

\*20202300083

373\*

Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado: 20202300083373  
Fecha: 2020-12-17 16:16

## MEMORANDO

PARA: **DRIANA CECILIA SANTAMARIA FLOREZ**  
Coordinadora GIT Contratación

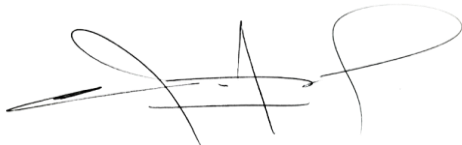
DE: **Coordinador Atención al Ciudadano**

ASUNTO: **INFORME DE SUPERVISIÓN NOVIEMBRE DE 2020 - OC 33693 DE 2018**

Cordial saludo,


De manera atenta, adjuntamos el informe de supervisión correspondiente al mes de noviembre de 2020 y el informe de gestión del proveedor de servicios.

Cordialmente,




**OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA**  
Coordinador Atención al Ciudadano

Anexos: 33  
Elaboro: Claudia R.

	<b>INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)</b>	Código: FM-GC-04
	<b>GESTIÓN CONTRATACIÓN</b>	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

INFORME DE SUPERVISIÓN No. 24 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/11/2020 AL 29/11/2020																												
I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO																												
Orden de Compra No. 33693 de 2018																												
Tipología Contractual	Orden de Compra																											
Nombre/Razón Social del contratista o asociado	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. Sigla: I.Q. OUTSOURCING S.A.S. / I.Q. S.A.S.																											
Nombre / Representante Legal	CARLOS ENRIQUE FADUL NIÑO																											
NIT	830039329-8																											
Objeto	Prestar los servicios de atención telefónica al ciudadano a través de un Contact Center y Outsourcing de proceso de negocios BPO ubicado en la ciudad de Bogotá D.C.																											
Lugar de ejecución	Bogotá D.C.																											
No. de Certificado de Disponibilidad Presupuestal	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Fecha</th> <th>Valor</th> <th>Vigencia/adición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12618</td> <td>15/08/2018</td> <td>\$ 26.441.670,00</td> <td>Vigencia 2018</td> </tr> <tr> <td>3419</td> <td>09/01/2019</td> <td>\$ 304.200.893,10</td> <td>Vigencia Futura 2019</td> </tr> <tr> <td>15320</td> <td>10/01/2020</td> <td>\$ 289.932.475,00</td> <td>Vigencia Futura 2020</td> </tr> <tr> <td>38620</td> <td>25/09/2020</td> <td>\$ 9.913.206,25</td> <td>Adición 2020</td> </tr> </tbody> </table>				No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición	12618	15/08/2018	\$ 26.441.670,00	Vigencia 2018	3419	09/01/2019	\$ 304.200.893,10	Vigencia Futura 2019	15320	10/01/2020	\$ 289.932.475,00	Vigencia Futura 2020	38620	25/09/2020	\$ 9.913.206,25	Adición 2020				
No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición																									
12618	15/08/2018	\$ 26.441.670,00	Vigencia 2018																									
3419	09/01/2019	\$ 304.200.893,10	Vigencia Futura 2019																									
15320	10/01/2020	\$ 289.932.475,00	Vigencia Futura 2020																									
38620	25/09/2020	\$ 9.913.206,25	Adición 2020																									
No. de Registro Presupuestal	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Fecha</th> <th>Valor</th> <th>Vigencia/adición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1065518</td> <td>30/11/2018</td> <td>\$ 24.493.479,47</td> <td>Vigencia 2018</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>09/01/2019</td> <td>\$ 301.204.268,67</td> <td>Vigencia Futura 2019</td> </tr> <tr> <td>328919</td> <td>08/08/2019</td> <td>\$ 2.996.624,43</td> <td>Adición 2019</td> </tr> <tr> <td>4220</td> <td>10/01/2018</td> <td>\$ 289.932.475,00</td> <td>Vigencia Futura 2020</td> </tr> <tr> <td>219020</td> <td>19/10/2020</td> <td>\$ 9.913.206,00</td> <td>Adición 2020</td> </tr> </tbody> </table>				No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición	1065518	30/11/2018	\$ 24.493.479,47	Vigencia 2018	2019	09/01/2019	\$ 301.204.268,67	Vigencia Futura 2019	328919	08/08/2019	\$ 2.996.624,43	Adición 2019	4220	10/01/2018	\$ 289.932.475,00	Vigencia Futura 2020	219020	19/10/2020	\$ 9.913.206,00	Adición 2020
No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición																									
1065518	30/11/2018	\$ 24.493.479,47	Vigencia 2018																									
2019	09/01/2019	\$ 301.204.268,67	Vigencia Futura 2019																									
328919	08/08/2019	\$ 2.996.624,43	Adición 2019																									
4220	10/01/2018	\$ 289.932.475,00	Vigencia Futura 2020																									
219020	19/10/2020	\$ 9.913.206,00	Adición 2020																									
Duración inicial del contrato o convenio	Dos años																											
Fecha de Inicio	29/11/2018																											
Prórroga	N/A.																											
Duración Final del contrato o convenio	29/11/2020																											
Valor inicial del contrato o convenio	\$638.433.685,05																											
Adición No. 01	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Valor</th> <th>CDP</th> <th>RP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>19/07/2019</td> <td>\$2.996.624,43</td> <td>3419 de 09/01/2019</td> <td>328919 de 08/08/2019</td> </tr> </tbody> </table>				Fecha	Valor	CDP	RP	19/07/2019	\$2.996.624,43	3419 de 09/01/2019	328919 de 08/08/2019																
Fecha	Valor	CDP	RP																									
19/07/2019	\$2.996.624,43	3419 de 09/01/2019	328919 de 08/08/2019																									
Modificación No. 2 (Reducción)	\$22.851.168,48																											
Modificación No. 3 (Reducción)	\$4,51																											
Modificación No.4 Adición No 02	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Valor</th> <th>CDP</th> <th>RP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14/10/2020</td> <td>\$9.913.206,00</td> <td>38620 de 25/09/2020</td> <td>219020 de 19/10/2020</td> </tr> </tbody> </table>				Fecha	Valor	CDP	RP	14/10/2020	\$9.913.206,00	38620 de 25/09/2020	219020 de 19/10/2020																
Fecha	Valor	CDP	RP																									
14/10/2020	\$9.913.206,00	38620 de 25/09/2020	219020 de 19/10/2020																									
Valor Final del contrato o convenio	\$628.492.342,74																											
Suspensiones	Si	No	X	Periodo de Suspensión																								

	<b>INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)</b>	Código: FM-GC-04
	<b>GESTION CONTRATACION</b>	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

Porcentaje de avance técnico programado para el periodo	100%
Porcentaje de avance técnico real para el periodo	100%
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo	100%
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo	99,72%
Nombre del supervisor de la Orden de Compra	OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
Cargo del supervisor	COORDINADOR GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO
Dependencia y extensión del supervisor	GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO

## II.

**OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL LA ORDEN DE COMPRA Teniendo en cuenta lo establecido en la cláusula No señalar la cláusula se presenta el informe correspondiente.**

No	ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	EVIDENCIA
1	bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_ NA_NA-NA-1 Anuncio	Actividad disponible en forma permanente pero en este periodo no se requirió el uso de grabación	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
2	bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - 1 Paquete de 1000 correos	El servicio se encuentra disponible pero en este mes no se solicitó	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
3	bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos NA_Jornada Ordinaria -NA - 30.000 SMS	Este ítem ya se consumió, se adiciono nuevamente en el ítem 25 de la OC	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
4	bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	Servicio prestado entre puntos para el desarrollo de las operaciones.	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
5	bpo01-5-IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo NA - 5 Hora	Se reporta 2 hora	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
6	bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_ Servicio 7x24- NA-1 Unidad	Este servicio se presta de manera permanente 7x24. Para este mes se presenta sin novedad	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
7	bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	Para este mes se presentaron llamadas al centro de contacto con un total de 175 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
8	bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	Para este periodo no se reportaron llamadas al centro de contacto	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
9	bpo01-9-IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los opeadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24- NA - 1000 minuto	Este ítem ya se consumió, se adiciono nuevamente en el ítem 26 de la OC	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020

	<b>INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)</b>	Código: FM-GC-04
	<b>GESTIÓN CONTRATACIÓN</b>	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

10	bpo01-10-IT-BPO-CC-18-1-Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con interprete en lengua de señas colombiana_General_Jornada Ordinaria_Plata	En este periodo se reporta 150 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
11	bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	En este mes no se realizaron transferencias de Llamadas	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
12	bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro-1 Agente	Un agente contratado durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
13	bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_Jornada Ordinaria-Oro Agente	Un agente contratado durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
14	bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	Dos agentes contratados durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
15 18	bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	Agente contratado durante el resto de la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
16	bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 1 Unidad	Se continua con el uso de la licencia en el ítem 28	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
24	IT-BPO-CC-52-1 Mensaje de Voz a Audio con una capacidad de 8.000	En este periodo se reporta un total de 21.211 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
25	IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	160.755 SMS enviados	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
26	IT-BPO-CC-10-6 Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular con una capacidad de 1000	Durante este mes no se consumieron minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
27	IT-BPO-CC-2-26 Agente Centro de contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata con una capacidad de 2 Agente	2 Agentes contratados	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
28	bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software con una capacidad de 2	Uso reportado	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes noviembre 2020 Rad.20202400090462 16/12/2020
17	bpo01- IVA	Impuesto causado mes a mes	Factura No. IQ25489 de fecha 15/12/2020, radicada el 16/12/2020 con Rad. 20202400090462 y Nota Crédito No. NC3586 de fecha 15/12/2020, Rad. 20202400090472 de 16/12/2020.

En relación con las Obligaciones generales se manifiesta que se dio cumplimiento a cada una de las establecidas dentro del contrato.


**Nota:** Anexar el número total de obligaciones, actividades, compromisos que se encuentren definidas en el contrato, orden compra, convenio, aceptación de oferta. En el caso que la actividad relacionada no se haya realizado en el respectivo informe se debe indicar que "No se requirió" para el período respectivo.

### III. SEGUIMIENTO FINANCIERO

#### A. DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN


La DESCRIPCIÓN Y TOTAL DEL PRESUPUESTO, deben corresponder al valor de cada uno de los ITEMS que se discriminan en el presupuesto del contrato.

Para aquellos contratos en los que se establecen giros de recursos cuyos bienes o servicios se reciben con posterioridad al giro, el valor total de los gastos ejecutados (legalizado acumulado a la fecha) deben corresponder al valor total de los bienes y/o servicios que posteriormente se reciben y legalizan, incluidos los del presente informe.

	<b>INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)</b>	Código: FM-GC-04
	<b>GESTIÓN CONTRATACIÓN</b>	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

Para aquellos contratos cuyo pago se realiza como contraprestación del recibo del bien, obra y/o servicios, la legalización corresponde al mismo pago realizado.  
Este valor debe ser igual al "VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA" establecido en la Tabla del literal D

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO
bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_ NA_NA-NA-1 Anuncio	\$ 52.902,52	\$ 52.902,52
bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - 1 Paquete de 1000 correos	\$ 223,05	\$ -
bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_ NA_ Jornada Ordinaria -NA - 30.000 SMS	\$ 15.541.087,52	\$ 15.541.081,80
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	\$ 53.953.356,26	\$ 53.935.367,26
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_ NA_ NA-NA - 5 Hora	\$ 4.275.059,93	\$ 4.267.505,53
bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_ NA_ Servicio 7x24-NA-1 Unidad	\$ 12.090.389,99	\$ 12.086.358,88
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_ NA_ Minuto 7x24- NA - 900 minuto	\$ 254.200,45	\$ 254.141,12
bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_ NA_ Minuto 7x24- NA - 900 minuto	\$ 3.808.155,47	\$ 3.807.368,82
bpo01-9-IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_ NA_ Minuto 7x24- NA - 1000 minuto	\$ 2.216.571,50	\$ 2.216.480,41
bpo01-10-IT-BPO-CC-18-1-Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con interprete en lengua de señas colombiana_ General_ Jornada Ordinaria_ Plata - 250 minuto	\$ 307.554,60	\$ 305.036,41
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_ NA_ Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	\$ 120.903,90	\$ 66.766,79
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_ Técnico_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 74.749.584,76	\$ 74.715.232,20
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_ Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 93.894.121,78	\$ 93.859.633,59
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_ Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	\$ 161.495.999,89	\$ 161.456.570,86
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_ Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	\$ 67.018.152,34	\$ 66.875.350,93
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_ NA_ NA-NA - 1 Unidad	\$ 12.688.981,81	\$ 12.335.091,70
bpo01- IVA	\$ 100.347.516,91	\$ 100.070.394,35
IT-BPO-CC-52-1 Mensaje de Voz a Audio con una capacidad de 8.000	\$ 3.475.840,00	\$ 2.733.638,02
IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos con una capacidad de 131.059	\$ 13.493.834,64	\$ 13.469.947,92
IT-BPO-CC-10-6 Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular con una capacidad de 1000	\$ 377.480,00	\$ 377.385,63
IT-BPO-CC-2-26 Agente Centro de contacto_ Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata con una capacidad de 2 Agente	\$ 6.957.810,14	\$ 6.957.810,14
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software con una capacidad de 2	\$ 1.372.615,28	\$ 1.372.615,28
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 628.492.342,74</b>	<b>\$ 626.756.680,16</b>

	<b>INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)</b>	Código: FM-GC-04
	<b>GESTIÓN CONTRATACIÓN</b>	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

#### B. GASTOS LEGALIZADOS EN EL PERÍODO

**GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL):** Corresponde a legalización de gastos realizados con el presupuesto de inversión, que estén destinados y/o relacionados directamente con el objeto del proyecto, orientados al bienestar general y al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

**GASTOS ADMINISTRATIVOS:** Para los gastos que se realizan con el presupuesto de inversión, la legalización corresponde a aquellos gastos que se efectúan para el desarrollo del contrato, distintos a los GASTOS OPERATIVOS definidos anteriormente. Para los gastos con presupuesto de funcionamiento, se relacionarán en su totalidad en este concepto.

**TOTAL DE GASTOS LEGALIZADOS:** Corresponde al valor de los gastos que se legalizan en el período de este informe, discriminado por los conceptos de gastos de operativos y de administración.

Para aquellos contratos cuyo pago se realiza como contraprestación del recibo del bien, obra y/o servicios, la legalización corresponde al mismo pago realizado.

Este valor debe corresponder al "VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO" establecido en la Tabla del literal D


GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL)	\$	-
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$	37.287.110,01
<b>TOTAL GASTOS LEGALIZADOS</b>	<b>\$</b>	<b>37.287.110,01</b>

#### C. RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS

La RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS, deben relacionarse uno a uno en orden cronológico y su total debe corresponder al VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA, establecido en la Tabla del literal D

PAGO No.	FECHA	Nº DE ORDEN DE PAGO	VALOR
1	6/02/2019	13457919	\$ 24.493.479,47
2	13/03/2019	48843319	\$ 23.842.980,73
3	15/04/2019	84260419	\$ 24.422.305,11
4	17/04/2019	87098819	\$ 27.313.344,14
5	24/05/2019	123877919	\$ 27.803.186,70
6	21/06/2019	156847219	\$ 27.450.901,77
7	19/07/2019	191123919	\$ 24.140.056,85
8	28/08/2019	237143319	\$ 24.154.730,78
9	20/09/2019	268356819	\$ 26.926.989,64
10	25/10/2019	314428019	\$ 26.782.142,06
11	22/11/2019	348880719	\$ 24.098.958,36
12	20/12/2019	396273519	\$ 24.088.719,85
13	26/12/2019	415605819	\$ 23.176.577,11
14	28/02/2020	38634720	\$ 25.848.579,02
15	19/03/2020	64264520	\$ 25.424.225,07
16	22/04/2020	95057720	\$ 25.974.990,58
17	28/05/2020	129859520	\$ 28.090.622,49
18	30/06/2020	165236520	\$ 26.725.486,73
19	17/07/2020	185372220	\$ 27.360.547,50
20	3/09/2020	241290220	\$ 25.613.114,18
21	22/09/2020	258140220	\$ 25.880.525,46
22	29/10/2020	301838920	\$ 20.982.895,96
23	27/11/2020	339048620	\$ 28.874.210,59
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 589.469.570,15</b>



	<b>INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)</b>	Código: FM-GC-04
	<b>GESTIÓN CONTRATACIÓN</b>	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

#### D. ESTADO FINANCIERO

##### CONCEPTO

VALOR INICIAL DEL CONTRATO / ORDEN DE COMPRA /CONVENIO / ACEPTACIÓN DE OFERTA (a)	\$ 638.433.685,05
VALOR ADICIONES (b)	\$ 12.909.830,68
VALOR REDUCCIONES (b)	\$ 22.851.172,99
VALOR TOTAL DEL CONTRATO / ORDEN DE COMPRA /CONVENIO / ACEPTACIÓN DE OFERTA= (a) +/- (b)	\$ 628.492.342,74
VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR* (c)	\$ 589.469.570,15
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	\$ 37.287.110,01
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	\$ 626.756.680,16
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	\$ 1.735.662,58
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	\$ 589.469.570,15
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO	\$ 39.022.772,59
VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME**	\$ 37.287.110,01
SALDO POR LIBERAR	\$ 1.783.373,41
CONSIGNACIÓN RECURSOS NO EJECUTADOS	\$ -
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ -
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	\$ -

\*VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR, en este concepto se debe relacionar el VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA que está en el informe anterior.

\*\*EL VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME, corresponde al valor que se autoriza a girar con el presente informe, si hay lugar a ello de acuerdo con las condiciones de pago señaladas en el contrato.

**Nota:** Para convenios que tengan contrapartida en efectivo, deberá incluir una columna con los aportes del asociado.

#### IV. VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN POR PARTE DEL (LA) SUPERVISOR

En mi calidad de supervisor de la orden de compra No. 33693 de 2018 certifico que el contratista IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. realizó sus actividades conforme a lo estipulado en la orden de compra, de manera oportuna, con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas.

Así mismo certifico que todos los documentos producto de la ejecución del orden de compra, del periodo acá certificado se adjuntan al presente informe.

Conforme a lo verificado, el contratista cumplió con las obligaciones de pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARP según la ley 1562 de 2012.

Dado a los diecisiete (17) días del mes de diciembre de 2020,

  
**OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA**  
 Coordinador GIT. Atención al Ciudadano



**El futuro  
es de todos**

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

# **INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO**

**ORDEN DE COMPRA 33693**

**NOVIEMBRE DE 2020**



<p>Objetivo</p>	<p>Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 29 de noviembre de 2020, los resultados de los ANS contemplados y los ítems adquiridos dentro del acuerdo marco de precios para el cliente Agencia de Renovación del Territorio.</p>
<p>Periodo del informe</p>	<p>1 a 29 de noviembre de 2020</p>
<p>Presentado por:</p>	<p>IQ Outsourcing SAS</p>
<p>Entregado a:</p>	<p>Agencia de Renovación del Territorio</p>
<p>Nº de informe:</p>	<p>24</p>

## TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES .....	4
1.1	Orden de compra 33693.....	4
1.2	Contratación de los agentes.....	5
1.3	Horario de disponibilidad del servicio .....	6
2	RESULTADOS OPERATIVOS.....	6
2.1	Acuerdos de nivel de servicio.....	6
2.2	Resultado de canal telefónico o voz.....	6
2.2.1	Indicadores de llamadas entrantes por día .....	7
2.2.2	Indicadores de llamadas entrantes por semana.....	8
2.2.3	Opciones del IVR.....	9
2.2.4	Devolución de llamadas fuera de horario .....	9
2.2.5	Tipificaciones de las llamadas .....	9
2.2.6	Resultado de canal chat y web .....	10
3	ACTIVIDADES IN HOUSE .....	10
4	FORMACIÓN DE LOS AGENTES .....	11
5	GESTION OUTBOUND.....	12
5.1	Campaña Estrategia RENOVARTE .....	12
6	CALIDAD ART .....	14
6.1	Errores críticos y no críticos .....	14
6.2	Error crítico de Negocio.....	15
6.3	Error crítico de Usuario Final.....	15
6.4	Error No crítico .....	15
6.5	Tipos de monitoreo evaluados por IQ .....	16
6.6	Resultados de los monitoreos .....	17
7	ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES .....	17
8	CONCLUSIONES.....	17

## INFORME DE GESTIÓN CCC NOVIEMBRE 2020

### 1 GENERALIDADES

El 29 de noviembre de 2018 se emitió la Orden de Compra **33693** correspondiente a la contratación del servicio de Centro de Contacto en la modalidad de BPO, para la atención de ciudadanos por los canales telefónico y virtual de la Agencia de Renovación del Territorio y los servicios de asesoría, acompañamiento y seguimiento a funcionarios de la ART específicamente a relatores y gestores de los 170 municipios en las etapas Veredal, Municipal y Subregional.

Durante el mes de julio de 2019 se realizó una modificación de la orden de compra, para incluir la indexación del Índice de Precios al Consumidor para el año 2019 y del incremento del salario mínimo mensual legal vigente.

En marzo de 2020 se realizó la modificación de la orden de compra incluyendo el incremento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC) con el fin de actualizar los precios actuales de la Orden de Compra tal como indica el Acuerdo Marco de Precios.

En agosto de 2020 se realizó una modificación de la orden de compra que no implicó adición presupuestal, solo redistribución de rubros, la licencia de software se redujo en 5 meses en el servicio, el agente centro de contacto técnico se redujo en 4 meses en el servicio, se agregó el ítem mensajes SMS con 131.059 mensajes por 4 meses, se agregó el ítem minuto a celular con 1000 minutos por 4 meses, se agregó el ítem mensajes voz o audio con 8000 minutos por 4 meses acorde con la demanda mensual de dichos rubros y adicionalmente se ajustaron los valores de IPC 2019 e IPC y Salarios de 2020.

En el mes de noviembre de 2020 se incluyen dos agentes técnicos para la entidad compradora en el Ítem 27 y 2 licencias de Software en el Ítem 28 de la OC.

El presente informe de gestión relaciona las actividades desarrolladas de acuerdo con los servicios prestados definidos en la orden de compra.

#### 1.1 Orden de compra 33693

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido durante el mes de noviembre/20:

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS NOVIEMBRE.
1	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	1	0
2	IT-BPO-CC-16-1	Mailing	Servicio 7x24	1	0
3	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	Jornada Ordinaria	26771	0
4	IT-BPO-CC-23-3	Enlace Dedicado entre puntos o Internet	10 Mbps	1	0.93
5	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	5	2
6	IT-BPO-CC-21-1	Cargo PRI (Primary Rate Interface)	Servicio 7x24	1	0.93

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD	CANTIDADES CONSUMIDAS NOVIEMBRE.
7	IT-BPO-CC-10-8	Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000	Minuto 7x24	116	175
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	140	0
9	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	0
10	IT-BPO-CC-18-1	Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana	Jornada Ordinaria	250	150
11	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	Jornada Ordinaria	200	0
12	IT-BPO-CC-2-26	Agente Técnico –Oro	Jornada Ordinaria	1	0.93
13	IT-BPO-CC-2-31	Agente Profesional – Oro	Jornada Ordinaria	1	1.070
14	IT-BPO-CC-1-6	Agente Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	2	1.87
15	IT-BPO-CC-1-6	Agente Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	1	0
16	IT-BPO-CC-53-6	Licencia de software	NA	1	0
17		IVA	NA	1	0
18	IT-BPO-CC-1-6	Agente Técnico –Plata	Jornada Ordinaria	1	0
19	IT-BPO-CC-52	Mensaje de Voz a Audio	NA	8000	21211
20	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	Jornada Ordinaria	131059	160755
21	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	0
27	IT-BPO-CC-2-26	Agente en la entidad compradora	Jornada Ordinaria	1	2
28	IT-BPO-CC-53-6	Licencia de Software	NA	2	2

**Tabla 1. Consumos mes de noviembre.**

Los ítems No. 12,13 Y 27 se encuentran en la entidad compradora, el ítem No. 14 se encuentra en el centro de contacto.

## 1.2 Contratación de los agentes

Teniendo en cuenta la necesidad de la ART de dar continuidad al proceso operativo y a lo solicitado en la Orden de Compra, en la campaña se tienen los siguientes perfiles:

SERVICIO	MODALIDAD DE AGENTE	NIVEL	CANTIDAD
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Oro	3

SERVICIO	MODALIDAD DE AGENTE	NIVEL	CANTIDAD
Agente en la Entidad Compradora	Profesional	Oro	1
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	2

Tabla 2. Agentes contratados.

### 1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 33693 son de lunes a viernes en el horario comprendido de 8am a 5pm en la línea de atención a ciudadanos.

## 2 RESULTADOS OPERATIVOS

A continuación se presentan los acuerdos de nivel de servicio y los resultados de cada uno de los canales para la línea de atención a los ciudadanos y la línea de soporte para la atención de los relatores y gestores de la ART.

### 2.1 Acuerdos de nivel de servicio

En la siguiente tabla se presentan los resultados operativos obtenidos para el mes de noviembre.

ANS	PLATA	RESULTADO NOVIEMBRE
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	3,01 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	30 Seg
Tiempo de atención canales: Video Llamadas	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	0,0 Seg
TMO (Tiempo Medio de Operación).	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	07 Min 02 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia >= 90%	96,1 %

Tabla 3. Resultados ANS noviembre.

Eficacia: Durante el mes de noviembre tuvimos una eficacia general del 96,1%, el canal telefónico cerro con una eficacia del 92,2% y el canal chat cerro con una eficacia del 100,0%.

### 2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 29 de noviembre de 2020, el Centro de Contacto recibió un total de 163 llamadas de las cuales fueron atendidas 118 (92,2%), 10 fueron abandonadas y 35 fueron fantasma

Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Fantasma	Eficacia
118	10	35	92,2%

Tabla 4. Llamadas Recibidas ART Centro de Contacto.

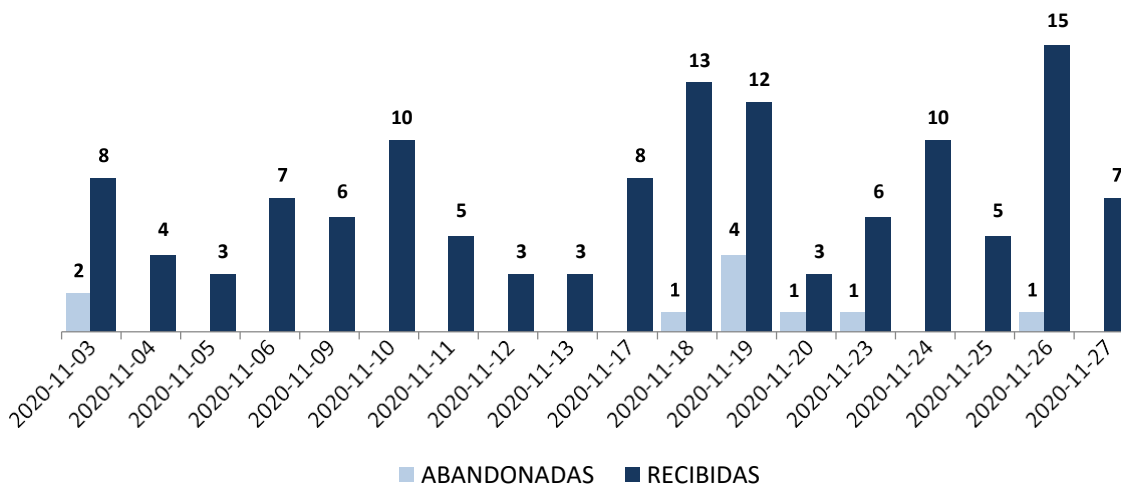
Las llamadas fantasmas hacen referencia a las interacciones finalizadas por el usuario en un rango de 0 a 5 segundos.

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	
Indicadores	Valores
Eficacia	92,2%
Tiempo de atención	3,01 Seg
TMO	7 Min 02 Seg

Tabla 5. Indicadores.

### 2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de noviembre el mayor flujo de llamadas se presentó el día 26 de noviembre de 2020 con 15 llamadas recibidas, a continuación se presenta el flujo de llamadas diario durante el mes:



Gráfica 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas.

FECHA	ABANDONADAS	FANTASMA	FINALIZADAS	RECIBIDAS	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN	TMO
2020-11-03	2		6	8	75,0%	13,08	08:01
2020-11-04			4	4	100,0%	0,56	06:09
2020-11-05			3	3	100,0%	1,14	10:17
2020-11-06			7	7	100,0%	2,11	07:25
2020-11-09			6	6	100,0%	1,08	07:46

FECHA	ABANDONADAS	FANTASMA	FINALIZADAS	RECIBIDAS	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN	TMO
2020-11-10			10	10	100,0%	1,56	07:11
2020-11-11			5	5	100,0%	0,80	05:24
2020-11-12			3	3	100,0%	1,29	02:19
2020-11-13			3	3	100,0%	0,57	02:25
2020-11-17			8	8	100,0%	0,81	10:17
2020-11-18	1		12	13	92,3%	3,36	06:12
2020-11-19	4		8	12	66,7%	14,96	10:14
2020-11-20	1		2	3	66,7%	6,09	07:40
2020-11-23	1		5	6	83,3%	0,86	08:13
2020-11-24			10	10	100,0%	0,85	06:43
2020-11-25			5	5	100,0%	0,94	06:28
2020-11-26	1		14	15	93,3%	3,03	05:52
2020-11-27			7	7	100,0%	1,13	08:04
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>118</b>	<b>128</b>	<b>92,2%</b>	<b>3,01</b>	<b>07:02</b>

Tabla 6. Indicadores de Eficacia.

### 2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Se evidencia el mayor tráfico de llamadas en la semana 4 (41 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, las semana 2 obtuvo el mejor indicador de eficacia con el 100%.

SEMANA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN	TMO
SEMANA 1	20	2	94%	4,22	07:58
SEMANA 2	27		100%	1,06	05:01
SEMANA 3	30	6	81%	6,30	08:36
SEMANA 4	41	2	95%	1,36	07:04
<b>Total general</b>	<b>118</b>	<b>10</b>	<b>92,2%</b>	<b>3,01</b>	<b>07:02</b>

Tabla 7. Indicadores por semana.

Dentro de la cuenta se tienen establecidas 2 campañas, en el numeral 2.2.3 se relaciona el tráfico de llamadas entrantes a la línea de atención al ciudadano y en el numeral 2.2.4 se relaciona el tráfico de llamadas entrantes a la línea de soporte técnico, la cantidad de llamadas entrantes en las 2 campañas suman la misma cantidad de llamadas que se presentan en la tabla 7.



### 2.2.3 Opciones del IVR

El grupo de ART – Agencia de Renovación del Territorio – IQ a través de sus agentes brinda atención telefónica, video llamada y chat, durante el horario establecido por la Entidad (8am- 5pm de lunes a viernes), acerca de los programas, proyectos e iniciativas que tiene la Agencia, a continuación se detallan las llamadas ingresadas durante el mes de noviembre de 2020:

DETALLE LLAMADAS INGRESADAS AL IVR		
FINALIZADAS	118	92%
ABANDONADAS	10	8%
FANTASMA	0	0%
RECIBIDAS	128	100%

Tabla 8. Participación de las opciones de IVR

### 2.2.4 Devolución de llamadas fuera de horario

Durante el mes de noviembre, para las llamadas que ingresaron en fuera de horario, se generó la devolución de las mismas. Durante el mes se recibieron 9 llamadas fuera de horario de 8 números y el resultado fue el siguiente:

MES	INTERACTION ID	FECHA LLAMADA	HORA INICIO LLAMADA	FUENTE	FECHA DEVOLUCIÓN	RESULTADO
Noviemb	{4a1eac24-1dd2-11b2-9cbe-964f5be05794}	2020-11-05	17:21:45	3046665183	6-11-2020	CONTACTO EFECTIVO
Noviemb	{aeb40d2c-1dd1-11b2-9d8b-964f5be05794}	2020-11-06	17:59:10	17477568	9-11-2020	CONTACTO EFECTIVO
Noviemb	{1841247e-1dd2-11b2-9d94-964f5be05794}	2020-11-06	19:06:33	17420719	9-11-2020	CONTACTO EFECTIVO
Noviemb	{e99c3f32-1dd1-11b2-9fdd-964f5be05794}	2020-11-09	17:28:38	3153475795	10-11-2020	LLAMADA CAIDA
Noviemb	{0764add6-1dd2-11b2-93ba-c5a663c04415}	2020-11-09	17:43:47	17940518	10-11-2020	LLAMADA MUDA
Noviemb	{0b8b95c2-1dd2-11b2-9fe0-964f5be05794}	2020-11-09	17:51:03	3123010978	10-11-2020	MOVIL APAGADO
Noviemb	{9ea1c500-1dd1-11b2-a0a4-964f5be05794}	2020-11-10	17:25:21	3115056608	11-11-2020	CONTACTO EFECTIVO
Noviemb	{6BB30E3E-54BA-4945-91D5-42B374A2ABDE}	2020-11-11	9:35:27	3123010978	12-11-2020	MOVIL APAGADO
Noviemb	{1689aabc-1dd2-11b2-a6d1-964f5be05794}	2020-11-18	14:56:03	3125199711	19-11-2020	CONTACTO EFECTIVO

Tabla 2. Llamadas fuera de horario.

En la gestión realizada de devolución se les recordó a los usuarios los horarios de atención de la línea, en la mayoría de las gestiones atendieron las secretarías de las empresas indicando que los funcionarios realizaban llamadas utilizando la línea empresarial y por ese motivo no era posible saber que funcionario era el que se comunicaba

### 2.2.5 Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	% PART.
CONTACTO EFECTIVO	83	70,3%
LLAMADA PRUEBA	21	17,8%
LLAMADA MUDA	5	4,2%

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	% PART.
CAIDA DE LLAMADA	5	4,2%
LLAMADA ERRADA	4	3,4%
<b>Total general</b>	<b>118</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 11. Tipificación de las llamadas.**

En atención al Decreto 193 expedido por la alcaldía mayor de Bogotá el 26 de Agosto de 2020 donde se imparten las disposiciones para la nueva realidad cada agente continuara en su casa realizando trabajo remoto durante el mes de noviembre, las llamadas que solicitaron ser transferidas a una dirección o a un funcionario de la ART se tomaron los datos de las personas y se direccionaron a la entidad para que los funcionarios establecieran contacto con los ciudadanos. Se realiza un total de 35 llamadas de prueba a los canales telefónicos 018000413723 - 4221030 de la Agencia de Renovación del Territorio, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los mismos.

### 2.2.6 Resultado de canal chat y web

Del 01 al 31 de noviembre se reciben un total de 27 chats de los cuales fueron atendidos el 77,8% y el 22,2% ingresaron en fuera de horario.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	% PART.
CHATS ATENDIDOS	21	77,8%
CHATS ABANDOBADOS	0	0,0%
FUERA DE HORARIO	6	22,2%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 12. Detalle Resultados chat.**

## 3 ACTIVIDADES IN HOUSE

Durante el mes de noviembre se realizaron las siguientes actividades por parte del Agente en la Entidad Compradora en modalidad técnico:

1. Análisis de información de PQR en consolidado de registros.
2. Verificación, clasificación, reasignación, traslados y respuesta de PQR.
3. Seguimiento y control en aplicativo CMS para cierre de peticiones.
4. Envío de alertas manuales para cumplimiento de términos de PQRS.
5. Trámite documental en el Sistema ORFEO.

6. Elaboración del certificado y solicitud de pago a proveedores.
7. Elaboración de informe de supervisión.
8. Apoyo en la matriz de Plan anual de Adquisiciones y Plan de Acción
9. Bitácora de actividades trabajo remoto
10. Jornadas de pedagogía de servicio al ciudadano y control de mando de las pedagogías.
11. Apoyo en la suscripción de la nueva OC y elaboración acta de inicio.
12. Reuniones:
  - Validación y Verificación de Criterios PQRSD.
  - Auditoría MIPG Política Servicio al Ciudadano
  - Seguimiento de ejecución de la OC 33693 de 2020.
  - Recolección de Necesidades PAA y proyección actividades PA GI
13. Actualización de las bases generales de PQRSD, informe semanal.
14. Elaboración de archivo consolidado de bitácoras del grupo de Atención al Ciudadano.
15. Envío de alertas manuales sobre las PQRSD están próximas a vencer.
16. Capacitación sobre pedagogía de servicio al ciudadano – Dirección de estructuración, Talento Humano y C.R. alto Patía.
17. Asesoría a los funcionarios presencial y telefónico para el trámite de respuestas en el aplicativo CMS.
18. Actualización cuadro de mando pedagogías de servicio al ciudadano a nivel grupal.
19. Elaboración de presentaciones sobre estado de las PQRSD a octubre.
20. Asistencia a reuniones grupales virtuales para seguimiento plan de sostenibilidad - mapa de riesgos
21. Se realiza acompañamiento en la elaboración del formato de recolección y necesidades.
22. Asistencia a las dependencias que requieren informe sobre las peticiones contestadas por ellos y su estado.

#### **4 FORMACIÓN DE LOS AGENTES**

Durante el mes de noviembre de 2020, se llevó a cabo un taller de escucha por parte del equipo de Gestión Humana de IQ Outsourcing,

Los objetivos para capacitar a los agentes de la operación fueron:

- Taller de Escucha Activa: Brindar herramientas y pautas que permitan eliminar distractores del entorno los cuales pueden afectar la comunicación con el usuario que se comunica a las líneas a través de los diferentes medios.
- Taller Interpretar: Taller orientado a potencializar los procesos de comunicación asertiva a través de la habilidad de interpretar el lenguaje verbal y no verbal de las personas
- Pausas activas: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de la compañía comparte diariamente información que permite realizar de manera virtual actividades de Pausas activas y/o información de cursos para la formación desde casa

El cronograma de actividades en el mes de noviembre de 2020 fue el siguiente:

Día	Tema	Lugar	Duración
10/11/2020 - 17/11/2020	Pausas Activas	Virtual	1 horas
22/11/2020	Capacitación Escucha	Virtual	1 horas
28/11/2020	Capacitación Interpretar	Virtual	2 horas
<b>Total Tiempo de Formación</b>			<b>4 Horas</b>

Tabla 36. Capacitaciones.

## 5 GESTION OUTBOUND

Para el mes noviembre se ejecutó 1 Campañas OutBound, la cual se relaciona a continuación con sus indicadores de gestión y su estado

### 5.1 Campaña Estrategia RENOVARTE

Esta campaña tiene como objetivo el dar a conocer e incentivar a todos nuestros ciudadanos al uso de nuestros diferentes canales de atención, buscando con esto todas aquellas oportunidades de mejora que podamos tener dentro de la ART.

Se comparte a continuación avance en ejecución de la encuesta:

### RESUMEN GESTION

Cantidad de Registros a Gestionar	2385
Cantidad de Registros Gestionados	2385
% Gestión	100%
Cantidad de Registros pendientes	0
% Pendientes	0%

#### Contacto Efectivo RPC

Tipo de Contacto	Cantidad	% Part.
Efectivo Contesta Encuesta	152	20,9%
Efectivo No suministra información	121	16,6%
No ha tenido ningún tipo de contacto con la ART	454	62,4%
<b>Total</b>	<b>727</b>	<b>100,0%</b>

#### Contacto Efectivo No RPC

Tipo de Contacto	Cantidad	% Part.
Volver a llamar	489	99,6%
Contacto con Tercero / Recall	1	0,2%
Contacto con Tercero / No Recall	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>491</b>	<b>100,0%</b>

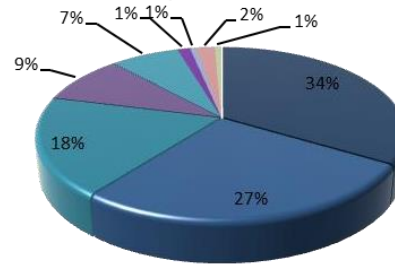
#### Contacto No Efectivo

Tipo de Contacto	Cantidad	% Part.
Buzon de Voz	755	64,7%
Tono ocupado	216	18,5%
Teléfono equivocado	196	16,8%
<b>Total</b>	<b>1167</b>	<b>100,0%</b>

### Detalle gestión efectivos

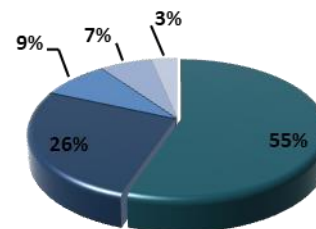
¿Cuál de los siguientes canales de comunicación utilizó usted para adelantar su solicitud o requerimiento?		
Respuesta	Cantidad	% Part.
Correo Electrónico	51	34%
Líneas de atención Telefónica	41	27%
PQRSD	28	18%
Correo Electrónico y Telefónico	14	9%
Presencial	11	7%
PQRSD y Correo Electrónico	2	1%
Formulario Web y Telefónico	1	1%
Plataforma SECOB	3	2%
Formulario Web	1	1%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

¿Cuál de los siguientes canales de comunicación utilizó usted para adelantar su solicitud o requerimiento?



- Correo Electrónico
- Líneas de atención Telefónica
- PQRSD
- Correo Electrónico y Telefónico
- Presencial
- PQRSD y Correo Electrónico
- Formulario Web y Telefónico
- Plataforma SECOB
- Formulario Web

Teniendo en cuenta el canal que usted utilizó ¿Cómo califica la atención o servicio?

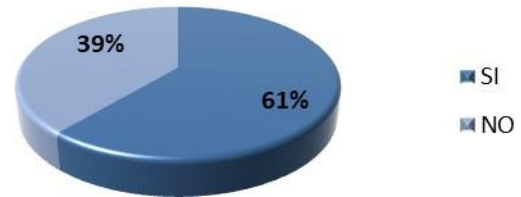


- Buena
- Excelente
- Regular
- Mala

Teniendo en cuenta el canal que usted utilizó ¿Cómo califica la atención o servicio?		
Respuesta	Cantidad	% Part.
Buena	84	55%
Excelente	40	26%
Regular	13	9%
Mala	10	7%
Muy Mala	5	3%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

¿Considera usted que en su comunidad se cuenta con las suficientes herramientas para tener acceso a los canales de atención que ofrece la Agencia de la Renovación del Territorio?		
Respuesta	Cantidad	% Part.
SI	93	61%
NO	59	39%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

¿usted tienen o ha tenido algún tipo de solicitud o requerimiento a través de la Agencia de Renovación del Territorio?



NO  
↓

¿Porque considera que en su comunidad no se cuenta con los recursos suficientes para acceder a los canales de atención de la Agencia de Renovación del Territorio?		
Respuesta	Cantidad	% Part.
No hay cobertura tecnológica - Lugar aislado	45	76%
No conocen el manejo de los canales de atención	14	24%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

## 6 CALIDAD ART

Desde el área de calidad se trabaja con el objetivo de implementar un conjunto de procesos que aseguren que se le brindará al cliente un servicio con el mayor grado de calidad posible, pero también que permitan detectar la causa raíz de los problemas y tener una forma sistematizada y continua de garantizar las correcciones y la mejora de los mismos, de planificar y programar las auditorías, realizar monitoreo de las llamadas del centro de contacto de acuerdo a lo planificado, analizar los resultados y tomar acciones que resuelvan problemas encontrados y mejoren los procesos evaluados.

Durante el mes de noviembre, se realizó auditoria del proceso realizado por parte de los agentes telefónicos y servicio de chat, detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que nos permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto.

### 6.1 Errores críticos y no críticos

El área de calidad realizó auditoria a dos agentes de la operación de la línea de atención al ciudadano y chat, este se realizó por medio de los diferentes métodos de seguimiento como el monitoreo en vivo y remoto, seguimiento diario de monitoreo, plantilla que permite evaluar y plasmar las habilidades blandas, y aspectos positivos en los cuales se identifican los errores críticos y no críticos encontrados en las llamadas monitoreadas.

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Crítico de usuario, Error crítico de negocio, y Error no Crítico partiendo de la matriz de calidad diseñada para la campaña ART, a continuación, se presentan los criterios de evaluación a tener en cuenta para la calificación de las transacciones de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios (AMP BPO CCE-595-1-AMP-2017).

## 6.2 Error crítico de Negocio

ITEM	SUB ITEM
1. Validación de Titularidad del Ciudadano	1.1. Se realiza la captura de información pertinente y de acuerdo al protocolo establecido por la ART.
2. Políticas legales	2.1. Ley Habeas Data.
	2.2. No genera cuelgue de llamadas.
3. Tipificación	3.1. Ingresa de manera errada información en el sistema
	3.2. Agente diligencia los campos requeridos para la tipificación de la llamada

Tabla 17. Ítems y sub ítems Error Crítico de Negocio.

Esta tipología de error hace referencia a las afectaciones que causan que una transacción sea defectuosa para el Cliente o el Negocio, los cuales tiene efecto en la satisfacción del cliente y costos. Entre ellos podemos encontrar omitir el guion de protección de datos personales o no realizar la adecuada validación y captura de los datos del ciudadano de que se comunica con los diferentes canales.

## 6.3 Error crítico de Usuario Final

ITEM	SUB ITEM
4. Trato a ciudadano	4.1. Interrumpe al ciudadano con un tono de voz fuerte y agresiva.
	4.2. Atención con enfoque diferencial.
	4.3. Muestra actitud de servicio.
5. Proceso	5.1. Direcciona correctamente al ciudadano en la solicitud expuesta.
	5.2. Información incompleta o errada.
	5.3. Transferencia de llamada.

Tabla 18. Ítems y sub ítems Error Crítico de Usuario Final.

En estos ítems se observan ítems que causen que la transacción sea defectuosa desde la perspectiva del usuario final, es decir aquel que recibe la información. Su impacto se ve reflejado directamente en la satisfacción o insatisfacción del usuario. Usualmente se da por un inadecuado trato al ciudadano o cuando se brinda información errada.

## 6.4 Error No crítico

ITEM	SUB ITEM
6. Atención en la línea	6.1. Contesta la llamada dentro del tiempo establecido.



ITEM	SUB ITEM
	6.2. Saluda con el guion establecido por la ART.
	6.3. Valida con el ciudadano si tiene preguntas adicionales.
	6.4. Utiliza el guion de despedida definido para la ART.
7. Escucha activa	7.1. Está atento a la solicitud del ciudadano.
	7.2. Identifica la petición del Ciudadano.
	7.3. Responde coherentemente la petición del ciudadano.
8. Cortesía y etiqueta Telefónica	8.1. El tono de voz es cálido y genera empatía con el ciudadano.
	8.2. Personaliza la llamada.
	8.3. Respeta el uso de la palabra del ciudadano.
	8.4. Muletillas.
	8.5. Utilización correcta del lenguaje.
9. Gestión de esperas	9.1. Agradece tiempo en espera.
	9.2. Justifica tiempo en espera.
	9.3. Hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al ciudadano, retomando en los tiempos establecidos.
10. Vocalización, tono, articulación y ritmo son adecuados	10.1. Vocalización, tono, articulación y ritmo son adecuados.
11. Encuesta de satisfacción.	11.1. Transfiere a la encuesta de satisfacción.

Tabla19. Items y sub ítems Error No Crítico.

En este caso, son aquellas afectaciones que no hacen que la transacción se considere defectuosa, pues son habilidades blandas que como oportunidad de mejora pueden cambiarse.

## 6.5 Tipos de monitoreo evaluados por IQ

- Remoto: Se realiza sobre llamadas grabadas.
- En línea: Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el usuario para validar el manejo integral de la transacción.

Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Crítico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:

Error crítico	Error no crítico
>=85%	>=90%

Tabla 20. Umbrales de aprobación.

Durante el mes de noviembre se realizaron un total de 25 auditorías, un promedio de 30 transacciones por agente, evidenciando los siguientes resultados:

:

Mes evaluado	Cantidad de auditorías	Promedio de auditorías por agente
Noviembre	20	10

Tabla 4. Promedio de auditorías por agente.

## 6.6 Resultados de los monitoreos

Se realiza acompañamiento a las agentes a través de un proceso de Coaching donde se resaltan todos los aspectos positivos que se evidencian en sus llamadas y se trabaja sobre las oportunidades de mejora que pueden llegar a tener en sus interacciones con los ciudadanos.

No se realizaron afectaciones de Error Crítico de Negocio (ECN), y no hay afectaciones de Error Crítico de Usuario (ECU)

Por otro lado, se realizaron las siguientes afectaciones de Error No Crítico:

- Ítem 6- Escucha activa (1) incidencias, en el sub ítem:
  - 6.1.Contesta la llamada dentro del tiempo establecido
- Ítem 8- Cortesía y etiqueta Telefónica (1) incidencias, en el sub ítem:
  - 8.2.Personaliza la llamada.

## 7 ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Por parte del supervisor y con el acompañamiento del área de calidad se comienza a trabajar en el acercamiento a los agentes de servicio a través de procesos de Coaching y Feedback positivos, esto con la finalidad de poder evidenciar los aspectos de mejora que se presentan en las interacciones con los ciudadanos. Con esto logramos:

- Generar un mayor acercamiento a los agentes a través de procesos de Coaching para que ellos a su vez transmitan esta buena experiencia a los ciudadanos
- Trabajar las oportunidades de mejora que se puedan presentar en las interacciones con los ciudadanos
- Lograr que los agentes tengan un mayor compromiso y sentido de pertenencia con las transacciones que son atendidas a través de los canales telefónicos, chat y video llamadas.

## 8 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de noviembre de 2020 en el centro de contacto de IQ Outsourcing en la operación para la Agencia de Renovación del Territorio, se puede concluir que:

- El tiempo de atención en el Chat cerró en 30 segundos.
- La eficacia para el mes noviembre es del 96,1%.
- El tiempo promedio de atención del canal telefónico es de 3,01 segundos.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 7 minutos con 02 segundos, y para el Chat fue de 12 minutos con 25 segundos.
- Se cumplen con las horas de capacitación establecidas en el Acuerdo Marco de Precio.
- Teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad (El Ministerio de Salud expidió la Resolución 1462 del 25 de agosto de 2020), durante el mes de noviembre los servicios de la Línea fueron



prestados en modalidad de trabajo en casa, en el marco del estado de emergencia por el COVID-19. Para ello se cuenta con una VPN (Virtual Private Network) que permite acceder desde de los computadores que se encuentran en las casas a las plataformas tecnológicas de forma remota.

EMISOR		ADQUIRIENTE	
<b>IQ OUTSOURCING</b>		<b>AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO -ART</b>	
<b>N.I.T o C.C.:</b>	830039329 - 8	<b>N.I.T o C.C.:</b>	901006886 - 4
<b>Tipo Contribuyente:</b>	1 - Persona Jurídica	<b>Tipo Contribuyente:</b>	1 - Persona Jurídica
<b>Responsabilidad:</b>	O-13: Gran contribuyente	<b>Responsabilidad:</b>	O-13: Gran contribuyente
<b>Régimen Fiscal:</b>	48 - Impuesto sobre las ventas – IVA	<b>Régimen Fiscal:</b>	48 - Impuesto sobre las ventas – IVA
<b>Dirección:</b>	IQ ALLIANZ CRA 13 A 29 24 P 7	<b>Dirección:</b>	CRA 100 N 25D 61
<b>Ciudad :</b>	Bogota	<b>Ciudad:</b>	BOGOTÁ, D.C.
<b>Departamento:</b>	Bogotá D.C	<b>Departamento:</b>	BOGOTÁ, D.C.
<b>Código Postal:</b>	11001	<b>Código Postal:</b>	110111
<b>País:</b>	CO - Colombia	<b>País:</b>	CO - Colombia

DATOS DEL DOCUMENTO			
<b>Tipo de Operación:</b>	10 - Estandar	<b>Metodo de Pago:</b>	2 - Crédito
<b>Cantidad de líneas:</b>	22.000000	<b>Medio de Pago:</b>	31 - Transferencia Débito
		<b>Fecha Vencimiento:</b>	2021-01-14

CANTIDAD	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
	BOGOTA		
0.00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	\$52,902.52	\$0.00
0.00	MAILING	\$27.88	\$0.00
			<b>\$0.00</b>
	BOGOTÁ, D.C.		
0.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$25.74	\$0.00
0.93	ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS O INTERNET	\$2,296,985.48	\$2,136,196.50
2.00	HORA DESARROLLO	\$68,094.59	\$136,189.18
0.93	CARGO PRI (PRIMARY RATE INTERFACE)	\$514,730.73	\$478,699.58
175.00	MINUTO DE CONEXION INBOUND DE FIJO A 018000	\$93.29	\$16,325.75
0.00	MINUTO DE CONEXION INBOUND DE CELULAR A 018000	\$1,158.05	\$0.00
0.00	MINUTO DE CONEXION OUTBOUND DE FIJO A CELULAR – TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MOVIL CELULAR	\$94.37	\$0.00
150.00	VIDEOLLAMADA CON AGENTE Y LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA O CON INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	\$633.03	\$94,954.50
0.00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$25.74	\$0.00
0.93	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,220,472.45	\$2,995,039.38
1.07	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$4,045,285.79	\$4,328,455.80
1.87	AGENTE CENTRO DE CONTACTO	\$3,478,905.08	\$6,505,552.49
0.00	AGENTE CENTRO DE CONTACTO	\$3,478,905.07	\$0.00
0.00	LICENCIA DE SOFTWARE	\$686,307.64	\$0.00
0.00	AGENTE CENTRO DE CONTACTO	\$3,478,905.07	\$0.00
21,211.00	MENSAJE DE VOZ O AUDIO	\$104.60	\$2,218,670.60
160,755.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$25.74	\$4,137,833.70
0.00	MINUTO DE CONEXION OUTBOUND DE FIJO A CELULAR – TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MOVIL CELULAR	\$94.37	\$0.00
2.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,478,905.07	\$6,957,810.15
2.00	LICENCIA DE SOFTWARE	\$686,307.64	\$1,372,615.28
			<b>\$31,378,342.90</b>

**OBSERVACIONES:**

FACTURA CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE NOVIEMBRE DE 2020

**SUB-TOTAL: \$31,378,342.90**
**DESCUENTO GLOBAL: \$0.00**
**CARGO GLOBAL: \$0.00**



**TOTAL EN LETRA:** TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA MIL DOSCIENTOS VEINTIOCHO PESOS CON CINCO CENTAVOS

**IVA 19.00 %:** \$5,961,885.15

**TOTAL A PAGAR:** \$37,340,228.05

**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No. IQ25489**

**SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES** según Resolución 012635 de Diciembre 14 de 2018; **NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA E ICA**

Fecha Documento: 2020-12-15 4:58 p.m.

Actividad CIU: 6311

**SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA** según Resolución 08696 de Septiembre 21 de 2005; **NO PRACTICAR RETENCIÓN**

**EMISOR**

**ADQUIRIENTE**

Esta factura se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio, artículo 772 y siguientes del C.C. y causara interés de mora a la tasa contemplada por la ley.



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No. IQ25489

Fecha Documento: 2020-12-15 4:58 p.m.

Actividad CIU: 6311

EMISOR		ADQUIRIENTE	
IQ OUTSOURCING		AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO -ART	
N.I.T o C.C:	830039329 - 8	N.I.T o C.C:	901006886 - 4
Tipo Contribuyente:	1 - Persona Jurídica	Tipo Contribuyente:	1 - Persona Jurídica
Responsabilidad:	O-13: Gran contribuyente	Responsabilidad:	O-13: Gran contribuyente
Régimen Fiscal:	48 - Impuesto sobre las ventas – IVA	Régimen Fiscal:	48 - Impuesto sobre las ventas – IVA
Dirección:	IQ ALLIANZ CRA 13 A 29 24 P 7	Dirección:	CRA 100 N 25D 61
Ciudad :	Bogota	Ciudad:	BOGOTÁ, D.C.
Departamento:	Bogotá D.C	Departamento:	BOGOTÁ, D.C.
Código Postal:	11001	Código Postal:	110111
País:	CO - Colombia	País:	CO - Colombia

DATOS DEL DOCUMENTO

Tipo de Operación:	10 - Estandar	Metodo de Pago:	2 - Crédito
Cantidad de líneas:	22.000000	Medio de Pago:	31 - Transferencia Débito
		Fecha Vencimiento:	2021-01-14

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

C.C. o NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

IQ OUTSOURCING S.A.S.

Bogotá, D.C. : Cra. 13A # 29-24 Piso 7, Parque Central Bavaria (Torre Allianz), PBX: (571) 593 1990, Fax: (571) 593 1995, Itagui: Cra. 42 # 75-83 Lc. 288 C.C. Univas, Tel: (574) 403 8410

www.ics.gov.co

AREA CONTABILIZACION... AREA CONTABILIZACION... AREA CONTABILIZACION... AREA CONTABILIZACION... AREA CONTABILIZACION... AREA CONTABILIZACION... AREA CONTABILIZACION... AREA CONTABILIZACION... AREA CONTABILIZACION... AREA CONTABILIZACION...



pDSbenZorM9Lc6gJDRUIDcwayYw6pl1gljlEEznHlrsMwVlxE7dtkF5ll1jn9MsT5wWfEz+815fQYMOkXk9GWHTqY+gqI4LS3oSjarP645jibz7In  
AyPROsi41skMJIs/qdVwaDr3V5tozN0p0JPq3Cx4kSeuHolSlz9GbCw+9e/+mMMuLSraZ8ziYNScjt2ZP6q71ru8zMeuDIC8QRiNzgSfSNZhEVwioE  
QYCTqH4BruP+UpZMzWcCwblNwuaRd8WhgiXQ3MDE2bw2QGDowcOF9PQb34ZOkIEuT18YVDB8nRcJrUWmaRij+RNyWyZ0h+1PG7LvM00

**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No. IQ25489**

**CUFE DEL DOCUMENTO:**

**35e8a0b541d3bfda03786e2d8032f905816eb32b79a88047b1f6127a3753dd2645238666ac2f9b8556cd9914fae9ee9** Fecha Documento: **2020-12-15 4:58 p.m.** Actividad CIU: 6311

EMISOR

ADQUIRIENTE

**APPLICATION RESPONSE**

**Identificador Evento:** 69068143

**Fecha Evento:** 15/12/2020 04:58:22p. m.

**Código Evento:** 02 - Uso Autorizado por la DIAN

**CUDE Evento ApplicationResponse:** cf7507b31f465ebae626e3806029bd69a983d0ff2c9d339e42a82cc5d1599b22621c65f85a91f8b11e7967d00f0





Firma Digital  
Electrónica:

AgTr25ETWTDuY4MZG62IESb2XGozL9L7TNSsjK5023ToBi3qzRQI2KfA/r4vOCNz5IsdTOOGPfoMrjODEEmpwld69v++ikGAjlci0Lq1oD+9v6kA  
dJAjNrBYDmdY549nteT63Rcfjd5LFieyIT3XXsKyZcwl04HS8+D6p56Bp2qh4FcLqQjUsWsin04CF84XdnvAmWRUQQeB9d0+n6V+uWtU4U1mO  
TzCRyFLqcJYQUCaApK3fI594QAV2Xx0A80/EPRM76EwlrBCc5Y/zvdSSAqvo3nAYjaTY2VMDOvkMjMbn6ACGtEfuS+LCX8l0v8Xz+9JpSR4Lf

#####

CUFE DEL DOCUMENTO:

9cbc136110377d7a6c0849d3857c4997a4f9551931f34ebaa8e1f748e3cf1ad01659b8a4625ae8e32521a53472a41c62

APPLICATION RESPONSE

Identificador Evento: 27043667

Fecha Evento: 15/12/2020 05:23:43p. m.

Código Evento: 02 - Uso Autorizado por la DIAN

CUDE Evento ApplicationResponse: 3260ad66748e8300f7e8e79265269d4b26490827f28b0c2c417b6e3112cab6948738b64a321106bbfc3ac471ac



Tel: +57 1 623 0199  
Fax: +57 1 236 8407  
bdo@bdo.com.co  
www.bdo.com.co

Carrera 16 No. 97 - 46 Piso 8  
Bogotá D.C., Colombia  
Sucursales:  
Cali, Medellín y Barranquilla.

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

**NIT. 830.039.329**

**CERTIFICA QUE:**

1. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Administración la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por el Decreto 2420 de 2015 “Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones” y modificatorios.
2. Los estados financieros de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** al 31 de diciembre de 2019, fueron auditados por BDO Audit S.A., expresando una opinión sin salvedades sobre los mismos el día 27 de marzo de 2020.
3. Los estados financieros del año 2020 se encuentran en proceso de auditoria y se concluirán con el informe del revisor fiscal en el año 2021.
4. Para efectos de esta certificación, la Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.
5. En virtud de los principios de independencia y objetividad esta certificación se suscribe de forma independiente por parte del Revisor Fiscal y bajo el alcance de las normas legales que enmarca la profesión.
6. He efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** por concepto de aportes a los sistemas de pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para el mes de noviembre de 2020 y a los sistemas de Salud de diciembre de 2020. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la administración **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.** como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de enero de 2002, es emitir un informe certificando el cumplimiento de tales obligaciones.
7. Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:
  - a) Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
  - b) Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Compañía, para el mes de noviembre.



- c) Comparación del listado obtenido según se menciona en el literal anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la compañía correspondientes a la siguiente planilla:

Mes	Número de planilla	Valor pagado	Fecha de pago
Noviembre	47054359	\$ 1.115.074.900	02-dic-20

8. De acuerdo con la revisión efectuada a las Planillas de Auto Liquidación y Aportes y registros contables, la Compañía se encuentra a paz y salvo por concepto de sus obligaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social y los aportes parafiscales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o normas que la modifiquen o sustituyan a la fecha.
9. El pago de esos aportes es responsabilidad de la administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002, es emitir una certificación del cumplimiento de tales obligaciones.

La presente certificación se expide en Bogotá D.C., a los nueve (09) días del mes de diciembre de 2020 a solicitud de la Administración de la Compañía, con destino a quien interese.

**JAIRO ANDRÉS JIMÉNEZ GARZÓN**

Revisor fiscal  
T.P. No 249.799- T

Miembro de  
**BDO AUDIT S.A.**  
99469-01-8281-20

DATOS DEL APORTANTE						DATOS DE LA PLANILLA									
TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL		DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX	PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
NI	830039329	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S		CRA.13 A No.29-24-PISO 7	5931990	3817450	SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		MES	AÑO	MES	AÑO					
U	A	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		12	2020	11	2020	E	02 12 2020	47054359	Si	No

CENTRO DE TRABAJO		Todos		NÚMERO DE EMPLEADOS					12												NIT EMPRESA CONVENIO												Todos													
No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES		TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	EXON	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad								
1	CC 1016028259	HUERTAS CASTELLI DIEGO ARMANDO		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	\$2,150,618	4.00%	\$86,100	230201	\$2,150,618	16.00%	\$344,100	\$0								
2	CC 1019084854	GALEANO ROBAYO JOSHUA MICHELLE		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	\$2,017,300	4.00%	\$80,700	230301	\$2,017,300	16.00%	\$322,800	\$0								
3	CC 1019093734	TORRES BARAHONA JEISON DAVID		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS010	\$2,071,615	4.00%	\$82,900	230301	\$2,071,615	16.00%	\$331,500	\$0								
4	CC 1019133448	ARDILA PUENTES MAYRA JOHANA		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	\$2,105,081	4.00%	\$84,300	230201	\$2,105,081	16.00%	\$336,900	\$0								
5	CC 1020753189	MONROY MORALES GERMAN EDUARDO		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	\$2,031,566	4.00%	\$81,300	230201	\$2,031,566	16.00%	\$325,100	\$0								
6	CC 1023912013	CUCAITA FANDIÑO ESTEFANY		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	\$1,950,917	4.00%	\$78,100	230301	\$1,950,917	16.00%	\$312,200	\$0								
7	CC 1026291279	QUIROGA VALLEJO YENNY VALENTINA		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	\$1,966,278	4.00%	\$78,700	25-14	\$1,966,278	16.00%	\$314,700	\$0								
8	CC 1032431436	MURILLO FRANCO CLAUDIA ROCIO		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS017	\$2,051,315	4.00%	\$82,100	230301	\$2,051,315	16.00%	\$328,300	\$0								
9	CC 1032478706	PEREZ MOGOLLON SEBASTIAN		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	\$2,354,158	4.00%	\$94,200	230301	\$2,354,158	16.00%	\$376,700	\$0								
10	CC 53066528	RAMIREZ ROMERO DIANA ANDREA		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	\$1,916,902	4.00%	\$76,700	231001	\$1,916,902	16.00%	\$306,800	\$0								
11	CC 79969784	VELASQUEZ DE LUCIA JUAN ALBERTO		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	\$2,457,848	4.00%	\$98,400	230901	\$2,457,848	16.00%	\$393,300	\$0								
12	CC 80020379	ROMERO BALLESTEROS ANDRES		1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS010	\$2,039,794	4.00%	\$81,600	25-14	\$2,039,794	16.00%	\$326,400	\$0								
																																								\$1,005,100		\$4,018,800	\$0			

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1016028259	HUERTAS CASTELLI DIEGO ARMANDO	\$0	14-11	\$2,150,618	0.52%	1	\$11,300	CCF22	\$2,150,618	4.00%	\$86,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
2	CC 1019084854	GALEANO ROBAYO JOSHUA MICHELLE	\$0	14-11	\$2,017,300	0.52%	1	\$10,600	CCF22	\$2,017,300	4.00%	\$80,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0
3	CC 1019093734	TORRES BARAHONA JEISON DAVID	\$0	14-11	\$2,071,615	0.52%	1	\$10,900	CCF22	\$2,071,615	4.00%	\$82,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
4	CC 1019133448	ARDILA PUENTES MAYRA JOHANA	\$0	14-11	\$2,105,081	0.52%	1	\$11,000	CCF22	\$2,105,081	4.00%	\$84,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
5	CC 1020753189	MONROY MORALES GERMAN EDUARDO	\$0	14-11	\$2,031,566	0.52%	1	\$10,700	CCF22	\$2,031,566	4.00%	\$81,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
6	CC 1023912013	CUCAITA FANDIÑO ESTEFANY	\$0	14-11	\$1,950,917	0.52%	1	\$10,200	CCF22	\$1,950,917	4.00%	\$78,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
7	CC 1026291279	QUIROGA VALLEJO YENNY VALENTINA	\$0	14-11	\$1,966,278	0.52%	1	\$10,300	CCF22	\$1,966,278	4.00%	\$78,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0
8	CC 1032431436	MURILLO FRANCO CLAUDIA ROCIO	\$0	14-11	\$2,051,315	0.52%	1	\$10,800	CCF22	\$2,051,315	4.00%	\$82,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
9	CC 1032478706	PEREZ MOGOLLON SEBASTIAN	\$0	14-11	\$2,354,158	0.52%	1	\$12,300	CCF22	\$2,354,158	4.00%	\$94,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
10	CC 53066528	RAMIREZ ROMERO DIANA ANDREA	\$0	14-11	\$1,916,902	0.52%	1	\$10,100	CCF22	\$1,916,902	4.00%	\$76,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0
11	CC 79969784	VELASQUEZ DE LUCIA JUAN ALBERTO	\$0	14-11	\$2,457,848	0.52%	1	\$12,900	CCF22	\$2,457,848	4.00%	\$98,400	0.00%	\$0	0.00%	\$0
12	CC 80020379	ROMERO BALLESTEROS ANDRES	\$0	14-11	\$2,039,794	0.52%	1	\$10,700	CCF22	\$2,039,794	4.00%	\$81,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
			\$0					\$131,800				\$1,005,100		\$0		\$0

EL BANCO DE BOGOTA

INFORMA:

Que la empresa IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NIT 8300393298 está vinculada al BANCO DE BOGOTA a través de la CUENTA CORRIENTE No. 052060704 desde el 4 de Marzo de 1999, este producto se encuentra ACTIVO.

Esta información es confidencial, no es una recomendación de negocio y se suministra sin responsabilidad del banco, se expide el 13 de Octubre de 2020, a solicitud del interesado, con destino a quien interese.

Atentamente,



**OLGA YANIRA OTALORA GUERRERO**  
Gerencia de soluciones para el cliente  
Banco de Bogota