

 El futuro es de todos Agencia de Planeación del Territorio	INFORME DE SUPERVISIÓN DIFERENTE A PSP Y AG		
	GESTIÓN CONTRATACIÓN		
	GIT: CONTRATACIÓN	Código: FM-GC-04	Versión: 02

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

PERIODO DEL INFORME:	octubre
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	18/11/2019

NOMBRE DEL SUPERVISOR:	OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
ÁREA :	GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETO DEL CONTRATO
Prestar los servicios de atención telefónica al ciudadano a través de un Contact Center y Outsourcing de proceso de negocios BPO ubicado en la ciudad de Bogotá D.C.

1. DATOS DEL CONTRATO		
REGIMEN TRIBUTARIO: (MARQUE CON UNA X)	COMÚN <input checked="" type="checkbox"/>	SIMPLIFICADO
VALOR DEL CONTRATO:	(\$641.430.309,48); SEISCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL TRESCIENTOS NUEVE PESOS CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE.	
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO:	29/11/2018	
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:	29/11/2020	
FECHA DE APROBACIÓN DE LA PÓLIZA:	N/A	

Compañía de Seguro	Póliza No.	Amparo	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Valor Asegurado

2. DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL

Disponibilidad Presupuestal

NÚMERO C.D.P.	FECHA
3419	09/01/2019

Registro Presupuestal

NÚMERO R.P.	FECHA
2019	09/01/2019

Certificación Financiera

NÚMERO	FECHA

Recibí
 27/11/2019
 19/NOVIEMBRE/19
 2:23 PM

3. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO

ACTIVIDADES O PRODUCTOS CONTRATADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	PRODUCTOS ENTREGADOS*[1]	MEDIO DE VERIFICACIÓN *[2]
		(SI APLICA)	(SI APLICA)
bpo01-1-IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA-1 Anuncio	En este periodo no se realizó grabación	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-2-IT-BPO-CC-16-1-Mailing_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Paquete de 1000 correos	En este mes no se utilizó este servicio	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos NA_Jornada Ordinaria -NA- 30.000 SMS	En este periodo no se enviaron mensajes SMS	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	Servicio de enlace prestado entre puntos para el desarrollo de las operaciones	1 Enlace	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA- 5 Hora	En este periodo no se realizó el consumo	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	Este servicio se presta de manera permanente 7x24. Para este mes se presenta sin novedad	1 Unidad permanente	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 900 minuto	Para este mes se presentaron llamadas al centro de contacto	114 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_NA_Minuto 7x24-NA - 900 minuto	Durante este mes se consumen minutos	130 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-9-IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1000 minuto	Durante este periodo se realizó el consumo de este servicio	258 minutos	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-10-IT-BPO-CC-18-1-Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con intérprete en lengua de señas colombiana_General_Jornada Ordinaria_Plata - 250 minuto	Durante este periodo se presto el servicio, pero no se genero consumo	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	En este mes se realizaron transferencias de llamadas	139 Transferencias	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	En ejecución durante la vigencia de la orden de compra	1 Agente	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre

bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31- Agente en la en la entidad compradora_Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	En ejecución durante la vigencia de la orden de compra	1 Agente	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6- Agente Centro de contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	En ejecución durante la vigencia de la orden de compra	2 Agentes	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6- Agente Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	En ejecución durante la vigencia de la orden de compra	1 Agente	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6- Licencia de Software_NA_NA-NA - 1 Unidad	En este periodo se continua con el uso de la licencia	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre
bpo01- IVA	Impuesto causado mes a mes	N/A	Informe de Gestión Centro de Contacto/ mes septiembre

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

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

3.1 RELACIÓN DE ACTAS E INFORMES

ACTA DE CONTENIDO	FECHA	ASUNTOS DESCRIBIDOS	CARPETA	FOLIO
1	26/03/2019	Alinear criterios de captura de información en los aplicativos del cliente y Proveedor	Orden de compra 33693	
2	14/08/2019	Revisión Informe de Gestión Centro de Contacto mes de julio	Orden de compra 33693	
3	27/09/2019	Observaciones Informe de Gestión y facturación IQ - agosto	Orden de compra 33693	
4				

4. SEGUIMIENTO AL CONTRATO

4.1 Informe del Supervisor	
OBSERVACIONES Y ASUNTOS A TENER EN CUENTA	COMPROMISOS
Mediante Rad. No. 20196300043461 de fecha 9 de octubre de 2019 se solicita al contratista (I) Relación y copia de la contratación derivada del OC y (II) Enviar el informe mensual de Gestión de Contact Center a mas tardar el tercer día hábil del mes a fin de cumplir con los términos de publicación.	El 21 de octubre de 2019, con Rad. 2019-650.005249-2 el contratista respecto de la relación y copia de contratos derivados de la OC responde que estan sujetos a protección de datos y por tanto los presentaran solo para revisión en su sede administrativa. Respecto a la entrega del informe, en el mismo radicado manifiestan que debido al tiempo de preparación y análisis de la información, lo pueden enviar hasta el quinto día hábil del mes.

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

CONTRATO DE INTERVENTORÍA No.	
NOMBRE DEL INTERVENTOR:	

INFORME No.	FECHA	CARPETA	FOLIO
1			
2			
3			

5. DISCRIMINACIÓN DE ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO UTILIZADO EN LAS MISMAS

5.1 DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN

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	\$ 356.623,32	\$ -
bpo01-2- IT-BPO-CC-16-1- Mailing_ NA_ Servicio 7x24-NA - 1 Paquete de 1000 correos	\$ 214,80	\$ -
bpo01-3-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos _ NA_Jornada Ordinaria -NA - 30.000 SMS	\$ 17.845.056,00	\$ 9.028.568,22
bpo01-4 - IT-BPO-CC-23-3-Enlace Dedicado entre puntos o Internet_ Zona1_10 Mbps-NA - 1 Unidad	\$ 53.018.989,29	\$ 24.405.229,90
bpo01-5 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 5 Hora	\$ 7.858.791,75	\$ 4.131.316,35
bpo01-6 - IT-BPO-CC-21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Servicio 7x24-NA-1 Unidad	\$ 11.881.008,00	\$ 5.468.960,00
bpo01-7-IT-BPO-CC-10-8-Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	\$ 1.938.089,43	\$ 116.955,40
bpo01-8-IT-BPO-CC-10-9-Minuto de conexión Inbound de celular a 018000_NA_Minuto 7x24- NA - 900 minuto	\$ 24.057.036,28	\$ 1.600.711,53
bpo01-9-IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24- NA - 1000 minuto	\$ 2.178.184,80	\$ 1.144.600,96
bpo01-10-IT-BPO-CC-18-1-Vídeo llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con interprete en lengua de señas colombiana_ General_Jornada Ordinaria_Plata - 250 minuto	\$ 3.574.709,55	\$ -
bpo01-11-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA-700 Transferencia	\$ 415.835,28	\$ 54.462,36
bpo01-12-IT-BPO-CC-2-26-Agente en la en la entidad compradora_Técnico_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 72.744.384,93	\$ 33.439.105,20
bpo01-13-IT-BPO-CC-2-31-Agente en la en la entidad compradora_Profesional_ Jornada Ordinaria-Oro - 1 Agente	\$ 91.375.358,93	\$ 41.445.705,19
bpo01-14-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	\$ 157.163.778,48	\$ 72.244.973,28
bpo01-15-IT-BPO-CC-1-6-Agente Centro de Contacto_Técnico_ Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	\$ 78.767.661,95	\$ 36.122.486,49
bpo01-16-IT-BPO-CC-53-6-Licencia de Software_NA_NA-NA - 1 Unidad	\$ 15.841.344,00	\$ 7.291.946,66
bpo01- IVA	\$ 102.413.242,69	\$ 44.934.054,09
TOTAL	\$ 641.430.309,48	\$ 281.429.075,63

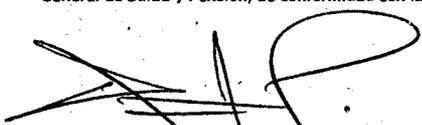
5.2 RELACION DE PAGOS EFECTUADOS

PAGO No.	Fecha	VALOR
1	06/02/2019	\$ 24.493.479,47
2	13/03/2019	\$ 23.842.980,73
3	15/04/2019	\$ 24.422.305,11
4	17/04/2019	\$ 27.313.344,14
5	24/05/2019	\$ 27.803.186,70
6	19/06/2019	\$ 27.450.901,77
7	19/07/2019	\$ 24.140.056,85
8	28/08/2019	\$ 24.154.730,78
9	18/09/2019	\$ 26.926.989,64
10	23/10/2019	\$ 26.782.142,06

5.3 ESTADO FINANCIERO

VALORES GENERALES	ADPOSITISTAS	ADPOSITOS CONTRATISTA
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$ 638.433.685,05	\$ -
VALOR ADICIONES	\$ 2.996.624,43	\$ -
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 641.430.309,48	\$ -
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$ 281.429.075,63	\$ -
VALOR TOTAL PAGADO AL CONTRATISTA	\$ 257.330.117,25	
SALDO POR PAGAR AL CONTRATISTA	\$ 384.100.192,23	
SALDO POR LIBERAR	\$ -	
CONSIGNACION RECURSOS NO EJECUTADOS	\$ -	
CONSIGNACION RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ -	
CONSIGNACION RECUPERACION DE IVA	\$ -	

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



OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
 Coordinador GIT Atención al Ciudadano
 Supervisor de la Orden de compra
 C.C. 80.038.952



iQ
OUTSOURCING



**El futuro
es de todos**

**Agencia de
Renovación
del Territorio**

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO

ORDEN DE COMPRA 33693

OCTUBRE DE 2019



<p>Objetivo</p>	<p>Mostrar la gestión realizada en el centro de contacto en el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de octubre de 2019, los resultados de los ANS contemplados y los ítems adquiridos dentro del acuerdo marco de precios para el cliente Agencia de Renovación del Territorio.</p>
<p>Periodo del informe</p>	<p>1 a 31 de octubre de 2019</p>
<p>Presentado por:</p>	<p>IQ Outsourcing SAS</p>
<p>Entregado a:</p>	<p>Agencia de Renovación del Territorio</p>
<p>Nº de informe:</p>	<p>11</p>

TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	4
1.1	Orden de compra 33693.....	4
1.2	Contratación de los agentes.....	5
1.3	Horario de disponibilidad del servicio.....	6
2	RESULTADOS OPERATIVOS.....	6
2.1	Acuerdos de nivel de servicio.....	6
2.2	Resultado de canal telefónico o voz.....	6
2.2.1	Indicadores de llamadas entrantes por día	7
2.2.2	Indicadores de llamadas entrantes por semana	8
2.2.3	Línea de atención al ciudadano.....	9
2.2.4	Línea de Sòporte	9
2.2.5	Resultado de canal chat y web.....	11
2.2.6	Resultado de canal video llamada.....	11
2.2.7	Envío de SMS.....	12
2.2.8	Resultados encuesta de satisfacción	12
2.2.9	Actividades In House.....	12
3	CALIDAD ART.....	13
3.1	Errores críticos y no críticos	13
3.1.1	Error crítico de Negocio.....	13
3.1.2	Error crítico de Usuario Final.....	14
3.1.3	Error No crítico.....	14
3.2	Tipos de monitoreo evaluados por IQ	15
4	Acciones de mejora y recomendaciones.....	15
5	Capacitaciones.....	15
6	CONCLUSIONES.....	16

INFORME DE GESTIÓN CCC OCTUBRE 2019

1 GENERALIDADES

El 29 de noviembre de 2018 se emitió la Orden de Compra **33693** correspondiente a la contratación del servicio de Centro de Contacto en la modalidad de BPO, para la atención de ciudadanos por los canales telefónico y virtual de la Agencia de Renovación del Territorio y los servicios de asesoría, acompañamiento y seguimiento a funcionarios de la ART específicamente a relatores y gestores de los 170 municipios en las etapas Veredal, Municipal y Subregional.

Durante el mes de julio de 2019 se realizó una modificación de la orden de compra, para incluir la indexación tanto del Índice de Precios al Consumidor para el año 2019, como el incremento del salario mínimo mensual legal vigente.

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

1.1 Orden de compra 33693

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido durante el mes de octubre/19:

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS OCT.
1	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	1	0
2	IT-BPO-CC-16-1	Mailing	Servicio 7x24	1	0
3	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	Jornada Ordinaria	0	0
4	IT-BPO-CC-23-3	Enlace Dedicado entre puntos o Internet	10 Mbps	1	1
5	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	5	0
6	IT-BPO-CC-21-1	Cargo PRI (Primary Rate Interface)	Servicio 7x24	1	1
7	IT-BPO-CC-10-8	Minuto de conexión Inbound de fijo a 018000	Minuto 7x24	900	114
8	IT-BPO-CC-10-9	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	Minuto 7x24	900	130

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	CARACTERÍSTICA	CAPACIDAD OC	CANTIDADES CONSUMIDAS OCT.
9	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	Minuto 7x24	1000	258
10	IT-BPO-CC-18-1	Video llamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana	Jornada Ordinaria	250	0
11	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	Jornada Ordinaria	700	139
12	IT-BPO-CC-2-26	Agente Técnico –Oro	Jornada Ordinaria	1	1
13	IT-BPO-CC-2-31	Agente Profesional – Oro	Jornada Ordinaria	1	1
14	IT-BPO-CC-1-6	Agente Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	2	2
15	IT-BPO-CC-1-6	Agente Técnico – Plata	Jornada Ordinaria	1	0
16	IT-BPO-CC-53-6	Licencia de software	NA	1	1
17		IVA	NA	1	1
18	IT-BPO-CC-1-6	Agente Técnico –Plata	Jornada Ordinaria	1	1

Tabla 1. Consumos mes de octubre

Los ítems No. 12,13 y 18 se encuentran en la entidad compradora, el ítem No. 14 se encuentra en el centro de contacto.

Con la modificación de la orden de compra el ítem No. 15 cambió a 6 meses y los 18 restantes son cobrados mediante el ítem No. 18.

1.2 Contratación de los agentes

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

SERVICIO	MODALIDAD DE AGENTE	NIVEL	CANTIDAD	CONTRATACIÓN
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Oro	1	Noviembre/18
Agente en la Entidad Compradora	Profesional	Oro	1	Noviembre/18

SERVICIO	MODALIDAD DE AGENTE	NIVEL	CANTIDAD	CONTRATACIÓN
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	2	Noviembre/18
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	Noviembre/18

Tabla 2. Agentes contratados

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 33693 son de lunes a viernes en el horario comprendido de 8am a 5pm en la línea de atención a ciudadanos y en el front-office, la línea de Soporte se encuentra operando de lunes a viernes de 9am a 6pm.

2 RESULTADOS OPERATIVOS

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

2.1 Acuerdos de nivel de servicio

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

ANS	PLATA	RESULTADO OCTUBRE
Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	3 seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	28 seg
Tiempo de atención canales: Video Llamadas	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	NA
TMO (Tiempo Medio de Operación).	Definido por la Entidad Compradora para cada campaña.	3 Min 18 Seg
Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Eficacia >= 90%	94%

Tabla 3. Resultados ANS octubre.

2.2 Resultado de canal telefónico o voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de octubre de 2019, el Centro de Contacto recibió un total de 194 llamadas de las cuales fueron atendidas 183 (94%):



Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Fantasma	Eficacia
183	9	2	94%

Tabla 4. Llamadas Recibidas ART Centro de Contacto

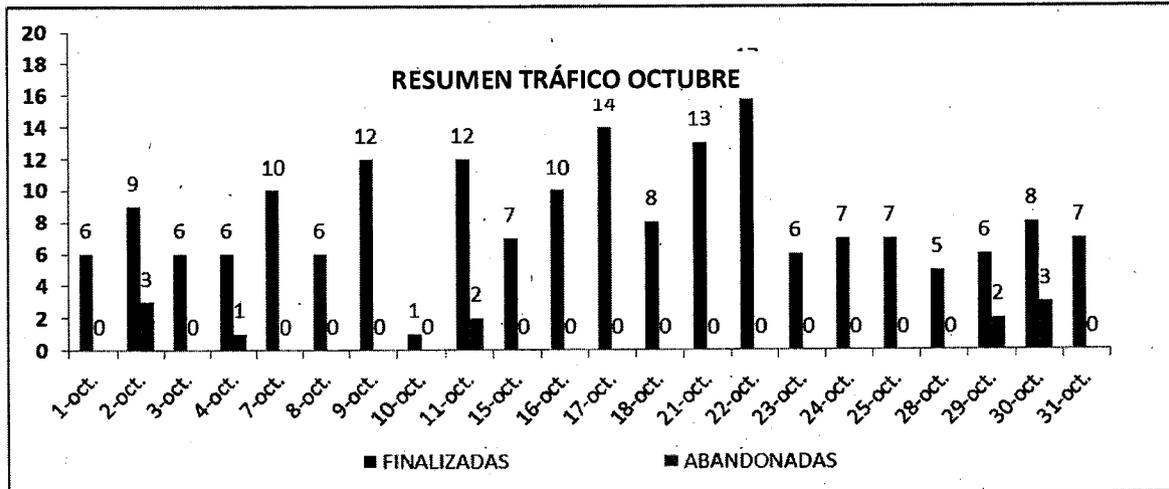
Las llamadas fantasmas hacen referencia a las interacciones finalizadas por el usuario en un rango de 0 a 5 segundos.

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	
Indicadores	Valores
Eficacia	94%
Tiempo de atención	3 Seg
TMO	3 Min 18 Seg

Tabla 5. Indicadores

2.2.1 Indicadores de llamadas entrantes por día

En el mes de octubre el mayor impacto en llamadas se presentó en los días 9, 11, 17, 21 y 22 de octubre de 2019 con 12, 12, 14, 13 y 17 llamadas respectivamente.



Gráfica 1. Comportamiento efectividad llamadas recibidas

DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
1-oct	6	0	6	100%	2	05:05
2-oct	9	3	12	75%	2	03:16
3-oct	6	0	6	100%	2	02:49
4-oct	6	1	7	86%	2	02:43



DÍA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (Seg)	TMO
7-oct	10	0	10	100%	2	02:37
8-oct	6	0	6	100%	2	02:45
9-oct	12	0	12	100%	2	03:23
10-oct	1	0	1	100%	3	02:54
11-oct	12	2	14	86%	2	05:34
15-oct	7	0	7	100%	2	02:05
16-oct	10	0	10	100%	6	02:05
17-oct	14	0	14	100%	2	02:57
18-oct	8	0	8	100%	2	03:40
21-oct	13	0	13	100%	2	02:52
22-oct	17	0	17	100%	3	03:00
23-oct	6	0	6	100%	2	03:27
24-oct	7	0	7	100%	2	03:36
25-oct	7	0	7	100%	12	03:19
28-oct	5	0	5	100%	2	02:36
29-oct	6	2	8	75%	2	04:00
30-oct	8	3	11	73%	6	02:51
31-oct	7	0	7	100%	2	04:59
TOTAL	183	11	194	94%	3	5:18

Tabla 6. Indicadores de Eficacia

2.2.2 Indicadores de llamadas entrantes por semana

Se evidencia el mayor tráfico de llamadas en la semana 5 (50 interacciones) donde se superó el promedio de llamadas recibidas por semana, el mejor indicador de eficacia se obtuvo en las semanas 2,3,4 y 5 (95%), El TMO para el mes de octubre de 2019 fue de 3 minutos con 18 segundos.

SEMANA	FINALIZADAS	ABANDONADAS	TOTAL	EFICACIA	TIEMPO DE ATENCIÓN (seg)	TMO
1 Semana	27	4	31	87%	2	3:28
2 Semana	41	2	43	95%	2	3:26
3 Semana	39	0	39	95%	3	2:42
4 Semana	50	0	50	95%	4	3:15
5 Semana	26	5	31	95%	3	3:36
Total	183	11	194	94%	3	03:18

Tabla 7. Indicadores por semana



2.2.3 Línea de atención al ciudadano

El grupo de ART – Agencia de Renovación del Territorio – IQ a través de sus agentes brinda atención telefónica, video llamada y chat, durante el horario establecido por la Entidad (8am- 5pm de lunes a viernes), acerca de los programas, proyectos e iniciativas que tiene la Agencia, a continuación se detallan las llamadas ingresadas durante el mes de octubre de 2019:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Contestadas	173	94%
Abandonadas	9	5%
Fantasma	2	1%
TOTAL	184	100%

Tabla 8. Indicador de Llamadas

2.2.4 Línea de Soporte

Para el periodo comprendido entre el 1 al 31 de octubre de 2019, la línea de Soporte recibió un total de 10 llamadas de las cuales no se abandonó ninguna, teniendo una eficacia del 100%:

TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		
Finalizadas	10	100%
Abandonadas	0	0%
TOTAL	10	100%

TOTAL LLAMADAS REALIZADAS		
Finalizadas	29	100%
TOTAL	29	100%

Tabla 9. Llamadas Recibidas y Realizadas

A continuación se relaciona la gestión realizada a través de la línea de soporte, utilizando la Licencia de software destinada para tal fin, durante el mes de octubre se crearon 14 requerimientos.

NO.TICKET	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO DEL INCIDENTE	NOMBRE DE LA CATEGORIA	FUENTE DEL INCIDENTE
9133-20191031	31/10/2019	03 - CERRADO N1	1- Requerimiento Interno ART	04 - PRESENCIAL
9130-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	2- Requerimiento Interno ART	01 - WEB
9129-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	3- Requerimiento Interno ART	01 - WEB
9128-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	4- Requerimiento Interno ART	01 - WEB
9127-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	5- Requerimiento Interno ART	01 - WEB
9126-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	6- Requerimiento Interno ART	01 - WEB
9125-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	7- Requerimiento Interno ART	01 - WEB
9124-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	6- Requerimiento Interno ART	01 - WEB
9123-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	9- Requerimiento Interno ART	03 - MAIL
9122-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	10- Requerimiento Interno ART	03 - MAIL
9121-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	11- Requerimiento Interno ART	03 - MAIL
9120-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	12- Requerimiento Interno ART	03 - MAIL



NO.TICKET	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO DEL INCIDENTE	NOMBRE DE LA CATEGORIA	FUENTE DEL INCIDENTE
9119-20191030	30/10/2019	03 - CERRADO N1	13- Requerimiento Interno ART	03 - MAIL
9106-20191024	24/10/2019	03 - CERRADO N1	14- Requerimiento Interno ART	04 - PRESENCIAL

Tabla 10. Detalle Requerimiento DEXON

2.2.4.1 Otras actividades

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

- Apoyo en el desarrollo de software requeridos para la agencia, en el marco de sus diferentes estrategias misionales como por ejemplo: Iniciativa de nueva funcionalidad para crear y buscar los proyectos (nueva ventana), kit territorial nueva ventana la cual se encarga de mostrar gráficas y reportes de estrategias, nueva ventana la cual debe mostrar los diagramas de ruta a través de enlace web en el aplicativo GO.
- Se realizan validaciones sobre el levantamiento de requerimientos y a medida que surgen inquietudes en las reuniones de equipo previo al desarrollo.
- Se realizaron publicaciones en los ambientes de pruebas y capacitación para el desarrollo de Gestión de oferta. Una vez se dio la aprobación por parte de calidad.
- Asistencia a reuniones de seguimiento al interior de la Agencia.

2.2.5. Tipificaciones de las llamadas

Las llamadas recibidas tienen las siguientes tipificaciones:

TIPIFICACIÓN		CANTIDAD
Transferida	Primer Nivel	135
	Segundo Nivel	2
	Salientes	2
Llamada errada		15
Caída de llamada		5
Contacto efectivo		8
Llamada prueba		12
Llamada Muda		6
TOTAL		185

Tabla 11. Tipificación de las llamadas

Para el mes de octubre se incluye en la tipificación la opción "SEGUNDO NIVEL" esta tipificación hace referencia a todas las interacciones que ingresan a la línea, se brinda información de primer nivel y/o direccionamiento de producto pero el ciudadano solicita información adicional o más detallada al respecto y se requiere transferirla con las extensiones de los funcionarios de la ART, las más comunes son:

- Fechas de postulación
- Formatos de postulación y paso a paso para realizar la postulación a proyectos
- Paso a paso en las plataformas MGAWEB



- Solicitan información adicional del por qué el Municipio se encuentra no priorizado

2.2.4.2 Transferencias

Durante el mes se realizaron 139 transferencias, a continuación se presenta el detalle de la distribución de tipificaciones en el mes de octubre de 2019, incluyendo las transferencias realizadas desde la Línea de Soporte.

ÁREA	CANTIDAD
SECRETARIA GENERAL	66
DIRECCIÓN GENERAL	21
DIRECCION DE EJECUCION Y EVALUACION DE PROYECTOS	15
DIRECCION DE INTERVENCION DEL TERRITORIO	12
OFICINA JURÍDICA	7
PLANEACIÓN	5
DIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	4
COORDINACIÓN REGIONAL MACARENA - GUAVIARE	3
COORDINACIÓN REGIONAL BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO	2
COORDINACIÓN REGIONAL ALTO PATIA Y NORTE DEL CAUCA	1
COORDINACIÓN REGIONAL CATATUMBO	1
DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	1
OFICINA DE COMUNICACIONES	1
Total general	139

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

2.2.5 Resultado de canal chat y web

Del 01 al 31 de octubre se reciben un total de 17 chats de los cuales no se presentó ningún abandono.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Chats atendidos	17
Chats abandonados	0
Total general	17

Tabla 13. Detalle Resultados chat

2.2.6 Resultado de canal video llamada

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

2.2.7 Envío de SMS

Para el mes de octubre no se realiza envío de SMS.

2.2.8 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de octubre de 2019 se mantuvo activa la encuesta de satisfacción en los canales; telefónico y chat, a continuación se presentan los resultados para cada uno de ellos:

2.2.8.1 Resultados encuesta canal chat

En el mes de octubre de 2019, cuatro (4) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción del canal chat y se tiene los siguientes resultados de satisfacción:

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

Tabla 14. Detalle Resultados chat

2.2.8.2 Resultados encuesta canal telefónico

En el mes de octubre de 2019, dos (2) ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción del canal telefónico y se tiene los siguientes resultados de satisfacción:

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

Tabla 15. Resultados encuesta chat

2.2.9 Actividades In House

Durante el mes de octubre se realizaron las siguientes actividades:

- Apoyo en la certificación y solicitud de pago a proveedores.
- Apoyo en la elaboración del informe de supervisión para entrega al GIT de Contratación.
- Análisis de información de PQRSD en consolidado de registros.
- Apoyo en la elaboración y revisión de actas de reunión internas y externas.
- Asistencia al II Seminario Internacional de Lenguaje Claro que se realizó el 21 de octubre en la Universidad de los Andes, como parte de la socialización de este evento se



- enviarán cápsulas informativas sobre los 10 pasos que se deben tener en cuenta para comunicarse en lenguaje claro para todos los servidores y colaboradores de la Agencia.
- Asistencia al Taller de Taller - Solicitudes de acceso a la información y peticiones verbales – de la función pública que se realizó el 25 de octubre de 2019

3 CALIDAD ART

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

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

3.1 Errores críticos y no críticos

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

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Crítico de usuario, Error crítico 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).

3.1.1 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 19 – 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



IQ
OUTSOURCING

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.

3.1.2 Error crítico de Usuario Final

ITEM	SUB ITEM
4. Trato 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 20 – 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.

3.1.3 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.

Tabla 21 – 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.

3.2 Tipos de monitoreo evaluados por IQ

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

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

Error crítico	Error no crítico
$\geq 85\%$	$\geq 90\%$

Durante el mes de octubre se realizaron un total de 23 auditorías, un promedio de 11 transacciones por agente, evidenciando los siguientes resultados:

Cantidad de auditorías	Promedio de auditorías por agente
23	11

Tabla 22 Promedio de auditorías por agente

Las auditorías realizadas al canal telefónico y chat, no presentaron fallos en el Error Crítico de Usuario y Error Crítico de Negocio. En cuanto al Error No Crítico, se realizó una afectación en:

- Ítem 6 - Atención en la línea (1) incidencias, específicamente en el sub ítem:
 - 6.4. No utiliza el guion de despedida definido para la ART.

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

4 Acciones de mejora y recomendaciones

Se reforzará desde el área de calidad el correcto uso de los protocolos establecidos, haciendo especial énfasis en los errores presentados:

- Usar el guion de despedida establecido para la ART.

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

5 Capacitaciones

Se llevaron a cabo dos jornadas de capacitación al personal operativo, liderada por Gestión Humana de IQ Outsourcing donde presencialmente se logró dar alcance al 100% del personal asociado a la campaña de ART, garantizando las cuatro (4) horas de formación de acuerdo a las necesidades de la Operación.



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

- Brindar herramientas y pautas para afrontar los diversos cambios del diario vivir, teniendo en cuenta que muchos de estos generan desequilibrios.
- Recordar por medio de actividades didácticas el uso adecuado de los protocolos establecidos para la campaña.

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

Día	Tema	Lugar	Duración
21/10/2019	Capacitación "Adaptación al Cambio"	IQ Outsourcing	2 horas
22/10/2019	Capacitación "Adaptación al Cambio"	IQ Outsourcing	2 horas
31/10/2019	Taller Uno Protocolos	IQ Outsourcing	2 horas
Total Tiempo de Formación			4 Horas

Tabla 23 - Capacitaciones

6 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de octubre de 2019 en el centro de contacto de IQ Outsourcing en la operación para la Agencia de Renovación del Territorio, se puede concluir que:

- El tiempo de atención en el Chat cerró en 28 segundos.
- Los tiempos de conversación (TMO) para el canal telefónico se encuentran en 3 minutos con 18 segundos, y para el Chat fue de 15 minutos con 54 segundos.
- Se cumplen con las horas de capacitación establecidas en el acuerdo marco.
- Se recomienda a la Entidad ubicar el chat y la Video llamada en lugares más visible de la página web con el fin de incrementar las interacciones por estos medios.



iQ
OUTSOURCING

ACTA N° 1 - 26 de marzo de 2019

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 6

NOMBRE DE LA REUNIÓN:	REUNIÓN DE SEGUIMIENTO ART
OBJETIVO:	ALINEAR CRITERIOS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN EN LOS APLICATIVOS DEL CLIENTE Y PROVEEDOR

Tipo de Reunión:

<input type="checkbox"/>	Informativa
<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento a compromisos
<input type="checkbox"/>	Discusión y toma de decisiones
<input type="checkbox"/>	Otro (cual)

AGENDA

Ciudad y Fecha: Bogotá, marzo 26 de 2019

Hora de Inicio: 02:30 p.m. –03:30 p.m.

Duración: 1 hora

Lugar: IQ Outsourcing Palma Real

Asistentes	Áreas
<ul style="list-style-type: none">• Oscar Porras – Supervisor OC• Diana Moreno – Coordinadora Operaciones IQ• Rodrigo Gómez – Supervisor IQ• Anyela Molina – Agente IQ• Angee García - Agente IQ• Candy Blanco - Agente IQ• Diana Sofía Pérez – Líder de Calidad IQ	<ul style="list-style-type: none">• SUPERVISIÓN OC ART• AGENTES IQ• STAFF IQ

ORDEN DEL DÍA

- Presentación
- Objetivo
- Cierre
- Compromisos

TEMAS TRATADOS

1. Presentación mesa de trabajo
2. Objetivo de la reunión
3. Cierre

Se procede con la revisión del árbol de tipificación definido actualmente en el centro de contacto vs la estructura definida por el aplicativo CMS, con el objetivo de alinear criterios de medición y captura de información garantizando la congruencia en los aplicativos una vez

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

du



iQ
OUTSOURCING

ACTA N° 1 - 26 de marzo de 2019

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 6

ELABORÓ

NOMBRE: Sofía Pérez
CARGO: Líder de Calidad IQ

REVISÓ

NOMBRE: Diana Moreno
CARGO: Coordinadora de Operaciones IQ

APRUEBA

OSCAR PORRAS
SUPERVISOR OCIAPI
APRUEBA

FIRMA

FIRMA

DIANA MORENO
COORDINADORA DE OPERACIONES IQ
APRUEBA

Diana A. Moreno

FIRMA

DIANA SOFIA PÉREZ
LÍDER DE CALIDAD IQ

Juan Pablo B.



iQ
OUTSOURCING

ACTA N° 2 - 14 de agosto de 2019

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 6

NOMBRE DE LA REUNION:	REUNIÓN DE SEGUIMIENTO ART
OBJETIVO:	Revisión de Informe ART
Tipo de Reunión:	
<input type="checkbox"/>	Informativa
<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento
<input type="checkbox"/>	Discusión y toma de decisiones
<input type="checkbox"/>	Otro (cual)

AGENDA	
Ciudad y Fecha: Bogotá, agosto 14 de 2019	Hora de Inicio: 10:00 a.m. – 11:00 a.m.
Duración: 1 hora	Lugar: Agencia de Renovación del Territorio

Asistentes	Áreas
<ul style="list-style-type: none"> Oscar Alberto Porras – Supervisor Orden de Compra ART Diana Moreno – Coordinadora IQ Diana Sofía Pérez – Supervisora IQ 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente ART STAFF IQ

ORDEN DEL DÍA
<ul style="list-style-type: none"> Revisión compromisos acta anterior. Revisión del Informe Julio ART Conclusiones

COMPROMISOS ACTA ANTERIOR				
Compromisos	Responsables	Fecha inicial	Fecha Cumplimiento	Estado / Avance
Realizar el envío de las ilustraciones para la integración de la video llamada.	ART	27/03/2019	27/04/2019	Cumplido
Envío de validación de los tipos de petición temas y programas que requerirán ajustes en el centro de contacto.	Agentes ART	27/03/2019	27/03/2019	Cumplido
Garantizar la calidad de la base en los términos definidos (fin de mes)	Agentes ART	Continuo	Continuo	Cumplimiento mes a mes.

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

DL



iQ
OUTSOURCING

ACTA N° 2 - 14 de agosto de 2019

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 6

TEMAS TRATADOS

Se realiza revisión del informe enviado en el mes de julio y se concluye lo siguiente:

- A partir de la fecha en el aplicativo CMS no se deben cargar las interacciones cuyo resultado sea: Transferencias y/o Contacto efectivo, solo se van a subir al sistema las solicitudes que correspondan a Producto.
- Se debe socializar con el equipo de trabajo la guía para responder solicitudes de acceso a información pública, ley 1755 del 2015 "Derecho fundamental de Petición" y Conpes 3785 de 2013 "Política de eficiencia administrativa", lo anterior con el objetivo de identificar de manera asertiva las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Las solicitudes que correspondan a quejas y/o reclamos serán subidas en el aplicativo CMS y reportadas por correo electrónico al Supervisor de la Orden de Compra en el menor tiempo posible con el objetivo de brindar el debido trámite al requerimiento del ciudadano.
- Se realizara gestión Outbound "Encuestas de satisfacción" a la base de datos enviada por el cliente.
- En el informe correspondiente al mes de agosto se relacionaran las llamadas entrantes por la línea 018000 que no pasan a agente e ingresan directamente a la extensión marcada por el ciudadano.

COMPROMISOS – Los compromisos generados en la presente acta serán revisados en la próxima reunión de seguimiento (septiembre/19)

Compromiso	Responsable	Fecha inicial	Fecha cumplimiento	Estado/Avance
A partir de la fecha en el aplicativo CMS no se deben cargar las interacciones cuyo resultado sea: Transferencias y/o Contacto efectivo, solo se van a subir al sistema las solicitudes que correspondan a Producto.	IQ	15/08/2019	-	-
Se debe socializar con el equipo de trabajo la guía para responder solicitudes de acceso a información pública, ley 1755 del 2015 "Derecho fundamental de Petición" y Conpes 3785 de 2013 "Política de eficiencia administrativa", lo anterior con el objetivo de identificar de manera asertiva las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	IQ	15/08/2019	-	-
Las solicitudes que correspondan a quejas y/o reclamos serán subidas en el aplicativo CMS y reportadas por correo	IQ	15/08/2019	-	-

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

Dde



iQ
OUTSOURCING

ACTA N° 2 - 14 de agosto de 2019

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 6

TEMAS TRATADOS

electrónico al supervisor de la orden de compra en el menor tiempo posible con el objetivo de brindar el debido trámite al requerimiento del ciudadano.				
Envío de preguntas y base de datos para realizar una encuesta de satisfacción relacionada con la atención del PQR a los ciudadanos	IQ	15/08/2019	-	-

ELABORÓ

NOMBRE: Sofía Pérez

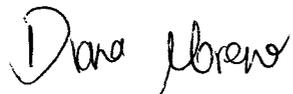
CARGO: Supervisora de Operaciones IQ

REVISÓ

NOMBRE: Diana Moreno

CARGO: Coordinadora de Operaciones IQ

En caso de ser necesario aprobar se utilizan estas celdas

APRUEBA DIANA MORENO COORDINADORA DE OPERACIONES IQ	FIRMA 
APRUEBA DIANA SOFIA PEREZ SUPERVISORA DE OPERACIONES IQ	FIRMA 
APRUEBA OSCAR PORRAS SUPERVISOR ORDEN DE COMPRA ART	FIRMA 

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



ACTA N° 3 - 27 de septiembre de 2019

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 6

NOMBRE DE LA REUNION: REUNIÓN DE SEGUIMIENTO ART

OBJETIVO: Observaciones Informe de Gestión y facturación IQ - agosto

Tipo de Reunión:

<input type="checkbox"/>	Informativa
<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento
<input type="checkbox"/>	Discusión y toma de decisiones
<input type="checkbox"/>	Otro (cual)

AGENDA

Ciudad y Fecha: Bogotá, Septiembre 27 de 2019

Hora de Inicio: 03:00 p.m. – 05:00 p.m.

Duración: 2 horas

Lugar: Iq Outsourcing

Asistentes	Áreas
<ul style="list-style-type: none">• Benilda Rojas - Agente IQ• Candy Blanco - Agente IQ• Oscar Alberto Porras – Supervisor Orden de Compra ART• Diana Moreno – Coordinadora IQ• Diana Sofía Pérez – Supervisora IQ	<ul style="list-style-type: none">• Agentes IQ• Cliente ART• STAFF IQ

ORDEN DEL DÍA

- Seguimiento a compromisos
- Revisión del Informe Agosto ART
- Facturación vrs Orden de Compra 33693
- Temas varios

TEMAS TRATADOS

- **Seguimiento a compromisos**

De acuerdo con la reunión sostenida el 14 de agosto de 2019 en las oficinas de la ART, a continuación se presenta el seguimiento a los compromisos generados en dicha reunión:



ACTA N° 3 - 27 de septiembre de 2019

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 6

TEMAS TRATADOS

COMPROMISO	ESTADO	RESPONSABLE
A partir de la fecha en el aplicativo CMS no se deben cargar las interacciones cuyo resultado sea: Transferencias y/o Contacto efectivo, solo se van a subir al sistema las solicitudes que correspondan a Producto.	CUMPLIDO	IQ
Se debe socializar con el equipo de trabajo la guía para responder solicitudes de acceso a información pública, ley 1755 del 2015 "Derecho fundamental de Petición" y Conpes 3785 de 2013 "Política de eficiencia administrativa", lo anterior con el objetivo de identificar de manera asertiva las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	CUMPLIDO	IQ
Las solicitudes que correspondan a quejas y/o reclamos serán subidas en el aplicativo CMS y reportadas por correo electrónico al supervisor de la orden de compra en el menor tiempo posible con el objetivo de brindar el debido trámite al requerimiento del ciudadano.	CUMPLIDO	IQ
Envío de preguntas y base de datos para realizar una encuesta de satisfacción relacionada con la atención del PQR a los ciudadanos	CUMPLIDO	ART

- **Revisión del Informe de Agosto - ART**

Se realiza revisión del informe de gestión enviado en el mes de agosto, el supervisor de la OC expone las siguientes observaciones e IQ procede a dar respuesta a las mismas.

1. En el ítem 8 de la orden de compra - IT- BPO-CC-10-9 Minuto de conexión Inbound de celular a 018000, las cantidades consumidas reportadas en el informe (122 minutos) difieren de las cantidades relacionadas en Factura de venta No. IQ23192 (123 minutos).

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



iq
OUTSOURCING

ACTA N° 3 - 27 de septiembre de 2019

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 6

TEMAS TRATADOS

Se realizará la modificación en el informe de gestión, de acuerdo con lo consumido que son 123 minutos.

2. El informe no refleja el ítem 15 que conforme a la orden de compra es IT- BPO-CC-1-6-Agente de centro de contacto -Técnico- Plata, se reporta como ítem 16 que es la licencia de software.

Se realizará el ajuste en la numeración en la tabla 1 del Informe de gestión de forma tal que coincida con la orden de compra 33693.

3. El código del ítem 18 no coincide con la orden de compra, esta fue la modificación que se hizo del ítem 15 que tenía una ejecución inicial de 6 meses, pasando a 18 meses con el mismo código (IT- BPO-CC-1-6-Agente de centro de contacto -Técnico- Plata).

Se realizará el ajuste en el informe.

4. El supervisor de la OC solicita que le compartan una copia de los contratos derivados (Contratos de los agentes) de la orden de compra para archivarlos en la respectiva carpeta contractual.

IQ invita a la ART a realizar una mesa de trabajo conjunta para la revisión de los contratos en las instalaciones de IQ, toda vez que esta información es confidencial.

5. Las actividades In House que obedece a las actividades de los agentes deben ajustarse a resultados y productos. Las capacitaciones son actividades de participación del agente.

Se realizará el ajuste en el informe.

6. Con relación al proceso de auditoría a los agentes de operación de la línea de atención al ciudadano, es importante aclarar en el informe que los Bullet points del Error Crítico de Negocio, Error Crítico de Usuario Final y Error No Crítico obedecen a los criterios de evaluación para que no haya lugar a confusión con hallazgos.

Se relacionará en el informe la matriz de calidad establecida, adicionalmente se incluirá la observación de que los ítems y sub ítems relacionados son los criterios que se tienen en cuenta para calificar una transacción.

7. Dando alcance al punto anterior, los resultados de las auditorias evidenciaron afectación en el Error Crítico de Negocio en el ítem Validación de la Titularidad con una incidencia presentada, pero este criterio no está descrito en el punto 3.1.1 del informe.

En la matriz de calidad se relacionarán los sub ítems de cada uno de los criterios de evaluación establecidos en la matriz para mayor claridad en la información registrada en el informe.



ACTA N° 3 - 27 de septiembre de 2019

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 6

TEMAS TRATADOS

- **Facturación vrs Orden de Compra 33693**

La ART indica dudas con respecto a la facturación de algunos ítems de la orden de compra, tal y como se expresan a continuación:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	VR. UNITARIO ORDEN DE COMPRA	VR. UNITARIO FACTURADO	DIFERENCIA
4	Enlace Dedicado entre puntos o Internet	2.209.125,00	2.212.043,03	2.918,03
5	Hora Desarrollo	65.490,00	65.576,45	86,45
6	Cargo PRI	495.042,00	495.696,00	654,00
8	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	1.114,00	1.115,22	1,22
10	Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con intérprete en Lengua de Señas Colombiana	596,00	591,81	- 14,19
12	Agente en la Entidad Compradora - Técnico - Oro	3.031.016,00	3.038.181,56	7.165,56
13	Agente en la Entidad Compradora - Profesional - Oro	3.807.307,00	3.816.307,35	9.000,35
14	Agente en la Entidad Compradora - Técnico - Plata * 2 Agentes	3.274.245,00	3.281.985,91	7.740,91
16	Licencia de software	660.928,00	660.928,00	872,00

IQ informa que no hay lugar a diferencias entre los valores, toda vez que el valor que se está facturando es el precio unitario del ítem con el incremento de IPC y/o del SMMLV según corresponda (De acuerdo con lo especificado en el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, cláusula 9, *Actualización de Precios por SMMLV, IPC y cambio en normativa*). A continuación se muestra la discriminación de los precios de cada uno de los ítems para el año 2018 y 2019:

Item	Servicio	Valor Unitario	Incremento SMMLV (6%)	Incremento IPC (3,27%)
4	Enlace Dedicado entre puntos o Internet	\$ 2.644.444,00	\$ 2.141.999,64	NA
5	Hora desarrollo	\$ 63.500,00	\$ 63.500,00	NA
6	Cargo PRI (Primary Rate Interface)	\$ 480.000,00	\$ 480.000,00	NA
8	Minuto de conexión Inbound de celular a 018000	\$ 1.521,00	\$ 1.079,91	NA
10	Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con intérprete en Lengua de Señas Colombiana	\$ 563,39	\$ 563,39	NA
12	Agente en la Entidad Compradora	\$ 3.184.676,69	\$ 2.866.209,02	\$ 3.038.181,56
13	Agente en la Entidad Compradora	\$ 3.673.765,25	\$ 3.600.289,95	\$ 3.816.307,35
14	Agente de Centro de Contacto	\$ 3.096.213,13	\$ 3.096.213,13	\$ 3.281.985,92
16	Licencia de Software	\$ 640.000,00	\$ 640.000,00	NA

- **Temas Varios**

- Se realiza reunión con las 2 personas encargadas de la atención en el Centro de Contacto donde se aclara los conceptos de: Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitud de Información.

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



ACTA N° 3 - 27 de septiembre de 2019

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 6

TEMAS TRATADOS

- Se define que a partir del 01 de Octubre se incluirá la tipificación de “SEGUNDO NIVEL” la cual se utilizará en los escenarios en los cuales los agentes de IQ brinden información de primer nivel e información de los programas vigentes de agencia (PDET y Obras Por Impuestos) pero de acuerdo con lo solicitado en la llamada se hace necesario contactar con un funcionario de la Agencia para resolver las dudas presentadas.
- Según lo acordado con la ART en el mes de febrero de 2019 cuando se dio inicio al envío de SMS, la ART expresó la necesidad de que los SMS incluyeran puntuación, tildes y caracteres especiales relacionados en la solicitud de envío, IQ procedió a informar que estos SMS son de tipo Premium y hace que cada 70 caracteres se factura un SMS, la ART aprobó esta salvedad y los SMS se han venido enviado de acuerdo con esta condición.
- Adicionalmente la ART solicita revisar en qué parte del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017 se estableció el tiempo en el cual IQ debe enviar el Informe de Seguimiento Mensual, se indica que el Acuerdo Marco no es específico en cuanto a las fechas de envío del Informe, sin embargo estas pueden ser acordadas entre la Entidad Compradora y el Proveedor, IQ propone que esta sea de 5 días hábiles debido a que la información se debe recopilar preparar, analizar y consolidar para que el informe cumpla con lo acordado.
- El supervisor de la ART solicita el acceso a la plataforma telefónica de IQ, se informa que se enviará por correo las especificaciones técnicas que se requieren para dicho ingreso.
- La ART indica que las calificaciones que se deben tener en cuenta para las encuestas de satisfacción son las que se encuentren completas, es decir en las que los ciudadanos hayan respondido las tres preguntas de la encuesta de satisfacción. Adicionalmente que las calificaciones se deben unificar en los siguientes conceptos: Excelente, bueno, regular, malo, deficiente.

COMPROMISOS

Compromiso	Responsable	Fecha inicial	Fecha cumplimiento	Estado/Avance
Envío de condiciones técnicas para la conexión a la plataforma telefónica de IQ por parte del supervisor de la ART	IQ	27/09/2019	10/10/2019	-

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



ACTA N° 3 - 27 de septiembre de 2019

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 6

TEMAS TRATADOS

Envío del informe con los ajustes solicitados por la ART	IQ OUTSOURCING	27/09/2019	01/10/2019	-
Validar con el proveedor de la plataforma de SMS la opción de compartir un usuario y contraseña para que el cliente pueda verificar en tiempo real estado de los SMS.	IQ OUTSOURCING	30/09/2019	04/10/2019	-
Por parte de IQ Outsourcing le enviaremos al supervisor a través de correo electrónico los pasos a seguir para poder conectarse con nuestra herramienta de telefonía Inconcert.	IQ OUTSOURCING	30/09/2019	04/10/2019	-

OBSERVACIONES

ELABORÓ

NOMBRE: Sofía Pérez

CARGO: Supervisora de Operaciones IQ

REVISÓ

NOMBRE: Diana Moreno

CARGO: Coordinadora de Operaciones IQ

En caso de ser necesario aprobar se utilizan estas celdas

APRUEBA

DIANA MORENO

COORDINADORA DE OPERACIONES IQ

FIRMA

APRUEBA

DIANA SOFIA PEREZ

SUPERVISORA DE OPERACIONES IQ

FIRMA

APRUEBA

OSCAR PORRAS

SUPERVISOR ORDEN DE COMPRA ART

FIRMA

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



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

ACTA DE REUNIÓN

Transversal / SIGART

Código:

FM 0 3

Versión:

0 3

Validado el:

14 05 2019

DEPARTAMENTO / MUNICIPIO / VEREDA: Bogotá D.C.

FECHA: 29/09/19

HORA De las 10:00 am : a las 10:15 am

LUGAR: Oficina de Comunicaciones

OBJETIVO:

Controlar el envío masivo de SMS

ASISTENTES: 3 personas

ORDEN DEL DÍA:

	TEMA	RESPONSABLE
1	Cantidad de mensajes enviados	Oscar Porras – Coordinador Atención al ciudadano
2	Topes de mensajes con la modificación realizada a la Orden de Compra	
3		

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTA ANTERIOR (Si los hay):

	COMPROMISO	ESTADO Y OBSERVACIONES
1		
2		
3		



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

ACTA DE REUNIÓN

Transversal / SIGART

Código:

FM 0 3

Versión:

0 3

Validado el:

14

05

2019

Título del Acta: Controlar el envío masivo de SMS

DESARROLLO Y CONCLUSIONES:

De acuerdo con el ejercicio de supervisión realizado por el Coordinador de Atención al Ciudadano a la Orden de Compra 33693, se identificó que a pesar de haber aumentado las cantidades de SMS, los mensajes enviados según solicitud de la Oficina de comunicaciones han desbordado lo contemplado en la orden de compra frente a este ítem.

En esta reunión se informa la cantidad de mensajes enviados desde la vigencia de la orden de compra así:

MES	CANTIDAD SOLICITADA	TOPE SMS x MES
Diciembre	-	30.000
Enero	-	30.000
Febrero	7.386	30.000
Marzo	12.401	30.000
Abril	46.610	30.000
Mayo	118.439	30.000
Junio	4.090	30.000
Julio	4.712	30.000
Agosto	122.015	30.000
TOTALES	315.653	270.000



El futuro es de todos

Agencia de Renovación del Territorio

ACTA DE REUNIÓN

Transversal / SIGART

Código:

FM 0 3

Versión:

0 3

Validado el:

14 05 2019

COMPROMISOS:

En la reunión se establecieron los siguientes compromisos:

	COMPROMISO	RESPONSABLE	INICIA	TERMINA
1	Controlar que el envío de mensajes mensual no supere el tope establecido (30.000)	Oficina Comunicaciones	19/09/19	30/11/20
2	Informar mes vencido cantidades de mensajes consumidas	GIT Atención al Ciudadano	19/09/19	30/11/20

FECHA DE PRÓXIMA REUNION: _____

SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO: SI NO PARCIALMENTE

OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
Coordinador Atención al Ciudadano

JAIME HERNANDO TRIANA CIODARO
Jefe Oficina de Comunicaciones

JACKSON LEONARDO MORENO
Periodista Oficina de Comunicaciones

Claudia R.



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20196300043461

Fecha: 09-10-2019 11:06:02

Bogotá, D.C., 9 de octubre de 2019

Señora
DIANA MORENO
Coordinadora de Operaciones IQ
Carrera 13A # 29-24 piso 7
Ciudad

Asunto: Requerimientos de Supervisión

En mi calidad de supervisor de la orden de compra número 33693 de 2018 atentamente solicito relación y copia de los contratos derivados de la orden de compra, toda vez que el Manual de Contratación de la Agencia de Renovación del Territorio - ART me conmina a exigir la información relevante o necesaria, derivada de la ejecución del contrato o en este caso de la orden de compra y por ende en el seguimiento, control y vigilancia de la ejecución de los recursos públicos.

Es así como el numeral 5.3.3 del Manual de contratación de la ART establece lo siguiente:

"5.3.3. Responsabilidades del supervisor

1) Vigilar el cumplimiento del objeto del contrato.

2) Exigir al contratista la información que considere necesaria y que estará obligado a suministrar como consecuencia de la ejecución del contrato. (...) (subrayado fuera de texto)

Lo anterior en concordancia con los términos del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública Ley 80 de 1993, el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011 y en atención a las orientaciones contenidas en la Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado de Colombia Compra Eficiente.

Como buena práctica del ejercicio de supervisión, el seguimiento debe ser de manera integral atendiendo las funciones, deberes y facultades sobre la vigilancia técnica, administrativa, jurídica, financiera y contable del contrato estatal.

De otro lado, la coordinadora de Contratación de la ART solicita a todos los supervisores dar cumplimiento a los términos establecidos en Resolución Orgánica número 0033 del 2 de agosto de 2019 de la Contraloría General de la República que modifica la periodicidad de presentación del Informe de Gestión Contractual de las Entidades Estatales quedando así:

"ARTÍCULO PRIMERO. MODIFICAR los numerales 2 y 3 del Artículo 16 de la Resolución Orgánica No. 7350 del 29 de Noviembre del 2013, los cuales quedarán así:

Carrera 7 No. 32 -24 Centro empresarial San Martín Torre Sur
(Pisos del 36 al 40)
PBX: 57 (1) 422 10 30 – Bogotá, Colombia

www.renovacionterritorio.gov.co



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

"ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. PERÍODO. Es el lapso de tiempo dentro del cual se general información que debe rendirse, así:

(...)

2. La modalidad del Informe de Gestión Contractual, tendrá una periodicidad mensual, a partir del 10 de septiembre del 2019 (...)"

ARTÍCULO SEGUNDO. MODIFICAR los numerales 2 y 3 del Artículo 17 de la Resolución Orgánica No. 7350 del 29 de Noviembre del 2013, los cuales quedarán así:

"ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. TÉRMINOS: La fecha límite para la rendición, se establece en el sistema de rendición electrónica de cuenta e informes — SIRECI, para cada sujeto de control y entidad territorial, de conformidad con las modalidades de rendición, así:

(...)

2. Informe de la Gestión Contractual: Cada sujeto de control tendrá una fecha límite para su rendición, la cual estará ubicada en el rango previsto entre el sexto (6) día hábil hasta el décimo (10) día hábil del mes inmediatamente siguiente del periodo a reportar. (...)" (subrayado fuera de texto)

En tal sentido, comunico que a **partir de la fecha el Informe mensual de Gestión del Contact Center debe ser enviado a más tardar el tercer día hábil de cada mes** con el fin de surtir la respectiva revisión y posterior traslado al área de contratación, cumpliendo de esta manera con la publicación en los términos de Ley.

Por último, se requiere el envío de las actas de reunión y seguimiento debidamente firmadas por los intervinientes para que repose en la carpeta contractual, teniendo en cuenta las observaciones efectuadas en reunión de fecha 27 de septiembre de 2019.

Cordialmente,

OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
Coordinador GIT. Atención al Ciudadano
Agencia de Renovación del Territorio

Elaboro: Oscar P.

Carrera 7 No. 32 -24 Centro empresarial San Martín Torre Sur
(Pisos del 36 al 40)
PBX: 57 (1) 422 10 30 – Bogotá, Colombia

www.renovacionterritorio.gov.co



iQ
OUTSOURCING



Rad No 2019-650-005249-2
Fecha 23/10/2019 03:16:04 p.m.
Destino: GIT Atención al Ciudadano
Empresa: Agencia Renovación del Territorio

Bogotá, D.C., octubre 21 de 2019

Señor:

OSCAR ALBERTO PORRAS MURCIA
Coordinador GIT Atención al Ciudadano
Carrera 7 N. 32 – 24 Centro empresarial San Martín
Ciudad

Asunto: Respuesta a solicitud No: 20196300043461 de fecha: 09-10-2019 11:06:02

Cordial saludo

En atención al oficio con radicado 20196300043461 de fecha: 09-10-2019 11:06:02 de asunto "Requerimientos de supervisión", IQ Outsourcing S.A.S. se permite dar respuesta en los siguientes términos:

En cuanto a la relación y copia de los contratos derivados de la orden de compra, dado que estos documentos están sujetos a la protección de datos, los mismos serán presentados para su revisión en la sede administrativa de IQ. Proponemos esta revisión para el día viernes 25 de octubre, o en la fecha que la Entidad disponga.

Respecto a la entrega del informe mensual, nos permitimos manifestar que el informe de la gestión realizada por el Contact Center, ésta solo podrá realizarse el quinto día hábil del mes, teniendo en cuenta las actividades y el tiempo requeridos para la preparación y análisis de información, donde, entre otras, se requiere lo siguiente:

- Revisión y escucha de las grabaciones de las interacciones, las cuales, una vez finalizado el mes, son descargadas por parte del área de tecnología, y posteriormente entregadas a la operación.
- Verificación, procesamiento y consolidación de la información obtenida de las bases de datos, para la generación de los reportes y cálculo de indicadores del mes.
- Solicitud de la gestión realizada por los agentes front office que se encuentran en la Entidad, para su respectiva consolidación e inclusión en el informe del mes.

Atentamente,


PAOLA REY CARAZO
Representante Legal
IQ Outsourcing SAS



T. (57 1) 593 1990
D. Cra. 13A No. 29-24 Piso 7
Bogotá – Colombia
www.iqoutsourcing.com