

*20202300076

073*

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado: 20202300076073
Fecha: 2020-11-20 16:46

MEMORANDO

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

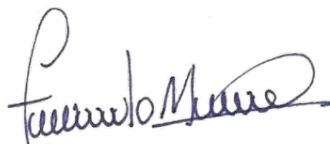
DE: **Coordinador Atención al Ciudadano**

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

Cordial saludo,


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

Cordialmente,




LUIS FERNANDO MORENO URREA
Coordinador Atención al Ciudadano (E)

Anexos: 42
Elaboro: Claudia R.

 <p>El futuro es de todos Apoye a la Administración del Gobierno</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


INFORME DE SUPERVISIÓN No. 23				
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/10/2020 AL 31/10/2020				
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			
Modificación No.4 (Adición)	\$9.913.206,25			
Valor Final del contrato o convenio	\$628.492.342,74			
Suspensiones	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	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	95,83%
Porcentaje de avance técnico real para el periodo	95,83%
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo	95,83%
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo	93,87%
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 octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
5	bpo01-5-IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_ NA_NA-NA - 5Hora	En este periodo no se realizó el consumo	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 39 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 - 1000minuto	Este ítem ya se consumió, se adiciono nuevamente en el ítem 26 de la OC	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020

 <p>El futuro es de todos Agencia de Atención al Ciudadano del Ministerio 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

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 periodo se reporta 42 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
15/18	bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	Ningún agente contratado durante el resto de la vigencia de la orden de compra	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 4.741 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
25	IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos con una capacidad de 131.059	188.541 SMS enviados	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
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 965 Minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
27	IT-BPO-CC-2-26 Agente Centro de contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata con una capacidad de 2 Agente	Ítem adicionado en la última modificación suscrita el 14 de octubre de 2020. Para este periodo no aplica	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
28	bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software con una capacidad de 2	Ítem adicionado en la última modificación suscrita el 14 de octubre de 2020. Para este periodo no se reporta consumo.	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes octubre 2020 Rad. 20202400075832 12/11/2020
17	bpo01- IVA	Impuesto causado mes a mes	Factura No. IQ25309 de fecha 12 de noviembre de 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.

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	\$ 51.799.170,76
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	\$ 11.607.659,30
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	\$ 254.200,45	\$ 237.815,37
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	\$ 2.216.571,50
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	\$ 210.081,91
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	\$ 71.720.192,82
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 93.894.121,78	\$ 89.531.177,79
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	\$ 161.495.999,89	\$ 154.951.018,37
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	\$ 94.116.990,23
IT-BPO-CC-52-1 Mensaje de Voz a Audio con una capacidad de 8.000	\$ 3.475.840,00	\$ 514.967,42
IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos con una capacidad de 131.059	\$ 13.493.834,64	\$ 9.332.114,22
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	\$ -
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software con una capacidad de 2	\$ 1.372.615,28	\$ -
TOTAL	\$ 628.492.342,74	\$ 589.469.570,15

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

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL)	\$	-
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$	28.874.210,59
TOTAL GASTOS LEGALIZADOS	\$	28.874.210,59

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
TOTAL			\$ 560.595.359,56

	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

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)	\$ 560.595.359,56
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	\$ 28.874.210,59
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	\$ 589.469.570,15
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	\$ 39.022.772,59
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	\$ 560.595.359,56
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO	\$ 67.896.983,18
VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME**	\$ 28.874.210,59
SALDO POR LIBERAR	\$ -
CONSIGNACIÓN RECURSOS NO EJECUTADOS	\$ -
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ -
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	\$ -

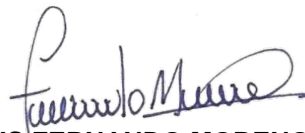
*VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR, en este concepto se debe relacionar el VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA que está en el informe anterior.

**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
<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 veinte (20) días del mes de noviembre de 2020,



LUIS FERNANDO MORENO URREA
 Coordinador GIT. Atención al Ciudadano (E)

830039329;IQ OUTSOURCING;IQ25309;01;IQ OUTSOURCING;Info[830039329|IQ[25309|01]] - FE UBL 2.1 Validación Previa IQ OUTSOURCING con Número de Documento IQ OUTSOURCING

ELIMINAR RESPONDER RESPONDER A TODOS REENVIAR

Marcar como no leído

Auxiliar Facturación <Auxiliar.Facturacion@iq-online.com>
jue 12/11/2020 1:34 p.m.

Para: Correspondencia;

Cc: María Lucía Gomez Restrepo <María.Gomez@iq-online.com>; Jorge Alberto Ardila Sedano <Jorge.Ardila@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](#).

6 documentos adjuntos

ad081003932 --.pdf Informe de --.pdf Certificaci--P --.pdf Certificaci--p --.pdf Planilla --.pdf
Descargar todo

Image
[Ekomercio](#)

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](#)
[Auto Registro](#)

Image
Documento: 01 - IQ 25309
Fecha Emisión: 2020-11-12 15:07:03
Emisor: 830039329 - IQ OUTSOURCING
Receptor: 901006884 - AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO -ART
[Ekom](#)
[Entrar a MiPostito](#)

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

[ceb](#) [witt](#) [nke](#) [uTu](#)
[ook](#) [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 esta 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:	2020-12-12

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
39.00	MINUTO DE CONEXION INBOUND DE FIJO A 018000	\$93.29	\$3,638.31
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
42.00	VIDEOLLAMADA CON AGENTE Y LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA O CON INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	\$633.03	\$26,587.26
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
0.50	AGENTE CENTRO DE CONTACTO	\$3,478,905.07	\$1,739,452.54
0.00	LICENCIA DE SOFTWARE	\$686,307.64	\$0.00
0.00	AGENTE CENTRO DE CONTACTO	\$3,478,905.07	\$0.00
4,741.00	MENSAJE DE VOZ O AUDIO	\$108.62	\$514,967.42
188,541.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$25.74	\$4,853,045.34
965.00	MINUTO DE CONEXION OUTBOUND DE FIJO A CELULAR – TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MOVIL CELULAR	\$94.37	\$91,067.05
			\$24,264,042.51

OBSERVACIONES:	SUB-TOTAL:	\$24,264,042.51
FACTURA CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE OCTUBRE DE 2020	DESCUENTO GLOBAL:	\$0.00
	CARGO GLOBAL:	\$0.00
	IVA 19.00 %:	\$4,610,168.08
TOTAL EN LETRA: VEINTIOCHO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS DIEZ PESOS CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS	TOTAL A PAGAR:	\$28,874,210.59

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:	2020-12-12

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:

f0uLSVUKhECt/VEK8VGNzXkmANBB4jFKOyL/TVG9ieA212PaVoEHKEJ/5x7A8gQrBBfxZX3JDaQRLKkJgvM9XXpxSfE4I2XTOOeQepf0+2M
p8Io5GI+/S3AGVwlp7Pv7/a1s5UXPKclz7GIFO6e9mfB5vXNM/FRWuy13Ab46TeSbdd7mX8wiLMxDGoGE0UN60esQId2rYj7TyqTpa0jWZkrR
KULNtlzB7EPmpOwRjBNzSgS7JQBUEM0VrgLcN/zsYcVILA4bfx+TJ6vfuKZjtZ1ZNYax3dqUXR3anMGWgl+Tu2lrlCa61m3q4VY69PWWLbFlit3X

CUFE DEL DOCUMENTO:

[4275c36c41d80403294a8f7b02ba27766b70acd6fd6f6b24b16657a816b627d4d97504c7ab8eff69498b5ab4e72e296e](#)

APPLICATION RESPONSE

Identificador Evento: 62361792

Fecha Evento: 12/11/2020 09:07:03a. m.

Código Evento: 02 - Uso Autorizado por la DIAN

CUDE Evento ApplicationResponse: [43136e131f5539df7462af3dd591faf5cd6739a35e4558d6b634f071ab83e66d6d60109ab8cfa93659643693495](#)



iQ
OUTSOURCING



**El futuro
es de todos**

Agencia de
Renovación
del Territorio

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO

ORDEN DE COMPRA 33693

OCTUBRE 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 octubre 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 octubre 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>23</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.....	8
2.2.4	Devolución de llamadas fuera de horario	9
2.2.5	Tipificaciones de las llamadas.....	10
2.2.6	Resultado de canal chat y web.....	10
2.2.7	Resultado de canal video llamada.....	10
3	ENVÍO DE SMS.....	11
3.1	Mensajes de Texto	11
3.2	Mensajes de Voz (Blastér)	14
4	ACTIVIDADES IN HOUSE	14
5	FORMACIÓN DE LOS AGENTES	15
6	GESTION OUTBOUND.....	16
6.1	Campaña Satisfacción.....	16
6.2	Encuesta Campaña PDET	17
6.3	Campaña Estrategia RENOVARTE	19
7	CALIDAD ART	20
7.1	Errores críticos y no críticos	20
7.2	Error crítico de Negocio.....	20
7.3	Error crítico de Usuario Final.....	21
7.4	Error No crítico.....	21
7.5	Tipos de monitoreo evaluados por IQ	22
7.6	Resultados de los monitoreos	23
8	ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES	23
9	CONCLUSIONES.....	23

INFORME DE GESTIÓN CCC OCTUBRE 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 octubre/20:

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS OCTUBRE.
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	39
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	140	0

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS OCTUBRE.
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	42
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	0.5
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	4741
20	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	Jornada Ordinaria	131059	188541
21	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	965

Tabla 1. Consumos mes de octubre.

Los ítems No. 12 y 13 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	1
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 Octubre.

ANS	PLATA	RESULTADO OCTUBRE
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	5,17 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	32 Seg
Tiempo de atención canales: Video Llamadas	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	5,5 Seg
TMO (Tiempo Medio de Operación).	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	07 Min 09 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia >= 90%	96,9 %

Tabla 3. Resultados ANS Octubre.

Eficacia: Durante el mes de Octubre tuvimos una eficacia general del 96,9%, el canal telefónico cerro con una eficacia del 98,1% y el canal chat cerro con una eficacia del 95,8%.

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de octubre de 2020, el Centro de Contacto recibió un total de 154 llamadas de las cuales fueron atendidas 151 (98,1%) y 3 fueron abandonadas.

Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Fantasma	Eficacia
154	3	30	98,1%

Tabla 4. Llamadas Recibidas ART Centro de Contacto.

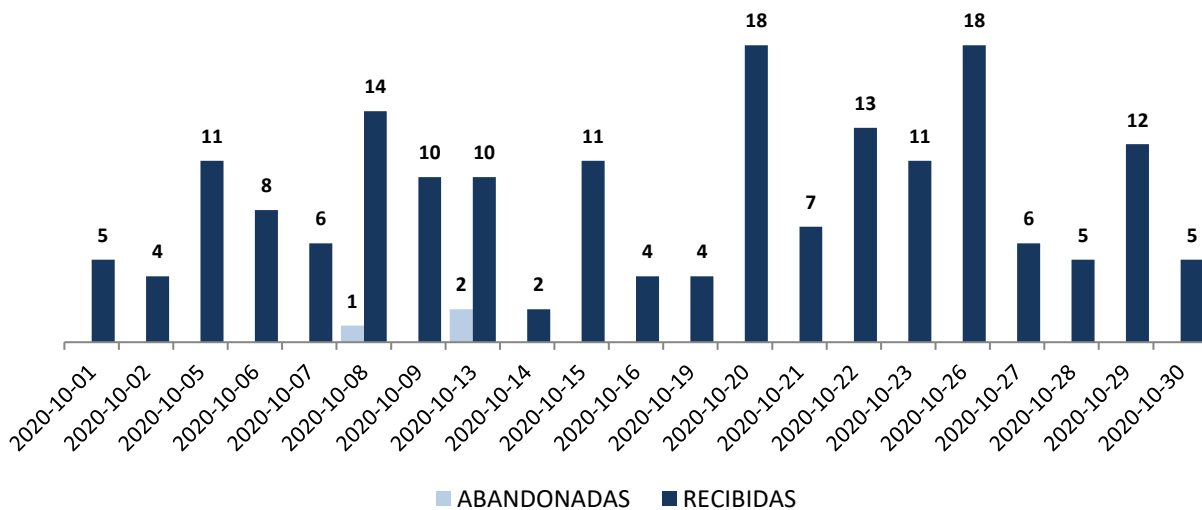
Las llamadas fantasmas hacen referencia a las interacciones finalizadas por el usuario en un rango de 0 a 5 segundos.

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	
Indicadores	Valores
Eficacia	98,1%
Tiempo de atención	5,17 Seg
TMO	7 Min 09 Seg

Tabla 5. Indicadores.

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de octubre el mayor flujo de llamadas se presentó los días 20 y 26 de octubre de 2020 con 18 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
2020-10-01		3	2	5	100,0%	2,00	16:29
2020-10-02		1	3	4	100,0%	2,33	08:05
2020-10-05		4	7	11	100,0%	2,29	04:36
2020-10-06		1	7	8	100,0%	46,14	14:19
2020-10-07			6	6	100,0%	12,33	15:28
2020-10-08	1	6	7	14	87,5%	2,14	04:54
2020-10-09			10	10	100,0%	3,60	08:33
2020-10-13	2	2	6	10	75,0%	3,50	04:07
2020-10-14		1	1	2	100,0%	2,00	00:26
2020-10-15			11	11	100,0%	2,45	08:00
2020-10-16		1	3	4	100,0%	2,33	06:19

FECHA	ABANDONADAS	FANTASMA	FINALIZADAS	RECIBIDAS	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN	TMO
2020-10-19			4	4	100,0%	3,00	03:20
2020-10-20		3	15	18	100,0%	4,27	05:18
2020-10-21			7	7	100,0%	3,00	09:20
2020-10-22		1	12	13	100,0%	2,83	08:15
2020-10-23		1	10	11	100,0%	2,70	07:40
2020-10-26		5	13	18	100,0%	2,23	06:39
2020-10-27			6	6	100,0%	2,17	06:07
2020-10-28			5	5	100,0%	3,00	01:58
2020-10-29		1	11	12	100,0%	2,09	04:57
2020-10-30			5	5	100,0%	2,20	05:04
Total genera	3	30	151	184	98,1%	5,17	07:09

Tabla 6. Indicadores de Eficacia.

2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Se evidencia el mayor tráfico de llamadas en la semana 1 (42 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, las semanas 3 y 4 fueron las que obtuvieron el mejor indicador de eficacia con el 100%.

SEMANA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN	TMO
Semana 1	42	1	98,2%	10,12	10:21
semana 2	21	2	93,8%	2,57	04:43
semana 3	48		100,0%	3,16	06:47
semana 4	40		100,0%	2,34	04:57
TOTAL GENERAL	151	3	98,1%	5,17	07:09

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 octubre de 2020:

DETALLE LLAMADAS INGRESADAS AL IVR		
FINALIZADAS	151	82%
ABANDONADAS	3	2%
FANTASMA	30	16%
RECIBIDAS	184	100%

Tabla 8. Participación de las opciones de IVR

2.2.4 Devolución de llamadas fuera de horario

Durante el mes de octubre, para las llamadas que ingresaron en fuera de horario, se generó la devolución de las mismas. Durante el mes se recibieron 32 llamadas fuera de horario de 30 números y el resultado fue el siguiente:

MES	INTERACTION ID	FECHA LLAMADA	HORA INICIO LLAMADA	FUENTE	FECHA DEVOLUCIÓN	RESULTADO
octubre	{834ee076-1dd2-11b2-af2e-88268245eade}	1/10/2020	8:03:34	17174702	2/10/2020	NO CONTESTAN
octubre	{c56423ce-1dd1-11b2-a291-e5f7641e695f}	1/10/2020	12:01:38	13557910	2/10/2020	NO CONTESTAN
octubre	{a2df892e-1dd1-11b2-a291-e5f7641e695f}	1/10/2020	12:00:40	13557910	2/10/2020	LLAMADA MUDA
octubre	{9218f5ac-1dd2-11b2-a354-e5f7641e695f}	2/10/2020	11:23:14	3115713156	5/10/2020	NO CONTESTAN
octubre	{0878c75c-1dd2-11b2-a5ad-e5f7641e695f}	5/10/2020	11:51:37	13808330	6/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{3da1547a-1dd2-11b2-a5ae-e5f7641e695f}	5/10/2020	12:00:15	13808330	6/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{882d1510-1dd2-11b2-a5ae-e5f7641e695f}	5/10/2020	12:02:21	13808330	6/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{3b57acb6-1dd2-11b2-a5c0-e5f7641e695f}	5/10/2020	14:09:03	13808330	6/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{92ee27c6-1dd2-11b2-b32b-88268245eade}	6/10/2020	10:57:02	3126225469	7/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{53131aba-1dd2-11b2-a7fe-e5f7641e695f}	8/10/2020	11:28:40	18088244	9/10/2020	NO CONTESTAN
octubre	{c5378846-1dd1-11b2-a800-e5f7641e695f}	8/10/2020	11:39:01	3209186578	9/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{03246da4-1dd2-11b2-a800-e5f7641e695f}	8/10/2020	11:40:45	3209186578	9/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{b9ec870a-1dd1-11b2-a81e-e5f7641e695f}	8/10/2020	14:16:11	3216994030	9/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{cd47f6ae-1dd1-11b2-a81b-e5f7641e695f}	8/10/2020	14:52:31	3135145911	9/10/2020	NO CONTESTAN
octubre	{88b63330-1dd2-11b2-a81e-e5f7641e695f}	8/10/2020	15:19:14	18040068	9/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{a019768a-1dd1-11b2-a825-e5f7641e695f}	8/10/2020	16:02:50	51958085971	9/10/2020	LLAMADA ERRADA
octubre	{ff160064-1dd1-11b2-abc7-e5f7641e695f}	13/10/2020	8:42:54	3143543781	14/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{ad9f4de8-1dd1-11b2-abc8-e5f7641e695f}	13/10/2020	8:47:47	3143543781	14/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{cfa7569c-1dd1-11b2-abc8-e5f7641e695f}	13/10/2020	8:48:44	3106776436	14/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{37f2f4d4-1dd2-11b2-abca-e5f7641e695f}	13/10/2020	9:05:58	3113353574	14/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{0bf92eaa-1dd2-11b2-acc7-e5f7641e695f}	14/10/2020	15:44:25	18156126	15/10/2020	NO CONTESTAN
octubre	{73f74bc8-1dd2-11b2-80d6-c5a663c04415}	16/10/2020	9:25:34	3143543781	19/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{6b135a92-1dd2-11b2-81c2-c5a663c04415}	17/10/2020	14:03:18	3208463102	19/10/2020	NO CONTESTAN
octubre	{bbd794ac-1dd1-11b2-8379-c5a663c04415}	19/10/2020	18:35:12	17436769	20/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{4af2c308-1dd2-11b2-8f9c-964f5be05794}	19/10/2020	18:53:31	17420719	20/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{fafa3348-1dd1-11b2-83dd-c5a663c04415}	20/10/2020	7:37:13	16059911	21/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{5967a92c-1dd2-11b2-83df-c5a663c04415}	20/10/2020	7:54:11	3137783657	21/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{06fc01e2-1dd2-11b2-84f6-c5a663c04415}	21/10/2020	17:16:11	3152048615	22/10/2020	NO CONTESTAN
octubre	{6a116f08-1dd2-11b2-8508-c5a663c04415}	21/10/2020	19:27:48	3008247954	22/10/2020	CONTACTO EFECTIVO
octubre	{67634894-1dd2-11b2-91ae-964f5be05794}	22/10/2020	10:58:18	3118787142	23/10/2020	NO CONTESTAN
octubre	{92dde362-1dd2-11b2-888a-c5a663c04415}	26/10/2020	8:38:46	3507382990	27/10/2020	NO CONTESTAN
octubre	{9e6dbf8e-1dd1-11b2-9737-964f5be05794}	29/10/2020	15:02:05	3158733626	30/10/2020	NO CONTESTAN

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	95	62,9%
LLAMADA PRUEBA	35	23,2%
LLAMADA MUDA	8	5,3%
CAIDA DE LLAMADA	7	4,6%
LLAMADA ERRADA	6	4,0%
Total general	151	100,0%

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 octubre, 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 octubre se reciben un total de 48 chats de los cuales fueron atendidos el 66,7% y el 29,2% ingresaron en fuera de horario.

GESTION CANAL CHAT		
TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	% PART.
CHATS ATENDIDOS	32	66,7%
CHATS ABANDOADOS	2	4,2%
FUERA DE HORARIO	14	29,2%
Total general	48	100,0%

Tabla 12. Detalle Resultados chat.

2.2.7 Resultado de canal video llamada

Durante el mes de octubre de 2020, se presentaron 5 videollamadas por parte de los ciudadanos de las cuales se atendieron 80% y el 20% de las videollamadas fueron abandonadas.

GESTION CANAL VIDEOLLAMADAS		
TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	% PART.
ATENDIDAS	4	80,0%
ABANDOBADAS	1	20,0%
FANTASMA	0	0,0%
FUERA DE HORARIO	0	0,0%
Total general	5	100,0%

Tabla 13. 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.

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

FECHA INICIO	HORA INICIO	HORA FIN	RESULTADO	MINUTOS
2020-10-01	15:18:28	15:29:49	FINALIZADAS	12
2020-10-05	13:32:02	13:32:54	ABANDONADA	1
2020-10-05	13:33:05	13:41:25	FINALIZADAS	9
2020-10-06	16:13:26	16:24:15	FINALIZADAS	11
2020-10-08	10:00:20	10:10:00	FINALIZADAS	10
MINUTOS A FACTURAR				42

Tabla 14. Minutos a facturar Video llamada.

3 ENVÍO DE SMS

3.1 Mensajes de Texto

Para el mes de octubre se realizó el envío de 66.669 SMS distribuidos de la siguiente manera:

Tema	Fecha Envío	SMS enviados
Sms Inscripción Participantes Programas Virtuales	6-oct	753
Sms Obras Por Impuestos 14 Octubre	22-oct	1398
Sms Obras Por Impuestos 20 Octubre	22-oct	4194
Sms Estrategia Renovarte Sms 1	21-oct	13924
Sms Estrategia Renovarte Sms 2	21-oct	10443
Sms Estrategia Renovarte Sms 3	21-oct	13924
Sms Pdte. Y Sustitución De Cultivos	22-oct	17589
Sms Obras Por Impuestos 22 De Octubre	22-oct	4194
Sms Aniversario Pacto Municipal	26-oct	150
Sms Aniversario Pacto Municipal	30-oct	100

Tabla 15.SMS Enviados.

Para el mes de Octubre se realizo equivalencia en los ítem 8, 15 y 26 teniendo en cuenta que no se contaba con saldo disponible, razón por la cual los consumos fueron cobrados por el tiem 25 por un total de 121872 a esto se le suman los 66669 mensajes enviados descritos en la tabla 15.

A continuación, se relaciona el resumen de los SMS enviados

TEMA	FECHA DE ENVÍO	TEXTO
Sms Inscripcion Participantes Programas Virtuales	06 de Octubre de 2020	Martes, 6 de octubre 7:59 a.m. ¡INGRESA YA! al evento de instalación del Encuentro Nacional de Prensa por los PDET – Oct 6. Clic aquí: http://bit.ly/EncuentroPrensaPdet
Sms Obras Por Impuestos	14 de Octubre de 2020 20 de Octubre de 2020 22 de Octubre de 2020	Conozca el banco de proyectos de Obras por Impuestos, vincúlese a través de la opción Convenio y hagamos realidad los PDET https://bit.ly/36DUJJS
Sms Estrategia Renovarte Sms 1	21 de Octubre de 2020 23 de Octubre de 2020	La Agencia de Renovación del Territorio invita al uso de nuestros canales digitales sin salir de casa. A través de nuestra página web https://www.renovacionterritorio.gov.co/index.php Link "Contáctenos" puede hacer uso de servicios como Videollamada y Chat.
Sms Estrategia Renovarte Sms 2	21 de Octubre de 2020 23 de Octubre de 2020	La Agencia de Renovación del Territorio cuenta con la línea 018000 413 723 para que se comunique desde cualquier parte del país de manera gratuita. En Bogotá, cuenta con la línea 4221030.
Sms Estrategia Renovarte Sms 3	21 de Octubre de 2020 23 de Octubre de 2020	La Agencia de Renovación del Territorio tiene a disposición los canales de atención virtuales y telefónicos en horario de Lunes a Viernes desde las 8am hasta las 5pm. El servicio de PQRSD las 24 horas del día.
Sms Pdet Y Sustitución De Cultivos	14 de Octubre de 2020 20 de Octubre de 2020 22 de Octubre de 2020	Conéctate ya Colombia 2035: Dos años de los PDET y la Sustitución de Cultivos en la política Paz con Legalidad Link: https://www.facebook.com/posconflictoco/live#EIPdetEsDeTodos
Sms Aniversario Pacto Municipal	26/10/2020 8:00	La firma del Pacto Municipal de El Charco, hace 2 años, nos recuerda el camino recorrido y lo que nos falta por recorrer. Con tu apoyo entonces y ahora, avanzamos en la transformación del territorio. Algo maravilloso está pasando en Colombia y tu haces parte de ello.
Sms Aniversario Pacto Municipal	26/10/2020 8:00	La firma del Pacto Municipal de Santa Bárbara, hace 2 años, nos recuerda el camino recorrido y lo que nos falta por recorrer. Con tu apoyo entonces y ahora, avanzamos en la transformación del territorio. Algo maravilloso está pasando en Colombia y tu haces parte de ello.
Sms Aniversario Pacto Municipal	26/10/2020 8:00	La firma del Pacto Municipal de La Paz, hace 2 años, nos recuerda el camino recorrido y lo que nos falta por recorrer. Con tu apoyo entonces y ahora, avanzamos en la transformación del territorio. Algo maravilloso está pasando en Colombia y tu haces parte de ello.
Sms Aniversario Pacto Municipal	30/10/2020 8:00	La firma del Pacto Municipal de Fonseca, hace 2 años, nos recuerda el camino recorrido y lo que nos falta por recorrer. Con tu apoyo entonces y ahora, avanzamos en la transformación del territorio. Algo maravilloso está pasando en Colombia y tu haces parte de ello.
Sms Aniversario Pacto Municipal	30/10/2020 8:00	La firma del Pacto Municipal de La Tola, hace 2 años, nos recuerda el camino recorrido y lo que nos falta por recorrer. Con tu apoyo entonces y ahora, avanzamos en la transformación del territorio. Algo maravilloso está pasando en Colombia y tu haces parte de ello.

Tabla 16. Detalle SMS.

3.2 Mensajes de Voz (Blastér)

Para el mes de octubre se realizó el envío de un total de 4.771 Blastér

A continuación se relaciona el detalle en el envío de los audios

FECHA DE ENVÍO	BLASTÉR
21 de Octubre de 2020	Audio Invitación para el día Jueves 22 de Octubre de 2020 a las 09:00 am, por parte del consejero de la Presidencia de la Republica de Colombia Doctor Emilio Archila. Tema: Progreso en los planes de desarrollo con enfoque territorial y avances en los frentes de sustitucion voluntaria de cultivos ilicitos

ESTADO	CANT. REGISTROS	CANT. BLASTÉR	% GESTIÓN
CONTESTA LLAMADA	4771	4771	81,4%
LLAMADA RECHAZADA	1088	1088	18,6%
LLAMADA FALLIDA	3	3	0,1%
TOTAL	5862	5862	100%

4 ACTIVIDADES IN HOUSE

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

- Análisis de información de PQR en consolidado de registros.
- Verificación, clasificación, reasignación, traslados y respuesta de PQR.
- Seguimiento y control en aplicativo CMS para cierre de peticiones.
- Apoyo en la certificación y solicitud de pago a proveedores.
- Apoyo en la elaboración de informe de supervisión.
- Apoyo en la matriz de información de Gestión Contractual
- Bitácora de actividades trabajo remoto
- Reuniones y capacitaciones: pedagogía del servicio al ciudadano y Re inducciones nueva estructura ART

- Actualización de las bases generales de PQRSD, informe semanal.
- Elaboración de archivo consolidado de bitácoras del grupo de Atención al Ciudadano.
- Envío de alertas manuales sobre las PQRSD están próximas a vencer.
- Seguimiento y control en aplicativo CMS de peticiones pendientes de respuesta.
- Asesoría a los funcionarios presencial y telefónico para el trámite de respuestas en el aplicativo CMS.
- Capacitación Aplicativo CMS a la Dirección de Ejecución y Evaluación de Proyectos.
- Elaboración de informe de PQRSD Trimestral.
- Elaboración de actas de reunión.
- Elaboración de cuadro de mando sobre las pedagogías de servicio al ciudadano
- Capacitación Pedagogía de servicio al ciudadano a la DCSI y a Control Interno Disciplinario.

5 FORMACIÓN DE LOS AGENTES

Durante el mes de octubre de 2020, se llevaron a cabo tres jornadas de capacitación en Escucha Activa, Manejo de herramienta PLATZI y Pausas Activas, los objetivos trazados para cada una de estas jornadas fueron:

Escucha Activa

- Brindar herramientas y pautas que le permitan a los agentes de servicio tener una mejor comunicación con las demás personas.
- Agudizar la habilidad de los agentes para mantener una conversación con otra persona a través de herramientas que le permitan escuchar y entender a su interlocutor.

Curso PLATZI

- Potenciar habilidades y conocimientos tecnológicos de manera virtual a través del uso de la herramienta tecnológica PLATZI

Pausas Activas

- Prevenir posibles lesiones osteomusculares durante las jornadas laborales de los agentes de servicio
- Lograr que nuestros colaboradores disminuyan su fatiga mental y física durante la jornada laboral
- Reactivar a nuestros colaboradores de manera física y mental durante su jornada laboral
- Prevenir y desarrollar hábitos posturales saludables en nuestros colaboradores

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

Día	Tema	Lugar	Duración
15/10/2020	Pausas Activas	Virtual	1 horas
22/10/2020	Pausas Activas	Virtual	1 horas
27/10/2020	Escucha activa	Virtual	1 horas
30/10/2020	Curso Platzi	Virtual	1 horas
Total Tiempo de Formación			4 Horas

Tabla 36. Capacitaciones.

6 GESTION OUTBOUND

Para el mes se ejecutaron 3 Campañas OutBound, las cuales se relacionan a continuación con sus indicadores de gestión y su estado

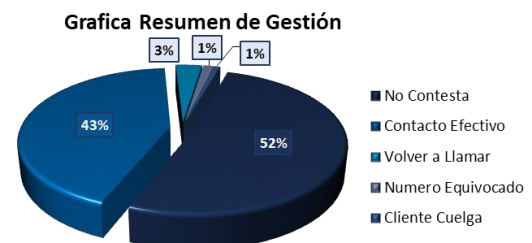
6.1 Campaña Satisfacción

La campaña de Satisfacción, tiene como objetivo validar y verificar a través de una breve encuesta, la percepción que tienen nuestros ciudadanos en cuanto a la amabilidad, conocimientos, actitudes de servicio y resolución de problemas de la ART a través de sus diferentes canales de atención, respecto a sus diferentes tipos requerimientos y solicitudes.

A continuación se relacionan los resultados de la campaña;

GESTION BASE DE DATOS	
Registros Recibidos	449
Registros Rechazados	300
Aptos para Gestión	143
Cantidad Gestionados	143
% Gestión	100%
Pendientes	0
% Pendientes	0%

Gestión	Cantidad	% Gestion
No Contesta	77	54%
Contacto Efectivo	58	41%
Volver a Llamar	5	3%
Numero Equivocado	2	1%
Cliente Cuelga	1	1%
Total	143	100%



AMABILIDAD		
Escala	Cantidad	%
EXCELENTE	41	70,69%
BUENO	12	20,69%
MALO	3	5,17%
MUY MALO	2	3,45%
Total general	58	100,00%

ACTITUD DE SERVICIO		
Escala	Cuenta de Actitud de servicio	%
EXCELENTE	36	62,07%
BUENO	15	25,86%
MALO	5	8,62%
MUY MALO	2	3,45%
Total general	58	100,00%

La entidad ayudo a resolver sus problemas y necesidades		
Escala	Cuenta de 3. La entidad ayudo a resolver sus problemas y necesidades	%
Si	31	53,45%
No	27	46,55%
Total general	58	100,00%

CONOCIMIENTO DEL TEMA		
Escala	Cuenta de Conocimiento del tema	%
EXCELENTE	32	55,17%
BUENO	15	25,86%
MALO	10	17,24%
MUY MALO	1	1,72%
Total general	58	100,00%

LENGUAJE CLARO Y SENCILLO		
Escala	Cuenta de Lenguaje claro y sencillo	%
EXCELENTE	39	67,24%
BUENO	11	18,97%
MALO	7	12,07%
MUY MALO	1	1,72%
Total general	58	100,00%

6.2 Encuesta Campaña PDET

Esta encuesta tiene como objetivo el conocer el grado de conocimiento y satisfacción que se tiene en la ejecución de los proyectos, la participación de la ciudadanía, ejecución e impacto delos proyectos PDET.

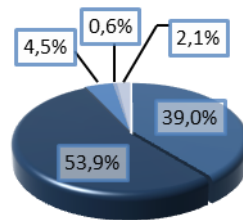
A continuación se relaciona los resultados de la campaña

DETALLE DE GESTIÓN	
Registros recibidos	509
Registros Aptos para Gestión	336
Registros gestionados	336
% Gestión	100%
Registros Pendientes	0
% Pendientes	0%

DETALLE DE GESTION

TIPO DE GESTION	CANT.	% PART.
Contactado Efectivo	131	39,0%
No Contesta	181	53,9%
Numero Equivocado	15	4,5%
Numero Errado	2	0,6%
Volver A Llamar	7	2,1%
TOTAL	336	100,0%

TIPO DE GESTION

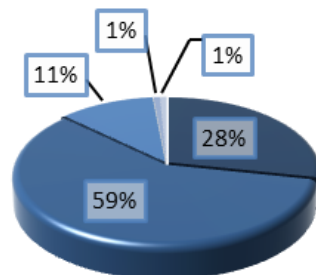


- Contactado Efectivo
- No Contesta
- Numero Equivocado
- Numero Errado
- Volver A Llamar

¿Cómo considera la participación de su comunidad, organización y/o grupo asociativo en la ejecución de los proyectos PDET?

Respuesta	Cant.	% Part.
Excelente	37	28%
Bueno	77	59%
Regular	15	11%
Malo	1	1%
No responde	1	1%
Total	131	100%

Participacion de la comunidad

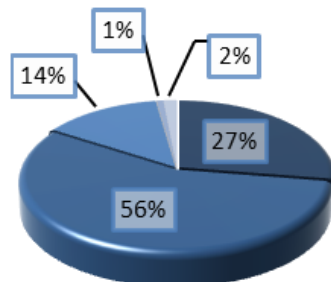


- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- No responde

Califique según su experiencia ¿Cómo fue la ejecución del Proyecto PDET por parte del grupo asociativo?

Respuesta	Cant.	% Part.
Excelente	36	27%
Bueno	74	56%
Regular	18	14%
Malo	1	1%
No Responde	2	2%
Total	131	100%

Ejecucion del Proyecto

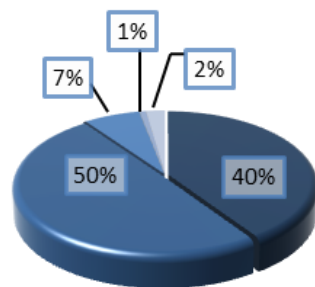


- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- No Responde

El aporte a su comunidad con la ejecución del proyecto PDET fue:

Respuesta	Cant.	% Part.
Excelente	53	40%
Bueno	65	50%
Regular	9	7%
Malo	1	1%
No Responde	3	2%
Total	131	100%

Aporte de la Comunidad

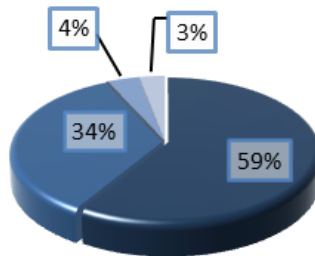


- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- No Responde

El impacto generado con la ejecución del proyecto PDET en su territorio es

Respuesta	Cant.	% Part.
Excelente	77	59%
Bueno	45	34%
Regular	5	4%
No Responde	4	3%
Total	131	100%

Impacto Generado



- Excelente
- Bueno
- Regular
- No Responde

6.3 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	794
% Gestión	33%
Cantidad de Registros pendientes	1591
% Pendientes	67%

Contacto Efectivo RPC

Tipo de Contacto	Cantidad	% Part.
Efectivo Contesta Encuesta	62	29,7%
Efectivo No suministra información	39	18,7%
No ha tenido ningún tipo de contacto con la ART	108	51,7%
Total	209	100,0%

NOTA: La campaña aún se encuentra en proceso de Ejecución

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 octubre, 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 Critico de usuario, Error critico 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
------	----------

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.

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.

Tabla18. 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

ITEM	SUB ITEM
	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. 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 20. Umbrales de aprobación.

Durante el mes de octubre se realizaron un total de 32 auditorías, un promedio de 16 transacciones por agente, evidenciando los siguientes resultados:

:

Mes evaluado	Cantidad de auditorías	Promedio de auditorías por agente
--------------	------------------------	-----------------------------------

Mes evaluado	Cantidad de auditorías	Promedio de auditorías por agente
Octubre	32	16

Tabla 4. Promedio de auditorías por agente.

7.6 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 en cuenta al Error Crítico de Usuario (ECU) en el siguiente ítem:

- Ítem 5 - Proceso (1) incidencia, en el sub ítem:
 - 5.1. Direcciona correctamente al ciudadano en la solicitud expuesta.

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

- Ítem 6- Escucha activa (2) incidencias, en el sub ítem:
 - 6.1. Contesta la llamada dentro del tiempo establecido
- Ítem 8- Cortesía y etiqueta Telefónica (3) incidencias, en el sub ítem:
 - 8.2. Personaliza la llamada.

8 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 telefónico, chat y video llamadas.

9 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de octubre 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 32 segundos.
- Durante el mes de octubre se enviaron 66.669 SMS.
- La eficacia para el mes octubre es del 96,9%.
- El tiempo promedio de atención del canal telefónico es de 5,17 segundos.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 7 minutos con 09 segundos, y para el Chat fue de 07 minutos con 30 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 octubre 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.

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

**EI 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 octubre de 2020 y a los sistemas de Salud de noviembre 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 octubre.

- 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
Octubre	46496912	\$ 1.180.364.000	10-nov-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 noviembre 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.S.
99469-01-7562-20

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	10/11/2020
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Período Salud	Noviembre-20
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	46496912	Período Pensión	Octubre-20
Total a Pagar	\$1,180,364,000	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	\$71,752,733	\$11,481,100	\$0	\$0	\$284,300	\$503,700	\$0		\$12,269,100
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	400	\$734,861,176	\$117,599,000	\$0	\$0	\$896,300	\$896,300	\$0		\$119,391,600
231001	Colfondos	800227940	488	\$793,609,437	\$127,002,000	\$0	\$0	\$812,000	\$812,000	\$0		\$128,626,000
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	811	\$1,270,719,820	\$203,360,300	\$0	\$0	\$977,700	\$977,700	\$0		\$205,315,700
230301	Porvenir	800224808	1150	\$1,675,166,353	\$268,085,200	\$0	\$0	\$1,130,800	\$1,130,800	\$0		\$270,346,800
Totales				\$4,546,109,519	\$727,527,600	\$0	\$0	\$4,101,100	\$4,320,500	\$0		\$735,949,200

SALUD														
Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
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
CCFC55	EPS-S Cajacopi	890102044	1	\$1,756,000	\$70,300	\$0	\$0		\$0		\$0		70300	\$70,300
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	1	\$2,089,297	\$83,600	\$0	\$0		\$0		\$0		83600	\$83,600
EPSC22	EPS-S Convida	899999107	1	\$2,119,803	\$84,800	\$0	\$0		\$0		\$0		84800	\$84,800
EPSIC3	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	817001773	1	\$877,803	\$109,800	\$0	\$0		\$0		\$0		109800	\$109,800

EPSIC5	Entidad Promotora de Salud Mallamas	837000084	1	\$877,804	\$109,800	\$0	\$0	\$0	\$0	109800	\$109,800
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565	1	\$878,000	\$35,200	\$0	\$0	\$0	\$0	35200	\$35,200
ESSC76	EPS-S Ambuq	818000140	1	\$1,756,000	\$70,300	\$0	\$0	\$0	\$0	70300	\$70,300
CCFC33	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE	892200015	2	\$1,215,757	\$123,400	\$0	\$0	\$0	\$0	123400	\$123,400
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126	2	\$2,633,803	\$180,100	\$0	\$0	\$0	\$0	180100	\$180,100
ESSC91	EPS ECOOPSOS S.A.S	901093846	2	\$3,950,508	\$158,100	\$0	\$0	\$0	\$0	158100	\$158,100
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	3	\$3,602,741	\$219,000	\$0	\$0	\$0	\$0	219000	\$219,000
ESSC33	EPS-S Comparta	804002105	3	\$2,757,272	\$185,100	\$0	\$0	\$0	\$0	185100	\$185,100
EPS042	EPS COOSALUD	900226715	4	\$4,158,757	\$166,500	\$0	\$0	\$0	\$0	166500	\$166,500
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	5	\$3,540,814	\$313,600	\$0	\$0	\$0	\$0	313600	\$313,600
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	6	\$6,849,603	\$274,300	\$0	\$0	\$0	\$0	274300	\$274,300
CCFC53	EPS-S Comfacundi	860045904	7	\$8,579,231	\$482,300	\$0	\$0	\$0	\$0	482300	\$482,300
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	8	\$8,998,672	\$435,100	\$0	\$0	\$0	\$0	435100	\$435,100
EPS040	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	900604350	9	\$7,995,621	\$842,800	\$0	\$0	\$0	\$0	842800	\$842,800
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	10	\$11,726,984	\$619,000	\$0	\$0	\$0	\$0	619000	\$619,000
EPS018	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	805001157	14	\$25,302,553	\$1,630,900	\$0	\$0	\$0	\$0	1630900	\$1,630,900
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	19	\$19,602,558	\$1,008,900	\$0	\$0	\$0	\$0	1008900	\$1,008,900
EPS044	MEDIMAS EPS SAS	901097473	40	\$54,008,999	\$2,382,600	\$0	\$0	\$0	\$0	2382600	\$2,382,600
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A.	830113831	41	\$96,652,052	\$7,218,200	\$0	\$0	\$0	\$0	7218200	\$7,218,200
EPS016	Coomeva EPS	805000427	41	\$63,428,229	\$2,667,800	\$0	\$0	\$0	\$0	2667800	\$2,667,800
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	203	\$277,959,314	\$14,564,000	\$0	\$0	\$0	\$0	14564000	\$14,564,000
EPS002	Salud Total EPS	800130907	358	\$476,192,677	\$21,690,000	\$0	\$0	\$0	\$0	21690000	\$21,690,000

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



EPS010	EPS Sura	800088702	426	\$645,038,284	\$30,724,200	\$0	\$0	\$0	\$0	30724200	\$30,724,200
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	536	\$774,281,229	\$32,456,800	\$0	\$0	\$0	\$0	32456800	\$32,456,800
EPS008	Compensar EPS	860066942	596	\$1,010,150,554	\$44,948,700	\$0	\$0	\$0	\$0	44948700	\$44,948,700
EPS005	Sanitas EPS	800251440	645	\$1,138,240,919	\$55,746,500	\$0	\$0	\$0	\$0	55746500	\$55,746,500
Totales				\$4,658,977,641	\$219,672,100	\$0	\$0	\$0	\$0	\$219,672,100	\$219,672,100

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	2954	\$4,628,634,914	\$23,451,900	\$0				23451900	\$23,451,900

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
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
CCF13	Comfaca Caja de Compensacion Fliar	891190047	3	\$2,633,803	\$105,600	\$0	105600	\$105,600
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	3	\$3,512,000	\$140,700	\$0	140700	\$140,700
CCF69	Comfacasanare Caja de Compensacion Fliar	844003392	4	\$3,511,803	\$140,800	\$0	140800	\$140,800
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	5	\$4,183,452	\$167,700	\$0	167700	\$167,700
CCF35	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	891280008	4	\$4,390,000	\$175,900	\$0	175900	\$175,900

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



CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	4	\$4,641,322	\$183,600	\$0	183600	\$183,600
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	6	\$5,017,966	\$199,900	\$0	199900	\$199,900
CCF14	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	891500182	4	\$5,268,000	\$211,000	\$0	211000	\$211,000
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	6	\$7,023,503	\$262,600	\$0	262600	\$262,600
CCF43	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	890000381	6	\$6,842,981	\$270,600	\$0	270600	\$270,600
CCF41	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	892200015	6	\$7,421,735	\$297,300	\$0	297300	\$297,300
CCF50	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	890700148	8	\$8,317,441	\$322,700	\$0	322700	\$322,700
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	8	\$8,344,519	\$334,300	\$0	334300	\$334,300
CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	6	\$8,674,619	\$344,300	\$0	344300	\$344,300
CCF11	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	890806490	10	\$9,075,704	\$363,700	\$0	363700	\$363,700
CCF44	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	891480000	14	\$13,912,396	\$557,400	\$0	557400	\$557,400
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	13	\$15,866,394	\$635,300	\$0	635300	\$635,300
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	47	\$63,208,870	\$2,520,700	\$0	2520700	\$2,520,700
CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	62	\$66,229,390	\$2,649,700	\$0	2649700	\$2,649,700
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	98	\$106,440,438	\$4,224,300	\$0	4224300	\$4,224,300

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



CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	228	\$307,417,271	\$12,148,600	\$0	12148600	\$12,148,600
CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	2323	\$4,014,638,882	\$159,322,300	\$0	159322300	\$159,322,300
Totales				\$4,681,840,489	\$185,790,100	\$0	\$185,790,100	\$185,790,100

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	36	\$309,945,114	\$9,300,200	\$0	9300200	\$9,300,200
PASENA	SENA	899999034	36	\$309,945,114	\$6,200,500	\$0	6200500	\$6,200,500
Totales				\$619,890,228	\$15,500,700	\$0	\$15,500,700	\$15,500,700

P A G G A D O

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

