



El futuro es de todos

Agencia de Renovación del Territorio

INFORME DE SUPERVISIÓN DIFERENTE A PSP Y AG

GESTIÓN CONTRATACIÓN

GIT: CONTRATACIÓN

Código: FM-GC-04

Versión: 02

Publicado el : 05/07/2017

NÚMERO DEL CONTRATO:	OC 33693 - 2018
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL /CONTRATISTA	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
NIT/CÉDULA	830.039.329-8

PERIODO DEL INFORME:	JUNIO
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	18/07/2019

NOMBRE DEL SUPERVISOR:	OSCAR ALBERTO PORRAS
ÁREA :	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

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

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

2. DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL

Disponibilidad Presupuestal

NÚMERO C.D.P.	FECHA
3419	09/01/2019

Registro Presupuestal

NÚMERO R. P.	FECHA
2019	09/01/2019

Certificación Financiera

NÚMERO	FECHA

RECIBI
LILIANA RODRIGUEZ
18/JULIO/2019
2:35 PM

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	Durante este periodo no se realizaron grabaciones.	N/A	Informe/ mes Junio
bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1-Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - Paquete de 1000 correos	Durante este periodo no se utilizó este servicio	N/A	Informe/ mes Junio
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 utilizó el servicio de envío de mensajes SMS.	N/A	Informe/ mes Junio
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona1_10 MBPS-NA - 1 Unidad	se continua con el servicio de enlace entre puntos para el desarrollo de las operaciones.	N/A	Informe/ mes Junio
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA - 5 Hora	En este periodo no se realizó el consumo.	N/A	Informe/ mes Junio
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 Junio
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.	N/A	Informe/ mes Junio
bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound decelular a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 900 minuto	Durante este mes se consumen minutos - se evidencia mediante el informe remitido por el centro de contacto.	N/A	Informe/ mes Junio
bpo01-9-IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los opeadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24- NA - 1000 minuto	Durante este periodo no se genero consumo.	N/A	Informe/ mes Junio
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	Durante este periodo se presto el servicio, pero no se genero consumo.	N/A	Informe/ mes Junio
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.	N/A	Informe/ mes Junio

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 Junio
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31- Agente en la en la entidad compradora_Profesional_Jrnada Ordinaria-Oro - 1 Agente	Se continua con el servicio de contratación de un Agente profesional en la entidad.	N/A	Informe/ mes Junio
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6- Agente Centro de contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agenete	Se continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en el centro de contacto.	N/A	Informe/ mes Junio
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6- Agente Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agenete	Se continua con el servicio de contratación de un Agente técnico en la entidad.	N/A	Informe/ mes Junio
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6- Licencia de Software_NA_NA- NA - 4 Unidad	En este periodo se continua con el servicio.	N/A	Informe/ mes Junio

[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	12/07/2019	Informe de Gestión centro de contacto mes de junio.	Orden de compra 33693	20 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
		\$ 27.803.186,70
		\$ 27.450.901,77
		\$ 24.140.056,85
SUBTOTALES		\$ 150.811.978,80
IVA 19%		\$ 28.654.275,97
TOTALES		\$ 179.466.254,77

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	24/05/2019	\$ 27.803.186,70
6	21/06/2019	\$ 27.450.901,77

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	\$ 179.466.254,77	0
VALOR TOTAL PAGADO AL CONTRATISTA	\$ 155.326.197,92	
SALDO POR PAGAR AL CONTRATISTA	\$ 483.107.487,13	
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.

IQ22779

SEÑORES: AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO - ART CIUDAD: BOGOTA
 NIT: 901006886 FECHA: 10/07/2019
 DIRECCION: CARRERA 7 No. 32 - 24 CENTRO EMPRESARIAL SAN MARTIN TORRE SUR PISO 36 FECHA VENC: 2019-08-09
 CONTACTO: OSCAR PORRAS TELEFONO:

CANT.	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
0.00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	\$50,946.19	\$0.00
0.00	MAILING	\$26.85	\$0.00
4,090.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$24.78	\$101,350.20
1.00	ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS O INTERNET	\$2,212,043.03	\$2,212,043.03
0.00	HORA DESARROLLO	\$65,576.45	\$0.00
1.00	CARGO PRI (PRIMARY RATE INTERFACE)	\$495,696.00	\$495,696.00
63.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE FIJO A 018000	\$89.84	\$5,659.92
96.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE CELULAR A 018000	\$1,115.22	\$107,061.12
0.00	MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR	\$90.88	\$0.00
0.00	VIDEOLLAMADA CON AGENTE Y LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA O CON INTÉRPRETE EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	\$581.81	\$0.00
104.00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$24.78	\$2,577.12
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
			\$20,285,762.06

OBSERVACIONES:

Factura correspondiente al proceso de Junio/19.

SUB-TOTAL	\$20,285,762.06
IVA 19.00 %	\$3,854,294.79
TOTAL A PAGAR	\$24,140,056.85



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

JUNIO DE 2019



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de junio 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 junio de 2019
Presentado por:	IQ Outsourcing SAS
Entregado a:	Agencia de Renovación del Territorio
Nº de informe:	7

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.....	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	Línea de atención al ciudadano.....	8
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	12
2.2.9	Actividades In House.....	13
3	FORMACIÓN DE LOS AGENTES	13
4	CALIDAD ART.....	14
4.1	Errores críticos y no críticos	14
5	ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES	15
6	CONCLUSIONES.....	16

INFORME DE GESTIÓN CCC JUNIO 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 junio/19:

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS JUNIO
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	4.090
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	900	63
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	900	96
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



ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS JUNIO
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	0
11	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	Jornada Ordinaria	700	104
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
17	IT-BPO-CC-53-6	Licencia de software	NA	4	1

Tabla 1. Consumos mes de junio

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 en el front-office, 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

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

ANS	PLATA	RESULTADO JUNIO
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	43 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 50 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia >= 90%	94%

Tabla 3. Resultados ANS junio.

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de junio de 2019, el Centro de Contacto recibió un total de 171 llamadas de las cuales fueron atendidas 161 (94%):

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Finalizadas	161	94%
Abandonadas	10	6%
Total general	171	100%

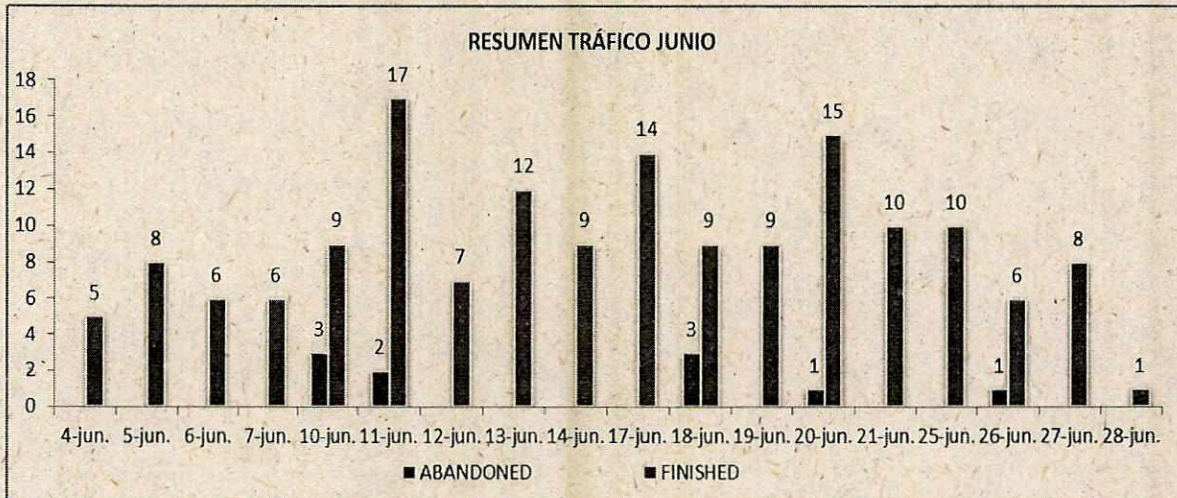
Tabla 4. Llamadas Recibidas ART Centro de Contacto

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	
Indicadores	Valores
Eficacia	94%
Tiempo de atención	3,01 seg
TMO	2 Min 50 Seg

Tabla 5. Indicadores

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de junio el mayor impacto en llamadas se presentó en los días 11 y 20 de junio de 2019 con 17 y 15 llamadas correspondientemente.



Gráfica 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas

DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (seg)	TMO
4-jun	5	0	5	100%	4	02:24
5-jun	8	0	8	100%	2	02:06
6-jun	6	0	6	100%	2	02:19
7-jun	6	0	6	100%	2	05:38
10-jun	9	3	12	75%	10	02:12
11-jun	17	2	19	89%	2	02:26
12-jun	7	0	7	100%	2	02:11
13-jun	12	0	12	100%	2	03:25
14-jun	9	0	9	100%	3	03:14
17-jun	14	0	14	100%	2	02:43
18-jun	9	3	12	75%	6	02:46
19-jun	9	0	9	100%	2	03:07
20-jun	15	1	16	94%	2	02:25
21-jun	10	0	10	100%	2	02:25
25-jun	10	0	10	100%	2	02:43
26-jun	6	1	7	86%	4	03:40
27-jun	8	0	8	100%	2	04:52
28-jun	1	0	1	100%	2	00:30
Total	161	10	171	95%	3	02:50

Tabla 6. Indicadores de Eficacia

2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Se evidencia el mayor tráfico de llamadas en la semana 3 (57 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, el mejor indicador de eficacia se obtuvo en la semana 1 (100%), El TMO para el mes de junio de 2019 fue de 2 minutos 50 segundos.

SEMANA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (seg)	TMO
1 Semana	25	0	25	100%	3	03:07
2 Semana	54	5	59	92%	4	02:41
3 Semana	57	4	61	93%	3	02:41
4 Semana	25	1	26	96%	3	02:56
Total	161	10	171	95%	3	02:50

Tabla 7. 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 detallan las llamadas ingresadas durante el mes de junio de 2019:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Contestadas	147	94%
Abandonada	9	6%
TOTAL	156	100%

Tabla 8. Indicador de llamadas

2.2.3.1.1 Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Transferida	107
Llamada errada	5
Caída de llamada	6
Llamada muda	3
Contacto efectivo	13
Llamada prueba	9
Producto	4
TOTAL	147

Tabla 9. Tipificación de las llamadas

2.2.4 Resultado de Soporte

Para el periodo comprendido entre el 1 al 30 de junio de 2019, la línea de Soporte recibió un total de 15 llamadas de las cuales se tuvo un (1) abandono, teniendo una efectividad del 93% de efectividad:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Abandonadas	1	7%
Finalizadas	14	93%
TOTAL	15	100%

Tabla 10. Llamadas Recibidas

A continuación se presenta la tipificación de las llamadas:

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Llamada prueba	2
Llamada errada	4
Transferida	8
Total general	14

Tabla 11. Detalle Tipificación Llamadas Recibidas Soporte

2.2.4.1 Otras actividades

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

- Revisión del aplicativo gestión oferta ya que se le han realizado varios cambios. Esta revisión se realiza durante 3 días seguidos reportando los errores que se encuentren en los mismos a través del correo de Dianaruiz.renovacionterritorio.gov.co a cada uno de los ingenieros de desarrollo, estas pruebas se realizan en reiterados días al mes.
- Se solicita crear mockups y presentación de un nuevo componente para el aplicativo Gestión Oferta.
- Se solicitó la consolidación de un archivo de rutas en formato PDF (414 rutas)
- Se solicita la creación de mockup para un nuevo tema (Seguimiento Gobiernos Locales) que se incluirá como proyecto conjunto a Gestión Oferta
- Se solicitan varias pruebas para el aplicativo gestión oferta, esta revisión se realiza desde el día 14 de junio hasta el día 18 de junio fecha en la cual el aplicativo quedo en producción y listo para el uso del personal autorizado de la ART
- Se solicita la revisión minuciosa del aplicativo gestión oferta y el aplicativo de creación de usuarios. Estas pruebas se deben realizar hasta el día 22 de julio, reportando las incidencias presentadas y verificando su inmediata corrección a cada uno de los ingenieros del área correspondiente que presente la falla.
- Se genera revisión de cruce de rutas ya que el aplicativo encargado no esta generando en su totalidad el diagrama requerido.



2.2.4.1.1 Transferencias

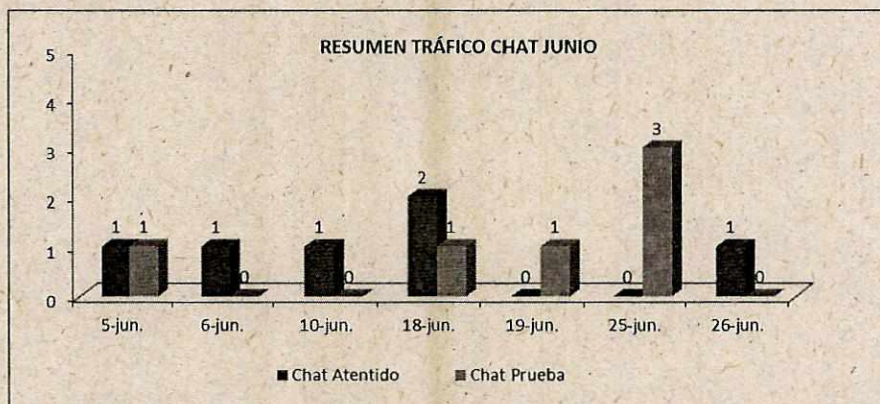
Durante el mes se realizaron 104 transferencias, a continuación se presenta el detalle de la distribución de tipificaciones en el mes de junio de 2019, incluyendo las transferencias realizadas desde la Línea de Soporte.

ÁREA	CANTIDAD
Secretaría General	35
Dirección General	27
Dirección de Ejecución y Evaluación de Proyectos	13
Dirección de Estructuración de proyectos	9
Dirección de Intervención del Territorio	7
Planeación	2
Oficina Jurídica	2
Coordinación Regional Pacifico	2
Coordinación Regional Cuenca del Caguán y Piedemonte Caqueteño	2
Coordinación Regional Catatumbo	2
Oficina de Comunicaciones	1
Coordinación Regional Macarena Guaviare	1
Control Interno	1
TOTAL	104

Tabla 12. Distribución Tipificación de las llamadas por solicitud de área a contactar

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 junio de 2019:



Gráfica 2. Resultados Generales del chat

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

- 13 Chat en total ingresaron en el mes de junio de 2019 de los cuales se presentó 1 abandono y se atendieron 12 interacciones.

De las interacciones atendidas se relaciona a continuación la categorización de las mismas

- 6 Contacto Efectivo
 - 6 Pruebas de Funcionamiento.

TIIFICACIÓN	CANTIDAD
Chat atendido	6
Chat prueba	6
Chat abandonado	1
Total general	13

Tabla 13. Detalle Resultados chat

2.2.6 Resultado de canal video llamada

Durante el mes de junio de 2019, no se presentaron video llamadas por parte de los ciudadanos.

2.2.7 Envío de SMS

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

BASE A GESTIONAR:	ENTREGA ENVIÓ SMS JUN 2019
Responsable:	IQ OUTSOURCING
Total registros gestionados	409
Total mensajes enviados junio	4.090

FECHA DE ENVÍO	SMS
11/06/2019 12:00	Avanzan Obras PDET! En la vereda Filo la Virgen de El Tarra estrenan salón comunal, gracias al trabajo entre la comunidad y el Gobierno Nal
12/06/2019 12:00	En Tibú mejoramos las vías que comunican las veredas San Francisco y San Isidro. Avanza el PDET en Catatumbo



FECHA DE ENVÍO	SMS
13/06/2019 12:00	Los niños de la escuela de la vereda Playa en Orú este sábado recibirán un nuevo comedor y batería sanitaria en el marco de Obras PDET.
14/06/2019 12:00	De la mano con la comunidad, entregaremos mañana un salón comunal en la vereda El Progreso II de Tibú. La transformación ya empezó

Tabla 14. Detalle Envío SMS junio 2019

2.2.8 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de junio/19 se mantuvo activa la encuesta de satisfacción en los canales; telefónico y chat, a continuación se presentan los resultados para cada uno de ellos:

2.2.8.1 Resultados encuesta canal chat

En el canal de atención del Chat los ciudadanos realizaron siete (7) encuestas de Satisfacción de la calidad del servicio en el Chat, en el periodo comprendido del 1 al 30 de junio 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 15. Resultados encuesta chat

2.2.8.2 Resultados encuesta canal telefónico

En el mes de junio de 2019, un (5) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico y se tiene los siguientes resultados de satisfacción:

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

Tabla 16. Resultados encuesta chat



2.2.9 Actividades In House

Durante el mes de junio se realizaron las siguientes actividades:

- Verificación, reasignación y respuesta de PQRSD.
- Análisis de información de PQRSD en consolidado de registros.
- Seguimiento y control en aplicativo CMS para cierre de peticiones.
- Apoyo en actividades competentes al área de la coordinación de atención al ciudadano (Reuniones y capacitaciones).
- Administración de Aplicativo CMS.
- Asesoría a los funcionarios presencial y telefónico para el trámite de respuestas en el aplicativo CMS.
- Administración plataforma gestión PQRSD
- Administración service manager (Mesa de ayuda)
- Gestión de base de datos Matriz (Atención al Ciudadano)
- Registro, modificación y eliminación de registros de PQRSD
- Capacitación sobre mesa de ayuda y CMS (Aplicativo de PQRSD)
- Seguimiento a dependencias a cargo
- Consolidación información general del grupo Atención al Ciudadano
- Atención a ciudadanos de manera presencial y telefónica

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 90% del personal asociado a la campaña de ART, garantizando las cinco (5) horas de formación de acuerdo a las necesidades de la Operación.

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

- Brindar herramientas de manejo para los diferentes tipos de ciudadanos atendidos en la línea.
- Mejorar las capacidades de inteligencia emocional en los agentes.

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

DÍA	TEMA	LUGAR	DURACIÓN
7/06/2019	Como vamos IQ 2019	IQ Outsourcing	1 hora y 30 minutos
16/06/2019	Inteligencia emocional	IQ Outsourcing	2 Horas
17/06/2019	Inteligencia emocional	IQ Outsourcing	2 Horas
26/06/2019	Taller de escucha	IQ Outsourcing	30 minutos
27/06/2019	Taller de Muletillas	IQ Outsourcing	1 hora

Tabla 17 - 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 junio, se realizó auditoría 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 auditoría 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
	Tipificación

Tabla 18. Ítems Calidad Atención al ciudadano

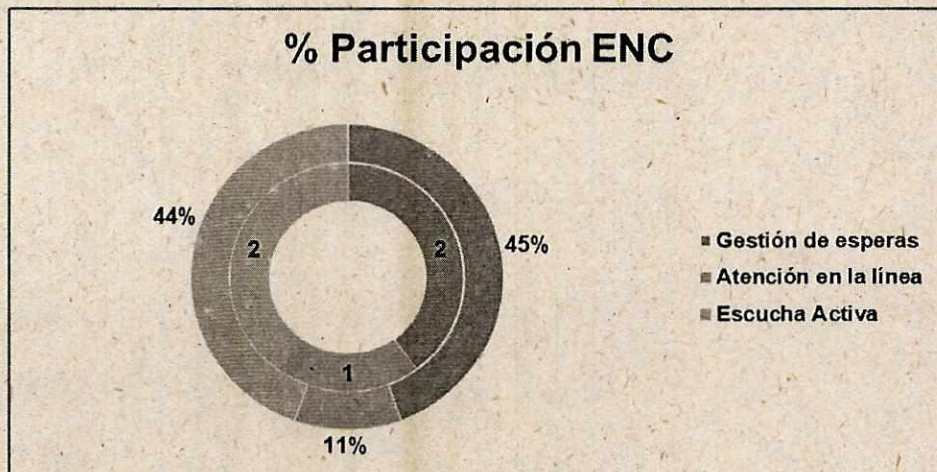
Para el mes de junio se realizaron 18 auditorías, promedio de seis (6) gestiones auditadas por agente, canal telefónico y chat, evidenciando los siguientes resultados:

NOMBRE AGENTE	MUESTRAS	% CALIDAD
Candy Katherine Blanco Galeano	8	100%
Angee Julieth García Garavito	6	99%
Benilda Rojas Jaimes	4	99%

Tabla 19. Resultados calidad atención al ciudadano

Las auditorías realizadas al canal telefónico y chat, no presentaron fallos en los errores críticos de negocio y usuario, solo se generó afectación en 3 Errores No Críticos afectando los ítems:

- Gestión de esperas (2) incidencias: Se solicita espera en línea al ciudadano y no se retoma en el tiempo establecido y/o no se hace uso correcto del Mute y/o Hold.
- Atención en la línea (1) Incidencia: No se contesta la llamada en los tiempos establecidos, no usa el guión de bienvenida y despedidas establecidas para ART.
- Escucha Activa (2) incidencia: Esta atento a la solicitud del ciudadano, identifica la petición del ciudadano o no responde coherentemente la petición del ciudadano



Gráfica 3. Tipología errores críticos y no críticos

Con el fin de disminuir las oportunidades de mejora, se continuarán realizando talleres y actividades para fortalecer las capacidades y habilidades de los agentes, y así brindar un servicio y atención al ciudadano excelente y satisfactorio.

5 ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Se reforzará desde el área de calidad el correcto uso del hold o mute en los casos en que sea necesario y las muletillas, como también, actividades de escucha, haciendo especial énfasis en los errores presentados:

- Hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al ciudadano, retomando en los tiempos establecidos.
- Está atento a la solicitud del ciudadano.
- Saluda con el guion establecido por la ART}
- Muletillas.



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

6 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de junio 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 43 segundos, teniendo una disminución significativa en comparación con el resultado del mes anterior.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 2 minutos 50 segundos, y para el Chat fue de 7 minutos con 41 segundos.



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: 15/07/2019

NOMBRE DEL SUPERVISOR: OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA

CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

CONTRATO / CONVENIO: OC 33693 - 2018

EXPEDIENTE ORFEO: 20196500036282

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 **\$ 24.140.056,85 VEINTICUATRO MILLONES CIENTO CUARENTA MIL CINCUENTA Y SEIS PESOS CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS M/CTE.**, una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos y obligaciones establecidos en el contrato.

Este pago corresponde al número 7 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.

Blbiana.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. IQ22779, por valor de **VEINTICUATRO MILLONES CIENTO CUARENTA MIL CINCUENTA Y SEIS PESOS CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS M/CTE. (\$24.140.056,85)**, 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
Razonación
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	155.326.197,92	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 | <input checked="" type="checkbox"/> | ORIGINAL |
| 2. Original Factura, Cuenta de Cobro o Documento Equivalente. | <input checked="" type="checkbox"/> | ORIGINAL |
| 3. Comprobante de ingreso del almacén. (Si Aplica) | <input type="checkbox"/> | COPIA FISICA |
| 4. Certificación de Pago Parafiscales y Seguridad Social último mes previo al pago. | <input checked="" type="checkbox"/> | COPIA FISICA |
| 5. Otros documentos que sean requisito para el pago estipulados en el Contrato. | <input type="checkbox"/> | 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.

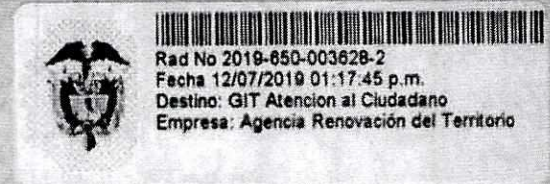
OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA

Bogotá D.C., julio 11 de 2019

IQ-ART-07-19

Señor:

OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO
Calle 99 No. 9A – 54 Torre 3 Piso 14.
Bogotá



Tema: Factura junio/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 junio/19.
- Certificado de aportes sociales y parafiscales emitido por el Revisor Fiscal.
- CD con las grabaciones de las interacciones del mes de junio/19.
- Informe de gestión del mes de junio/19.
- Certificación bancaria

Cordialmente,

Diana A. Moreno Garzón

DIANA ALEXANDRA MORENO GARZÓN
Coordinador de Operaciones
IQ Outsourcing SAS





iq
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT. 830039329 - 8

Régimen Común

Actividad CIIU: 6311

FACTURA DE VENTA No.

IQ22779

SEÑORES: AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO - ART CIUDAD: BOGOTA
 NIT: 901006886 FECHA: 10/07/2019
 DIRECCION: CARRERA 7 No. 32 - 24 CENTRO EMPRESARIAL SAN MARTIN TORRE SUR PISO 36 FECHA VENC: 2019-08-09
 CONTACTO: OSCAR PORRAS TELEFONO:

CANT.	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
0.00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	\$50,946.19	\$0.00
0.00	MAILING	\$26.85	\$0.00
4.090.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$24.78	\$101,350.20
1.00	ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS O INTERNET	\$2,212,043.03	\$2,212,043.03
0.00	HORA DESARROLLO	\$65,576.45	\$0.00
1.00	CARGO PRI (PRIMARY RATE INTERFACE)	\$495,696.00	\$495,696.00
63.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE FIJO A 018000	\$89.84	\$5,659.92
96.00	MINUTO DE CONEXIÓN INBOUND DE CELULAR A 018000	\$1,115.22	\$107,061.12
0.00	MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR	\$90.88	\$0.00
0.00	VIDEOLLAMADA CON AGENTE Y LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA O CON INTÉRPRETE EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	\$581.81	\$0.00
104.00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$24.78	\$2,577.12
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
			\$20,285,762.06

OBSERVACIONES:

Factura correspondiente al proceso de Junio/19.

SUB-TOTAL \$20,285,762.06
IVA 19.00 % \$3,854,294.79
TOTAL A PAGAR \$24,140,056.85



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.



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.

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

CERTIFICA QUE:

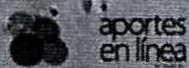
1. Para los efectos de esta certificación, he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos aconsejados por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia.
2. La auditoría de los estados financieros de la Compañía para la vigencia fiscal 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 enero y el 30 de junio 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 once (11) días del mes de mayo de 2019 a solicitud de la ADMINISTRACIÓN DE LA COMPAÑÍA.

YESICA PAOLA GAMBOA SIERRA
Revisor Fiscal
T.P. No. - 190685 - T

Miembro de
BDO AUDIT S.A.
99469-01-4048-19





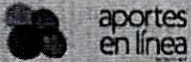
Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	#V	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Etiqueto SEMA e ICBF
NT 830039129	8	SHAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	BOGOTA	CARRERA 13A NO 28 34	BOGOTA-BOGOTA D.E.	3811990	

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION										
Periodo		Clave	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor	
2019-06	2019-07	442401431	874441875	2	2019/07/09	2019/07/09	BAHCO DE BOGOTA	0	\$1,529,435,800	

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 3)				3,867	\$968,483,100	\$0	\$0	\$968,483,100
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	370	\$151,554,100	\$0	\$0	\$151,554,100
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	503	\$142,618,900	\$0	\$0	\$142,618,900
OLD MUTUAL	230901	800,253,055	2	30	\$21,851,600	\$0	\$0	\$21,851,600
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1,690	\$380,063,500	\$0	\$0	\$380,063,500
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1,074	\$272,395,000	\$0	\$0	\$272,395,000
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				3,918	\$29,800,900	\$0	\$0	\$29,800,900
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	3,918	\$29,800,900	\$0	\$0	\$29,800,900
CCF (ADMINISTRADORAS: 24)				3,875	\$238,053,500	\$0	\$0	\$238,053,500
CAFABA	CCF38	890,270,275	9	2	\$70,100	\$0	\$0	\$70,100
CAJAMAG	CCF33	891,790,093	3	5	\$167,200	\$0	\$0	\$167,200
COFREM	CCF34	892,000,146	3	7	\$263,100	\$0	\$0	\$263,100
COMBARRANQUILLA	CCF04	890,102,002	2	70	\$2,925,800	\$0	\$0	\$2,925,800
CONFABOY	CCF10	891,890,213	8	6	\$247,400	\$0	\$0	\$247,400
CONFACA	CCF13	891,190,047	2	3	\$87,000	\$0	\$0	\$87,000
CONFACASAHARE	CCF65	844,003,392	6	2	\$67,600	\$0	\$0	\$67,600
CONFACAUCA	CCF14	891,500,182	0	2	\$66,800	\$0	\$0	\$66,800
CONFACESAR	CCF15	892,398,989	8	2	\$65,500	\$0	\$0	\$65,500
CONFACDA	CCF16	891,080,004	1	3	\$104,300	\$0	\$0	\$104,300
CONFAMA	CCF04	890,900,841	9	478	\$23,388,500	\$0	\$0	\$23,388,500
CONFAMILIAR GUAJIRA	CCF30	892,115,006	5	12	\$385,200	\$0	\$0	\$385,200
CONFAMILIAR HUELA	CCF32	891,180,008	2	6	\$196,000	\$0	\$0	\$196,000
CONFAMILIAR NARIÑO	CCF33	891,280,008	1	3	\$101,700	\$0	\$0	\$101,700
CONFAMILIAR RISAKALDIA	CCF44	891,480,000	1	16	\$654,600	\$0	\$0	\$654,600
COMPANDI	CCF37	890,303,208	3	260	\$16,119,800	\$0	\$0	\$16,119,800
COMPAORIENTE	CCF16	890,500,875	6	8	\$263,800	\$0	\$0	\$263,800
COMPASUCRE	CCF41	892,200,015	3	3	\$101,600	\$0	\$0	\$101,600
COMPENALCO CARTAGENA	CCF08	890,480,023	7	14	\$824,700	\$0	\$0	\$824,700
COMPENALCO QUIHINDO	CCF43	890,000,381	0	6	\$230,900	\$0	\$0	\$230,900
COMPENALCO SANTANDER	CCF40	890,201,578	7	400	\$16,947,100	\$0	\$0	\$16,947,100
COMPENALCO TOLIMA	CCF50	890,700,148	4	9	\$320,000	\$0	\$0	\$320,000
COMPENSAR	CCF24	860,066,942	7	2,449	\$174,321,000	\$0	\$0	\$174,321,000
CONFAMILIARES	CCF11	890,806,490	3	9	\$333,600	\$0	\$0	\$333,600
EPS (ADMINISTRADORAS: 25)				3,973	\$291,357,300	\$0	\$0	\$291,357,300
ALIANZA SALUD EPS (ANTES COLMEDICA)	EPS001	830,113,831	8	37	\$7,796,900	\$0	\$0	\$7,796,900
AMBUQ	ESSC74	818,000,140	0	1	\$33,600	\$0	\$0	\$33,600
ASMET SALUD EPS SAS	ESSC62	900,935,126	7	1	\$217,700	\$0	\$0	\$217,700
CAJACOMI ATLANTICO	CCFC39	890,102,044	1	4	\$221,600	\$0	\$0	\$221,600
CAPITAL SALUD	EPSC34	900,298,372	9	28	\$1,584,400	\$0	\$0	\$1,584,400
CONFACUNDI	CCFC31	890,045,804	7	4	\$137,400	\$0	\$0	\$137,400
CONFAMILIAR GUAJIRA	CCFC23	892,115,006	5	1	\$33,700	\$0	\$0	\$33,700
CONFAMILIAR HUELA	CCFC24	891,180,008	2	1	\$33,200	\$0	\$0	\$33,200
CONFAMILIAR NARIÑO	CCFC17	891,280,008	1	1	\$33,900	\$0	\$0	\$33,900



Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	DV	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Telefono	Exonerado SENA e ICMF
HT 830039129	8	IMAGE QUALITY OUTSOURCHING 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		
Período	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Límite	Pago	Banco	Días Mora	Valor
2019-06	2019-07	467691a39	5494431875	E	2019/07/09	2019/07/09	BANCO DE BOGOTA	0	\$1,554,635,300

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
COMFAORIENTE	CCFC50	890,500,875	6	1	\$33,600	\$0	\$0	\$33,600
COMFENALCO VALLE	EPS012	890,303,093	5	31	\$1,302,200	\$0	\$0	\$1,302,200
COMPARTA	ESSC33	804,002,105	0	5	\$207,000	\$0	\$0	\$207,000
COMPENSAR	EPS008	840,066,942	7	627	\$52,585,900	\$0	\$0	\$52,585,900
CONVIDA	EPSG22	899,999,107	9	8	\$640,600	\$0	\$0	\$640,600
COOMEVA	EPS016	805,000,427	1	169	\$9,930,200	\$0	\$0	\$9,930,200
COOSALUD MOVILIDAD	ESSC24	900,226,715	3	23	\$926,900	\$0	\$0	\$926,900
CRUZ BLANCA	EPS023	830,009,783	0	72	\$5,018,400	\$0	\$0	\$5,018,400
EMESAHUR	ESSC18	901,021,565	8	25	\$1,092,200	\$0	\$0	\$1,092,200
EPS ECCOPOS S.A.S	ESSC91	901,093,846	0	1	\$33,600	\$0	\$0	\$33,600
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	623	\$44,863,300	\$0	\$0	\$44,863,300
FAMESANAR	EPS017	830,003,564	7	552	\$39,200,400	\$0	\$0	\$39,200,400
FOSYGA	MHN001	901,037,916	1	7	\$518,900	\$0	\$0	\$518,900
FOSYGA RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN	MHN002	901,037,916	1	1	\$57,300	\$0	\$0	\$57,300
MEDIMAS EPS	EPS044	901,097,473	5	130	\$7,647,700	\$0	\$0	\$7,647,700
MEDIMAS MOVILIDAD	EPS045	901,097,473	5	2	\$81,300	\$0	\$0	\$81,300
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	7	10	\$423,300	\$0	\$0	\$423,300
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	287	\$16,527,900	\$0	\$0	\$16,527,900
NUEVA EPS MOVILIDAD	EPS041	900,156,264	2	2	\$207,200	\$0	\$0	\$207,200
S.O.S. SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A.	EPS018	808,001,157	2	79	\$4,842,200	\$0	\$0	\$4,842,200
SALUD MIA EPS	EPS046	900,914,254	1	9	\$368,700	\$0	\$0	\$368,700
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	488	\$29,154,800	\$0	\$0	\$29,154,800
SALUDVIDA	EPS033	830,074,184	5	4	\$218,800	\$0	\$0	\$218,800
SALUDVIDA S.A. EPS MOVILIDAD	EPSG33	830,074,184	5	1	\$36,500	\$0	\$0	\$36,500
SANTITAS	EPS005	800,251,440	6	708	\$64,252,400	\$0	\$0	\$64,252,400
SAVIA SALUD	EPS040	900,504,350	0	24	\$1,093,600	\$0	\$0	\$1,093,600
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				57	\$16,163,200	\$0	\$0	\$16,163,200
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	57	\$16,163,200	\$0	\$0	\$16,163,200
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				57	\$10,777,300	\$0	\$0	\$10,777,300
SENA	PASENA	899,999,034	1	57	\$10,777,300	\$0	\$0	\$10,777,300
TOTAL				3973	\$1,554,635,300	\$0	\$0	\$1,554,635,300

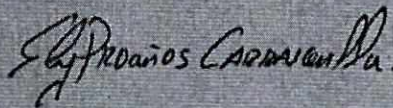
EL BANCO DE BOGOTA

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 16 de Mayo de 2019, a solicitud del interesado, con destino a quien interese.

Atentamente,



Elcy Proaños
Gerencia de Soporte Postventa
Banco de Bogota