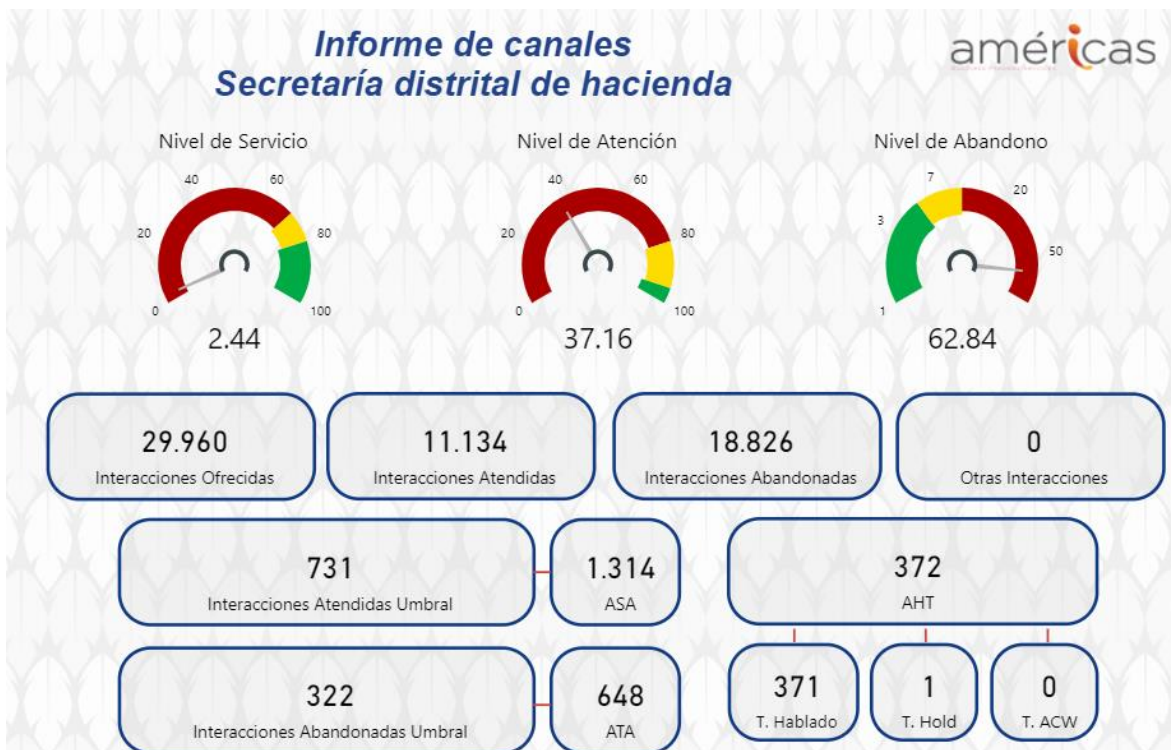
Durante el mes de octubre no se generó consumo de minutos para el Servicio de Asistente Virtual, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

### CONSUMO MINUTOS OUTBOUND OCTUBRE 2020

Durante el mes de octubre no se generó consumo de minutos para el Servicio de Outbound, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

### SERVICIO INBOUND 2020

Durante el mes de octubre se Ejecutó el servicio de Inbound telefónico, con 8 Agentes Inbound de servicio, en igual número de estaciones de trabajo; 1 coordinador de Servicios y Una analista de calidad y Formación. Quienes obtuvieron los siguientes resultados de Servicio.



### Calidad del Servicio Inbound Octubre:

Durante el mes de octubre se Realizaron 151 monitoreos aleatorios para las 8 Agentes Inbound de Servicio, logrando el siguiente Resultado:

**Precisión de Error No Crítico PENC: 94%**

**Precisión de Error Crítico: 97%**

### Entrenamiento y Formación Inbound Octubre:

Durante el mes de octubre se Realizó la evaluación Mensual de conocimientos para las 8 Agentes Inbound de servicio, logrando el siguiente Resultado:

**Evaluación Mensual de Conocimientos: 96.36%**

### Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.

N/A

### Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (si lo hubiere)

No se presentó

### Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.

No se presentó

**Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.**

No se presentó

**Estado de las garantías**

N/A

**Póliza N° Expedida por:**

N/A

**Datos Suspensión de Contrato**

N/A

**Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).**

Ninguna

**Certificación pago aportes**

Con base en el *Certificado de aportes y pago de parafiscales firmado por el revisor*, el contratista para el trámite de pago mensual durante la ejecución del contrato, se pudo verificar el cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

**Información de interés documental.**

N/A

**Evaluación del contratista**

|     |                     |
|-----|---------------------|
| N/A | No aplica           |
| 0   | No cumple           |
| 1   | Cumple mínimamente  |
| 2   | Cumple parcialmente |
| 3   | Cumple plenamente   |

| Criterios                                                       |                                                                                         | Valoración de 0-3 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio.      | Cumple con el objeto del contrato                                                       | 3                 |
|                                                                 | La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido    | 3                 |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos del supervisor | Las respuestas dadas por los proveedores fueron acordes con la solicitud del supervisor | 3                 |
|                                                                 | Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades          | 3                 |
| Cumplimiento                                                    | Del objeto contractual.                                                                 | 3                 |
|                                                                 | Entrega justo a tiempo (según lo acordado con el supervisor)                            | 3                 |

**Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista**

El supervisor del contrato de 200148-0-2020 certifica que AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A, identificado con NIT N° 830.126.395-7., cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el 01/10/2020 al 31/10/2020.

Para constancia se firma a los 17 días del mes de noviembre de 2020.

**Supervisores:**



**LUIS GABRIEL GONZALEZ CUELLAR**

Asesor  
Dirección Distrital de Cobro  
Secretaría Distrital de Hacienda



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**ALEIDA FONSECA MARIN**

Jefe Oficina Educación Tributaria (E)  
Dirección de Impuestos de Bogotá  
Secretaría Distrital de Hacienda

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

**Tipo de compromiso :** Modificación **No. Compromiso** 200148 del 15.04.2020  
**Nombre o razón social contratista:** AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A  
**NIT / C. C.:** 830126395  
**Valor a cancelar:** NOVENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y UN PESOS (\$ 91.534.931 )  
**N° Factura o Cuenta de Cobro:** BGN38065  
**Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:** 4/01/2021  
**Número Verificación Factura Preliminar:** 5105601651  
**Período certificado:**

### INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

| Vigencia | C. Gestor                                | CDP | CRP | PosPre                                                      | Concepto de Gasto               | Vr. C. Gasto |
|----------|------------------------------------------|-----|-----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|
| 2020     | 0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 269 | 396 | 1020105412-Adquisición de soluciones integrales de sistemas | 1-100-F001-VA-Recursos distrito | 91.534.931   |

### INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

| Pos.            | Material                                            | UM | Valor Unitario | Cantidad   | Subtotal   |
|-----------------|-----------------------------------------------------|----|----------------|------------|------------|
| 00010           | 81161708_1-Servicio para equipos telecomunicaciones | VR | 1              | 76.920.110 | 76.920.110 |
| <b>Subtotal</b> |                                                     |    |                |            | 76.920.110 |
| <b>IVA</b>      |                                                     |    |                |            | 14.614.821 |
| <b>Total</b>    |                                                     |    |                |            | 91.534.931 |

### INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

| PosPre         | Servicios  | Compras / Repuestos |
|----------------|------------|---------------------|
| 1020105412     | 76.920.110 | 0                   |
| <b>TOTALES</b> | 76.920.110 | 0                   |

#### 1. Servicio recibido:

Período a facturar: 01 de octubre al 31 de octubre de 2020 1. Servicio recibido: Verificado el servicio prestado, este cumplió con el 100% de los factores de calidad establecidos en la ficha técnica, pliego de condiciones de la propuesta y la oferta económica definitiva. 2. Análisis Técnico y Financiero: Se verificó que el servicio contratado durante el período comprendido entre el 01 al 31 de Octubre, cumpliera al 100% con las características y especificaciones técnicas del servicio contratado, así como con las condiciones contratadas con el Distrito Capital. 3. Constancia: Se verifica y deja constancia que la firma Américas BPS., en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Presentó certificación del revisor fiscal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF. Qué adicionalmente, el informe de ejecución presentado por la firma contratista, reposa en la correspondiente carpeta de supervisión.

#### 2. Análisis Técnico y Financiero:

#### 3. Constancia:

#### 4. Área Responsable:

En Bogotá, a los 20.01.2021

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

|                                                |                                                                                                       |                       |                       |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Tipo de compromiso :</b>                    | Modificación                                                                                          | <b>No. Compromiso</b> | 200148 del 15.04.2020 |
| <b>Nombre o razón social contratista:</b>      | AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A                                                                |                       |                       |
| <b>NIT / C. C.:</b>                            | 830126395                                                                                             |                       |                       |
| <b>Valor a cancelar:</b>                       | NOVENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y UN PESOS (\$ 91.534.931 ) |                       |                       |
| <b>N° Factura o Cuenta de Cobro:</b>           | BGN38065                                                                                              |                       |                       |
| <b>Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:</b>     | 4/01/2021                                                                                             |                       |                       |
| <b>Número Verificación Factura Preliminar:</b> | 5105601651                                                                                            |                       |                       |
| <b>Período certificado:</b>                    |                                                                                                       |                       |                       |

Aleida  
Fonseca Marin

Firmado digitalmente por Aleida  
Fonseca Marin  
Fecha: 2021.01.20 16:12:46 -05'00'

Elaboró

ANGELA LILIANA MARTINEZ CAMACHO

Supervisor



Señores  
Americas Business Process Services S.A.  
Bogotá D.C.

CA-202012-900-1

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros terminados al 31 de diciembre de 2019, no incluidos aquí, de Americas Business Process Services S.A., identificada con NIT. 830.126.395-7. Así mismo he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el período comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2020 de las subcuentas 23700503 "Pagos de Aportes para Salud", 23709502 "Pagos Atep Riesgos Profesionales", 23700507 "Pagos de Aportes para Pensión", 23701002 "Pagos de Aportes a Cajas de Compensación Familiar", 23701004 "Pago de Aportes al ICBF" y 23701006 "Pagos de Aportes SENA" incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por el periodo antes mencionado.

La información financiera y contable, es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Mi auditoría la llevé a cabo con el propósito de formarme una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros tomados en conjunto y no sobre partidas individuales; sin embargo, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Esta certificación se expide por solicitud de la Compañía en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Diana Patricia Acosta Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 206236-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Cali, Valle.  
1 de diciembre de 2020

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No 98 - 07  
Edificio Pijao Green Office  
Tercer Piso  
Tel. +57 (1) 484 7000  
Fax. +57 (1) 484 7474

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Medellín – Antioquia  
Carrera 43A No. 3 Sur-130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 – Piso 14  
Tel: +57 (4) 369 8400  
Fax: +57 (4) 369 8484

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Cali – Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 6N – 61  
Edificio Siglo XXI  
Oficina 502-510  
Tel: +57 (2) 485 6280  
Fax: +57 (2) 661 8007

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No 59 – 61  
Edificio Centro Empresarial Las Américas II  
Oficina 311  
Tel: +57 (5) 385 2201  
Fax: +57 (5) 369 0580

AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.  
NIT: 830126395-7

Page 1 of 1

FACTURA ELECTRÓNICA  
DE VENTA No.

BGN38065

## FACTURADO A

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

## DESPACHADO A

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                                             |                                                                                                                                | CODIGO CLIENTE  | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                                             |                                                                                                                                | 112993410       | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                                        |                                                                                                                                |                 |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA                         |                                                                                                                                |                 |                  | 24005381                         | 17-NOV-2020 15:58 | 17-DIC-2020       |
| CÓDIGO ARTÍCULO                                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                    | UNIDAD DE VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
| 360278                                                  | 1. SERVICIO DE CALL CENTER - OCTUBRE 2020 - bpo01--10 - IT-BPO-CC-7-1 Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente    | estándar        | 1                | 5,080,832.00                     | 5,080,832.00      | 19                |
| 360278                                                  | 2. bpo01--3IT-BPO-CC-15-1 SMS 4.000.000                                                                                        | estándar        | 1                | 211,199.25                       | 211,199.25        | 19                |
| 360278                                                  | 3. bpo01--4 - IT-BPO-CC-16-1 Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                                                           | estándar        | 1                | 7,582.01                         | 7,582.01          | 19                |
| 360278                                                  | 4. bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1 Cargo PRI (primary rate interface)                                                                | estándar        | 1                | 705,265.29                       | 705,265.29        | 19                |
| 360278                                                  | 5. bpo01--7 - IT-BPO-CC-27-10 Quiosco virtual de Auto-Consulta_Zona 1_Jornada Ordinaria-Alto volumen - 7 Unidad                | estándar        | 1                | 20,625,674.00                    | 20,625,674.00     | 19                |
| 360278                                                  | 6. bpo01--6 - IT-BPO-CC-23-5 Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps-NA - 1 Unidad                              | estándar        | 1                | 1,809,378.00                     | 1,809,378.00      | 19                |
| 360278                                                  | 7. bpo01--8 - IT-BPO-CC-43-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 7 Unidad | estándar        | 1                | 237,578.00                       | 237,578.00        | 19                |
| 360278                                                  | 8. IT-BPO-CC-11 Agente de Centro de Contacto ¿ General ¿ Jornada Ordinaria ¿ Plata                                             | estándar        | 1                | 36,005,215.67                    | 36,005,215.67     | 19                |
| 360278                                                  | 9. IT-BPO-CC-371 Supervisor operación Centro de Contacto ¿ Ampliada ¿ Jornada Ordinaria                                        | estándar        | 1                | 5,762,081.00                     | 5,762,081.00      | 19                |
| 360278                                                  | 10. IT-BPO-CC-381 Líder de calidad ¿ Ampliada ¿ Jornada Ordinaria ¿ N/A                                                        | estándar        | 1                | 5,770,040.00                     | 5,770,040.00      | 19                |
| 360278                                                  | 11. IT-BPO-CC-211 Cargo PRI (Primary Rate Interface) ¿ N/A ¿ Servicio 7x24 ¿ N/A                                               | estándar        | 1                | 705,265.29                       | 705,265.29        | 19                |
| Sub-Total                                               |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 76,920,110.51     |                   |
| IVA                                                     |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 14,614,821.00     |                   |
| Total                                                   |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 91,534,931.51     |                   |
| OBSERVACIONES:                                          |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| Cobrador: JULIO PEREIRA                                 |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| BOGOTÁ 01-075                                           |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A. NIT.830126395-7 |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| Total Líneas: 11                                        |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| Fecha Entrega Bienes: 2020-11-17                        |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |

CUFE:ce004922c2fc0df8d12c2e739a278d53b3de1ed4d5aa1d1c5b4e35bc2e37deb84f35c2c8f9a2c6d621a58ee99b5dc712

AUTORIZACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA No. 18763002265670 DE 02-12-2019 a 02-12-2021 PREFIJO BGN RANGO 35801 A 38800  
ABSTENERSE DE EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA.  
GRAN CONTRIBUYENTE RESOLUCIÓN DIAN No 012635 DICIEMBRE 14 DE 2018  
SOMOS AUTORETENEDORES DE RENTA SEGUN RESOLUCIÓN DIAN No. 00039 DE 05 DE ENERO DE 2005.

| BASE          | IVA% | IVA           |
|---------------|------|---------------|
| 76,920,110.51 | 19   | 14,614,821.00 |

ESTA FACTURA CAUSARA INTERESES POR MORA MENSUAL O PROPORCIONAL A PARTIR DE LA FECHA ACORDADA DE ACUERDO A LO PACTADO CONTRACTUALMENTE.  
FAVOR GIRAR CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

- ORIGINAL -

Representación Gráfica de Factura Electrónica De Venta

Fecha Validación DIAN: 17/11/2020 16:47:13-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0

**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR AMÉRICAS BUSINESS PROCESS  
SERVICES S.A.**

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**

**REPORTE DE GESTIÓN**

**OCTUBRE 2020**

## **CONTENIDO**

---

**1. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

**2. ESCENARIO DEL SERVICIO**

**3. FACTURACION**

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**Tema:** Informe de Actividades Realizadas – Octubre

**Referencia:** Orden de Compra 47216 de 2020

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *"Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad"*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 31 de octubre 2020:

### GESTION MSM OCTUBRE 2020

Durante el mes de octubre, periodo comprendido entre el 01 y el 31 del mismo mes, se realizaron Cinco (5) campañas de Mensajes de Texto SMS, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital

| Cliente                        | Campaña                              | Mensaje                                    | Fecha            | Total                   | Entregados          | Error            |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------|------------------|-------------------------|---------------------|------------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda_... | Programa Fidelización IPU SPAC N...  | HaciendaBogota informa que el 30 de oc...  | 2020/10/29 15:14 | 2712                    | 2711                | 1                |
| CCA_Secretaria de Hacienda_... | Programa Fidelización ICA Bimestr... | HaciendaBogota informa que el 29 de oc...  | 2020/10/27 17:50 | 8631                    | 8621                | 10               |
| CCA_Secretaria de Hacienda_... | Programa de Fidelización SPAC IP...  | HaciendaBogota informa que el 29 de oc...  | 2020/10/27 15:35 | 24065                   | 24064               | 1                |
| CCA_Secretaria de Hacienda_... | Programa Fidelización ICA Bimestr... | HaciendaBogota te recuerda que el 16 d...  | 2020/10/13 18:10 | 8631                    | 8621                | 10               |
| CCA_Secretaria de Hacienda_... | Estrategia Decreto 678 de 2020       | Acojase al descto del 678-2020 Su proce... | 2020/10/01 16:00 | 458                     | 457                 | 1                |
|                                |                                      |                                            |                  | <b>Total:<br/>44497</b> | <b>Total: 44474</b> | <b>Total: 23</b> |

### GESTION MAILING OCTUBRE 2020

Durante el mes de octubre, periodo comprendido entre el 01 y el 31 del mismo mes, se realizaron Cinco (5) campañas de Correos Masivos, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Campana                                 | Asunto                           | Cliente                         | Fecha            | Total Cargados | Procesados |
|-----------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|------------------|----------------|------------|
| Programa Fidelización ICA Bimestre 3°   | Impuesto de Industria y Comercio | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/10/13 17:25 | 25.970         | 25.960     |
| Programa de Fidelización SPAC IPU Re... | Impuesto Predial                 | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/10/27 17:08 | 58.863         | 58.841     |
| Programa Fidelización ICA BIMESTRE 3    | impuesto de Industria Y Comercio | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/10/27 17:35 | 25.970         | 25.962     |
| Programa Fidelización IPU SPAC No Re... | Impuesto Predial                 | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/10/29 16:05 | 8.199          | 8.199      |
| Programa Fidelización RETEICA 4 BIME... | RetelCA                          | CCA_Secretaria de Hacienda_6274 | 2020/10/29 16:46 | 124.432        | 124.360    |
|                                         |                                  |                                 |                  | Total:         | Total:     |
|                                         |                                  |                                 |                  | 243.434        | 243.322    |

### CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL OCTUBRE 2020

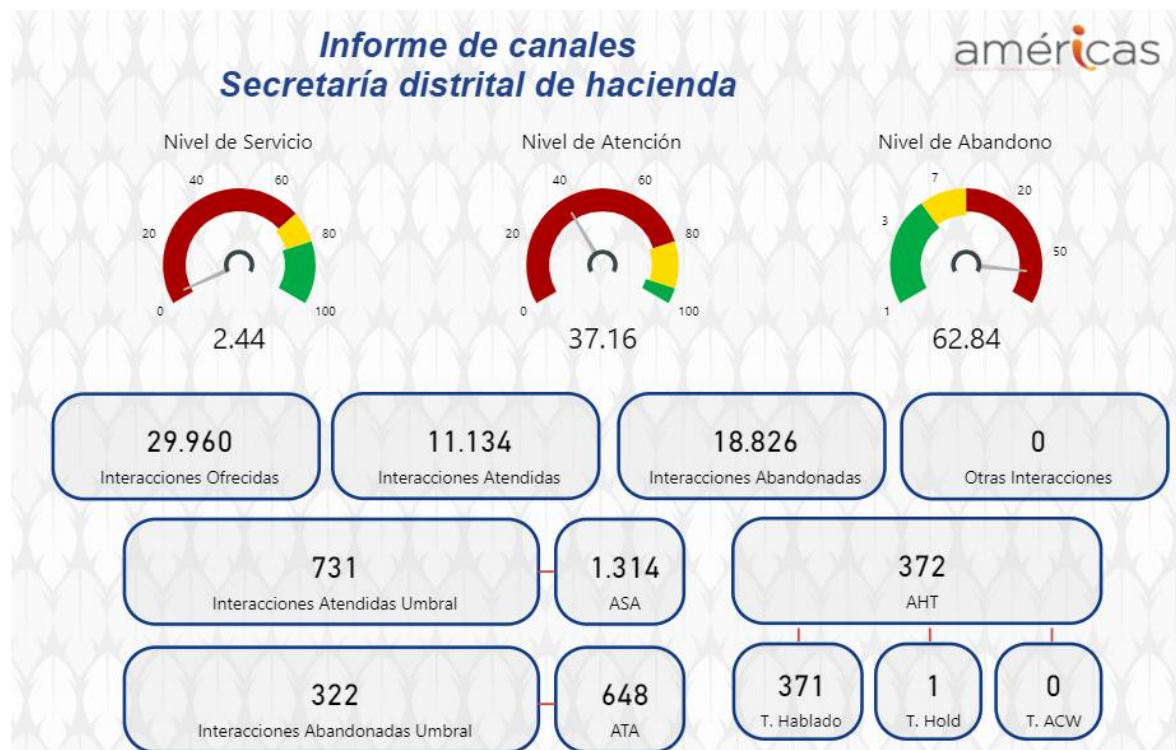
Durante el mes de octubre no se generó consumo de minutos para el Servicio de Asistente Virtual, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

### CONSUMO MINUTOS OUTBOUND OCTUBRE 2020

Durante el mes de octubre no se generó consumo de minutos para el Servicio de Outbound, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

## SERVICIO INBOUND 2020

Durante el mes de octubre se Ejecutó el servicio de Inbound telefónico, con 8 Agentes Inbound de servicio, en igual número de estaciones de trabajo; 1 coordinador de Servicios y Una analista de calidad y Formación. Quienes obtuvieron los siguientes resultados de Servicio.



### Calidad del Servicio Inbound Octubre:

Durante el mes de octubre se Realizaron 151 monitoreos aleatorios para las 8 Agentes Inbound de Servicio, logrando el siguiente Resultado:

**Precisión de Error No Crítico PENC: 94%**

**Precisión de Error Crítico: 97%**

### Entrenamiento y Formación Inbound Octubre:

Durante el mes de octubre se Realizó la evaluación Mensual de conocimientos para las 8 Agentes Inbound de servicio, logrando el siguiente Resultado:

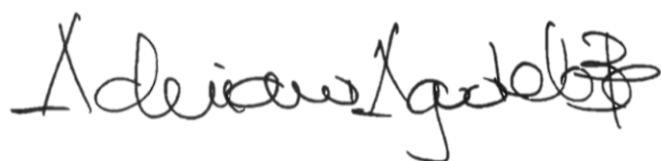
**Evaluación Mensual de Conocimientos: 96.36%**

## FACTURACION OCTUBRE 2020

Con el fin de proceder con el cobro y en razón a que a la fecha pertenecemos al régimen común será emitida la factura de venta número xxx.

| Descripción                                                    | Tipo             | Característica del Servicio       | Mes     | Campaña | Fecha de envío | ± disponibilidad | Cant    | Vlr Unitario | Valor Total  |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|---------|---------|----------------|------------------|---------|--------------|--------------|
| Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente          | Puesto           | 5 Puesto de trabajo sin agente en | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 5       | \$1.016.166  | \$5.080.832  |
| Minuto de conexión outbound entre fijos y ciudades principales | Minuto Outbound  | Minutos de conversación consumo   | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 0       | \$217,00     | \$0          |
| Minuto de conexión outbound de fijos a celular.                | Minuto Outbound  | Minutos de conversación consumo   | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 0       | \$440,29     | \$0          |
| SMS 4.000.000                                                  | SMS              | sms (short message service)servi  | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 44.463  | \$4,75       | \$211.199    |
| Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                        | Mail             | Envío masivo de mensajes de cor   | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 243.325 | \$0,031      | \$7.582      |
| Cargo PRI (primary rate interface)                             | Horas gestión    | 16 horas para gestión de SMS y n  | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 1       | \$705.265    | \$705.265    |
| Quiosco virtual de Auto-Consulta_Zona 1_Jornada Ordinaria      | Quiosco virtual  | 7 Unidad Quiosco virtual en fund  | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 7       | \$20.625.674 | \$20.625.674 |
| Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps-NA      | Enlace Dedicado  | Enlace Dedicado entre puntos o l  | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 1       | \$1.809.378  | \$1.809.378  |
| VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Inte | VPN              | VPN (Virtual Private Network) - R | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 1       | \$237.578    | \$237.578    |
| Agente de Centro de Contacto - General - Jornada Ord           | agente           | 8 agentes                         | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 8       | \$4.500.652  | \$36.005.216 |
| Supervisor operación Centro de Contacto - Ampliada -           | supervisor       | 1 supervisor                      | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 1       | \$5.762.081  | \$5.762.081  |
| Líder de calidad - Ampliada - Jornada Ordinaria - N/A          | líder de calidad | 1 líder de calidad                | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 1       | \$5.770.040  | \$5.770.040  |
| Cargo PRI (Primary Rate Interface) - N/A - Servicio 7x24       | Pri              | 1 Pri                             | Octubre | SDH     | 30 días        | 100%             | 1       | \$705.265    | \$705.265    |
| Subtotal                                                       |                  |                                   |         |         |                |                  |         |              | \$76.920.111 |
| IVA (19%)                                                      |                  |                                   |         |         |                |                  |         |              | \$14.614.821 |
| Total                                                          |                  |                                   |         |         |                |                  |         |              | \$91.534.931 |

Cordialmente,



Adriana Patricia Agudelo Zarate  
Américas Business Process Services S.A.  
N.I.T. 830126395  
Orden de Compra 47216 de 2020

## INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN

### Aspectos Generales

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATO No.</b>                               | <b>200148-0-2020</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>OBJETO</b>                                     | Contratar servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>                   | QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS SENTA Y CUATRO PESOS (539.242.664) discriminado (\$367.015.859) + ADICION (172.226.805) 1- Pesos colombianos - El valor del contrato incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar, y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos |
| <b>CONTRATISTA</b>                                | <b>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>                       | 15-04-2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>FECHA DE INICIO</b>                            | 21 de abril de 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>PLAZO INICIAL</b>                              | 9 mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución, previa expedición del registro presupuestal.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PLAZO FINAL</b>                                | 20 de enero de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO</b> | Del 01/11/2020 al 30/11/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SUPERVISOR</b>                                 | Luis Gabriel González Cuellar<br>Asesor Dirección Distrital de Cobro<br>Aleida Fonseca Marín<br>Jefe Oficina de Educación Tributaria (E)                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

#### OBLIGACIONES GENERALES

1. Acató la constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Cumplió con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones esenciales, así como en la propuesta que presentó
3. Durante la ejecución del contrato dio cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, aportes parafiscales y riesgos labores, cuando haya lugar, y presentó los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que lo adicionen, complementen o modifiquen.
4. El contratista constituyó las garantías necesarias y pactadas que fueron requeridas por la SDH en el presente contrato.
5. El contratista garantizó la calidad de los bienes y servicios contratados y respondió por ellos.
6. Colaboró con la SDH para que el objeto contratado se cumpliera y que fuera de la mejor calidad.
7. El contratista obró con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamiento del mismo.
8. Reportó de manera inmediata las novedades o anomalías al supervisor del contrato.
9. El contratista salvaguardó la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades ejecutó, siendo ésta sólo de la SDH, salvo requerimiento de la autoridad competente.
10. El contratista acató las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le impartió la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C por conducto del supervisor del contrato.

## OBLIGACIONES ESPECIALES

Las estipuladas en la cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores" del contrato de Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017

### Pagos realizados al Contratista a la fecha.

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma \$ 61.243.972 por concepto de la ejecución del contrato **200148-0-2020**. La información financiera para informe mensual se puede obtener del Sistema de Contratación (SISCO) – Contrato administrativo - Reporte de control de contratos para interventoría.

### Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).

N/A

### Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (si lo hubiere)

N/A

**Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).**

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *“Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad”,* Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 30 de noviembre 2020:

**GESTION MSM NOVIEMBRE 2020**

Durante el mes de noviembre, periodo comprendido entre el 01 y el 30 del mismo mes, se realizaron Seis (6) campañas de Mensajes de Texto SMS, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital

| Cliente                    | Campaña                                                        | Fecha      | Total                           | Entregados                      | Error                      |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Vehículos cuota 3                        | 3/11/2020  | 15255                           | 15254                           | 1                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo Predial Año 2020                    | 11/11/2020 | 4400                            | 4400                            | 0                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de Fidelización ICA bimestre 4° 2020                  | 18/11/2020 | 26033                           | 26031                           | 2                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo Impuesto de Vehículos Vigencia 2020 | 24/11/2020 | 34                              | 34                              | 0                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización RetelICA Bimestre 5°                     | 24/11/2020 | 94192                           | 94174                           | 18                         |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bimestre 3°                     | 24/11/2020 | 2373                            | 2373                            | 0                          |
|                            |                                                                |            | <b>Total:</b><br><b>142,287</b> | <b>Total:</b><br><b>142,266</b> | <b>Total:</b><br><b>21</b> |

**GESTION MAILING NOVIEMBRE 2020**

Durante el mes de noviembre, periodo comprendido entre el 01 y el 30 del mismo mes, se realizaron Diez (10) campañas de Correos Masivos, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                                        | Fecha      | Total                           | Entregados                      | Error                      |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Vehículos cuota 3                        | 3/11/2020  | 35467                           | 35466                           | 1                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | OGSN - Omnicanalidad - 1                                       | 4/11/2020  | 901                             | 901                             | 0                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Ponte al día Impuesto Predial 2020                    | 17/11/2020 | 9698                            | 9697                            | 1                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Disminución de Ingresos ICA 2020                      | 19/11/2020 | 9228                            | 9228                            | 0                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de Fidelización ICA bimestre 4 - 2020 20112020        | 20/11/2020 | 30072                           | 30068                           | 4                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo Impuesto de Vehículos Vigencia 2020 | 24/11/2020 | 133                             | 133                             | 0                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización RetelCA Bimestre 5°                      | 24/11/2020 | 187719                          | 187663                          | 56                         |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bimestre 3                      | 24/11/2020 | 4435                            | 4431                            | 4                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | programa auxilio nomina                                        | 26/11/2020 | 103535                          | 103535                          | 0                          |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Rendición de cuentas                                           | 26/11/2020 | 5000                            | 5000                            | 0                          |
|                            |                                                                |            | <b>Total:</b><br><b>386,188</b> | <b>Total:</b><br><b>386,122</b> | <b>Total:</b><br><b>66</b> |

### CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL NOVIEMBRE 2020

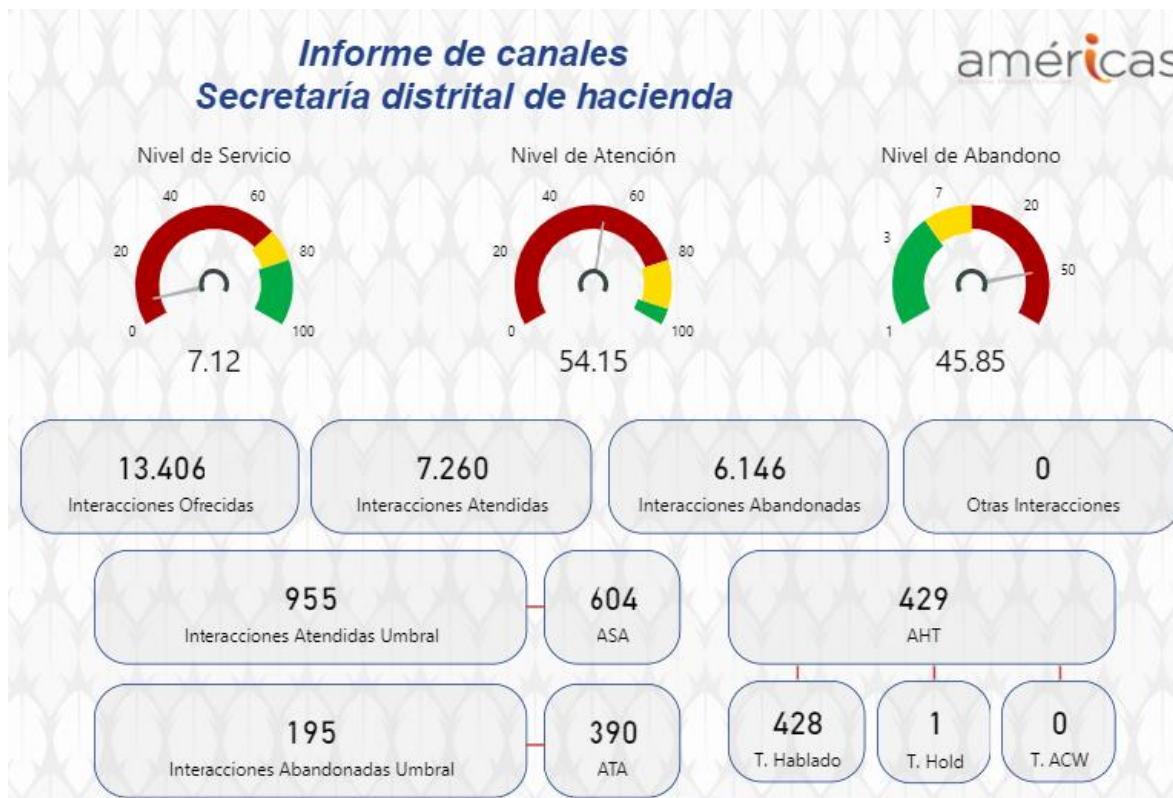
Durante el mes de noviembre no se generó consumo de minutos para el Servicio de Asistente Virtual, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

### CONSUMO MINUTOS OUTBOUND NOVIEMBRE 2020

Durante el mes de noviembre no se generó consumo de minutos para el Servicio de Outbound, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

### SERVICIO INBOUND NOVIEMBRE 2020

Durante el mes de noviembre se Ejecutó el servicio de Inbound telefónico, con 8 Agentes Inbound de servicio, en igual número de estaciones de trabajo; 1 coordinador de Servicios y Una analista de calidad y Formación. Quienes obtuvieron los siguientes resultados de Servicio.



### Calidad del Servicio Inbound Octubre:

Durante el mes de noviembre se Realizaron 117 monitoreos aleatorios para las 8 Agentes Inbound de Servicio, logrando el siguiente Resultado:

**Precisión de Error No Crítico PENC: 97%**

**Precisión de Error Crítico: 96%**

### Entrenamiento y Formación Inbound Octubre:

Durante el mes de noviembre se Realizó la evaluación Mensual de conocimientos para las 8 Agentes Inbound de servicio, logrando el siguiente Resultado:

**Evaluación Mensual de Conocimientos: 100%**

### Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.

N/A

### Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (si lo hubiere)

No se presentó

### Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.

No se presentó

**Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.**

No se presentó

**Estado de las garantías**

N/A

**Póliza N° Expedida por:**

N/A

**Datos Suspensión de Contrato**

N/A

**Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).**

Ninguna

**Certificación pago aportes**

Con base en el *Certificado de aportes y pago de parafiscales firmado por el revisor*, el contratista para el trámite de pago mensual durante la ejecución del contrato, se pudo verificar el cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

**Información de interés documental.**

N/A

**Evaluación del contratista**

|     |                     |
|-----|---------------------|
| N/A | No aplica           |
| 0   | No cumple           |
| 1   | Cumple mínimamente  |
| 2   | Cumple parcialmente |
| 3   | Cumple plenamente   |

| Criterios                                                       |                                                                                         | Valoración de 0-3 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio.      | Cumple con el objeto del contrato                                                       | 3                 |
|                                                                 | La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido    | 3                 |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos del supervisor | Las respuestas dadas por los proveedores fueron acordes con la solicitud del supervisor | 3                 |
|                                                                 | Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades          | 3                 |
| Cumplimiento                                                    | Del objeto contractual.                                                                 | 3                 |
|                                                                 | Entrega justo a tiempo (según lo acordado con el supervisor)                            | 3                 |

**Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista**

El supervisor del contrato de 200148-0-2020 certifica que AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A, identificado con NIT N° 830.126.395-7., cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el 01/11/2020 al 30/11/2020.

Para constancia se firma a los 15 días del mes de diciembre de 2020.

**Supervisores:****LUIS GABRIEL GONZALEZ CUELLAR**

Asesor  
Dirección Distrital de Cobro  
Secretaría Distrital de Hacienda



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**ALEIDA FONSECA MARIN**

Jefe Oficina Educación Tributaria (E)  
Dirección de Impuestos de Bogotá  
Secretaría Distrital de Hacienda

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

**Tipo de compromiso :** Prestac\_servicios **No. Compromiso** 200148 del 15.04.2020  
**Nombre o razón social contratista:** AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A  
**NIT / C. C.:** 830126395  
**Valor a cancelar:** OCHENTA Y UN MILLONES CUARENTA Y CUATRO MIL SETENTA Y UN PESOS (\$ 81.044.071 )  
**N° Factura o Cuenta de Cobro:** BGN38264  
**Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:** 4/01/2021  
**Número Verificación Factura Preliminar:** 5105601654  
**Período certificado:**

### INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

| Vigencia | C. Gestor                                | CDP | CRP | PosPre                                                      | Concepto de Gasto               | Vr. C. Gasto |
|----------|------------------------------------------|-----|-----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|
| 2020     | 0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 128 | 210 | 1020105412-Adquisición de soluciones integrales de sistemas | 1-100-F001-VA-Recursos distrito | 81.044.071   |

### INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

| Pos.            | Material                                            | UM | Valor Unitario | Cantidad   | Subtotal   |
|-----------------|-----------------------------------------------------|----|----------------|------------|------------|
| 00010           | 81161708_1-Servicio para equipos telecomunicaciones | VR | 1              | 68.104.261 | 68.104.261 |
| <b>Subtotal</b> |                                                     |    |                |            | 68.104.261 |
| <b>IVA</b>      |                                                     |    |                |            | 12.939.810 |
| <b>Total</b>    |                                                     |    |                |            | 81.044.071 |

### INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

| PosPre         | Servicios  | Compras / Repuestos |
|----------------|------------|---------------------|
| 1020105412     | 68.104.261 | 0                   |
| <b>TOTALES</b> | 68.104.261 | 0                   |

### 1. Servicio recibido:

Período a facturar: 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2020 1. Servicio recibido: Verificado el servicio prestado, este cumplió con el 100% de los factores de calidad establecidos en la ficha técnica, pliego de condiciones de la propuesta y la oferta económica definitiva. 2. Análisis Técnico y Financiero: Se verificó que el servicio contratado durante el período comprendido entre el 01 al 30 de Noviembre, cumpliera al 100% con las características y especificaciones técnicas del servicio contratado, así como con las condiciones contratadas con el Distrito Capital. 3. Constancia: Se verifica y deja constancia que la firma Américas BPS., en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Presentó certificación del revisor fiscal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF. Qué adicionalmente, el informe de ejecución presentado por la firma contratista, reposa en la correspondiente carpeta de supervisión.

### 2. Análisis Técnico y Financiero:

### 3. Constancia:

### 4. Área Responsable:

En Bogotá, a los 20.01.2021

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

|                                                |                                                                                 |                       |                       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Tipo de compromiso :</b>                    | Prestac_servicios                                                               | <b>No. Compromiso</b> | 200148 del 15.04.2020 |
| <b>Nombre o razón social contratista:</b>      | AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A                                          |                       |                       |
| <b>NIT / C. C.:</b>                            | 830126395                                                                       |                       |                       |
| <b>Valor a cancelar:</b>                       | OCHENTA Y UN MILLONES CUARENTA Y CUATRO MIL SETENTA Y UN PESOS (\$ 81.044.071 ) |                       |                       |
| <b>N° Factura o Cuenta de Cobro:</b>           | BGN38264                                                                        |                       |                       |
| <b>Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:</b>     | 4/01/2021                                                                       |                       |                       |
| <b>Número Verificación Factura Preliminar:</b> | 5105601654                                                                      |                       |                       |
| <b>Período certificado:</b>                    |                                                                                 |                       |                       |

Aleida

Fonseca Marin

Firmado digitalmente por Aleida  
Fonseca Marin  
Fecha: 2021.01.20 16:12:46 -05'00'

Elaboró

ANGELA LILIANA MARTINEZ CAMACHO

Supervisor

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

**Tipo de compromiso :** Modificación **No. Compromiso** 200148 del 15.04.2020  
**Nombre o razón social contratista:** AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A  
**NIT / C. C.:** 830126395  
**Valor a cancelar:** ONCE MILLONES CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO OCHO PESOS (\$ 11.049.108 )  
**N° Factura o Cuenta de Cobro:** BGN38264  
**Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:** 4/01/2021  
**Número Verificación Factura Preliminar:** 5105601653  
**Período certificado:**

### INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

| Vigencia | C. Gestor                                   | CDP | CRP | PosPre                                                         | Concepto de Gasto                  | Vr. C. Gasto |
|----------|---------------------------------------------|-----|-----|----------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------|
| 2020     | 0111-01-SECRETARÍA<br>DISTRITAL DE HACIENDA | 269 | 396 | 1020105412-Adquisición de<br>soluciones integrales de sistemas | 1-100-F001-VA-Recursos<br>distrito | 11.049.108   |

### INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

| Pos.            | Material                                            | UM | Valor Unitario | Cantidad  | Subtotal   |
|-----------------|-----------------------------------------------------|----|----------------|-----------|------------|
| 00010           | 81161708_1-Servicio para equipos telecomunicaciones | VR | 1              | 9.284.965 | 9.284.965  |
| <b>Subtotal</b> |                                                     |    |                |           | 9.284.965  |
| <b>IVA</b>      |                                                     |    |                |           | 1.764.143  |
| <b>Total</b>    |                                                     |    |                |           | 11.049.108 |

### INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

| PosPre         | Servicios | Compras / Repuestos |
|----------------|-----------|---------------------|
| 1020105412     | 9.284.965 | 0                   |
| <b>TOTALES</b> | 9.284.965 | 0                   |

#### 1. Servicio recibido:

Período a facturar: 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2020 1. Servicio recibido: Verificado el servicio prestado, este cumplió con el 100% de los factores de calidad establecidos en la ficha técnica, pliego de condiciones de la propuesta y la oferta económica definitiva. 2. Análisis Técnico y Financiero: Se verificó que el servicio contratado durante el período comprendido entre el 01 al 30 de Noviembre, cumpliera al 100% con las características y especificaciones técnicas del servicio contratado, así como con las condiciones contratadas con el Distrito Capital. 3. Constancia: Se verifica y deja constancia que la firma Américas BPS., en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Presentó certificación del revisor fiscal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF. Qué adicionalmente, el informe de ejecución presentado por la firma contratista, reposa en la correspondiente carpeta de supervisión.

#### 2. Análisis Técnico y Financiero:

#### 3. Constancia:

#### 4. Área Responsable:

En Bogotá, a los 20.01.2021

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

|                                                |                                                                       |                       |                       |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Tipo de compromiso :</b>                    | Modificación                                                          | <b>No. Compromiso</b> | 200148 del 15.04.2020 |
| <b>Nombre o razón social contratista:</b>      | AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A                                |                       |                       |
| <b>NIT / C. C.:</b>                            | 830126395                                                             |                       |                       |
| <b>Valor a cancelar:</b>                       | ONCE MILLONES CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO OCHO PESOS (\$ 11.049.108 ) |                       |                       |
| <b>N° Factura o Cuenta de Cobro:</b>           | BGN38264                                                              |                       |                       |
| <b>Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:</b>     | 4/01/2021                                                             |                       |                       |
| <b>Número Verificación Factura Preliminar:</b> | 5105601653                                                            |                       |                       |
| <b>Período certificado:</b>                    |                                                                       |                       |                       |

Aleida

Fonseca Marin

Firmado digitalmente por Aleida  
Fonseca Marin  
Fecha: 2021.01.20 16:12:46 -05'00'

Elaboró

ANGELA LILIANA MARTINEZ CAMACHO

Supervisor



Señores  
Americas Business Process Services S.A.  
Bogotá D.C.

CA-202012-900-1

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros terminados al 31 de diciembre de 2019, no incluidos aquí, de Americas Business Process Services S.A., identificada con NIT. 830.126.395-7. Así mismo he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el período comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2020 de las subcuentas 23700503 "Pagos de Aportes para Salud", 23709502 "Pagos Atep Riesgos Profesionales", 23700507 "Pagos de Aportes para Pensión", 23701002 "Pagos de Aportes a Cajas de Compensación Familiar", 23701004 "Pago de Aportes al ICBF" y 23701006 "Pagos de Aportes SENA" incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por el periodo antes mencionado.

La información financiera y contable, es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Mi auditoría la llevé a cabo con el propósito de formarme una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros tomados en conjunto y no sobre partidas individuales; sin embargo, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Esta certificación se expide por solicitud de la Compañía en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Diana Patricia Acosta Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 206236-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Cali, Valle.  
1 de diciembre de 2020

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No 98 - 07  
Edificio Pijao Green Office  
Tercer Piso  
Tel. +57 (1) 484 7000  
Fax. +57 (1) 484 7474

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Medellín – Antioquia  
Carrera 43A No. 3 Sur-130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 – Piso 14  
Tel: +57 (4) 369 8400  
Fax: +57 (4) 369 8484

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Cali – Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 6N – 61  
Edificio Siglo XXI  
Oficina 502-510  
Tel: +57 (2) 485 6280  
Fax: +57 (2) 661 8007

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No 59 – 61  
Edificio Centro Empresarial Las Américas II  
Oficina 311  
Tel: +57 (5) 385 2201  
Fax: +57 (5) 369 0580

**AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**  
**NIT: 830126395-7**

Page 1 of 1

**FACTURA ELECTRÓNICA  
DE VENTA No.**

**BGN38264**

**FACTURADO A**

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

**DESPACHADO A**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                                             |                                                                                                                                | CODIGO CLIENTE  | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                                             |                                                                                                                                | 112993410       | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                                        |                                                                                                                                |                 |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA                         |                                                                                                                                |                 |                  | 24005605                         | 10-DIC-2020 16:11 | 09-ENE-2021       |
| CÓDIGO ARTÍCULO                                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                    | UNIDAD DE VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
| 360278                                                  | 1. SERVICIO DE CALL CENTER - NOVIEMBRE 2020 - bpo01--10 - IT-BPO-CC-7-1 Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente  | estándar        | 1                | 5,080,832.00                     | 5,080,832.00      | 19                |
| 360278                                                  | 2. bpo01--3IT-BPO-CC-15-1 SMS 4.000.000                                                                                        | estándar        | 1                | 675,863.25                       | 675,863.25        | 19                |
| 360278                                                  | 3. bpo01--4 - IT-BPO-CC-16-1 Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                                                           | estándar        | 1                | 12,033.62                        | 12,033.62         | 19                |
| 360278                                                  | 4. bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1 Cargo PRI (primary rate interface)                                                                | estándar        | 1                | 705,265.29                       | 705,265.29        | 19                |
| 360278                                                  | 5. bpo01--7 - IT-BPO-CC-27-10 Quiosco virtual de Auto-Consulta_Zona 1_Jornada Ordinaria-Alto volumen - 7 Unidad                | estándar        | 1                | 20,625,674.00                    | 20,625,674.00     | 19                |
| 360278                                                  | 6. bpo01--6 - IT-BPO-CC-23-5 Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps-NA - 1 Unidad                              | estándar        | 1                | 1,809,378.00                     | 1,809,378.00      | 19                |
| 360278                                                  | 7. bpo01--8 - IT-BPO-CC-43-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 7 Unidad | estándar        | 1                | 237,578.00                       | 237,578.00        | 19                |
| 360278                                                  | 8. IT-BPO-CC-11 Agente de Centro de Contacto ¿ General ¿ Jornada Ordinaria ¿ Plata                                             | estándar        | 1                | 36,005,215.67                    | 36,005,215.67     | 19                |
| 360278                                                  | 9. IT-BPO-CC-371 Supervisor operación Centro de Contacto ¿ Ampliada ¿ Jornada Ordinaria                                        | estándar        | 1                | 5,762,081.00                     | 5,762,081.00      | 19                |
| 360278                                                  | 10. IT-BPO-CC-381 Líder de calidad ¿ Ampliada ¿ Jornada Ordinaria ¿ N/A                                                        | estándar        | 1                | 5,770,040.00                     | 5,770,040.00      | 19                |
| 360278                                                  | 11. IT-BPO-CC-211 Cargo PRI (Primary Rate Interface) ¿ N/A ¿ Servicio 7x24 ¿ N/A                                               | estándar        | 1                | 705,265.29                       | 705,265.29        | 19                |
| Sub-Total                                               |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 77,389,226.12     |                   |
| IVA                                                     |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 14,703,952.96     |                   |
| Total                                                   |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 92,093,179.08     |                   |
| OBSERVACIONES:                                          |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| Cobrador: JULIO PEREIRA                                 |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| BOGOTÁ 01-075                                           |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A. NIT.830126395-7 |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| Total Líneas: 11                                        |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| Fecha Entrega Bienes: 2020-12-10                        |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |

CUFE:f8070cc7f7008aa2ca46211112148e9322304248f6697768d1334d12a167f1ca4495bffb268d7b7c4f46f14a9798ef77

AUTORIZACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA No. 18763002265670 DE 02-12-2019 a 02-12-2021 PREFIJO BGN RANGO 35801 A 38800  
ABSTENERSE DE EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA.  
GRAN CONTRIBUYENTE RESOLUCIÓN DIAN No 012635 DICIEMBRE 14 DE 2018  
SOMOS AUTORRETENEDORES DE RENTA SEGUN RESOLUCIÓN DIAN No. 00039 DE 05 DE ENERO DE 2005.

ESTA FACTURA CAUSARA INTERESES POR MORA MENSUAL O PROPORCIONAL A PARTIR DE LA FECHA ACORDADA DE ACUERDO A LO PACTADO CONTRACTUALMENTE.  
FAVOR GIRAR CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

| BASE          | IVA% | IVA           |
|---------------|------|---------------|
| 77,389,226.12 | 19   | 14,703,952.96 |

- ORIGINAL -

Representación Gráfica de Factura Electrónica De Venta

Fecha Validación DIAN: 10/12/2020 16:16:09-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0

**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR AMÉRICAS BUSINESS PROCESS  
SERVICES S.A.**

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**

**REPORTE DE GESTIÓN**

**NOVIEMBRE 2020**

## **CONTENIDO**

---

**1. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

**2. ESCENARIO DEL SERVICIO**

**3. FACTURACION**

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**Tema:** Informe de Actividades Realizadas – Noviembre

**Referencia:** Orden de Compra 47216 de 2020

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *"Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad"*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 30 de noviembre 2020:

### GESTION MSM NOVIEMBRE 2020

Durante el mes de noviembre, periodo comprendido entre el 01 y el 30 del mismo mes, se realizaron Seis (6) campañas de Mensajes de Texto SMS, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital

| Cliente                    | Campaña                                                        | Fecha      | Total                    | Entregados               | Error               |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Vehículos cuota 3                        | 3/11/2020  | 15255                    | 15254                    | 1                   |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo Predial Año 2020                    | 11/11/2020 | 4400                     | 4400                     | 0                   |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de Fidelización ICA bimestre 4° 2020                  | 18/11/2020 | 26033                    | 26031                    | 2                   |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo Impuesto de Vehículos Vigencia 2020 | 24/11/2020 | 34                       | 34                       | 0                   |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización ReteICA Bimestre 5°                      | 24/11/2020 | 94192                    | 94174                    | 18                  |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bimestre 3°                     | 24/11/2020 | 2373                     | 2373                     | 0                   |
|                            |                                                                |            | <b>Total:</b><br>142,287 | <b>Total:</b><br>142,266 | <b>Total:</b><br>21 |

### GESTION MAILING NOVIEMBRE 2020

Durante el mes de noviembre, periodo comprendido entre el 01 y el 30 del mismo mes, se realizaron Diez (10) campañas de Correos Masivos, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                                        | Fecha      | Total                     | Entregados                | Error                |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Vehículos cuota 3                        | 3/11/2020  | 35467                     | 35466                     | 1                    |
| CCA_Secretaria de Hacienda | OGSN - Omnicanalidad - 1                                       | 4/11/2020  | 901                       | 901                       | 0                    |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Ponte al día Impuesto Predial 2020                    | 17/11/2020 | 9698                      | 9697                      | 1                    |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Disminución de Ingresos ICA 2020                      | 19/11/2020 | 9228                      | 9228                      | 0                    |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de Fidelización ICA bimestre 4 - 2020 20112020        | 20/11/2020 | 30072                     | 30068                     | 4                    |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo Impuesto de Vehículos Vigencia 2020 | 24/11/2020 | 133                       | 133                       | 0                    |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización RetelCA Bimestre 5°                      | 24/11/2020 | 187719                    | 187663                    | 56                   |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bimestre 3                      | 24/11/2020 | 4435                      | 4431                      | 4                    |
| CCA_Secretaria de Hacienda | programa auxilio nomina                                        | 26/11/2020 | 103535                    | 103535                    | 0                    |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Rendición de cuentas                                           | 26/11/2020 | 5000                      | 5000                      | 0                    |
|                            |                                                                |            | <b>Total:<br/>386,188</b> | <b>Total:<br/>386,122</b> | <b>Total:<br/>66</b> |

## CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL NOVIEMBRE 2020

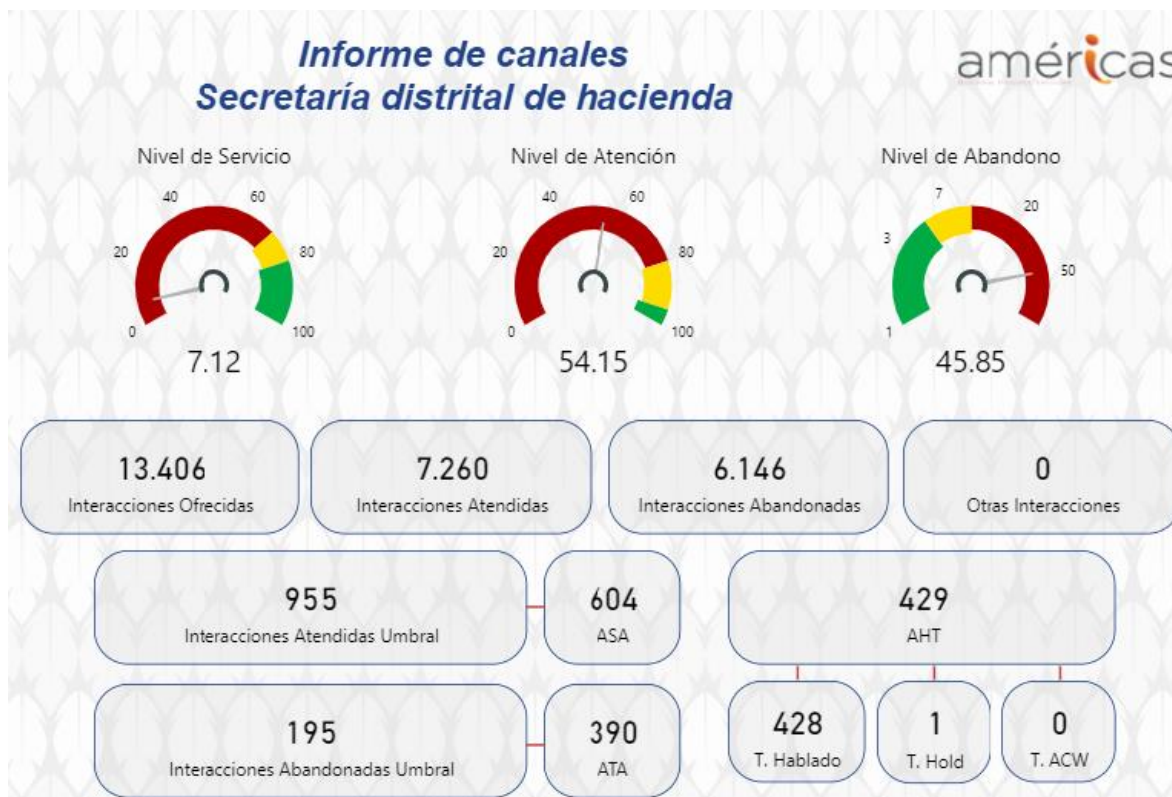
Durante el mes de noviembre no se generó consumo de minutos para el Servicio de Asistente Virtual, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

## CONSUMO MINUTOS OUTBOUND NOVIEMBRE 2020

Durante el mes de noviembre no se generó consumo de minutos para el Servicio de Outbound, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

## SERVICIO INBOUND NOVIEMBRE 2020

Durante el mes de noviembre se Ejecutó el servicio de Inbound telefónico, con 8 Agentes Inbound de servicio, en igual número de estaciones de trabajo; 1 coordinador de Servicios y Una analista de calidad y Formación. Quienes obtuvieron los siguientes resultados de Servicio.



### Calidad del Servicio Inbound Octubre:

Durante el mes de noviembre se Realizaron 117 monitoreos aleatorios para las 8 Agentes Inbound de Servicio, logrando el siguiente Resultado:

**Precisión de Error No Crítico PENC: 97%**

**Precisión de Error Crítico: 96%**

### Entrenamiento y Formación Inbound Octubre:

Durante el mes de noviembre se Realizó la evaluación Mensual de conocimientos para las 8 Agentes Inbound de servicio, logrando el siguiente Resultado:

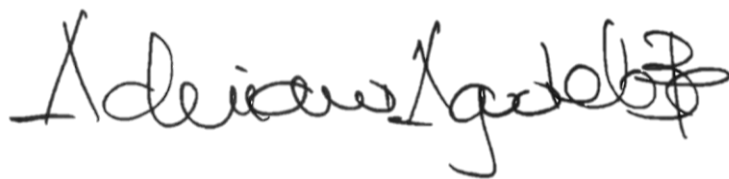
**Evaluación Mensual de Conocimientos: 100%**

## FACTURACION NOVIEMBRE 2020

| Item                      | Descripción                                                     | Tipo             | Característica del Servicio       | Mes       | Campaña | Fecha de envío | Disponibilidad | Cant    | Vir Unitario | Valor Total  |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|-----------|---------|----------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| bp001-10 - IT-BPO-CC-7-1  | Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente           | Puesto           | 5 Puesto de trabajo sin agente en | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 5       | \$1.016.166  | \$5.080.832  |
| bp001-1 - IT-BPO-CC-10-3  | Minuto de conexión outbound entre fijos y ciudades principal    | Minuto Outbound  | Minutos de conversación consum    | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 0       | \$217,00     | \$0          |
| bp001-2 - IT-BPO-CC-10-6  | Minuto de conexión outbound de fijos a celular.                 | Minuto Outbound  | Minutos de conversación consum    | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 0       | \$440,29     | \$0          |
| bp001-3 - IT-BPO-CC-15-1  | SMS 4.000.000                                                   | SMS              | sms (short message service)servi  | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 142.287 | \$4,75       | \$675.863    |
| bp001-4 - IT-BPO-CC-16-1  | Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                         | Mail             | Envío masivo de mensajes de cor   | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 386.188 | \$0,031      | \$12.034     |
| bp001-5 - IT-BPO-CC-21-1  | Cargo PRI (primary rate interface)                              | Horas gestión    | 16 horas para gestión de SMS y n  | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 1       | \$705.265    | \$705.265    |
| bp001-7 - IT-BPO-CC-27-10 | Quiosco virtual de Auto-Consulta_Zona 1_Jornada Ordinaria       | Quiosco virtual  | 7 Unidad Quiosco virtual en fund  | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 7       | \$20.625.674 | \$20.625.674 |
| bp001-6 - IT-BPO-CC-23-5  | Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps-NA       | Enlace Dedicado  | Enlace Dedicado entre puntos o l  | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 1       | \$1.809.378  | \$1.809.378  |
| bp001-8 - IT-BPO-CC-43-1  | VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Intel | VPN              | VPN (Virtual Private Network) - R | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 1       | \$237.578    | \$237.578    |
| IT-BPO-CC-11              | Agente de Centro de Contacto – General – Jornada Ord            | agente           | 8 agentes                         | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 8       | \$4.500.652  | \$36.005.216 |
| IT-BPO-CC-371             | Supervisor operación Centro de Contacto – Ampliada –            | supervisor       | 1 supervisor                      | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 1       | \$5.762.081  | \$5.762.081  |
| IT-BPO-CC-381             | Líder de calidad – Ampliada – Jornada Ordinaria – N/A           | líder de calidad | 1 líder de calidad                | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 1       | \$5.770.040  | \$5.770.040  |
| IT-BPO-CC-211             | Cargo PRI (Primary Rate Interface) – N/A – Servicio 7x24Pri     | 1 Pri            | 1 Pri                             | Noviembre | SDH     | 30 días        | 100%           | 1       | \$705.265    | \$705.265    |
|                           |                                                                 |                  |                                   |           |         |                |                |         | Subtotal     | \$77.389.226 |
|                           |                                                                 |                  |                                   |           |         |                |                |         | IVA (19%)    | \$14.703.953 |
|                           |                                                                 |                  |                                   |           |         |                |                |         | Total        | \$92.093.179 |

Con el fin de proceder con el cobro y en razón a que a la fecha pertenecemos al régimen común será emitida la factura de venta número xxx.

Cordialmente,



Adriana Patricia Agudelo Zarate  
Américas Business Process Services S.A.  
N.I.T. 830126395  
Orden de Compra 47216 de 2020

## INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN

### Aspectos Generales

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATO No.</b>                               | <b>200148-0-2020</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>OBJETO</b>                                     | Contratar servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>                   | QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS SENTA Y CUATRO PESOS (539.242.664) discriminado (\$367.015.859) + ADICION (172.226.805) 1- Pesos colombianos - El valor del contrato incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar, y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos |
| <b>CONTRATISTA</b>                                | <b>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>                       | 15-04-2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>FECHA DE INICIO</b>                            | 21 de abril de 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>PLAZO INICIAL</b>                              | 9 mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución, previa expedición del registro presupuestal.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PLAZO FINAL</b>                                | 20 de enero de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO</b> | Del 01/12/2020 al 31/12/2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SUPERVISOR</b>                                 | Luis Gabriel González Cuellar<br>Asesor Dirección Distrital de Cobro<br>Aleida Fonseca Marín<br>Jefe Oficina de Educación Tributaria (E)                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

#### OBLIGACIONES GENERALES

1. Acató la constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Cumplió con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones esenciales, así como en la propuesta que presentó
3. Durante la ejecución del contrato dio cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, aportes parafiscales y riesgos labores, cuando haya lugar, y presentó los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que lo adicionen, complementen o modifiquen.
4. El contratista constituyó las garantías necesarias y pactadas que fueron requeridas por la SDH en el presente contrato.
5. El contratista garantizó la calidad de los bienes y servicios contratados y respondió por ellos.
6. Colaboró con la SDH para que el objeto contratado se cumpliera y que fuera de la mejor calidad.
7. El contratista obró con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamiento del mismo.
8. Reportó de manera inmediata las novedades o anomalías al supervisor del contrato.
9. El contratista salvaguardó la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades ejecutó, siendo ésta sólo de la SDH, salvo requerimiento de la autoridad competente.
10. El contratista acató las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le impartió la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C por conducto del supervisor del contrato.

## OBLIGACIONES ESPECIALES

Las estipuladas en la cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores" del contrato de Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017

### Pagos realizados al Contratista a la fecha.

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma \$ 61.243.972 por concepto de la ejecución del contrato **200148-0-2020**. La información financiera para informe mensual se puede obtener del Sistema de Contratación (SISCO) – Contrato administrativo - Reporte de control de contratos para interventoría.

### Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).

N/A

### Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (si lo hubiere)

N/A

**Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).**

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es : “ Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad ” , Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 31 de diciembre 2020:

**GESTION MSM DICIEMBRE 2020**

Durante el mes de diciembre, periodo comprendido entre el 01 y el 31 del mismo mes, se realizaron Siete (7) campañas de Mensajes de Texto SMS, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                                       | Fecha      | Total             | Entregados        | Error        |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------|------------|-------------------|-------------------|--------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de Fidelización Predial Residencial Cuota 3          | 7/12/2020  | 24059             | 24058             | 1            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Impuesto Vehículos Cuota 4              | 14/12/2020 | 15554             | 15554             | 0            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización ICA Bimestre 5º                         | 14/12/2020 | 94174             | 94155             | 19           |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Impuesto Predial No Residencial Cuota 3 | 14/12/2020 | 2451              | 2450              | 1            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Impuesto Predial Residencial Cuota 4    | 14/12/2020 | 23344             | 23344             | 0            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | programa de cobro pre-jurídico vigencias anteriores 5         | 15/12/2020 | 4                 | 4                 | 0            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bimestre 4                     | 28/12/2020 | 2224              | 2224              | 0            |
|                            |                                                               |            | Total:<br>161,810 | Total:<br>161,789 | Total:<br>21 |

**GESTION MAILING DICIEMBRE 2020**

Durante el mes de diciembre, periodo comprendido entre el 01 y el 31 del mismo mes, se realizaron Siete (7) campañas de Correos Masivos, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                                       | Fecha      | Total            | Entregados       | Error         |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------|------------|------------------|------------------|---------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Impuesto Predial No Residencial Cuota 3 | 14/12/2020 | 7583             | 7540             | 43            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de Fidelización ICA bimestre 5°                      | 14/12/2020 | 33142            | 33112            | 30            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Impuesto Vehículos Cuota 4              | 14/12/2020 | 32061            | 31974            | 87            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | programa de cobro pre jurídico vigencias anteriores 5 (PVA5)  | 15/12/2020 | 233              | 233              | 0             |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Feria Virtual Predial 21122020                       | 21/12/2020 | 8181             | 8181             | 0             |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Feria Virtual Vehículos 21122020                     | 21/12/2020 | 6483             | 6483             | 0             |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bimestre 4                     | 28/12/2020 | 887              | 887              | 0             |
|                            |                                                               |            | Total:<br>88,570 | Total:<br>88,410 | Total:<br>160 |

### CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL DICIEMBRE 2020

Durante el mes de diciembre, periodo comprendido entre el 01 y 31 del mismo mes, se realizó una (1) campaña de Asistente Virtual, la cual fue solicitada por la Secretaría de Hacienda Distrital.

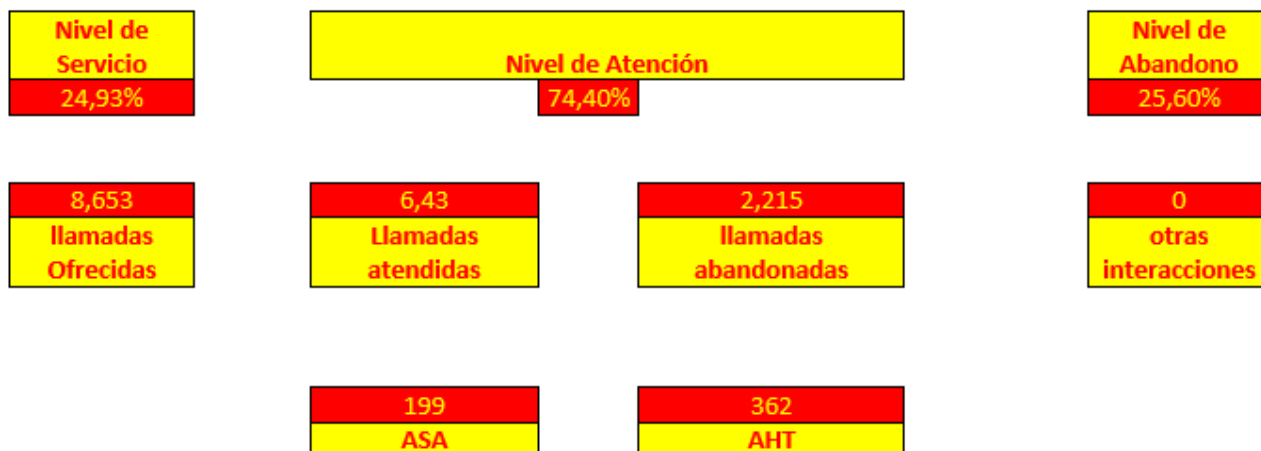
| Cliente                    | Campaña                                | Fecha      | Total            | Entregados       | Error            |
|----------------------------|----------------------------------------|------------|------------------|------------------|------------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Ponte al día vigencia 2020 AG 15122020 | 28/12/2020 | 67695            | 14300            | 53395            |
|                            |                                        |            | Total:<br>67,695 | Total:<br>14,300 | Total:<br>53,395 |

### CONSUMO MINUTOS OUTBOUND DICIEMBRE2020

Durante el mes de diciembre no se generó consumo de minutos para el Servicio de Outbound, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

### SERVICIO INBOUND DICIEMBRE 2020

Durante el mes de diciembre se Ejecutó el servicio de Inbound telefónico, con 8 Agentes Inbound de servicio, en igual número de estaciones de trabajo; 1 coordinador de Servicios y Una analista de calidad y Formación. Quienes obtuvieron los siguientes resultados de Servicio.



#### Calidad del Servicio Inbound Diciembre:

Durante el mes de diciembre se realizaron 112 monitoreos aleatorios para las 8 Agentes Inbound de Servicio, logrando el siguiente Resultado: Precisión de Error No Crítico PENC: 98% Precisión de Error Crítico: 99%

#### Entrenamiento y Formación Inbound Diciembre:

Durante el mes de diciembre se Realizó la evaluación Mensual de conocimientos para las 8 Agentes Inbound de servicio, logrando el siguiente Resultado: Evaluación Mensual de Conocimientos: 100%

#### Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.

N/A

#### Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (si lo hubiere)

No se presentó

#### Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.

No se presentó

#### Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.

No se presentó

#### Estado de las garantías

N/A

#### Póliza N° Expedida por:

N/A

**Datos Suspensión de Contrato**

N/A

**Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).**

Ninguna

**Certificación pago aportes**

Con base en el *Certificado de aportes y pago de parafiscales firmado por el revisor*, el contratista para el trámite de pago mensual durante la ejecución del contrato, se pudo verificar el cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

**Información de interés documental.**

N/A

**Evaluación del contratista**

|     |                     |
|-----|---------------------|
| N/A | No aplica           |
| 0   | No cumple           |
| 1   | Cumple mínimamente  |
| 2   | Cumple parcialmente |
| 3   | Cumple plenamente   |

| Criterios                                                       |                                                                                         | Valoración de 0-3 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio.      | Cumple con el objeto del contrato                                                       | 3                 |
|                                                                 | La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido    | 3                 |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos del supervisor | Las respuestas dadas por los proveedores fueron acordes con la solicitud del supervisor | 3                 |
|                                                                 | Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades          | 3                 |
| Cumplimiento                                                    | Del objeto contractual.                                                                 | 3                 |
|                                                                 | Entrega justo a tiempo (según lo acordado con el supervisor)                            | 3                 |

**Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista**

El supervisor del contrato de 200148-0-2020 certifica que AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A, identificado con NIT N° 830.126.395-7., cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el 01/12/2020 al 31/12/2020.

Para constancia se firma a los 15 días del mes de enero de 2021.

**Supervisores:**



**LUIS GABRIEL GONZALEZ CUELLAR**

Asesor

Dirección Distrital de Cobro

Secretaria Distrital de Hacienda



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**ALEIDA FONSECA MARIN**

Jefe Oficina Educación Tributaria (E)

Dirección de Impuestos de Bogotá

Secretaria Distrital de Hacienda

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

**Tipo de compromiso :** Prestac\_servicios **No. Compromiso** 200148 del 15.04.2020  
**Nombre o razón social contratista:** AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A  
**NIT / C. C.:** 830126395  
**Valor a cancelar:** NOVENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS DIECISIETE PESOS (\$ 94.339.217 )  
**N° Factura o Cuenta de Cobro:** BGN38595  
**Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:** 20/01/2021  
**Número Verificación Factura Preliminar:** 5105602222  
**Período certificado:**

### INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

| Vigencia | C. Gestor                                | CDP | CRP | PosPre                                                      | Concepto de Gasto               | Vr. C. Gasto |
|----------|------------------------------------------|-----|-----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|
| 2020     | 0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 128 | 210 | 1020105412-Adquisición de soluciones integrales de sistemas | 1-100-F001-VA-Recursos distrito | 94.339.217   |

### INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

| Pos.            | Material                                            | UM | Valor Unitario | Cantidad   | Subtotal   |
|-----------------|-----------------------------------------------------|----|----------------|------------|------------|
| 00010           | 81161708_1-Servicio para equipos telecomunicaciones | VR | 1              | 94.339.217 | 79.276.653 |
| <b>Subtotal</b> |                                                     |    |                |            | 79.276.653 |
| <b>IVA</b>      |                                                     |    |                |            | 15.062.564 |
| <b>Total</b>    |                                                     |    |                |            | 94.339.217 |

### INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

| PosPre         | Servicios  | Compras / Repuestos |
|----------------|------------|---------------------|
| 1020105412     | 79.276.653 | 0                   |
| <b>TOTALES</b> | 79.276.653 | 0                   |

#### 1. Servicio recibido:

Período a facturar: 01 de DICIEMBRE al 31 de DICIEMBRE de 2020. 1. Servicio recibido: Verificado el servicio prestado, este cumplió con el 100% de los factores de calidad establecidos en la ficha técnica, pliego de condiciones de la propuesta y la oferta económica definitiva. 2. Análisis Técnico y Financiero: Se verificó que el servicio contratado durante el período comprendido entre el 01 al 31 de diciembre, cumpliera al 100% con las características y especificaciones técnicas del servicio contratado, así como con las condiciones contratadas con el Distrito Capital. 3. Constancia: Se verifica y deja constancia que la firma AMERICAS BPS en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Presentó certificación del revisor fiscal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF. Qué adicionalmente, el informe de ejecución presentado por la firma contratista, reposa en la correspondiente carpeta de supervisión.

#### 2. Análisis Técnico y Financiero:

#### 3. Constancia:

#### 4. Área Responsable:

En Bogotá, a los 08.03.2021

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

**Tipo de compromiso :** Prestac\_servicios **No. Compromiso** 200148 del 15.04.2020  
**Nombre o razón social contratista:** AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A  
**NIT / C. C.:** 830126395  
**Valor a cancelar:** NOVENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS DIECISIETE PESOS (\$ 94.339.217 )  
**N° Factura o Cuenta de Cobro:** BGN38595  
**Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:** 20/01/2021  
**Número Verificación Factura Preliminar:** 5105602222  
**Período certificado:**



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**Elaboró**

ALEIDA FONSECAM MARIN



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**Supervisor**



Señores  
Americas Business Process Services S.A.  
Bogotá D.C.

CA-202101-009-1

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros terminados al 31 de diciembre de 2019, no incluidos aquí, de Americas Business Process Services S.A., identificada con NIT. 830.126.395-7. Así mismo he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el período comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2020 de las subcuentas 23700503 "Pagos de Aportes para Salud", 23709502 "Pagos Atep Riesgos Profesionales", 23700507 "Pagos de Aportes para Pensión", 23701002 "Pagos de Aportes a Cajas de Compensación Familiar", 23701004 "Pago de Aportes al ICBF" y 23701006 "Pagos de Aportes SENA" incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por el periodo antes mencionado.

La información financiera y contable, es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Mi auditoría la llevé a cabo con el propósito de formarme una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros tomados en conjunto y no sobre partidas individuales; sin embargo, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Esta certificación se expide por solicitud de la Compañía en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Diana Patricia Acosta Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 206236-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Cali, Valle.  
5 de enero de 2021

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No 98 - 07  
Edificio Pijao Green Office  
Tercer Piso  
Tel. +57 (1) 484 7000  
Fax. +57 (1) 484 7474

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Medellín – Antioquia  
Carrera 43A No. 3 Sur-130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 – Piso 14  
Tel: +57 (4) 369 8400  
Fax: +57 (4) 369 8484

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Cali – Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 6N – 61  
Edificio Siglo XXI  
Oficina 502-510  
Tel: +57 (2) 485 6280  
Fax: +57 (2) 661 8007

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No 59 – 61  
Edificio Centro Empresarial Las Américas II  
Oficina 311  
Tel: +57 (5) 385 2201  
Fax: +57 (5) 369 0580

**AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**  
**NIT: 830126395-7**

Page 1 of 2

**FACTURA ELECTRÓNICA  
DE VENTA No.**

**BGN38595**

**FACTURADO A**

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

**DESPACHADO A**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                     |                                                                                                                                            | CODIGO CLIENTE  | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                     |                                                                                                                                            | 112993410       | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                |                                                                                                                                            |                 |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA |                                                                                                                                            |                 |                  | 24005928                         | 20-ENE-2021 16:09 | 19-FEB-2021       |
| CÓDIGO ARTÍCULO                 | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                | UNIDAD DE VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
| 360278                          | 1. SERVICIO DE CALL CENTER - DICIEMBRE 2020 - bpo01--10 - IT-BPO-CC-7-1 Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente              | estándar        | 1                | 5,233,368.79                     | 5,233,368.79      | 19                |
| 360278                          | 2. bpo01--10 - IT-BPO-CC-7-1 Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente ( Incremento anual desde el 17 al 30 de noviembre 2020) | estándar        | 1                | 35,328.72                        | 35,328.72         | 19                |
| 360278                          | 3. bpo01--1 - IT-BPO-CC-10-3 Minuto de conexión outbound entre fijos y ciudades principales                                                | estándar        | 1                | 685,072.79                       | 685,072.79        | 19                |
| 360278                          | 4. bpo01--3 - IT-BPO-CC-15-1 SMS 4.000.000                                                                                                 | estándar        | 1                | 791,569.60                       | 791,569.60        | 19                |
| 360278                          | 5. bpo01--3 - IT-BPO-CC-15-1 SMS 4.000.000                                                                                                 | estándar        | 1                | 17,168.48                        | 17,168.48         | 19                |
| 360278                          | 6. bpo01--4 - IT-BPO-CC-16-1 Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                                                                       | estándar        | 1                | 2,837.56                         | 2,837.56          | 19                |
| 360278                          | 7. bpo01--4 - IT-BPO-CC-16-1 Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                                                                       | estándar        | 1                | 327.19                           | 327.19            | 19                |
| 360278                          | 8. bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1 Cargo PRI (primary rate interface)                                                                            | estándar        | 1                | 726,438.77                       | 726,438.77        | 19                |
| 360278                          | 9. bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1 Cargo PRI (primary rate interface)                                                                            | estándar        | 1                | 4,903.94                         | 4,903.94          | 19                |
| 360278                          | 10. bpo01--7 - IT-BPO-CC-27-10 Quiosco virtual de Auto-Consulta_Zona 1_Jornada Ordinaria-Alto volumen - 7 Unidad                           | estándar        | 1                | 21,244,898.19                    | 21,244,898.19     | 19                |
| 360278                          | 11. bpo01--7 - IT-BPO-CC-27-10 Quiosco virtual de Auto-Consulta_Zona 1_Jornada Ordinaria-Alto volumen - 7 Unidad                           | estándar        | 1                | 143,417.19                       | 143,417.19        | 19                |
| 360278                          | 12. bpo01--6 - IT-BPO-CC-23-5 Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps-NA - 1 Unidad                                         | estándar        | 1                | 1,863,699.16                     | 1,863,699.16      | 19                |
| 360278                          | 13. bpo01--6 - IT-BPO-CC-23-5 Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps-NA - 1 Unidad                                         | estándar        | 1                | 12,581.21                        | 12,581.21         | 19                |
| 360278                          | 14. bpo01--8 - IT-BPO-CC-43-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 7 Unidad            | estándar        | 1                | 244,710.57                       | 244,710.57        | 19                |
| 360278                          | 15. bpo01--8 - IT-BPO-CC-43-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 7 Unidad            | estándar        | 1                | 1,651.96                         | 1,651.96          | 19                |
| 360278                          | 16. IT-BPO-CC-11Agente de Centro de Contacto ¿ General ¿ Jornada Ordinaria ¿ Plata                                                         | estándar        | 1                | 36,005,215.67                    | 36,005,215.67     | 19                |
| 360278                          | 17. IT-BPO-CC-371Supervisor operación Centro de Contacto ¿ Ampliada ¿ Jornada Ordinaria                                                    | estándar        | 1                | 5,762,081.00                     | 5,762,081.00      | 19                |
| 360278                          | 18. IT-BPO-CC-381 Líder de calidad ¿ Ampliada ¿ Jornada Ordinaria ¿ N/A                                                                    | estándar        | 1                | 5,770,040.00                     | 5,770,040.00      | 19                |
| 360278                          | 19. IT-BPO-CC-211 Cargo PRI (Primary Rate Interface) ¿ N/A ¿ Servicio 7x24 ¿ N/A                                                           | estándar        | 1                | 726,438.77                       | 726,438.77        | 19                |
| 360278                          | 20. IT-BPO-CC-211 Cargo PRI (Primary Rate Interface) ¿ N/A ¿ Servicio 7x24 ¿ N/A                                                           | estándar        | 1                | 4,903.94                         | 4,903.94          | 19                |

Fecha Validación DIAN: 20/01/2021 16:20:06-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0



**AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.**  
**NIT: 830126395-7**

Page 2 of 2

**FACTURA ELECTRÓNICA  
DE VENTA No.**

**BGN38595**

**FACTURADO A**

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

**DESPACHADO A**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                                                                                                                                                                              |             | CODIGO CLIENTE  | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                                                                                                                                                                              |             | 112993410       | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                                                                                                                                                                         |             |                 |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA                                                                                                                                                          |             |                 |                  | 24005928                         | 20-ENE-2021 16:09 | 19-FEB-2021       |
| CÓDIGO ARTÍCULO                                                                                                                                                                          | DESCRIPCIÓN | UNIDAD DE VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
|                                                                                                                                                                                          | Sub-Total   |                 |                  |                                  | 79,276,653.50     |                   |
|                                                                                                                                                                                          | IVA         |                 |                  |                                  | 15,062,564.17     |                   |
|                                                                                                                                                                                          | Total       |                 |                  |                                  | 94,339,217.67     |                   |
| <b>OBSERVACIONES:</b><br>Cobrador: JULIO PEREIRA<br>BOGOTÁ 01-075<br>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A. NIT.830126395-7<br><br>Total Líneas: 20<br>Fecha Entrega Bienes: 2021-01-20 |             |                 |                  |                                  |                   |                   |

**CUFE:**c4e84401938ed464bbaf3fc5a0efc912c6aab6cfc6f3c518c5a82ede65bd951720e79e8344a13ee8d7a291ad37a31a72

AUTORIZACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA No. 18763002265670 DE 02-12-2019 a 02-12-2021 PREFIJO BGN RANGO 35801 A 38800  
ABSTENERSE DE EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA.  
GRAN CONTRIBUYENTE RESOLUCIÓN DIAN No 9061 DICIEMBRE 10 DE 2020  
SOMOS AUTORRETENEDORES DE RENTA SEGÚN RESOLUCIÓN DIAN No. 00039 DE 05 DE ENERO DE 2005.

| BASE          | IVA% | IVA           |
|---------------|------|---------------|
| 79,276,653.50 | 19   | 15,062,564.17 |

ESTA FACTURA CAUSARÁ INTERESES POR MORA MENSUAL O PROPORCIONAL A PARTIR DE LA FECHA ACORDADA DE ACUERDO A LO PACTADO CONTRACTUALMENTE.  
FAVOR GIRAR CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

- ORIGINAL -

Representación Gráfica de Factura Electrónica De Venta

**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR AMÉRICAS BUSINESS PROCESS  
SERVICES S.A.**

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**

**REPORTE DE GESTIÓN**

**DICIEMBRE 2020**

## **CONTENIDO**

---

**1. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

**2. ESCENARIO DEL SERVICIO**

**3. FACTURACION**

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**Tema:** Informe de Actividades Realizadas – Diciembre

**Referencia:** Orden de Compra 47216 de 2020

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *"Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad"*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 31 de diciembre 2020:

### GESTION MSM DICIEMBRE 2020

Durante el mes de diciembre, periodo comprendido entre el 01 y el 31 del mismo mes, se realizaron Siete (7) campañas de Mensajes de Texto SMS, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                                       | Fecha      | Total             | Entregados        | Error        |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------|------------|-------------------|-------------------|--------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de Fidelización Predial Residencial Cuota 3          | 7/12/2020  | 24059             | 24058             | 1            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Impuesto Vehículos Cuota 4              | 14/12/2020 | 15554             | 15554             | 0            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización ICA Bimestre 5°                         | 14/12/2020 | 94174             | 94155             | 19           |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Impuesto Predial No Residencial Cuota 3 | 14/12/2020 | 2451              | 2450              | 1            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Impuesto Predial Residencial Cuota 4    | 14/12/2020 | 23344             | 23344             | 0            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | programa de cobro pre-jurídico vigencias anteriores 5         | 15/12/2020 | 4                 | 4                 | 0            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bimestre 4                     | 28/12/2020 | 2224              | 2224              | 0            |
|                            |                                                               |            | Total:<br>161,810 | Total:<br>161,789 | Total:<br>21 |

### GESTION MAILING DICIEMBRE 2020

Durante el mes de diciembre, periodo comprendido entre el 01 y el 31 del mismo mes, se realizaron Siete (7) campañas de Correos Masivos, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                                       | Fecha      | Total            | Entregados       | Error         |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------|------------|------------------|------------------|---------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Impuesto Predial No Residencial Cuota 3 | 14/12/2020 | 7583             | 7540             | 43            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de Fidelización ICA bimestre 5°                      | 14/12/2020 | 33142            | 33112            | 30            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización Impuesto Vehículos Cuota 4              | 14/12/2020 | 32061            | 31974            | 87            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | programa de cobro pre jurídico vigencias anteriores 5 (PVA5)  | 15/12/2020 | 233              | 233              | 0             |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Feria Virtual Predial 21122020                       | 21/12/2020 | 8181             | 8181             | 0             |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Feria Virtual Vehículos 21122020                     | 21/12/2020 | 6483             | 6483             | 0             |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bimestre 4                     | 28/12/2020 | 887              | 887              | 0             |
|                            |                                                               |            | Total:<br>88,570 | Total:<br>88,410 | Total:<br>160 |

## CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL DICIEMBRE 2020

Durante el mes de diciembre, periodo comprendido entre el 01 y 31 del mismo mes, se realizó una (1) campaña de Asistente Virtual, la cual fue solicitada por la Secretaría de Hacienda Distrital.

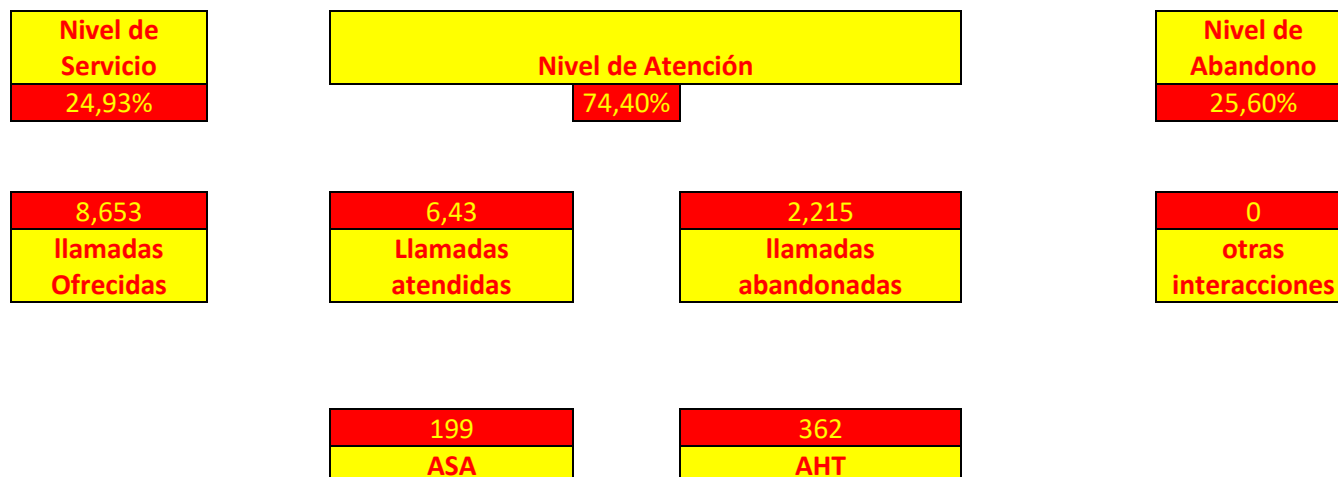
| Cliente                    | Campaña                                | Fecha      | Total            | Entregados       | Error            |
|----------------------------|----------------------------------------|------------|------------------|------------------|------------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Ponte al día vigencia 2020 AG 15122020 | 28/12/2020 | 67695            | 14300            | 53395            |
|                            |                                        |            | Total:<br>67,695 | Total:<br>14,300 | Total:<br>53,395 |

## CONSUMO MINUTOS OUTBOUND DICIEMBRE 2020

Durante el mes de diciembre no se generó consumo de minutos para el Servicio de Outbound, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

## SERVICIO INBOUND DICIEMBRE 2020

Durante el mes de diciembre se Ejecutó el servicio de Inbound telefónico, con 8 Agentes Inbound de servicio, en igual número de estaciones de trabajo; 1 coordinador de Servicios y Una analista de calidad y Formación. Quienes obtuvieron los siguientes resultados de Servicio.



### Calidad del Servicio Inbound Diciembre:

Durante el mes de diciembre se realizaron 112 monitoreos aleatorios para las 8 Agentes Inbound de Servicio, logrando el siguiente Resultado:

**Precisión de Error No Crítico PENC: 98%**

**Precisión de Error Crítico: 99%**

### Entrenamiento y Formación Inbound Diciembre:

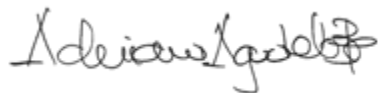
Durante el mes de diciembre se Realizó la evaluación Mensual de conocimientos para las 8 Agentes Inbound de servicio, logrando el siguiente Resultado:

**Evaluación Mensual de Conocimientos: 100%**

**FACTURACION DICIEMBRE 2020**

Con el fin de proceder con el cobro y en razón a que a la fecha pertenecemos al régimen común será emitida la factura de venta número xxx.

Cordialmente,



Adriana Patricia Agudelo Zarate  
Américas Business Process Services S.A.  
N.I.T. 830126395  
Orden de Compra 47216 de 2020

## INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN

### Aspectos Generales

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTRATO No.</b>                               | <b>200148-0-2020</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>OBJETO</b>                                     | Contratar servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>                   | QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS SENTA Y CUATRO PESOS (539.242.664) discriminado (\$367.015.859) + ADICION (172.226.805) 1- Pesos colombianos - El valor del contrato incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar, y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales, costos directos e indirectos |
| <b>CONTRATISTA</b>                                | <b>AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN</b>                       | 15-04-2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>FECHA DE INICIO</b>                            | 21 de abril de 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>PLAZO INICIAL</b>                              | 9 mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución, previa expedición del registro presupuestal.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PLAZO FINAL</b>                                | 20 de enero de 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO</b> | Del 01/01/2021 al 20/01/2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>SUPERVISOR</b>                                 | Luis Gabriel González Cuellar<br>Asesor Dirección Distrital de Cobro<br>Aleida Fonseca Marín<br>Jefe Oficina de Educación Tributaria (E)                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Resumen Ejecutivo de la ejecución del contrato.

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

#### OBLIGACIONES GENERALES

1. Acató la constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Cumplió con lo previsto en las disposiciones de las especificaciones esenciales, así como en la propuesta que presentó
3. Durante la ejecución del contrato dio cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud, pensiones, aportes parafiscales y riesgos labores, cuando haya lugar, y presentó los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en la Ley 828 de 2003, en la Ley 1122 de 2007, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 de 2003, Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que lo adicionen, complementen o modifiquen.
4. El contratista constituyó las garantías necesarias y pactadas que fueron requeridas por la SDH en el presente contrato.
5. El contratista garantizó la calidad de los bienes y servicios contratados y respondió por ellos.
6. Colaboró con la SDH para que el objeto contratado se cumpliera y que fuera de la mejor calidad.
7. El contratista obró con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entramamiento del mismo.
8. Reportó de manera inmediata las novedades o anomalías al supervisor del contrato.
9. El contratista salvaguardó la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades ejecutó, siendo ésta sólo de la SDH, salvo requerimiento de la autoridad competente.
10. El contratista acató las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le impartió la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C por conducto del supervisor del contrato.

## OBLIGACIONES ESPECIALES

Las estipuladas en la cláusula 11 "Obligaciones de los Proveedores" del contrato de Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017

### Pagos realizados al Contratista a la fecha.

Se deja constancia que el contratista ha recibido la suma \$ 314.514.847 por concepto de la ejecución del contrato **200148-0-2020**. La información financiera para informe mensual se puede obtener del Sistema de Contratación (SAP) – Contrato administrativo - Reporte de control de contratos para interventoría.

### Detalle de amortización del anticipo (si lo hubiere).

N/A

### Valor faltante por ejecutar y/o pagar. (si lo hubiere)

N/A

**Servicios y productos recibidos a satisfacción y/o cantidad de obra ejecutada (si hay lugar a ello).**

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es : “ Formar, informar, i n c e n t i v a r y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad ” , Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 20 de enero 2021:

**GESTION MSM ENERO 2021**

Durante el mes de enero, periodo comprendido entre el 01 y el 20 del mismo mes, se realizaron Cuatro (4) campañas de Mensajes de Texto SMS, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital

| Cliente                    | Campaña                                            | Fecha      | Total                    | Entregados               | Error               |
|----------------------------|----------------------------------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización RetelCA Bimestre 6º 12012021 | 12/01/2021 | 95532                    | 95514                    | 18                  |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización ICA Régimen Común Anual 2020 | 12/01/2021 | 82253                    | 82237                    | 16                  |
| CCA_Secretaria de Hacienda | programa Boletín de Deudores Morosos del Estado    | 14/01/2021 | 1760                     | 1760                     | 0                   |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bim. 5 2020         | 20/01/2021 | 2297                     | 2297                     | 0                   |
|                            |                                                    |            | <b>Total:</b><br>181,842 | <b>Total:</b><br>181,808 | <b>Total:</b><br>34 |

**GESTION MAILING ENERO 2021**

Durante el mes de enero, periodo comprendido entre el 01 y el 20 del mismo mes, se realizaron Seis (6) campañas de Correos Masivos, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                            | Fecha      | Total                    | Entregados               | Error               |
|----------------------------|----------------------------------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización RetelCA Bimestre 6º 12012021 | 12/01/2021 | 95532                    | 95514                    | 18                  |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización ICA Régimen Común Anual 2020 | 12/01/2021 | 82253                    | 82237                    | 16                  |
| CCA_Secretaria de Hacienda | programa Boletín de Deudores Morosos del Estado    | 14/01/2021 | 1760                     | 1760                     | 0                   |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bim. 5 2020         | 20/01/2021 | 2297                     | 2297                     | 0                   |
|                            |                                                    |            | <b>Total:</b><br>181,842 | <b>Total:</b><br>181,808 | <b>Total:</b><br>34 |

### GESTION MAILING ENERO 2021

Durante el mes de enero, periodo comprendido entre el 01 y el 20 del mismo mes, se realizaron Seis (6) campañas de Correos Masivos, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                                                 | Fecha      | Total         | Entregados    | Error         |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|---------------|---------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Segunda invitación al cumplimiento de obligaciones tributarias | 4/01/2021  | 55648         | 55468         | 0             |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de apoyo al Empleo Formal-PAEF 13012021                        | 13/01/2021 | 9228          | 9228          | 0             |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización RetelCA Bimestre 6° 12012021                      | 13/01/2021 | 230360        | 230270        | 90            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización ICA Régimen Común Anual 2020 12012021             | 13/01/2021 | 362185        | 362102        | 83            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de apoyo al Empleo Formal-PAEF 15012021                        | 15/01/2021 | 103535        | 103524        | 11            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bim. 5 2020                              | 20/01/2021 | 906           | 906           | 0             |
|                            |                                                                         |            | <b>Total:</b> | <b>Total:</b> | <b>Total:</b> |

### CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL ENERO 2021

Durante el mes de enero, periodo comprendido entre el 01 y 20 del mismo mes, se realizó una (1) campaña de Asistente Virtual, la cual fue solicitada por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                               | Fecha      | Total             | Entregados        | Error           |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | programa único Boletín de Deudores Morosos del Estado | 07/01/2021 | 352               | 352               | 0               |
|                            |                                                       |            | <b>Total: 352</b> | <b>Total: 352</b> | <b>Total: 0</b> |

### CONSUMO MINUTOS OUTBOUND ENERO 2021

Durante el mes de enero no se generó consumo de minutos para el Servicio de Outbound, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

### SERVICIO INBOUND ENERO 2021

Durante el mes de enero se Ejecutó el servicio de Inbound telefónico, con 8 Agentes Inbound de servicio, en igual número de estaciones de trabajo; 1 coordinador de Servicios y Una analista de calidad y Formación. Quienes obtuvieron los siguientes resultados de Servicio.



#### Calidad del Servicio Inbound enero 2021:

Durante el mes de enero se realizaron 67 monitoreos aleatorios para las 8 Agentes Inbound de Servicio, logrando el siguiente Resultado: Precisión de Error No Crítico PENC: 99% Precisión de Error Crítico: 100%

#### Entrenamiento y Formación Inbound enero 2021:

Durante el mes de diciembre se Realizó la evaluación Mensual de conocimientos para las 8 Agentes Inbound de servicio, logrando el siguiente Resultado: Evaluación Mensual de Conocimientos: 100%

#### Servicios, cantidad de obra o productos pendientes por recibir.

N/A

#### Obligaciones incumplidas por el contratista y actuaciones del supervisor o interventor al respecto. (si lo hubiere)

No se presentó

#### Retrasos en el cronograma o plan de ejecución del contrato (si lo hubiere) y actuaciones del supervisor o interventor al respecto.

No se presentó

#### Novedades o situaciones anormales presentadas durante el desarrollo del contrato, y actuaciones del contratista y del Supervisor o Interventor al respecto, salvo que hayan sido previamente reportadas a través de otro documento escrito.

No se presentó

#### Estado de las garantías

N/A

**Póliza N° Expedida por:**

N/A

**Datos Suspensión de Contrato**

N/A

**Recomendación de imposición de sanciones (indicando obligación contractual exigible y razones por las que se considera incumplida).**

Ninguna

**Certificación pago aportes**

Con base en el *Certificado de aportes y pago de parafiscales firmado por el revisor*, el contratista para el trámite de pago mensual durante la ejecución del contrato, se pudo verificar el cumplimiento a sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

**Información de interés documental.**

N/A

**Evaluación del contratista**

|     |                     |
|-----|---------------------|
| N/A | No aplica           |
| 0   | No cumple           |
| 1   | Cumple mínimamente  |
| 2   | Cumple parcialmente |
| 3   | Cumple plenamente   |

| Criterios                                                       |                                                                                         | Valoración de 0-3 |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio.      | Cumple con el objeto del contrato                                                       | 3                 |
|                                                                 | La calidad de las especificaciones del bien, obra o servicio cumple con lo requerido    | 3                 |
| Oportunidad en la respuesta a los requerimientos del supervisor | Las respuestas dadas por los proveedores fueron acordes con la solicitud del supervisor | 3                 |
|                                                                 | Sus tiempos de respuesta ante requerimientos se adecuan a nuestras necesidades          | 3                 |
| Cumplimiento                                                    | Del objeto contractual.                                                                 | 3                 |
|                                                                 | Entrega justo a tiempo (según lo acordado con el supervisor)                            | 3                 |

**Constancia de cumplimiento Obligaciones del contratista**

El supervisor del contrato de 200148-0-2020 certifica que AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S. A, identificado con NIT N° 830.126.395-7., cumplió a satisfacción con el objeto y las obligaciones estipuladas en los estudios previos, durante el periodo comprendido entre el 01/01/2021 al 20/01/2021.

Para constancia se firma a los 15 días del mes de febrero de 2021.

**Supervisores:**



**LUIS GABRIEL GONZALEZ CUELLAR**

Asesor

Dirección Distrital de Cobro

Secretaria Distrital de Hacienda



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**ALEIDA FONSECA MARIN**

Jefe Oficina Educación Tributaria (E)

Dirección de Impuestos de Bogotá

Secretaria Distrital de Hacienda

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

**Tipo de compromiso :** Prestac\_servicios **No. Compromiso** 200148 del 15.04.2020  
**Nombre o razón social contratista:** AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A  
**NIT / C. C.:** 830126395  
**Valor a cancelar:** SESENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS (\$ 65.458.362 )  
**N° Factura o Cuenta de Cobro:** BGN38634  
**Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:** 1/02/2021  
**Número Verificación Factura Preliminar:** 5105602223  
**Período certificado:**

### INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

| Vigencia | C. Gestor                                | CDP | CRP | PosPre                                                      | Concepto de Gasto               | Vr. C. Gasto |
|----------|------------------------------------------|-----|-----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|
| 2020     | 0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | 128 | 210 | 1020105412-Adquisición de soluciones integrales de sistemas | 1-100-F001-VA-Recursos distrito | 65.458.362   |

### INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS

| Pos.            | Material                                            | UM | Valor Unitario | Cantidad   | Subtotal   |
|-----------------|-----------------------------------------------------|----|----------------|------------|------------|
| 00010           | 81161708_1-Servicio para equipos telecomunicaciones | VR | 1              | 65.458.362 | 55.007.027 |
| <b>Subtotal</b> |                                                     |    |                |            | 55.007.027 |
| <b>IVA</b>      |                                                     |    |                |            | 10.451.335 |
| <b>Total</b>    |                                                     |    |                |            | 65.458.362 |

### INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS

| PosPre         | Servicios  | Compras / Repuestos |
|----------------|------------|---------------------|
| 1020105412     | 55.007.027 | 0                   |
| <b>TOTALES</b> | 55.007.027 | 0                   |

#### 1. Servicio recibido:

Período a facturar: 01 de ENERO al 31 de ENERO de 2021. 1. Servicio recibido: Verificado el servicio prestado, este cumplió con el 100% de los factores de calidad establecidos en la ficha técnica, pliego de condiciones de la propuesta y la oferta económica definitiva. 2. Análisis Técnico y Financiero: Se verificó que el servicio contratado durante el período comprendido entre el 01 al 31 de enero, cumpliera al 100% con las características y especificaciones técnicas del servicio contratado, así como con las condiciones contratadas con el Distrito Capital. 3. Constancia: Se verifica y deja constancia que la firma AMERICAS BPS en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Presentó certificación del revisor fiscal como cumplimiento de las obligaciones en seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales), y aportes a la caja de compensación familiar, SENA e ICBF. Qué adicionalmente, el informe de ejecución presentado por la firma contratista, reposa en la correspondiente carpeta de supervisión.

#### 2. Análisis Técnico y Financiero:

#### 3. Constancia:

#### 4. Área Responsable:

En Bogotá, a los 08.03.2021

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

### Pago:

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

|                                                |                                                                                                              |                       |                       |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Tipo de compromiso :</b>                    | Prestac_servicios                                                                                            | <b>No. Compromiso</b> | 200148 del 15.04.2020 |
| <b>Nombre o razón social contratista:</b>      | AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A                                                                       |                       |                       |
| <b>NIT / C. C.:</b>                            | 830126395                                                                                                    |                       |                       |
| <b>Valor a cancelar:</b>                       | SESENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS (\$ 65.458.362 ) |                       |                       |
| <b>N° Factura o Cuenta de Cobro:</b>           | BGN38634                                                                                                     |                       |                       |
| <b>Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:</b>     | 1/02/2021                                                                                                    |                       |                       |
| <b>Número Verificación Factura Preliminar:</b> | 5105602223                                                                                                   |                       |                       |
| <b>Período certificado:</b>                    |                                                                                                              |                       |                       |



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**Elaboró**

ALEIDA FONSECAM MARIN



Firmado digitalmente por  
Aleida Fonseca Marin

**Supervisor**

Señores  
Americas Business Process Services S.A.  
Bogotá D.C.

CA-202101-009-1

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros terminados al 31 de diciembre de 2019, no incluidos aquí, de Americas Business Process Services S.A., identificada con NIT. 830.126.395-7. Así mismo he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el período comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2020 de las subcuentas 23700503 "Pagos de Aportes para Salud", 23709502 "Pagos Atep Riesgos Profesionales", 23700507 "Pagos de Aportes para Pensión", 23701002 "Pagos de Aportes a Cajas de Compensación Familiar", 23701004 "Pago de Aportes al ICBF" y 23701006 "Pagos de Aportes SENA" incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por el periodo antes mencionado.

La información financiera y contable, es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Mi auditoría la llevé a cabo con el propósito de formarme una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros tomados en conjunto y no sobre partidas individuales; sin embargo, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Esta certificación se expide por solicitud de la Compañía en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y no debe ser utilizada para ningún otro propósito.

Diana Patricia Acosta Hernández  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional 206236-T  
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Cali, Valle.  
5 de enero de 2021

BGN38634

**FACTURADO A**

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

**DESPACHADO A**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                                             |                                                                                                                                | CODIGO CLIENTE  | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                                             |                                                                                                                                | 112993410       | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                                        |                                                                                                                                |                 |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA                         |                                                                                                                                |                 |                  | 24005969                         | 01-FEB-2021 14:43 | 03-MAR-2021       |
| CÓDIGO ARTÍCULO                                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                    | UNIDAD DE VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
| 360278                                                  | 1. SERVICIO DE CALL CENTER - ENERO 2021 - bpo01--10 - IT-BPO-CC-7-1 Puesto de trabajo en el centro de contacto sin agente      | estándar        | 1                | 3,488,912.53                     | 3,488,912.53      | 19                |
| 360278                                                  | 2. bpo01--1 - IT-BPO-CC-10-3 Minuto de conexión outbound entre fijos y ciudades principales                                    | estándar        | 1                | 78,677.20                        | 78,677.20         | 19                |
| 360278                                                  | 3. bpo01--3 - IT-BPO-CC-15-1 SMS 4.000.000                                                                                     | estándar        | 1                | 889,681.00                       | 889,681.00        | 19                |
| 360278                                                  | 4. bpo01--4 - IT-BPO-CC-16-1 Mailing 5.930 paquetes de 1.000 correos                                                           | estándar        | 1                | 24,440.65                        | 24,440.65         | 19                |
| 360278                                                  | 5. bpo01--5 - IT-BPO-CC-21-1 Cargo PRI (primary rate interface)                                                                | estándar        | 1                | 726,438.77                       | 726,438.77        | 19                |
| 360278                                                  | 6. bpo01--7 - IT-BPO-CC-27-10 Quiosco virtual de Auto-Consulta_Zona 1_Jornada Ordinaria-Alto volumen - 7 Unidad                | estándar        | 1                | 14,163,265.46                    | 14,163,265.46     | 19                |
| 360278                                                  | 7. bpo01--6 - IT-BPO-CC-23-5 Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_20 Mbps-NA - 1 Unidad                              | estándar        | 1                | 1,863,699.16                     | 1,863,699.16      | 19                |
| 360278                                                  | 8. bpo01--8 - IT-BPO-CC-43-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 7 Unidad | estándar        | 1                | 244,710.57                       | 244,710.57        | 19                |
| 360278                                                  | 9. IT-BPO-CC-11Agente de Centro de Contacto ¿ General ¿ Jornada Ordinaria ¿ Plata                                              | estándar        | 1                | 24,843,600.00                    | 24,843,600.00     | 19                |
| 360278                                                  | 10. IT-BPO-CC-371Supervisor operación Centro de Contacto ¿ Ampliada ¿ Jornada Ordinaria                                        | estándar        | 1                | 3,975,836.00                     | 3,975,836.00      | 19                |
| 360278                                                  | 11. IT-BPO-CC-381 Líder de calidad ¿ Ampliada ¿ Jornada Ordinaria ¿ N/A                                                        | estándar        | 1                | 3,981,327.33                     | 3,981,327.33      | 19                |
| 360278                                                  | 12. IT-BPO-CC-211 Cargo PRI (Primary Rate Interface) ¿ N/A ¿ Servicio 7x24 ¿ N/A                                               | estándar        | 1                | 726,438.77                       | 726,438.77        | 19                |
| Sub-Total                                               |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 55,007,027.44     |                   |
| IVA                                                     |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 10,451,335.21     |                   |
| Total                                                   |                                                                                                                                |                 |                  |                                  | 65,458,362.65     |                   |
| OBSERVACIONES:                                          |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| Cobrador: JULIO PEREIRA                                 |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| BOGOTÁ 01-075                                           |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A. NIT.830126395-7 |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| Total Líneas: 12                                        |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |
| Fecha Entrega Bienes: 2021-02-01                        |                                                                                                                                |                 |                  |                                  |                   |                   |

CUFE:c002ecaf5690fc9db4bc5ffda16d616173da67d4ac20c5ab38664bacec0bfb19785b4f7ef50dc5ed940fa2f5b6233711

AUTORIZACIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA No. 18763002265670 DE 02-12-2019 a 02-12-2021 PREFIJO BGN RANGO 35801 A 38800  
ABSTENERSE DE EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA.  
GRAN CONTRIBUYENTE RESOLUCIÓN DIAN No 9061 DICIEMBRE 10 DE 2020  
SOMOS AUTORETENEDORES DE RENTA SEGÚN RESOLUCIÓN DIAN No. 00039 DE 05 DE ENERO DE 2005.

ESTA FACTURA CAUSARÁ INTERESES POR MORA MENSUAL O PROPORCIONAL A PARTIR DE LA FECHA ACORDADA DE ACUERDO A LO PACTADO CONTRACTUALMENTE.  
FAVOR GIRAR CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.

- ORIGINAL -

Fecha Validación DIAN: 01/02/2021 14:44:52-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0

| BASE          | IVA% | IVA           |
|---------------|------|---------------|
| 55,007,027.44 | 19   | 10,451,335.21 |

BGN38634

**FACTURADO A**

BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA Colombia

**DESPACHADO A**

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA  
CARRERA 30 No. 25-90  
SANTAFÉ DE BOGOTÁ CUNDINAMARCA CO

| NIT CLIENTE                     |             | CODIGO CLIENTE     | ORDEN DE CLIENTE | CODIGO Y NOMBRE ASESOR COMERCIAL |                   |                   |
|---------------------------------|-------------|--------------------|------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| 899999061-9                     |             | 112993410          | OC:-47216        | -3 - Sin Crédito por Ventas      |                   |                   |
| TERMINOS DE PAGO                |             |                    |                  | PEDIDO No                        | FECHA FACTURA     | FECHA VENCIMIENTO |
| NETO A 30 DIAS FECHA DE FACTURA |             |                    |                  | 24005969                         | 01-FEB-2021 14:43 | 03-MAR-2021       |
| CÓDIGO<br>ARTÍCULO              | DESCRIPCIÓN | UNIDAD DE<br>VENTA | CANTIDAD         | PRECIO UNITARIO                  | TOTAL             | %IVA              |
|                                 |             |                    |                  |                                  |                   |                   |



**INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR AMÉRICAS BUSINESS PROCESS  
SERVICES S.A.**

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**

**REPORTE DE GESTIÓN**

**ENERO 2021**

## **CONTENIDO**

---

### **1. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

### **2. ESCENARIO DEL SERVICIO**

### **3. FACTURACION**

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**Tema:** Informe de Actividades Realizadas – Enero

**Referencia:** Orden de Compra 47216 de 2020

En ejercicio de las obligaciones de la orden de compra cuyo objeto es: *"Formar, informar, incentivar y controlar preventivamente a los contribuyentes y ciudadanía en general sobre los impuestos distritales a través de un servicio multicanal y/o omnicanalidad, en el marco del control y de cultura tributaria en la Ciudad"*, Américas BPS S.A. relaciona a continuación los servicios adquiridos mediante la orden de compra y su consumo durante el periodo comprendido entre el día 01 al 20 de enero 2021:

### GESTION MSM ENERO 2021

Durante el mes de enero, periodo comprendido entre el 01 y el 20 del mismo mes, se realizaron Cuatro (4) campañas de Mensajes de Texto SMS, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                            | Fecha      | Total                    | Entregados               | Error               |
|----------------------------|----------------------------------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización RetelCA Bimestre 6° 12012021 | 12/01/2021 | 95532                    | 95514                    | 18                  |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización ICA Régimen Común Anual 2020 | 12/01/2021 | 82253                    | 82237                    | 16                  |
| CCA_Secretaria de Hacienda | programa Boletín de Deudores Morosos del Estado    | 14/01/2021 | 1760                     | 1760                     | 0                   |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bim. 5 2020         | 20/01/2021 | 2297                     | 2297                     | 0                   |
|                            |                                                    |            | <b>Total:</b><br>181,842 | <b>Total:</b><br>181,808 | <b>Total:</b><br>34 |

### GESTION MAILING ENERO 2021

Durante el mes de enero, periodo comprendido entre el 01 y el 20 del mismo mes, se realizaron Seis (6) campañas de Correos Masivos, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                                                 | Fecha      | Total         | Entregados    | Error         |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|---------------|---------------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Segunda invitación al cumplimiento de obligaciones tributarias | 4/01/2021  | 55648         | 55468         | 0             |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de apoyo al Empleo Formal-PAEF 13012021                        | 13/01/2021 | 9228          | 9228          | 0             |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización RetelCA Bimestre 6° 12012021                      | 13/01/2021 | 230360        | 230270        | 90            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Fidelización ICA Régimen Común Anual 2020 12012021             | 13/01/2021 | 362185        | 362102        | 83            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa de apoyo al Empleo Formal-PAEF 15012021                        | 15/01/2021 | 103535        | 103524        | 11            |
| CCA_Secretaria de Hacienda | Programa Control Extensivo ICA Bim. 5 2020                              | 20/01/2021 | 906           | 906           | 0             |
|                            |                                                                         |            | <b>Total:</b> | <b>Total:</b> | <b>Total:</b> |

## CONSUMO MINUTOS ASISTENTE VIRTUAL ENERO 2021

Durante el mes de enero, periodo comprendido entre el 01 y 20 del mismo mes, se realizó una (1) campaña de Asistente Virtual, la cual fue solicitada por la Secretaría de Hacienda Distrital.

| Cliente                    | Campaña                                               | Fecha      | Total      | Entregados | Error    |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|------------|------------|------------|----------|
| CCA_Secretaria de Hacienda | programa único Boletín de Deudores Morosos del Estado | 07/01/2021 | 352        | 352        | 0        |
|                            |                                                       |            | Total: 352 | Total: 352 | Total: 0 |

## CONSUMO MINUTOS OUTBOUND ENERO 2021

Durante el mes de enero no se generó consumo de minutos para el Servicio de Outbound, dado que no se presentaron solicitudes de este servicio por parte del cliente Secretaría de Hacienda Distrital.

## SERVICIO INBOUND ENERO 2021

Durante el mes de enero se Ejecutó el servicio de Inbound telefónico, con 8 Agentes Inbound de servicio, en igual número de estaciones de trabajo; 1 coordinador de Servicios y Una analista de calidad y Formación. Quienes obtuvieron los siguientes resultados de Servicio.

|                                           |                                           |                                             |                                           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Nivel de Servicio</b><br><b>7,75%</b>  | <b>Nivel de Atención</b><br><b>48,50%</b> |                                             | <b>Nivel de Abandono</b><br><b>51,50%</b> |
| <b>9.931</b><br><b>llamadas Ofrecidas</b> | <b>4.878</b><br><b>Llamadas atendidas</b> | <b>5.053</b><br><b>llamadas abandonadas</b> | <b>0</b><br><b>otras interacciones</b>    |
|                                           | <b>738</b><br><b>ASA</b>                  | <b>373</b><br><b>AHT</b>                    |                                           |

**Calidad del Servicio Inbound enero 2021:**

Durante el mes de enero se realizaron 67 monitoreos aleatorios para las 8 Agentes Inbound de Servicio, logrando el siguiente Resultado:

**Precisión de Error No Crítico PENC: 99%**

**Precisión de Error Crítico: 100%**

**Entrenamiento y Formación Inbound enero 2021:**

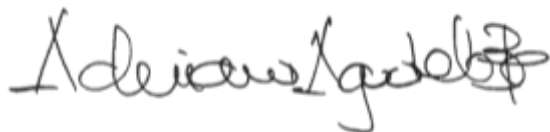
Durante el mes de diciembre se Realizó la evaluación Mensual de conocimientos para las 8 Agentes Inbound de servicio, logrando el siguiente Resultado:

**Evaluación Mensual de Conocimientos: 100%**

**FACTURACION ENERO 2021**

Con el fin de proceder con el cobro y en razón a que a la fecha pertenecemos al régimen común será emitida la factura de venta número xxx.

Cordialmente,



Adriana Patricia Agudelo Zarate

Américas Business Process Services S.A.

N.I.T. 830126395

Orden de Compra 47216 de 2020