 <b>El futuro es de todos</b> Agencia de Innovación del Territorio	<b>INFORME DE SUPERVISIÓN DIFERENTE A PSP Y AG</b>			
	<b>GESTIÓN CONTRATACIÓN</b>			
	GIT: CONTRATACIÓN	Código: FM-GC-04	Versión: 02	Publicado el: 05/07/2017

<b>NÚMERO DEL CONTRATO:</b>	OC 33693 - 2018
<b>NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL /CONTRATISTA</b>	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
<b>NIT/CÉDULA</b>	

<b>PERIODO DEL INFORME:</b>	ABRIL
<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:</b>	20/05/2019

<b>NOMBRE DEL SUPERVISOR:</b>	OSCAR ALBERTO PORRAS
<b>ÁREA:</b>	GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETO DEL CONTRATO
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.

1. DATOS DEL CONTRATO		
<b>REGIMEN TRIBUTARIO: (MARQUE CON UNA X)</b>	<input checked="" type="checkbox"/> COMÚN	<input type="checkbox"/> SIMPLIFICADO
<b>VALOR DEL CONTRATO:</b>	(\$638.433.685,05); SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS CON CINCO CENTAVOS M/CTE.	
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO:</b>	29/11/2018	
<b>FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:</b>	29/11/2020	
<b>FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA:</b>	N/A	

Compañía de Seguro	Póliza No.	Amparo	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Valor Asegurado
		RELACIONAR SEGÚN LAS DEL CONTRATO			

RECIBI  
 LILIANA RODRIGUEZ  
 22/MAYO/19  
 3:40

2. DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL

Disponibilidad Presupuestal

NÚMERO G.D.P.	FECHA
3419	09/01/2019

Registro Presupuestal

NÚMERO R. P.	FECHA
2019	09/01/2019

Certificación Financiera

NÚMERO	FECHA

3. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS*[1]	MEDIO DE VERIFICACIÓN * [2]
		(SI APLICA)	(SI APLICA)
bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice response) Respuesta de Voz Interactiva	Se presto el servicio de grabación de anuncios.	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_ NA_ Servicio 7x24- NA - Paquete de 1000 correos	Se realizaron envios de correos.	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _ NA_Jornada Ordinaria -NA- 319 SMS	Durante este mes se presentaron solicitudes de envio de mensajes SMS.	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3- Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 MBPS-NA - 1 Unidad	Enlace entre puntos para el inicio de las operaciones.	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1- Hora desarrollo_NA_NA_NA 5 Hora	Hora desarrollo	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24- NA-1 Unidad	Para este mes se presentaron llamadas al centro de contacto.	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8- Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	El centro de contacto remite informe donde se evidencian los minutos consumidos.	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9- Minuto de conexión Inbound decelular a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	El centro de contacto remite informe donde se evidencian los minutos consumidos.	N/A	Informe/ mes abril
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	Minuto conexión Outbound de fijo a celular	N/A	Informe/ mes abril
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	se presto servicio de atención en Call Center que a través de una videollamada .	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-Na-700 Transferencia	Durante este mes se realizan transferencias de llamadas por parte del centro de contacto a la ART.	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26- Agente en la en la entidad compradora_Técnico_Jrnada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Se continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en la entidad.	N/A	Informe/ mes abril



bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31- Agente en la en la entidad compradora_Profesional_Jm ada Ordinaria-Oro - 1 Agente	e continúa con el servicio de contratación de un Agente profesional en la entidad.	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6- Agente Centro de contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	e continúa con el servicio de contratación de un Agente técnico en el centro de contacto.	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6- Agente Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	Se continúa con el servicio de contratación de un Agente técnico en la entidad.	N/A	Informe/ mes abril
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6- Licencia de Software_NA_NA-NA - 4 Unidad	Para este mes se presenta consumo en licencia de software.	N/A	Informe/ mes abril

[1] Diligenciar solo en caso de que se acuerde la entrega de productos específicos

[2] El medio de verificación corresponde a: Número de radicado de Orfeo, Número del Expediente Virtual o lugar donde se puede acceder a la información que soporta la actividad realizada.

### 3.1 RELACION DE ACTAS E INFORMES

ACTA DE COMITÉ No	FECHA	ASUNTOS DISCUTIDOS	CARPETA	FOLIO
1	16/05/2019	Informe de Gestión centro de contacto mes de abril.	Orden de compra 33693	9 folios
2				
3				

### 4. SEGUIMIENTO AL CONTRATO

4.1 Informe del Supervisor	
OBSERVACIONES Y ASUNTOS A TENER EN CUENTA	COMPROMISOS

### 4.2 RELACION DE INFORMES PRESENTADOS POR LA INTERVENTORÍA (SOLO DILIGENCIAR EN CONTRATOS DE OBRA E INTERVENTORIA)

CONTRATO DE INTERVENTORÍA No.
NOMBRE DEL INTERVENTOR:

INFORME No.	FECHA	CARPETA	FOLIO
1			
2			
3			

## 5. DISCRIMINACIÓN DE ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO UTILIZADO EN LAS MISMAS

## 5.1 DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN

DESCRIPCION	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO
	\$ 638.433.685,05	\$ 24.493.479,47
		\$ 23.842.980,73
		\$ 24.422.305,11
		\$ 27.313.344,14
		\$ 27.803.786,70
SUBTOTALES		\$ 107.458.232,06
IVA 19%		\$ 20.417.064,09
TOTALES		\$ 127.875.296,15

## 5.2 RELACION DE PAGOS EFECTUADOS

PAGO No.	Fecha	VALOR
1	06/02/2019	\$ 24.493.479,47
2	13/03/2019	\$ 23.842.980,73
3	15/04/2019	\$ 24.422.305,11
4	17/04/2019	\$ 27.313.344,14

## 5.3 ESTADO FINANCIERO

DATOS GENERALES	APORTES ART	APORTES CONTRATISTA
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 638.433.685,05	0
VALOR ADICIONES	0	0
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 638.433.685,05	0
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$ 127.875.296,15	0
VALOR TOTAL PAGADO AL CONTRATISTA	\$ 100.072.109,45	
SALDO POR PAGAR AL CONTRATISTA	\$ 538.361.575,60	
SALDO POR LIBERAR	0	
CONSIGNACION RECURSOS NO EJECUTADOS	0	
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	0	
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	0	

Nota: Forma parte del presente informe toda la documentación que se encuentra en el expediente del Contrato, y el Supervisor declara, con la suscripción del mismo, que el Contratista ha cumplido con el objeto y las obligaciones del Contrato, incluidas las relacionadas con el Sistema General de Salud y Pensión, de conformidad con la ley; esta información se toma como cierta en virtud del principio de la buena fe.

Firma de Supervisor del Contrato  
(cc)

(Interventor, Otros)  
(Si aplica)





**iQ**  
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT. 830039329 - 8  
Régimen Común  
Actividad CIU: 6311

FACTURA DE VENTA No.

**IQ22410**

SEÑORES: AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO - ART CIUDAD: BOGOTA  
NIT: 901006886 FECHA: 16/05/2019  
DIRECCION: CARRERA 7 No. 32 - 24 CENTRO EMPRESARIAL SAN MARTIN TORRE SUR PISO 36 FECHA VENC: 2019-06-15  
CONTACTO: OSCAR PORRAS TELEFONO:

CANT.	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
0.00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE)	\$50,946.19	\$0.00
	RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA		
0.00	MAILING	\$26.85	\$0.00
46,610.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$24.78	\$1,154,995.80
1.00	ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS O INTERNET	\$2,212,043.03	\$2,212,043.03
28.00	HORA DESARROLLO	\$65,576.45	\$1,836,140.60
1.00	CARGO PRI (PRIMARY RATE INTERFACE)	\$495,696.00	\$495,696.00
86.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE FIJO A 018000	\$89.84	\$7,726.24
255.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE CELULAR A 018000	\$1,115.22	\$284,381.10
94.00	MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR – TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR	\$90.88	\$8,542.72
0.00	VIDEOLLAMADA CON AGENTE Y LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA O CON INTÉRPRETE EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	\$581.81	\$0.00
126.00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$24.78	\$3,122.28
1.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,038,181.56	\$3,038,181.56
1.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,816,307.35	\$3,816,307.35
2.00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,281,985.91	\$6,563,971.84
1.00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,281,985.91	\$3,281,985.92
1.00	LICENCIA DE SOFTWARE	\$660,928.00	\$660,928.00
			<b>\$23,364,022.44</b>

**OBSERVACIONES:**

Factura correspondiente al proceso de Abril/19.

<b>SUB-TOTAL</b>	\$23,364,022.44
<b>IVA 19.00 %</b>	\$4,439,164.26
<b>TOTAL A PAGAR</b>	\$27,803,186.70



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)

C.C. o NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

IQ OUTSOURCING S.A.S.





**iQ**  
OUTSOURCING



**El futuro  
es de todos**

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

**INFORME DE GESTIÓN  
CENTRO DE CONTACTO**

**ORDEN DE COMPRA 33693**

**ABRIL DE 2019**





**iq**  
OUTSOURCING

Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril de 2019, los resultados de los ANS contemplados y los ítems adquiridos dentro del acuerdo marco de precios para el cliente Agencia de Renovación del Territorio.
Periodo del informe	1 a 30 de abril de 2019
Presentado por:	IQ Outsourcing SAS
Entregado a:	Agencia de Renovación del Territorio
Nº de informe:	5



## 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.....	5
2	RESULTADOS OPERATIVOS.....	5
2.1	Acuerdos de nivel de servicio.....	5
2.2	Resultado de canal telefónico o voz.....	6
2.2.1	Indicadores de llamadas entrantes por día .....	6
2.2.2	Indicadores de llamadas entrantes por semana .....	7
2.2.3	Línea de atención al ciudadano.....	7
2.2.4	Resultado de Soporte.....	9
2.2.5	Resultado de canal chat y web.....	10
2.2.6	Resultado de canal video llamada.....	11
2.2.7	Envío de SMS.....	11
2.2.8	Resultados encuesta de satisfacción.....	13
2.2.9	Actividades In House.....	14
3	FORMACIÓN DE LOS AGENTES .....	14
4	CALIDAD ART.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1	Errores críticos y no críticos .....	¡Error! Marcador no definido.
5	ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
6	CONCLUSIONES.....	17



## INFORME DE GESTIÓN CCC ABRIL 2019

### 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.

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 abril/19:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas Abril
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	319	46.610
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	28
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	900	86
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	900	255
9	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	94
10	IT-BPO-CC-18-1	Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana	Jornada Ordinaria	250	0
11	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	Jornada Ordinaria	700	126
12	IT-BPO-CC-2-26	Agente en la Entidad Compradora – Técnico –Oro	Jornada Ordinaria	1	1
13	IT-BPO-CC-2-31	Agente en la Entidad Compradora – Profesional – Oro	Jornada Ordinaria	1	1
14	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto – Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	2	2
16	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora – Técnico –Plata	Jornada Ordinaria	1	1



Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas Abril
17	IT-BPO-CC-53-6	Licencia de software	NA	4	1

Tabla 1. Consumos mes de Abril

### 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	CONTRATACIÓN
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Oro	1	Noviembre/18
Agente en la Entidad Compradora	Profesional	Oro	1	Noviembre/18
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	2	Noviembre/18
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	Noviembre/18

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 y atención presencial, con respecto a la línea de Soporte se encuentra operando de lunes a viernes de 9am a 6pm.

## 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

A continuación, se presentan los resultados operativos obtenidos para el mes de abril.

ANS	PLATA	RESULTADO ABRIL
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	3 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	310 Seg
Tiempo de atención canales: Video Llamadas	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	NA
TMO (Tiempo Medio de Operación).	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	2 Min 55 Seg

Tabla 3. Resultados ANS abril.



## 2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de abril de 2019, el Centro de Contacto recibió un total de 258 llamadas de las cuales fueron atendidas 204 (79%):

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	
Contestadas	204
Abandonada	54
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>

Tabla 4. Llamadas Recibidas ART Centro de Contacto

Durante el mes de abril se estuvieron realizando pruebas a la línea de Soporte para verificar la conexión entre las plantas, por esta razón la cantidad de llamadas abandonadas aumento durante este mes.

### 2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de abril el mayor impacto en llamadas se presentó en la primera semana comprendida del 1 al 5 de abril de 2019 con un promedio de 16 llamadas entrantes.



Gráfico 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas

DÍA	ABANDONADAS	CONTESTADAS	TOTAL GENERAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN	TMO
01		12	12	100%	2,4	1,9
02	3	13	16	81%	2,0	2,5
03	5	15	20	75%	2,1	1,6
04	2	17	19	89%	2,1	1,6
05		15	15	100%	2,1	3,3
08	2	11	13	85%	2,0	2,3
09	3	9	12	75%	2,3	2,0



DÍA	ABANDONADAS	CONTESTADAS	TOTAL GENERAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN	TMO
10	1	8	9	89%	2,1	3,5
11	1	8	9	89%	2,0	2,7
12	2	12	14	86%	3,6	4,6
15	15	8	23	35%	2,0	3,1
16		11	11	100%	2,5	2,4
17	3	3	6	50%	5,3	2,4
22	7	9	16	56%	2,1	1,7
23	1	11	12	92%	3,5	3,3
24	1	11	12	92%	2,3	2,8
25		2	2	100%	2,0	2,3
26	1	12	13	92%	6,5	1,1
29	7	9	16	56%	2,0	4,2
30		8	8	100%	5,9	2,3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>54</b>	<b>204</b>	<b>258</b>	<b>79%</b>	<b>2,8</b>	<b>2,5</b>

Tabla 5. Indicadores de Eficacia

### 2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Se evidencia el mayor tráfico de llamadas en la semana 1 (82 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, el mejor indicador de eficacia se obtuvo en la semana 1 (88%), El TMO para el mes de abril de 2019 fue de 2 minuto 05 segundos.

Semana	Abandonadas	Contestadas	Total general	Eficacia	Tiempo de espera	TMO
Semana 1	10	72	82	88%	2,1	2,2
Semana 2	9	48	57	84%	2,4	3,0
Semana 3	18	22	40	55%	3,3	2,6
Semana 4	10	45	55	82%	3,3	2,2
Semana 5	7	17	24	71%	3,9	3,3
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>204</b>	<b>258</b>	<b>79%</b>	<b>2,8</b>	<b>2,5</b>

Tabla 6. Indicadores por semana

### 2.2.3 Línea de atención al ciudadano

#### 2.2.3.1 Gestión llamadas entrantes

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 detalla las llamadas ingresadas durante el mes de Abril de 2019.

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Contestadas	191	87%
Abandonada	28	13%
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

Tabla 7. Indicador de llamadas

### 2.2.3.1.1 Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

TIPIFICACION	CANTIDAD
Llamada caída	5
Contacto efectivo	9
Llamada errada	7
Llamada muda	6
Llamada prueba	42
Producto	2
Transferida	120
<b>Total general</b>	<b>191</b>

Tabla 8. Tipificación de las llamadas

### 2.2.3.1.2 Transferencias

Durante el mes se realizaron 120 transferencias, a continuación se presenta el detalle: de la distribución de tipificaciones en el mes de Abril de 2019 fue la siguiente:

AREA	CANTIDAD
DIRECCION GENERAL	23
TALENTO HUMANO	22
FINANCIERA	13
DIRECCION DE INTERVENCION DEL TERRITORIO	11
DIRECCION DE EJECUCION Y EVALUACION DE PROYECTOS	8
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	6
SUBDIRECCION DE CALIFICACION Y FINANCIAMIENTO	5





AREA	CANTIDAD
ATENCION AL CIUDADANO	5
CONTRATACION	4
SOPORTE INFORMATICO	4
SUBDIRECCION DE PROYECTOS PRODUCTIVOS	3
SUBDIRECCION DE COORDINACION Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	3
REGIONAL PUTUMAYO	3
CONTROL INTERNO	2
SECRETARIA GENERAL	2
DIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	2
OFICINA JURIDICA	1
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	1
REGIONAL PACIFICO	1
SUBDIRECCION DE PARTICIPACION Y PLANEACION	1
<b>Total general</b>	<b>120</b>

Tabla 9. Distribución Tipificación de las llamadas por solicitud de área a contactar

#### 2.2.4 Resultado de Soporte

Para el periodo comprendido entre el 1 al 30 de abril de 2019, la línea de Soporte recibió un total de 39 llamadas de las cuales se tuvo veintiséis (26) abandonos, teniendo una efectividad del 33% de efectividad:

Total llamadas recibidas		
Contestadas	13	33%
Abandonadas	26	67%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Tabla 10. Llamadas Recibidas

Realizando la revisión respectiva de las llamadas recibidas en la línea de Soporte técnico en el mes de Abril de 2019 se encuentra que los abandonos presentados fueron debido al inconveniente presentado con la IP del equipo que tiene asignado el funcionario.

De las llamadas contestadas se encuentran dos (2) gestiones de Contacto Efectivo, donde se dio soporte en el manejo de aplicativos, y dos (2) llamadas transferidas al IVR dado que solicitaban información relacionada con la Entidad.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Caída de llamada	1
Contacto efectivo	2
Llamada errada	1



TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Llamada muda	2
Llamada prueba	5
Transferida	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>13</b>

Tabla 11. Detalle Tipificación Llamadas Recibidas Soporte

#### 2.2.4.1 Otras actividades

Durante el mes de Abril de 2019 se realizaron las siguientes actividades adicionales por parte del personal asignado a la línea de Soporte:

1. Optimización y modificaciones sobre el aplicativo gestión oferta.
2. Creación de algunos mockup para presentación y aprobación.

#### 2.2.5 Resultado de canal chat y web

A continuación se muestra las estadísticas entregadas por el software de chat en el periodo comprendido del 1 al 30 de Abril de 2019:



Ilustración 1. Resultados Generales del chat

Al revisar puntualmente cada uno de los chats, se encuentra la siguiente información:

- 19 Chat en total ingresaron en el mes de Abril de 2019.
- 19 Chat fueron contestados
  - 5 Contacto Efectivo
  - 14 Pruebas de Funcionamiento Soporte IQ.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Chat atendido	5
Chat de prueba	14



TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Total	19

Tabla 12. Detalle Resultados chat

### 2.2.6 Resultado de canal video llamada

Durante el mes de Abril de 2019, no se presentaron video llamadas por parte de los ciudadanos, adicionalmente se realizaron pruebas para la implementación del servicio en el aplicativo Inconcert y tener la integración de los tres canales de atención (Telefonía, Chat, Videollamada), los resultados fueron satisfactorios y los esperados en términos de tiempos de atención, calidad de la interacción y alcance del aplicativo.

### 2.2.7 Envío de SMS

En el mes de Abril de 2019, se solicitó por parte de la Agencia de Renovación del Territorio, el envío de SMS a los ciudadanos distribuidos de la siguiente manera:

BASE A GESTIONAR:	ENTREGA ENVIÓ SMS ABR 2019
Responsable:	IQ OUTSOURCING
Total registros gestionados	6609
Total mensajes enviados abril	46610

Durante el mes se gestionaron tres bases enviadas por el cliente:

#### 2.2.7.1 Envío 1

Del 12 al 16 de abril se estuvo enviando SMS a los registros enviados por la ART en la mañana y en la noche, a continuación las fechas de envío:

Día	Mensaje
12/04/2019 11:00	Quedan pocos días de la Convocatoria Pública para la implementación de Obras PDET <a href="https://bit.ly/2I3seHW">https://bit.ly/2I3seHW</a>
12/04/2019 19:00	La transformación ya inició. Consulte convocatoria pública para interventoría de Obras PDET <a href="https://bit.ly/2UceSAa">https://bit.ly/2UceSAa</a>
15/04/2019 8:00	Este año llegaremos a los 170 municipios PDET con obras de infraestructura comunitaria que mejoran la vida de las poblaciones
15/04/2019 19:00	Con Obras PDET, venimos implementando más de mil proyectos de la mano con las comunidades. Vamos por más



Día	Mensaje
16/04/2019 8:00	Gobierno Nacional construirá de la mano de las comunidades, mil obras de infraestructura en las veredas de 115 municipios de Colombia
16/04/2019 12:43	Gobierno invertirá \$173.295 millones en más de mil obras de infraestructura comunitaria para territorios PDET afectados por la violencia
16/04/2019 12:47	Con Obras PDET, ya se han fortalecido cerca de 500 organizaciones comunitarias que están ejecutando proyectos de infraestructura
16/04/2019 12:49	La transformación inició, de la mano con las comunidades, la ART llegará a 170 municipios PDET con pequeñas obras que generan gran impacto
12/04/2019 12:56	La transformación inició, de la mano con las comunidades, la ART llegará a 170 municipios PDET con pequeñas obras que generan gran impacto
16/04/2019 15:57	Con inversión aprox de \$177 millones, se terminó una obra de infraestructura comunitaria en El Tarra mcpio PDET ¡Transformando territorios!
16/04/2019 15:48	Con inversión aprox de \$500 millones, se terminaron 16 obras de infraestructura comunitaria en Arauquita mcpio PDET ¡Transformando territorios!

Tabla 13. Detalle Envío SMS Abril 2019

### 2.2.7.2 Envío 2

A continuación se listan los mensajes enviados a las regiones de la ART:

Región	Mensaje
<b>ALTO PATÍA Y NORTE DEL CAUCA</b>	El Gobierno Nacional invertirá \$28.705 millones en obras PDET de infraestructura comunitaria en municipios Alto Patía y Norte del Cauca
<b>ARAUCA</b>	Con una inversión de \$4.138 millones, este año llegaremos a los municipios PDET de Arauca con obras de infraestructura comunitaria
<b>BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO</b>	Llegaremos con obras de infraestructura a todos los municipios PDET de Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño, por valor de \$8.132 millones.
<b>CATATUMBO</b>	En el Catatumbo, este año desarrollaremos Obras PDET de infraestructura comunitaria por valor de \$ 6.912 millones
<b>CHOCÓ</b>	El Gobierno Nacional invertirá más de \$15 mil millones en obras de infraestructura para beneficiar a los 14 municipios PDET del Chocó



Región	Mensaje
<b>CUENCA DEL CAGUÁN Y PIEDEMONTÉ CAQUETEÑO</b>	En los municipios PDET de Cuenca del Caguán y Piedemonte Caqueteño se invertirán \$14.800 millones en obras de infraestructura
<b>MONTES DE MARÍA</b>	Más de \$20 mil millones se invertirán en obras de infraestructura comunitaria en los 15 municipios PDET de Montes de María
<b>PACÍFICO MEDIO</b>	La transformación inició en los 4 municipios PDET de Pacífico Medio. Llegaremos con obras de infraestructura por valor de \$5.672 millones
<b>PACÍFICO Y FRONTERA NARIÑENSE</b>	Gobierno Nal invertirá más de \$11 mil millones en obras de infraestructura comunitaria en municipios PDET de Pacífico y Frontera Nariñense
<b>SIERRA NEVADA - PERIJÁ Y ZONA BANANERA</b>	\$14.746 millones se invertirán en obras PDET de infraestructura en la región de Sierra Nevada, Serranía del Perijá y zona bananera
<b>SUR DE BOLÍVAR</b>	Iniciamos obras de infraestructura comunitaria por \$9.500 millones en los 7 municipios PDET de la región de Sur de Bolívar y Yondó
<b>SUR DEL TOLIMA</b>	Avanzamos en Planadas con 50 obras de infraestructura. Este año llegaremos a los otros 3 municipios PDET con inversión de \$3.261 millones
<b>URABÁ ANTIOQUEÑO</b>	El Gobierno Nacional invertirá \$9.503 millones en obras PDET de infraestructura comunitaria en la región de Urabá Antioqueño.

### 2.2.7.3 Envío 3

Finalmente el 16 de abril se realizó el tercer envío de SMS:

FECHA DE ENVÍO	SMS
<b>16/04/2019 15:57</b>	Con inversión aprox de \$177 millones, se terminó una obra de infraestructura comunitaria en El Tarra mcpio PDET ¡Transformando territorios!
<b>16/04/2019 15:48</b>	Con inversión aprox de \$500 millones, se terminaron 16 obras de infraestructura comunitaria en Arauquita mcpio PDET ¡Transformando territorios!

### 2.2.8 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de abril/19 se mantuvo activa la encuesta de satisfacción en los canales (telefónico y de chat), a continuación se presentan los resultados:



### 2.2.8.1 Resultados encuesta canal chat

En el canal de atención del Chat los ciudadanos realizaron una (1) encuestas de Satisfacción de la calidad del servicio en el Chat, en el periodo comprendido del 1 al 30 de abril de 2019, con los siguientes resultados:

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?	5
¿Cómo califica la claridad de la información?	5
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	5

Tabla 14. Resultados encuesta chat

### 2.2.8.2 Resultados encuesta canal telefónico

En el mes de abril de 2019, un (1) ciudadano contestó 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?	5
¿Cómo califica la claridad de la información?	5
¿Cómo califica la amabilidad del agente que lo atendió?	5

Tabla 15. Resultados encuesta chat

### 2.2.9 Actividades In House

Durante el mes de Abril se realizaron las siguientes actividades:

- Se actualiza la Base General de PQRSD.
- Seguimiento PQRSD entidad.
- Comparación informe PQRSD Entidad vs Contact center.
- Administración y soporte uso herramienta CMS (PQRSD).
- Apoyo respuestas, traslados en CMS.
- Administración y soporte mesa de ayuda entidad. (Service Manager)
- Orientación y atención a ciudadanos en el canal presencial.
- Reporte revisión Datos Centro de Contacto
- Informe de acciones de mejora del área de atención al ciudadano

## 3 FORMACIÓN DE LOS AGENTES

Se llevaron a cabo dos jornadas de capacitación al personal operativo, liderada por Gestión Humana de IQ Outsourcing donde presencialmente se logró dar alcance al 80% del personal asociado a la campaña de ART, garantizando las ocho (8) horas de formación de acuerdo a las necesidades de la Operación.

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



- Fortalecimiento Habilidades de trabajo en equipo y cultura organizacional

El cronograma de actividades en el mes de Abril de 2019 fue el siguiente:

Día	Tema	Lugar	Duración
22/04/2019	Trabajo en equipo I Sesión	IQ Outsourcing	2 Horas
23/04/2019	Trabajo en equipo II Sesión	IQ Outsourcing	2 Horas
27/04/2019	Taller Experiencial "Creamos Cultura"	Universidad del Rosario	4 Horas
<b>Total Tiempo de Formación</b>			<b>8 Horas</b>

Tabla 16 - Capacitaciones

#### 4 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 abril, se realiza 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.

##### 4.1 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.

TIPO DE ERROR	TEMA
Error No Critico	Atención en la línea
	Escucha activa
	Cortesía y etiqueta Telefónica
	Gestión de esperas
	Vocalización, tono, articulación y ritmo son adecuados
TIPO DE ERROR	TEMA
Error Critico	Validación de Titularidad del Ciudadano
	Políticas legales
	Trato a ciudadano
	Procesos





TIPO DE ERROR	TEMA
	Tipificación

Tabla 17. Ítems Calidad Atención al ciudadano

Para el mes de enero se realizaron 4 auditorías en remoto, promedio de dos (2) gestiones auditadas por agente, canal telefónico y chat, evidenciando los siguientes resultados:

NOMBRE AGENTE	MUESTRAS	% CALIDAD
Candy Katherine Blanco Galeano	2	59%
Angee Julieth García Garavito	2	100%

Tabla 18. Resultados calidad atención al ciudadano

Las auditorías realizadas al canal telefónico y chat presentaron 1 fallo en error crítico de negocio afectando el ítem (Tipificación) y se genera afectación en 1 error no críticos afectando el ítem (Gestión de esperas).

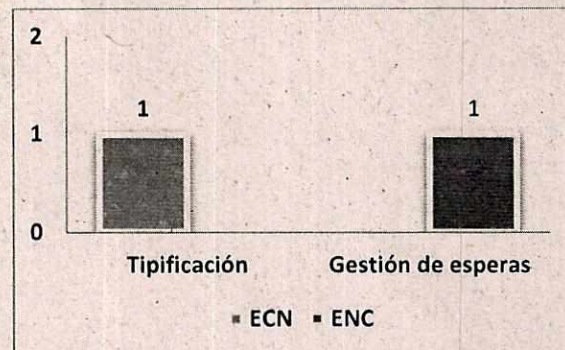


Ilustración 21. Tipología errores críticos y no críticos

De acuerdo con los resultados mostrados en la gráfica encontramos que las mayores incidencias se encuentran en los ítems:

- Tipificación (1) Incidencia: Se realiza la tipificación de manera errada frente a una gestión diferente a lo que queda grabado en la transacción.
- Gestión de esperas (1) Incidencia: Se omite el uso del mute al momento de realizar la transferencia al área encargada, generados ruidos ajenos a la transacción.

## 5 ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Control y cumplimiento de los indicadores de Adherencia, productividad y ocupación al personal asignado en el centro de contacto y al personal In house

Se reforzará desde el área de calidad el correcto uso de los guiones de bienvenida y despedida, como también el uso adecuado de las opciones de tipificación haciendo énfasis en los errores presentados:





- Realizar la tipificación acorde a la información o transacción realizada.
- Uso debido del mute al momento de realizar las transferencias.

Se realizara auditoria diaria a los Chat recibidos a través de la página y en la parte telefónica se garantizara la tipificación y captura de datos de todas las interacciones efectivas recibidas en la línea.

Dar continuidad al programa de formación acordado en los ANS establecidos.

Realizar en conjunto con el cliente sesiones de calibración, con el fin de ajustar criterios de medición de la gestión de la operación en los canales telefónico y de chat.

## 6 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de abril de 2019 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 5 minutos, teniendo un aumento significativo en comparación al resultado del mes anterior.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 2 minutos, 5 segundos, y para el Chat fue de 11,24 minutos aprx en registros de contacto efectivo.
- Se realizaron las pruebas correspondientes para la implementación de la videollamada y chat en el aplicativo Inconcert por parte del personal de Soporte IQ, garantizando funcionalidad y estabilidad de la herramienta por parte de ambas partes.









El futuro es de todos

Agencia de Renovación del Territorio

### CERTIFICACIÓN Y SOLICITUD DE PAGO A PROVEEDORES

#### GESTIÓN FINANCIERA

Financiera

Código: FM-GF-03

Versión: 02

Publicado el:

21/06/2018

**FECHA DE SOLICITUD:** 20/05/2019

**NOMBRE DEL SUPERVISOR:** OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA

**CONTRATISTA:** IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

**CONTRATO / CONVENIO:** OC 33693 - 2018

**EXPEDIENTE ORFEO:** 20196500026012

#### SOLICITUD DE PAGO

En mi calidad de Supervisor y en cumplimiento del Artículo 84 de la ley 1474 de 2011, con el presente documento solicito el pago por valor de **\$ 27.803.186,70 VEINTISIETE MILLONES OCHOCIENTOS TRES MIL CIENTO OCHENTA Y SEIS PESOS CON SETENTA CENTAVOS M/CTE.**, una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos y obligaciones establecidos en el contrato.

Este pago corresponde al número 5 de 24 y debe hacerse con cargo al registro presupuestal **2019/2019**, para ser consignado en la cuenta **Corriente** número **052060704** de **BANCO DE BOGOTÁ** conforme a las condiciones de pago suscritas en el clausulado del contrato, del cual soy supervisor desde 03/12/2018.

#### CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO CON ENDOSO

Nit o número de cédula de beneficiario	Nombres completos	Número de cuenta beneficiario Final	Nit Entidad Fra y Nombre de la Entidad	Tipo de Cuenta

Correo electrónico del contratista para notificación del pago.

[Bibiana.romero@IQoutsourcing.onmicrosoft.com](mailto:Bibiana.romero@IQoutsourcing.onmicrosoft.com)

#### CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

En mi calidad de supervisor de la Orden de Compra No. 33693, certifico el cumplimiento del objeto del contrato y autorizo el pago de la factura No. IQ22410, por valor de **VEINTISIETE MILLONES OCHOCIENTOS TRES MIL CIENTO OCHENTA Y SEIS PESOS CON SETENTA CENTAVOS M/CTE. (\$27.803.186,70)**, toda vez que el valor facturado corresponde a los servicios prestados por el proveedor.

Firma del Supervisor.  
**OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA**





El futuro es de todos

Agencia de Renovación del Territorio

# CERTIFICACIÓN Y SOLICITUD DE PAGO A PROVEEDORES

## GESTIÓN FINANCIERA

Financiera

Código: FM-GF-03

Versión: 02

Publicado el:

21/06/2018

### EJECUCIÓN FINANCIERA

Valor Contrato y Adiciones	Total Pagos Efectuados a la Fecha.	Requiere Legalización:	Total Legalizado	Saldo por Legalizar	% Legalizado
\$638.433.685,05	100.072.109,45	NO	<<NUMERO>>	<<NUMERO>>	<<%>>

La legalización requerida hace referencia a la presentación de informes financieros y de ejecución a Gestión Financiera de la ART.

### DOCUMENTOS SOPORTES DE PAGO

#### DOCUMENTOS SUMINISTRADOS PARA EL PAGO.

1. Original Certificación y Solicitud de Pago a Proveedores. FM-GF-03
2. Original Factura, Cuenta de Cobro o Documento Equivalente.
3. Comprobante de ingreso del almacén. (Si Aplica)
4. Certificación de Pago Parafiscales y Seguridad Social último mes previo al pago.
5. Otros documentos que sean requisito para el pago estipulados en el Contrato.

- ORIGINAL
- ORIGINAL
- COPIA FISICA
- COPIA FISICA
- COPIA FISICA

#### FOLIOS TOTALES

5

Por todo lo anterior, con el presente doy constancia que como supervisor de este contrato en el expediente físico reposan los respectivos informes de seguimiento y supervisión, y que la información allí suministrada corresponde a la real ejecución contractual por lo que certifico la veracidad y autenticidad de la misma y de los documentos que se adjuntan para pago, los cuales cumplen con todos los soportes de ley que debe presentar el contratista y que los mismos han sido verificados por mí antes de solicitar el trámite de la presente solicitud de pago.

Firma del Supervisor.

**OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA**





**iq**  
OUTSOURCING



Rad No 2019-650-002601-2  
Fecha 16/05/2019 10:10:32 a.m.  
Destino: GIT Atencion al Ciudadano  
Empresa: Agencia Renovación del Territorio

Bogotá, mayo 10 de 2019

IQ-ART-05-19

Señora:

**OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA**  
AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO  
Carrera 7 No. 32 -24 Pisos 36 al 40  
Bogotá

**Tema:** Factura abril/19  
**Referencia:** Orden de compra 33693

Respetado Señor,

En el marco de la orden de compra No. 33693, IQ Outsourcing SAS remite los siguientes documentos:

- Factura de los servicios prestados en el mes de abril/19.
- Certificado de aportes sociales y parafiscales emitido por el Revisor Fiscal.
- Certificación Bancaria
- CD con las grabaciones de las interacciones del mes de abril/19.
- Informe de gestión del mes de abril/19.

Cordialmente,

*Diana A. Moreno Garzón*

DIANA ALEXANDRA MORENO GARZÓN  
Coordinador de Operación  
IQ Outsourcing SAS



D. Cra. 13A No. 29-24 Piso 7  
Bogotá - Colombia  
[www.iq-online.com](http://www.iq-online.com)





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

Transversal 21 No. 98 - 05  
Bogotá D.C., Colombia  
Sucursales:  
Cali, Medellín y  
Barranquilla.

**EI SUSCRITO REVISOR FISCAL DE  
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.  
NIT. 830.039.329**

**CERTIFICA QUE:**

1. Para los efectos de esta certificación, he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos aconsejados por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia.
2. La auditoría de los estados financieros de la Compañía para la vigencia fiscal 2019 se encuentra en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la Revisoría Fiscal durante el primer trimestre del año 2020.
3. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el nuevo marco técnico normativo aplicable en Colombia.
4. De acuerdo con la revisión efectuada la Compañía efectuó el pago de las liquidaciones por el periodo comprendido entre el 1 de noviembre y el 30 de abril de 2019 a las Entidades Promotoras de Salud - EPS, Administradoras de Fondos de Pensiones - AFP, Administradora de Riesgos Laborales - ARL, Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002
5. El pago de esos aportes es responsabilidad de la administración de la compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002, es emitir una certificación del cumplimiento de tales obligaciones.

La presente certificación se expide en Bogotá D.C: a los nueve (9) días del mes de mayo de 2019 a solicitud de la Administración de la Compañía.

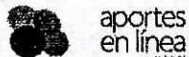
**JUAN GABRIEL SANDOVAL MEDINA**  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 39369-T

Miembro de  
**BDO AUDIT S.A.**  
99447-01-2708-19

BDO Audit S.A. sociedad anónima colombiana, BDO Advisory S.A.S., BDO Avalúos S.A.S., BDO Corporate Finance S.A.S., BDO Legal S.A.S., BDO Outsourcing S.A.S., BDO Tax S.A.S. y BDO Colombia S.A.S. sociedades por acciones simplificadas colombianas; miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forman parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas.







## Resumen de Pago por Administradora

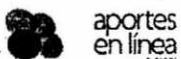
DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razón Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 830039329	8	IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	R-200 Q MAS COTIZANTES	BOGOTA	CARRERA 13A NO 29 24	BOGOTA-BOGOTA D.E.	5931990	

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACIÓN								
Período	Clave	Tipo	Fecha	Pago	Banco	Días Mora	Valor	
2019-04	444447154	E	2019/05/09	2019/05/09	BANCO DE BOGOTA	0	\$1,578,841,600	

RESUMEN DE PAGO								
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR

AFP (ADMINISTRADORAS: 5)				3,854	\$986,962,700	\$0	\$0	\$986,962,700
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	559	\$158,191,900	\$0	\$0	\$158,191,900
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	499	\$139,773,500	\$0	\$0	\$139,773,500
OLD MUTUAL	230901	800,253,055	2	29	\$21,609,000	\$0	\$0	\$21,609,000
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1,634	\$378,501,400	\$0	\$0	\$378,501,400
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1,133	\$288,886,900	\$0	\$0	\$288,886,900
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				3,905	\$30,658,200	\$0	\$0	\$30,658,200
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	3,905	\$30,658,200	\$0	\$0	\$30,658,200
CCF (ADMINISTRADORAS: 24)				3,863	\$240,945,300	\$0	\$0	\$240,945,300
CAFABA	CCF38	890,270,275	5	2	\$72,900	\$0	\$0	\$72,900
CAJAMAG	CCF33	891,780,093	3	5	\$136,300	\$0	\$0	\$136,300
COFREM	CCF34	892,000,146	3	7	\$261,800	\$0	\$0	\$261,800
COMBARRANQUILLA	CCF06	890,102,002	2	74	\$2,866,800	\$0	\$0	\$2,866,800
COMFABOY	CCF10	891,800,213	8	6	\$250,100	\$0	\$0	\$250,100
COMFACA	CCF13	891,190,047	2	3	\$100,400	\$0	\$0	\$100,400
COMFACASANARE	CCF69	844,003,392	8	2	\$71,100	\$0	\$0	\$71,100
COMFACALUCA	CCF14	891,500,182	0	2	\$66,800	\$0	\$0	\$66,800
COMFACESAR	CCF15	892,399,989	8	3	\$90,100	\$0	\$0	\$90,100
COMFACOR	CCF16	891,080,005	1	2	\$77,700	\$0	\$0	\$77,700
COMFAMA	CCF04	890,900,841	9	516	\$24,534,500	\$0	\$0	\$24,534,500
COMFAMILIAR GUAJIRA	CCF30	892,115,006	5	11	\$367,400	\$0	\$0	\$367,400
COMFAMILIAR HUILA	CCF32	891,180,008	2	6	\$196,000	\$0	\$0	\$196,000
COMFAMILIAR NARIÑO	CCF35	891,280,008	1	3	\$103,000	\$0	\$0	\$103,000
COMFAMILIAR RISARALOA	CCF44	891,480,000	1	17	\$693,800	\$0	\$0	\$693,800
COMFANDI	CCF57	890,303,208	5	367	\$17,101,500	\$0	\$0	\$17,101,500
COMFAORIENTE	CCF36	890,500,675	6	8	\$294,800	\$0	\$0	\$294,800
COMFASUCRE	CCF41	892,200,015	5	3	\$97,100	\$0	\$0	\$97,100
COMFENALCO CARTAGENA	CCF08	890,480,023	7	15	\$631,400	\$0	\$0	\$631,400
COMFENALCO QUINIO	CCF43	890,000,381	0	6	\$225,400	\$0	\$0	\$225,400
COMFENALCO SANTANDER	CCF40	890,201,578	7	413	\$17,851,400	\$0	\$0	\$17,851,400
COMFENALCO TOLIMA	CCF50	890,700,148	4	9	\$318,200	\$0	\$0	\$318,200
COMPENSAR	CCF24	860,066,942	7	2,371	\$173,902,100	\$0	\$0	\$173,902,100
CONFAMILIARES	CCF11	890,806,490	5	12	\$614,700	\$0	\$0	\$614,700
EPS (ADMINISTRADORAS: 33)				3,960	\$295,069,700	\$0	\$0	\$295,069,700
ALIANSA SALUD EPS (ANTES COLMEDICA)	EPS001	830,113,831	0	38	\$7,640,900	\$0	\$0	\$7,640,900
AMBUQ	ESSC76	818,000,140	0	1	\$34,700	\$0	\$0	\$34,700
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	8	\$371,100	\$0	\$0	\$371,100
CAJACOPI ATLANTICO	CCFC58	890,182,044	1	9	\$423,000	\$0	\$0	\$423,000
CAPITAL SALUD	EPSC34	900,298,372	9	26	\$1,577,300	\$0	\$0	\$1,577,300
CAPRESOCA	EPSC25	891,856,000	7	1	\$66,300	\$0	\$0	\$66,300
COMFACUNDI	CCFC53	860,045,904	7	4	\$117,200	\$0	\$0	\$117,200
COMFAMILIAR GUAJIRA	CCFC23	892,115,006	5	1	\$33,600	\$0	\$0	\$33,600
COMFAMILIAR HUILA	CCFC24	891,180,008	2	1	\$33,200	\$0	\$0	\$33,200





# Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 830019329	8	IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	BOGOTA	CARRERA 13A NO 29 24	BOGOTA-BOGOTA D.E.	5931990	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2619-04	2019-05	444447154	8492143580	E	2619/05/09	2019/05/09	BANCO DE BOGOTA	0	\$1,578,841,600

RESUMEN DE PAGO									
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR	
CONFAMILIAR NARIÑO	CCFC27	891,280,008	1	1	\$33,600	\$8	\$0	\$0	\$33,600
CONFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	34	\$1,506,000	\$0	\$0	\$0	\$1,506,000
COMPARTA	ESSC33	804,002,105	0	8	\$386,100	\$0	\$8	\$8	\$386,100
COMPENSAR	EPS086	860,066,942	7	599	\$83,749,800	\$0	\$0	\$0	\$83,749,800
CONVIDA	EPS022	899,999,107	9	7	\$544,200	\$0	\$8	\$8	\$544,200
COOMEVA	EPS016	805,000,427	1	186	\$11,181,000	\$0	\$0	\$0	\$11,181,000
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	21	\$816,000	\$0	\$0	\$0	\$816,000
CRUZ BLANCA	EPS023	830,009,783	0	75	\$5,508,700	\$0	\$0	\$0	\$5,508,700
EMSSANAR	ESSC18	901,021,565	8	26	\$1,180,900	\$0	\$0	\$0	\$1,180,900
EPS ECOPOSOS S.A.S	ESSC91	901,093,846	0	1	\$33,700	\$0	\$0	\$0	\$33,700
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	632	\$44,751,700	\$0	\$0	\$0	\$44,751,700
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	544	\$40,772,000	\$8	\$0	\$0	\$40,772,000
FOSYGA	MIN001	901,037,916	1	8	\$521,900	\$0	\$0	\$0	\$521,900
MEDIMAS EPS	EPS044	901,097,473	5	149	\$8,728,900	\$0	\$0	\$0	\$8,728,900
MEDIMAS MOVILIDAD	EPS043	981,097,473	5	3	\$119,300	\$0	\$0	\$0	\$119,300
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	7	10	\$471,300	\$0	\$0	\$0	\$471,300
HUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	291	\$17,283,600	\$0	\$0	\$0	\$17,283,600
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	805,001,157	2	88	\$5,436,500	\$0	\$0	\$0	\$5,436,500
SALUD MIA EPS	EPS046	900,914,254	1	7	\$369,500	\$0	\$0	\$0	\$369,500
SALUD TOTAL	EPS082	800,130,907	4	467	\$28,518,880	\$8	\$0	\$0	\$28,518,880
SALUDVIDA	EPS033	830,074,184	5	5	\$261,600	\$8	\$0	\$0	\$261,600
SALUDVIDA S.A. EPS MOVILIDAD	EPS033	830,074,184	5	1	\$38,500	\$0	\$0	\$0	\$38,500
SANITAS	EPS085	800,251,440	6	681	\$61,330,500	\$0	\$0	\$0	\$61,330,500
SAVIA SALUD	EPS040	900,604,350	0	27	\$1,228,300	\$0	\$0	\$0	\$1,228,300
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				54	\$15,122,400	\$0	\$0	\$0	\$15,122,400
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	54	\$15,122,400	\$0	\$0	\$0	\$15,122,400
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				54	\$10,083,300	\$0	\$0	\$0	\$10,083,300
SENA	PASENA	899,999,034	1	54	\$10,083,300	\$8	\$0	\$0	\$10,083,300
<b>TOTAL</b>				<b>3960</b>	<b>\$1,578,841,600</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$1,578,841,600</b>

*[Handwritten notes and signatures are present in this area, partially overlapping the table's bottom edge.]*



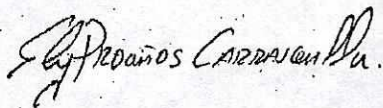
EL BANCO DE BOGOTA

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 31 de Enero de 2019, a solicitud del interesado, con destino a quien interese.

Atentamente,



---

Elcy Proaños  
Gerencia de Soporte Postventa  
Banco de Bogotá