



**BPM CONSULTING SAS**  
 NIT. 900011395-6  
 CR 17 164 25  
 Bogotá, D.C., Bogotá  
 TEL: 6017569094  
 facturacion@bpmconsulting.com.co  
<https://www.bpmconsulting.com.co/>

**CUFE**

5145423c149cca9c1d8d3706ba154914b9a50e3ba34f6a3ac6bb7a32ea77d171693ba4e83a13aa6843a8ddc3885d31b8

**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**

SBPM - 1597

**CLIENTE:** UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA

JURIDICA DEL ESTADO

NIT: 900507741-1

DIRECCIÓN: CR 7 75 66 P 2 3

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 2558955

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica – Otros

**FECHA DE EXPEDICIÓN:** 14/08/2023 08:52 AM**FECHA DE VENCIMIENTO:** 13/09/2023**FECHA DE VALIDACIÓN DIAN:** 14/08/2023 03:45 PM**DOCUMENTO ORIGEN:** 111560\_062023**FORMA DE PAGO:** Crédito**MEDIO DE PAGO:** Instrumento no definido**TIPO DE OPERACIÓN:** 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio	0.60	3,875,000.00	2,325,000.00	441,750.00	2,766,750.00
2	IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	0.30	159,000.00	47,700.00	9,063.00	56,763.00
3	IT-BPO-26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office	0.27	3,867,100.00	1,044,117.00	198,382.23	1,242,499.23
4	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo	0.30	49,000.00	14,700.00	2,793.00	17,493.00
5	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	0.30	43,017.42	12,905.23	2,451.99	15,357.22
6	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a larga distancia nacional	15.00	30.00	450.00	85.50	535.50

Impuestos:	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	3,444,872.23
Impuesto				Subtotal Base Gravable:	3,444,872.23
IVA	3,444,872.23	19%	654,525.72	IVA:	654,525.72
				Total Impuestos:	654,525.72
				Total + Impuestos:	4,099,397.95
				<b>Valor Total:</b>	<b>4,099,397.95</b>

CUATRO MILLONES NOVENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

**Información Adicional:**

FACTURACIÓN OC. 111560 JUNIO 2023

#\$12-10-00-003;111560-2023;laura.bernal@defensajuridica.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta  
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica – Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas  
entre usted y sus clientes!*

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSSINESS

## CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

**BPM CONSULTING SAS.** Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los once (11) días del mes de julio de 2023.

**LILIANA FERRO FERRO**  
**REVISORA FISCAL**  
**BPM CONSULTING**  
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ  
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T

**NORBERTO DUARTE MONSALVE**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**BPM CONSULTING**  
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	900011395-6	BPM CONSULTING SAS		carrera 17 # 164 -25	7569094	norberto.duarte@bpmconsulting.com.co
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
SUCURSAL	A - Más de 200 cot	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	
<b>EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD</b>						
SI						

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLADOS	UPC
					1305	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2023-07	2023-06	E	11/07/2023	69195722	\$700.577.300	

**TOTALES POR SUBSISTEMAS**

TOTALES SALUD													
Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
CCFC33	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE	901543761-5	238.000	0	0	0	0	0	0	0	238.000	2	
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A.	830113831-0	1.910.100	0	0	0	0	0	0	0	1.910.100	11	
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	15.334.000	0	0	0	0	0	0	0	15.334.000	179	
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	34.776.900	0	0	0	0	0	0	0	34.776.900	330	
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	22.491.100	0	0	0	0	0	0	0	22.491.100	253	
EPS010	EPS Sura	800088702-2	9.580.800	0	0	0	0	0	0	0	9.580.800	114	
EPS012	Comfenalco Valle EPS	890303093-5	46.400	0	0	0	0	0	0	0	46.400	1	
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	20.674.300	0	0	0	0	0	0	0	20.674.300	241	
EPS018	Serv. Occ. Salud - EPS	805001157-2	162.600	0	0	0	0	0	0	0	162.600	2	
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	9.691.200	0	0	0	0	0	0	0	9.691.200	108	
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264-2	1.308.400	0	0	0	0	0	0	0	1.308.400	16	
EPS042	EPS COOSALUD	900226715-3	143.600	0	0	0	0	0	0	0	143.600	2	
EPS048	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	352.500	0	0	0	0	0	0	0	352.500	5	
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	1.737.000	0	0	0	0	0	0	0	1.737.000	21	
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	833.700	0	0	0	0	0	0	0	833.700	8	
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565-8	93.000	0	0	0	0	0	0	0	93.000	1	
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715-3	590.100	0	0	0	0	0	0	0	590.100	7	
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126-7	266.300	0	0	0	0	0	0	0	266.300	4	

TOTALES PENSIÓN													
Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados	
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739-0	111.938.100	0	0	365.200	365.200	0	0	0	112.668.500	337	
230301	Porvenir	800224808-8	223.629.000	0	0	782.000	782.000	0	0	0	225.193.000	670	
230901	Old Mutual	800253055-2	719.000	0	0	0	0	0	0	0	719.000	3	
231001	Colfondos	800227940-6	52.044.400	0	0	396.600	396.600	0	0	0	52.837.600	133	
25-14	Colpensiones	900336004-7	58.401.600	0	0	484.800	741.000	0	0	0	59.627.400	129	

TOTALES RIESGOS LABORALES															
Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-4	Vida Colpatria S.A.	860002183-9	14.447.200				14.447.200	0	0	14.447.200			144.472	14.447.200	1286

DATOS DEL APORTANTE						EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	
NI	900011395-6	BPM CONSULTING SAS	carrera 17 # 164 -25	7569094	norberto.duarte@bpmconsulting.com.co	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
SUCURSAL	A - Más de 200 cot	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					1305	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2023-07	2023-06	E	11/07/2023	69195722	\$700.577.300	

TOTALES CAJAS							
Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF03	Comfenalco Antioquia	890900842-6	2.347.200	0	0	2.347.200	28
CCF06	Combarranquilla	890102002-2	2.155.300	0	0	2.155.300	29
CCF09	Comp. Fliar Cartage	890480110-1	689.800	0	0	689.800	7
CCF10	Comfaboy	891800213-8	337.600	0	0	337.600	4
CCF11	Comp Fliar Caldas	890806490-5	186.000	0	0	186.000	2
CCF13	Comfaca	891190047-2	186.000	0	0	186.000	2
CCF14	Comfacauca	891500182-0	268.200	0	0	268.200	4
CCF16	Comfacor	891080005-1	279.000	0	0	279.000	3
CCF24	Compensar Caja	860066942-7	100.631.000	0	0	100.631.000	1127
CCF29	Caja Fliar Choco	891600091-8	93.000	0	0	93.000	1
CCF30	Caja Fliar La Guajira	892115006-5	186.000	0	0	186.000	2
CCF32	Comfamiliar Huila	891180008-2	511.200	0	0	511.200	5
CCF33	Caja Fliar Magdalena	891780093-3	579.100	0	0	579.100	7
CCF34	Cofrem	892000146-3	329.400	0	0	329.400	4
CCF35	Caja Fliar Nariño	891280008-1	372.000	0	0	372.000	4
CCF37	Comfanorte	890500516-3	747.600	0	0	747.600	8
CCF40	Comfenalco Santander	890201578-7	428.500	0	0	428.500	5
CCF41	Caja Fliar Sucre	892200015-5	279.000	0	0	279.000	3
CCF43	Comfenalco Quindio	890000381-0	106.200	0	0	106.200	2
CCF44	Comfamiliar Risaralda	891480000-1	186.000	0	0	186.000	2
CCF50	Comfenalco	890700148-4	186.000	0	0	186.000	3
CCF57	Comfamiliar Andi	890303208-5	995.600	0	0	995.600	13
CCF63	Comfamiliar Putumayo	891200337-8	93.000	0	0	93.000	1
CCF64	Cajasai	892400320-5	93.000	0	0	93.000	1
CCF67	Comfiar - Arauca	800219488-4	186.000	0	0	186.000	2
CCF68	Comcaja - Campesina	800231969-4	232.500	0	0	232.500	3
CCF69	Comfacasanare	844003392-8	186.000	0	0	186.000	2

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
<b>SENA</b>				
793.800	0	0	793.800	3
<b>ICBF</b>				
1.190.600	0	0	1.190.600	3
<b>ESAP</b>				
<b>MEN</b>				

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	18	120.230.000	120.230.000
Pensión	5	451.045.500	451.045.500
Riesgos Laborales	1	14.447.200	14.447.200
CCF	27	112.870.200	112.870.200
ESAP	0	0	0
ICBF	1	1.190.600	1.190.600
MEN	0	0	0
SENA	1	793.800	793.800
<b>TOTALES</b>	<b>53</b>	<b>700.577.300</b>	<b>700.577.300</b>

## “INFORME DE GESTIÓN CAMPAÑA ANDJE 2023”

**Periodo:** 23 al 30 de junio de 2023

Orden de Compra N° 111560 del 16 junio de 2023



**ÍNDICE:**

**1 Contenido**

ÍNDICE .....	2
1. INTRODUCCIÓN .....	3
2 GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN ANDJE .....	4
2.1 OBJETIVO .....	4
3 ADHERENCIA.....	4
4 SEGUIMIENTO ANS.....	7
5 INDICADORES DE GESTIÓN .....	5
6 INDICADORES CREACION DE MANTIS DEL MES .....	6
7 TIPO DE CONSULTA CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO.....	6

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto en el mes de junio de 2023 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N° 111560 de 2023 suscrita entre Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE y Bpm Consulting BPO.

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y el público en general, a través de la línea de atención no presencial 7945844

## 2 Gestión Sistema de Información ANDJE

### 2.1 Objetivo

Presentar los resultados y principales indicadores de la gestión del servicio de BPO para la campaña ANDJE Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, durante el periodo comprendido del 23 al 30 de junio del 2023, la cual inició la operación el 23 de junio con 2 agentes los cuales estuvieron en capacitación los días 23- 26 - 27 por parte del cliente en la entidad.

El 26 de junio ingresaron dos agentes para así completar la planta de personal correspondiente a 3 agentes en sitio y uno en la entidad compradora.

Los agentes estuvieron de manera alterna en la Entidad y en Sitio para las capacitaciones de producto y plataforma.

## 3 Adherencia

A continuación, se especifica la adherencia por porcentaje al turno promedio del mes de junio el cual fue del 100% y se relaciona el resultado por agente.

ID	NOMBRE DE AGENTE	%ADHERENCIA
39678137	ROCIO CAMELO PERILLA	100%
1024602570	YIREDT YAJANIA VARGAS LEON	100%
1022940226	LEIDY TATIANA GONZALEZ SIERRA	100%
1018497235	DIANA CAROLINA CELIS MORA	100%

Imagen 1



#### 4 Indicadores de gestión

A continuación, se muestra el resumen del comportamiento de la gestión ANDJE para el canal telefónico desde el 23 al 30 de junio de 2023, periodo en el cual se recibieron 125 llamadas de las cuales se atendieron 60, obteniendo así un nivel de atención del 61%, y se atendieron 53 llamadas dentro del umbral antes de 40 segundos, obteniendo un nivel de servicio de 57% con un TMO (Tiempo promedio de llamada), 3:41 minutos.

FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONADAS	ATENDIDAS_UMBRAL	NDA	NDS	TMO
2023-06-27	1	1	0	1	100%	100%	0:00:19
2023-06-28	60	27	33	23	45%	38%	0:05:15
2023-06-29	33	21	12	19	64%	58%	0:05:28
2023-06-30	31	11	20	10	35%	33%	0:03:43
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>60</b>	<b>65</b>	<b>53</b>	<b>61%</b>	<b>57%</b>	<b>0:03:41</b>

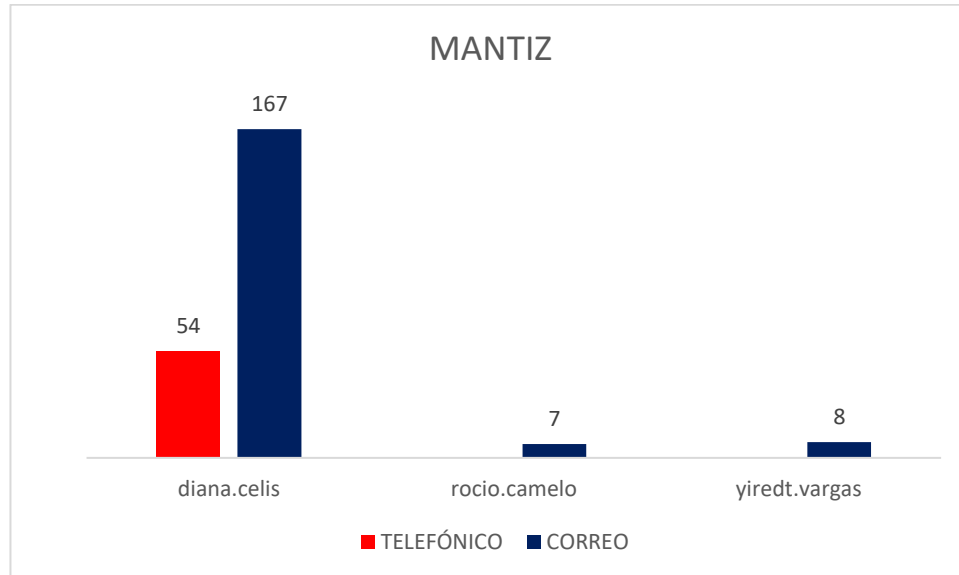
Imagen 2

#### 5 Indicadores Creación de Mantis del mes junio

A través del centro de contacto, en junio de 2023 se crearon 236 mantis de los cuales 54 fueron por llamadas y 182 por correos.

AGENTE	TELEFÓNICO	CORREO	TOTAL GENERAL
diana.celis	54	167	221
rocio.camelo		7	7
yiredt.vargas		8	8
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>54</b>	<b>182</b>	<b>236</b>

Imagen 3

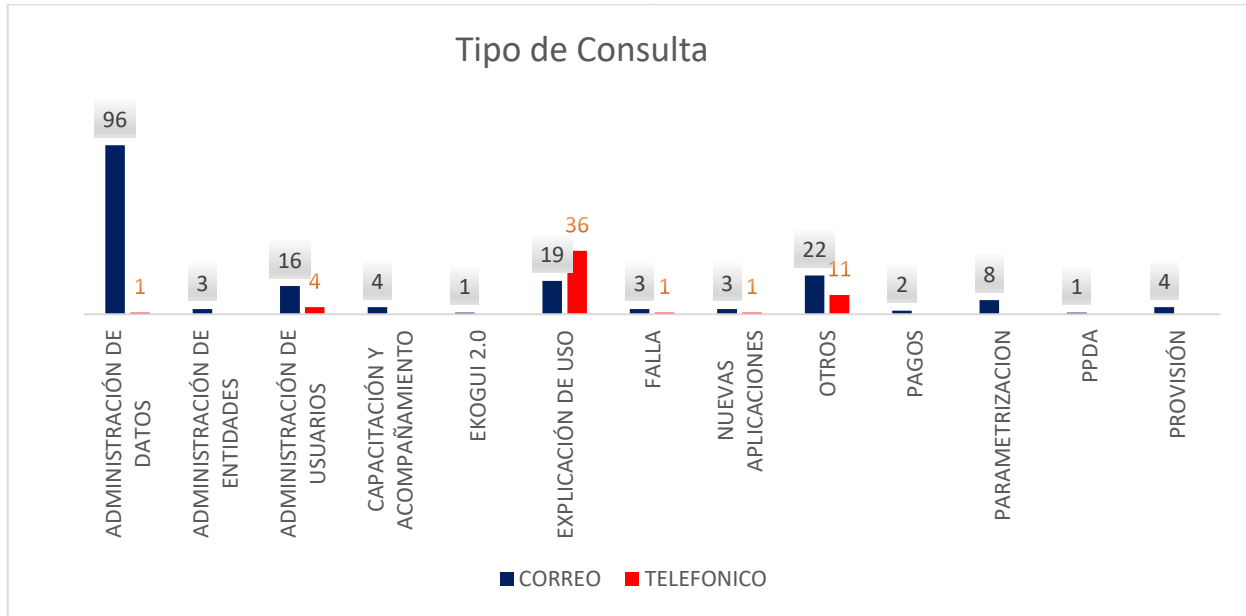


Grafica 1

## 6 Tipo de consulta canal de atención Correo Electrónico

TIPO DE CONSULTA	CORREO	TELEFONICO	TOTAL GENERAL
ADMINISTRACIÓN DE DATOS	96	1	97
ADMINISTRACIÓN DE ENTIDADES	3		3
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	16	4	20
CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	4		4
EKOGUI 2.0	1		1
EXPLICACIÓN DE USO	19	36	55
FALLA	3	1	4
NUEVAS APLICACIONES	3	1	4
OTROS	22	11	33
PAGOS	2		2
PARAMETRIZACION	8		8
PPDA	1		1
PROVISIÓN	4		4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>182</b>	<b>54</b>	<b>236</b>

Imagen 4



Grafica 2

Cordialmente,

Carolina Hernandez Galviz  
Supervisora Bpo





# CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:</b>										<b>FECHA:</b>	24	8	2023	
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA:</b>		BPM CONSULTING SERVICES												
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:</b>		9.000.113.956			<b>No. DE CONTRATO / ORDEN DE COMPRA Y AÑO:</b>			111560 - 2023		<b>OTROSI No.</b>		N/A		
<b>DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:</b>					Dirección de Gestión de Información									
<b>TIPO DE PERSONA:</b>		JURÍDICA			<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:</b>				2023400080700001E					
<b>OBJETO DEL CONTRATO:</b>		Prestación de servicios de centro de contacto para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. El proveedor deberá prestar servicios en las condiciones y conforme lo establece el Acuerdo Marco de Precios de servicios de BPO II CCE-025-AMP-2021												
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO:</b>		16/06/2023		<b>FECHA DE INICIO:</b>			23/06/2023			<b>FECHA DE FIN:</b>		24/07/2024		
<b>MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	X	<b>No. DE CDP:</b>		11023		<b>No. DE RP:</b>		23023		
<b>CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)</b>														
<b>ADICIÓN</b>		<b>PRÓRROGA</b>		<b>ADICIÓN Y/O PRÓRROGA</b>		<b>OTRA (indique cuál)</b>		<b>No. de AUTORIZACIÓN VIGENCIA FUTURA (Si aplica)</b>			223 DE 2023			
<b>INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:</b>					<b>¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:</b>					SI	X	NO		
<b>PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL</b>					<b>FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:</b>					21/06/2023				
<b>ASEGURADORA:</b>		Chubb seguros Colombia S.A.			<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		70723		<b>ANEXO:</b>		0			
<b>AMPARO(S)</b>					<b>VALOR DEL CONTRATO</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>			
1	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO				259999999.6		38999999.94		16/06/2023		24/07/2025			
2	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES				259999999.6		12999999.98		16/06/2023		24/07/2027			
3	CALIDAD DEL SERVICIO				259999999.6		25999999.96		16/06/2023		24/07/2025			
4														
<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL</b>					<b>¿Requiere póliza de RCE?</b>		SI	NO	X	<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		<b>ANEXO</b>		
<b>AMPAROS(S)</b>					<b>% del valor del contrato</b>		<b>SMMLV</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>	
1														
2														
3														
<b>2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:</b>														
<b>NÚMERO DE PAGO</b>		1	<b>FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO</b>		<b>NÚMERO:</b>		SBPM-1597		<b>PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO</b>		JUNIO DE 2023			
		<b>PAGOS TOTAL</b>		<b>FECHA:</b>		14/08/2023								
<b>BANCO:</b>		BANCOLOMBIA			<b>No. DE CUENTA:</b>		59645410178			<b>CORRIENTE:</b>		X	<b>AHORROS:</b>	
<b>DEDUCCIONES DE RENTA:</b>														
<b>DEPENDIENTES</b>		<b>CREDITO HIPOTECARIO</b>		<b>MEDICINA PREPAGADA</b>				<b>AFC</b>		<b>AFPV</b>				
<b>3. SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO A LA FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:</b>														
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>					259.999.999,61									
<b>VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:</b>					0,00									
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>					<b>259.999.999,61</b>									
<b>VALOR PAGADO A LA FECHA:</b>					0,00									
<b>VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:</b>					0,00									
<b>VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:</b>					4.099.397,95									
<b>VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:</b>					<b>255.900.601,66</b>									
<b>VALIDACIÓN VALORES:</b>					<b>CORRECTO</b>									
<b>4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:</b>														
<b>CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APORTE DE DOCUMENTOS SOPORTE</b>														
En calidad de supervisor del contrato y con el fin de certificar el cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con las obligaciones contractuales para el presente periodo o producto, lo cual conlleva a autorizar el respectivo pago, certifico que he verificado la información y los documentos relacionados en los literales presentados a continuación:												<b>¿CUMPLE?</b>		
												<b>(marque con una 'X')</b>		
												<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>

## CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>Factura electrónica o cuenta de cobro:</b> ¿Se validó la factura (cuenta de cobro) en sus atributos de: número de factura (o de la cuenta de cobro), nombre e identificación del contratista, fecha de generación, fecha del periodo cobrado, valor total cobrado, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Soporte del cargue de la factura electrónica:</b> ¿Se validó el cargue de la factura en el sistema establecido para ello: nombre e identificación del contratista, número de factura cargada, fecha de cargue de la factura, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva (SECOP I, SECOP II)</b> ¿Se verificó que el informe de ejecución que soporta el pago correspondiente al periodo certificado o producto entregado, se encuentra cargado en la respectiva plataforma de Colombia Compra Eficiente?			X
<b>Contratación con cargo a recursos BID,</b> Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva SECOP II, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOP II respectivo?. No aplica para el primer pago.			X
<b>Expediente virtual del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia:</b> ¿Se verificó que los documentos que soportan la ejecución del contrato y el pago correspondiente al periodo certificado o al producto entregado se encuentran dentro del expediente del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia?	X		
<b>Matriz de riesgos (cuando aplique): marque con una x</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
¿Se verificó la matriz de riesgos asociados con la etapa de contractual?	X		
¿Se materializó algún riesgo en el periodo? (En caso positivo, amplíe la información en informe dirigido al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual).		X	
<b>CUMPLIMIENTO DE PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:</b>			
<b>D. Persona natural: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado. El monto de cada uno de los aportes en la planilla se ajusta a la base de liquidación correspondiente al valor del contrato.	<b>PLANILLA DE PAGO SEGURIDAD SOCIAL No:</b>		
	<b>MES:</b>		
<b>FECHA DE PAGO:</b>			
<b>E. Persona jurídica: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado.  El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, el SENA, el ICBF y las Cajas de Compensación Familiar.	<b>CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS</b>		
	<b>SI</b>	REVISOR FISCAL	
<b>FECHA DE LA CERTIFICACION:</b>			11/07/2023
F. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del objeto contractual es:	<b>ESCALA:</b>		
	EXCELENTE = 5		
<b>5. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS:¿CUMPLE? (marque con una 'X')</b>			
"Informe de actividades (GC-F-09) ¿Se verificó el informe de actividades presentado por el contratista, validando el siguiente contenido: nombre e identificación del contratista, fecha de emisión, número del contrato, fecha del periodo del informe o producto a remunerar, cumplimiento de las obligaciones para el periodo certificado y/o presentación de entregables, firma del contratista y firma del supervisor del contrato? " o presentó otro documento en el cual se permita evidenciar el cumplimiento?	X		
<b>6. ESTADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b>			
<b>% DE AVANCE FÍSICO PROGRAMADO:</b>	2%	<b>% DE AVANCE FÍSICO REAL:</b>	2%
<b>7. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>			
<b>8. Descripción breve de los informes, o entregables, o actividades realizadas por el contratista. (describa las actividades realizadas por el contratista en el periodo o producto entregado, añada hoja aparte si el espacio no alcanza, en tal caso deberá firmar la hoja adicional)</b>			
Las agentes de servicio recibieron las capacitaciones por parte del equipo de trabajo de soporte de la Agencia y se radicaron 236 casos en el aplicativo mantis. Se presenta informe de gestión del 23 al 30 de junio de 2023.			
<b>9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:</b>			
En mi calidad de supervisor(a) del contrato arriba indicado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades para el periodo o producto certificado y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.			
<b>10. DATOS DEL SUPERVISOR:</b>			
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	Laura Bernal Bermudez		
<b>CARGO:</b>	Dirección de Gestión de la información		
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:laura.bernal@defensajuridica.gov.co">laura.bernal@defensajuridica.gov.co</a>		
<b>FIRMA:</b>			



**Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante**

Usuario Solicitante: MHdsgonzal      Dexty Shirley Gonzalez Galeano  
 Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 12-10-00      UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO  
 Fecha y Hora Sistema: 2023-09-19-12:04 p. m.

**ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL**

Número:	305122923	Fecha Registro:	2023-09-11	Unidad / Subunidad ejecutora:	12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada	Nro Obligación:	87123	Comprobante Contable de la Generación:		
Fecha Máxima Pago:	2023-09-13	Código de Referencia:	04500193600305122923		Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00
Valor Bruto:	4.099.397,95	Valor Deducciones:	269.251,00		Valor Neto:	3.830.146,95	Saldo x Pagar:	0,00

**VALORES PAGADOS**

TRM Pago		Valor Bruto	4.099.397,95	Valor Deducciones	269.251,00	Valor Neto	3.830.146,95	Moneda Base Compra		Valor MBC	
----------	--	-------------	--------------	-------------------	------------	------------	--------------	--------------------	--	-----------	--

**REINTEGROS**

Números		No Recauda:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00
Reintegrado Neto Pesos:			0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00
Reintegrado Neto Moneda:			0,00

**TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO**

Identificación:	900011395	Razón Social:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	Medio de Pago:	Abono en cuenta
-----------------	-----------	---------------	---	----------------	-----------------

**CUENTA BANCARIA**

Número:	59645410178	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Corriente	Estado:	Activa
---------	-------------	--------	------------------	-------	-----------	---------	--------

**TESORERIA**

**DOCUMENTO SOPORTE**

13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	Número:	533	Tipo:	ORDEN DE PAGO	Fecha:	2023-09-11
--	---------	-----	-------	---------------	--------	------------

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

**ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS**

DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN / A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE												
	Nación	10	CSF	4.099.397,95	0,00	4.099.397,95				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	137.795,00	137.795,00	
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	98.179,00	98.179,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	33.277,00	33.277,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA						
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO	
12-10-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN	1-2 - ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2023-09-05	4.099.397,95	05 NINGUNO	Pagada	

---

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)





**BPM CONSULTING SAS**  
 NIT. 900011395-6  
 CR 17 164 25  
 Bogotá, D.C., Bogotá  
 TEL: 6017569094  
 facturacion@bpmconsulting.com.co  
<https://www.bpmconsulting.com.co/>

**CUFE**

2356782772e152d8e00576105df7108bf999eb07e798e8c175906cb6e3ee2c89ec10463ed5fed09965b5fc3aa6548b27

**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**

SBPM - 1598

**CLIENTE:** UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA

JURIDICA DEL ESTADO

NIT: 900507741-1

DIRECCIÓN: CR 7 75 66 P 2 3

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 2558955

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica – Otros

**FECHA DE EXPEDICIÓN:** 14/08/2023 08:59 AM**FECHA DE VENCIMIENTO:** 13/09/2023**FECHA DE VALIDACIÓN DIAN:** 14/08/2023 03:46 PM**DOCUMENTO ORIGEN:** 111560\_072023**FORMA DE PAGO:** Crédito**MEDIO DE PAGO:** Instrumento no definido**TIPO DE OPERACIÓN:** 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio	3.00	3,875,000.00	11,625,000.00	2,208,750.00	13,833,750.00
2	IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	3.00	159,000.00	477,000.00	90,630.00	567,630.00
3	IT-BPO-26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1.00	3,867,100.00	3,867,100.00	734,749.00	4,601,849.00
4	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo	3.00	49,000.00	147,000.00	27,930.00	174,930.00
5	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	3.00	43,017.42	129,052.26	24,519.93	153,572.19
6	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a larga distancia nacional	15.00	30.00	450.00	85.50	535.50

Impuestos:	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	16,245,602.26
Impuesto				Subtotal Base Gravable:	16,245,602.26
IVA	16,245,602.26	19%	3,086,664.43	IVA:	3,086,664.43
				Total Impuestos:	3,086,664.43
				Total + Impuestos:	19,332,266.69
				<b>Valor Total:</b>	<b>19,332,266.69</b>

DIECINUEVE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS CON SESENTA Y NUEVE CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

**Información Adicional:**

FACTURACIÓN OC. 111560 JULIO 2023

#\$12-10-00-003;111560-2023;laura.bernal@defensajuridica.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta  
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica – Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	900011395-6	BPM CONSULTING SAS		carrera 17 # 164 -25	7569094	norberto.duarte@bpmconsulting.com.co
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
SUCURSAL	A - Más de 200 cot	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	
<b>EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD</b>						
SI						

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					1258	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2023-08	2023-07	E	08/08/2023	69982339	\$683.687.200	

**TOTALES POR SUBSISTEMAS**

TOTALES SALUD													
Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
CCFC33	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE	901543761-5	293.800	0	0	0	0	0	0	0	293.800	3	
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A.	830113831-0	1.156.900	0	0	0	0	0	0	0	1.156.900	10	
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	14.733.600	0	0	0	0	0	0	0	14.733.600	174	
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	34.761.100	0	0	0	0	0	0	0	34.761.100	311	
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	22.412.300	0	0	0	0	0	0	0	22.412.300	247	
EPS010	EPS Sura	800088702-2	8.806.800	0	0	0	0	0	0	0	8.806.800	106	
EPS012	Comfenalco Valle EPS	890303093-5	46.400	0	0	0	0	0	0	0	46.400	1	
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	20.263.000	0	0	0	0	0	0	0	20.263.000	239	
EPS018	Serv. Occ. Salud - EPS	805001157-2	162.600	0	0	0	0	0	0	0	162.600	2	
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	9.247.700	0	0	0	0	0	0	0	9.247.700	104	
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264-2	1.251.700	0	0	0	0	0	0	0	1.251.700	16	
EPS042	EPS COOSALUD	900226715-3	162.600	0	0	0	0	0	0	0	162.600	2	
EPS048	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	361.900	0	0	0	0	0	0	0	361.900	5	
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	1.625.600	0	0	0	0	0	0	0	1.625.600	18	
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	877.800	0	0	0	0	0	0	0	877.800	9	
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565-8	93.000	0	0	0	0	0	0	0	93.000	1	
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715-3	633.300	0	0	0	0	0	0	0	633.300	7	
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126-7	192.800	0	0	0	0	0	0	0	192.800	3	

TOTALES PENSIÓN													
Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados	
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739-0	109.574.000	0	0	404.800	404.800	0	0	0	110.383.600	325	
230301	Porvenir	800224808-8	219.470.200	0	0	676.300	676.300	0	0	0	220.822.800	644	
230901	Old Mutual	800253055-2	975.200	0	0	0	0	0	0	0	975.200	3	
231001	Colfondos	800227940-6	49.416.200	0	0	343.100	343.100	0	0	0	50.102.400	125	
25-14	Colpensiones	900336004-7	58.280.000	0	0	487.400	752.400	0	0	0	59.519.800	127	

TOTALES RIESGOS LABORALES															
Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-4	Vida Colpatria S.A.	860002183-9	14.186.200				14.186.200	0	0	14.186.200			141.862	14.186.200	1239

DATOS DEL APORTANTE					
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	900011395-6	BPM CONSULTING SAS	carrera 17 # 164 -25	7569094	norberto.duarte@bpmconsulting.com.co
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
SUCURSAL	A - Más de 200 cot	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					1258	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2023-08	2023-07	E	08/08/2023	69982339	\$683.687.200	

TOTALES CAJAS							
Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF03	Comfenalco Antioquia	890900842-6	2.292.600	0	0	2.292.600	28
CCF06	Combarranquilla	890102002-2	2.001.500	0	0	2.001.500	27
CCF09	Comp. Fliar Cartage	890480110-1	604.200	0	0	604.200	6
CCF10	Comfaboy	891800213-8	325.200	0	0	325.200	4
CCF11	Comp Fliar Caldas	890806490-5	186.000	0	0	186.000	2
CCF13	Comfaca	891190047-2	186.000	0	0	186.000	2
CCF14	Comfacauca	891500182-0	418.200	0	0	418.200	4
CCF16	Comfacor	891080005-1	279.000	0	0	279.000	3
CCF24	Compensar Caja	860066942-7	96.844.000	0	0	96.844.000	1081
CCF29	Caja Fliar Choco	891600091-8	93.000	0	0	93.000	1
CCF30	Caja Fliar La Guajira	892115006-5	182.300	0	0	182.300	3
CCF32	Comfamiliar Huila	891180008-2	508.100	0	0	508.100	5
CCF33	Caja Fliar Magdalena	891780093-3	627.200	0	0	627.200	6
CCF34	Cofrem	892000146-3	329.400	0	0	329.400	4
CCF35	Caja Fliar Nariño	891280008-1	372.000	0	0	372.000	4
CCF37	Comfanorte	890500516-3	747.600	0	0	747.600	8
CCF40	Comfenalco Santander	890201578-7	329.400	0	0	329.400	4
CCF41	Caja Fliar Sucre	892200015-5	279.000	0	0	279.000	3
CCF43	Comfenalco Quindio	890000381-0	143.400	0	0	143.400	2
CCF44	Comfamiliar Risaralda	891480000-1	180.400	0	0	180.400	3
CCF50	Comfenalco	890700148-4	149.600	0	0	149.600	3
CCF57	Comfamiliar Andi	890303208-5	956.800	0	0	956.800	12
CCF63	Comfamiliar Putumayo	891200337-8	93.000	0	0	93.000	1
CCF64	Cajasai	892400320-5	27.900	0	0	27.900	1
CCF65	Cafamaz - Amazonas	800003122-6	18.600	0	0	18.600	1
CCF67	Comfiar - Arauca	800219488-4	186.000	0	0	186.000	2
CCF68	Comcaja - Campesina	800231969-4	312.900	0	0	312.900	4
CCF69	Comfacasanare	844003392-8	186.000	0	0	186.000	2

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
<b>SENA</b>				
702.000	0	0	702.000	2
<b>ICBF</b>				
1.053.000	0	0	1.053.000	2
<b>ESAP</b>				
<b>MEN</b>				

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	18	117.082.900	117.082.900
Pensión	5	441.803.800	441.803.800
Riesgos Laborales	1	14.186.200	14.186.200
CCF	28	108.859.300	108.859.300
ESAP	0	0	0
ICBF	1	1.053.000	1.053.000
MEN	0	0	0
SENA	1	702.000	702.000
<b>TOTALES</b>	<b>54</b>	<b>683.687.200</b>	<b>683.687.200</b>

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	900011395-6	BPM CONSULTING SAS		carrera 17 # 164 -25	7569094	norberto.duarte@bpmconsulting.com.co
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
SUCURSAL	A – Más de 200 cot	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2023-08	2023-07	E	08/08/2023	69982339	1258	0
					\$683.687.200	

PAGADA



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas  
entre usted y sus clientes!*

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSSINESS

## CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

**BPM CONSULTING SAS.** Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los once (11) días del mes de julio de 2023.

**LILIANA FERRO FERRO**  
**REVISORA FISCAL**  
**BPM CONSULTING**  
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ  
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T

**NORBERTO DUARTE MONSALVE**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**BPM CONSULTING**  
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

**F B B 5 A B B F A 1 5 F 1 4 8 5**

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTA a los 7 días del mes de Junio de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

**DIRECTOR GENERAL**

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado

## “INFORME DE GESTIÓN CAMPAÑA ANDJE 2023”

**Periodo:** 01 al 31 de julio de 2023

Orden de Compra N° 111560 del 16 junio de 2023



## ÍNDICE:

### 1 Contenido

ÍNDICE .....	2
1. INTRODUCCIÓN .....	3
2 GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN ANDJE .....	4
2.1 OBJETIVO.....	4
3 ADHERENCIA.....	4
4 INDICADORES DE GESTIÓN .....	5
6 INDICADORES CREACION DE MANTIS DEL MES .....	6
7 TIPO DE CONSULTA CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO.....	7



## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto en el mes de julio de 2023 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N° 111560 de 2023 suscrita entre Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE y Bpm Consulting BPO.

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y el público en general, a través de la línea de atención no presencial 7945844

## 2 Gestión Sistema de Información ANDJE

### 2.1 Objetivo

Presentar los resultados y principales indicadores de la gestión del servicio de BPO para la campaña ANDJE Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, durante el periodo comprendido del 01 al 31 de julio del 2023.

El 04 de julio la agente Diana Celis presenta la renuncia al finalizar la tarde, para el día 05 de julio ingresa a capacitación a la Entidad el agente técnico Johan Alexander Arias quien cubre esa novedad.

Los agentes para el mes de julio siguieron de manera alterna en la Entidad y en Sitio para las capacitaciones de producto.

## 3 Adherencia

A continuación, se especifica la adherencia por porcentaje al turno promedio del mes de julio el cual fue del 100% y se relaciona el resultado por agente.

ID	NOMBRE DE AGENTE	%ADHERENCIA
39678137	ROCIO CAMELO PERILLA	100%
1024602570	YIREDT YAJANIA VARGAS LEON	100%
1022940226	LEIDY TATIANA GONZALEZ SIERRA	100%
1018497235	DIANA CAROLINA CELIS MORA	10%
1030658311	ARIAS OVALLE JOHAN ALEXANDER	90%

Imagen 1

- Para el mes de julio no se presentan novedades con el personal

#### 4 Indicadores de gestión

A continuación, se muestra el resumen del comportamiento de la gestión ANDJE para el canal telefónico desde el 01 al 31 de julio de 2023, periodo en el cual se recibieron 577 llamadas de las cuales se atendieron 501, obteniendo así un nivel de atención del 88%, y se atendieron 462 llamadas dentro del umbral antes de 40 segundos, obteniendo un nivel de servicio de 81% con un TMO (Tiempo promedio de llamada), 7:43 minutos.

FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONADAS	ATENDIDAS_UMBRAL	NDA %	NDS %	TMO
2023-07-04	41	22	19	18	54	44	0:04:51
2023-07-05	35	28	7	23	80	66	0:08:13
2023-07-06	30	21	9	18	70	60	0:05:49
2023-07-07	29	24	5	21	83	72	0:08:10
2023-07-10	24	20	4	20	83	83	0:07:01
2023-07-11	41	37	4	30	90	73	0:08:09
2023-07-12	41	32	9	27	78	66	0:07:00
2023-07-13	30	23	7	22	77	73	0:07:52
2023-07-14	14	13	1	10	93	71	0:09:46
2023-07-17	35	33	2	32	94	91	0:05:59
2023-07-18	22	22	0	22	100	100	0:08:30
2023-07-19	15	14	1	14	93	93	0:05:49
2023-07-21	27	27	0	26	100	96	0:10:31
2023-07-24	31	28	3	26	90	84	0:08:07
2023-07-25	35	33	2	33	94	94	0:06:21
2023-07-26	43	43	0	43	100	100	0:06:42
2023-07-27	32	31	1	28	97	88	0:07:38
2023-07-28	23	22	1	21	96	91	0:10:04
2023-07-31	29	28	1	28	97	97	0:09:59
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>577</b>	<b>501</b>	<b>76</b>	<b>462</b>	<b>88</b>	<b>81</b>	<b>0:07:43</b>

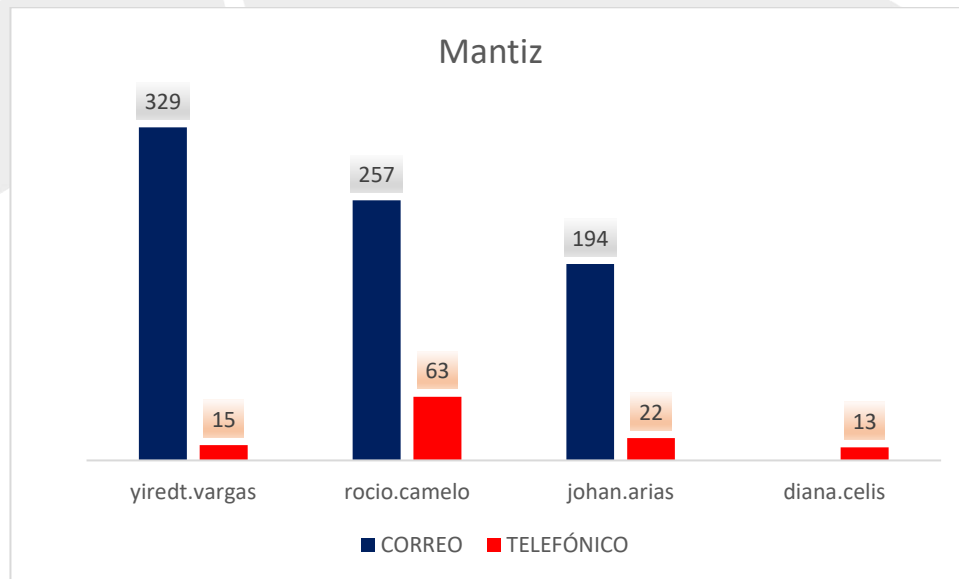
Imagen 2

## 5 Indicadores Creación de Mantis del mes julio

A través del centro de contacto, en julio de 2023 se crearon 893 mantis de los cuales 113 fueron por llamadas y 780 por correos.

AGENTE	CORREO	TELEFÓNICO	TOTAL GENERAL
yiredt.vargas	329	15	344
rocio.camelo	257	63	320
johan.arias	194	22	216
diana.celis		13	13
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>780</b>	<b>113</b>	<b>893</b>

Imagen 3



Grafica 1

## 6 Tipo de consulta canal de atención Correo Electrónico

TIPO DE CONSULTA	CORREO	TELEFONICO	TOTAL GENERAL
ADMINISTRACIÓN DE DATOS	366	8	374
EXPLICACIÓN DE USO	96	59	155
OTROS	96	24	120
FALLA	91	5	96
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	44	5	49
CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	34		34
PARAMETRIZACION	22		22
PROVISIÓN	16	1	17
CONSULTAS	6	10	16
PAGOS	2	1	3
ADMINISTRACIÓN DE ENTIDADES	2		2
PPDA	2		2
CONTROL DE CAMBIOS	1		1
EKOGUI 2.0	1		1
NUEVAS APLICACIONES	1		1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>780</b>	<b>113</b>	<b>893</b>

Imagen 4



Grafica 2

Cordialmente,

Carolina Hernandez Galviz  
Supervisora Bpo





# CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:</b>										<b>FECHA:</b>	28	8	2023	
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA:</b>		BPM CONSULTING SERVICES												
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:</b>		9.000.113.956			<b>No. DE CONTRATO / ORDEN DE COMPRA Y AÑO:</b>			111560 - 2023		<b>OTROSI No.</b>		N/A		
<b>DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:</b>					Dirección de Gestión de Información									
<b>TIPO DE PERSONA:</b>		JURÍDICA			<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:</b>				2023400080700001E					
<b>OBJETO DEL CONTRATO:</b>		Prestación de servicios de centro de contacto para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. El proveedor deberá prestar servicios en las condiciones y conforme lo establece el Acuerdo Marco de Precios de servicios de BPO II CCE-025-AMP-2021												
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO:</b>		16/06/2023		<b>FECHA DE INICIO:</b>			23/06/2023			<b>FECHA DE FIN:</b>		24/07/2024		
<b>MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	X	<b>No. DE CDP:</b>		11023		<b>No. DE RP:</b>		23023		
<b>CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)</b>														
<b>ADICIÓN</b>		<b>PRÓRROGA</b>		<b>ADICIÓN Y/O PRÓRROGA</b>		<b>OTRA (indique cuál)</b>		<b>No. de AUTORIZACIÓN VIGENCIA FUTURA (Si aplica)</b>			223 DE 2023			
<b>INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:</b>					<b>¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:</b>					SI	X	NO		
<b>PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL</b>					<b>FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:</b>					21/06/2023				
<b>ASEGURADORA:</b>		Chubb seguros Colombia S.A.			<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		70723		<b>ANEXO:</b>		0			
<b>AMPARO(S)</b>					<b>VALOR DEL CONTRATO</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>			
1	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO				259999999.6		38999999.94		16/06/2023		24/07/2025			
2	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES				259999999.6		12999999.98		16/06/2023		24/07/2027			
3	CALIDAD DEL SERVICIO				259999999.6		25999999.96		16/06/2023		24/07/2025			
4														
<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL</b>					<b>¿Requiere póliza de RCE?</b>		SI	NO	X	<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		<b>ANEXO</b>		
<b>AMPAROS(S)</b>					<b>% del valor del contrato</b>		<b>SMMLV</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>	
1														
2														
3														
<b>2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:</b>														
<b>NÚMERO DE PAGO</b>		2		<b>FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO</b>		<b>NÚMERO:</b>		SBPM-1598		<b>PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO</b>		JULIO DE 2023		
		<b>PAGOS TOTAL</b>				<b>FECHA:</b>		14/08/2023						
<b>BANCO:</b>		BANCOLOMBIA			<b>No. DE CUENTA:</b>		59645410178			<b>CORRIENTE:</b>		X	<b>AHORROS:</b>	
<b>DEDUCCIONES DE RENTA:</b>														
<b>DEPENDIENTES</b>				<b>CREDITO HIPOTECARIO</b>				<b>MEDICINA PREPAGADA</b>				<b>AFC</b>		
												<b>AFPV</b>		
<b>3. SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO A LA FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:</b>														
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>					259.999.999,61									
<b>VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:</b>					0,00									
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>					<b>259.999.999,61</b>									
<b>VALOR PAGADO A LA FECHA:</b>					4.099.397,95									
<b>VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:</b>					0,00									
<b>VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:</b>					19.332.266,69									
<b>VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:</b>					<b>236.568.334,97</b>									
<b>VALIDACIÓN VALORES:</b>					<b>CORRECTO</b>									
<b>4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:</b>														
<b>CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APORTE DE DOCUMENTOS SOPORTE</b>														
En calidad de supervisor del contrato y con el fin de certificar el cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con las obligaciones contractuales para el presente periodo o producto, lo cual conlleva a autorizar el respectivo pago, certifico que he verificado la información y los documentos relacionados en los literales presentados a continuación:												<b>¿CUMPLE?</b>		
												<b>(marque con una 'X')</b>		
												<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>



## CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>Factura electrónica o cuenta de cobro:</b> ¿Se validó la factura (cuenta de cobro) en sus atributos de: número de factura (o de la cuenta de cobro), nombre e identificación del contratista, fecha de generación, fecha del periodo cobrado, valor total cobrado, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Soporte del cargue de la factura electrónica:</b> ¿Se validó el cargue de la factura en el sistema establecido para ello: nombre e identificación del contratista, número de factura cargada, fecha de cargue de la factura, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva (SECOP I, SECOP II)</b> ¿Se verificó que el informe de ejecución que soporta el pago correspondiente al periodo certificado o producto entregado, se encuentra cargado en la respectiva plataforma de Colombia Compra Eficiente?			X
<b>Contratación con cargo a recursos BID,</b> Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva SECOP II, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOP II respectivo?. No aplica para el primer pago.		X	
<b>Expediente virtual del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia:</b> ¿Se verificó que los documentos que soportan la ejecución del contrato y el pago correspondiente al periodo certificado o al producto entregado se encuentran dentro del expediente del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia?	X		
<b>Matriz de riesgos (cuando aplique): marque con una x</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
¿Se verificó la matriz de riesgos asociados con la etapa de contractual?	X		
¿Se materializó algún riesgo en el periodo? (En caso positivo, amplíe la información en informe dirigido al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual).		X	
<b>CUMPLIMIENTO DE PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:</b>			
<b>D. Persona natural: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado. El monto de cada uno de los aportes en la planilla se ajusta a la base de liquidación correspondiente al valor del contrato.	<b>PLANILLA DE PAGO SEGURIDAD SOCIAL No:</b>		
	<b>MES:</b>		
<b>E. Persona jurídica: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado.  El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, el SENA, el ICBF y las Cajas de Compensación Familiar.	<b>FECHA DE PAGO:</b>		
	<b>CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS</b>		
	<b>SI</b>	REVISOR FISCAL	
	<b>FECHA DE LA CERTIFICACION:</b>		
	11/07/2023		
F. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del objeto contractual es:	<b>ESCALA:</b>		
	EXCELENTE = 5		
<b>5. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS:¿CUMPLE? (marque con una 'X')</b>			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
"Informe de actividades (GC-F-09) ¿Se verificó el informe de actividades presentado por el contratista, validando el siguiente contenido: nombre e identificación del contratista, fecha de emisión, número del contrato, fecha del periodo del informe o producto a remunerar, cumplimiento de las obligaciones para el periodo certificado y/o presentación de entregables, firma del contratista y firma del supervisor del contrato? " o presentó otro documento en el cual se permita evidenciar el cumplimiento?	X		
<b>6. ESTADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b>			
<b>% DE AVANCE FÍSICO PROGRAMADO:</b>	9,7%	<b>% DE AVANCE FÍSICO REAL:</b>	9,7%
<b>7. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>			
<b>8. Descripción breve de los informes, o entregables, o actividades realizadas por el contratista. (describa las actividades realizadas por el contratista en el periodo o producto entregado, añada hoja aparte si el espacio no alcanza, en tal caso deberá firmar la hoja adicional)</b>			
Las agentes de servicio radicarón 893 casos en el aplicativo mantis, de los cuales 113 fueron por llamadas y 780 fueron por correo. Se presenta informe de gestión del 1 al 31 de julio de 2023.			
<b>9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:</b>			
En mi calidad de supervisor(a) del contrato arriba indicado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades para el periodo o producto certificado y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.			
<b>10. DATOS DEL SUPERVISOR:</b>			
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	Laura Bernal Bermudez		
<b>CARGO:</b>	Dirección de Gestión de la información		
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:laura.bernal@defensajuridica.gov.co">laura.bernal@defensajuridica.gov.co</a>		
<b>FIRMA:</b>			





**Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante**

Usuario Solicitante: Mhdsgonzal      Dexty Shirley Gonzalez Galeano  
 Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 12-10-00      UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO  
 Fecha y Hora Sistema: 2023-09-22-9:58 a. m.

**ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL**

Número:	305130423	Fecha Registro:	2023-09-11	Unidad / Subunidad ejecutora:	12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada	Nro Obligación:	87223	Comprobante Contable de la Generación:		
Fecha Máxima Pago:	2023-09-13	Código de Referencia:	04500193600305130423		Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00
Valor Bruto:	19.332.266,69	Valor Deducciones:	1.269.757,00		Valor Neto:	18.062.509,69	Saldo x Pagar:	0,00

**VALORES PAGADOS**

TRM Pago		Valor Bruto	19.332.266,69	Valor Deducciones	1.269.757,00	Valor Neto	18.062.509,69	Moneda Base Compra		Valor MBC	
----------	--	-------------	---------------	-------------------	--------------	------------	---------------	--------------------	--	-----------	--

**REINTEGROS**

Números		No Recauda:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00
Reintegrado Neto Pesos:			0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00
Reintegrado Neto Moneda:			0,00

**TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO**

Identificación:	900011395	Razón Social:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	Medio de Pago:	Abono en cuenta
-----------------	-----------	---------------	---	----------------	-----------------

**CUENTA BANCARIA**

Número:	59645410178	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Corriente	Estado:	Activa
---------	-------------	--------	------------------	-------	-----------	---------	--------

**TESORERIA**

**DOCUMENTO SOPORTE**

13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	Número:	534	Tipo:	ORDEN DE PAGO	Fecha:	2023-09-11
--	---------	-----	-------	---------------	--------	------------

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

**ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS**

DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN / A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE												
	Nación	10	CSF	19.332.266,69	0,00	19.332.266,69				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	649.824,00	649.824,00	
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	463.000,00	463.000,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	156.933,00	156.933,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA						
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO	
12-10-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN	1-2 - ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2023-09-05	19.332.266,69	05 NINGUNO	Pagada	

---

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



**BPM CONSULTING SAS**  
 NIT. 900011395-6  
 CR 17 164 25  
 Bogotá, D.C., Bogotá  
 TEL: 6017569094  
 facturacion@bpmconsulting.com.co  
<https://www.bpmconsulting.com.co/>



**CUFE**

a5b4ebbdca91ac79b9ede33de7c6056920b11e2414af52b16eb00fa5bccad98e094b7c8539d725f9b0b397394658675c

**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**

SBPM - 1886

**CLIENTE:** UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA

JURIDICA DEL ESTADO

NIT: 900507741-1

DIRECCIÓN: CR 7 75 66 P 2 3

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 2558955

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica – Otros

**FECHA DE EXPEDICIÓN:** 18/09/2023 02:56 PM

**FECHA DE VENCIMIENTO:** 18/10/2023

**FECHA DE VALIDACIÓN DIAN:** 18/09/2023 03:16 PM

**DOCUMENTO ORIGEN:** 111560\_082023

**FORMA DE PAGO:** Crédito

**MEDIO DE PAGO:** Instrumento no definido

**TIPO DE OPERACIÓN:** 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio	2.97	3,875,000.00	11,508,750.00	2,186,662.50	13,695,412.50
2	IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	3.00	159,000.00	477,000.00	90,630.00	567,630.00
3	IT-BPO-26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1.00	3,867,100.00	3,867,100.00	734,749.00	4,601,849.00
4	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo	3.00	49,000.00	147,000.00	27,930.00	174,930.00
5	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	3.00	43,017.42	129,052.26	24,519.93	153,572.19
6	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a larga distancia nacional	15.00	30.00	450.00	85.50	535.50
7	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a celular	36.00	23.00	828.00	157.32	985.32

Impuestos:	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	16,130,180.26
Impuesto				Subtotal Base Gravable:	16,130,180.26
IVA	16,130,180.26	19%	3,064,734.25	IVA:	3,064,734.25
				Total Impuestos:	3,064,734.25
				Total + Impuestos:	19,194,914.51
				Valor Total:	19,194,914.51

Diecinueve millones ciento noventa y cuatro mil novecientos catorce con cincuenta y uno centavos - Moneda: COP - Peso colombiano

**Información Adicional:**

FACTURACIÓN OC. 111560 AGOSTO 2023

#\$12-10-00-003;111560-2023;laura.bernal@defensajuridica.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta  
 RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:  
 R-99-PN - No aplica – Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

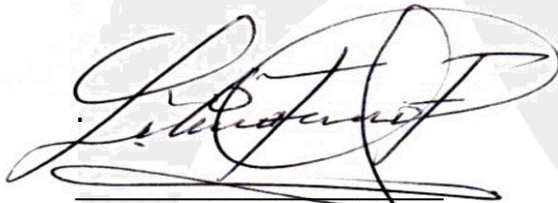
BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09

## CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

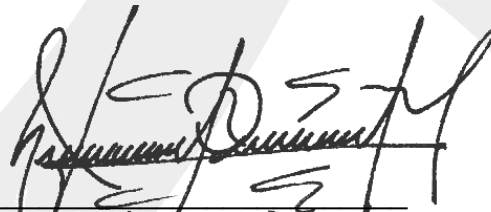
**BPM CONSULTING SAS.** Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los cinco (05) días del mes de septiembre de 2023.



**LILIANA FERRO FERRO**  
**REVISORA FISCAL**  
**BPM CONSULTING**

C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ  
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T



**NORBERTO DUARTE MONSALVE**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**BPM CONSULTING**

C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

F B B 5 A B B F A 1 5 F 1 4 8 5

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTA a los 7 días del mes de Junio de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

**DIRECTOR GENERAL**

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado



**Informe de gestión del servicio**

# Proyecto:

## Agencia Nacional de la Defensa Jurídica del Estado

Periodo: 01 al 31 de agosto de 2023

Orden de Compra N° 111560 del 16 junio de 2023



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

## ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN ANDJE .....	4
2.1 OBJETIVO .....	4
2.2 NOVEDADES .....	4
3. ADHERENCIA .....	4
4. INDICADORES DE GESTIÓN .....	5
5. INDICADORES CREACION DE MANTIS DEL MES .....	5
6. TIPO DE CONSULTA CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO .....	7

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto en el mes de agosto de 2023 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N° 111560 de 2023 suscrita entre Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE y Bpm Consulting BPO.

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y el público en general, a través de la línea de atención no presencial 7945844



## 2 Gestión Sistema de Información ANDJE

### 2.1 Objetivo

Presentar los resultados y principales indicadores de la gestión del servicio de BPO para la campaña ANDJE Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, durante el periodo comprendido del 01 al 31 de agosto del 2023.

### 2.2 Novedades

Se presenta incapacidad del agente Yiredt Yajania Vargas León los días 08, 09, 10 y 11 de agosto, no se cubre ausencia.

## 3 Adherencia

A continuación, se especifica la adherencia por porcentaje al turno promedio del mes de agosto el cual fue del 100% y se relaciona el resultado por agente.

ID	NOMBRE DE AGENTE	%ADHERENCIA
39678137	ROCIO CAMELO PERILLA	100%
1024602570	YIREDT YAJANIA VARGAS LEON	90%
1022940226	LEIDY TATIANA GONZALEZ SIERRA	100%
1030658311	ARIAS OVALLE JOHAN ALEXANDER	100%

Imagen 1

#### 4 Indicadores de gestión

A continuación, se muestra el resumen del comportamiento de la gestión ANDJE para el canal telefónico desde el 01 al 31 de agosto de 2023, periodo en el cual se recibieron 599 llamadas de las cuales se atendieron 563, obteniendo así un nivel de atención del 93,99%, y se atendieron 538 llamadas dentro del umbral antes de 40 segundos, obteniendo un nivel de servicio de 89,82% con un TMO (Tiempo promedio de llamada), 07:07 minutos.

FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONADAS	ATENDIDAS_UMBRAL	NDA %	NDS %	TMO
2023-08-01	25	22	3	22	88,00	88,00	0:10:00
2023-08-02	23	23	0	22	100,00	95,65	0:08:44
2023-08-03	30	27	3	25	90,00	83,33	0:10:19
2023-08-04	12	11	1	8	91,67	66,67	0:11:45
2023-08-08	47	43	4	39	91,49	82,98	0:05:06
2023-08-09	29	28	1	27	96,55	93,10	0:05:43
2023-08-10	52	43	9	39	82,69	75,00	0:06:53
2023-08-11	15	15	0	15	100,00	100,00	0:14:59
2023-08-14	30	24	6	19	80,00	63,33	0:11:09
2023-08-15	32	32	0	30	100,00	93,75	0:07:43
2023-08-16	31	28	3	28	90,32	90,32	0:07:22
2023-08-17	20	19	1	19	95,00	95,00	0:03:49
2023-08-18	16	15	1	14	93,75	87,50	0:08:12
2023-08-22	32	32	0	32	100,00	100,00	0:04:55
2023-08-23	37	36	1	35	97,30	94,59	0:07:36
2023-08-24	32	32	0	32	100,00	100,00	0:05:07
2023-08-25	13	13	0	13	100,00	100,00	0:05:52
2023-08-28	30	30	0	30	100,00	100,00	0:06:16
2023-08-29	18	18	0	18	100,00	100,00	0:05:40
2023-08-30	42	39	3	38	92,86	90,48	0:06:49
2023-08-31	33	33	0	33	100,00	100,00	0:04:02
<b>Total General</b>	<b>599</b>	<b>563</b>	<b>36</b>	<b>538</b>	<b>93,99%</b>	<b>89,82%</b>	<b>0:07:07</b>

Imagen 2

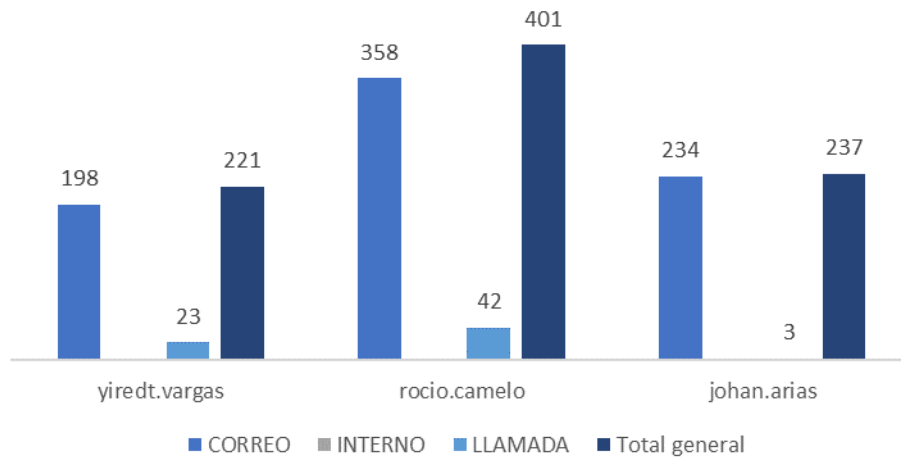
#### 5 Indicadores Creación de Mantis del mes agosto

A través del centro de contacto, se crearon 859 solicitudes por el aplicativo de mantiz, los cuales fueron recibidos por el canal telefónico: 68 llamadas, canal interno: 1 y canal correo electrónico: 790.

AGENTE	CORREO	INTERNO	LLAMADA	Total general
johan.arias	234		3	237
rocio.camelo	358	1	42	401
yiredt.vargas	198		23	221
<b>Total general</b>	<b>790</b>	<b>1</b>	<b>68</b>	<b>859</b>

Imagen 3

### MANTIZ

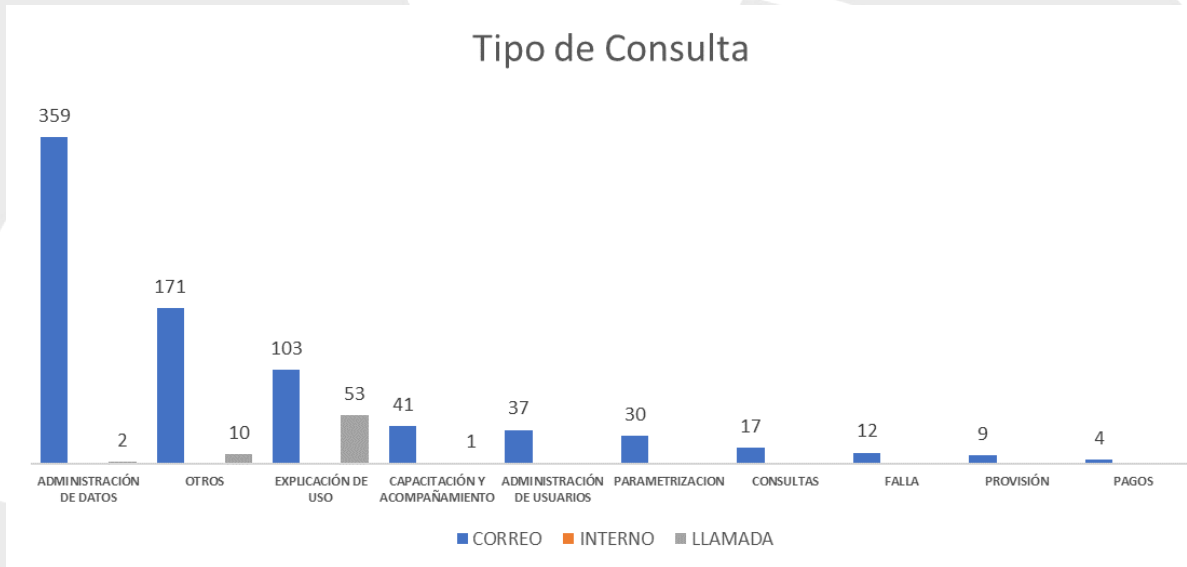


Grafica 1

## 6 Tipo de consulta canal de atención Correo Electrónico

Tipo de consulta	CORREO	INTERNO	LLAMADA	Total general
ADMINISTRACIÓN DE DATOS	359		2	361
OTROS	171		10	181
EXPLICACIÓN DE USO	103	1	53	157
CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	41		1	42
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	37			37
PARAMETRIZACION	30			30
CONSULTAS	17			17
FALLA	12			12
PROVISIÓN	9			9
PAGOS	4			4
ADMINISTRACIÓN DE ENTIDADES	3			3
NUEVAS APLICACIONES	1		2	3
PPDA	2			2
EKOGUI 2.0	1			1
<b>Total general</b>	<b>790</b>	<b>1</b>	<b>68</b>	<b>859</b>

Imagen 4



Grafica 2

Cordialmente,



Melva Dorely Pirajan Cañon  
Supervisora Bpo



# CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:</b>										<b>FECHA:</b>		26	9	2023	
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA:</b>		BPM CONSULTING SERVICES													
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:</b>		9.000.113.956			<b>No. DE CONTRATO / ORDEN DE COMPRA Y AÑO:</b>			111560 - 2023		<b>OTROSI No.</b>		N/A			
<b>DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:</b>					Dirección de Gestión de Información										
<b>TIPO DE PERSONA:</b>		JURÍDICA			<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:</b>				2023400080700001E						
<b>OBJETO DEL CONTRATO:</b>		Prestación de servicios de centro de contacto para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. El proveedor deberá prestar servicios en las condiciones y conforme lo establece el Acuerdo Marco de Precios de servicios de BPO II CCE-025-AMP-2021													
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO:</b>		16/06/2023		<b>FECHA DE INICIO:</b>			23/06/2023			<b>FECHA DE FIN:</b>		24/07/2024			
<b>MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	X	<b>No. DE CDP:</b>		11023		<b>No. DE RP:</b>		23023			
<b>CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)</b>															
<b>ADICIÓN</b>		<b>PRÓRROGA</b>		<b>ADICIÓN Y/O PRÓRROGA</b>		<b>OTRA (indique cuál)</b>			<b>No. de AUTORIZACIÓN VIGENCIA FUTURA (Si aplica)</b>			223 DE 2023			
<b>INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:</b>					<b>¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:</b>					SI	X	NO			
<b>PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL</b>					<b>FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:</b>					21/06/2023					
<b>ASEGURADORA:</b>		Chubb seguros Colombia S.A.			<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>			70723		<b>ANEXO:</b>		0			
<b>AMPARO(S)</b>					<b>VALOR DEL CONTRATO</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>				
1	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO				259999999.6		38999999.94		16/06/2023		24/07/2025				
2	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES				259999999.6		12999999.98		16/06/2023		24/07/2027				
3	CALIDAD DEL SERVICIO				259999999.6		25999999.96		16/06/2023		24/07/2025				
4															
<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL</b>					<b>¿Requiere póliza de RCE?</b>		SI	NO	X	<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		<b>ANEXO</b>			
<b>AMPAROS(S)</b>					<b>% del valor del contrato</b>		<b>SMMLV</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>		
1															
2															
3															
<b>2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:</b>															
<b>NÚMERO DE PAGO</b>		3		<b>FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO</b>			<b>NÚMERO:</b>		SBPM-1886		<b>PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO</b>		AGOSTO DE 2023		
		<b>PAGOS TOTAL</b>					<b>FECHA:</b>		18/09/2023						
<b>BANCO:</b>		BANCOLOMBIA			<b>No. DE CUENTA:</b>			59645410178			<b>CORRIENTE:</b>		X	<b>AHORROS:</b>	
<b>DEDUCCIONES DE RENTA:</b>															
<b>DEPENDIENTES</b>		<b>CREDITO HIPOTECARIO</b>			<b>MEDICINA PREPAGADA</b>			<b>AFC</b>		<b>AFPV</b>					
<b>3. SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO A LA FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:</b>															
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>					259.999.999,61										
<b>VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:</b>					0,00										
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>					<b>259.999.999,61</b>										
<b>VALOR PAGADO A LA FECHA:</b>					23.431.664,64										
<b>VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:</b>					0,00										
<b>VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:</b>					19.194.914,51										
<b>VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:</b>					<b>217.373.420,46</b>										
<b>VALIDACIÓN VALORES:</b>					<b>CORRECTO</b>										
<b>4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:</b>															
<b>CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APORTE DE DOCUMENTOS SOPORTE</b>															
En calidad de supervisor del contrato y con el fin de certificar el cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con las obligaciones contractuales para el presente periodo o producto, lo cual conlleva a autorizar el respectivo pago, certifico que he verificado la información y los documentos relacionados en los literales presentados a continuación:												<b>¿CUMPLE?</b> (marque con una 'X')			
												<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	

## CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>Factura electrónica o cuenta de cobro:</b> ¿Se validó la factura (cuenta de cobro) en sus atributos de: número de factura (o de la cuenta de cobro), nombre e identificación del contratista, fecha de generación, fecha del periodo cobrado, valor total cobrado, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Soporte del cargue de la factura electrónica:</b> ¿Se validó el cargue de la factura en el sistema establecido para ello: nombre e identificación del contratista, número de factura cargada, fecha de cargue de la factura, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva (SECOP I, SECOP II)</b> ¿Se verificó que el informe de ejecución que soporta el pago correspondiente al periodo certificado o producto entregado, se encuentra cargado en la respectiva plataforma de Colombia Compra Eficiente?			X
<b>Contratación con cargo a recursos BID,</b> Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva SECOP II, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOP II respectivo?. No aplica para el primer pago.		X	
<b>Expediente virtual del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia:</b> ¿Se verificó que los documentos que soportan la ejecución del contrato y el pago correspondiente al periodo certificado o al producto entregado se encuentran dentro del expediente del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia?	X		
<b>Matriz de riesgos (cuando aplique): marque con una x</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
¿Se verificó la matriz de riesgos asociados con la etapa de contractual?	X		
¿Se materializó algún riesgo en el periodo? (En caso positivo, amplíe la información en informe dirigido al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual).		X	
<b>CUMPLIMIENTO DE PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:</b>			
<b>D. Persona natural: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado. El monto de cada uno de los aportes en la planilla se ajusta a la base de liquidación correspondiente al valor del contrato.	<b>PLANILLA DE PAGO SEGURIDAD SOCIAL No:</b>		
	<b>MES:</b>		
<b>FECHA DE PAGO:</b>			
<b>E. Persona jurídica: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado.  El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, el SENA, el ICBF y las Cajas de Compensación Familiar.	<b>CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS</b>		
	<b>SI</b>	REVISOR FISCAL	
<b>FECHA DE LA CERTIFICACION:</b>			05/09/2023
F. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del objeto contractual es:	<b>ESCALA:</b>		
	EXCELENTE = 5		
<b>5. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS:¿CUMPLE? (marque con una 'X')</b>			
"Informe de actividades (GC-F-09) ¿Se verificó el informe de actividades presentado por el contratista, validando el siguiente contenido: nombre e identificación del contratista, fecha de emisión, número del contrato, fecha del periodo del informe o producto a remunerar, cumplimiento de las obligaciones para el periodo certificado y/o presentación de entregables, firma del contratista y firma del supervisor del contrato? " o presentó otro documento en el cual se permita evidenciar el cumplimiento?	X		
<b>6. ESTADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b>			
<b>% DE AVANCE FÍSICO PROGRAMADO:</b>	17,4%	<b>% DE AVANCE FÍSICO REAL:</b>	17,4%
<b>7. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>			
<b>8. Descripción breve de los informes, o entregables, o actividades realizadas por el contratista. (describa las actividades realizadas por el contratista en el periodo o producto entregado, añada hoja aparte si el espacio no alcanza, en tal caso deberá firmar la hoja adicional)</b>			
Las agentes de servicio radicarón 859 casos en el aplicativo mantis, de los cuales 68 fueron por llamadas, 1 canal interno y 790 fueron por correo. Se presenta informe de gestión del 1 al 31 de agosto de 2023.			
<b>9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:</b>			
En mi calidad de supervisor(a) del contrato arriba indicado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades para el periodo o producto certificado y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.			
<b>10. DATOS DEL SUPERVISOR:</b>			
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	Laura Bernal Bermudez		
<b>CARGO:</b>	Dirección de Gestión de la información		
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:laura.bernal@defensajuridica.gov.co">laura.bernal@defensajuridica.gov.co</a>		
<b>FIRMA:</b>			



**Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante**

Usuario Solicitante: MHdsgonzal      Dexty Shirley Gonzalez Galeano  
 Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 12-10-00      UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO  
 Fecha y Hora Sistema: 2023-10-09-10:15 a. m.

**ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL**

Número:	339653923	Fecha Registro:	2023-10-03	Unidad / Subunidad ejecutora:	12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada	Nro Obligación:	113623	Comprobante Contable de la Generación:		
Fecha Máxima Pago:	2023-10-05	Código de Referencia:	04500193600339653923		Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00
Valor Bruto:	19.194.914,51	Valor Deducciones:	1.260.735,00		Valor Neto:	17.934.179,51	Saldo x Pagar:	0,00

**VALORES PAGADOS**

TRM Pago		Valor Bruto	19.194.914,51	Valor Deducciones	1.260.735,00	Valor Neto	17.934.179,51	Moneda Base Compra		Valor MBC	
----------	--	-------------	---------------	-------------------	--------------	------------	---------------	--------------------	--	-----------	--

**REINTEGROS**

Números		No Recaudo:	
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00
Reintegrado Neto Pesos:		Reintegrado Neto Pesos:	0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00
Reintegrado Neto Moneda:		Reintegrado Neto Moneda:	0,00

**TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO**

Identificación:	900011395	Razón Social:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	Medio de Pago:	Abono en cuenta
-----------------	-----------	---------------	---	----------------	-----------------

**CUENTA BANCARIA**

Número:	59645410178	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Corriente	Estado:	Activa
---------	-------------	--------	------------------	-------	-----------	---------	--------

**TESORERIA**

**DOCUMENTO SOPORTE**

13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	Número:	653	Tipo:	ORDEN DE PAGO	Fecha:	2023-10-03
--	---------	-----	-------	---------------	--------	------------

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

**ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS**

DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN / A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE												
	Nación	10	CSF	19.194.914,51	0,00	19.194.914,51				Pesos	0,00	0,00



DEDUCCIONES							
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	645.207,00	645.207,00	
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	459.710,00	459.710,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	155.818,00	155.818,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA						
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO	
12-10-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN	1-2 - ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2023-10-03	19.194.914,51	05 NINGUNO	Pagada	

---

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



**BPM CONSULTING SAS**  
 NIT. 900011395-6  
 CR 17 164 25  
 Bogotá, D.C., Bogotá  
 TEL: 6017569094  
 facturacion@bpmconsulting.com.co  
<https://www.bpmconsulting.com.co/>



**CUFE**

d41123fa93af240006fb0e9588c23ed260f9a9cb262c05425ae3c0cb27380035073da57e09d59c08f1bef82960bb03d8

**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**

SBPM - 2097

**CLIENTE:** UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA

JURIDICA DEL ESTADO

NIT: 900507741-1

DIRECCIÓN: CR 7 75 66 P 2 3

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 2558955

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica – Otros

**FECHA DE EXPEDICIÓN:** 11/10/2023 10:14 AM

**FECHA DE VENCIMIENTO:** 10/11/2023

**FECHA DE VALIDACIÓN DIAN:** 11/10/2023 01:44 PM

**DOCUMENTO ORIGEN:** 111560\_092023

**FORMA DE PAGO:** Crédito

**MEDIO DE PAGO:** Instrumento no definido

**TIPO DE OPERACIÓN:** 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio	3.00	3,875,000.00	11,625,000.00	2,208,750.00	13,833,750.00
2	IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	3.00	159,000.00	477,000.00	90,630.00	567,630.00
3	IT-BPO-26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1.00	3,867,100.00	3,867,100.00	734,749.00	4,601,849.00
4	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo	3.00	49,000.00	147,000.00	27,930.00	174,930.00
5	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	3.00	43,017.42	129,052.26	24,519.93	153,572.19
6	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a larga distancia nacional	85.00	30.00	2,550.00	484.50	3,034.50
7	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a celular	348.00	23.00	8,004.00	1,520.76	9,524.76

Impuestos:	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	16,255,706.26
Impuesto				Subtotal Base Gravable:	16,255,706.26
IVA	16,255,706.26	19%	3,088,584.19	IVA:	3,088,584.19
				Total Impuestos:	3,088,584.19
				Total + Impuestos:	19,344,290.45
				Valor Total:	19,344,290.45

DIECINUEVE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS NOVENTA CON CUARENTA Y CINCO CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

**Información Adicional:**

FACTURACIÓN OC. 111560 SEPTIEMBRE 2023

#\$12-10-00;111560-2023;laura.bernal@defensajuridica.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta  
 RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:  
 R-99-PN - No aplica – Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

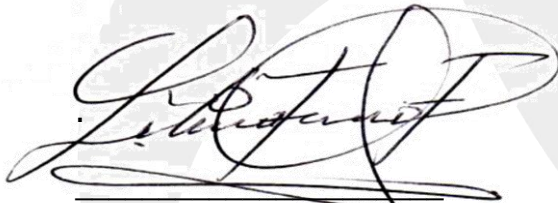
BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09

## CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

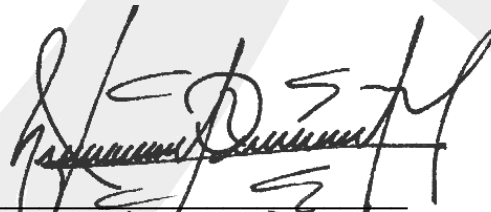
**BPM CONSULTING SAS.** Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los nueve (09) días del mes de octubre de 2023.



**LILIANA FERRO FERRO**  
**REVISORA FISCAL**  
**BPM CONSULTING**

C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ  
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T



**NORBERTO DUARTE MONSALVE**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**BPM CONSULTING**

C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

9 B 3 B 0 7 A 3 F 0 C 0 4 F B 4

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTA a los 28 días del mes de Agosto de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

**DIRECTOR GENERAL**

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado



**Informe de gestión del servicio**

# **Proyecto:**

## **Agencia Nacional de la Defensa Jurídica del Estado**

**Periodo:** 01 al 30 septiembre de 2023

Orden de Compra N° 111560



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

## ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN ANDJE .....	4
2.1 OBJETIVO .....	4
2.2 NOVEDADES .....	4
3. ADHERENCIA .....	4
4. INDICADORES DE GESTIÓN .....	5
5. INDICADORES CREACION DE MANTIS DEL MES .....	5
6. TIPO DE CONSULTA CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO .....	7

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto en el mes de septiembre de 2023 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N° 111560 de 2023 suscrita entre Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE y Bpm Consulting BPO.

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y el público en general, a través de la línea de atención no presencial 7945844

## 2 Gestión Sistema de Información ANDJE

### 2.1 Objetivo

Presentar los resultados y principales indicadores de la gestión del servicio de BPO para la campaña ANDJE Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, durante el periodo comprendido del 01 al 30 de septiembre del 2023.

### 2.2 Novedades

Se presenta incapacidad del agente Johan Alexander Arias Ovalle los días 26,27 y 28 de septiembre. Esta ausencia fue cubierta por el Backup asignado en la campaña Nicoll Mariana Fuentes Hernández.

## 3 Adherencia

A continuación, se especifica la adherencia por porcentaje al turno promedio del mes de septiembre el cual fue del 100% y se relaciona el resultado por agente.

ID	NOMBRE DE AGENTE	%ADHERENCIA
39678137	ROCIO CAMELO PERILLA	100%
1024602570	YIREDT YAJANIA VARGAS LEON	100%
1022940226	LEIDY TATIANA GONZALEZ SIERRA	100%
1030658311	ARIAS OVALLE JOHAN ALEXANDER	100%

Imagen 1



#### 4 Indicadores de gestión

A continuación, se muestra el resumen del comportamiento de la gestión ANDJE para el canal telefónico desde el 01 al 30 septiembre de 2023, periodo en el cual se recibieron 578 llamadas de las cuales se atendieron 556, obteniendo así un nivel de atención del 96,19%, y se atendieron 544 llamadas dentro del umbral antes de 40 segundos, obteniendo un nivel de servicio de 94,12% con un TMO (Tiempo promedio de llamada), 06:24 minutos.

FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONA DAS	ATENDIDAS _UMBRAL	NDA %	NDS %	TMO
2023-09-01	29	28	1	28	96,55	96,55	0:06:33
2023-09-04	25	25	0	24	100,00	96,00	0:03:34
2023-09-05	52	49	3	47	94,23	90,38	0:03:50
2023-09-06	28	26	2	24	92,86	85,71	0:06:56
2023-09-07	34	32	2	31	94,12	91,18	0:05:02
2023-09-08	22	22	0	22	100,00	100,00	0:07:21
2023-09-11	40	39	1	38	97,50	95,00	0:05:26
2023-09-12	33	32	1	31	96,97	93,94	0:04:38
2023-09-13	23	23	0	23	100,00	100,00	0:06:25
2023-09-14	33	29	4	29	87,88	87,88	0:06:15
2023-09-15	29	27	2	27	93,10	93,10	0:04:51
2023-09-18	25	25	0	25	100,00	100,00	0:07:07
2023-09-19	20	20	0	20	100,00	100,00	0:05:42
2023-09-20	23	22	1	22	95,65	95,65	0:07:28
2023-09-21	17	17	0	17	100,00	100,00	0:08:16
2023-09-22	17	17	0	17	100,00	100,00	0:06:59
2023-09-25	18	17	1	17	94,44	94,44	0:09:56
2023-09-26	23	23	0	21	100,00	91,30	0:06:46
2023-09-27	18	18	0	18	100,00	100,00	0:09:20
2023-09-28	27	27	0	26	100,00	96,30	0:07:27
2023-09-29	42	38	4	37	90,48	88,10	0:04:26
<b>Total General</b>	<b>578</b>	<b>556</b>	<b>22</b>	<b>544</b>	<b>96,19%</b>	<b>94,12%</b>	<b>0:06:24</b>

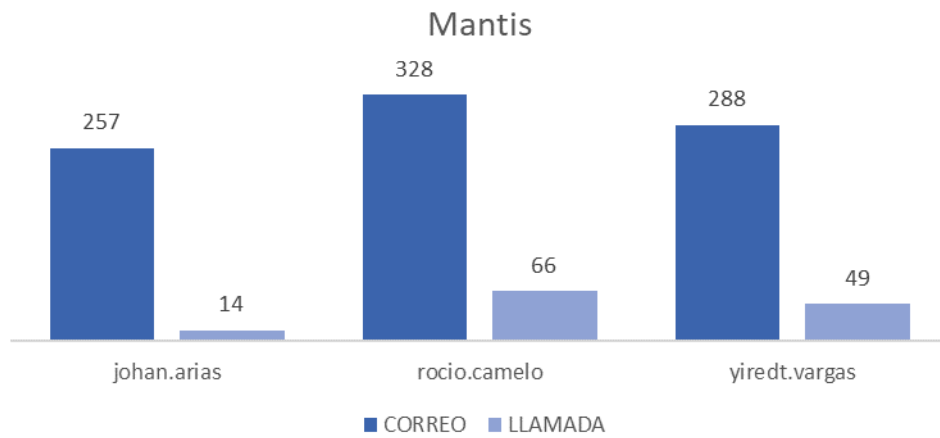
Imagen 2

#### 5 Indicadores Creación de Mantis del mes septiembre

A través del centro de contacto, se crearon 1.002 solicitudes por el aplicativo de mantis, los cuales fueron recibidos por el canal telefónico: 129 llamadas y correo electrónico: 873.

Agente	CORREO	LLAMADA	Total general
johan.arias	257	14	271
rocio.camelo	328	66	394
yiredt.vargas	288	49	337
<b>Total general</b>	<b>873</b>	<b>129</b>	<b>1002</b>

Imagen 3



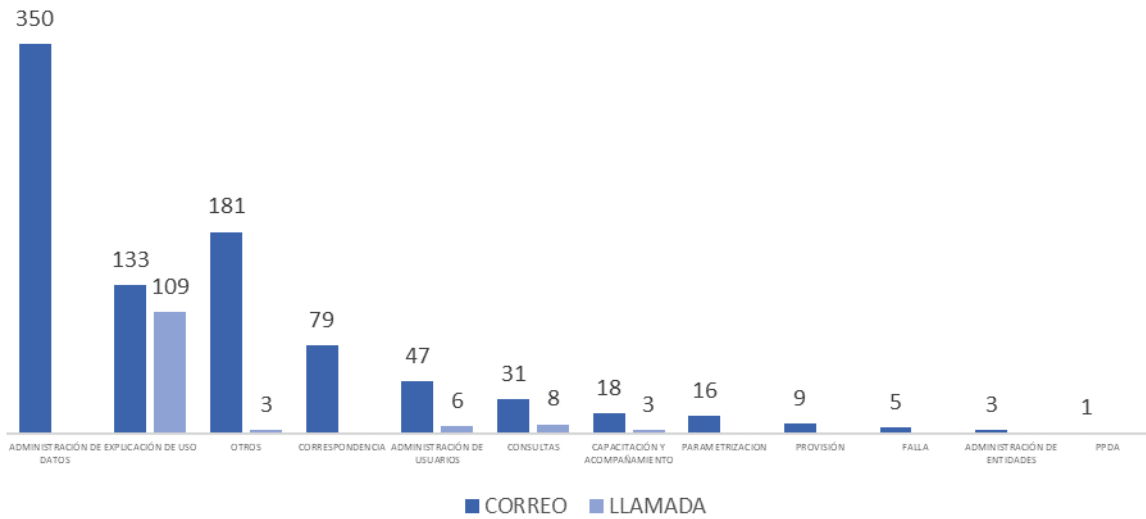
Grafica 1

## 6 Tipo de consulta canal de atención Correo Electrónico

Agente	CORREO	LLAMADA	Total general
ADMINISTRACIÓN DE DATOS	350		350
EXPLICACIÓN DE USO	133	109	242
OTROS	181	3	184
CORRESPONDENCIA	79		79
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	47	6	53
CONSULTAS	31	8	39
CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	18	3	21
PARAMETRIZACION	16		16
PROVISIÓN	9		9
FALLA	5		5
ADMINISTRACIÓN DE ENTIDADES	3		3
PPDA	1		1
<b>Total general</b>	<b>873</b>	<b>129</b>	<b>1002</b>

Imagen 4

Tipo de Consulta



Grafica 2

Cordialmente,



Melva Dorely Pirajan Cañon  
Supervisora Bpo





# CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:</b>										<b>FECHA:</b>	7	11	2023	
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA:</b>		BPM CONSULTING SERVICES												
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:</b>		9.000.113.956			<b>No. DE CONTRATO / ORDEN DE COMPRA Y AÑO:</b>			111560 - 2023		<b>OTROSI No.</b>		N/A		
<b>DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:</b>					Dirección de Gestión de Información									
<b>TIPO DE PERSONA:</b>		JURÍDICA			<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:</b>				2023400080700001E					
<b>OBJETO DEL CONTRATO:</b>		Prestación de servicios de centro de contacto para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. El proveedor deberá prestar servicios en las condiciones y conforme lo establece el Acuerdo Marco de Precios de servicios de BPO II CCE-025-AMP-2021												
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO:</b>		16/06/2023		<b>FECHA DE INICIO:</b>		23/06/2023			<b>FECHA DE FIN:</b>		24/07/2024			
<b>MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)</b>				<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>X</b>	<b>No. DE CDP:</b>		11023		<b>No. DE RP:</b>		23023	
<b>CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)</b>														
<b>ADICIÓN</b>	<b>PRÓRROGA</b>	<b>ADICIÓN Y/O PRÓRROGA</b>	<b>OTRA (indique cuál)</b>	<b>No. de AUTORIZACIÓN VIGENCIA FUTURA (Si aplica)</b>				223 DE 2023						
<b>INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:</b>				<b>¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:</b>				<b>SI</b>	<b>X</b>	<b>NO</b>				
<b>PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL</b>					<b>FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:</b>					21/06/2023				
<b>ASEGURADORA:</b>		Chubb seguros Colombia S.A.			<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		70723		<b>ANEXO:</b>		0			
<b>AMPARO(S)</b>					<b>VALOR DEL CONTRATO</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>			
1	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO				259999999.6		38999999.94		16/06/2023		24/07/2025			
2	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES				259999999.6		12999999.98		16/06/2023		24/07/2027			
3	CALIDAD DEL SERVICIO				259999999.6		25999999.96		16/06/2023		24/07/2025			
4														
<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL</b>				<b>¿Requiere póliza de RCE?</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>X</b>	<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		<b>ANEXO</b>			
<b>AMPAROS(S)</b>					<b>% del valor del contrato</b>		<b>SMLLV</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>	
1														
2														
3														
<b>2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:</b>														
<b>NÚMERO DE PAGO</b>		4		<b>FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO</b>		<b>NÚMERO:</b>		SBPM-2097		<b>PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO</b>		SEPTIEMBRE DE 2023		
		<b>PAGOS TOTAL</b>				<b>FECHA:</b>		11/10/2023						
<b>BANCO:</b>		BANCOLOMBIA			<b>No. DE CUENTA:</b>		59645410178			<b>CORRIENTE:</b>		<b>X</b>	<b>AHORROS:</b>	
<b>DEDUCCIONES DE RENTA:</b>														
<b>DEPENDIENTES</b>				<b>CREDITO HIPOTECARIO</b>				<b>MEDICINA PREPAGADA</b>				<b>AFC</b>		<b>AFPV</b>
<b>3. SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO A LA FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:</b>														
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>					259.999.999,61									
<b>VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:</b>					0,00									
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>					<b>259.999.999,61</b>									
<b>VALOR PAGADO A LA FECHA:</b>					42.626.579,15									
<b>VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:</b>					0,00									
<b>VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:</b>					19.344.290,45									
<b>VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:</b>					<b>198.029.130,01</b>									
<b>VALIDACIÓN VALORES:</b>					<b>CORRECTO</b>									
<b>4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:</b>														
<b>CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APORTE DE DOCUMENTOS SOPORTE</b>														
En calidad de supervisor del contrato y con el fin de certificar el cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con las obligaciones contractuales para el presente periodo o producto, lo cual conlleva a autorizar el respectivo pago, certifico que he verificado la información y los documentos relacionados en los literales presentados a continuación:												<b>¿CUMPLE?</b>		
												<b>(marque con una 'X')</b>		
												<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>



## CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>Factura electrónica o cuenta de cobro:</b> ¿Se validó la factura (cuenta de cobro) en sus atributos de: número de factura (o de la cuenta de cobro), nombre e identificación del contratista, fecha de generación, fecha del periodo cobrado, valor total cobrado, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Soporte del cargue de la factura electrónica:</b> ¿Se validó el cargue de la factura en el sistema establecido para ello: nombre e identificación del contratista, número de factura cargada, fecha de cargue de la factura, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva (SECOP I, SECOP II)</b> ¿Se verificó que el informe de ejecución que soporta el pago correspondiente al periodo certificado o producto entregado, se encuentra cargado en la respectiva plataforma de Colombia Compra Eficiente?			X
<b>Contratación con cargo a recursos BID,</b> Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva SECOP II, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOP II respectivo?. No aplica para el primer pago.		X	
<b>Expediente virtual del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia:</b> ¿Se verificó que los documentos que soportan la ejecución del contrato y el pago correspondiente al periodo certificado o al producto entregado se encuentran dentro del expediente del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia?	X		
<b>Matriz de riesgos (cuando aplique): marque con una x</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
¿Se verificó la matriz de riesgos asociados con la etapa de contractual?	X		
¿Se materializó algún riesgo en el periodo? (En caso positivo, amplíe la información en informe dirigido al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contratual).		X	
<b>CUMPLIMIENTO DE PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:</b>			
<b>D. Persona natural: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado. El monto de cada uno de los aportes en la planilla se ajusta a la base de liquidación correspondiente al valor del contrato.	<b>PLANILLA DE PAGO SEGURIDAD SOCIAL No:</b>		
	<b>MES:</b>		
	<b>FECHA DE PAGO:</b>		
<b>E. Persona jurídica: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el periodo certificado.  El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, el SENA, el ICBF y las Cajas de Compensación Familiar.	<b>CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS</b>		
	<b>SI</b>	<b>REVISOR FISCAL</b>	
F. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del objeto contractual es:	<b>FECHA DE LA CERTIFICACION:</b>		
	09/10/2023		
	<b>ESCALA:</b>		
	EXCELENTE = 5		
<b>5. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS:¿CUMPLE? (marque con una 'X')</b>			
"Informe de actividades (GC-F-09) ¿Se verificó el informe de actividades presentado por el contratista, validando el siguiente contenido: nombre e identificación del contratista, fecha de emisión, número del contrato, fecha del periodo del informe o producto a remunerar, cumplimiento de las obligaciones para el periodo certificado y/o presentación de entregables, firma del contratista y firma del supervisor del contrato? " o presentó otro documento en el cual se permita evidenciar el cumplimiento?	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
	X		
<b>6. ESTADO DE LA EJECUCION DEL CONTRATO</b>			
<b>% DE AVANCE FÍSICO PROGRAMADO:</b>	25,1%	<b>% DE AVANCE FÍSICO REAL:</b>	25,1%
<b>7. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>			
<b>8. Descripción breve de los informes, o entregables, o actividades realizadas por el contratista. (describa las actividades realizadas por el contratista en el periodo o producto entregado, añada hoja aparte si el espacio no alcanza, en tal caso deberá firmar la hoja adicional)</b>			
Las agentes de servicio radicaron 1.002 casos en el aplicativo mantis, de los cuales 129 fueron por llamadas y 873 fueron por correo. Se presenta informe de gestión del 1 al 30 de Septiembre de 2023.			
<b>9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:</b>			
En mi calidad de supervisor(a) del contrato arriba indicado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades para el periodo o producto certificado y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.			
<b>10. DATOS DEL SUPERVISOR:</b>			
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	Laura Bernal Bermudez		
<b>CARGO:</b>	Dirección de Gestión de la información		
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:laura.bernal@defensajuridica.gov.co">laura.bernal@defensajuridica.gov.co</a>		
<b>FIRMA:</b>			



**Orden de pago Presupuestal de gastos  
Comprobante**

Usuario Solicitante: MHDsgonzal Dexy Shirley Gonzalez Galeano  
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO  
Fecha y Hora Sistema: 2023-11-22-10:42 a. m.

**ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL**

Número:	400205023	Fecha Registro:	2023-11-16	Unidad / Subunidad ejecutora:	12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Pagada	Nro Obligación:	130423	Comprobante Contable de la Generación:		
Fecha Máxima Pago:	2023-11-20	Código de Referencia:	04500193600400205023		Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00
Valor Bruto:	19.344.290,45	Valor Deducciones:	1.270.546,00		Valor Neto:	18.073.744,45	Saldo x Pagar:	0,00

**VALORES PAGADOS**

TRM Pago		Valor Bruto	19.344.290,45	Valor Deducciones	1.270.546,00	Valor Neto	18.073.744,45	Moneda Base Compra		Valor MBC	
----------	--	-------------	---------------	-------------------	--------------	------------	---------------	--------------------	--	-----------	--

**REINTEGROS**

Números		No Recaudo:			
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00	Reintegrado Deducciones Pesos:	0,00	Reintegrado Neto Pesos:	0,00
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00	Reintegrado Deducciones Moneda:	0,00	Reintegrado Neto Moneda:	0,00

**TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO**

Identificación:	900011395	Razón Social:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	Medio de Pago:	Abono en cuenta
-----------------	-----------	---------------	---	----------------	-----------------

**CUENTA BANCARIA**

Número:	59645410178	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.	Tipo:	Corriente	Estado:	Activa
---------	-------------	--------	------------------	-------	-----------	---------	--------

TESORERIA

DOCUMENTO SOPORTE

13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN	Número:	795	Tipo:	ORDEN DE PAGO	Fecha:	2023-11-16
--	---------	-----	-------	---------------	--------	------------

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS												
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN / A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE												
	Nación	10	CSF	19.344.290,45	0,00	19.344.290,45				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES								
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO			TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		4,000 %	650.228,00	650.228,00	
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		15,000 %	463.288,00	463.288,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL		0,966 %	157.030,00	157.030,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
12-10-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN	1-2 - ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2023-11-15	19.344.290,45	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)





**BPM CONSULTING SAS**  
 NIT. 900011395-6  
 CR 17 164 25  
 Bogotá, D.C., Bogotá  
 TEL: 6017569094  
 facturacion@bpmconsulting.com.co  
<https://www.bpmconsulting.com.co/>



**CUFE**

3dcfb10d169aadda1e8fbc76f6e715a72647ad8c417e74d5038779d6ad7dc2ee0a5f46c6eb5889c04331624f2e13a64

**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**

SBPM - 2322

**CLIENTE:** UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA

JURIDICA DEL ESTADO

NIT: 900507741-1

DIRECCIÓN: CR 7 75 66 P 2 3

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 2558955

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica – Otros

**FECHA DE EXPEDICIÓN:** 16/11/2023 03:41 PM

**FECHA DE VENCIMIENTO:** 16/12/2023

**FECHA DE VALIDACIÓN DIAN:** 16/11/2023 04:37 PM

**DOCUMENTO ORIGEN:** 111560\_102023

**FORMA DE PAGO:** Crédito

**MEDIO DE PAGO:** Instrumento no definido

**TIPO DE OPERACIÓN:** 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio	3.00	3,875,000.00	11,625,000.00	2,208,750.00	13,833,750.00
2	IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	3.00	159,000.00	477,000.00	90,630.00	567,630.00
3	IT-BPO-26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1.00	3,867,100.00	3,867,100.00	734,749.00	4,601,849.00
4	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo	3.00	49,000.00	147,000.00	27,930.00	174,930.00
5	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	3.00	43,017.42	129,052.26	24,519.93	153,572.19
6	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a larga distancia nacional	15.00	30.00	450.00	85.50	535.50
7	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a celular	59.00	23.00	1,357.00	257.83	1,614.83

Impuestos:	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	16,246,959.26
Impuesto				Subtotal Base Gravable:	16,246,959.26
IVA	16,246,959.26	19%	3,086,922.26	IVA:	3,086,922.26
				Total Impuestos:	3,086,922.26
				Total + Impuestos:	19,333,881.52
				Valor Total:	19,333,881.52

DIECINUEVE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y UNO CON CINCUENTA Y DOS CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

**Información Adicional:**

FACTURACIÓN OC. 111560 OCTUBRE 2023

#\$12-10-00;111560-2023;laura.bernal@defensajuridica.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta  
 RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:  
 R-99-PN - No aplica – Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

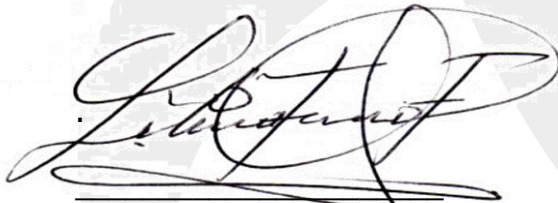
BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09

## CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

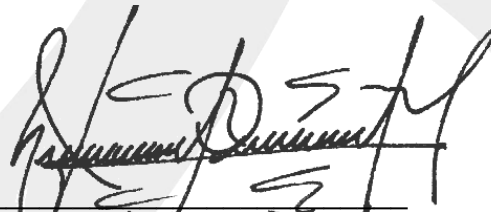
**BPM CONSULTING SAS.** Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los ocho (08) días del mes de noviembre de 2023.



**LILIANA FERRO FERRO**  
**REVISORA FISCAL**  
**BPM CONSULTING**

C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ  
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T



**NORBERTO DUARTE MONSALVE**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**BPM CONSULTING**

C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

9 B 3 B 0 7 A 3 F 0 C 0 4 F B 4

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTA a los 28 días del mes de Agosto de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

**DIRECTOR GENERAL**

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado



# SuAporte | REPORTE INDIVIDUAL

Fecha creación reporte 2023-11-08, 10:51:32 AM Tipo Planilla E Número Planilla 66846337  
 Periodo Cotización 202310 Periodo Servicio 202311  
 Cliente:

## PAGADA 2023-11-08

### I. DATOS DEL APORTANTE

<b>Razón Social</b>	BPM CONSULTING SAS BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS		
<b>Documento</b>	NI 900011395	<b>Dirección</b>	CR 17 #164 - 25
<b>Tipo de Empresa</b>	EMPLEADOR	<b>Teléfono</b>	3902000
<b>Tipo Persona</b>	JURÍDICA	<b>Forma Presentación</b>	SUCURSAL
<b>Ciudad</b>	BOGOTA D.C.	<b>Total Afiliados</b>	1
<b>Representante Legal</b>	DUARTE NORBERTO	<b>Departamento</b>	BOGOTA D.C.
		<b>Identificación</b>	CC 91278784

### II. DATOS DEL AFILIADO

<b>Documento</b>	CC 39678137	<b>Residente</b>		<b>Exonerado</b>	S	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código Ciudad - Departamento</b>	<b>Centro de Trabajo</b>	<b>Ubicación Laboral</b>
<b>Tipo Cotizante</b>	01 00					CAMELO PERILLA ROCIO ESPERANZA	11001000 - 11	000000001	BOGOTA D.C.

### III. APORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO:

Novedades														Extranjero	Tipo salario	Salario	Pensión						Salud				Riesgos			Caja			Parafiscales														
ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	COR	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP				VCT	IRP	Código AFP	Código Tras. AFP	Tarifa AFP	IBC	Total Aporte AFP	Total Aporte FSP	Total Aporte FSPS	Código EPS	Código Tras. EPS	Tarifa EPS	IBC EPS	Aporte Salud	Aporte UPC	Código ARL	Clase Riesgo	Tarifa ARL	IBC ARL	Aporte Riesgos	Código CCF	Tarifa CCF	IBC CCF	Aporte Caja	Tarifa SENA	Aporte SENA	Tarifa ICBF	Aporte ICBF			
															0	29	29	29		F	\$ 2.325.000	230301		16 %	\$ 2.247.500	\$ 359.600	\$ 0	\$ 0	EPS005		4 %	\$ 2.247.500	\$ 89.900	\$ 0	14-4	1	0,522 %	\$ 2.247.500	\$ 11.800	CCF24	4 %	\$ 2.247.500	\$ 89.900	0 %	\$ 0	0 %	\$ 0
												L			0	1	1	1		F	\$ 2.325.000	230301		16 %	\$ 77.500	\$ 12.400	\$ 0	\$ 0	EPS005		4 %	\$ 77.500	\$ 3.100	\$ 0	14-4		0,000 %	\$ 77.500	\$ 3.100	0 %	\$ 0	0 %	\$ 0				

### IV. TOTALES

Total Aportes Pensión	Total Aportes FSP	Total Aportes FSPS	Total Aportes Salud	Total Aportes Riesgos	Total Aportes Cajas	Total Aportes SENA	Total Aportes ICBF	Total Aportes ESAP	Total Aportes MEN	Total Final
PORVENIR	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	EPS SANITAS	SEGUROS DE VIDA COLPATRIA S.A.	COMPENSAR CCF	SENA	ICBF	ESAP	MEN	
\$ 372.000	\$ 0	\$ 0	\$ 93.000	\$ 11.800	\$ 93.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	





# SuAporte | REPORTE INDIVIDUAL

Fecha creación reporte 2023-11-08, 10:51:32 AM Tipo Planilla E Número Planilla 66846337  
 Periodo Cotización 202310 Periodo Servicio 202311  
 Cliente:

## PAGADA 2023-11-08

### I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	BPM CONSULTING SAS BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS				
Documento	NI 900011395	Dirección	CR 17 #164 - 25		
Tipo de Empresa	EMPLEADOR	Teléfono	3902000		
Tipo Persona	JURÍDICA	Forma Presentación	SUCURSAL	Total Afiliados	1
Ciudad	BOGOTA D.C.	Departamento	BOGOTA D.C.		
Representante Legal	DUARTE NORBERTO	Identificación	CC 91278784		

### II. DATOS DEL AFILIADO

Documento	CC 1022940226		Residente	Exonerado	S	Apellidos y Nombres	Código Ciudad - Departamento	Centro de Trabajo	Ubicación Laboral
Tipo Cotizante	01	00				GONZALEZ SIERRA LEIDY TATIANA	11001000 - 11	000000001	BOGOTA D.C.

### III. APORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO:

Novedades																Extranjero	Tipo salario	Salario	Pensión						Salud				Riesgos				Caja				Parafiscales							
ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SUN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	Dias AFP				Dias EPS	Dias AFP	Dias CCF	Código AFP	Código Tras. AFP	Tarifa AFP	IBC	Total Aporte AFP	Total Aporte FSP	Total Aporte FSFS	Código EPS	Código Tras. EPS	Tarifa EPS	IBC EPS	Aporte Salud	Aporte UPC	Código ARL	Clase Riesgo	Tarifa ARL	IBC ARL	Aporte Riesgos	Código CCF	Tarifa CCF	IBC CCF	Aporte Caja	Tarifa SENA
															0	30	30	30			16%	\$ 2.325.000	\$ 372.000	\$ 0	\$ 0	EPS005		4%	\$ 2.325.000	\$ 93.000	\$ 0	14-4	1	0,522%	\$ 2.325.000	\$ 12.200	CCF24	4%	\$ 2.325.000	\$ 93.000	0%	\$ 0	0%	\$ 0

### IV. TOTALES

Total Aportes Pensión	Total Aportes FSP	Total Aportes FSFS	Total Aportes Salud	Total Aportes Riesgos	Total Aportes Cajas	Total Aportes SENA	Total Aportes ICBF	Total Aportes ESAP	Total Aportes MEN	Total Final
COLFONDOS	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	EPS SANITAS	SEGUROS DE VIDA COLPATRIA S.A.	COMPENSAR CCF	SENA	ICBF	ESAP	MEN	
\$ 372.000	\$ 0	\$ 0	\$ 93.000	\$ 12.200	\$ 93.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	





# SuAporte | REPORTE INDIVIDUAL

Fecha creación reporte 2023-11-08, 10:51:32 AM Tipo Planilla E Número Planilla 66846337  
 Periodo Cotización 202310 Periodo Servicio 202311  
 Cliente:

## PAGADA 2023-11-08

### I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	BPM CONSULTING SAS BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS		
Documento	NI 900011395	Dirección	CR 17 #164 - 25
Tipo de Empresa	EMPLEADOR	Teléfono	3902000
Tipo Persona	JURÍDICA	Forma Presentación	SUCURSAL
Ciudad	BOGOTA D.C.	Total Afiliados	1
Representante Legal	DUARTE NORBERTO	Departamento	BOGOTA D.C.
		Identificación	CC 91278784

### II. DATOS DEL AFILIADO

Documento	CC 1024602570	Residente			Exonerado	S	Apellidos y Nombres	Código Ciudad - Departamento	Centro de Trabajo	Ubicación Laboral
Tipo Cotizante	01 00						VARGAS LEON YIREDT YAJANIA	11001000 - 11	000000001	BOGOTA D.C.

### III. APORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO:

Novedades														Extranjero	Tipo salario	Salario	Pensión						Salud				Riesgos				Caja				Parafiscales											
ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	COR	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP				VCT	IRP	Dias AFP	Dias EPS	Dias AFP	Dias CCF	Código AFP	Código Tras. AFP	Tarifa AFP	IBC	Total Aporte AFP	Total Aporte FSP	Total Aporte FSFS	Código EPS	Código Tras. EPS	Tarifa EPS	IBC EPS	Aporte Salud	Aporte UPC	Código ARL	Clase Riesgo	Tarifa ARL	IBC ARL	Aporte Riesgos	Código CCF	Tarifa CCF	IBC CCF	Aporte Caja	Tarifa SENA	Aporte SENA
																0	30	30	30				16%	\$ 2.325.000	\$ 372.000	\$ 0	\$ 0	EPS002		4%	\$ 2.325.000	\$ 93.000	\$ 0	14-4	1	0.522%	\$ 2.325.000	\$ 12.200	CCF24	4%	\$ 2.325.000	\$ 93.000	0%	\$ 0	0%	\$ 0

### IV. TOTALES

Total Aportes Pensión	Total Aportes FSP	Total Aportes FSFS	Total Aportes Salud	Total Aportes Riesgos	Total Aportes Cajas	Total Aportes SENA	Total Aportes ICBF	Total Aportes ESAP	Total Aportes MEN	Total Final
PROTECCION	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	SALUD TOTAL EPS	SEGUROS DE VIDA COLPATRIA S.A.	COMPENSAR CCF	SENA	ICBF	ESAP	MEN	
\$ 372.000	\$ 0	\$ 0	\$ 93.000	\$ 12.200	\$ 93.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	





# SuAporte | REPORTE INDIVIDUAL

Fecha creación reporte 2023-11-08, 10:51:32 AM Tipo Planilla E Número Planilla 66846337  
Periodo Cotización 202310 Periodo Servicio 202311  
Cliente:

## PAGADA 2023-11-08

### I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	BPM CONSULTING SAS BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS				
Documento	NI 900011395	Dirección	CR 17 #164 - 25		
Tipo de Empresa	EMPLEADOR	Teléfono	3902000		
Tipo Persona	JURÍDICA	Forma Presentación	SUCURSAL	Total Afiliados	1
Ciudad	BOGOTA D.C.	Departamento	BOGOTA D.C.		
Representante Legal	DUARTE NORBERTO	Identificación	CC 91278784		

### II. DATOS DEL AFILIADO

Documento	CC 1030658311	Residente	Exonerado	S	Apellidos y Nombres	Código Ciudad - Departamento	Centro de Trabajo	Ubicación Laboral
Tipo Cotizante	01 00				ARIAS OVALLE JOHAN ALEXANDER	11001000 - 11	000000001	BOGOTA D.C.

### III. APORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO:

Novedades																	Extranjero	Tipo salario	Salario	Pensión						Salud					Riesgos				Caja				Parafiscales							
ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	COR	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	Dias AFP				Dias EPS	Dias AFP	Dias CCF	Código AFP	Código Tras. AFP	Tarifa AFP	IBC	Total Aporte AFP	Total Aporte FSP	Total Aporte FSPS	Código EPS	Código Tras. EPS	Tarifa EPS	IBC EPS	Aporte Salud	Aporte UPC	Código ARL	Clase Riesgo	Tarifa ARL	IBC ARL	Aporte Riesgos	Código CCF	Tarifa CCF	IBC CCF	Aporte Caja	Tarifa SENA	Aporte SENA
																0	22	22	22				16%	\$ 1.705.000	\$ 272.800	\$ 0	\$ 0	EPS008		4%	\$ 1.705.000	\$ 68.200	\$ 0	14-4	1	0.522%	\$ 1.705.000	\$ 9.000	CCF24	4%	\$ 1.705.000	\$ 68.200	0%	\$ 0	0%	\$ 0
												X				0	8	8	8				16%	\$ 613.112	\$ 98.100	\$ 0	\$ 0	EPS008		4%	\$ 613.112	\$ 24.600	\$ 0	14-4		0.000%	\$ 613.112	\$ 0	CCF24	4%	\$ 1.395.000	\$ 55.800	0%	\$ 0	0%	\$ 0

### IV. TOTALES

Total Aportes Pensión	Total Aportes FSP	Total Aportes FSPS	Total Aportes Salud	Total Aportes Riesgos	Total Aportes Cajas	Total Aportes SENA	Total Aportes ICBF	Total Aportes ESAP	Total Aportes MEN	Total Final
PORVENIR	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	COMPENSAR EPS	SEGUROS DE VIDA COLPATRIA S.A.	COMPENSAR CCF	SENA	ICBF	ESAP	MEN	
\$ 370.900	\$ 0	\$ 0	\$ 92.800	\$ 9.000	\$ 124.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 596.700





**Informe de gestión del servicio**

# **Proyecto:**

## **Agencia Nacional de la Defensa Jurídica del Estado**

**Periodo:** 01 al 31 octubre de 2023

Orden de Compra N° 111560



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos



## ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN ANDJE .....	4
2.1 OBJETIVO .....	4
2.2 NOVEDADES .....	4
3. ADHERENCIA .....	4
4. INDICADORES DE GESTIÓN .....	5
5. INDICADORES CREACION DE MANTIS DEL MES .....	5
6. TIPO DE CONSULTA CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO .....	7

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto en el mes de octubre de 2023 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N° 111560 de 2023 suscrita entre Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE y Bpm Consulting BPO.

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y el público en general, a través de la línea de atención no presencial 7945844

## 2 Gestión Sistema de Información ANDJE

### 2.1 Objetivo

Presentar los resultados y principales indicadores de la gestión del servicio de BPO para la campaña ANDJE Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, durante el periodo comprendido del 01 al 31 de octubre del 2023.

### 2.2 Novedades

Agente Johan Alexander Arias Ovalle toma vacaciones desde el 23 de octubre al 10 de noviembre. Se cubre con agente backup Cristian Nossa, el periodo de vacaciones.

## 3 Adherencia

A continuación, se especifica la adherencia por porcentaje al turno promedio del mes de octubre el cual fue del 100% y se relaciona el resultado por agente.

ID	NOMBRE DE AGENTE	%ADHERENCIA
39678137	ROCIO CAMELO PERILLA	100%
1024602570	YIREDT YAJANIA VARGAS LEON	100%
1022940226	LEIDY TATIANA GONZALEZ SIERRA	100%
1030658311	ARIAS OVALLE JOHAN ALEXANDER	100%

Imagen 1

#### 4 Indicadores de gestión

A continuación, se muestra el resumen del comportamiento de la gestión ANDJE para el canal telefónico desde el 01 al 31 octubre de 2023, periodo en el cual se recibieron 394 llamadas de las cuales se atendieron 382, obteniendo así un nivel de atención del 96,95%, y se atendieron 378 llamadas dentro del umbral antes de 40 segundos, obteniendo un nivel de servicio de 95,94% con un TMO (Tiempo promedio de llamada), 07:30 minutos.

FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONA DAS	ATENDIDAS _UMBRAL	NDA %	NDS %	TMO
2023-10-02	28	28	0	27	100,0	96,43	0:06:57
2023-10-03	22	22	0	22	100,0	100,0	0:06:09
2023-10-04	20	20	0	20	100,0	100,0	0:06:30
2023-10-05	10	10	0	10	100,0	100,0	0:07:04
2023-10-06	20	20	0	20	100,0	100,0	0:08:17
2023-10-09	34	34	0	34	100,0	100,0	0:08:37
2023-10-10	21	21	0	21	100,0	100,0	0:07:46
2023-10-11	9	9	0	9	100,0	100,0	0:09:58
2023-10-12	13	13	0	13	100,0	100,0	0:05:58
2023-10-13	29	28	1	27	96,55	93,10	0:08:01
2023-10-17	31	26	5	26	83,87	83,87	0:09:39
2023-10-18	16	16	0	16	100	100	0:10:21
2023-10-19	16	15	1	14	93,75	87,5	0:05:36
2023-10-20	15	15	0	15	100,0	100,0	0:09:44
2023-10-23	23	23	0	23	100,0	100,0	0:06:09
2023-10-24	19	15	4	14	78,95	73,68	0:05:33
2023-10-25	8	8	0	8	100,0	100,0	0:05:53
2023-10-26	14	14	0	14	100,0	100,0	0:06:56
2023-10-27	16	15	1	15	93,75	93,8	0:07:52
2023-10-30	18	18	0	18	100,0	100,0	0:06:52
2023-10-31	12	12	0	12	100,0	100,0	0:07:49
<b>Total General</b>	<b>394</b>	<b>382</b>	<b>12</b>	<b>378</b>	<b>96,95%</b>	<b>95,94%</b>	<b>0:07:30</b>

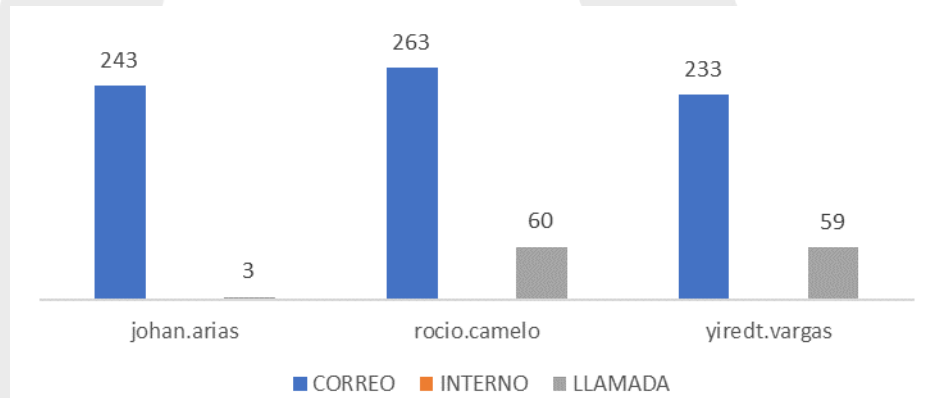
Imagen 2

#### 5 Indicadores Creación de Mantis del mes septiembre

A través del centro de contacto, se crearon 862 solicitudes por el aplicativo de mantis, los cuales fueron recibidos por el canal telefónico: 122 llamadas, 1 interno y 739 de correo electrónico.

AGENTE	CORREO	INTERNO	LLAMADA	Total general
johan.arias	243		3	246
rocio.camelo	263		60	323
yiredt.vargas	233	1	59	293
<b>Total general</b>	<b>739</b>	<b>1</b>	<b>122</b>	<b>862</b>

Imagen 3

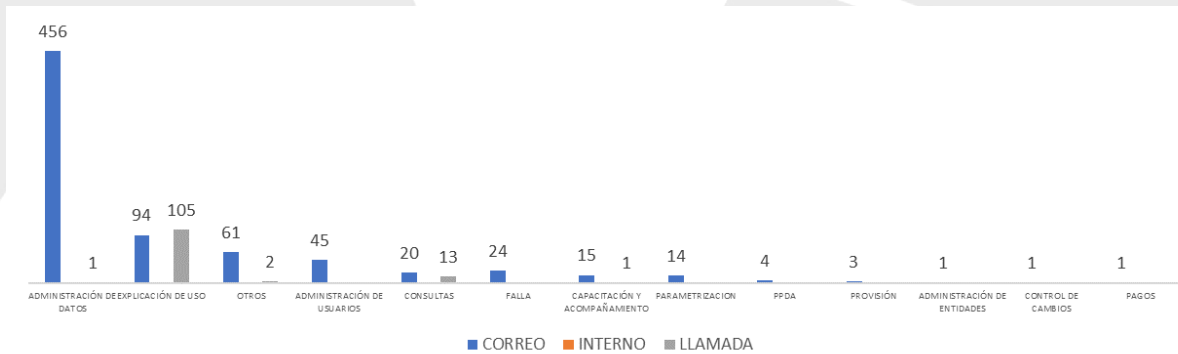


Grafica 1

## 6 Tipo de consulta canal de atención Correo Electrónico

CATEGORIA	CORREO	INTERNO	LLAMADA	Total general
ADMINISTRACIÓN DE DATOS	456		1	457
EXPLICACIÓN DE USO	94	1	105	200
OTROS	61		2	63
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	45			45
CONSULTAS	20		13	33
FALLA	24			24
CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	15		1	16
PARAMETRIZACION	14			14
PPDA	4			4
PROVISIÓN	3			3
ADMINISTRACIÓN DE ENTIDADES	1			1
CONTROL DE CAMBIOS	1			1
PAGOS	1			1
<b>Total general</b>	<b>739</b>	<b>1</b>	<b>122</b>	<b>862</b>

Imagen 4



Grafica 2



Melva Dorely Pirajan Cañon  
Supervisora Bpo





# CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:</b>										<b>FECHA:</b>	21	11	2023				
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA:</b>		BPM CONSULTING SERVICES															
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:</b>		9.000.113.956			<b>No. DE CONTRATO / ORDEN DE COMPRA Y AÑO:</b>			11560 - 2023		<b>OTROSI No.</b>		N/A					
<b>DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:</b>					Dirección de Gestión de Información												
<b>TIPO DE PERSONA:</b>		JURÍDICA			<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:</b>				2023400080700001E								
<b>OBJETO DEL CONTRATO:</b>		Prestación de servicios de centro de contacto para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. El proveedor deberá prestar servicios en las condiciones y conforme lo establece el Acuerdo Marco de Precios de servicios de BPO II CCE-025-AMP-2021															
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO</b>		16/06/2023			<b>FECHA DE INICIO:</b>			23/06/2023			<b>FECHA DE FIN:</b>		24/07/2024				
<b>MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)</b>				<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>X</b>		<b>No. DE CDP:</b>		11023		<b>No. DE RP:</b>		23023	
<b>CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)</b>																	
<b>ADICIÓN</b>		<b>PRÓRROGA</b>		<b>ADICIÓN Y/O PRÓRROGA</b>		<b>OTRA (indique cuál)</b>				<b>No. de AUTORIZACIÓN VIGENCIA FUTURA (Si aplica)</b>			223 DE 2023				
<b>INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:</b>					<b>¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:</b>					<b>SI</b>		<b>X</b>		<b>NO</b>			
<b>PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL</b>					<b>FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:</b>									21/06/2023			
<b>ASEGURADORA:</b>		Chubb seguros Colombia S.A.			<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>			70723			<b>ANEXO:</b>		0				
<b>AMPARO(S)</b>					<b>VALOR DEL CONTRATO</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>						
1	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO				259999999.6		38999999.94		16/06/2023		24/07/2025						
2	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES				259999999.6		12999999.98		16/06/2023		24/07/2027						
3	CALIDAD DEL SERVICIO				259999999.6		25999999.96		16/06/2023		24/07/2025						
4																	
<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL</b>					<b>¿Requiere póliza de RCE?</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>X</b>		<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		<b>ANEXO</b>		
<b>AMPAROS(S)</b>					<b>% del valor del contrato</b>		<b>SMMLV</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>				
1																	
2																	
3																	
<b>2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:</b>																	
<b>NÚMERO DE PAGO</b>		5		<b>FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO</b>		<b>NÚMERO:</b>		SBPM - 2322		<b>PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO</b>		OCTUBRE DE 2023					
<b>PAGOS TOTAL</b>						<b>FECHA:</b>		16/11/2023									
<b>BANCO:</b>		BANCOLOMBIA			<b>No. DE CUENTA:</b>			59645410178			<b>CORRIENTE:</b>		<b>X</b>		<b>AHORROS:</b>		
<b>DEDUCCIONES DE RENTA:</b>																	
<b>DEPENDIENTES</b>				<b>CREDITO HIPOTECARIO</b>				<b>MEDICINA PREPAGADA</b>				<b>AFC</b>				<b>AFPV</b>	
<b>3. SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO A LA FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:</b>																	
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>					259.999.999,61												
<b>VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:</b>					0,00												
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>					<b>259.999.999,61</b>												
<b>VALOR PAGADO A LA FECHA:</b>					61.970.869,60												
<b>VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:</b>					0,00												
<b>VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:</b>					19.333.881,52												
<b>VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:</b>					<b>178.695.248,49</b>												
<b>VALIDACIÓN VALORES:</b>					<b>CORRECTO</b>												
<b>4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:</b>																	
<b>CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APORTE DE DOCUMENTOS SOPORTE</b>																	
En calidad de supervisor del contrato y con el fin de certificar el cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con las obligaciones contractuales para el presente periodo o producto, lo cual conlleva a autorizar el respectivo pago, certifico que he verificado la información y los documentos relacionados en los literales presentados a continuación:												<b>¿CUMPLE?</b>					
												<b>(marque con una 'X')</b>					
												<b>SI</b>		<b>NO</b>		<b>N/A</b>	





## CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>Factura electrónica o cuenta de cobro:</b> ¿Se validó la factura (cuenta de cobro) en sus atributos de: número de factura (o de la cuenta de cobro), nombre e identificación del contratista, fecha de generación, fecha del periodo cobrado, valor total cobrado, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Soporte del cargue de la factura electrónica:</b> ¿Se validó el cargue de la factura en el sistema establecido para ello: nombre e identificación del contratista, número de factura cargada, fecha de cargue de la factura, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva (SECOPI I, SECOPI II)</b> ¿Se verificó que el informe de ejecución que soporta el pago correspondiente al periodo certificado o producto entregado, se encuentra cargado en la respectiva plataforma de Colombia Compra Eficiente?			X
<b>Contratación con cargo a recursos BID,</b> Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva SECOPI II, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOPI II respectivo?. No aplica para el primer pago.		X	
<b>Expediente virtual del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia:</b> ¿Se verificó que los documentos que soportan la ejecución del contrato y el pago correspondiente al periodo certificado o al producto entregado se encuentran dentro del expediente del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia?	X		
<b>Matriz de riesgos (cuando aplique): marque con una x</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
¿Se verificó la matriz de riesgos asociados con la etapa de contractual?	X		
¿Se materializó algún riesgo en el periodo? (En caso positivo, amplíe la información en informe dirigido al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual).		X	
<b>CUMPLIMIENTO DE PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:</b>			
<b>D. Persona natural: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el periodo certificado. El monto de cada uno de los aportes en la planilla se ajusta a la base de liquidación correspondiente al valor del contrato.	<b>PLANILLA DE PAGO SEGURIDAD SOCIAL No:</b>		
	<b>MES:</b>		
<b>E. Persona jurídica: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el periodo certificado. El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, el SENA, el ICBF y las Cajas de Compensación Familiar.	<b>FECHA DE PAGO:</b>		
	<b>CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS</b>		
	<b>SI</b>	REVISOR FISCAL	
	<b>FECHA DE LA CERTIFICACION:</b>		
F. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del objeto contractual es:	08/11/2023		
	<b>ESCALA:</b> EXCELENTE = 5		
<b>5. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS:¿CUMPLE? (marque con una 'X')</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
"Informe de actividades (GC-F-09) ¿Se verificó el informe de actividades presentado por el contratista, validando el siguiente contenido: nombre e identificación del contratista, fecha de emisión, número del contrato, fecha del periodo del informe o producto a remunerar, cumplimiento de las obligaciones para el periodo certificado y/o presentación de entregables, firma del contratista y firma del supervisor del contrato? " o presentó otro documento en el cual se permita evidenciar el cumplimiento?"	X		
<b>6. ESTADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b>			
<b>% DE AVANCE FÍSICO PROGRAMADO:</b>	32,8%	<b>% DE AVANCE FÍSICO REAL:</b>	32,8%
<b>7. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>			
<b>8. Descripción breve de los informes, o entregables, o actividades realizadas por el contratista. (describa las actividades realizadas por el contratista en el periodo o producto entregado, añada hoja aparte si el espacio no alcanza, en tal caso deberá firmar la hoja adicional)</b>			
Las agentes de servicio radicaron 862 casos en el aplicativo mantis, de los cuales 122 fueron por llamadas, 1 interno y 739 fueron por correo. Se presenta informe de gestión del 1 al 31 de octubre de 2023.			
<b>9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:</b>			
En mi calidad de supervisor(a) del contrato arriba indicado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades para el periodo o producto certificado y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.			
<b>10. DATOS DEL SUPERVISOR:</b>			
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	Laura Bernal Bermudez		
<b>CARGO:</b>	Dirección de Gestión de la información		
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	laura.bernal@defensajuridica.gov.co		
<b>FIRMA:</b>			



**Orden de pago Presupuestal de gastos  
Comprobante**

Usuario Solicitante: MHdsgonzal Dexy Shirley Gonzalez Galeano  
 Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO  
 Fecha y Hora Sistema: 2023-12-04-4:42 p. m.

**ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL**

<b>Número:</b>	422151223	<b>Fecha Registro:</b>	2023-11-28	<b>Unidad / Subunidad ejecutora:</b>	12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO			
<b>Vigencia Presupuestal</b>	Actual	<b>Estado:</b>	Pagada	<b>Nro Obligación:</b>	140223	<b>Comprobante Contable de la Generación:</b>		
<b>Fecha Máxima Pago:</b>	2023-11-30	<b>Código de Referencia:</b>	04500193600422151223		<b>Tipo de Moneda:</b>	COP-Pesos	<b>Tasa de Cambio:</b>	0,00
<b>Valor Bruto:</b>	19.333.881,52	<b>Valor Deducciones:</b>	1.269.862,00		<b>Valor Neto:</b>	18.064.019,52	<b>Saldo x Pagar:</b>	0,00

**VALORES PAGADOS**

<b>TRM Pago</b>		<b>Valor Bruto</b>	19.333.881,52	Valor Deducciones	1.269.862,00	Valor Neto	18.064.019,52	Moneda Base Compra		<b>Valor MBC</b>	
-----------------	--	--------------------	---------------	-------------------	--------------	------------	---------------	--------------------	--	------------------	--

**REINTEGROS**

<b>Números</b>		<b>No Recaudo:</b>	
<b>Bruto Reintegrado Pesos:</b>	0,00	<b>Reintegrado Deducciones Pesos:</b>	0,00
<b>Bruto Reintegrado Moneda:</b>	0,00	<b>Reintegrado Deducciones Moneda:</b>	0,00
		<b>Reintegrado Neto Pesos:</b>	0,00
		<b>Reintegrado Neto Moneda:</b>	0,00

**TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO**

<b>Identificación:</b>	900011395	<b>Razón Social:</b>	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	<b>Medio de Pago:</b>	Abono en cuenta
------------------------	-----------	----------------------	---	-----------------------	-----------------

**CUENTA BANCARIA**

<b>Número:</b>	59645410178	<b>Banco:</b>	BANCOLOMBIA S.A.	<b>Tipo:</b>	Corriente	<b>Estado:</b>	Activa
<b>TESORERIA</b>				<b>DOCUMENTO SOPORTE</b>			
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN				<b>Número:</b>	867	<b>Tipo:</b>	ORDEN DE PAGO
				<b>Fecha:</b>	2023-11-28		

**Tipo Beneficiario Pago** 01 - Beneficiario final

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS												
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN / A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE												
	Nación	10	CSF	19.333.881,52	0,00	19.333.881,52				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES								
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO			TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	649.878,00	649.878,00		
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	463.038,00	463.038,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	156.946,00	156.946,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
12-10-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN	1-2 - ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2023-11-28	19.333.881,52	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



**BPM CONSULTING SAS**  
 NIT. 900011395-6  
 CR 17 164 25  
 Bogotá, D.C., Bogotá  
 TEL: 6017569094  
 facturacion@bpmconsulting.com.co  
<https://www.bpmconsulting.com.co/>



**CUFE**

90c32b2a6a64935fbb347418ab5475f1840a6210a1aa62ee9edc16efd93bd0e49bd8c99d53a7ff46a204d175ebca01f2

**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**

SBPM - 2451

**CLIENTE:** UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA

JURIDICA DEL ESTADO

NIT: 900507741-1

DIRECCIÓN: CR 7 75 66 P 2 3

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 2558955

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica – Otros

**FECHA DE EXPEDICIÓN:** 04/12/2023 02:59 PM

**FECHA DE VENCIMIENTO:** 03/01/2024

**FECHA DE VALIDACIÓN DIAN:** 04/12/2023 04:02 PM

**DOCUMENTO ORIGEN:** 111560\_112023

**FORMA DE PAGO:** Crédito

**MEDIO DE PAGO:** Instrumento no definido

**TIPO DE OPERACIÓN:** 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio	3.00	3,875,000.00	11,625,000.00	2,208,750.00	13,833,750.00
2	IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	3.00	159,000.00	477,000.00	90,630.00	567,630.00
3	IT-BPO-26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1.00	3,867,100.00	3,867,100.00	734,749.00	4,601,849.00
4	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo	3.00	49,000.00	147,000.00	27,930.00	174,930.00
5	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	3.00	43,017.42	129,052.26	24,519.93	153,572.19
6	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a larga distancia nacional	36.00	30.00	1,080.00	205.20	1,285.20
7	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a celular	71.00	23.00	1,633.00	310.27	1,943.27

Impuestos:	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	16,247,865.26
Impuesto				Subtotal Base Gravable:	16,247,865.26
IVA	16,247,865.26	19%	3,087,094.40	IVA:	3,087,094.40
				Total Impuestos:	3,087,094.40
				Total + Impuestos:	19,334,959.66
				Valor Total:	19,334,959.66

DIECINUEVE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE CON SESENTA Y SEIS CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

**Información Adicional:**

FACTURACIÓN OC. 111560 NOVIEMBRE 2023

#\$12-10-00;111560-2023;laura.bernal@defensajuridica.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta  
 RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica – Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

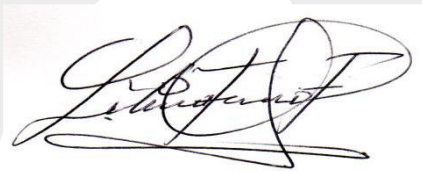
BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09

## CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

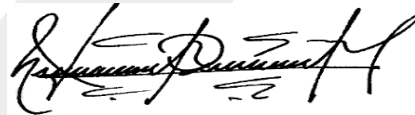
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

**BPM CONSULTING SAS.** Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los seis (6) días del mes de diciembre de 2023.



**LILIANA FERRO FERRO**  
REVISORA FISCAL  
BPM CONSULTING  
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ  
TARJETA PROFESIONAL No. 122034



**NORBERTO DUARTE MONSALVE**  
REPRESENTANTE LEGAL  
BPM CONSULTING  
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

CF90E020B6B40780

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTA a los 4 días del mes de Diciembre de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

**DIRECTOR GENERAL**

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado



**Informe de gestión del servicio**

# Proyecto:

## Agencia Nacional de la Defensa Jurídica del Estado

Periodo: 01 al 30 noviembre de 2023

Orden de Compra N° 111560



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

## ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN ANDJE .....	4
2.1 OBJETIVO .....	4
2.2 NOVEDADES .....	4
3. ADHERENCIA .....	4
4. INDICADORES DE GESTIÓN .....	5
5. INDICADORES CREACION DE MANTIS DEL MES .....	5
6. TIPO DE CONSULTA CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO .....	6



## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto en el mes de noviembre de 2023 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N° 111560 de 2023 suscrita entre Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE y Bpm Consulting BPO.

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y el público en general, a través de la línea de atención no presencial 7945844

## 2 Gestión Sistema de Información ANDJE

### 2.1 Objetivo

Presentar los resultados y principales indicadores de la gestión del servicio de BPO para la campaña ANDJE Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, durante el periodo comprendido del 01 al 30 de noviembre del 2023.

### 2.2 Novedades

Agente Yiredt Yajania Vargas León toma vacaciones desde el 14 de noviembre al 29 de noviembre. Se cubre con agente backup Cristian Nossa, el periodo de vacaciones.

## 3 Adherencia

A continuación, se especifica la adherencia por porcentaje al turno promedio del mes de octubre el cual fue del 100% y se relaciona el resultado por agente.

ID	NOMBRE DE AGENTE	%ADHERENCIA
39678137	ROCIO CAMELO PERILLA	100%
1024602570	YIREDT YAJANIA VARGAS LEON	100%
1022940226	LEIDY TATIANA GONZALEZ SIERRA	100%
1030658311	ARIAS OVALLE JOHAN ALEXANDER	100%

Imagen 1

#### 4 Indicadores de gestión

A continuación, se muestra el resumen del comportamiento de la gestión ANDJE para el canal telefónico desde el 01 al 30 de noviembre de 2023, periodo en el cual se recibieron 456 llamadas de las cuales se atendieron 449, obteniendo así un nivel de atención del 98,46%, y se atendieron 443 llamadas dentro del umbral antes de 40 segundos, obteniendo un nivel de servicio de 97,15% con un TMO (Tiempo promedio de llamada), 07:38 minutos.

FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONA DAS	ATENDIDAS _UMBRAL	NDA %	NDS %	TMO
2023-11-01	15	15	0	15	100	100	0:07:51
2023-11-02	18	18	0	17	100	94,44	0:08:38
2023-11-03	12	12	0	12	100	100	0:04:47
2023-11-07	51	49	2	49	96,08	96,08	0:03:49
2023-11-08	23	22	1	21	95,65	91,30	0:07:40
2023-11-09	16	16	0	16	100	100	0:06:23
2023-11-10	11	11	0	11	100	100	0:06:54
2023-11-14	34	34	0	34	100	100	0:08:47
2023-11-15	49	49	0	48	100	97,96	0:06:35
2023-11-16	16	14	2	13	87,5	81,25	0:08:06
2023-11-17	17	17	0	17	100	100	0:08:27
2023-11-20	20	20	0	20	100	100	0:09:52
2023-11-21	21	21	0	21	100	100	0:08:23
2023-11-22	13	13	0	13	100	100	0:08:19
2023-11-23	19	19	0	19	100	100	0:04:59
2023-11-24	16	15	1	15	93,75	93,75	0:08:49
2023-11-27	19	19	0	19	100	100	0:11:51
2023-11-28	31	31	0	31	100	100	0:06:53
2023-11-29	32	32	0	32	100	100	0:08:42
2023-11-30	23	22	1	20	95,65	86,96	0:06:55
<b>Total General</b>	<b>456</b>	<b>449</b>	<b>7</b>	<b>443</b>	<b>98,46%</b>	<b>97,15%</b>	<b>0:07:38</b>

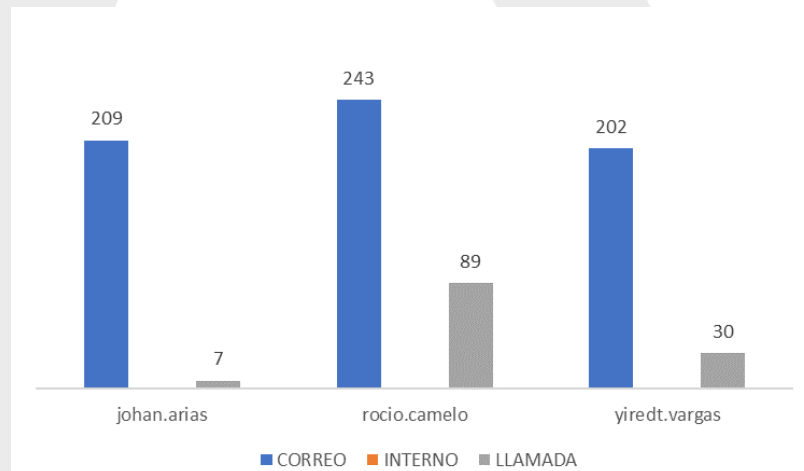
Imagen 2

#### 5 Indicadores Creación de Mantis del mes noviembre

A través del centro de contacto, se crearon 781 solicitudes por el aplicativo de mantis, los cuales fueron recibidos por el canal telefónico: 126 llamadas, 1 interno y 654 de correo electrónico.

Agente	CORREO	INTERNO	LLAMADA	Total general
johan.arias	209		7	216
rocio.camelo	243	1	89	333
yiredt.vargas	202		30	232
<b>Total general</b>	<b>654</b>	<b>1</b>	<b>126</b>	<b>781</b>

Imagen 3

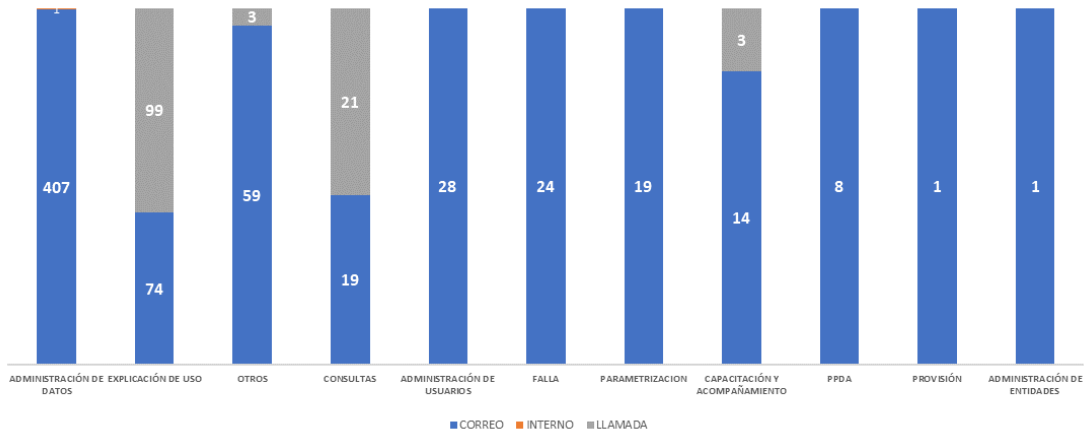


Grafica 1

## 6 Tipo de consulta canal de atención Correo Electrónico

Agente	CORREO	INTERNO	LLAMADA	Total general
ADMINISTRACIÓN DE DATOS	407	1		408
EXPLICACIÓN DE USO	74		99	173
OTROS	59		3	62
CONSULTAS	19		21	40
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	28			28
FALLA	24			24
PARAMETRIZACION	19			19
CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	14		3	17
PPDA	8			8
PROVISIÓN	1			1
ADMINISTRACIÓN DE ENTIDADES	1			1
<b>Total general</b>	<b>654</b>	<b>1</b>	<b>126</b>	<b>781</b>

Imagen 4



Grafica 2

Cordialmente,



Melva Dorely Pirajan Cañon  
Supervisora Bpo



# CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:</b>										<b>FECHA:</b>		7	12	2023			
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA:</b>		BPM CONSULTING SERVICES															
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:</b>		9.000.113.956			<b>No. DE CONTRATO / ORDEN DE COMPRA Y AÑO:</b>			111560 - 2023		<b>OTROSI No.</b>		N/A					
<b>DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:</b>					Dirección de Gestión de Información												
<b>TIPO DE PERSONA:</b>		JURÍDICA			<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:</b>				2023400080700001E								
<b>OBJETO DEL CONTRATO:</b>		Prestación de servicios de centro de contacto para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. El proveedor deberá prestar servicios en las condiciones y conforme lo establece el Acuerdo Marco de Precios de servicios de BPO II CCE-025-AMP-2021															
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO:</b>		16/06/2023		<b>FECHA DE INICIO:</b>		23/06/2023			<b>FECHA DE FIN:</b>		24/07/2024						
<b>MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)</b>				<b>SI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NO</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>No. DE CDP:</b>		11023		<b>No. DE RP:</b>		23023			
<b>CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)</b>																	
<b>ADICIÓN</b>	<input type="checkbox"/>	<b>PRÓRROGA</b>	<input type="checkbox"/>	<b>ADICIÓN Y/O PRÓRROGA</b>	<input type="checkbox"/>	<b>OTRA (indique cuál)</b>				<b>No. de AUTORIZACIÓN VIGENCIA FUTURA (Si aplica)</b>		223 DE 2023					
<b>INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:</b>				<b>¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:</b>				<b>SI</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b>	<input type="checkbox"/>						
<b>PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL</b>					<b>FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:</b>					21/06/2023							
<b>ASEGURADORA:</b>		Chubb seguros Colombia S.A.			<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		70723			<b>ANEXO:</b>		0					
<b>AMPARO(S)</b>						<b>VALOR DEL CONTRATO</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>					
1	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO					259999999.6		38999999.94		16/06/2023		24/07/2025					
2	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES					259999999.6		12999999.98		16/06/2023		24/07/2027					
3	CALIDAD DEL SERVICIO					259999999.6		25999999.96		16/06/2023		24/07/2025					
4																	
<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL</b>				<b>¿Requiere póliza de RCE?</b>		<b>SI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>NO</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>			<b>ANEXO</b>				
<b>AMPAROS(S)</b>						<b>% del valor del contrato</b>		<b>SMLLV</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>			
1																	
2																	
3																	
<b>2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:</b>																	
<b>NÚMERO DE PAGO</b>		6		<b>FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO</b>		<b>NÚMERO:</b>		SBPM - 2451		<b>PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO</b>		NOVIEMBRE DE 2023					
		<b>PAGOS TOTAL</b>				<b>FECHA:</b>		04/12/2023									
<b>BANCO:</b>		BANCOLOMBIA			<b>No. DE CUENTA:</b>		59645410178			<b>CORRIENTE:</b>		<input checked="" type="checkbox"/>	<b>AHORROS:</b>				
<b>DEDUCCIONES DE RENTA:</b>																	
<b>DEPENDIENTES</b>		<input type="checkbox"/>	<b>CREDITO HIPOTECARIO</b>		<input type="checkbox"/>	<b>MEDICINA PREPAGADA</b>			<input type="checkbox"/>	<b>AFC</b>		<input type="checkbox"/>	<b>AFPV</b>		<input type="checkbox"/>		
<b>3. SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO A LA FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:</b>																	
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>						259.999.999,61											
<b>VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:</b>						0,00											
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>						<b>259.999.999,61</b>											
<b>VALOR PAGADO A LA FECHA:</b>						81.304.751,12											
<b>VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:</b>						0,00											
<b>VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:</b>						19.334.959,66											
<b>VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:</b>						<b>159.360.288,83</b>											
<b>VALIDACIÓN VALORES:</b>						<b>CORRECTO</b>											
<b>4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:</b>																	
<b>CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APORTE DE DOCUMENTOS SOPORTE</b>																	
En calidad de supervisor del contrato y con el fin de certificar el cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con las obligaciones contractuales para el presente periodo o producto, lo cual conlleva a autorizar el respectivo pago, certifico que he verificado la información y los documentos relacionados en los literales presentados a continuación:												<b>¿CUMPLE? (marque con una 'X')</b>					
												<b>SI</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b>	<input type="checkbox"/>	<b>N/A</b>	<input type="checkbox"/>



## CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>Factura electrónica o cuenta de cobro:</b> ¿Se validó la factura (cuenta de cobro) en sus atributos de: número de factura (o de la cuenta de cobro), nombre e identificación del contratista, fecha de generación, fecha del periodo cobrado, valor total cobrado, verificando que estaban correctos?	X				
<b>Soporte del cargue de la factura electrónica:</b> ¿Se validó el cargue de la factura en el sistema establecido para ello: nombre e identificación del contratista, número de factura cargada, fecha de cargue de la factura, verificando que estaban correctos?	X				
<b>Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva (SECOP I, SECOP II)</b> ¿Se verificó que el informe de ejecución que soporta el pago correspondiente al periodo certificado o producto entregado, se encuentra cargado en la respectiva plataforma de Colombia Compra Eficiente?			X		
<b>Contratación con cargo a recursos BID,</b> Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva SECOP II, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOP II respectivo?. No aplica para el primer pago.			X		
<b>Expediente virtual del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia:</b> ¿Se verificó que los documentos que soportan la ejecución del contrato y el pago correspondiente al periodo certificado o al producto entregado se encuentran dentro del expediente del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia?	X				
<b>Matriz de riesgos (cuando aplique): marque con una x</b> ¿Se verificó la matriz de riesgos asociados con la etapa de contractual?	X				
¿Se materializó algún riesgo en el periodo? (En caso positivo, amplíe la información en informe dirigido al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual).		X			
<b>CUMPLIMIENTO DE PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:</b>					
<b>D. Persona natural: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado. El monto de cada uno de los aportes en la planilla se ajusta a la base de liquidación correspondiente al valor del contrato.	<b>PLANILLA DE PAGO SEGURIDAD SOCIAL No:</b>  <b>MES:</b> <b>FECHA DE PAGO:</b>				
<b>E. Persona jurídica: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el periodo certificado. El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, el SENA, el ICBF y las Cajas de Compensación Familiar.	<b>CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS</b> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>SI</b></td> <td style="width: 50%; text-align: center;">REVISOR FISCAL</td> </tr> </table> <b>FECHA DE LA CERTIFICACION:</b> 06/12/2023			<b>SI</b>	REVISOR FISCAL
<b>SI</b>	REVISOR FISCAL				
F. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del objeto contractual es:	<b>ESCALA:</b> BUENO = 4				
<b>5. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS:¿CUMPLE? (marque con una 'X')</b>					
"Informe de actividades (GC-F-09) ¿Se verificó el informe de actividades presentado por el contratista, validando el siguiente contenido: nombre e identificación del contratista, fecha de emisión, número del contrato, fecha del periodo del informe o producto a remunerar, cumplimiento de las obligaciones para el periodo certificado y/o presentación de entregables, firma del contratista y firma del supervisor del contrato? " o presentó otro documento en el cual se permita evidenciar el cumplimiento?	X				
<b>6. ESTADO DE LA EJECUCION DEL CONTRATO</b>					
<b>% DE AVANCE FÍSICO PROGRAMADO:</b>	40,5%	<b>% DE AVANCE FÍSICO REAL:</b>	40,5%		
<b>7. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>					
<b>8. Descripción breve de los informes, o entregables, o actividades realizadas por el contratista. (describa las actividades realizadas por el contratista en el periodo o producto entregado, añada hoja aparte si el espacio no alcanza, en tal caso deberá firmar la hoja adicional)</b>					
Las agentes de servicio radicaron 781 casos en el aplicativo mantis, de los cuales 126 fueron por llamadas, 1 interno y 654 fueron por correo. Se presenta informe de gestión del 1 al 30 de Noviembre de 2023.					
<b>9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:</b>					
En mi calidad de supervisor(a) del contrato arriba indicado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades para el periodo o producto certificado y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.					
<b>10. DATOS DEL SUPERVISOR:</b>					
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	Laura Bernal Bermudez				
<b>CARGO:</b>	Dirección de Gestión de la información				
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:laura.bernal@defensajuridica.gov.co">laura.bernal@defensajuridica.gov.co</a>				
<b>FIRMA:</b>					



**Orden de pago Presupuestal de gastos  
Comprobante**

Usuario Solicitante: MHdsgonzal Dexy Shirley Gonzalez Galeano  
 Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO  
 Fecha y Hora Sistema: 2023-12-22-10:10 a. m.

**ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL**

<b>Número:</b>	452311823	<b>Fecha Registro:</b>	2023-12-15	<b>Unidad / Subunidad ejecutora:</b>	12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO			
<b>Vigencia Presupuestal</b>	Actual	<b>Estado:</b>	Pagada	<b>Nro Obligación:</b>	146723	<b>Comprobante Contable de la Generación:</b>		
<b>Fecha Máxima Pago:</b>	2023-12-19	<b>Código de Referencia:</b>	04500193600452311823		<b>Tipo de Moneda:</b>	COP-Pesos	<b>Tasa de Cambio:</b>	0,00
<b>Valor Bruto:</b>	19.334.959,66	<b>Valor Deducciones:</b>	1.269.933,00		<b>Valor Neto:</b>	18.065.026,66	<b>Saldo x Pagar:</b>	0,00

**VALORES PAGADOS**

<b>TRM Pago</b>		<b>Valor Bruto</b>	19.334.959,66	Valor Deducciones	1.269.933,00	Valor Neto	18.065.026,66	Moneda Base Compra		<b>Valor MBC</b>	
-----------------	--	--------------------	---------------	-------------------	--------------	------------	---------------	--------------------	--	------------------	--

**REINTEGROS**

<b>Números</b>		<b>No Recaudo:</b>	
<b>Bruto Reintegrado Pesos:</b>	0,00	<b>Reintegrado Deducciones Pesos:</b>	0,00
<b>Bruto Reintegrado Moneda:</b>	0,00	<b>Reintegrado Deducciones Moneda:</b>	0,00

**TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO**

<b>Identificación:</b>	900011395	<b>Razón Social:</b>	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	<b>Medio de Pago:</b>	Abono en cuenta
------------------------	-----------	----------------------	---	-----------------------	-----------------

**CUENTA BANCARIA**

<b>Número:</b>	59645410178	<b>Banco:</b>	BANCOLOMBIA S.A.	<b>Tipo:</b>	Corriente	<b>Estado:</b>	Activa
<b>TESORERIA</b>				<b>DOCUMENTO SOPORTE</b>			
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPNTN				<b>Número:</b>	931	<b>Tipo:</b>	ORDEN DE PAGO
						<b>Fecha:</b>	2023-12-15

Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final



ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS												
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO	VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA
12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN / A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE												
	Nación	10	CSF	19.334.959,66	0,00	19.334.959,66				Pesos	0,00	0,00

DEDUCCIONES								
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES		TERCERO			TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	4,000 %	649.915,00	649.915,00		
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	15,000 %	463.064,00	463.064,00		
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	0,966 %	156.954,00	156.954,00		

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
12-10-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACIÓN	1-2 - ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2023-12-14	19.334.959,66	05 NINGUNO	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



**BPM CONSULTING SAS**  
 NIT. 900011395-6  
 CR 17 164 25  
 Bogotá, D.C., Bogotá  
 TEL: 6017569094  
 facturacion@bpmconsulting.com.co  
<https://www.bpmconsulting.com.co/>



**CUFE**

f206a2f6e7ac9cb31016862edb29fdeccc24c0d7dad384c5886b516e38b732d9e47070a62b157701b90b068fed41286d

**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA**

SBPM - 2710

**CLIENTE:** UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA

JURIDICA DEL ESTADO

NIT: 900507741-1

DIRECCIÓN: CR 7 75 66 P 2 3

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 2558955

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica – Otros

**FECHA DE EXPEDICIÓN:** 12/01/2024 01:15 PM

**FECHA DE VENCIMIENTO:** 11/02/2024

**FECHA DE VALIDACIÓN DIAN:** 12/01/2024 03:57 PM

**DOCUMENTO ORIGEN:** 111560\_122023

**FORMA DE PAGO:** Crédito

**MEDIO DE PAGO:** Instrumento no definido

**TIPO DE OPERACIÓN:** 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio	3.00	3,875,000.00	11,625,000.00	2,208,750.00	13,833,750.00
2	IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	3.00	159,000.00	477,000.00	90,630.00	567,630.00
3	IT-BPO-26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1.00	3,867,100.00	3,867,100.00	734,749.00	4,601,849.00
4	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo	3.00	49,000.00	147,000.00	27,930.00	174,930.00
5	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	3.00	43,017.42	129,052.26	24,519.93	153,572.19
6	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a larga distancia nacional	10.00	30.00	300.00	57.00	357.00
7	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a celular	152.00	23.00	3,496.00	664.24	4,160.24

Impuestos:	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	16,248,948.26
Impuesto				Subtotal Base Gravable:	16,248,948.26
IVA	16,248,948.26	19%	3,087,300.17	IVA:	3,087,300.17
				Total Impuestos:	3,087,300.17
				Total + Impuestos:	19,336,248.43
				Valor Total:	19,336,248.43

DIECINUEVE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO CON CUARENTA Y TRES CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

**Información Adicional:**

FACTURACIÓN OC. 111560 DICIEMBRE 2023

#\$12-10-00;111560-2023;laura.bernal@defensajuridica.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764061385850 DEL 06/12/2023 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta  
 RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:  
 R-99-PN - No aplica – Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

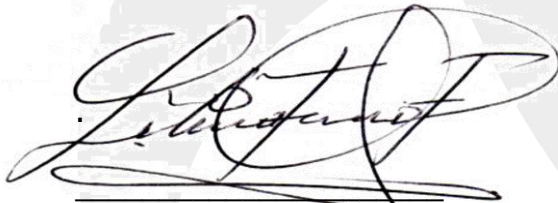
BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09

## CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

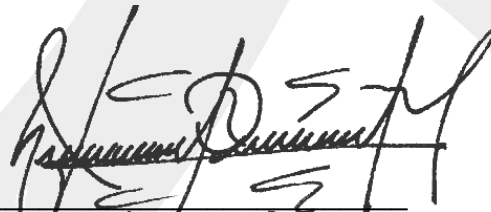
**BPM CONSULTING SAS.** Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los doce (12) días del mes de enero de 2024.



**LILIANA FERRO FERRO**  
**REVISORA FISCAL**  
**BPM CONSULTING**

C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ  
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T



**NORBERTO DUARTE MONSALVE**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**BPM CONSULTING**

C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

CF90E020B6B40780

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTA a los 4 días del mes de Diciembre de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

**DIRECTOR GENERAL**

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado



**Informe de gestión del servicio**

# **Proyecto:**

## **Agencia Nacional de la Defensa Jurídica del Estado**

**Periodo:** 01 al 31 diciembre de 2023

Orden de Compra N° 111560



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

## ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN ANDJE .....	4
2.1 OBJETIVO .....	4
2.2 NOVEDADES .....	4
3. ADHERENCIA .....	4
4. INDICADORES DE GESTIÓN .....	5
5. INDICADORES CREACION DE MANTIS DEL MES .....	5
6. TIPO DE CONSULTA CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO .....	6

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto en el mes de diciembre de 2023 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N° 111560 de 2023 suscrita entre Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE y Bpm Consulting BPO.

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y el público en general, a través de la línea de atención no presencial 7945844

## 2 Gestión Sistema de Información ANDJE

### 2.1 Objetivo

Presentar los resultados y principales indicadores de la gestión del servicio de BPO para la campaña ANDJE Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, durante el periodo comprendido del 01 al 31 de diciembre del 2023.

### 2.2 Novedades

Agente Rocio Camelo Perilla toma vacaciones desde el 11 diciembre al 29 de diciembre. Se cubre con agente backup Nathaly Rincon el periodo de vacaciones.

## 3 Adherencia

A continuación, se especifica la adherencia por porcentaje al turno promedio del mes de octubre el cual fue del 100% y se relaciona el resultado por agente.

ID	NOMBRE DE AGENTE	%ADHERENCIA
39678137	ROCIO CAMELO PERILLA	100%
1024602570	YIREDT YAJANIA VARGAS LEON	100%
1022940226	LEIDY TATIANA GONZALEZ SIERRA	100%
1019017749	CRISTIAN RICARDO NOSSA VARGAS	100%

Imagen 1



#### 4 Indicadores de gestión

A continuación, se muestra el resumen del comportamiento de la gestión ANDJE para el canal telefónico desde el 01 al 31 de diciembre de 2023, periodo en el cual se recibieron 473 llamadas de las cuales se atendieron 464, obteniendo así un nivel de atención del 98,10%, y se atendieron 453 llamadas dentro del umbral antes de 40 segundos, obteniendo un nivel de servicio de 95,77% con un TMO (Tiempo promedio de llamada), 06:47 minutos.

FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONADAS	ATENDIDAS_UMBRALES	NDA %	NDS %	TMO
2023-12-01	16	16	0	15	100	93,75	0:15:55
2023-12-04	36	36	0	36	100	100	0:03:46
2023-12-05	16	15	1	13	93,75	81,25	0:04:33
2023-12-06	13	12	1	11	92,31	84,62	0:06:46
2023-12-07	9	9	0	9	100	100	0:05:38
2023-12-11	35	34	1	31	97,14	88,57	0:06:14
2023-12-12	27	24	3	23	88,89	85,19	0:10:14
2023-12-13	16	16	0	16	100	100	0:05:24
2023-12-14	34	34	0	34	100	100	0:10:44
2023-12-15	31	31	0	30	100	96,77	0:07:45
2023-12-18	34	34	0	34	100	100	0:02:11
2023-12-19	32	32	0	32	100	100	0:07:55
2023-12-20	26	25	1	24	96,15	92,31	0:07:02
2023-12-21	20	20	0	20	100	100	0:06:02
2023-12-22	12	12	0	12	100	100	0:05:24
2023-12-26	26	26	0	26	100	100	0:06:03
2023-12-27	25	25	0	25	100	100	0:06:26
2023-12-28	32	32	0	32	100	100	0:05:52
2023-12-29	33	31	2	30	93,94	90,91	0:04:59
<b>Total General</b>	<b>473</b>	<b>464</b>	<b>9</b>	<b>453</b>	<b>98,10%</b>	<b>95,77%</b>	<b>0:06:47</b>

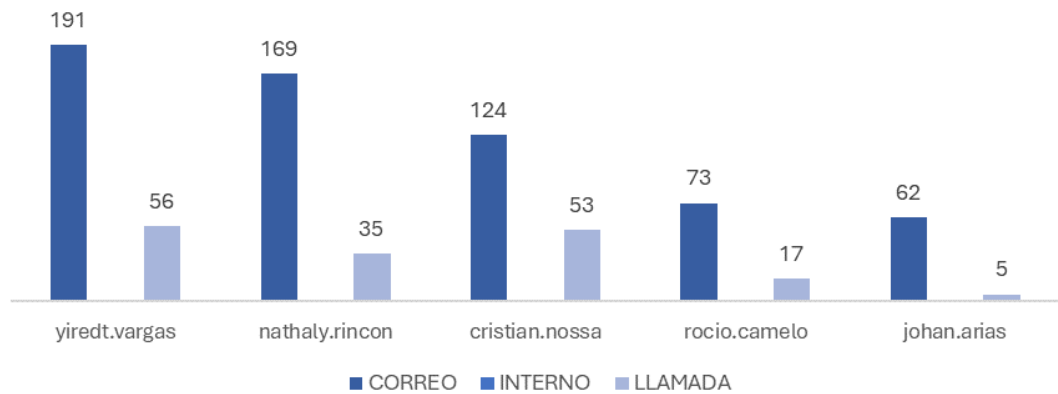
Imagen 2

#### 5 Indicadores Creación de Mantis del mes Diciembre

A través del centro de contacto, se crearon 786 solicitudes por el aplicativo de mantis, los cuales fueron recibidos por el canal telefónico: 166 llamadas, 1 interno y 619 de correo electrónico.

Agente	CORREO	INTERNO	LLAMADA	Total general
yiredt.vargas	191		56	247
nathaly.rincon	169	1	35	205
cristian.nossa	124		53	177
rocio.camelo	73		17	90
johan.arias	62		5	67
<b>Total general</b>	<b>619</b>	<b>1</b>	<b>166</b>	<b>786</b>

Imagen 3

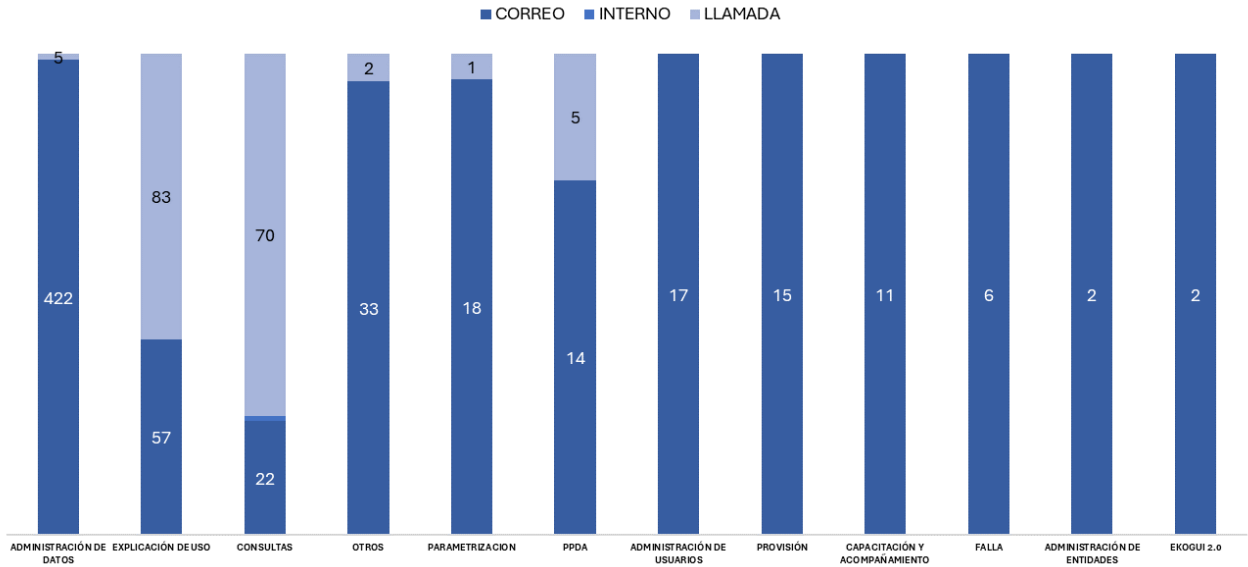


Grafica 1

## 6 Tipo de consulta canal de atención Correo Electrónico

Agente	CORREO	INTERNO	LLAMADA	Total general
ADMINISTRACIÓN DE DATOS	422		5	427
EXPLICACIÓN DE USO	57		83	140
CONSULTAS	22	1	70	93
OTROS	33		2	35
PARAMETRIZACION	18		1	19
PPDA	14		5	19
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	17			17
PROVISIÓN	15			15
CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	11			11
FALLA	6			6
ADMINISTRACIÓN DE ENTIDADES	2			2
EKOGUI 2.0	2			2
<b>Total general</b>	<b>619</b>	<b>1</b>	<b>166</b>	<b>786</b>

Imagen 4



Grafica 2

Cordialmente,



Melva Dorely Pirajan Cañon  
Supervisora Bpo



### CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:</b>										<b>FECHA:</b>	19	1	2024
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA:</b>		BPM CONSULTING SERVICES											
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:</b>		9.000.113.956			<b>No. DE CONTRATO / ORDEN DE COMPRA Y AÑO:</b>		111560 - 2023		<b>OTROSI No.</b>	N/A			
<b>DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:</b>					Dirección de Gestión de Información								
<b>TIPO DE PERSONA:</b>		JURÍDICA			<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:</b>			2023400080700001E					
<b>OBJETO DEL CONTRATO:</b>		Prestación de servicios de centro de contacto para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. El proveedor deberá prestar servicios en las condiciones y conforme lo establece el Acuerdo Marco de Precios de servicios de BPO II CCE-025-AMP-2021											
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO</b>		16/06/2023		<b>FECHA DE INICIO:</b>		23/06/2023		<b>FECHA DE FIN:</b>		24/07/2024			
<b>MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)</b>				<b>SI</b>	<b>NO</b>	X	<b>No. DE CDP:</b>		11023		<b>No. DE RP:</b>		23023
<b>CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)</b>													
<b>ADICIÓN</b>	<b>PRÓRROGA</b>	<b>ADICIÓN Y/O PRÓRROGA</b>	<b>OTRA (indique cuál)</b>	<b>No. de AUTORIZACIÓN VIGENCIA FUTURA (Si aplica)</b>				223 DE 2023					
<b>INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:</b>				<b>¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:</b>				<b>SI</b>	X	<b>NO</b>			
<b>PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL</b>					<b>FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:</b>					21/06/2023			
<b>ASEGURADORA:</b>		Chubb seguros Colombia S.A.		<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		70723		<b>ANEXO:</b>	0				
<b>AMPARO(S)</b>					<b>VALOR DEL CONTRATO</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>		
1	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO				259999999.6		38999999.94		16/06/2023		24/07/2025		
2	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES				259999999.6		12999999.98		16/06/2023		24/07/2027		
3	CALIDAD DEL SERVICIO				259999999.6		25999999.96		16/06/2023		24/07/2025		
4													
<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL</b>				<b>¿Requiere póliza de RCE?</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	X	<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		<b>ANEXO</b>		
<b>AMPAROS(S)</b>					<b>% del valor del contrato</b>		<b>SMMLV</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>
1													
2													
3													
<b>2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:</b>													
<b>NÚMERO DE PAGO</b>		7	<b>FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO</b>		<b>NÚMERO:</b>		SBPM - 2710		<b>PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO</b>		DICIEMBRE DE 2023		
		<b>PAGOS TOTAL</b>		<b>FECHA:</b>		12/01/2024							
<b>BANCO:</b>		BANCOLOMBIA		<b>No. DE CUENTA:</b>		59645410178		<b>CORRIENTE:</b>		X	<b>AHORROS:</b>		
<b>DEDUCCIONES DE RENTA:</b>													
<b>DEPENDIENTES</b>		<b>CREDITO HIPOTECARIO</b>		<b>MEDICINA PREPAGADA</b>		<b>AFC</b>		<b>AFPV</b>					
<b>3. SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO A LA FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:</b>													
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>					259.999.999,61								
<b>VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:</b>					0,00								
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>					<b>259.999.999,61</b>								
<b>VALOR PAGADO A LA FECHA:</b>					100.639.710,78								
<b>VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:</b>					0,00								
<b>VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:</b>					19.336.248,43								
<b>VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:</b>					<b>140.024.040,40</b>								
<b>VALIDACIÓN VALORES:</b>					<b>CORRECTO</b>								
<b>4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:</b>													
<b>CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APORTE DE DOCUMENTOS SOPORTE</b>													
En calidad de supervisor del contrato y con el fin de certificar el cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con las obligaciones contractuales para el presente periodo o producto, lo cual conlleva a autorizar el respectivo pago, certifico que he verificado la información y los documentos relacionados en los literales presentados a continuación:										<b>¿CUMPLE?</b> (marque con una 'X')			
										<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	



## CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>Factura electrónica o cuenta de cobro:</b> ¿Se validó la factura (cuenta de cobro) en sus atributos de: número de factura (o de la cuenta de cobro), nombre e identificación del contratista, fecha de generación, fecha del periodo cobrado, valor total cobrado, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Soporte del cargue de la factura electrónica:</b> ¿Se validó el cargue de la factura en el sistema establecido para ello: nombre e identificación del contratista, número de factura cargada, fecha de cargue de la factura, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva (SECOP I, SECOP II)</b> ¿Se verificó que el informe de ejecución que soporta el pago correspondiente al periodo certificado o producto entregado, se encuentra cargado en la respectiva plataforma de Colombia Compra Eficiente?			X
<b>Contratación con cargo a recursos BID,</b> Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva SECOP II, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOP II respectivo?. No aplica para el primer pago.			X
<b>Expediente virtual del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia:</b> ¿Se verificó que los documentos que soportan la ejecución del contrato y el pago correspondiente al periodo certificado o al producto entregado se encuentran dentro del expediente del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia?	X		
<b>Matriz de riesgos (cuando aplique): marque con una x</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
¿Se verificó la matriz de riesgos asociados con la etapa de contractual?	X		
¿Se materializó algún riesgo en el periodo? (En caso positivo, amplíe la información en informe dirigido al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contratual).		X	
<b>CUMPLIMIENTO DE PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:</b>			
<b>D. Persona natural: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado. El monto de cada uno de los aportes en la planilla se ajusta a la base de liquidación correspondiente al valor del contrato.	<b>PLANILLA DE PAGO SEGURIDAD SOCIAL No:</b>		
	<b>MES:</b>		
<b>E. Persona jurídica: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado.  El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, el SENA, el ICBF y las Cajas de Compensación Familiar.	<b>FECHA DE PAGO:</b>		
	<b>CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS</b>		
	<b>SI</b>	REVISOR FISCAL	
	<b>FECHA DE LA CERTIFICACION:</b>		
F. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del objeto contractual es:	12/01/2024		
	<b>ESCALA:</b>		
BUENO = 4			
<b>5. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS:¿CUMPLE? (marque con una 'X')</b>			
"Informe de actividades (GC-F-09) ¿Se verificó el informe de actividades presentado por el contratista, validando el siguiente contenido: nombre e identificación del contratista, fecha de emisión, número del contrato, fecha del periodo del informe o producto a remunerar, cumplimiento de las obligaciones para el periodo certificado y/o presentación de entregables, firma del contratista y firma del supervisor del contrato? " o presentó otro documento en el cual se permita evidenciar el cumplimiento?	X		
<b>6. ESTADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b>			
<b>% DE AVANCE FÍSICO PROGRAMADO:</b>	48,2%	<b>% DE AVANCE FÍSICO REAL:</b>	48,2%
<b>7. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>			
<b>8. Descripción breve de los informes, o entregables, o actividades realizadas por el contratista. (describa las actividades realizadas por el contratista en el periodo o producto entregado, añada hoja aparte si el espacio no alcanza, en tal caso deberá firmar la hoja adicional)</b>			
Las agentes de servicio radicarón 786 casos en el aplicativo mantis, de los cuales 166 fueron por llamadas, 1 interno y 619 fueron por correo. Se presenta informe de gestión del 1 al 31 de diciembre de 2023.			
<b>9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:</b>			
En mi calidad de supervisor(a) del contrato arriba indicado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades para el periodo o producto certificado y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.			
<b>10. DATOS DEL SUPERVISOR:</b>			
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	Laura Bernal Bermudez		
<b>CARGO:</b>	Dirección de Gestión de la información		
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:laura.bernal@defensajuridica.gov.co">laura.bernal@defensajuridica.gov.co</a>		
<b>FIRMA:</b>			

**Orden de pago Presupuestal de gastos Comprobante**

Usuario Solicitante: MhNvillamr NATHALIA VILLAMIL ROJAS  
 Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO  
 Fecha y Hora Sistema: 2024-02-12-7:52 a. m.

ORDEN DE PAGO PRESUPUESTAL										
Número:	26906024	Fecha Registro:	2024-02-08	Unidad / Subunidad Ejecutora:	12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO					
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	Estado:	Pagada	Nro Obligación:	4124	Comprobante Contable de la Generación:				
Fecha Máxima Pago:	2024-02-12	Código de Referencia:	04500193600026906024		Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0,00		
Valor Bruto:	19.336.248,43	Valor Deduciones:	1.270.018,00		Valor Neto:	18.066.230,43	Saldo x Pagar:	0,00		
VALORES PAGADOS										
TRM Pago		Valor Bruto	19.336.248,43	Valor Deduciones	1.270.018,00	Valor Neto	18.066.230,43	Moneda Base Compra	Valor MBC	
REINTEGROS										
Números						No Recaudo:				
Bruto Reintegrado Pesos:	0,00		Reintegrado Deduciones Pesos:	0,00		Reintegrado Neto Pesos:	0,00			
Bruto Reintegrado Moneda:	0,00		Reintegrado Deduciones Moneda:	0,00		Reintegrado Neto Moneda:	0,00			
TERCERO DE LA ORDEN DE PAGO										
Identificación:	900011395	Razón Social:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS				Medio de Pago:	Abono en cuenta		

CUENTA BANCARIA										
Número:	59645410178	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.			Tipo:	Corriente	Estado:	Activa	
TESORERIA					DOCUMENTO SOPORTE					
13-01-01-DT - DIRECCION TESORO NACION DGCPTN					Número:	OP 19 RESERVA	Tipo:	ORDEN DE PAGO	Fecha:	2024-02-08
Tipo Beneficiario Pago 01 - Beneficiario final										

ITEM PARA AFECTACION DE GASTOS													
DEPENDENCIA / POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	REC	SIT	VALOR		VALOR PAGADO		VALOR REINTEGRADO		USO DE PROYECTOS ESPECIALES			
				PESOS	MONEDA	PESOS	PESOS	MONEDA EXTRANJERA	USO DE PROYECTO	MONEDA	TASA DE CAMBIO	VALOR MONEDA	
12-10-00 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACION / A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE													
	Nación	10	CSF	19.336.248,43	0,00	19.336.248,43				Pesos	0,00		0,00

DEDUCCIONES								
POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTALES			TERCERO		TARIFA	VALOR	VALOR AJUSTADO PAGO	VALOR REINTEGRADO
2-01-04-01-04-01	RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		4,000 %	649.958,00	649.958,00	
2-01-04-02-01-03	RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES		15,000 %	463.095,00	463.095,00	
2-01-05-01-01-03-05	RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL		0,966 %	156.965,00	156.965,00	

LINEAS DE PAGO VINCULADA					
DEPENDENCIA PARA AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR	ATRIBUTO LINEA DE PAGO	ESTADO
12-10-00 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DE LA NACION	1-2 - ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2024-02-29	19.336.248,43	40 BIENES, SERVICIOS, IMPUESTOS Y TRANSFERENCIAS CAUSADOS	Pagada

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



**BPM CONSULTING SAS**  
NIT. 900011395-6  
CR 17 164 25  
Bogotá, D.C., Bogotá  
TEL: 6017569094  
facturacion@bpmconsulting.com.co  
<https://www.bpmconsulting.com.co/>



CUFE

96a96d0164db20618af63cc3dc5477d68903b14c12086c75700947b45d0440576775a4d97bd1eb685ce60f1704f2254d

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

SBPM - 2941

CLIENTE: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA

JURIDICA DEL ESTADO

NIT: 900507741-1

DIRECCIÓN: CR 7 75 66 P 2 3

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 2558955

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica - Otros

FECHA DE EXPEDICIÓN: 14/02/2024 04:52 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 15/03/2024

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 14/02/2024 04:58 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 111560\_012024

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16 Agente en Sitio	3.00	4,342,712.50	13,028,137.50	2,475,346.13	15,503,483.63
2	IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	3.00	173,755.20	521,265.60	99,040.46	620,306.06
3	IT-BPO-26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1.00	4,333,858.99	4,333,858.99	823,433.21	5,157,292.20
4	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo	3.00	53,547.20	160,641.60	30,521.90	191,163.50
5	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	3.00	47,009.46	141,028.38	26,795.39	167,823.77
6	IT-BPO-7-5 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a larga distancia nacional	39.00	32.79	1,278.81	242.97	1,521.78
7	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound fijo a celular	80.00	25.13	2,010.40	381.98	2,392.38

Impuestos:	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Precio Unitario:	18,188,221.28
Impuesto				Subtotal Base Gravable:	18,188,221.28
IVA	18,188,221.28	19%	3,455,762.04	IVA:	3,455,762.04
				Total Impuestos:	3,455,762.04
				Total + Impuestos:	21,643,983.32
				Valor Total:	21,643,983.32

VEINTIUNO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES CON TREINTA Y DOS CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

**Información Adicional:**

FACTURACIÓN OC. 111560 ENERO 2024

#\$12-10-00;111560-2023;laura.bernal@defensajuridica.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764061385850 DEL 06/12/2023 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta  
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:  
R-99-PN - No aplica - Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

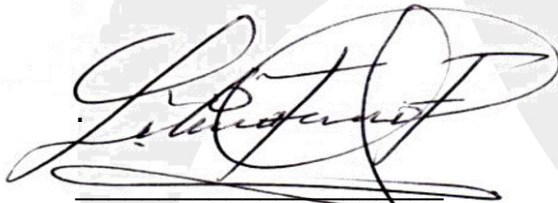
BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09

## CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

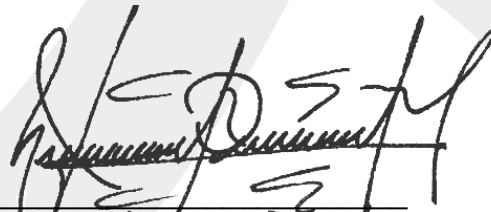
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

**BPM CONSULTING SAS.** Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los nueve (09) días del mes de febrero de 2024.



**LILIANA FERRO FERRO**  
**REVISORA FISCAL**  
**BPM CONSULTING**  
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ  
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T



**NORBERTO DUARTE MONSALVE**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**BPM CONSULTING**  
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA



UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

CF90E020B6B40780

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS** \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTA a los 4 días del mes de Diciembre de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

**DIRECTOR GENERAL**

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado



**Informe de gestión del servicio**

# **Proyecto:**

## **Agencia Nacional de la Defensa Jurídica del Estado**

**Periodo:** 01 al 31 enero 2024

Orden de Compra N° 111560



Contact Center



Outsourcing TI



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

## ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN ANDJE .....	4
2.1 OBJETIVO .....	4
2.2 NOVEDADES .....	4
3. ADHERENCIA .....	4
4. INDICADORES DE GESTIÓN .....	5
5. INDICADORES CREACION DE MANTIS DEL MES .....	5
6. TIPO DE CONSULTA CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRONICO .....	6

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detallan las interacciones atendidas por el Centro de Contacto en el mes de enero de 2024 para la ejecución y cumplimiento de la Orden de Compra N° 111560 de 2023 suscrita entre Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE y Bpm Consulting BPO.

Se presenta el comportamiento del canal de atención dispuestos para los usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y el público en general, a través de la línea de atención no presencial 7945844

## 2 Gestión Sistema de Información ANDJE

### 2.1 Objetivo

Presentar los resultados y principales indicadores de la gestión del servicio de BPO para la campaña ANDJE Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, durante el periodo comprendido del 01 al 31 de enero 2024.

### 2.2 Novedades

Ingresar Backup de ausencias Maria Angelica Dueñas. Recibe capacitación en sede cliente el día 29 de enero de 2024.

## 3 Adherencia

A continuación, se especifica la adherencia por porcentaje al turno promedio del mes de octubre el cual fue del 100% y se relaciona el resultado por agente.

ID	NOMBRE DE AGENTE	%ADHERENCIA
39678137	ROCIO CAMELO PERILLA	100%
1024602570	YIREDT YAJANIA VARGAS LEON	100%
1022940226	LEIDY TATIANA GONZALEZ SIERRA	100%
1019017749	CRISTIAN RICARDO NOSSA VARGAS	100%

Imagen 1

#### 4 Indicadores de gestión

A continuación, se muestra el resumen del comportamiento de la gestión ANDJE para el canal telefónico desde el 01 al 31 de enero 2024, periodo en el cual se recibieron 438 llamadas de las cuales se atendieron 433, obteniendo así un nivel de atención del 98,86%, se atendieron 430 llamadas dentro del umbral antes de 40 segundos, obteniendo un nivel de servicio de 98.17% con un TMO (Tiempo promedio de llamada), 05:35 minutos.

FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONADAS	ATENDIDAS_UMBRAL	NDA %	NDS %	TMO
2024-01-02	6	6	0	6	100	100	0:02:05
2024-01-03	9	9	0	9	100	100	0:06:55
2024-01-04	9	9	0	9	100	100	0:07:19
2024-01-05	9	9	0	9	100	100	0:03:53
2024-01-09	10	10	0	10	100	100	0:02:01
2024-01-10	7	7	0	7	100	100	0:12:28
2024-01-11	17	17	0	17	100	100	0:06:01
2024-01-12	14	14	0	14	100	100	0:04:49
2024-01-15	27	27	0	26	100	96,30	0:04:47
2024-01-16	14	14	0	14	100	100	0:09:01
2024-01-17	23	23	0	23	100	100	0:04:54
2024-01-18	21	21	0	21	100	100	0:07:10
2024-01-19	18	18	0	18	100	100	0:06:17
2024-01-22	31	31	0	30	100	96,77	0:04:20
2024-01-23	25	23	2	23	92	92	0:07:43
2024-01-24	43	43	0	43	100	100	0:02:46
2024-01-25	42	42	0	42	100	100	0:04:09
2024-01-26	28	28	0	28	100	100	0:03:51
2024-01-29	35	34	1	34	97,14	97,14	0:05:16
2024-01-30	22	22	0	22	100	100	0:06:14
2024-01-31	28	26	2	25	92,86	89,29	0:05:09
<b>Total General</b>	<b>438</b>	<b>433</b>	<b>5</b>	<b>430</b>	<b>98,86%</b>	<b>98,17%</b>	<b>0:05:35</b>

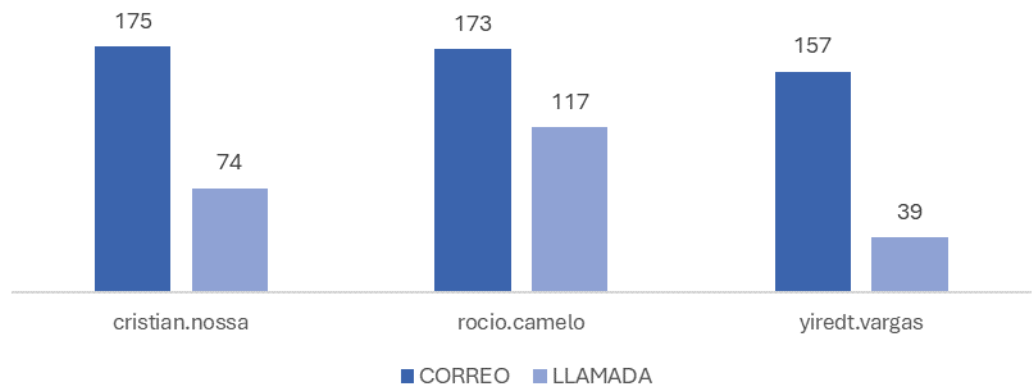
Imagen 2

#### 5 Indicadores Creación de Mantis del mes Enero

A través del centro de contacto, se crearon 735 solicitudes por el aplicativo de mantis, los cuales fueron recibidos por el canal telefónico: 230 llamadas y 505 de correo electrónico.

Agente	CORREO	LLAMADA	Total general
cristian.nossa	175	74	249
rocio.camelo	173	117	290
yiredt.vargas	157	39	196
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>230</b>	<b>735</b>

Imagen 3

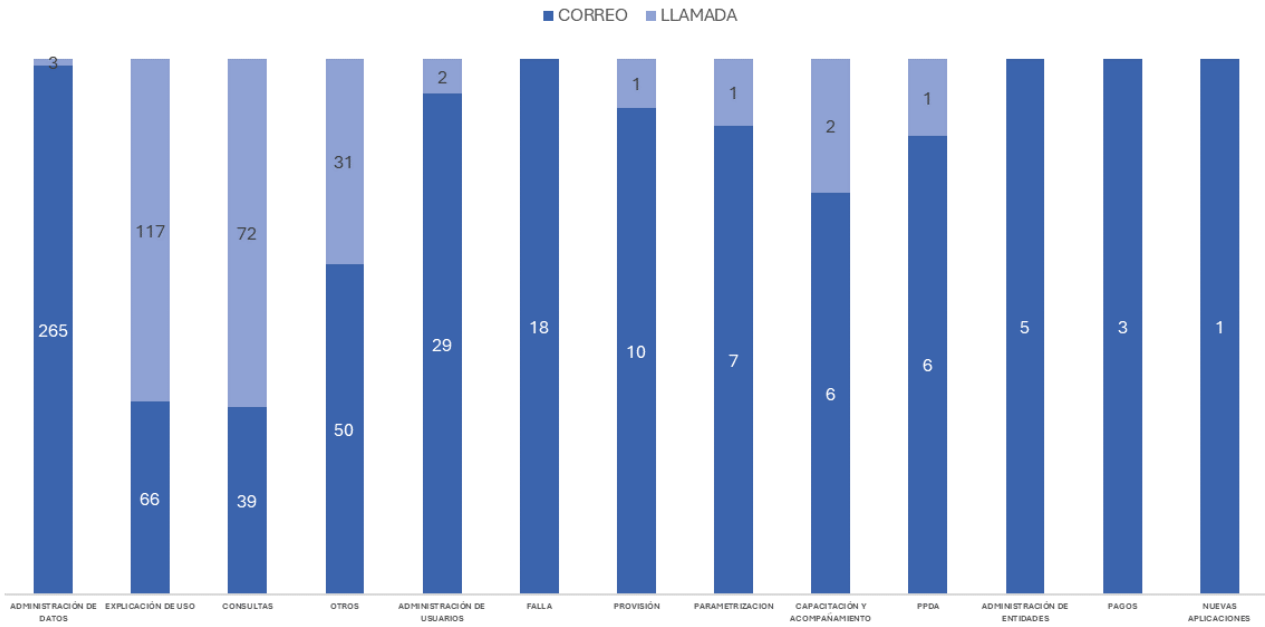


Grafica 1

## 6 Tipo de consulta canal de atención Correo Electrónico

Categoría	CORREO	LLAMADA	Total general
ADMINISTRACIÓN DE DATOS	265	3	268
EXPLICACIÓN DE USO	66	117	183
CONSULTAS	39	72	111
OTROS	50	31	81
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS	29	2	31
FALLA	18		18
PROVISIÓN	10	1	11
PARAMETRIZACION	7	1	8
CAPACITACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	6	2	8
PPDA	6	1	7
ADMINISTRACIÓN DE ENTIDADES	5		5
PAGOS	3		3
NUEVAS APLICACIONES	1		1
<b>Total general</b>	<b>505</b>	<b>230</b>	<b>735</b>

Imagen 4



Grafica 2

Cordialmente,



Melva Dorely Pirajan Cañon  
Supervisora Bpo





# CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO:</b>										<b>FECHA:</b>		15	2	2024	
<b>NOMBRE DEL CONTRATISTA:</b>		BPM CONSULTING SERVICES													
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:</b>		9.000.113.956			<b>No. DE CONTRATO / ORDEN DE COMPRA Y AÑO:</b>			111560 - 2023		<b>OTROSI No.</b>		N/A			
<b>DEPENDENCIA VINCULADA CON EL CONTRATO:</b>					Dirección de Gestión de Información										
<b>TIPO DE PERSONA:</b>		JURÍDICA			<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE VIRTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:</b>				2023400080700001E						
<b>OBJETO DEL CONTRATO:</b>		Prestación de servicios de centro de contacto para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. El proveedor deberá prestar servicios en las condiciones y conforme lo establece el Acuerdo Marco de Precios de servicios de BPO II CCE-025-AMP-2021													
<b>FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO:</b>		16/06/2023		<b>FECHA DE INICIO:</b>			23/06/2023			<b>FECHA DE FIN:</b>		24/07/2024			
<b>MODIFICACIONES DEL CONTRATO (marque con una X según corresponda)</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	X	<b>No. DE CDP:</b>		224		<b>No. DE RP:</b>		224			
<b>CLASE DE MODIFICACIÓN (marque con una X según corresponda)</b>															
<b>ADICIÓN</b>		<b>PRÓRROGA</b>		<b>ADICIÓN Y/O PRÓRROGA</b>		<b>OTRA (indique cuál)</b>			<b>No. de AUTORIZACIÓN VIGENCIA FUTURA (Si aplica)</b>			223 DE 2023			
<b>INFORMACIÓN DE GARANTÍAS:</b>					<b>¿EL CONTRATO EXIGE GARANTÍAS?:</b>					<b>SI</b>	X	<b>NO</b>			
<b>PÓLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL</b>					<b>FECHA DE APROBACIÓN PÓLIZA:</b>					21/06/2023					
<b>ASEGURADORA:</b>		Chubb seguros Colombia S.A.			<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		70723		<b>ANEXO:</b>		0				
<b>AMPARO(S)</b>					<b>VALOR DEL CONTRATO</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>				
1	CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO				259999999.6		38999999.94		16/06/2023		24/07/2025				
2	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES				259999999.6		12999999.98		16/06/2023		24/07/2027				
3	CALIDAD DEL SERVICIO				259999999.6		25999999.96		16/06/2023		24/07/2025				
4															
<b>PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL</b>					<b>¿Requiere póliza de RCE?</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	X	<b>NÚMERO DE PÓLIZA:</b>		<b>ANEXO</b>			
<b>AMPAROS(S)</b>					<b>% del valor del contrato</b>		<b>SMMLV</b>		<b>VALOR ASEGURADO</b>		<b>VIGENCIA DESDE</b>		<b>VIGENCIA HASTA</b>		
1															
2															
3															
<b>2. INFORMACIÓN DEL PAGO A REALIZAR:</b>															
<b>NÚMERO DE PAGO</b>		8		<b>FACTURA ELECTRÓNICA Y/O CUENTA DE COBRO</b>		<b>NÚMERO:</b>		SBPM - 2941		<b>PERIODO O PRODUCTO CERTIFICADO</b>		ENERO DE 2024			
		<b>PAGOS TOTAL</b>				<b>FECHA:</b>		14/02/2024							
<b>BANCO:</b>		BANCOLOMBIA			<b>No. DE CUENTA:</b>		59645410178			<b>CORRIENTE:</b>		X	<b>AHORROS:</b>		
<b>DEDUCCIONES DE RENTA:</b>															
<b>DEPENDIENTES</b>		<b>CREDITO HIPOTECARIO</b>			<b>MEDICINA PREPAGADA</b>				<b>AFC</b>		<b>AFPV</b>				
<b>3. SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO A LA FECHA DE LA CERTIFICACIÓN:</b>															
<b>VALOR INICIAL DEL CONTRATO:</b>					259.999.999,61										
<b>VALOR ACUMULADO DE LAS ADICIONES:</b>					0,00										
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO:</b>					<b>259.999.999,61</b>										
<b>VALOR PAGADO A LA FECHA:</b>					119.975.959,21										
<b>VALOR A LIBERAR O LIBERADO O DEDUCCIONES:</b>					7.390.882,31										
<b>VALOR A PAGAR CON LA PRESENTE CONSTANCIA:</b>					21.643.983,32										
<b>VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR:</b>					<b>110.989.174,77</b>										
<b>VALIDACIÓN VALORES:</b>					<b>CORRECTO</b>										
<b>4. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS:</b>															
<b>CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y APORTE DE DOCUMENTOS SOPORTE</b>															
En calidad de supervisor del contrato y con el fin de certificar el cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con las obligaciones contractuales para el presente periodo o producto, lo cual conlleva a autorizar el respectivo pago, certifico que he verificado la información y los documentos relacionados en los literales presentados a continuación:												<b>¿CUMPLE?</b>			
												<b>(marque con una 'X')</b>			
												<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	



## CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

<b>Factura electrónica o cuenta de cobro:</b> ¿Se validó la factura (cuenta de cobro) en sus atributos de: número de factura (o de la cuenta de cobro), nombre e identificación del contratista, fecha de generación, fecha del periodo cobrado, valor total cobrado, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Soporte del cargue de la factura electrónica:</b> ¿Se validó el cargue de la factura en el sistema establecido para ello: nombre e identificación del contratista, número de factura cargada, fecha de cargue de la factura, verificando que estaban correctos?	X		
<b>Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva (SECOP I, SECOP II)</b> ¿Se verificó que el informe de ejecución que soporta el pago correspondiente al periodo certificado o producto entregado, se encuentra cargado en la respectiva plataforma de Colombia Compra Eficiente?			X
<b>Contratación con cargo a recursos BID,</b> Plataforma de Colombia Compra Eficiente -CCE- respectiva SECOP II, ¿Se verificó que el informe de actividades y sus soportes, se encuentran en el proceso de SECOP II respectivo?. No aplica para el primer pago.			X
<b>Expediente virtual del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia:</b> ¿Se verificó que los documentos que soportan la ejecución del contrato y el pago correspondiente al periodo certificado o al producto entregado se encuentran dentro del expediente del contrato en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia?	X		
<b>Matriz de riesgos (cuando aplique): marque con una x</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
¿Se verificó la matriz de riesgos asociados con la etapa de contractual?	X		
¿Se materializó algún riesgo en el periodo? (En caso positivo, amplíe la información en informe dirigido al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Contractual).		X	
<b>CUMPLIMIENTO DE PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL:</b>			
<b>D. Persona natural: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado. El monto de cada uno de los aportes en la planilla se ajusta a la base de liquidación correspondiente al valor del contrato.	<b>PLANILLA DE PAGO SEGURIDAD SOCIAL No:</b>		
	<b>MES:</b>		
<b>FECHA DE PAGO:</b>			
<b>E. Persona jurídica: (Se debe seleccionar de acuerdo con el tipo de contratista).</b> Se verificó el cumplimiento por parte del contratista, del pago al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, para el período certificado.  El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal o el representante legal acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, el SENA, el ICBF y las Cajas de Compensación Familiar.	<b>CERTIFICA LOS APORTES AL SGSS</b>		
	<b>SI</b>	REVISOR FISCAL	
<b>FECHA DE LA CERTIFICACION:</b>			09/02/2024
F. El nivel de satisfacción respecto a la ejecución del objeto del objeto contractual es:	<b>ESCALA:</b>		
	BUENO = 4		
<b>5. VERIFICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS:¿CUMPLE? (marque con una 'X')</b>			
"Informe de actividades (GC-F-09) ¿Se verificó el informe de actividades presentado por el contratista, validando el siguiente contenido: nombre e identificación del contratista, fecha de emisión, número del contrato, fecha del periodo del informe o producto a remunerar, cumplimiento de las obligaciones para el periodo certificado y/o presentación de entregables, firma del contratista y firma del supervisor del contrato? " o presentó otro documento en el cual se permita evidenciar el cumplimiento?	X		
<b>6. ESTADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b>			
<b>% DE AVANCE FÍSICO PROGRAMADO:</b>	55,9%	<b>% DE AVANCE FÍSICO REAL:</b>	55,9%
<b>7. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>			
<b>8. Descripción breve de los informes, o entregables, o actividades realizadas por el contratista. (describa las actividades realizadas por el contratista en el periodo o producto entregado, añada hoja aparte si el espacio no alcanza, en tal caso deberá firmar la hoja adicional)</b>			
Las agentes de servicio radicaron 735 casos en el aplicativo mantis, de los cuales 230 fueron por llamadas y 505 fueron por correo. Se presenta informe de gestión del 1 al 31 de enero de 2024.			
<b>9. CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:</b>			
En mi calidad de supervisor(a) del contrato arriba indicado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades para el periodo o producto certificado y autorizo el pago relacionado en la presente certificación.			
<b>10. DATOS DEL SUPERVISOR:</b>			
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	Laura Bernal Bermudez		
<b>CARGO:</b>	Dirección de Gestión de la información		
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:laura.bernal@defensajuridica.gov.co">laura.bernal@defensajuridica.gov.co</a>		
<b>FIRMA:</b>			