Gobernación de CUNDINAMARCA	GESTIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: A-GC-FR-033
		VERSIÓN: 02
	RECIBO A SATISFACCIÓN Y CERTIFICADO PARA PAGO DE CONTRATOS/CONVENIOS	FECHA: 04/Agos/2020

El suscrito secretario(a) de despacho o director de unidad certifica que toda la información relacionada a continuación se consultó directamente en los documentos del contrato los cuales se encuentran archivados en el expediente correspondiente. El cumplimiento a satisfacción de las obligaciones del contratista las certifica el supervisor y/o interventor del contrato, al igual que el cumplimiento frente al Sistema de Seguridad Social en Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y aportes parafiscales, tal como lo establece el manual de vigilancia y control de la ejecución contractual vigente para la entidad

FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN	Día	Mes	Año	FECHA DE INICIO DEL CONTRATO	Día	Mes	Año	FECHA DE TERMINACIÓN (Incluidas Adic.ones)	Día	Mes	Año
	16	12	2022			11	2021		16	10	2023

SECRETARÍA DE DESPACHO O UNIDAD ADMINISTRATIVA	SECRETARIA GENERAL	SECCIÓN PRESUPUESTAL	1103

CONTRATO N°	PRINCIPAL	ADICIONAL	CONTRATISTA - BENEFICIARIO	CÉDULA O NIT
SG-SAMC-754-2022	X		ENLACE INTERNACIONAL SAS	900.155.848-7
TELÉFONO FIJO	NÚMERO CELULAR		DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA	CORREO ELECTRONICO
N/A	3108604003		CARRERA 24 63 C 54 P 2	gerencia.general@enlaceinternacional.com.co
SOLO SI APLICA EL TERCERO ALTERNATIVO DILIGENCIE LAS DOS SIGUIENTES CASILLAS*			*NOMBRE TERCERO ALTERNATIVO	*CÉDULA O NIT TERCERO ALTERNATIVO
			N/A	N/A

OBJETO	CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA. ORDENANZA NO. 089 DEL 17 DE AGOSTO DE 2022 "POR LA CUAL SE AUTORIZA AL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA Y A LA GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO DE INFRAESTRUCTURA Y CONCESIONES DE CUNDINAMARCA - ICCU PARA ASUMIR OBLIGACIONES QUE AFECTAN EL PRESUPUESTO DE VIGENCIAS FUTURAS ORDINARIAS Y EXCEPCIONALES", EN DONDE SE ENCUENTRA INCLUIDO EL PRESENTE PROYECTO
CLAUSULA FORMA DE PAGO ESTABLECIDA EN EL CONTRATO	El DEPARTAMENTO pagará al CONTRATISTA, el valor del contrato de la siguiente manera: 1) Once (11) pagos mensuales cada uno por valor de OCHENTA MILLONES TRES MIL SEISCIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE ($ 80.003.626) y 2). un último pago equivalente a quince (15) días por valor de CUARENTA MILLONES MIL OCHOCIENTOS TRECE PESOS M/CTE ($40.001.813) de conformidad con los servicios efectivamente prestados, previa certificación del Supervisor del Contrato, presentación de la factura correspondiente, y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales u de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. El pago se realizara dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura y certificación de cumplimiento. El pago estará sujeto al Plan Anual Mensualidad de la caja PAC. Nota 1. RETENCIONES: EL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA – SECRETARÍA GENERAL hará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. 10. ANTICIPO / PAGO ANTICIPADO: El DEPARTAMENTO no entregará al contratista valor alguno por concepto de Anticipo y/o pago anticipado."

FONDO DEL PAGO A REALIZAR	1-0102	NOMBRE DEL FONDO	RECURSO ORDINARIO EXCEDENTE	VALOR DEL PAGO	$ 80.003.626
PAGO N°	1 DE 12	BANCO	BANCOLOMBIA		
CUENTA N°		61238114741		CORRIENTE	

	NOMBRE FUENTE DE FINANCIACION	VALOR	ANTICIPO	VALOR
	DEPARTAMENTO	$ 920.041.698	PORCENTAJE DEL ANTICIPO	
			VALOR ANTICIPADO	$ -
			VALOR DEL ANTICIPO	-
			AMORTIZACIÓN ANTICIPO	$ -
ADICIÓN	DEPARTAMENTO		AMORTIZACION ANTICIPO ACUMULADO	$ -
			SALDO AMORTIZACIÓN	$ -
			VALOR BRUTO A PAGAR	$ 80.003.626
			V/R TOTAL PAGOS REALIZADOS	$ 80.003.626
	TOTAL	$ 920.041.698	SALDO TOTAL	$ 840.038.072

REGISTRO PRESUPUESTAL QUE AFECTA ESTA CUENTA

DIA	MES	AÑO	NÚMERO DE RPC
2	11	2022	4600013467

CERTIFICACIÓN DE PAGOS APORTES SEGURIDAD SOCIAL

DIA	MES	AÑO	NÚMERO DE PLANILLA
2	12	2022	CARLOS ALBERTO MARTINEZ C.

EL CONTRATISTA CUMPLIÓ A SATISFACCIÓN CON EL OBJETO DEL CONTRATO/CONVENIO	SI	X	PERIODO A CERTIFICAR	del Día	del Mes	del Año	Al Día	Al Mes	Al Año
	NO			2	11	2022	1	12	2022

FECHA DEL ULTIMO REPORTE DEL CONTRATO EN EL APLICATIVO SUPERVISA	DICIEMBRE 16 DE 2022	ULTIMO PERIODO REPORTADO EN SUPEVISA	02/11/2022 A 01/12/2022
OBSERVACIONES (si se requiere)	El contrato se suscribio con vigencias futuras de acuerdo a la ordenanza N. 089/2022		

SUPERVISOR/INTERVENTOR		ÁREA JURÍDICA Y/O CONTRATACIÓN		ORDENADOR DEL GASTO	
NOMBRE:	CRISTOBAL SIERRA SIERRA	NOMBRE:	JENNIFER ASTRID AVILA NIÑO	NOMBRE:	EVELIA ESCOBAR PERDIGON
CARGO:	DIRECTOR ATENCIÓN AL USUARIO/ SECRETARIA GENERAL	CARGO:	JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA / SECRETARIA GENERAL	CARGO:	SECRETARIA DE DESPACHO / SECRETARIA GENERAL
FIRMA:	CRISTOBAL SIERRA SIERRA Director Técnico	FIRMA:		FIRMA:	

Scanned by TapScanner

Certificado
Bancario

Lunes, 12 de diciembre de 2022

Señor(a)
A QUIEN PUEDA INTERESAR

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que ENLACE INTERNACIONAL S A S identificado(a) con NIT 900159848, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA CORRIENTE	61238114741	2007/12/05	ACTIVA

***Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín - Local: (60-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (60-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (60-5) 361 88 88 - Cali - Local: (60-2) 554 05 05 - Resto del país: 01800 09 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 900 995 717 - Estados Unidos (1) 1 866 379 97 14.

Catalina Cortés Uribe
Gerente Servicios Contact Center & BPO

Póliza de Responsabil

Scanned by TapScanner

CUNDINAMARCA
Que Progresa!
EN SERVICIO AL USUARIO

Bogotá, Diciembre 2022

Doctora
SANDRA RIVEROS MORENO
Directora Servicios Administrativos
SECRETARIA GENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

Asunto: Remisión documentos para trámite de pago – Contrato No. SG-SAMC No. 754 de 2022

Respetada Doctora Sandra:

Comedidamente remito de forma digital los soportes para realizar el pago del contrato mencionado en el asunto a nombre de **ENLACE INTERNACIONAL SAS** Identificado con Nit. 900.159.848-7 por valor de $ 80.003.626 para el trámite del pago número 1 de 12, así:

1. Informe de actividades del contratista - Cinco (5) folios
2. Planilla pago de seguridad social de pensión noviembre, salud diciembre del 2022 - Dos (2) folio.
3. Certificado de Seguridad Social últimos 6 meses – 1 (Un) Folio
4. Factura de venta electrónica – FE 62 - un (1) folio.
5. Certificación bancaria del Banco Bancolombia cuenta de ahorro - (1) folio.
6. Formatos SAP - Actualización de datos de terceros (A-GF-FR-026) Información general y tributaria de terceros (A-GF-FR-025) - Dos (2) folios.
7. Informe de supervisión (A-GC-FR-017) - Tres (3) folios
8. Recibido a satisfacción y certificado para pago de contratos/convenios (A-GC-FR-033) - un (1) folio

Cordialmente,

CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director Técnico

CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director Atención al Usuario

Proyectó: DEYSI YINETH BOHORQUEZ VACA / Secretaría Ejecutiva / CIAU

Scanned by TapScanner

INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO O CONVENIO N° SG-SAMC-754-2022	
Informe Parcial ___X___ / No. Del Informe 1	Informe Final _____
Periodo del Informe: Del 02.11.2022 hasta el 01.12.2022	
Fecha en la que se rinde en informe :	16.12.2022

1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO

Contratista:	ENLACE INTERNACIONAL S A S
NIT / C.C.:	9001598487
Supervisor:	CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Cargo:	Director de Atención al Usuario
Objeto del Contrato o Convenio:	CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA. ORDENANZA NO. 089 DEL 17 DE AGOSTO DE 2022 "POR LA CUAL SE AUTORIZA AL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA Y A LA GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO DE INFRAESTRUCTURA Y CONCESIONES DE CUNDINAMARCA - ICCU PARA ASUMIR OBLIGACIONES QUE AFECTAN EL PRESUPUESTO DE VIGENCIAS FUTURAS ORDINARIAS Y EXCEPCIONALES", EN DONDE SE ENCUENTRA INCLUIDO EL PRESENTE PROYECTO.
Fecha de Suscripción de Contrato o Convenio:	28.10.2022
Fecha de Inicio del Contrato o Convenio	02.11.2022
Certificado de Disponibilidad Presupuestal	7100029878
Registro Presupuestal	4600013467
Valor Inicial del Contrato o Convenio	$160,007,252
Adición	$0
Vigencia Futura	$0
Valor Total del Contrato	$160,007,252
Plazo de Ejecución Inicial	ONCE (11) MESES Y QUINCE (15) DÍAS, CONTADO A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO PREVIA APROBACIÓN DE LA GARANTÍA POR PARTE DE LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DE LA SECRETARÍA GENERAL
Prorroga No.	0
Plazo de Ejecución Final	ONCE (11) MESES Y QUINCE (15) DÍAS, CONTADO A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO PREVIA APROBACIÓN DE LA GARANTÍA POR PARTE DE LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DE LA SECRETARÍA GENERAL
Fecha De Terminación del Contrato o Convenio	16.10.2023
Suspensión (según aplique)	NO
Fecha De suspensión (si se llevó a cabo)	
Fecha De reinicio (si se llevó a cabo)	
Cesión / Terminación Anticipada	NO
Aseguradora	SEGUROS DEL ESTADO
Garantía de Cumplimiento	61-44-101045876
Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual	61-44-101016926

2. DESCRIPCION DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

Scanned by TapScanner

1. Realizar la instalación y mantener en funcionamiento el software tecnológico luego de la firma del acta de inicio, para lo cual se requiere que el proveedor designe un (1) técnico en sitio.

Se realizo la respectiva configuración de planta telefónica, firewall, equipos, VPN y conexiones necesarias para el correcto funcionamiento de la operación.

2.Recepción de llamadas entrantes de usuarios que requieren algún servicio o información.

En este periodo el contratista recepcionó 4.162 llamadas de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca, direccionando a las diferentes entidades conforme a las necesidades requeridas y dando soluciones a primer contacto.

3. Envio y recepción de información por medios electrónicos como: e-mail, mensajes de texto (SMS), chat y redes sociales institucionales
(WhatsApp).

Durante este periodo para dar cumplimiento a esta obligación, el contratista realizo las siguientes actividades: Recepción de 193 mensajes de WhatsApp, 28 correos electrónicos externos brindándoles la correspondiente orientación a la solicitud, envió de 159.218 SMS para diferentes campañas.

4.Realizar llamadas y campañas que requiera la entidad.

Durante el periodo se apoyó el proceso de Rendición de cuentas, plan nacional de desarrollo, dialogo vinculante, Ferias de Servicios, tarjeta Red y demás solicitados por medio del envío de 159.218 SMS

5. Garantizar la calidad y disponibilidad 7x24 de los Servicios de nube privada afectada por el tipo de infraestructura de Centro de Datos donde se prestan los servicios, las herramientas y procesos de seguridad, las capacidades que tengan los proveedores para gestionar tecnologías de diversos fabricantes y las capacidades para realizar crecimientos y actualizaciones.

Durante este periodo garantizo la disponibilidad de los servicios en la nube 7x24 para así poder mantener la disponibilidad de los Canales

6. Impartir capacitación y entrenamiento a los agentes dispuestos por el proveedor y al personal que disponga la Gobernación de Cundinamarca, en el manejo, administración y parametrización de la solución implementada, durante la vigencia del contrato.

Se capacito a los agentes contact en funcionamiento del Moduló agente Call center e indicadores, con su respectivo soporte de evidencia de cumplimiento de la obligación.

7.Realizar acompañamiento durante la fase de salida en vivo (Go Live).

Se realizó acompañamiento continuo durante la fase de salida desde la firma del acta de inicio.

8.Prestar soporte técnico a la operación de contac center mediante la asistencia y solución de fallas relacionadas con el desempeño y funcionamiento de la herramienta tecnologica. Este soporte se debe prestar por medio telefónico y/o chat o presencial cuando la Gobernación así lo requiera.

Se efectuó la asistencia y soporte necesarios que requiera el personal del Contac Center y la Gobernación, para el correcto funcionamiento de las plataformas mediante soporte Any Desk.

9.Entregar de diez (10) licencias para la operación de la herramienta, con una vigencia del total de la ejecución del contrato.

Se realizó instalación de diez (10) licencias para la operación de la herramienta de Contact Center.

10.Garantizar la integración de la herramienta tecnológica a la arquitectura dispuesta por la Gobernación de Cundinamarca.

Se realizó la integración de la plataforma VC DIAL con la arquitectura dispuesta por la gobernación para el funcionamiento de la Red telefónica, sin presentarse ningún inconveniente o falencia.

11. Asegurar que las disposiciones y características definidas para los Servicios de nube privada deben estar enmarcadas dentro de la Ley 1341 de 2009.

Se asegura la correcta disposición y características solicitadas para los Servicios de nube privada deben estar enmarcadas dentro de la Ley 1341 de 2009.

12.Facilitar la comunicación de doble vía con la Gobernación de Cundinamarca, mejorando las relaciones y el conocimiento de los canales de atención.

Se habilitó el canal WhatsApp y el telefónico por medio de la plataforma omnicanalidad donde se realiza y recibe información, se genera orientación correspondiente a las entidades.

Scanned by TapScanner

13.Maximizar, potencializar y dinamizar el uso del IVR como herramienta de autogestión, contemplando los minutos requeridos para la
operación.

14.Comprometerse con el desarrollo en la operación del contac center de al menos siete (7) métricas y sus respectivos acuerdos de niveles de servicios. ANS.

Se envió metricas para medir el proceso y sus respectivos ANS los cuales se están generando cumplimiento, se efectúa medición semanal y mensual

15.Apoyar las campañas hacia adentro y hacia afuera que adelante las diferentes entidades de la gobernación de Cundinamarca.

Se realizó apoyo en las campañas Rendición de cuentas, plan nacional de desarrollo, dialogo vinculante, ferias de servicio, tarjeta Red , mediante mensajería de texto.

16.Oferta con mininos 250.000 mensajes EMS, 50.000 mensajes de voz, 50.000 email y 50.000 minutos de llamadas telefónicas (Celulares y números fijos) para las diferentes campañas de la gobernación.

Para el presente informe se requirió actividades relacionadas con esta obligación. En el transcurso del 01 al 30 de noviembre, se realizó envió de 159.218 mensajes de texto. Se anexa relación de envío de cada mensaje más soporte de evidencia.

17.Presentar reportes (semanales y mensuales) y los que solicite el supervisor del contrato en formato Excel, así como una copia en medio magnético externo suministrado por el contratista cada tres (3) meses.

Se enviaron reportes en el formato aprobados y solicitados, con cada uno de los soportes necesarios para su verificación.

18. Recopilar de manera copiosa las bases de datos solicitadas por la supervisión, teniendo en cuenta la ley de protección de datos y estableciendo metas de recaudo.

Se realizo Excel para generar la consolidación de las bases y de la información autorizada para consolidar. Y aumentar las bases generando también la autorización del tratamiento de datos para futuras campañas a enviar por los canales de información

19. Atender de manera prolija los requerimientos, consultas y radiación, de las PQRSDF. Estableciendo de la base de datos correspondiente y las evidencias pertinentes.

Dando cumplimiento realizó gestión solicitada de manera correcta brindando información de PQRSDF, no se radica por mercurio ninguna solicitud en el mes, se envía respuesta de solicitud de estado de 28 radicados por correo electrónico.

20. Presentar un plan de capacitación a los operarios y funcionarios de la entidad designados por la supervisión, teniendo en cuenta temas sobre operación, calidad y servicio al cliente.

Se genero plan de capacitaciones para tratar temas del funcionamiento del módulo agente contact center e indicadores de gestión para funcionarios de la entidad y ejecutivos de atención al ususario.

21. Presentar un plan de trabajo que integre todas las obligaciones contractuales posteriores la firma del acta de inicio y previa aprobación por el supervisor, como requisito para dar inicio a la operación del contac center.

Se diligencio Excel para el mejoramiento de los indicadores de las áreas de Servicio al Cliente, donde debe realizar una mejora continua.

22.Presentar un plan de insumos que garantice las condiciones mínimas de bioseguridad y bienestar de los operarios del contac center.

Realizo entrega al personal de suministros de bioseguridad (gel antibacterial), se les indica y verifico al inicio de la jornada que los ejecutivos reporten síntomas relacionados a Covid 19, realizo entrega de insumos de cafetería y aseo.

23. Garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención e información de los usuarios en la línea de servicio sin importar el canal a través del cual se realice el contacto.

Ejecutaron monitoreos diarios en línea para garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención de la línea de atención y los canales de comunicaciones de la Gobernación.

24. Facilitar a los usuarios la comunicación de doble vía con la Gobernación de Cundinamarca, mejorando las relaciones y el conocimiento de los canales de atención.

Habilito el canal de WhatsApp por medio de plataformas, línea telefónica y correos electrónicos donde se puede realizar y recibir información y generar trámites correspondientes a las entidades.

25.Presentar informe quincenal de las PQRSDF que recibe la gobernación de Cundinamarca a través del canal de atención al usuario contac center.

Realizó el informe quincenal y mensual la información correspondiente al reporte de gestión de las PQRSDF solicitadas en

Scanned by TapScanner

los canales de atención que administramos.

26.Garantizar los estándares de calidad de acuerdo con lo definido por la Gobernación de Cundinamarca para el desempeño de los agentes del Contact center.

Dispuso de recurso denominado evaluación de desempeño, para generar hallazgos y realizar acciones de mejora para garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención de la línea de atención y los canales de comunicaciones de la gobernación, donde se analiza actitudes y aptitudes del ejecutivo.

27.Atender las consultas, peticiones, quejas y reclamos realizados por los usuarios del servicio, de acuerdo con las especificaciones que al respecto establezca la Dirección de Atención al Usuario.

Hemos atendido consultas de quejas y reclamos que ingresan por la línea telefónica o vía WhatsApp bajo los parámetros establecidos dejándolas en el transcurso del mes no se realiza ningún radicado.

28.Aplicar sistema Call Back de espera inteligente, que permite al cliente tomar la decisión de esperar o no en una cola de llamadas, si el cliente decide no esperar el sistema automáticamente le tomara los datos y tan pronto un agente de servicio este disponible, este realizara la llamada al cliente sin ningún costo para él.

Instalo y puso en marcha, el sistema Call Back. De acuerdo a nuestro tiempo promedio de espera la atención en el mes de noviembre de 00:02, no se ha visto la línea congestionada, por lo cual no se ha visto la necesidad de realizar devolución de llamadas.

29. Actualizar las agendas internas de las Secretarías y dependencias de la Gobernación de Cundinamarca correspondientes, sobre la ubicación o localización de usuarios, dependencias, funcionarios o contribuyentes, y demás información requerida para el acceso a la dependencia de que se trate.

Realizo la actualización de agendas, mediante páginas web y correos enviados por las diferentes áreas de despacho con el contratista Sebastián Ballen de la Dirección de Atención al Usuario

30. El CONTRATISTA de obliga con el CONTRATNATE a las siguientes CONDICIONES TÉCNICAS ADICIONALES a) ofrecer un servicio de capacitación sobre calidad del servicio y atención al cliente a los servidores públicos designados por la Dirección de Atención al Usuario, con el propósito de que el personal designado mejore las habilidades de atención al usuario y se vea reflejado en los canales de atención en cabeza de los mismos, a sin costo adicional para el contrato, con duración de 40 horas, b) incluir dentro de los Agentes multicanal, un (1) agente con excelente manejo del Idioma Ingles (lea, escuche y hable fluidamente este idioma) C) prestar servicio de agendamiento de turnos para atención presencial en por lo menos una dependencia y/o Secretaria de la Gobernación de Cundinamarca designada por el Supervisor que maneje gran afluencia de solicitudes.

Realizo capacitación sobre el funcionamiento del módulo de monitoreo de Contact Center a los funcionarios públicos de la Dirección de Atención al Usuario.

31.Las demás inherentes o necesarias para la correcta ejecución del objeto del contrato.

Dispuso de un recurso humano para la atención en el momento que se requiera.

3. PAGOS EFECTUADOS EN EL DESARROLLO DEL CONTRATO O CONVENIO

DOCUMENTO DE PAGO	FECHA	VALOR

4. BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO O CONVENIO (ESTE PUNTO SOLO APLICA PARA EL INFORME FINAL DE SUPERVISION)

NO APLICA

5. RENDIMIENTOS FINANCIEROS (ESTE PUNTO SOLO APLICA PARA EL INFORME FINAL DE SUPERVISION)

NO APLICA

6. RESPONSABLE DEL CIERRE DEL EXPEDIENTE DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN (ESTE PUNTO SOLO APLICA EN LOS CASOS DE OBLIGACIONES POSTERIORES A LA LIQUIDACIÓN)

NO APLICA

7. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

Scanned by TapScanner

Gobernación de CUNDINAMARCA	GESTIÓN CONTRACTUAL	Código A-GC-FR-017
		Versión : 3
	Informe de Supervisión Electrónico SUPERVISA	Fecha de Aprobación: 01/09/2021

Se realizó la verificación del pago de seguridad social por parte del contratista de conformidad con la Circular No. 008 de 31 de agosto de 2021, emitida por el señor Gobernador, Nicolas García Bustos, teniendo como resultado que la información de la planilla N. 9443799505, coincide con el pago registrado en el sistema. Como soporte de dicha verificación se anexa a la cuenta de cobro pantallazo del resultado de la consulta.

CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director de Atención al Usuario

Esta hoja hace parte integral del Informe de supervisión No 1 del contrato SC-SAMC-754 2022

Scanned by TapScanner

ENLACE INTERNACIONAL SAS
NIT 900.159.848-7
CRA 24 63 C 54
Tel: (031) 00000000
Bogotá - Colombia
gerenciageneral@enlaceinternacional.com.co

Factura electrónica de venta
No. FE-67

Señores	DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA-SECRETARIA GENERAL		
NIT	899.999.114-0	**Teléfono**	(031) 7490000
Dirección	cll 26 n 51-03	**Ciudad**	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura

Generación	20/12/2022, 12:48
Expedición	20/12/2022, 12:48
Vencimiento	23/12/2022

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Total
1	Servicio de Contact Center contrato SG- SAMC-754-2022 suscrito entre el Departamento de Cundinamarca-Secretaria General y Enlace internacional SAS- Servicio correspondiente del 02 de Noviembre al 01 de Diciembre 2022	1.00	77,314,428.50

Total items: 1

Valor en Letras:
Sesenta y siete millones trescientos cincuenta y tres mil seiscientos cuarenta pesos m/cte con ochenta y nueve cent.

Condiciones de Pago:
Pago a Crédito - Cuota No. 001 vence el 2022-12-23 por $ 67,353,640.89

Observaciones:

Total Bruto	67,229,937.82
IVA 19%	12,773,688.19
Retefuente 4%	2,689,197.51
ReteIVA 15%	1,916,053.23
ReteICA 9.66	649,441.20
Descuento - Bienestar del adulto Mayor	1,344,598.76
Descuento - ProDeporte y Recreación	1,680,748.45
Descuento - ProCultura	672,299.38
Descuento - ProHospitales	1,344,598.76
Descuento - ProDesarrollo	1,344,598.76
Descuento - Universidad de Cundinamarca	1,008,449.07
Total a Pagar	67,353,640.89

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización 18764029267860 aprobado en 20220524 prefijo FE desde el número 46 al 1000**

Elaborado por software Siigo Nube y enviado electrónicamente por proveedor tecnológico Siigo. Siigo S.A.S Nit: 830.048.145-3

Scanned by TapScanner

Factura - iSiigo

Vigencia: 12 Meses

Responsable de IVA - Actividad Económica 8220 Actividades de centros de llamadas (call center) Tarifa

CUFE: e8d815da9d449b6988527aa6f950f235a234277e57713bcd334d7fd1cb8e0b67acb53145d7f1b6b18a685ccc6ed5444b

Scanned by TapScanner

INFORME DE ACTIVIDADES N° 01 CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS SG-SAMC N° 754 DE 2022	
CONTRATISTA:	ENLACE INTERNACIONAL SAS
NIT / C.C.	900.159.848-7
SUPERVISOR	CRISTOBAL SIERRA SIERRA
CARGO	DIRECTOR ATENCIÓN AL USUARIO
OBJETO DEL CONTRATO O CONVENIO	CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA.
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	28 DE OCTUBRE 2022
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO	02 DE NOVIEMBRE 2022
PERIODO DEL INFORME	02 DE NOVIEMBRE A 01 DE DICIEMBRE 2022

OBLIGACIONES ESPECIFICAS	ACTIVIDADES REALIZADAS
1. Realizar la instalación y mantener en funcionamiento el software tecnológico luego de la firma del acta de inicio, para lo cual se requiere que el proveedor designe un (1) técnico en sitio.	Se realiza la respectiva configuración de planta telefónica, firewall, equipos, VPN y conexiones necesarias para el correcto funcionamiento de la operación.
2. Recepción de llamadas entrantes de usuarios que requieren algún servicio o información	En este periodo recepcionamos 4.162 llamadas de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca, direccionando a las diferentes entidades conforme a las necesidades requeridas y dando soluciones a primer contacto.
3. Envío y recepción de información por medios electrónicos como: e-mail, mensajes de texto (SMS), chat y redes sociales institucionales (WhatsApp).	Durante este periodo para dar cumplimiento a esta obligación, el contratista realizo las siguientes actividades: Recepción de 193 mensajes de WhatsApp, 28 correos electrónicos externos brindándoles la correspondiente orientación a la solicitud, envió de 159.218 SMS para diferentes campañas.
4. Realizar llamadas y campañas que requiera la entidad	Durante el periodo se apoyó el proceso de Rendición de cuentas, plan nacional de desarrollo, dialogo vinculante, Ferias de Servicios, tarjeta Red y demás solicitados por medio del envío de 159.218 SMS
5. Garantizar la calidad y disponibilidad 7x24 de los Servicios de nube privada afectada por el tipo de	Durante este periodo garantizo la disponibilidad de los servicios en la nube 7x24 para así poder

Scanned by TapScanner

	infraestructura de Centro de Datos donde se prestan los servicios, las herramientas y procesos de seguridad, las capacidades que tengan los proveedores para gestionar tecnologías de diversos fabricantes y las capacidades para realizar crecimientos y actualizaciones	mantener la disponibilidad de los Canales
6.	Impartir capacitación y entrenamiento a los agentes dispuestos por el proveedor y al personal que disponga la Gobernación de Cundinamarca, en el manejo, administración y parametrización de la solución implementada, durante la vigencia del contrato.	Se capacito a los agentes contact en funcionamiento del Moduló agente Call center e indicadores, con su respectivo soporte de evidencia de cumplimiento de la obligación.
7.	. Realizar acompañamiento durante la fase de salida en vivo (Go Live).	Se realizó acompañamiento continuo durante la fase de salida desde la firma del acta de inicio.
8.	Prestar soporte técnico a la operación de contac center mediante la asistencia y solución de fallas relacionadas con el desempeño y funcionamiento de la herramienta tecnológica. Este soporte se debe prestar por medio telefónico y/o chat o presencial cuando la Gobernación así lo requiera.	Se efectuó la asistencia y soporte necesarios que requiera el personal del Contac Center y la Gobernación, para el correcto funcionamiento de las plataformas mediante soporte Any Desk.
9.	Entregar de diez (10) licencias para la operación de la herramienta, con una vigencia del total de la ejecución del contrato.	Se realizó instalación de diez (10) licencias para la operación de la herramienta de Contact Center.
10.	Garantizar la integración de la herramienta tecnológica a la arquitectura dispuesta por la Gobernación de Cundinamarca	Se realizó la integración de la plataforma VC DIAL con la arquitectura dispuesta por la gobernación para el funcionamiento de la Red telefónica, sin presentarse ningún inconveniente o falencia.
11.	Asegurar que las disposiciones y características definidas para los Servicios de nube privada deben estar enmarcadas dentro de la Ley 1341 de 2009	Se asegura la correcta disposición y características solicitadas para los Servicios de nube privada deben estar enmarcadas dentro de la Ley 1341 de 2009.
12.	Facilitar la comunicación de doble vía con la Gobernación de Cundinamarca, mejorando las relaciones y el conocimiento de los canales de atención	Se habilitó el canal WhatsApp y el telefónico por medio de la plataforma omnicanalidad donde se realiza y recibe información, se genera orientación correspondiente a las entidades.
13.	Maximizar, potencializar y dinamizar el uso del IVR como herramienta de autogestión, contemplando los minutos requeridos para la operación.	Diseñamos la estructura del IVR acorde a generar autogestión por parte de los usuarios llevándolo a fortalecer la comunicación que realizo el usuario
14.	Comprometerse con el desarrollo en la operación del contac center de al menos siete (7) métricas y sus respectivos acuerdos de niveles de servicios. ANS.	Se envió métricas para medir el proceso y sus respectivos ANS los cuales se están generando cumplimiento, se efectúa medición semanal y mensual

Scanned by TapScanner

15. Apoyar las campañas hacia adentro y hacia afuera que adelante las diferentes entidades de la gobernación de Cundinamarca.	Se realizó apoyo en las campañas Rendición de cuentas, plan nacional de desarrollo, dialogo vinculante, ferias de servicio, tarjeta Red , mediante mensajería de texto.
16. Oferta con mininos 250.000 mensajes EMS, 50.000 mensajes de voz, 50.000 email y 50.000 minutos de llamadas telefónicas (Celulares y números fijos) para las diferentes campañas de la gobernación	Para el presente informe se requirió actividades relacionadas con esta obligación. En el transcurso del 01 al 30 de noviembre, se realizó envió de 159.218 mensajes de texto. Se anexa relación de envío de cada mensaje más soporte de evidencia.
17. Presentar reportes (semanales y mensuales) y los que solicite el supervisor del contrato en formato Excel, así como una copia en medio magnético externo suministrado por el contratista cada tres (3) meses.	Se enviaron reportes en el formato aprobados y solicitados, con cada uno de los soportes necesarios para su verificación.
18. Recopilar de manera copiosa las bases de datos solicitadas por la supervisión, teniendo en cuenta la ley de protección de datos y estableciendo metas de recaudo	Se realizo Excel para generar la consolidación de las bases y de la información autorizada para consolidar. Y aumentar las bases generando también la autorización del tratamiento de datos para futuras campañas a enviar por los canales de información.
19. Atender de manera prolija los requerimientos, consultas y radiación, de las PQRSDF. Estableciendo de la base de datos correspondiente y las evidencias pertinentes.	Dando cumplimiento realizó gestión solicitada de manera correcta brindando información de PQRSDF, no se radica por mercurio ninguna solicitud en el mes, se envía respuesta de solicitud de estado de 28 radicados por correo electrónico.
20. Presentar un plan de capacitación a los operarios y funcionarios de la entidad designados por la supervisión, teniendo en cuenta temas sobre operación, calidad y servicio al cliente.	Se genero plan de capacitaciones para tratar temas del funcionamiento del módulo agente contact center e indicadores de gestión para funcionarios de la entidad y ejecutivos de atención al ususario.
21. Presentar un plan de trabajo que integre todas las obligaciones contractuales posteriores la firma del acta de inicio y previa aprobación por el supervisor, como requisito para dar inicio a la operación del contact center	Se diligencio excel para el mejoramiento de los indicadores de las áreas de Servicio al Cliente, donde debe realizar una mejora continua.
22. Presentar un plan de insumos que garantice las condiciones mínimas de bioseguridad y bienestar de los operarios del contact center, con ocasión a la emergencia sanitaria del Covid- 19 (Papelería y suministros, alcohol, gel, café entre otros).	Se hace entrega al personal de suministros de bioseguridad (gel antibacterial), se les indica y se verifica al inicio de la jornada que los ejecutivos reporten síntomas relacionados a Covid 19, se hace entrega de insumos de cafetería y aseo.
23. Garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención e información de los usuarios en la línea de servicio sin importar el canal a través del cual se realice el contacto.	Ejecutaron monitoreos diarios en línea para garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención de la línea de atención y los canales de comunicaciones de la Gobernación.

Scanned by TapScanner

24. Facilitar a los usuarios la comunicación de doble vía con la Gobernación de Cundinamarca, mejorando las relaciones y el conocimiento de los canales de atención	Habilitamos el canal de WhatsApp por medio de plataformas, línea telefónica y correos electrónicos donde podemos realizar y recibir información y generar trámites correspondientes a las entidades.
25. Presentar informe quincenal de las PQRSDF que recibe la gobernación de Cundinamarca a través del canal de atención al usuario contac center.	Se realizó el informe quincenal y mensual la información correspondiente al reporte de gestión de las PQRSDF solicitadas en los canales de atención que administramos.
26. Garantizar los estándares de calidad de acuerdo con lo definido por la Gobernación de Cundinamarca para el desempeño de los agentes del Contact center.	Se dispuso de recurso denominado evaluación de desempeño, para generar hallazgos y realizar acciones de mejora para garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención de la línea de atención y los canales de comunicaciones de la gobernación. donde se analiza actitudes y aptitudes del ejecutivo.
27. Atender las consultas, peticiones, quejas y reclamos realizados por los usuarios del servicio, de acuerdo con las especificaciones que al respecto establezca la Dirección de Atención al Usuario	Hemos atendido consultas de quejas y reclamos que ingresan por la línea telefónica o vía WhatsApp bajo los parámetros establecidos dejándolas en el transcurso del mes no se realiza ningún radicado.
28. Aplicar sistema Call Back de espera inteligente, que permite al cliente tomar la decisión de esperar o no en una cola de llamadas, si el cliente decide no esperar el sistema automáticamente le tomara los datos y tan pronto un agente de servicio esté disponible, este realizara la llamada al cliente sin ningún costo para él.	Se instalo, y se puso en marcha, el sistema Call Back. De acuerdo a nuestro tiempo promedio de espera la atención en el mes de noviembre de 00:02, no se ha visto la línea congestionada, por lo cual no se ha visto la necesidad de realizar devolución de llamadas.
29. Actualizar las agendas internas de las Secretarías y dependencias de la Gobernación de Cundinamarca correspondientes, sobre la ubicación o localización de usuarios, dependencias, funcionarios o contribuyentes, y demás información requerida para el acceso a la dependencia de que se trate.	Se realizo la actualización de agendas, mediante páginas web y correos enviados por las diferentes áreas de despacho con el contratista Sebastián Ballen de la Dirección de Atención al Usuario.
30. ofrecer un servicio de capacitación sobre calidad del servicio y atención al cliente a servidores públicos designados por la Dirección de Atención al Usuario, con el propósito de que el personal designado mejore las habilidades de atención al usuario y se vea reflejado en los canales de atención en cabeza de los mismos, a sin costo adicional para el contrato, con duración de 40 horas, prestar servicio de agendamiento de turnos para atención presencial en por lo menos una dependencia y/o Secretaria de la Gobernación de Cundinamarca designada por el Supervisor que maneje gran afluencia de solicitudes.	Se realizo capacitación sobre el funcionamiento del módulo de monitoreo de Contact Center a los funcionarios públicos de la Dirección de Atención al Usuario.

Scanned by TapScanner

enlace
internacional
BPO Solutions

31. Brindar sin costo adicional en la prestación del servicio un (1) agente con excelente manejo del Idioma Ingles (lea, escuche y hable fluidamente este idioma)	Disponemos de un recurso humano para la atención en el momento que se requiera.

Cordialmente,

CARLOS MARTINEZ CARDENAS
C.C. 80.068.633 DE BTA.

Scanned by TapScanner

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900159848	7	ENLACE INTERNACIONAL SAS	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	PRINCIPAL	CARRERA 24 N 63C - 54 PISO: 2	BOGOTA-BOGOTA D.E.	2812329	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION								
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2022-11	2022-12	1796787010	9443799505	E	2022/12/13	2022/12/06	BANCOLOMBIA	0	$4,931,100

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO				NOVEDADES																		PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS					PARAFISCALES				
No.	Identificación		Nombre	ing	ret	tde	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sln	ige	lma	vac	avp	vct	irl	vip	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Tarifa	Aporte	Dias	IBC	Aporte	Exonerado SENA e ICBF	Total Aportes
SUCURSAL: PRINCIPAL (13 Afiliados)																							$19,940,877	$3,238,300			$19,940,877	$795,200			$19,901,553	$793,600			$19,940,877		$104,000		$0	$0		$4,931,100
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (13 Afiliados)																							$19,940,877	$3,238,300			$19,940,877	$795,200			$19,901,553	$793,600			$19,940,877		$104,000		$0	$0		$4,931,100
Ciudad: BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (13 Afiliados)																							$19,940,877	$3,238,300			$19,940,877	$795,200			$19,901,553	$793,600			$19,940,877		$104,000		$0	$0		$4,931,100
1	CC	1031420268	ACUNA BERMUDEZ JUAN SEBASTIAN	X																	25-14	30	$1,179,715	$188,800	EPS002	30	$1,179,715	$47,200	CCF22	30	$1,179,715	$47,200	14-23	30	$1,179,715	0.522%	$6,200	30	$0	$0	SI	$289,400
2	CC	53152786	FLOREZ CARDENAS INGRI VIVIANA	X																	23030 1	30	$1,179,715	$188,800	EPS005	30	$1,179,715	$47,200	CCF22	30	$1,179,715	$47,200	14-23	30	$1,179,715	0.522%	$6,200	30	$0	$0	SI	$289,400
3	CC	53891012	GOMEZ RIVERA MONICA EMILCE	X																	23030 1	30	$1,179,715	$188,800	EPS008	30	$1,179,715	$47,200	CCF22	30	$1,179,715	$47,200	14-23	30	$1,179,715	0.522%	$6,200	30	$0	$0	SI	$289,400
4	CC	1016008925	GORDILLO CAMARGO JOHN JAIRO										X								25-14	1	$33,334	$4,100	EPS037	1	$33,334	$0	CCF22	1	$33,334	$0	14-23	1	$33,334	0.000%	$0	1	$0	$0	SI	$4,100
5	CC	1016008925	GORDILLO CAMARGO JOHN JAIRO																		25-14	29	$966,667	$154,700	EPS037	29	$966,667	$38,700	CCF22	29	$966,667	$38,700	14-23	29	$966,667	0.522%	$5,100	29	$0	$0	SI	$237,200
6	CC	1023863609	GUALTEROS SANCHEZ NAZLY YALILE																		23030 1	30	$1,600,000	$256,000	EPS010	30	$1,600,000	$64,000	CCF22	30	$1,600,000	$64,000	14-23	30	$1,600,000	0.522%	$8,400	30	$0	$0	SI	$392,400
7	CC	80068633	MARTINEZ CARDENAS CARLOS ALBERTO																		23030 1	30	$5,000,000	$850,000	EPS005	30	$5,000,000	$200,000	CCF22	30	$5,000,000	$200,000	14-23	30	$5,000,000	0.522%	$26,100	30	$0	$0	SI	$1,276,100
8	CC	1073721351	MUÑOZ HERNANDEZ JOAN SEBASTIAN																		23020 1	30	$1,182,828	$189,300	EPS005	30	$1,182,828	$47,400	CCF22	30	$1,182,828	$47,400	14-23	30	$1,182,828	0.522%	$6,200	30	$0	$0	SI	$290,300
9	CC	1016502852	ORTIZ HERNANDEZ LEIDY YANNESA	X																	23030 1	30	$1,179,715	$188,800	EPS008	30	$1,179,715	$47,200	CCF22	30	$1,179,715	$47,200	14-23	30	$1,179,715	0.522%	$6,200	30	$0	$0	SI	$289,400
10	CC	1077940885	PARDO GUTIERREZ ANGELA ALEXANDRA	X																	23030 1	30	$1,179,715	$188,800	EPS017	30	$1,179,715	$47,200	CCF22	30	$1,179,715	$47,200	14-23	30	$1,179,715	0.522%	$6,200	30	$0	$0	SI	$289,400
11	CC	80233836	PEDROZA GALVIS DANY ALFREDO																		23100 1	30	$1,720,326	$275,300	EPS005	30	$1,720,326	$68,900	CCF22	30	$1,720,326	$68,900	14-23	30	$1,720,326	0.522%	$9,000	30	$0	$0	SI	$422,100
12	CC	1024556089	RAMIREZ TRUJILLO OLIVER NEY	X																	23030 1	30	$1,179,715	$188,800	EPS002	30	$1,179,715	$47,200	CCF22	30	$1,179,715	$47,200	14-23	30	$1,179,715	0.522%	$6,200	30	$0	$0	SI	$289,400
13	CC	1073680227	RUBIANO LEAL DIANA MARCELA										X								23030 1	1	$39,324	$4,800	EPS005	1	$39,324	$0	CCF22	1	$39,324	$0	14-23	1	$39,324	0.000%	$0	1	$0	$0	SI	$4,800
14	CC	1073680227	RUBIANO LEAL DIANA MARCELA	X																	23030 1	29	$1,140,392	$182,500	EPS005	29	$1,140,392	$45,700	CCF22	29	$1,140,392	$45,700	14-23	29	$1,140,392	0.522%	$6,000	29	$0	$0	SI	$279,900
15	CC	1018420296	VASQUEZ CALVO JOLANY FERNANDA											X							25-14	1	$39,324	$6,300	EPS008	1	$39,324	$1,600	CCF22	0	$0	$0	14-23	1	$39,324	0.000%	$0	0	$0	$0	SI	$7,900
16	CC	1018420296	VASQUEZ CALVO JOLANY FERNANDA	X																	25-14	29	$1,140,392	$182,500	EPS008	29	$1,140,392	$45,700	CCF22	29	$1,140,392	$45,700	14-23	29	$1,140,392	0.522%	$6,000	29	$0	$0	SI	$279,900
Total			**Afiliados(13)**																				$19,940,877	$3,238,300			$19,940,877	$795,200			$19,901,553	$793,600			$19,940,877		$104,000		$0	$0		$4,931,100

Scanned by TapScanner

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificacion	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900159848	7	ENLACE INTERNACIONAL SAS	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	PRINCIPAL	CARRERA 24 N 63C - 54 PISO: 2	BOGOTA-BOGOTA D.E.	2812329	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION								
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2022-11	2022-12	1796787010	9443799505	E	2022/12/13	2022/12/06	BANCOLOMBIA	0	$4,931,100

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				13	$3,238,300	$0	$0	$3,238,300
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	1	$275,300	$0	$0	$275,300
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	3	$536,400	$0	$0	$536,400
PORVENIR	230301	800,224,808	8	8	$2,237,300	$0	$0	$2,237,300
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	$189,300	$0	$0	$189,300
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				13	$104,000	$0	$0	$104,000
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	13	$104,000	$0	$0	$104,000
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				13	$793,600	$0	$0	$793,600
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	13	$793,600	$0	$0	$793,600
EPS (ADMINISTRADORAS: 6)				13	$795,200	$0	$0	$795,200
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	3	$141,700	$0	$0	$141,700
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	$64,000	$0	$0	$64,000
FAMISANAR	EPS017	830,003,564	7	1	$47,200	$0	$0	$47,200
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	1	$38,700	$0	$0	$38,700
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	2	$94,400	$0	$0	$94,400
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	5	$409,200	$0	$0	$409,200
TOTAL				13	$4,931,100	$0	$0	$4,931,100

Scanned by TapScanner

Bogotá, diciembre 02 de 2022

Señores:
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
SECRETARÍA GENERAL
Calle 26 N° 51 – 53 Torre Central, Piso 8.
Bogotá D.C.

REF. Proceso de Selección Abreviada SG-SAMC-754-2022.

Respetados señores:

Yo **Carlos Alberto Martínez Cárdenas** identificado con el número de cédula 80.068.633 de Bogotá, en mi calidad de representante legal del **ENLACE INTERNACIONAL SAS** identificado con Nit N°900.159.848-7 en cumplimiento con la ley manifiesto bajo la gravedad de juramento que la empresa mencionada anteriormente, fue constituida el 05 DE JULIO 2007.

Certifico bajo la gravedad de juramento que la empresa, ha cumplido durante los últimos seis (6) meses y se encuentra al día con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

La presente certificación se expide el 02 de diciembre de 2022 a solicitud del interesado.

Cordialmente,

Carlos Alberto Martínez Cárdenas
Representante legal
Enlace Internacional
Nit: 900.159.848-7

Scanned by TapScanner

Gobernación de CUNDINAMARCA	GESTIÓN FINANCIERA	Código: A-GF-FR-026
		Versión: 4
	Actualización de Datos de Terceros	Fecha: 28/ Abril / 2021

SECRETARIA: SECREATRIA GENERAL | MODIFICACION: ☐ | AÑO: 2022

CONTRATO/O.T.		CONVENIO	
SG-SAMC-754-2022	2022		
CONTRATO	AÑO	CONVENIO	AÑO

INFORMACION PARA EL DESEMBOLSO (La cuenta bancaria debe ser de la persona natural o juridica con quien se adquirió la obligación contractual)

NOMBRE O RAZON SOCIAL: ENLACE INTERNACIONAL SAS

IDENTIFICACION: X CC | CE | No: 900.159.848 D.V.

NOMBRE ENTIDAD FINANCIERA: BANCOLOMBIA

SUCURSAL:

CUENTA BANCARIA: A X | NUMERO: 61238114741

REPRESENTANTE LEGAL C.C. 80.068.633 De:

TELEFONO DE CONTACTO: 3108604003

Autorizamos al Departamento de Cundinamarca - Secretaria de Hacienda para consignar en nuestra cuenta antes mencionada.

FIRMA TERCERO O REPRESENTANTE LEGAL

HUELLA

INFORMACION A SER DILIGENCIADA POR GCUN

GRUPO DE TESORERIA

k001 | k002 | k003 | k004 | k005 | k006 | k007 | k008

VIAS DE PAGO

A		B		C	D	E	F
L		T	X	U	V	X	Y

INDICADORES DE RETENCION

RETENCION EN LA FUENTE

RA01		RA03		RA05		RD01		RD03		RD05		RE02		RF01		RH02		RH07	
RA02		RA04		RB01		RD02		RD04		RE01		RE03		RH01		RH03		RH18	
RH19		RH21		RJ01		RJ03		RJ05		RJ07		RJ09		RJ11					
RH20		RH22		RJ02		RJ04		RJ06		RJ08	X	RJ10		RJ19					
RK01		RK03		RK05				RO01											
RK02		RK04		RK06				UV01											

ICA

IC01		IC03		IF01		II 02		II 04		IS 02		IS 04		IZ 01	
IC02		IC04		II01		II 03		IS 01		IS 03		IS 05			

IMPUESTO DE TIMBRE

RTO1 ☐

RETENCION IVA

RI05 ☐ RI06 ☐ RI07 X RI08 ☐

CONTRIBUCION ESPECIAL

CC01 ☐ CC02 ☐ CE01 ☐

ESTAMPILLAS

PC01 X PD02 X PH01 X PE15 X UC04 X AM01 X

TASA PRO-DEPORTE Y RECREACION

DR01 X

GRUPO DE TESORERIA

K001	K-Nacional	K-Acreedores bys nacionales	K005	K-EntFras	K-Entidades Financieras
K002	K-Extranje	K-Acreedores bys extranjeros	K006	K-SegSoc	K-Seguridad Social
K003	K-Transfer	K-Transferencias	K007	K-ServPub	K-Servicios Publicos
K004	K-EmplyJub	K-Empleados y Jubilados	K008	K-DepTerc	K-Depósitos a favor de Tercero

CONDICIONES DE PAGO

A	Efectivo Educacion	E	Efectivo Gcun-Central	U	Cheque Salud
B	Transferencia Educacion	F	Cheque Gcun-Central	V	Efectivo Salud
C	Cheque Educacion	L	Listado Gcun-Central	X	Listado Salud
D	Listado Educacion	T	Transferencia Gcun-Central	Y	Transferencia Salud

☐

	NOMBRE	FECHA DIA	MES	AÑO
PROCESADO POR	JENNY ANDREA SIERRA RUIZ	12	12	2022
REVISADO POR				

Anexar los siguientes Documentos

1. Certificación expedida por la Entidad Bancaria, donde conste la apertura de la cuenta

Scanned by TapScanner

Gobernación de CUNDINAMARCA	GESTIÓN FINANCIERA	Código: A-GF-FR- 025
	Información General y Tributaria de Terceros	Versión: 3
		Fecha: 21/ Abril / 2016

SECRETARIA: SECRETARIA GENERAL CREACION [X] AÑO: 2022

INFORMACION GENERAL

NOMBRE O RAZON SOCIAL: ENLACE INTERNACIONAL SAS

IDENTIFICACION: [X] CC CE TI No 900.159.848 D.V. 7

NOMBRES/REPRESENTANTE LEGAL: CARLOS ALBERTO MARTINEZ CARDENAS

DIRECCION PRINCIPAL: CR 24 63 C 54 P 2

CIUDAD: BOGOTA D.C.

TELEFONO 1: 0 9 1 3108604003 FAX: 0 9 1

Indicativo Indicativo

E-MAIL: gerenciageneral@enlaceinternacional.com.co

INFORMACION TRIBUTARIA

PERSONA: JURIDICA [X] NATURAL [ ]

NATURALEZA: PUBLICA [ ] PRIVADA [X] MIXTA [ ] OTRA [ ] CUAL [ ]

REGIMEN TRIBUTARIO IVA: COMUN [X] SIMPLIFICADO [ ] EXENTO [ ] NO RESPONSABLE [ ] OTRO [ ]

CALIDAD DEL CONTRIBUYENTE: AUTORRETENEDOR [ ] GRAN CONTRIBUYENTE [ ] OTRO [ ] ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO [ ]

CODIGO ICA 8 2 2 0 TARIFA

ACTIVIDAD ECONOMICA CIU

FIRMA TERCERO O REPRESENTANTE LEGAL

HUELLA

INFORMACION A SER DILIGENCIADA POR GCUN

Para diligenciar este formato favor leer el anexo

RAMO

ACOM		ACRR		AMIX		ANOM		ARPA		ASER	X	EMPD	
EMPL		EPS		ETNA		ETPD		FINA		MUCI		TRIB	

CUENTA ASOCIADA

2	4	0	1	0	1	0	0	0	3

RAMO

ACOM	ADQUISICION BIENES	**ASER**	ADQUISICION SERVICIOS	**ETPD**	ENT. DEPARTAMENTALES
ACRR	ACREEDOR REGISTRO	**EMPD**	EMPLEADO DESCENTRALIZADO	**FINA**	FINANCIEROS
AMIX	ADQUISICION MIXTOS	**EMPL**	EMPLEADO FUNCIONARIO	**MUCI**	ENT. MUNICIPALES
ANOM	ACREEDORES NOMINA	**EPS**	SEGURIDAD SOCIAL	**TRIB**	TRIBUNALES
ARPA	RIESGOS PROFESIONALES	**ETNA**	ENT. NACIONALES		

Anexar los siguientes Documentos

1. Fotocopia Documento de Identidad
2. Fotocopia del RUT expedido por la DIAN
3. Fotocopia del RUP expedido por la CAMARA DE COMERCIO
4. Fotocopia de las Resoluciones de Grandes Contribuyentes y Autoretención de IVA, ICA

Las fotocopias deben estar totalmente legibles

Scanned by TapScanner