

*20202300059

673*

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado: 20202300059673
Fecha: 2020-09-17 11:37

MEMORANDO

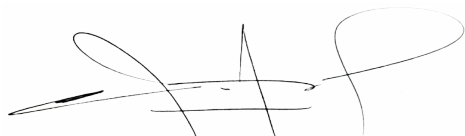
PARA: **DRIANA CECILIA SANTAMARIA FLOREZ**
Coordinadora GIT Contratación de Funcionamiento

DE: Coordinador Atención al Ciudadano

ASUNTO: INFORME DE SUPERVISIÓN AGOSTO DE 2020 - OC 33693 DE 2018


Atentamente, acompaño el presente memorando con el informe de supervisión correspondiente al mes de agosto de 2020 y el informe de gestión del proveedor de servicios.

Atentamente,




OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
Coordinador Atención al Ciudadano

Anexos: 38 folios
Elaboro: Fernando M.

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


INFORME DE SUPERVISIÓN No. 21				
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/08/2020 AL 31/08/2020				
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	No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición
	12618	15/08/2018	\$26.441.670,00	Vigencia 2018
	3419	09/01/2019	\$322.059.540,00	Vigencia Futura 2019
	3419 adición	09/01/2019	\$2.996.624,43	Adición
	15320	10/01/2020	\$289.932.475,05	Vigencia Futura 2020
No. de Registro Presupuestal	No.	Fecha	Valor	Vigencia/adición
	1065518	30/11/2018	\$26.441.670,00	Vigencia 2018
	2019	09/01/2019	\$322.059.540,00	Vigencia Futura 2019
	328919	08/08/2019	\$2.996.624,43	Adición 2019
	4220	10/01/2018	\$289.932.475,05	Vigencia Futura 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	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			
Valor Final del contrato o convenio	\$618.579.136,49			
Suspensiones	Si	No	X	Periodo de Suspensión

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

Porcentaje de avance técnico programado para el periodo	87,50%
Porcentaje de avance técnico real para el periodo	87,50%
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo	87,50%
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo	83,05%
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 agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
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 agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
3	bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _ NA_Jornada Ordinaria -NA - 30.000 SMS	0 SMS enviados	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
4	bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	Servicio de enlace prestado entre puntos para el desarrollo de las operaciones.	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
5	bpo01-5-IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 5 Hora	En este periodo no se realizó el consumo	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
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 agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
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 139 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
8	bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	Durante este mes se consumen 262 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
9	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	En este periodo no se consumieron minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020

	INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)	Código: FM-GC-04
	GESTIÓN CONTRATACIÓN	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 - 250 minuto	En este mes se consumieron 74 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
11	bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	Servicio prestado en forma permanente pero en este mes no se realizaron transferencias de llamadas	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
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 agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
13	bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Un agente contratado durante la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
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 agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
15/18	bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	Ningún agente contratado durante la vigencia de la orden de compra, para este periodo	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
16	bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 1 Unidad	No se continua con el uso de la licencia	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
24	IT-BPO-CC-52-1 Mensaje de Voz a Audio con una capacidad de 8.000	En este periodo no se hizo uso de este servicio	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
25	IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos con una capacidad de 131.059	165.325 SMS enviados	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
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 se consumen 1000 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes agosto 2020 Rad. 20202400055502 16/09/2020
17	bpo01- IVA	Impuesto causado mes a mes	Factura IQ24995 Rad. 20202400055502 16/09/2020

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 periodo 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.

	INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)	Código: FM-GC-04
	GESTIÓN CONTRATACIÓN	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	\$ 47.205.199,80
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_ NA_NA-NA - 5 Hora	\$ 4.275.059,93	\$ 4.131.316,35
bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_ NA_ Servicio 7x24-NA-1 Unidad	\$ 12.090.389,99	\$ 10.578.197,84
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_ NA_ Minuto 7x24- NA - 900 minuto	\$ 254.200,45	\$ 226.620,57
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	\$ 3.660.296,47
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	\$ 2.216.571,50
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	\$ 156.274,36
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	\$ 65.279.247,92
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_ Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 93.894.121,78	\$ 81.440.606,21
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_ Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	\$ 161.495.999,89	\$ 141.035.398,09
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_ Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	\$ 67.018.152,34	\$ 65.135.898,39
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_ NA_NA-NA - 1 Unidad	\$ 12.688.981,81	\$ 12.335.091,70
IT-BPO-CC-52-1 Mensaje de Voz a Audio con una capacidad de 8.000	\$ 3.475.840,00	\$ -
IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos con una capacidad de 131.059	\$ 13.493.834,64	\$ 4.255.465,50
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	\$ 94.370,00
bpo01- IVA	\$ 98.764.736,08	\$ 86.156.611,87
TOTALES	\$ 618.579.136,49	\$ 539.612.463,60

	INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)	Código: FM-GC-04
	GESTIÓN CONTRATACIÓN	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 corresponde al "VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO" establecido en la Tabla del literal D

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL)	\$	-
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$	25.880.525,46
TOTAL GASTOS LEGALIZADOS	\$	25.880.525,46

C. RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS

La RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS, deben relacionarse uno a uno en orden cronológico y su total debe corresponde 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

 <p>El futuro es de todos Agencia de Atención Ciudadana del Interior</p>	INFORME DE SUPERVISIÓN (CONTRATOS DIFERENTES A PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN)	Código: FM-GC-04
	GESTIÓN CONTRATACIÓN	Versión: 03
	Secretaría General-GIT Contratación/ Subdirección de Contratación	Fecha de publicación: 09/12/2019

18	30/06/2020	165236520	\$	26.725.486,73
19	17/07/2020	185372220	\$	27.360.547,50
20	03/09/2020	241290220	\$	25.613.114,18
TOTAL				\$ 513.731.938,14

D. ESTADO FINANCIERO	
CONCEPTO	
VALOR INICIAL DEL CONTRATO / ORDEN DE COMPRA /CONVENIO / ACEPTACIÓN DE OFERTA (a)	\$ 638.433.685,05
VALOR ADICIONES (b)	\$ 2.996.624,43
VALOR REDUCCIONES (modificación) (b)	\$ 22.851.168,48
VALOR REDUCCIONES (modificación) (b)	\$ 4,51
VALOR TOTAL DEL CONTRATO / ORDEN DE COMPRA /CONVENIO / ACEPTACIÓN DE OFERTA= (a) +/- (b)	\$ 618.579.136,49
VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR* (c)	\$ 513.731.938,14
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	\$ 25.880.526,46
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	\$ 539.612.463,60
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	\$ 78.966.677,40
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	\$ 513.731.938,14
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO	\$ 104.847.202,86
VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME**	\$ 25.880.525,46
SALDO POR LIBERAR	\$ -
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.

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

Dado a los dieciséis (16) días del mes de septiembre de 2020,


OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
 Coordinador GIT. Atención Al Ciudadano

830039329;IQ OUTSOURCING;IQ24995;01;IQ OUTSOURCING;Info|830039329|IQ|24995|01|] - FE UBL 2.1 Validación Previa IQ OUTSOURCING con Número de Documento IQ OU

ELIMINAR RESPONDER RESPONDER A TODOS REENVIAR

Marcar como no leído



mesadecontrol.facturacion<mesadecontrol.facturacion@iq-online.com>
mié 16/09/2020 8:14 a.m.

Para: Correspondencia;

Cc: Jorge Alberto Ardila Sedano<Jorge.Ardila@iq-online.com>; Diana Moreno<Diana.Moreno@iq-online.com>; Maria Lucia Gomez Restrepo<Maria.Gomez@iq-online.com>; Auxiliar Facturacion<Auxiliar.Facturacion@iq-online.com>;

Para ayudar a proteger tu privacidad, parte del contenido de este mensaje se ha bloqueado. Para volver a habilitar las características bloqueadas, [haga clic aquí](#).

Para mostrar siempre el contenido de este remitente, [haga clic aquí](#).

El remitente del mensaje pidió una confirmación de lectura. Para enviar una confirmación, [haga clic aquí](#).

6 documentos adjuntos

- ad083003932 - pdf
- ad083003932 - xml
- Informe de - pdf
- Certificaci--P DF
- Planilla Ag - pdf
- 8. Certific- pdf

Descargar todo



Image

[Ekomericio](#)



Image

Estimad@ AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO -ART

El motivo de este correo electrónico es notificarle que IQ OUTSOURCING, le ha emitido una Factura Electrónica del nuevo modelo Validación Previa UBL 2.1

Para ver y descargar el documento puede auto-registrarse y/o acceder a su cuenta mediante su usuario(NIT) y contraseña.

[Eko mer cio Auto Registrarme](#)



Image

Documento: 01 - IQ 24995
Fecha Emisión: 2020-09-15 18:06:36
Emisor: 830039329 - IQ OUTSOURCING
Receptor: 901006886 - AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO -ART

[Eko mer cio Entrar a Mi Sitio](#)



Image

* El usuario corresponde a su NIT, y que podrá cambiar su contraseña accediendo al módulo "Cambio de contraseña"

[Ea](#) [T](#) [Li](#) [Yo](#)
[ceb](#) [witt](#) [nke](#) [uTu](#)
[oak](#) [er](#) [din](#) [be](#)

Tel.: 5931990

Email: mesadecontrol.facturacion@iq-online

AVISO LEGAL (o AVISO DE CONFIDENCIALIDAD): El contenido de este mensaje y sus anexos pueden contener información confidencial o legalmente protegida de propiedad de IQ OUTSOURCING, y no podrá ser utilizada ni divulgada bajo ningún aspecto por personas diferentes a su destinatario. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o actos originados con ocasión al conocimiento de este mensaje sin autorización de IQ OUTSOURCING será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes e IQ OUTSOURCING no asumirá ninguna responsabilidad. El destinatario del mensaje, o cualquier otra persona que lo reciba, tendrá bajo su custodia la información aquí contenida y deberá velar por mantener su confidencialidad, integridad y privacidad. Las opiniones contenidas en este mensaje electrónico no relacionadas con la actividad de IQ OUTSOURCING, no necesariamente representan la opinión de IQ OUTSOURCING como empresa. Si por error, recibe este mensaje, deberá dar aviso inmediatamente a su remitente y destruir toda copia que tenga del mismo. Cualquier persona que ilícitamente elimine, esconda, cambie, destruya, intercepte, divulgue, controle o impida de otra forma que esta comunicación llegue de manera íntegra y oportuna a su destinatario, estará sujeto a las sanciones penales correspondientes. Aunque IQ Outsourcing ha tomado las medidas preventivas para protegerse de virus y otros programas maliciosos, el destinatario debe verificar la presencia de este tipo de programas que tenga el correo o cualquier anexo a él, y por esta razón IQ Outsourcing no se hace responsable de los daños causados por virus o cualquier otro programa malicioso transmitido por este medio. No imprima este mensaje de no ser necesario; de ésta manera aportamos al cuidado del planeta.

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:	20.000000	Medio de Pago:	31 - Transferencia Débito
		Fecha Vencimiento:	2020-10-15

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
\$0.00			
BOGOTÁ, D.C.			
0.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$25.74	\$0.00
1.00	ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS O INTERNET	\$2,296,985.48	\$2,296,985.48
0.00	HORA DESARROLLO	\$68,094.59	\$0.00
1.00	CARGO PRI (PRIMARY RATE INTERFACE)	\$514,730.73	\$514,730.73
139.00	MINUTO DE CONEXION INBOUND DE FIJO A 018000	\$93.29	\$12,967.31
262.00	MINUTO DE CONEXION INBOUND DE CELULAR A 018000	\$1,158.05	\$303,409.10
0.00	MINUTO DE CONEXION OUTBOUND DE FIJO A CELULAR – TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MOVIL CELULAR	\$94.37	\$0.00
74.00	VIDEOLLAMADA CON AGENTE Y LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA O CON INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	\$633.03	\$46,844.22
0.00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$25.74	\$0.00
1.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,220,472.45	\$3,220,472.45
1.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$4,045,285.79	\$4,045,285.79
2.00	AGENTE CENTRO DE CONTACTO	\$3,478,905.07	\$6,957,810.14
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
0.00	MENSAJE DE VOZ O AUDIO	\$108.62	\$0.00
165,325.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$25.74	\$4,255,465.50
1,000.00	MINUTO DE CONEXION OUTBOUND DE FIJO A CELULAR – TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MOVIL CELULAR	\$94.37	\$94,370.00
			\$21,748,340.72

OBSERVACIONES:

FACTURA CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE AGOSTO DE 2020

SUB-TOTAL: \$21,748,340.72

DESCUENTO GLOBAL: \$0.00

CARGO GLOBAL: \$0.00

IVA 19.00 %: \$4,132,184.74

TOTAL EN LETRA: VEINTICINCO MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL QUINIENTOS VEINTICINCO PESOS CON CUARENTA Y SEIS CENTAVOS

TOTAL A PAGAR: \$25,880,525.46

SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES según Resolución 012635 de Diciembre 14 de 2018; **NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA E ICA**
SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA según Resolución 08696 de Septiembre 21 de 2005; **NO PRACTICAR RETENCIÓN**

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.

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

EMISOR		ADQUIRIENTE	
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:	20.000000	Medio de Pago:	31 - Transferencia Débito
		Fecha Vencimiento:	2020-10-15

C.C. o NIT

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. Univentas, Tel: (574) 403 8410


Firma Digital Electrónica:

meooBjfpwzi2CX7Zkb4vHoPOy96Isa2Dqj6RgndsidAJ8r6D7PpkbPZ+G1wk31gn0lyXrvqY/p36jUEPsss9ipRjccQmQz34xvCUpRoGz4BvDBN
gCGoply+W6FhLfnuW6SCqI7Tmc8YqOcq9DrOVQ4sxtG/+6qoH+elikHgjhhhuGn6cdRQ6iTottdoQ3s+rrKQKzoquGZXiXx2NZAtaCRIEprHeFDEof
G9nkstKEKTcuhlosJKTSgiK2cFKr8XqLAKvhnfgL0GIL4HgjyKMxbADhq8KuXnCeZhfUJHJUB35DUnnnwq5k4XbJwczdKMHaOpNAoWCZebXI5Q

CUFE DEL DOCUMENTO:

4c5a9efc5d62dd8b9bc59730913294d919f421d4e3ce3bedca08b73341eb08dc5430baea3c5978dfc61081a6f7310a3b

APPLICATION RESPONSE
Identificador Evento: 12245180

Fecha Evento: 15/09/2020 06:06:36p. m.

Código Evento: 02 - Uso Autorizado por la DIAN

CUDE Evento ApplicationResponse: **d4cd88ea250f96cd65832cf73c4a81f785a34dbc055a2f53d460df060a37937ad6209facd5092360f99739d0075**



iQ
OUTSOURCING



**El futuro
es de todos**

Agencia de
Renovación
del Territorio

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO

ORDEN DE COMPRA 33693

AGOSTO DE 2020

<p>Objetivo</p>	<p>Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de agosto 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 31 de agosto 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>21</p>

TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	4
1.1	Orden de compra 33693.....	4
1.2	Contratación de los agentes.....	6
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.....	7
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	Campañas outbound.	10
2.2.6	Tipificaciones de las llamadas.....	12
2.2.7	Resultado de canal chat y web.....	13
2.2.8	Resultado de canal video llamada.....	13
3	ENVÍO DE SMS.....	14
4	ACTIVIDADES IN HOUSE	14
5	RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	15
5.1	Resultados encuesta canal chat	15
5.2	Resultados encuesta canal telefónico.....	15
5.3	Resultados encuesta canal video llamada	16
6	FORMACIÓN DE LOS AGENTES	16
7	CALIDAD ART	16
7.1	Errores críticos y no críticos	17
7.2	Error crítico de Negocio.....	17
7.3	Error crítico de Usuario Final.....	17
7.4	Error No crítico.....	18
7.5	Tipos de monitoreo evaluados por IQ	18
7.6	Resultados de los monitoreos	19
8	ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES	19
9	CONCLUSIONES.....	20

INFORME DE GESTIÓN CCC AGOSTO 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.

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 agosto/20:

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS AGOSTO.
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	1
5	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	5	0
6	IT-BPO-CC-21-1	Cargo PRI (Primary Rate Interface)	Servicio 7x24	1	1
7	IT-BPO-CC-10-8	Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000	Minuto 7x24	116	139

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS AGOSTO.
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	140	262
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	74
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	1
13	IT-BPO-CC-2-31	Agente Profesional – Oro	Jornada Ordinaria	1	1
14	IT-BPO-CC-1-6	Agente Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	2	2
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	1
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	0
20	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	Jornada Ordinaria	131059	165.325
21	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	1000

Tabla 1. Consumos mes de agosto.

Los ítems No. 12, 13 y 18 se encuentran en la entidad compradora, el ítem No. 14 se encuentra en el centro de contacto.

Con la modificación de la orden de compra el ítem No. 15 cambió a 6 meses y los 14 restantes fueron cobrados mediante el ítem No. 18.

Con el fin de atender las necesidades presentadas en la oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio y teniendo en cuenta la prestación actual de servicios del Centro de Contacto bajo la Orden de Compra 33693, se solicitó a Image Quality Outsourcing S.A.S ampliar en tiempo la contratación de un Agente de Centro de Contacto en modalidad de agente técnico, para que apoyara las gestiones outbound que se ejecutaron en el mes de agosto de 2020.

A continuación se presenta el crecimiento del agente mencionado anteriormente:

Ítem	Cód. Matriz	Servicio	Modalidad de Agente	Días por elasticidad	Fecha inicio elasticidad	Fecha fin elasticidad
18	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	Técnico	20	01/08/2020	20/08/2020

Tabla 2. Elasticidad.

Adicionalmente, se precisa que no es necesario realizar adición presupuestal dentro de la mencionada orden de compra, ya que la misma cuenta con recursos suficientes para el pago del servicio solicitado.

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	1
Agente en la Entidad Compradora	Profesional	Oro	1
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	2
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1

Tabla 3. 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 Agosto.

ANS	PLATA	RESULTADO AGOSTO
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	5 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	46 seg
Tiempo de atención canales: Video Llamadas	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	5 seg
TMO (Tiempo Medio de Operación).	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	6 Min 28 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia >= 90%	91%

Tabla 4. Resultados ANS agosto.

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de agosto de 2020, el Centro de Contacto recibió un total de 127 llamadas de las cuales fueron atendidas 116 (91%) y 11 fueron abandonadas.

Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Fantasma	Eficacia
116	11	0	91%

Tabla 5. 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	91%
Tiempo de atención	5 Seg
TMO	6 Min 28 Seg

Tabla 6. Indicadores.

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de agosto el mayor impacto en llamadas se presentó el día 11 de agosto de 2020 con 15 llamadas finalizadas, a continuación se presenta el flujo de llamadas diario durante el mes:



Gráfica 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas.

DÍA	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
3-ago	4	0	4	100%	2	07:46
4-ago	7	0	7	100%	4	10:56
5-ago	2	0	2	100%	2	00:26

DÍA	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
6-ago	4	2	6	67%	3	04:53
10-ago	6	4	10	60%	30	11:23
11-ago	15	0	15	100%	6	01:07
12-ago	3	0	3	100%	2	08:09
13-ago	2	0	2	100%	2	10:26
14-ago	3	1	4	75%	2	04:35
18-ago	8	1	9	89%	2	06:54
19-ago	5	0	5	100%	2	05:40
20-ago	9	0	9	100%	2	05:45
21-ago	6	0	6	100%	2	08:04
24-ago	8	1	9	89%	10	06:26
25-ago	5	0	5	100%	2	09:11
26-ago	6	0	6	100%	2	07:24
27-ago	9	2	11	82%	7	08:52
28-ago	7	0	7	100%	2	08:38
31-ago	7	0	7	100%	3	02:07
TOTAL	116	11	127	91%	5	06:28

Tabla 7. Indicadores de Eficacia.

2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Se evidencia el mayor tráfico de llamadas en la semana 4 (42 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, la semana 3 fue la semana con el mejor indicador de eficacia con el 97%.

SEMANA	ATENDIDO	ABANDONO	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (seg)	TMO
1 Semana	17	2	19	89%	3	06:00
2 Semana	29	5	34	85%	8	07:08
3 Semana	28	1	29	97%	2	06:36
4 Semana	42	3	45	93%	4	07:06
Total	116	11	127	91%	5	06:28

Tabla 8. 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 agosto de 2020:

Linea de atención al ciudadano (opción 4 y 5)			Linea de soporte (opción 6)	
Contestadas	109	92%	7	88%
Abandonada	10	8%	1	12%
Fantasma	0	0%	0	0%
PARTICIPACIÓN	94%		6%	

Tabla 9. Participación de las opciones de IVR

2.2.4 Devolución de llamadas fuera de horario

Durante el mes de agosto para las llamadas que ingresaran fuera de horario se generó la devolución de las llamadas, durante el mes se recibieron 18 llamadas fuera de horario de 14 números y el resultado fue el siguiente:

FECHA LLAMADA	HORA LLAMADA	NÚMERO	FECHA DEVOLUCIÓN	RESULTADO	CONSULTA
2020-08-04	7:56:26	3108102502	2020-07-05	CONTACTO EFECTIVO	CONFIRMAR CORREO PARA INVITACIÓN A UN CONGRESO.
2020-08-03	18:06:23	17420719	2020-08-18	NO CONTESTAN	N/A
2020-08-06	18:59:58	3204259936	2020-08-18	NO CONTESTAN	N/A
2020-08-14	17:29:23	3208899728	2020-08-18	NO CONTESTAN	N/A
2020-08-14	19:10:24	17436000	2020-08-18	NO CONTESTAN	N/A
2020-08-16	23:19:28	3209795384	2020-08-18	CONTACTO EFECTIVO	FUE UNA LLAMADA DE PRUEBA QUE REALIZO UN FUNCIONARIO DE LA ART.
2020-08-18	19:48:03	56962368	2020-08-19	NO CONTESTAN	N/A
2020-08-21	17:05:17	17436769	2020-08-25	CONTACTO EFECTIVO	ES UNA EMPRESA, LA SECRETARIA INDICA QUE NO SABE CUAL FUNCIONARIO SE COMUNICO.
2020-08-24	18:38:12	63505248	2020-08-25	CONTACTO EFECTIVO	INDICA QUE NO RECUERDA HABERSE COMUNICADO, DICE QUE MÁS PERSONAS UTILIZAN LA LÍNEA.
2020-08-24	18:39:48	3113022880	2020-08-25	NO CONTESTAN	N/A
2020-08-24	18:40:42	3113022880	2020-08-25	NO CONTESTAN	N/A
2020-08-26	7:06:47	3213112046	2020-08-26	NO CONTESTAN	N/A
2020-08-26	7:08:34	3213112046	2020-08-26	NO CONTESTAN	N/A
2020-08-26	7:15:04	3213112046	2020-08-26	CONTACTO EFECTIVO	INDICA QUE SE COMUNICO FUE EL ESPOSO, SE LE RECUERDAN LOS HORARIOS DE ATENCIÓN.
2020-08-26	17:03:09	17438557	2020-08-27	CONTACTO EFECTIVO	ES UN CONMUTADOR DE UNA EMPRESA Y LA SECRETARIA INDICA QUE NO SABE QUIEN MARCO A LA LÍNEA.
2020-08-26	17:21:48	17436769	2020-08-27	NO CONTESTAN	N/A

FECHA LLAMADA	HORA LLAMADA	NÚMERO	FECHA DEVOLUCIÓN	RESULTADO	CONSULTA
2020-08-26	19:23:41	3122678961	2020-08-27	NO CONTESTAN	N/A
2020-08-28	20:44:48	3042113446	2020-09-02	NO CONTESTAN	N/A

Tabla 10. 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 Campañas outbound.

Durante el mes de agosto se realizó una campaña de salida relacionada a la evaluación de la estrategia de socialización de la Hoja de Ruta con los Grupos Motor, se inició la gestión con 110 registros para realizar la encuesta y 28 registros para la entrevista, durante la gestión se agregaron 44 registros a la base de encuesta y 4 a la base de entrevista con el fin de cumplir el objetivo de 85 encuestas y 15 entrevistas.

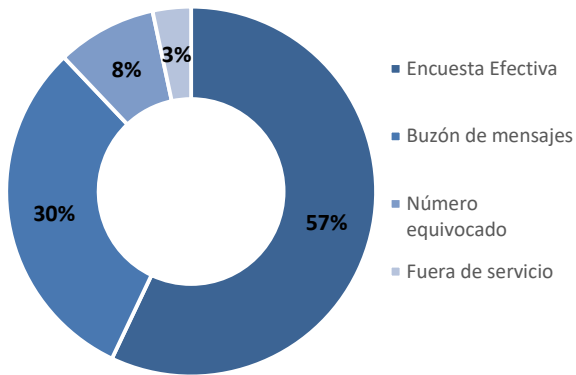
Encuesta		
Tipificación	Total	%
Encuesta Efectiva	85	55%
Buzón de mensajes	46	30%
Número equivocado	13	8%
Fuera de servicio	5	3%
Apagado	2	1%
Contacto repetido	1	1%
No hace parte del programa	1	1%
Número Incompleto	1	1%
Total	154	100%

Tabla 11. Tipificación encuesta.

Entrevista		
Tipificación	Total	%
Entrevista	16	50%
Buzón de mensajes	10	31%
Número Equivocado	5	16%
No Efectivo	1	3%
Total	32	100%

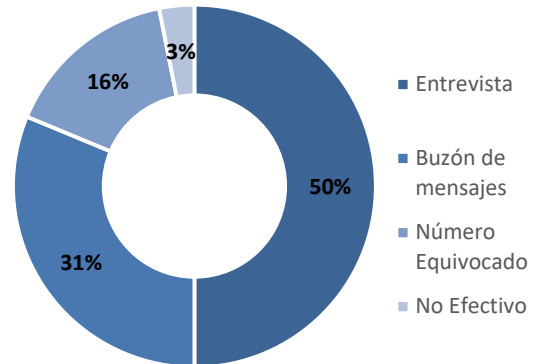
Tabla 12. Tipificación entrevista.

Tipificación Encuesta



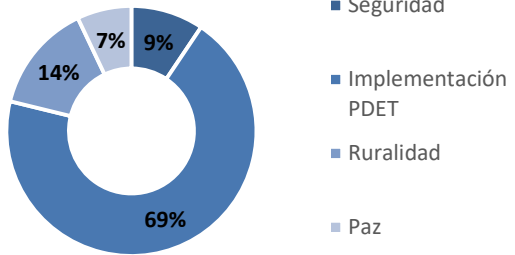
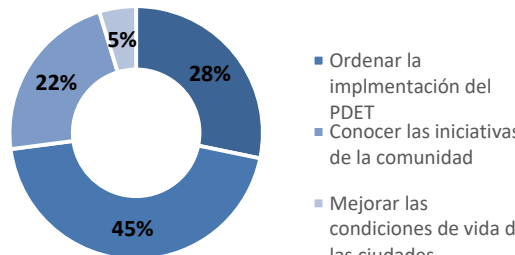
Gráfica 2. Tipificación encuesta.

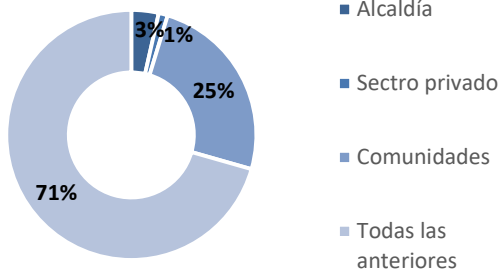
Tipificación Entrevista



Gráfica 3. Tipificación entrevista.

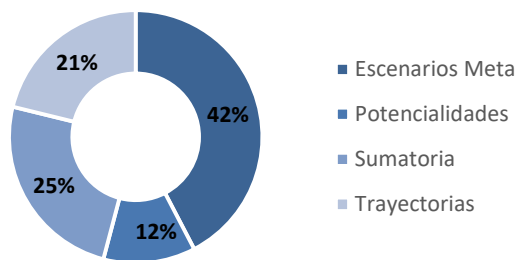
A continuación se presenta el resultado para la encuesta que contenía 5 preguntas.

1. ¿Qué opción principalmente asocia con la Hoja de Ruta?	2. ¿Para qué sirve la Hoja de Ruta?
 <p>Gráfica 4. Pregunta 1.</p> <p>El 69% de las personas encuestadas asocian la implementación de los PDET con la hoja de ruta.</p>	 <p>Gráfica 5. Pregunta 2.</p> <p>El 45% de las personas encuestadas indican que la hoja de ruta sirve para ordenar la implementación de los PDET.</p>
3. ¿Quiénes participan en la construcción de la Hoja de Ruta?	4. ¿Cuál de estos NO es un componente de la Hoja de Ruta?



Gráfica 6. Pregunta 3.

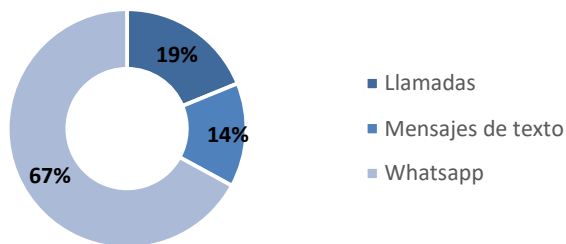
El 71% de las personas encuestadas piensan que la alcaldía, el sector privado y las comunidades participan en la construcción de la hoja de ruta.



Gráfica 7. Pregunta 4.

El 42% de las personas encuestadas indican que los escenarios Meta no son un componente de la hoja de ruta.

5. ¿cuál medio prefiere para seguir recibiendo información de la Hoja de Ruta?



Gráfica 8. Pregunta 5.

El 67% de las personas encuestadas indican que desean recibir información de la hoja de ruta por medio de Whatsapp.

2.2.6 Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
CONTACTO EFECTIVO	57
LLAMADA PRUEBA	47
LLAMADA MUDA	7
PRODUCTO	2
LLAMADA ERRADA	2
CAIDA DE LLAMADA	1
TOTAL	116

Tabla 13. Tipificación de las llamadas.

En atención al Decreto 1076 expedido por la Presidencia de la República el 28 de Julio de 2020 cada agente realizó en su casa trabajo remoto durante el mes de agosto, los funcionarios se encuentran en sus casas realizando trabajo remoto, 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.

2.2.7 Resultado de canal chat y web

Del 01 al 31 de agosto se reciben un total de 37 chats de los cuales fueron atendidos 26 y 6 ingresaron en fuera de horario.

RESULTADO	CANTIDAD
Chats atendidos	26
Chats abandonados	5
Fuera de horario	6
Total general	37

Tabla 14. Detalle Resultados chat.

2.2.8 Resultado de canal video llamada

Durante el mes de agosto de 2020, se presentaron 9 videollamadas por parte de los ciudadanos de las cuales se atendieron 6 y 2 video llamadas fueron fantasma.

RESULTADO	CANTIDAD
Video llamadas atendidas	6
Video llamadas abandonadas	1
Video llamadas fantasma	0
Fuera de horario	2
Total general	9

Tabla 15. Detalle Resultados video llamada.

Los temas más consultados de las video llamadas son el Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (PNIS), donde generalmente solicitan información acerca de los pagos adeudados por concepto de la erradicación y que a la fecha no se han visto reflejados, obras por impuestos y el programa PDET.

Las videollamadas fantasmas hacen referencia a las interacciones finalizadas por el usuario en un rango de 0 a 5 segundos antes de tener respuesta por parte de una agente.

A continuación se relaciona el consumo de minutos del video llamadas:

FECHA INICIO	HORA INICIO	FECHA FIN	RESULTADO	MINUTOS
2020-08-03	07:59:22	2020-08-03	FANTASMA	0
2020-08-03	07:59:37	2020-08-03	FANTASMA	0
2020-08-10	16:35:58	2020-08-10	ATENDIDA	3
2020-08-14	14:06:01	2020-08-14	ATENDIDA	5

FECHA INICIO	HORA INICIO	FECHA FIN	RESULTADO	MINUTOS
2020-08-26	08:44:15	2020-08-26	ATENDIDA	20
2020-08-27	10:39:01	2020-08-27	ATENDIDA	3
2020-08-27	10:40:24	2020-08-27	ABANDONADA	0
2020-08-27	10:41:36	2020-08-27	ATENDIDA	13
2020-08-27	16:31:55	2020-08-27	ATENDIDA	30
TOTAL A FACTURAR				74

Tabla 16. Minutos a facturar Video llamada.

3 ENVÍO DE SMS

Para el mes de agosto se realizó el envío de SMS distribuidos de la siguiente manera:

- Horario de atención, enviado el 28 de agosto.
- Canales de atención enviado el 28 de agosto.

A continuación se relaciona el resumen de los SMS enviados.

TEXTO	FECHA DE ENVÍO
La ART le recuerda que el horario de atención de la oficina de atención al ciudadano es de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes en jornada continua.	28 de agosto de 2020. 10:00 AM
Recuerde que la ART dispone de diferentes canales de atención: línea nacional 018000413723, Bogotá 4221030, chat y videollamada.	28 de agosto de 2020. 10:05 AM

Tabla 17. Resultados SMS.

4 ACTIVIDADES IN HOUSE

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

- Se actualizaron las bases generales de PQRSD y se generó el informe semanal.
- Se elaboró el archivo consolidado de bitácoras del grupo de Atención al Ciudadano.
- Se envió alertas manuales sobre las PQRSD que estaban próximas a vencer.
- Se realizó el seguimiento y control en aplicativo CMS de peticiones pendientes de respuesta.
- Se administró el Aplicativo CMS.
- Se generó asesoría a los funcionarios presencial y telefónico para el trámite de respuestas en el aplicativo CMS.
- Se asistió a las sesiones virtuales de riesgo psicosocial.
- Se asistió a la capacitación sobre manejo de herramienta CMS- C.R Alto Patía.
- Se elaboró las presentaciones para los comités.
- Se elaboró las actas de las reuniones.

Y el Agente en la Entidad Compradora en modalidad profesional, realizó las siguientes actividades:

- Se analizó la información de PQRS en consolidados de registros.
- Se verificó, clasificó, reasignó y trasladó las respuestas de PQRS.
- Se realizó seguimiento y control en el aplicativo CMS para cierre de peticiones.
- Se apoyó en la certificación y solicitud de pago a proveedores.
- Se apoyó en la elaboración del informe de supervisión.
- Se apoyó en la construcción de la matriz de información de Gestión Contractual.
- Se generó la bitácora de actividades de trabajo remoto.
- Se asistió a las reuniones: circuito de Intervención Riesgo Psicosocial.

5 RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de agosto de 2020 se mantuvo activa la encuesta de satisfacción en los canales: telefónico y chat, a continuación, se presentan los resultados para cada uno de ellos:

5.1 Resultados encuesta canal chat

En el mes de agosto de 2020, siete (7) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción del canal chat y se tiene los siguientes resultados de satisfacción:

PREGUNTAS:	
En escala de 1 a 5 (siendo 1 “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”)	Promedio de Respuesta
¿Cómo califica la agilidad en la atención?	REGULAR
¿Cómo califica la claridad de la información?	REGULAR
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	REGULAR

Tabla 18. Resultados encuesta de satisfacción.

Se realiza la auditoria aleatoria del chat calificadas como regular, identificando que se da porque los usuarios requieren una respuesta puntual y asocian la encuesta de satisfacción al hecho de tener que escalar los casos y no califican el servicio prestado por los agentes.

5.2 Resultados encuesta canal telefónico

En el mes de agosto de 2020, Veinte siete (27) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico y se tiene los siguientes resultados de satisfacción:

PREGUNTAS:	
En escala de 1 a 5 (siendo 1 “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”)	Promedio de Respuesta
¿Cómo califica la agilidad en la atención?	EXCELENTE
¿Cómo califica la claridad de la información?	EXCELENTE
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	EXCELENTE

Tabla 19. Resultados encuesta.

5.3 Resultados encuesta canal video llamada

En el mes de agosto de 2020, tres (3) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción del canal video llamada y se tiene los siguientes resultados de satisfacción:

PREGUNTAS:	
En escala de 1 a 5 (siendo 1 “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”)	Promedio de Respuesta
¿Cómo califica la agilidad en la atención?	EXCELENTE
¿Cómo califica la claridad de la información?	EXCELENTE
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	EXCELENTE

Tabla 20. Resultados encuesta video llamada.

6 FORMACIÓN DE LOS AGENTES

Durante el mes de agosto de 2020, se llevó a cabo una jornada de capacitación sobre cohesión grupal por parte del equipo de Gestión Humana de IQ Outsourcing, el 19 de agosto se adelantó una capacitación de la Agencia de Renovación del Territorio con el fin de aclarar a los agentes la metodología de radicación en los diferentes canales de atención de la ART.

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

- Brindar herramientas y pautas para el auto cuidado en el hogar, trabajo y cuando se debe salir a la calle en el marco de COVID -19.
- Promover herramientas útiles y aplicables tanto para la vida laboral como para la vida personal.

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

Día	Tema	Lugar	Duración
19/08/2020	Radicación en los canales de atención.	Virtual	1 hora
25/08/2020	Manejo de finanzas personales.	Virtual	2 horas
26/08/2020	Manejo de finanzas personales.	Virtual	2 horas
Total Tiempo de Formación			4 Horas

Tabla 21. Capacitaciones.

7 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 agosto, 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.

7.1 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).

7.2 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 22. 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.

7.3 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 23. 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.

7.4 Error No crítico

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

Tabla 24. Ítems 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.

7.5 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 25. Umbrales de aprobación.

Durante el mes de agosto se realizaron un total de 59 auditorías, un promedio de 30 transacciones por agente, evidenciando los siguientes resultados:

Mes evaluado	Cantidad de auditorías	Promedio de auditorías por agente
Agosto	59	30

Tabla 26. Promedio de auditorías por agente.

7.6 Resultados de los monitoreos

Inicialmente se aumentaron la cantidad de monitoreos por agente con el fin de enfatizar un plan de trabajo con cada agente y atacar las falencias que más presenta cada agente.

No se realizaron afectaciones de Error Crítico de Negocio (ECN), se realizó afectación de Error Crítico de Usuario (ECU) en el siguiente ítem:

- Ítem 5 - Proceso (1) incidencia, en el sub ítem:
 - 5.1. No direcciona correctamente al ciudadano en la solicitud expuesta.

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

- Ítem 7- Escucha activa (1) incidencias, en el sub ítem:
 - 7.2.No identifica la petición del Ciudadano.
- Ítem 8- Cortesía y etiqueta Telefónica (1) incidencias, en el sub ítem:
 - 8.1.No hace uso de un tono de voz cálido y/o no genera empatía con el ciudadano.
- Ítem 9 – Atención en la línea (1) incidencia, en el sub ítem:
 - 9.3.No Hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al ciudadano, no retomando en los tiempos establecidos.

8 ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Desde el área de calidad se viene manejando un plan de formación que se seguirá aplicando en el mes de septiembre para el uso de los protocolos establecidos, haciendo especial énfasis en los errores presentados:

- Identificar la petición del ciudadano,
- Utilizar un tono de voz cálido y que genere empatía con el ciudadano.
- El uso correcto de hold y mute.

Se realizará auditoria a los chats recibidos a través de la página y en la parte telefónica se garantizará que las habilidades blandas se disminuyan generando que todas las interacciones efectivas sean satisfactorias.

Durante el mes se evidenció la importancia de resolver las inquietudes de las agentes frente al direccionamiento que se le debe indicar a los usuarios cuando requieran radicar algún tipo de



comunicación a la agencia, el 19 de agosto se realizó una capacitación con la ART donde se estandarizó la información que se brinda en la línea de la Agencia Renovación del Territorio sobre radicación en los canales de atención.

9 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de agosto 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 46 segundos.
- La eficacia para el mes agosto es del 91%.
- El tiempo promedio de atención del canal telefónico es de 5 segundos.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 6 minutos con 28 segundos, y para el Chat fue de 11 minutos con 42 segundos.
- Se cumplen con las horas de capacitación establecidas en el Acuerdo Marco de Precio.
- En atención al Decreto 1076 expedido por la Presidencia de la República el 28 de Julio de 2020 cada agente realizó en su casa trabajo remoto durante el mes de agosto

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 27 de Febrero 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

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	07/09/2020
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Período Salud	Septiembre-20
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	45041596	Período Pensión	Agosto-20
Total a Pagar	\$1,234,751,500	Total Intereses Mora	\$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN												
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	Old Mutual	800253055	15	\$66,800,340	\$10,688,800	\$0	\$0	\$256,400	\$475,800	\$0		\$11,421,000
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	400	\$738,922,217	\$118,248,600	\$0	\$0	\$909,600	\$1,102,900	\$0		\$120,261,100
231001	Colfondos	800227940	474	\$845,003,574	\$135,225,200	\$0	\$0	\$1,035,200	\$1,612,100	\$0		\$137,872,500
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	820	\$1,327,147,090	\$212,388,200	\$0	\$0	\$1,162,800	\$1,797,700	\$0		\$215,348,700
230301	Porvenir	800224808	1143	\$1,720,280,666	\$275,305,400	\$0	\$0	\$1,226,900	\$1,226,900	\$0		\$277,759,200
Totales				\$4,698,153,887	\$751,856,200	\$0	\$0	\$4,590,900	\$6,215,400	\$0		\$762,662,500

SALUD														
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
CCFC23	EPS-CCFC COM GUAJIRA	892115006	1	\$878,000	\$35,200	\$0	\$0		\$0		\$0		35200	\$35,200
CCFC24	EPS-S Comf Huila	891180008	1	\$877,803	\$35,200	\$0	\$0		\$0		\$0		35200	\$35,200
CCFC33	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE	892200015	1	\$877,803	\$109,800	\$0	\$0		\$0		\$0		109800	\$109,800
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	1	\$1,500,229	\$60,100	\$0	\$0		\$0		\$0		60100	\$60,100
EPSIC3	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	817001773	1	\$877,803	\$109,800	\$0	\$0		\$0		\$0		109800	\$109,800

ESSC91	EPS ECOOPSOS S.A.S	901093846	1	\$1,756,000	\$70,300	\$0	\$0	\$0	\$0	70300	\$70,300
MIN002	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	1	\$1,038,967	\$41,600	\$0	\$0	\$0	\$0	41600	\$41,600
CCFC55	EPS-S Cajacopi	890102044	2	\$2,633,803	\$105,500	\$0	\$0	\$0	\$0	105500	\$105,500
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565	2	\$1,755,935	\$70,500	\$0	\$0	\$0	\$0	70500	\$70,500
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126	2	\$2,633,803	\$180,100	\$0	\$0	\$0	\$0	180100	\$180,100
ESSC76	EPS-S Ambuq	818000140	2	\$2,677,694	\$107,200	\$0	\$0	\$0	\$0	107200	\$107,200
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	3	\$3,631,303	\$220,000	\$0	\$0	\$0	\$0	220000	\$220,000
EPSC22	EPS-S Convida	899999107	3	\$3,947,082	\$215,200	\$0	\$0	\$0	\$0	215200	\$215,200
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	4	\$3,579,285	\$292,600	\$0	\$0	\$0	\$0	292600	\$292,600
EPS042	EPS COOSALUD	900226715	5	\$5,187,133	\$207,700	\$0	\$0	\$0	\$0	207700	\$207,700
ESSC33	EPS-S Comparta	804002105	5	\$4,633,082	\$260,300	\$0	\$0	\$0	\$0	260300	\$260,300
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	6	\$6,533,588	\$261,700	\$0	\$0	\$0	\$0	261700	\$261,700
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	6	\$7,957,012	\$467,800	\$0	\$0	\$0	\$0	467800	\$467,800
CCFC53	EPS-S Comfacundi	860045904	7	\$8,406,403	\$485,800	\$0	\$0	\$0	\$0	485800	\$485,800
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	7	\$6,339,009	\$328,600	\$0	\$0	\$0	\$0	328600	\$328,600
EPS040	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	900604350	10	\$8,324,808	\$881,000	\$0	\$0	\$0	\$0	881000	\$881,000
EPS018	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	805001157	18	\$32,796,687	\$2,189,900	\$0	\$0	\$0	\$0	2189900	\$2,189,900
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	18	\$18,977,608	\$984,000	\$0	\$0	\$0	\$0	984000	\$984,000
EPS001	ALIANZASALUD EPS S.A.	830113831	38	\$94,656,543	\$7,263,700	\$0	\$0	\$0	\$0	7263700	\$7,263,700
EPS044	MEDIMAS EPS SAS	901097473	46	\$64,068,608	\$2,860,400	\$0	\$0	\$0	\$0	2860400	\$2,860,400
EPS016	Coomeva EPS	805000427	50	\$76,315,928	\$3,194,700	\$0	\$0	\$0	\$0	3194700	\$3,194,700
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	221	\$300,355,042	\$15,385,500	\$0	\$0	\$0	\$0	15385500	\$15,385,500

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion



EPS002	Salud Total EPS	800130907	362	\$503,644,580	\$23,146,800	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	23146800	\$23,146,800
EPS010	EPS Sura	800088702	468	\$706,152,521	\$34,666,600	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	34666600	\$34,666,600
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	493	\$759,140,340	\$31,691,000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	31691000	\$31,691,000
EPS008	Compensar EPS	860066942	565	\$976,459,448	\$43,593,400	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	43593400	\$43,593,400
EPS005	Sanitas EPS	800251440	617	\$1,191,501,536	\$64,914,500	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	64914500	\$64,914,500
Totales				\$4,800,115,386	\$234,436,500	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$234,436,500	\$234,436,500

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	2923	\$4,758,097,874	\$24,031,200	\$0				24031200	\$24,031,200

CAJAS DE COMPENSACIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF37	Comfanorte Caja de Compensacion Fliar	890500516	1	\$1,756,000	\$70,300	\$0	70300	\$70,300
CCF13	Comfaca Caja de Compensacion Fliar	891190047	2	\$1,756,000	\$70,400	\$0	70400	\$70,400
CCF30	Caja de Compensacion Familiar de La Guajira	892115006	2	\$1,756,000	\$70,400	\$0	70400	\$70,400
CCF38	Cafaba Caja de Compensacion Fliar	890270275	2	\$1,756,000	\$70,400	\$0	70400	\$70,400
CCF69	Comfacasanare Caja de Compensacion Fliar	844003392	4	\$3,511,803	\$140,800	\$0	140800	\$140,800
CCF15	Comfasesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	4	\$4,389,803	\$175,900	\$0	175900	\$175,900
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	4	\$4,390,000	\$175,900	\$0	175900	\$175,900

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion



CCF41	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	892200015	4	\$4,389,803	\$175,900	\$0	175900	\$175,900
CCF14	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	891500182	4	\$4,994,871	\$178,200	\$0	178200	\$178,200
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	4	\$4,650,000	\$186,300	\$0	186300	\$186,300
CCF35	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	891280008	5	\$4,945,333	\$198,200	\$0	198200	\$198,200
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	5	\$4,981,366	\$199,600	\$0	199600	\$199,600
CCF43	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	890000381	6	\$6,842,989	\$271,800	\$0	271800	\$271,800
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	6	\$7,050,999	\$274,300	\$0	274300	\$274,300
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	7	\$7,666,386	\$307,100	\$0	307100	\$307,100
CCF50	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	890700148	8	\$8,376,000	\$335,600	\$0	335600	\$335,600
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	8	\$8,784,304	\$341,000	\$0	341000	\$341,000
CCF11	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	890806490	10	\$10,394,749	\$416,500	\$0	416500	\$416,500
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	13	\$15,877,401	\$624,100	\$0	624100	\$624,100
CCF44	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	891480000	14	\$16,281,689	\$651,100	\$0	651100	\$651,100
CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	62	\$68,174,551	\$2,709,400	\$0	2709400	\$2,709,400
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	73	\$88,682,352	\$3,511,300	\$0	3511300	\$3,511,300

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion



CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	140	\$156,833,334	\$6,192,600	\$0	6192600	\$6,192,600
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	291	\$355,810,208	\$14,113,700	\$0	14113700	\$14,113,700
CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	2178	\$3,993,980,855	\$158,047,100	\$0	158047100	\$158,047,100
Totales				\$4,788,032,796	\$189,507,900	\$0	\$189,507,900	\$189,507,900

SENA ICBF								
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	37	\$482,216,216	\$14,467,800	\$0	14467800	\$14,467,800
PASENA	SENA	899999034	37	\$482,216,216	\$9,645,600	\$0	9645600	\$9,645,600
Totales				\$964,432,432	\$24,113,400	\$0	\$24,113,400	\$24,113,400

P A G A D O

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion





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 agosto de 2020 y a los sistemas de Salud de septiembre 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 agosto.
- 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
Agosto	45041596	\$ 1.234.751.500	7-sep-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 once (11) días del mes de septiembre 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.
99469-01-5785-20