20212300017433

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado: 20212300017433
Fecha: 2021-02-24 16:35

MEMORANDO

PARA: DRIANA CECILIA SANTAMARIA FLOREZ
Coordinadora GIT Contratación

DE: Coordinador Atención al Ciudadano

ASUNTO: INFORME DE SUPERVISIÓN 2 ENERO 2021 - OC 57763 DE 2020

Cordial saludo,

Con el presente memorando, de manera atenta se adjunta el segundo informe de supervisión de la OC 57763 de 2020, correspondiente al mes de enero de 2021, el respectivo informe de gestión del centro de contacto, la certificación de pago al proveedor de servicios, los soporte de pago de los aportes a Sistema de Seguridad Social Integral y la primera acta de reunión efectuada.

Lo anterior, con el fin de que repose en la respectiva carpeta contractual.

Cordialmente,

OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
Coordinador Atención al Ciudadano

Anexos: 44
Elaboro: Claudia R.

INFORME DE SUPERVISIÓN No. 2

CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/01/2021 AL 31/01/2021

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

Orden de Compra No. 57763 de 2020

Tipología Contractual	Orden de Compra
Nombre/Razón Social del contratista o asociado	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. Sigla: I.Q. OUTSOURCING S.A.S. / I.Q. S.A.S.
Nombre / Representante Legal	CARLOS ENRIQUE FADUL NIÑO
NIT	830039329-8
Objeto	Prestar los servicios de atención telefónica al ciudadano a través de un Contact Center y Outsourcing de proceso de negocios (BPO) ubicado en la ciudad de Bogotá D.C.
Lugar de ejecución	Bogotá D.C.
No. de Certificado de Disponibilidad Presupuestal	**No.** **Fecha** **Valor** 34420 11/08/2020 $ 34.863.569,75 821 5/01/2021 $ 174.317.848,75
No. de Registro Presupuestal	**No.** **Fecha** **Valor** 233220 6/11/2020 $ 34.863.569,75 621 5/01/2021 $ 174.317.848,75
Duración inicial del contrato o convenio	5 meses 15 días
Fecha de Inicio	30/11/2020
Prórroga	N/A.
Duración Final del contrato o convenio	14/05/2021
Valor inicial del contrato o convenio	$209.181.418,50
Adición	N/A.
Modificación	N/A.
Valor Final del contrato o convenio	$209.181.418,50

Suspensiones		No	**X**	**Periodo de Suspensión**	

Porcentaje de avance técnico programado para el periodo	36,4%
Porcentaje de avance técnico real para el periodo	36,4%
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo	16,7%
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo	16,7%
Nombre del supervisor de la Orden de Compra	OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
Cargo del supervisor	COORDINADOR GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO
Dependencia y extensión del supervisor	GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO

II. OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL LA ORDEN DE COMPRA
Teniendo en cuenta lo establecido en el AMP se presenta el informe correspondiente.

No	ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	EVIDENCIA
1	bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_ NA_NA-NA-1 Anuncio	Servicio disponible en forma permanente pero en este periodo no hubo anuncios	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
2	bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - 1 Paquete de 1000 correos	Servicio 7x24, en este mes no se enviaron correos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
3	bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _ NA_Jornada Ordinaria -NA – 10000 SMS	9.027 SMS enviados	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
4	bpo01-4-IT-BPO-CC-52-1 Mensaje de Voz a Audio con una capacidad de 8.000	2.021 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
5	bpo01-5-IT-BPO-CC-23-3- Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_10 Mbps-NA- 1 Unidad	1Unidad	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.

6	bpo01-6- IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA-5 Horas	En este periodo no se realizó el consumo	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
7	bpo01-7-IT-BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA – 1 Unidad	Servicio 7x24	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
8	bpo01--8 - IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 116 Minuto	Servicio 7x24 se consumieron 4 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
9	bpo01--9 - IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 140 Minuto	Servicio 7x24 se consumieron 229 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
10	bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 2000 Minuto	Servicio 7x24 se consumieron 202 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
11	bpo01--11 - IT-BPO-CC-18-1-Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_General_Jornada Ordinaria-Plata - 250 Minuto	En este periodo no se reportan minutos de videollamada	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
12	bpo01--12 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 200 Transferencia	Servicio prestado en forma permanente pero en este mes no se realizaron transferencias	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
13	bpo01--13 - IT-BPO-CC-2-26-Agente en la Entidad Compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro - 3 Agente	3 Agentes contratados durante la vigencia de la OC	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.

14	bpo01--14 - IT-BPO-CC-2-36-Agente en la Entidad Compradora_Especializado_Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	1 Agente contratados durante la vigencia de la OC	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
15	bpo01--15 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	2 Agentes contratados durante la vigencia de la OC	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
16	bpo01--16 - IT-BPO-CC-53-6-Licencia de software_NA_NA-NA - 2 Unidad	2 Unidades	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes de enero 2021 Rad. 20212400010962 de 16/02/2021, se solicitó realizar ajustes y correcciones y mediante Rad. 20212400014602 de 23/02/2021 el operador volvió a presentarlo.
17	bpo01- IVA	Impuesto	Factura No. IQ25687 de fecha 15/02/2021, radicada el 16/02/2021 con Rad 20212400010962.

En relación con las Obligaciones generales se manifiesta que se dio cumplimiento a cada una de las establecidas dentro del contrato.

Nota: Anexar el número total de obligaciones, actividades, compromisos que se encuentren definidas en el contrato, orden compra, convenio, aceptación de oferta. En el caso que la actividad relacionada no se haya realizado en el respectivo informe se debe indicar que "No se requirió" para el período respectivo.

III. SEGUIMIENTO FINANCIERO

A. DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN

La DESCRIPCIÓN Y TOTAL DEL PRESUPUESTO, deben corresponder al valor de cada uno de los ítems que se discriminan en el presupuesto del contrato.

Para aquellos contratos en los que se establecen giros de recursos cuyos bienes o servicios se reciben con posterioridad al giro, el valor total de los gastos ejecutados (legalizado acumulado a la fecha) deben corresponder al valor total de los bienes y/o servicios que posteriormente se reciben y legalizan, incluidos los del presente informe.

Para aquellos contratos cuyo pago se realiza como contraprestación del recibo del bien, obra y/o servicios, la legalización corresponde al mismo pago realizado.

Este valor debe ser igual al "VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA" establecido en la Tabla del literal D

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO
bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_ NA_NA-NA-1 Anuncio	$ 158.738,13	$ -
bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - 1 Paquete de 1000 correos	$ 83,67	$ -
bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _ NA_Jornada Ordinaria -NA – 10000 SMS	$ 15.444.000,00	$ 2.619.154,80
bpo01-4-IT-BPO-CC-52-1 Mensaje de Voz a Audio con una capacidad de 8.000	$ 5.020.800,00	$ 742.047,16
bpo01-5-IT-BPO-CC-23-3- Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona 1_10 Mbps-NA- 1 Unidad	$ 13.784.567,34	$ 4.698.010,30
bpo01-6- IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA-5 Horas	$ 1.021.615,50	$ -
bpo01-7-IT-BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA – 1 Unidad	$ 3.088.979,22	$ 1.052.775,62
bpo01--8 - IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 116 Minuto	$ 64.943,76	$ 6.402,07
bpo01--9 - IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 140 Minuto	$ 972.946,80	$ 576.137,92
bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 2000 Minuto	$ 1.132.680,00	$ 60.883,20
bpo01--11 - IT-BPO-CC-18-1-Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_General_Jornada Ordinaria-Plata - 250 Minuto	$ 146.312,50	$ -
bpo01--12 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 200 Transferencia	$ 30.888,00	$ -
bpo01--13 - IT-BPO-CC-2-26-Agente en la Entidad Compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro - 3 Agente	$ 57.968.504,28	$19.983.031,63
bpo01--14 - IT-BPO-CC-2-36-Agente en la Entidad Compradora_Especializado_Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	$ 26.965.220,22	$ 9.280.534,44
bpo01--15 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	$ 41.746.860,72	$14.402.666,95
bpo01--16 - IT-BPO-CC-53-6-Licencia de software_NA_NA-NA - 2 Unidad	$ 8.235.564,48	$ 2.717.845,74
bpo01- IVA	$ 33.398.713,88	$10.666.503,06
TOTAL	**$209.181.418,50**	**$66.805.992,89**

B. GASTOS LEGALIZADOS EN EL PERÍODO

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL): Corresponde a legalización de gastos realzados con el presupuesto de inversión, que estén destinados y/o relacionados directamente con el objeto del proyecto, orientados al bienestar general y al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

GASTOS ADMINISTRATIVOS: Para los gastos que se realizan con el presupuesto de inversión, la legalización corresponde a aquellos gastos que se efectúan para el desarrollo del contrato, distintos a los GASTOS OPERATIVOS definidos anteriormente.
Para los gastos con presupuesto de funcionamiento, se relacionarán en su totalidad en este concepto.

TOTAL DE GASTOS LEGALIZADOS: Corresponde al valor de los gastos que se legalizan en el período de este informe, discriminado por los conceptos de gastos de operativos y de administración.

Para aquellos contratos cuyo pago se realiza como contraprestación del recibo del bien, obra y/o servicios, la legalización corresponde al mismo pago realizado.
Este valor debe corresponde al "VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO" establecido en la Tabla del literal D

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL)	$ -
GASTOS ADMINISTRATIVOS	$ 31.942.423,14
TOTAL GASTOS LEGALIZADOS	$ 31.942.423,14

C. RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS

La RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS, deben relacionarse uno a uno en orden cronológico y su total debe corresponde al VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA, establecido en la Tabla del literal D

PAGO No.	FECHA	Nº DE ORDEN DE PAGO	VALOR
1	24/12/2020	382185020	$ 34.863.569,75
TOTAL			**$ 34.863.569,75**

D. ESTADO FINANCIERO	
CONCEPTO	
VALOR INICIAL DEL CONTRATO / ORDEN DE COMPRA /CONVENIO / ACEPTACIÓN DE OFERTA (a)	$ 209.181.418,50
VALOR ADICIONES (b)	$ -
VALOR REDUCCIONES (b)	$ -
VALOR TOTAL DEL CONTRATO / ORDEN DE COMPRA /CONVENIO / ACEPTACIÓN DE OFERTA= (a) +/- (b)	$ 209.181.418,50
VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR* (c)	$ 34.863.569,75
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	$ 31.942.423,14
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	$ 66.805.992,89
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	$ 142.375.425,61
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	$ 34.863.569,75
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO	$ 174.317.848,75
VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME**	$ 31.942.423,14
SALDO POR LIBERAR	$ -
CONSIGNACIÓN RECURSOS NO EJECUTADOS	$ -
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	$ -
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	$ -

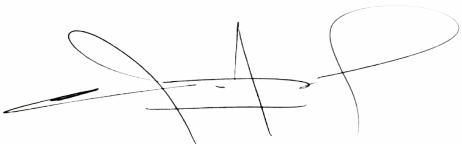
*VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR, en este concepto se debe relacionar el VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA que está en el informe anterior.

**El VALOR A PAGAR DE ESTE INFORME, corresponde al valor que se autoriza a girar con el presente informe, si hay lugar a ello de acuerdo con las condiciones de pago señaladas en el contrato.

Nota: Para convenios que tengan contrapartida en efectivo, deberá incluir una columna con los aportes del asociado.

IV. VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN POR PARTE DEL SUPERVISOR
En mi calidad de supervisor de la orden de compra No. 57763 de 2018 certifico que el contratista IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. realizó sus actividades conforme a lo estipulado en la orden de compra, de manera oportuna, con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas. Asimismo, certifico que todos los documentos producto de la ejecución del orden de compra, del periodo acá certificado se adjuntan al presente informe.
Conforme a lo verificado, el contratista cumplió con las obligaciones de pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARP según la ley 1562 de 2012.

Dado a los veinticuatro (24) días del mes de febrero de 2021,



OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
Coordinador GIT. Atención al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN

CENTRO DE CONTACTO

ORDEN DE COMPRA 57763

ENERO DE 2021

Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de enero de 2021, los resultados de los ANS contemplados y los ítems adquiridos dentro del acuerdo marco de precios para el cliente Agencia de Renovación del Territorio.
Periodo del informe	01 de enero a 31 de enero de 2021
Presentado por:	IQ Outsourcing SAS
Entregado a:	Agencia de Renovación del Territorio
Nº de informe:	02

TABLA DE CONTENIDO

1 GENERALIDADES 4
1.1 Orden de compra 57763 4
1.2 Contratación de los agentes 5
1.3 Horario de disponibilidad del servicio 5
2 RESULTADOS OPERATIVOS 5
2.1 Acuerdos de nivel de servicio 5
2.2 Resultado de canal telefónico o voz 6
2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día 6
2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana 8
2.2.3 Opciones del IVR 8
2.2.4 Devolución de llamadas fuera de horario 8
2.2.5 Tipificaciones de las llamadas 10
2.2.6 Resultado de canal chat y web 11
2.2.7 Resultado de canal video llamada 11
3 SOPORTE TÉCNICO 11
4 ACTIVIDADES IN HOUSE 12
5 FORMACIÓN DE LOS AGENTES 13
6 SMS 14
7 Mensajes de Voz o Audio 15
8 CALIDAD ART 17
8.1 Errores críticos y no críticos 17
8.2 Error crítico de Negocio 17
8.3 Error crítico de Usuario Final 18
8.4 Error No crítico 18
8.5 Tipos de monitoreo evaluados por IQ 19
8.6 Resultados de los monitoreos 19
9 ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES 19
10 CONCLUSIONES 20

INFORME DE GESTIÓN CCC ENERO 2021

1 GENERALIDADES

El 30 de noviembre de 2020 se emitió la Orden de Compra **57763** correspondiente a la contratación del servicio de Centro de Contacto en la modalidad de BPO, para la atención de ciudadanos por los canales telefónico y virtual de la Agencia de Renovación del Territorio y los servicios de asesoría, acompañamiento y seguimiento a funcionarios de la ART específicamente a relatores y gestores de los 170 municipios en las etapas Veredal, Municipal y Subregional.

El presente informe de gestión relaciona las actividades desarrolladas de acuerdo con los servicios prestados definidos en la orden de compra.

1.1 Orden de compra 57763

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido durante el mes de enero/21:

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS ENERO.
1	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	1	0
2	IT-BPO-CC-16-1	Mailing	Servicio 7x24	1	0
3	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	100000	9027
4	IT-BPO-CC-52-1	Mensajes de voz o audio	NA	8000	2021
5	IT-BPO-CC-23-3	Enlace Dedicado entre puntos o Internet	10 Mbps	NA	1
6	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	Servicio 7x24	5	0
7	IT-BPO-CC-21-1	Cargo PRI (Primary Rate Interface)	Servicio 7x24	1	1
8	IT-BPO-CC-10-8	Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000	Minuto 7x24	116	41
9	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	140	229
10	IT-BPO-CC-10-	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	2000	202
11	IT-BPO-CC-18-	Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana	Jornada Ordinaria	250	0

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS ENERO.
12	IT-BPO-CC-11-	Transferencia de llamadas o contactos	Jornada Ordinaria	200	0
13	IT-BPO-CC-2-2	Agente en la Entidad Compradora Técnico	Jornada Ordinaria	3	3
14	IT-BPO-CC-2-3	Agente en la Entidad Compradora Especializado	Jornada Ordinaria	1	1
15	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto Técnico	Jornada Ordinaria	2	2
16	IT-BPO-CC-53-	Licencia de software	NA	2	2

Tabla 1. Consumos mes de enero.

1.2 Contratación de los agentes

Teniendo en cuenta la necesidad de la ART de dar continuidad al proceso operativo y a lo solicitado en la Orden de Compra, en la campaña se tienen los siguientes perfiles:

SERVICIO	MODALIDAD DE AGENTE	NIVEL	CANTIDAD
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Oro	3
Agente en la Entidad Compradora	Especializado	Oro	1
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	2

Tabla 2. Agentes contratados.

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 57763 son de lunes a viernes en el horario comprendido de 8am a 5pm en la línea de atención a ciudadanos.

2 RESULTADOS OPERATIVOS

A continuación se presentan los acuerdos de nivel de servicio y los resultados de cada uno de los canales para la línea de atención a los ciudadanos y la línea de soporte para la atención de los relatores y gestores de la ART.

2.1 Acuerdos de nivel de servicio

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

ANS	PLATA	RESULTADO ENERO
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	2,89 seg

ANS	PLATA	RESULTADO ENERO
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	42 Seg
Tiempo de atención canales: Video Llamadas	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	0,0 Seg
TMO (Tiempo Medio de Operación).	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	06 Min 02 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia>=90%	99,5 %

Tabla 3. Resultados ANS enero.

Eficacia: Durante el mes de enero tuvimos una eficacia general del 99,5%, el canal telefónico cerro con una eficacia del 99,0% y el canal chat cerro con una eficacia del 100,0%.

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 31 de enero de 2021, el Centro de Contacto recibió un total de 102 llamadas de las cuales fueron atendidas 99 (99,0%) ,1 fue abandonada y 2 llamadas fantasma

Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Fantasma	Eficacia
102	1	2	99,0%

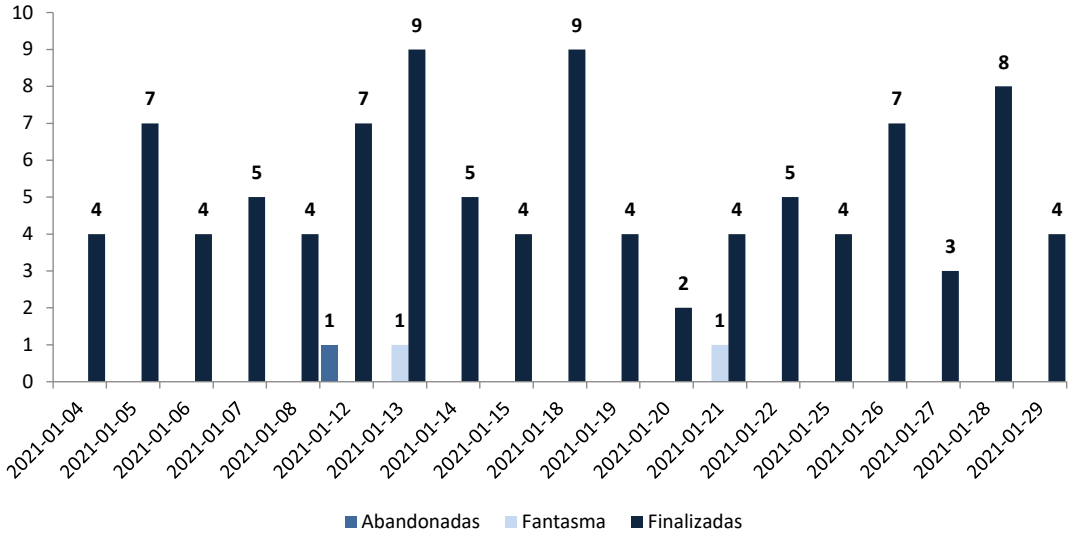
Tabla 4. Llamadas Recibidas ART Centro de Contacto.

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	
Indicadores	**Valores**
Eficacia	99,0%
Tiempo de atención	2,89 Seg
TMO	6 Min 02 Seg

Tabla 5. Indicadores.

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de enero el mayor flujo de llamadas se presentó el día 13 de enero de 2021 con 10 llamadas recibidas, a continuación se presenta el flujo de llamadas diario durante el mes:



Gráfica 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas.

Fecha	Abandonadas	Fantasma	Finalizadas	Total General	Tiempo de Atención	TMO
2021-01-04			4	4	3,00	05:58
2021-01-05			7	7	2,86	07:11
2021-01-06			4	4	3,25	03:00
2021-01-07			5	5	3,00	01:36
2021-01-08			4	4	3,00	03:23
2021-01-12	1		7	8	2,38	05:43
2021-01-13		1	9	10	2,30	03:19
2021-01-14			5	5	3,00	08:01
2021-01-15			4	4	2,75	06:19
2021-01-18			9	9	2,78	03:46
2021-01-19			4	4	3,00	10:26
2021-01-20			2	2	3,00	03:28
2021-01-21		1	4	5	2,40	05:59
2021-01-22			5	5	3,60	05:05
2021-01-25			4	4	3,25	04:18
2021-01-26			7	7	2,86	09:27
2021-01-27			3	3	3,00	04:40
2021-01-28			8	8	2,50	09:03
2021-01-29			4	4	2,75	09:30
Total general	**1**	**2**	**99**	**102**	**2,89**	**06:02**

Tabla 6. Indicadores de Eficacia.

2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Se evidencia el mayor tráfico de llamadas en la semana 4 (26 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, las semanas 1, 3 y 4 obtuvieron una eficacia del 100%.

SEMANA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	FANTASMA	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN	TMO
SEMANA 1	24			100%	3,02	4:13
SEMANA 2	25	1	1	95%	2,61	5:50
SEMANA 3	24		1	100%	2,96	5:45
SEMANA 4	26			100%	2,87	7:23
Total general	**99**	**1**	**2**	**99,0%**	**2,89**	**6:02**

Tabla 7. Indicadores por semana.

Dentro de la cuenta se tienen establecidas 2 campañas, en el numeral 2.2.3 se relaciona el tráfico de llamadas entrantes a la línea de atención al ciudadano y en el numeral 2.2.4 se relaciona el tráfico de llamadas entrantes a la línea de soporte técnico, la cantidad de llamadas entrantes en las 2 campañas suman la misma cantidad de llamadas que se presentan en la tabla 7.

2.2.3 Opciones del IVR

El grupo de ART – Agencia de Renovación del Territorio – IQ a través de sus agentes brinda atención telefónica, video llamada y chat, durante el horario establecido por la Entidad (8am- 5pm de lunes a viernes), acerca de los programas, proyectos e iniciativas que tiene la Agencia, a continuación se detallan las llamadas ingresadas durante el mes de enero de 2021:

DETALLE LLAMADAS INGRESADAS AL IVR		
FINALIZADAS	99	97%
ABANDONADAS	1	1%
FANTASMA	2	2%
RECIBIDAS	102	100%

Tabla 8. Participación de las opciones de IVR

2.2.4 Devolución de llamadas fuera de horario

Durante el mes de enero, para las llamadas que ingresaron en fuera de horario, se generó la devolución de las mismas. Durante el mes se recibieron 18 llamadas fuera de horario de 18 números y el resultado fue el siguiente:

MES	INTERACTION ID	FECHA LLAMADA	HORA INICIO LLAMADA	HORA FIN LLAMADA	FUENTE	FECHA DEVOLUCIÓN	RESULTADO
Enero	{1acd1566-1dd2-11b2-9e5b-b4145c708954}	2/01/2021	9:37:56	9:38:20	17458030	4/01/2021	NUMERO MARCADO NO HA SIDO ACTIVADO
Enero	{a109a6fc-1dd1-11b2-ad9c-ce1b9ec8956e}	9/01/2021	9:26:14	9:27:00	17940463	12/01/2021	LLAMADA ERRADA
Enero	{69437560-1dd2-11b2-ada8-ce1b9ec8956e}	9/01/2021	10:57:44	10:58:30	17946255	12/01/2021	LLAMADA MUDA
Enero	{ba818440-1dd1-11b2-aaca-ce1b9ec8956e}	5/01/2021	17:59:56	18:00:17	3186071148	6/01/2021	NUMERO MARCADO NO HA SIDO ACTIVADO
Enero	{fd955380-1dd1-11b2-a107-b4145c708954}	5/01/2021	19:34:52	19:35:03	17420719	6/01/2021	LLAMADA ERRADA
Enero	{4b3aef54-1dd2-11b2-ab8a-ce1b9ec8956e}	6/01/2021	17:12:41	17:13:27	3004805481	7/01/2021	LLAMADA ERRADA
Enero	{be6f12f8-1dd1-11b2-ad27-ce1b9ec8956e}	8/01/2021	19:15:13	19:15:34	3206598170	12/01/2021	CONTACTO EFECTIVO
Enero	{467095f8-1dd2-11b2-b10c-ce1b9ec8956e}	13/01/2021	18:51:37	18:51:45	17436000	14/01/2021	NO CONTESTAN
Enero	{f2848c2c-1dd1-11b2-a743-b4145c708954}	13/01/2021	19:39:23	19:39:45	3213959693	14/01/2021	LLAMADA ERRADA
Enero	{78777fbe-1dd2-11b2-a7f6-b4145c708954}	14/01/2021	17:18:46	17:19:20	3216303600	15/01/2021	CONTACTO EFECTIVO

MES	INTERACTION ID	FECHA LLAMADA	HORA INICIO LLAMADA	HORA FIN LLAMADA	FUENTE	FECHA DEVOLUCIÓN	RESULTADO
Enero	{287f13d6-1dd2-11b2-b736-ce1b9ec8956e}	21/01/2021	17:01:05	17:01:45	3118541084	22/01/2021	CONTACTO EFECTIVO
Enero	{7d9ecff6-1dd2-11b2-b7ac-ce1b9ec8956e}	22/01/2021	7:51:05	7:51:21	3118541084	25/01/2021	NO CONTESTAN
Enero	{aa7c0244-1dd1-11b2-ae2d-b4145c708954}	22/01/2021	17:03:32	17:03:47	3113884120	25/01/2021	MOVIL APAGADO
Enero	{c8cb7a50-1dd1-11b2-aebb-b4145c708954}	23/01/2021	10:15:10	10:15:56	3165347034	25/01/2021	CONTACTO EFECTIVO
Enero	{3a4f52f2-1dd2-11b2-b890-ce1b9ec8956e}	23/01/2021	11:15:36	11:15:47	3206837095	25/01/2021	NO CONTESTAN
Enero	{d6ceb540-1dd1-11b2-aeca-b4145c708954}	23/01/2021	12:02:56	12:03:42	3015287845	25/01/2021	CONTACTO EFECTIVO
Enero	{c53cdf90-1dd1-11b2-b898-ce1b9ec8956e}	23/01/2021	12:09:36	12:09:58	3104496892	25/01/2021	MOVIL APAGADO
Enero	{c993613a-1dd1-11b2-b8b2-ce1b9ec8956e}	23/01/2021	15:15:50	15:16:10	3132585005	25/01/2021	CONTACTO EFECTIVO

Tabla 9. Llamadas fuera de horario.

En la gestión realizada de devolución se les recordó a los usuarios los horarios de atención de la línea, en la mayoría de las gestiones atendieron las secretarias de las empresas indicando que los funcionarios realizaban llamadas utilizando la línea empresarial y por ese motivo no era posible saber que funcionario era el que se comunicaba

2.2.5 Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

GESTION CANAL TELEFONICO		
TIPIFICACIÓN	**CANTIDAD**	**% PART.**
CONTACTO EFECTIVO	59	59,6%
LLAMADA PRUEBA	18	18,2%
LLAMADA ERRADA	12	12,1%
CAIDA DE LLAMADA	4	4,0%
LLAMADA MUDA	6	6,1%
Total general	**99**	**100,0%**

Tabla 10. Tipificación de las llamadas.

En atención al Decreto 193 expedido por la alcaldía mayor de Bogotá el 26 de Agosto de 2020 donde se imparten las disposiciones para la nueva realidad cada agente continuara en su casa realizando trabajo remoto durante el mes de enero, las llamadas que solicitaron ser transferidas a una dirección o a un funcionario de la ART se tomaron los datos de las personas y se direccionaron a la entidad para que los funcionarios establecieran contacto con los ciudadanos. Se realiza un total de 26 llamadas de prueba a los canales telefónicos 018000413723 - 4221030 de la Agencia de Renovación del Territorio, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los mismos.

2.2.6 Resultado de canal chat y web

Del 01 al 31 de enero se reciben un total de 27 chats de los cuales fueron atendidos el 66,7%, el 33,3% ingresaron en fuera de horario.

GESTION CANAL CHAT		
TIPIFICACIÓN	**CANTIDAD**	**% PART.**
CHATS ATENDIDOS	18	66,7%
CHATS ABANDOBADOS	0	0,0%
FUERA DE HORARIO	9	33,3%
Total general	**27**	**100,0%**

Tabla 11. Detalle Resultados chat.

2.2.7 Resultado de canal video llamada

Durante el mes de enero de 2021 no se presentaron Videollamadas.

3 SOPORTE TÉCNICO

Durante el mes de enero de 2021, los agentes técnicos en la entidad compradora y que hacen parte del servicio de soporte técnico realizaron un total de 5 soportes, con un tiempo promedio de atención por cada uno de los soportes de 04 minutos con 59 segundos, el detalle de las transacciones de ve reflejada en la tabla 12. Detalle gestión Soporte Técnico

Tipo de Gestión	Cantidad
Información Ocad Paz	1
No puede entrar cuenta de correo institucional	1
Opciones duplicadas, no hay visualización de botón de vinculación de iniciativas	1
Problemas Cargue de iniciativas	2
Total general	**5**

Tabla 12. Detalle Gestión Soporte Técnico.

4 ACTIVIDADES IN HOUSE

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

1. Análisis de información de PQR en consolidado de registros.
2. Verificación, clasificación, reasignación, traslados y respuesta de PQR.
3. Seguimiento y control en aplicativo CMS para cierre de peticiones.
4. Envío de alertas manuales para cumplimiento de términos de PQRS.
5. Trámite documental en el Sistema ORFEO.
6. Bitácora de actividades trabajo remoto

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

1. Actualización de las bases generales de PQRSD, informe semanal.
2. Elaboración de archivo consolidado de bitácoras del grupo de Atención al Ciudadano.
3. Envío de alertas manuales sobre las PQRSD están próximas a vencer.
4. Capacitación manejo aplicativo CMS – Oficina Asesora Jurídica.
5. Actualización cuadro de mando pedagogías de servicio al ciudadano a nivel grupal.
6. Elaboración de presentaciones sobre estado de las PQRSD a Diciembre.
7. Se realiza acompañamiento en la elaboración del formato de recolección y necesidades.

8. Asistencia a las dependencias que requieren informe sobre las peticiones contestadas por ellos y su estado.

9. Encargo de funciones sobre administración de correo enlace ciudadano, Enviados PQRS.

Durante el mes de enero se realizaron las siguientes actividades por parte del Agente en la Entidad Compradora en modalidad soporte técnico.

1. Soporte técnico primera línea plataforma de gestión de oferta (problemas de acceso, problemas técnicos en el uso del aplicativo), solicitudes vía correo electrónico y vía telefónica

2. Creación de usuarios en la plataforma de gestión de oferta

3. Activación de usuarios en la plataforma de gestión de oferta

4. Habilitación de módulos a los usuarios de la plataforma de gestión de oferta

5. Recepción de solicitudes de borrado de ID de proyectos en la plataforma de gestión de oferta

6. Recepción de solicitudes de borrado de ID de plan de trabajo proyectos en la plataforma de gestión de oferta

7. Cargue de información de los planes de trabajo del pilar de Educación Rural de las subregiones Montes de María y Sur de Bolívar

5 FORMACIÓN DE LOS AGENTES

Durante el mes de enero de 2021, se llevó a cabo un taller de manejo de la voz por parte del equipo de Gestión Humana de IQ Outsourcing,

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

- Taller manejo de la voz: Taller orientado al cuidado y manejo de la voz

- Pausas activas: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de la compañía comparte diariamente información que permite realizar de manera virtual actividades de Pausas activas y/o información de cursos para la formación desde casa

El cronograma de actividades en el mes de enero de 2021 fue el siguiente:

Día	Tema	Lugar	Duración
12/01/2021	Pausas Activas	Virtual	2 horas
21/01/2021	Manejo de la voz	Virtual	1 horas
28/01/2021	Manejo de la voz	Virtual	1 horas
Total Tiempo de Formación			**4 Horas**

Tabla 13. Capacitaciones.

6 SMS

Para el mes enero se realizó el envío de 9.027 SMS, el detalle se relaciona a continuación,

Tema	Solicitud de envío	SMS enviados
SMS PLAN DE DIFUSION ALTO PATIA SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	644
SMS PLAN DE DIFUSION ALTO PATIA SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	1031
SMS PLAN DE DIFUSION CUENCA DEL CAGUAN Y PC SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	508
SMS PLAN DE DIFUSION CUENCA DEL CAGUAN Y PC SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	813
SMS PLAN DE DIFUSION SIERRA NEVADA SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	333
SMS PLAN DE DIFUSION SIERRA NEVADA SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	534
SMS PLAN DE DIFUSION CHOCO SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	325
SMS PLAN DE DIFUSION CHOCO SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	390
SMS PLAN DE DIFUSION MONTES DE MARIA SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	319
SMS PLAN DE DIFUSION MONTES DE MARIA SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	503
SMS PLAN DE DIFUSION BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	317
SMS PLAN DE DIFUSION MACARENA GUAVIARE SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	317

Tema	Solicitud de envío	SMS enviados
SMS PLAN DE DIFUSION BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	507
SMS PLAN DE DIFUSION MACARENA GUAVIARE SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	506
SMS PLAN DE DIFUSION PACIFICO Y FRONTERA NARIÑENSE SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	210
SMS PLAN DE DIFUSION PACIFICO Y FRONTERA NARIÑENSE SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	316
SMS PLAN DE DIFUSION SUR DE TOLIMA SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	205
SMS PLAN DE DIFUSION SUR DE TOLIMA SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	248
SMS PLAN DE DIFUSION URABA ANTIOQUEÑO SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	203
SMS PLAN DE DIFUSION URABA ANTIOQUEÑO SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	280
SMS PLAN DE DIFUSION ARAUCA SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	111
SMS PLAN DE DIFUSION ARAUCA SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	178
SMS PLAN DE DIFUSION PACIFICO MEDIO SEMANA 8 SMS 10	25/01/2021	88
SMS PLAN DE DIFUSION PACIFICO MEDIO SEMANA 8 SMS 11	28/01/2021	141

Tabla 14. SMS

7 Mensajes de Voz o Audio

Para el mes enero se realizó el envío de 2.021 mensajes de voz o audio, el detalle se relaciona a continuación,

Tema	Solicitud de envío	Minutos mensajes de voz Consumidos
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION URABA ANTIOQUEÑO SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	62
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION SUR DE TOLIMA SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	59
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION SIERRA NEVADA SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	97
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION PACIFICO Y FRONTERA NARIÑENSE SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	62
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION PACIFICO MEDIO SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	26

Tema	Solicitud de envío	Minutos mensajes de voz Consumidos
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION MONTES DE MARIA SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	90
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION MACARENA GUAVIARE SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	92
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION CUENCA DEL CAGUAN Y PC SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	144
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION CHOCO SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	89
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	91
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION ARAUCA SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	32
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION ALTO PATIA SEMANA 8 AUDIO 11	29/01/2021	172
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION URABA ANTIOQUEÑO SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	53
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION SUR DE TOLIMA SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	60
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION SIERRA NEVADA SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	94
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION PACIFICO Y FRONTERA NARIÑENSE SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	59
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION PACIFICO MEDIO SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	25
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION MONTES DE MARIA SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	90
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION MACARENA GUAVIARE SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	73
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION CUENCA DEL CAGUAN Y PC SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	154
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION CHOCO SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	92
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	94
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION ARAUCA SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	30
MENSAJES DE VOZ O AUDIO PLAN DE DIFUSION ALTO PATIA SEMANA 8 AUDIO 10	27/01/2021	181

Tabla 15. Mensajes de voz o Audio

8 CALIDAD ART

Desde el área de calidad se trabaja con el objetivo de implementar un conjunto de procesos que aseguren que se le brindará al cliente un servicio con el mayor grado de calidad posible, pero también que permitan detectar la causa raíz de los problemas y tener una forma sistematizada y continua de garantizar las correcciones y la mejora de los mismos, de planificar y programar las auditorías, realizar monitoreo de las llamadas del centro de contacto de acuerdo a lo planificado, analizar los resultados y tomar acciones que resuelvan problemas encontrados y mejoren los procesos evaluados.

Durante el mes de enero, se realizó auditoria del proceso realizado por parte de los agentes telefónicos y servicio de chat, detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que nos permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto.

8.1 Errores críticos y no críticos

El área de calidad realizó auditoria a dos agentes de la operación de la línea de atención al ciudadano y chat, este se realizó por medio de los diferentes métodos de seguimiento como el monitoreo en vivo y remoto, seguimiento diario de monitoreo, plantilla que permite evaluar y plasmar las habilidades blandas, y aspectos positivos en los cuales se identifican los errores críticos y no críticos encontrados en las llamadas monitoreadas.

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Critico de usuario, Error critico de negocio, y Error no Crítico partiendo de la matriz de calidad diseñada para la campaña ART, a continuación, se presentan los criterios de evaluación a tener en cuenta para la calificación de las transacciones de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios (AMP BPO CCE-595-1-AMP-2017).

8.2 Error crítico de Negocio

ITEM	SUB ITEM
1. Validación de Titularidad del Ciudadano	1.1. Se realiza la captura de información pertinente y de acuerdo al protocolo establecido por la ART.
2. Políticas legales	2.1. Ley Habeas Data.
	2.2. No genera cuelgue de llamadas.
3. Tipificación	3.1. Ingresa de manera errada información en el sistema
	3.2. Agente diligencia los campos requeridos para la tipificación de la llamada

Tabla 16. Ítems y sub ítems Error Crítico de Negocio.

Esta tipología de error hace referencia a las afectaciones que causan que una transacción sea defectuosa para el Cliente o el Negocio, los cuales tiene efecto en la satisfacción del cliente y costos. Entre ellos podemos encontrar omitir el guion de protección de datos personales o no realizar la adecuada validación y captura de los datos del ciudadano de que se comunica con los diferentes canales.

8.3 Error crítico de Usuario Final

ITEM	SUB ITEM
4. Trato a ciudadano	4.1. Interrumpe al ciudadano con un tono de voz fuerte y agresiva.
	4.2. Atención con enfoque diferencial.
	4.3. Muestra actitud de servicio.
5. Proceso	5.1. Direcciona correctamente al ciudadano en la solicitud expuesta.
	5.2. Información incompleta o errada.
	5.3. Transferencia de llamada.

Tabla 17. Ítems y sub ítems Error Crítico de Usuario Final.

En estos ítems se observan ítems que causen que la transacción sea defectuosa desde la perspectiva del usuario final, es decir aquel que recibe la información. Su impacto se ve reflejado directamente en la satisfacción o insatisfacción del usuario. Usualmente se da por un inadecuado trato al ciudadano o cuando se brinda información errada.

8.4 Error No crítico

ITEM	SUB ITEM
6. Atención en la línea	6.1. Contesta la llamada dentro del tiempo establecido.
	6.2. Saluda con el guion establecido por la ART.
	6.3. Valida con el ciudadano si tiene preguntas adicionales.
	6.4. Utiliza el guion de despedida definido para la ART.
7. Escucha activa	7.1. Está atento a la solicitud del ciudadano.
	7.2. Identifica la petición del Ciudadano.
	7.3. Responde coherentemente la petición del ciudadano.
8. Cortesía y etiqueta Telefónica	8.1. El tono de voz es cálido y genera empatía con el ciudadano.
	8.2. Personaliza la llamada.
	8.3. Respeta el uso de la palabra del ciudadano.
	8.4. Muletillas.
	8.5. Utilización correcta del lenguaje.
9. Gestión de esperas	9.1. Agradece tiempo en espera.
	9.2. Justifica tiempo en espera.
	9.3. Hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al ciudadano, retomando en los tiempos establecidos.
10. Vocalización, tono, articulación y ritmo son adecuados	10.1. Vocalización, tono, articulación y ritmo son adecuados.
11. Encuesta de satisfacción.	11.1. Transfiere a la encuesta de satisfacción.

Tabla 18. Ítems y sub ítems Error No Crítico.

En este caso, son aquellas afectaciones que no hacen que la transacción se considere defectuosa, pues son habilidades blandas que como oportunidad de mejora pueden cambiarse.

8.5 Tipos de monitoreo evaluados por IQ

- Remoto: Se realiza sobre llamadas grabadas.
- En línea: Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el usuario para validar el manejo integral de la transacción.

Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Critico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:

Error crítico	Error no crítico
>=85%	>=90%

Tabla 19. Umbrales de aprobación.

Durante el mes de enero se realizaron un total de 26 auditorías, un promedio de 13 transacciones por agente, evidenciando los siguientes resultados:

Mes evaluado	Cantidad de auditorías	Promedio de auditorías por agente
Enero	26	13

Tabla 20. Promedio de auditorías por agente.

8.6 Resultados de los monitoreos

Se realiza acompañamiento a las agentes a través de un proceso de Coaching donde se resaltan todos los aspectos positivos que se evidencian en sus llamadas y se trabaja sobre las oportunidades de mejora que pueden llegar a tener en sus interacciones con los ciudadanos.

No se realizaron afectaciones de Error Crítico de Negocio (ECN), y no hay afectaciones de Error Crítico de Usuario (ECU)

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

- Ítem 6- Escucha activa (1) incidencias, en el sub ítem:
  - 6.1. Contesta la llamada dentro del tiempo establecido

- Ítem 8- Cortesía y etiqueta Telefónica (1) incidencias, en el sub ítem:
  - 8.2. Personaliza la llamada.

9 ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Por parte del supervisor y con el acompañamiento del área de calidad se comienza a trabajar en el acercamiento a los agentes de servicio a través de procesos de Coaching y Feedback positivos, esto con

la finalidad de poder evidenciar los aspectos de mejora que se presentan en las interacciones con los ciudadanos. Con esto logramos:

- Generar un mayor acercamiento a los agentes a través de procesos de Coaching para que ellos a su vez transmitan esta buena experiencia a los ciudadanos
- Trabajar las oportunidades de mejora que se puedan presentar en las interacciones con los ciudadanos
- Lograr que los agentes tengan un mayor compromiso y sentido de pertenencia con las transacciones que son atendidas a través de los canales telefónicos, chat y video llamadas.

10 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de enero de 2021 en el centro de contacto de IQ Outsourcing en la operación para la Agencia de Renovación del Territorio, se puede concluir que:

- El tiempo de atención en el Chat cerró en 42 segundos.
- Durante el mes de enero se enviaron 9.027 SMS.
- La eficacia para el mes enero es del 99,0%.
- El tiempo promedio de atención del canal telefónico es de 2,89 segundos.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 6 minutos con 02 segundos, y para el Chat fue de 08 minutos con 22 segundos.
- Se cumplen con las horas de capacitación establecidas en el Acuerdo Marco de Precio.
- Teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad (El Ministerio de Salud expidió la Resolución 1462 del 25 de agosto de 2020), durante el mes de enero los servicios de la Línea fueron prestados en modalidad de trabajo en casa, en el marco del estado de emergencia por el COVID-19. Para ello se cuenta con una VPN (Virtual Prívate Network) que permite acceder desde de los computadores que se encuentran en las casas a las plataformas tecnológicas de forma remota.

FECHA DE SOLICITUD: 17/02/2021

NOMBRE DEL SUPERVISOR: OSCAR ALABERTO PORRAS MURCIA

CONTRATISTA: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
CONTRATO / CONVENIO: ORDEN DE COMPRA 57763
EXPEDIENTE ORFEO: 20212400010962

SOLICITUD DE PAGO

En mi calidad de Supervisor y en cumplimiento del Artículo 84 de la ley 1474 de 2011, con el presente documento solicito el pago por valor de **TREINTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS VEINTITRÉS PESOS CON CATORCE CENTAVOS ($31.942.423,14),** una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos y obligaciones establecidos en el contrato.

Este pago corresponde al número 02 de 06 y debe hacerse con cargo al registro presupuestal **621/2021**, para ser consignado en la cuenta **Corriente** número **052060704** de **BANCO DE BOGOTÁ** conforme a las condiciones de pago suscritas en el clausulado del contrato, del cual soy supervisor desde 25/12/2020.

Correo electrónico del contratista para notificación del pago.	**Bibiana.Romero@IQOutsourcing.onmicrosoft.com**

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

En mi calidad de supervisor de la Orden de Compra No. 57763 de 2020, certifico que la forma de pago se estipuló mensualmente (Unidad: Mes) y los servicios facturados corresponden a los servicios prestados por el proveedor, por tal motivo autorizo el pago de la factura No. IQ25687 de fecha 15 de febrero de 2021, por valor de **TREINTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS VEINTITRÉS PESOS CON CATORCE CENTAVOS ($31.942.423,14).**

OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
COORDINADOR GIT. ATENCIÓN AL CIUDADANO

EJECUCIÓN FINANCIERA

Valor Contrato y Adiciones	Total Pagos Efectuados a la Fecha.	Requiere Legalización.	Total Legalizado	Saldo por Legalizar	% Legalizado
209.181.418,50	**$ 34.863.569,75**	NO	**N/A**	**N/A**	**N/A**

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

DOCUMENTOS SOPORTES DE PAGO

DOCUMENTOS SUMINISTRADOS PARA EL PAGO.

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

FOLIOS TOTALES 12

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

OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
COORDINADOR GIT. ATENCIÓN AL CIUDADANO

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No. **IQ25687**

Fecha Documento: **2021-02-15 4:49 p.m.** Actividad CIIU: 6311

EMISOR		ADQUIRIENTE	
IQ OUTSOURCING		**AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO -ART**	
N.I.T o C.C:	830039329 - 8	**N.I.T o C.C:**	901006886 - 4
Tipo Contribuyente:	1 - Persona Jurídica	**Tipo Contribuyente:**	1 - Persona Jurídica
Responsabilidad:	O-13: Gran contribuyente	**Responsabilidad:**	O-13: Gran contribuyente
Régimen Fiscal:	48 - Impuesto sobre las ventas – IVA	**Régimen Fiscal:**	48 - Impuesto sobre las ventas – IVA
Dirección:	IQ ALLIANZ CRA 13 A 29 24 P 7	**Dirección:**	CRA 100 N 25D 61
Ciudad :	Bogota	**Ciudad:**	BOGOTA D.C
Departamento:	Bogotá D.C	**Departamento:**	BOGOTA D.C
Código Postal:	11001	**Código Postal:**	110111
País:	CO - Colombia	**País:**	CO - Colombia

DATOS DEL DOCUMENTO

Tipo de Operación:	10 - Estandar	**Metodo de Pago:**	2 - Crédito
Cantidad de líneas:	16.000000	**Medio de Pago:**	31 - Transferencia Débito
		Fecha Vencimiento:	2021-03-17

CANTIDAD	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
	BOGOTÁ, D.C.		
0.00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	$53,701.11	$0.00
0.00	MAILING	$28.31	$0.00
9,027.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	$26.12	$235,785.24
2,021.00	MENSAJE DE VOZ O AUDIO	$106.16	$214,549.36
1.00	ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS O INTERNET	$2,331,659.57	$2,331,659.57
0.00	HORA DESARROLLO	$69,122.50	$0.00
1.00	CARGO PRI (PRIMARY RATE INTERFACE)	$522,500.84	$522,500.84
41.00	MINUTO DE CONEXION INBOUND DE FIJO A 018000	$94.70	$3,882.70
229.00	MINUTO DE CONEXION INBOUND DE CELULAR A 018000	$1,175.53	$269,196.37
202.00	MINUTO DE CONEXION OUTBOUND DE FIJO A CELULAR – TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MOVIL CELULAR	$95.80	$19,351.60
0.00	VIDEOLLAMADA CON AGENTE Y LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA O CON INTERPRETE EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	$605.73	$0.00
0.00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	$26.12	$0.00
3.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	$3,333,189.00	$9,999,567.00
1.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	$4,651,500.49	$4,651,500.49
2.00	AGENTE CENTRO DE CONTACTO	$3,600,666.74	$7,201,333.48
2.00	LICENCIA DE SOFTWARE	$696,522.87	$1,393,045.74
			$26,842,372.39

OBSERVACIONES:

FACTURA CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE ENERO DE 2021

SUB-TOTAL:	**$26,842,372.39**
DESCUENTO GLOBAL:	**$0.00**
CARGO GLOBAL:	**$0.00**
IVA 19.00 %:	**$5,100,050.75**
TOTAL A PAGAR:	**$31,942,423.14**

TOTAL EN LETRA: TREINTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS VEINTITRES PESOS CON CATORCE CENTAVOS

SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES Resolución Grandes Contribuyentes No. 9061 de diciembre 10 de 2020; **NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA E ICA**

SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA según Resolución 08696 de Septiembre 21 de 2005; **NO PRACTICAR RETENCIÓN**

Esta factura se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio, artículo 772 y siguientes del C.C y causara interés de mora a la tasa contemplada por la ley.

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

C.C. o NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

IQ OUTSOURCING S.A.S.

Bogotá, D.C. : Cra. 13A # 29-24 Piso 7, Parque Central Bavaria (Torre Allianz), PBX: (571) 593 1990, Fax: (571) 593 1995, Itagui: Cra. 42 # 75-83 Lc. 288 C.C. Univentas, Tel: (574) 403 8410

Número Resolución 18764004251628 **Fechas Vigencia** 2020-09-16;2022-03-16 **Autoriza/Habilita Facturación desde/hasta el Rango** 25001;30000 **con Prefijo**

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No. **IQ25687**

Fecha Documento: **2021-02-15 4:49 p.m.** Actividad CIIU: 6311

EMISOR		ADQUIRIENTE	
IQ OUTSOURCING		**AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO -ART**	
N.I.T o C.C:	830039329 - 8	**N.I.T o C.C:**	901006886 - 4
Tipo Contribuyente:	1 - Persona Jurídica	**Tipo Contribuyente:**	1 - Persona Jurídica
Responsabilidad:	O-13: Gran contribuyente	**Responsabilidad:**	O-13: Gran contribuyente
Régimen Fiscal:	48 - Impuesto sobre las ventas – IVA	**Régimen Fiscal:**	48 - Impuesto sobre las ventas – IVA
Dirección:	IQ ALLIANZ CRA 13 A 29 24 P 7	**Dirección:**	CRA 100 N 25D 61
Ciudad :	Bogota	**Ciudad:**	BOGOTA D.C
Departamento:	Bogotá D.C	**Departamento:**	BOGOTA D.C
Código Postal:	11001	**Código Postal:**	110111
País:	CO - Colombia	**País:**	CO - Colombia

DATOS DEL DOCUMENTO

Tipo de Operación:	10 - Estandar	**Metodo de Pago:**	2 - Crédito
Cantidad de líneas:	16.000000	**Medio de Pago:**	31 - Transferencia Débito
		Fecha Vencimiento:	2021-03-17

Firma Digital Electrónica:

nt6rIbBg/pDAjo6N8VO2h24/E9SczkyyvS8U9o7B5eIJrbF35NNv35KUOpJ3SLPnTVc2cfoFkhbDhbeGqtmsBTONMcNVA4d24N9BHBEUezLXPc
AlbqXKvmyt24zjGSp/BWrPmmzj9Z/BBse9qVO6BZ9NaOJY3MzbprP9x/sMOl6rnoJaGRsBH6KZ3ZN4B97rHVmTZ+kQFj5pKya7fWtqw+Jctn+Bh
7S6siC19PJQ6huS8xXHST/X7IQd0j6oWRVPWObutxo2kZwAfpXaeLBJJ4vrBosFpJY/5zf9XPq7yQwqkCLoqvINgnso0MEkPcR54r+487OTiaNVG

CUFE DEL DOCUMENTO:

03bb3976207854151fafe30710b5c66c1dfda18001152d2635195e270e1e99cb2031bada00b8016638403c599551b9b6

APPLICATION RESPONSE

Identificador Evento: 34622371 **Fecha Evento:** 15/02/2021 04:49:14p. m. **Código Evento:** 02 - Uso Autorizado por la DIAN

CUDE Evento ApplicationResponse: **18592f7f235e439005af7e669a60bd025a694fc0d7c87043cc907fb83f8fd5b50aa63ff26d31cb7aec4f304568f13**

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

Carrera 16 No. 97 – 46
Bogotá D.C., Colombia
Sucursales:
Cali, Medellín y
Barranquilla.

El SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT. 830.039.329

CERTIFICA QUE:

1. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Administración la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por el Decreto 2420 de 2015 "Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones" y modificatorios.

2. Los estados financieros de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. al 31 de diciembre de 2019, fueron auditados por BDO Audit S.A., expresando una opinión sin salvedades sobre los mismos el día 27 de marzo de 2020.

3. Los estados financieros del año 2020 se encuentran en proceso de auditoria y se concluirán con el informe del revisor fiscal en el año 2021.

4. Para efectos de esta certificación, la Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

5. En virtud de los principios de independencia y objetividad esta certificación se suscribe de forma independiente por parte del Revisor Fiscal y bajo el alcance de las normas legales que enmarca la profesión.

6. He efectuado los procedimientos de revisión que se detallan a continuación con el propósito de verificar el pago efectuado por IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. por concepto de aportes a los sistemas de pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para el mes de enero de 2021 y a los sistemas de Salud de febrero de 2021. El pago de dichos aportes es responsabilidad de la administración IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de enero de 2002, es emitir un informe certificando el cumplimiento de tales obligaciones.

7. Los procedimientos de revisión realizados fueron los siguientes:
   a) Indagación con el personal del área responsable, en relación con los procedimientos utilizados para la identificación y pago de los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
   b) Obtención del listado de liquidación de aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), preparado por la Compañía, para el mes de enero.

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

BDO Audit S.A. CO10/8231
BDO Outsourcing S.A.S. CO11/3824
BDO TAX S.A.S. CO17/7557
BDO Legal S.A.S. CO11/7555

c) Comparación del listado obtenido según se menciona en el literal anterior, con los documentos soporte de los respectivos pagos efectuados por la compañía correspondientes a la siguiente planilla:

Mes	Número de planilla	Valor pagado	Fecha de pago
Enero	48489248	$1.228.431.100	08-feb-21

8. De acuerdo con la revisión efectuada a las Planillas de Auto Liquidación y Aportes y registros contables, la Compañía se encuentra a paz y salvo por concepto de sus obligaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social y los aportes parafiscales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o normas que la modifiquen o sustituyan a la fecha.

9. El pago de esos aportes es responsabilidad de la administración de la Compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002, es emitir una certificación del cumplimiento de tales obligaciones.

La presente certificación se expide en Bogotá D.C., a los diez (10) días del mes de febrero de 2021 a solicitud de la Administración de la Compañía, con destino a quien interese.

JAIRO ANDRÉS JIMÉNEZ GARZÓN
Revisor fiscal
T.P. No 249.799- T

Miembro de
BDO AUDIT S.A.
99469-02-0846-21

Identificación	830039329	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	5931990
Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Dirección	CRA.13 A No.29-24-PISO 7	Fecha Pago	08/02/2021
Clase de Aportante	A - Aportante con más de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Febrero-21
Banco	BANCO DE BOGOTA	No. Planilla	48489248	Periodo Pensión	Enero-21
Total a Pagar	$1,228,431,100	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230901	Old Mutual	800253055	15	$67,723,611	$10,836,800	$0	$0	$263,400	$490,500	$0		$11,590,700
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	391	$738,497,250	$118,184,900	$0	$0	$938,700	$938,700	$0		$120,062,300
231001	Colfondos	800227940	474	$844,666,367	$135,180,700	$0	$0	$997,000	$1,323,800	$0		$137,501,500
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	796	$1,322,914,333	$211,716,800	$0	$0	$1,226,400	$1,453,400	$0		$214,396,600
230301	Porvenir	800224808	1128	$1,722,457,003	$275,670,900	$0	$0	$1,153,600	$1,153,600	$0		$277,978,100
Totales				$4,696,258,564	$751,590,100	$0	$0	$4,579,100	$5,360,000	$0		$761,529,200

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
CCFC23	EPS-CCFC COM GUAJIRA	892115006	1	$909,000	$36,400	$0	$0		$0		$0		36400	$36,400
CCFC24	EPS-S Comf Huila	891180008	1	$908,526	$36,400	$0	$0		$0		$0		36400	$36,400
CCFC27	EPS-CCFC Comfa Nariño	891280008	1	$1,272,600	$51,000	$0	$0		$0		$0		51000	$51,000
CCFC33	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE	892200015	1	$1,107,549	$44,400	$0	$0		$0		$0		44400	$44,400
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264	1	$1,818,000	$72,800	$0	$0		$0		$0		72800	$72,800
EPS046	SALUD MIA EPS	900914254	1	$2,625,211	$105,100	$0	$0		$0		$0		105100	$105,100

PAGADO

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

EPSIC3	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	817001773	1	$908,526	$113,600	$0	$0		$0		$0		113600	$113,600
EPSIC5	Entidad Promotora de Salud Mallamas	837000084	1	$908,526	$113,600	$0	$0		$0		$0		113600	$113,600
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565	1	$909,000	$36,400	$0	$0		$0		$0		36400	$36,400
ESSC76	EPS-S Ambuq	818000140	1	$1,818,000	$72,800	$0	$0		$0		$0		72800	$72,800
ESSC91	EPS ECOOPSOS S.A.S	901093846	1	$1,818,000	$72,800	$0	$0		$0		$0		72800	$72,800
CCFC55	EPS-S Cajacopi	890102044	2	$3,725,905	$149,200	$0	$0		$0		$0		149200	$149,200
EPSC22	EPS-S Convida	899999107	2	$3,477,940	$139,300	$0	$0		$0		$0		139300	$139,300
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126	2	$2,661,798	$183,800	$0	$0		$0		$0		183800	$183,800
EPS042	EPS COOSALUD	900226715	4	$4,295,104	$172,100	$0	$0		$0		$0		172100	$172,100
EPS012	Comfenalco valle E.P.S.	890303093	6	$6,997,555	$280,500	$0	$0		$0		$0		280500	$280,500
ESSC33	EPS-S Comparta	804002105	6	$7,230,082	$366,900	$0	$0		$0		$0		366900	$366,900
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394	7	$6,783,317	$339,300	$0	$0		$0		$0		339300	$339,300
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715	9	$8,904,573	$588,500	$0	$0		$0		$0		588500	$588,500
EPS040	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	900604350	11	$10,833,790	$974,600	$0	$0		$0		$0		974600	$974,600
MIN001	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	901037916	12	$13,804,268	$787,200	$0	$0		$0		$0		787200	$787,200
EPS018	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	805001157	15	$28,088,332	$1,904,900	$0	$0		$0		$0		1904900	$1,904,900
EPS044	MEDIMAS EPS SAS	901097473	26	$39,629,589	$1,664,200	$0	$0		$0		$0		1664200	$1,664,200
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372	27	$32,095,809	$1,596,900	$0	$0		$0		$0		1596900	$1,596,900
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831	37	$92,088,616	$7,406,400	$0	$0		$0		$0		7406400	$7,406,400
EPS016	Coomeva EPS	805000427	41	$68,164,289	$2,806,500	$0	$0		$0		$0		2806500	$2,806,500
EPS037	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	900156264	212	$305,938,605	$15,869,300	$0	$0		$0		$0		15869300	$15,869,300
EPS002	Salud Total EPS	800130907	343	$494,981,589	$21,736,500	$0	$0		$0		$0		21736500	$21,736,500

PAGADO

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

ISO / IEC 27001
icontec
Certificado Nº SI 006-1

EPS010	EPS Sura	800088702	435	$691,832,702	$31,621,000	$0	$0		$0		$0		31621000	$31,621,000
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	830003564	506	$763,249,742	$32,099,800	$0	$0		$0		$0		32099800	$32,099,800
EPS008	Compensar EPS	860066942	566	$992,010,128	$44,874,700	$0	$0		$0		$0		44874700	$44,874,700
EPS005	Sanitas EPS	800251440	638	$1,206,145,222	$62,847,300	$0	$0		$0		$0		62847300	$62,847,300
Totales				$4,797,941,893	$229,164,200	$0	$0		$0		$0		$229,164,200	$229,164,200

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-11	ARL SURA	890903790	2897	$4,780,074,215	$22,866,900	$0				22866900	$22,866,900

CAJAS DE COMPENSACIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF37	Comfanorte Caja de Compensacion Fliar	890500516	1	$1,818,000	$72,800	$0	72800	$72,800
CCF30	Caja de Compensacion Familiar de La Guajira	892115006	2	$1,818,000	$72,900	$0	72900	$72,900
CCF38	Cafaba Caja de Compensacion Fliar	890270275	2	$1,818,000	$72,900	$0	72900	$72,900
CCF13	Comfaca Caja de Compensacion Fliar	891190047	3	$2,726,527	$109,400	$0	109400	$109,400
CCF69	Comfacasanare Caja de Compensacion Fliar	844003392	4	$3,635,305	$128,800	$0	128800	$128,800
CCF15	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	892399989	3	$3,636,000	$145,700	$0	145700	$145,700
CCF36	Comfaoriente Caja de Compensacion Fliar	890500675	4	$4,187,517	$167,900	$0	167900	$167,900
CCF35	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	891280008	4	$4,545,000	$182,300	$0	182300	$182,300

PAGADO

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

ISO / IEC 27001
icontec
Certificado Nº SI 006-1

CCF34	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	892000146	5	$5,452,066	$184,900	$0	184900	$184,900
CCF16	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	891080005	4	$4,730,848	$186,500	$0	186500	$186,500
CCF33	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	891780093	5	$4,671,351	$187,200	$0	187200	$187,200
CCF14	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	891500182	4	$5,389,272	$211,200	$0	211200	$211,200
CCF41	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	892200015	5	$5,453,052	$218,600	$0	218600	$218,600
CCF43	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	890000381	6	$6,954,801	$271,900	$0	271900	$271,900
CCF10	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	891800213	6	$6,941,023	$278,100	$0	278100	$278,100
CCF32	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	891180008	6	$7,271,052	$291,300	$0	291300	$291,300
CCF50	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	890700148	8	$8,624,000	$345,300	$0	345300	$345,300
CCF11	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	890806490	12	$10,142,949	$406,600	$0	406600	$406,600
CCF44	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	891480000	11	$13,870,461	$547,100	$0	547100	$547,100
CCF08	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion Fliar	890480023	11	$14,246,108	$561,100	$0	561100	$561,100
CCF06	Combarranquilla Caja de Compensacion Fliar	890102002	60	$71,898,766	$2,844,300	$0	2844300	$2,844,300
CCF57	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de Compensacion Fliar	890303208	54	$73,392,442	$2,910,500	$0	2910500	$2,910,500
CCF40	Comfenalco Santander Caja de Compensacion Fliar	890201578	113	$145,227,184	$5,735,500	$0	5735500	$5,735,500

PAGADO

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

ISO / IEC 27001
icontec
Certificado Nº SI 006-1

CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	280	$401,607,099	$15,872,200	$0	15872200	$15,872,200
CCF22	Colsubsidio Caja de Compensacion Fliar	860007336	2200	$4,076,513,500	$161,985,900	$0	161985900	$161,985,900
Totales				$4,886,570,323	$193,990,900	$0	$193,990,900	$193,990,900

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	33	$417,605,208	$12,527,500	$0	12527500	$12,527,500
PASENA	SENA	899999034	33	$417,605,208	$8,352,400	$0	8352400	$8,352,400
Totales				$835,210,416	$20,879,900	$0	$20,879,900	$20,879,900

PAGADO

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

ISO / IEC 27001
icontec
Certificado Nº SI 006-1

Banco de Bogotá

EL BANCO DE BOGOTA

INFORMA:

Que la empresa IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NIT 8300393298 está vinculada al BANCO DE BOGOTA a través de la CUENTA CORRIENTE No. 052060704 desde el 4 de Marzo de 1999, este producto se encuentra ACTIVO.

Esta información es confidencial, no es una recomendación de negocio y se suministra sin responsabilidad del banco, se expide el 15 de Diciembre de 2020, a solicitud del interesado, con destino a quien interese.

Atentamente,

OLGA YANIRA OTALORA GUERRERO
Gerencia de soluciones para el cliente
Banco de Bogota

	ACTA DE ESTABILIZACIÓN
	CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15 VERSIÓN No. 6

NOMBRE DE LA REUNION:	PERIODO DE ESTABLIZACION – AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
OBJETIVO:	Presentar al Cliente AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO, los ANS del periodo de estabilización comprendidos entre el 30 de noviembre de 2020 y el 31 de enero de 2021

Tipo de Reunión:

☒ **Informativa**

☐ **Seguimiento a compromisos**

☐ **Discusión y toma de decisiones.**

☐ **Otro (cual)__Calibración Mensual_____**

AGENDA	
Ciudad y Fecha: **Duración**:	**Hora de Inicio**: **Lugar**:

Asistentes	**Áreas**
• Oscar Alberto Porras Supervisor de Contrato • Edgar Mauricio Roncancio Supervisor IQ • Jorge Alberto Ardila Coordinador IQ	• Agencia de Renovación del Territorio • Staff IQ

ORDEN DEL DÍA

- Introducción
- Resultados ANS del periodo de estabilización
- Conclusiones
- Cierre

TEMAS TRATADOS

1. Introducción

El Acuerdo Marco en las condiciones transversales, en el apartado "Periodo de Estabilización" establece:

> *"Durante los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para*

la operación, como parte de estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados en la Orden de Compra cumplen con la demanda de la Entidad Estatal.
(….)
Una vez finalizados los dos meses de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores."

En cumplimiento a lo anteriormente citado y surtido previamente el periodo de estabilización de la Orden de Compra 57763 de la Agencia de Renovación del Territorio, a continuación, IQ Outsourcing presenta y sustenta los niveles de servicio alcanzados en la operación, entre el 30 de noviembre de 2020 y el 31 de enero de 2021.

2. Resultados ANS del periodo de estabilización

El periodo de estabilización del Centro de Contacto al Ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio está comprendido entre el 30 de noviembre de 2020 y el 31 de enero de 2021, presentando los siguientes resultados en los indicadores:

Indicador	Nivel plata	Umbral	Resultado		Estado
			30 Noviembre al 31 de Diciembre de 2020	01 al 31 de enero de 2021	
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	<=60 Segundos	5,28 Segundos	2,91 segundos	Cumplido
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	<= 60 Segundos	30 Segundos	42 Segundos	Cumplido
Tiempo de atención canales: Video Llamadas	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	<= 90 Segundos	No hubo video llamadas	No hubo video llamadas	Cumplido

*Cualquier compromiso que afecte los ANS vigentes debe ser validado al interior de IQ Outsourcing S.A.

Indicador	Nivel plata	Umbral	Resultado		Estado
			30 Noviembre al 31 de Diciembre de 2020	01 al 31 de enero de 2021	
TMO (Tiempo Medio de Operación).	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	05 minutos y 37 segundos	05 minutos y 26 segundos	Cumplido
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia>=90%	>= 90%	96,00%	99,60%	Cumplido

Tabla 1: Resumen ANS periodo de estabilización

3. Conclusiones

Con respecto a los resultados de los ANS obtenidos en la operación durante el periodo de estabilización, las partes concluyen:

- En el periodo de estabilización de la orden de compra se cumplió con los umbrales definidos para los indicadores de: Tiempo de atención de los canales telefónico y voz, tiempo de atención de canales Chat y Web, tiempo de atención de canal Video Llamadas, TMO y eficacia de los canales Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call).

4. Recomendaciones y propuesta de acciones de mejora

COMPROMISOS				
Compromiso	**Responsable**	**Fecha inicial**	**Fecha cumplimiento**	**Estado/Avance**

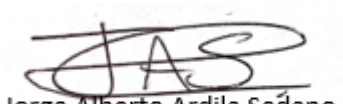
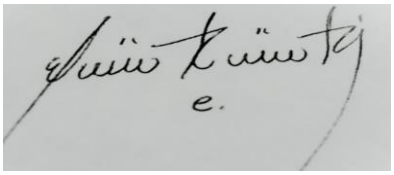
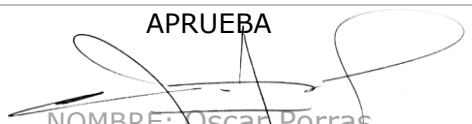
OBSERVACIONES

*Cualquier compromiso que afecte los ANS vigentes debe ser validado al interior de IQ Outsourcing S.A.

	ACTA DE ESTABILIZACIÓN
	CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15 VERSIÓN No. 6

ELABORÓ	REVISÓ
NOMBRE: Edgar Mauricio Roncancio Rojas CARGO: Supervisor	NOMBRE: Jorge Alberto Ardila Sedano CARGO: Coordinador de Operaciones

En caso de ser necesario aprobar se utilizan estas celdas

APRUEBA  Jorge Alberto Ardila Sedano Cargo: Coordinador de Operaciones	APRUEBA 
APRUEBA  NOMBRE: Oscar Porras CARGO: Supervisor OC ART	APRUEBA

*Cualquier compromiso que afecte los ANS vigentes debe ser validado al interior de IQ Outsourcing S.A.