Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN Y/O CUMPLIMIENTO A SATISFACCIÓN DEL CONTRATO O CONVENIO, SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN DE PAGO	**CÓDIGO:** GA01-F08
		VERSIÓN: 9
		FECHA: 2024-05-03

Número de Contrato : *1058 de 2024*

N° de Radicado de solicitud de contratación: *24-25994- -7-0*

1. INFORMACIÓN BÁSICA

Nombre del contratista: *OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC*		***Número de indentificación (CC-CE– NIT):*** *800.211.401-8*

Objeto del contrato: *Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.*

Forma de pago: *MENSUALIDADES VENCIDAS o proporcionales por fracción de mes de conformidad con el servicio efectivamente prestado, incluyendo IVA si a ello hay lugar y los demás impuestos, tasas y contribuciones. Para los periodos que no correspondan a mensualidades completas, se pagará la suma equivalente a los servicios prestados durante el periodo a pagar, proporcional al valor mensual conforme a la oferta económica presentada por el adjudicatario.*

Fecha de suscripción (año/mes/día): *2024/04/04*		***Fecha de inicio (año/mes/día):*** *2024/05/01*	***Fecha de terminación (año/mes/día):*** *2024/12/31*

Plazo: *El plazo de ejecución del contrato será hasta por ocho (8) meses contados a partir de la firma del acta de inicio, sin que exceda del 31 de diciembre de 2024, previa aprobación de las garantías y expedición del registro presupuestal.*

Periodo de pago: *Mayo 2024*		***N° de pago:*** *Uno (1)*

2. SEGUIMIENTO FINANCIERO

Concepto	Valor
Valor inicial del contrato	$ 13.111.587.628,00
Valor Adición	$ 0,00
Valor Reducción	$ 0,00
Valor Final del Contrato	$ 13.111.587.628,00
Pagos Realizados	$ 0,00
Saldo del contrato	$ 13.111.587.628,00
Valor de este pago	$ 1.053.204.900,70
Nuevo saldo del contrato	$ 12.058.382.727,30

3. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

Tipo de modificacion	Valor de la modificacion	No. Modificacion	Fecha de Modificacion
N/A	N/A	N/A	N/A

Textos de modificaciones por correcion, aclaracion

4. APORTES AL SGSS

Planilla de Seguridad Social para Personas Naturales	**Mes**	**N° de Planilla**
	N/A	*N/A*
Certificado del revisor fiscal, contador o representante legal según corresponda, de encontrarse al día en el pago de la Seguridad Social Integral, Riesgos Laborales y Parafiscales para personas Jurídicas	*Se adjunta el Certificado del Revisor Fiscal del mes de mayo de 2024, con fecha 05 de junio de 2024.*	

5. SEGUIMIENTO DE SUPERVISIÓN O INTERVENTORÍA/ CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO Y AUTORIZACIÓN PARA PAGO

¿Tiene pendiente por legalizar gastos de desplazamiento realizados a la fecha de corte del pago solicitado?	**SI**	**NO**
	N/A	*N/A*

AFECTACIÓN PRESUPUESTAL

Código CCP	Nombre del CCP	Número de Registro Presupuestal	Valor afectación
C-3599-0200-0005-53105b-3599007-02-02-02-008-005-09-3	SERVICIOS AUXILIARES POR TELÉFONO	212624	*$1.053.204.900,70*
TOTAL			***$1.053.204.900,70***

Nota: En el caso de la terminación del contrato (finalización de plazo, terminación anticipada o cesión), el supervisor deberá verificar la ENTREGA DE ELEMENTOS Y BIENES FÍSICOS, ARCHIVO CENTRAL Y DE GESTIÓN ASIGNADOS AL CONTRATISTA y adjuntar el formato de Entrega de Elementos, Bienes y archivos contratistas (personas naturales) debidamente diligenciado, al Formato de Acta de Recibo Final y/o informe Final de Ejecución.

Observaciones: Ninguna

En mi calidad de Supervisor o Interventor certifico que las actividades descritas por el contratista en el informe de cumplimiento de actividades (anexo a este formato para persona juridica - cuando aplique), suscrito por este (Para personas jurídicas el representante Legal o persona debidamente facultada por la persona jurídica para presentar el informe), se ejecutaron conforme a lo establecido en las obligaciones del contrato y se verificó el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con los aportes al Sistema General de Seguridad Social conforme a la normatividad vigente, los cuales se pueden verificar en el sistema de trámites, aplicativo de pagos y SECOP II. Por lo anterior autorizo el pago correspondiente.

Para constancia se firma en Bogotá, D.C. a los: 09 días del mes de agosto de 2024.

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS

Firmado digitalmente por PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Fecha: 2024.08.09 11:57:07 -05'00'

FIRMA:
NOMBRE SUPERVISOR O INTERVENTOR: PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS
CARGO: COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO

FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES - PERSONA JURÍDICA				
DATOS GENERALES				
	PERÍODO DE PAGO	DIA 31	MES 05	AÑO 2024
	NUMERO DE PAGO	UNO (1)		
SEGUIMIENTO CONTRACTUAL				
GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESPECIFICAS:				
No.	**CLAUSULA**	**% ACUMULADO**	**% MES**	**OBSERVACIONES**
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	0,00%	100,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	0,00%	0,00%	Según lo establecido en el Anexo técnico 1 Servicios BPO, durante el periodo de estabilización el cual está definido en 3 meses, la Entidad no realizará descuentos por los indicadores establecidos en los ANS.
4	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario con los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad y contar con un plan de continuidad que garantice la prestación del servicio.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.	0,00%	25,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
7	Presentar los soportes e informes mensuales requeridos por la entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte denominado reportes, indicadores e informes.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
8	Recibir del contratista actual, en un término no mayor a un (1) mes, toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.	0,00%	100,00%	Teniendo en cuenta que EL CONTRATISTA que presta el servicio actualmente es el mismo del contrato anterior, esta obligación no será requerida durante el plazo de ejecución del Contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
9	Entregar dentro del mes siguiente a la finalización del plazo de ejecución del contrato al nuevo adjudicatario toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la ley 1581 de 2012.	0,00%	0,00%	El contrato se encuentra en ejecución, por tanto, se verificará al finalizar el plazo de ejecución de este.

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
10	Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio.	0,00%	0,00%	Durante el período de ejecución del contrato no se ha utilizado la bolsa de recursos disponible.
11	Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	0,00%	0,00%	Durante el período de ejecución del contrato no se requirió la implementación de planes de contingencia, dado que no se generaron riesgos en la ejecución de este.
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento.	0,00%	0,00%	La supervisión se encuentra validando con la OTI el mecanismo y medio de entrega
13	Entregar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, para aprobación del supervisor el plan de trabajo y cronograma conforme se detalla en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	0,00%	100,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inició, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	0,00%	35,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
15	Entregar a la entidad el plan de capacitación del talento humano dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo mensualmente conforme la necesidad de la entidad.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
17	Disponer, al inicio del contrato, del equipo transversal requerido en el Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y entregar la Base de datos, con las hojas de vida con sus correspondientes soportes y copia de los contratos suscritos, con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral y actualizarlo conforme se requiera. En caso de requerirse modificaciones del equipo de trabajo estas deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato, y deben cumplir con el perfil mínimo requerido en el anexo técnico.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
18	Disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, en un tiempo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, para atender los requerimientos de la ciudadanía; la capacitación inicial de los agentes de Contact Center deberá ser asumida por el contratista, de tal forma que al momento de realizar la conexión para la atención de los canales, no se afecten los indicadores de calidad, las metas de los niveles de servicio y eficacia y la información que se brinde acorde con lo previamente documentado.	0,00%	100,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
19	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 2 periodo de estabilización del servicio establecida sen el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	0,00%	0,00%	Conforme lo pactado por el contratista y la supervisión, el informe de periodo de estabilización se entregará en el mes de agosto
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos.	0,00%	0,00%	Conforme lo pactado por el contratista y la supervisión, el informe de periodo de estabilización se entregará en el mes de agosto
21	Presentar informe de la fase 2 que contenga el reporte de indicadores alcanzados y no alcanzados, con la respectiva justificación y propuesta de mejoramiento para la operación y su dimensionamiento conforme sea requerido por el supervisor.	0,00%	0,00%	Conforme lo pactado por el contratista y la supervisión, el informe de periodo de estabilización se entregará en el mes de agosto
22	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 3 operación, establecidas en el Anexo 1 Anexo Técnico BPO y los Subanexos A y B.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
23	Contar con la total disponibilidad de las sedes del contact center para la prestación del servicio y de la sede alterna en caso de presentarse alguna contingencia.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
24	Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.	0,00%	0,00%	Durante el mes de mayo de 2024, no se presentaron propuestas
25	Contar con soporte técnico que permita el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato, garantizando un servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
26	Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez durante el periodo de ejecución del contrato, o conforme sea requerido por el supervisor del contrato, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades y presentar al supervisor certificación suscrita por el representante legal de la realización y resultado de dichas pruebas. En caso de presentarse vulnerabilidades, presentar plan de mitigación de las mismas para aprobación de la supervisión.	0,00%	0,00%	En el mes de mayo de 2024, no se realizaron pruebas de seguridad a la infraestructura.
27	Reportar de manera inmediata a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de Contac Center, y presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, un informe o reporte detallado de fallas que afectan la prestación de los servicios, así como el plan de contingencia implementado para garantizar la continuidad y funcionamiento del servicio.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
28	Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto durante toda la operación, que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIq
29	Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	0,00%	0,00%	Durante el mes de mayo no se solicitaron cambio al IVR.
30	Efectuar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.	0,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIq
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	0,00%	0,00%	Teniendo en cuenta que la operación se encuentra en periodo de estabilización del servicio, la Entidad no realizará descuentos por los indicadores establecidos en los ANS.
32	Cumplir con la demás que se deriven del objeto contractual y todas aquellas que de acuerdo con la naturaleza del contrato se fijen por ley.	0,00%	0,00%	Durante el mes de mayo de 2024 no se presentaron solicitudes adicionales.

Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME APOYO SUPERVISIÓN
PERIODO DEL 1 AL 31 DE MAYO DE 2024

Modalidad de Selección	Selección Abreviada - Subasta Inversa SIC No. 1 de 2024	**Número**	1058 DE 2024
Nombre del Proveedor	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC	**Identificación**	800.211.401-8
Objeto:	Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.		
Fecha de Suscripción	Cuatro (4) de abril de 2024	**Plazo de ejecución inicial**	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2024
Fecha de Modificación	N/A	**Fecha vencimiento**	N/A
Fecha inicio ejecución	Acta de Inicio Fase 1: 08/04/2024 Acta de Inicio Fase 3: 30/04/2024 Fecha de inicio ejecución: 01/05/2024		
Nombre supervisor(a)	PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano.		

EQUIPO APOYO A LA SUPERVISIÓN				
N°	**Nombre**	**Cargo**	**Dependencia o entidad**	**Aspecto**
1	Johana Isleny Huertas Torres	Contratista	GT Atención al Ciudadano	Financiero
3	Delby Tatiana Latorre Cruz	Contratista	GT Atención al Ciudadano	Técnico
2	María Angélica Martínez Pardo	Contratista	Oficina de Servicio al Ciudadano y Apoyo Empresarial	Jurídico – Talento Humano

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES	
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Informe presentado por el contratista con cada uno de los archivos que soportan el cumplimiento de las obligaciones, en la plataforma establecida por la supervisión en el siguiente link: Contrato 1058 2024

N°	OBLIGACIÓNES GENERALES	OBSERVACIÓN	SOPORTE
1.1	Suscribir el contrato que resulte del proceso de selección adelantado.	El contrato fue suscrito el día cuatro (4) de abril de 2024 a través de la plataforma SECOP II.	Pantallazo en el cual se evidencia la aprobación del contrato por las partes en el SECOP II y que se encuentra en el siguiente link: 1.1 Aprobacion contrato SECOP.pdf
1.2	Constituir las garantías requeridas dentro de los plazos establecidos a favor de la entidad, teniendo en cuenta el valor, amparos y vigencia que corresponda.	EL CONTRATISTA constituyó la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual para amparar la ejecución del contrato, las cuales fueron aprobadas por el Grupo de Gestión Contractual.	Garantía de Cumplimiento y Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual con el sello de aprobación, que se encuentra en los siguientes links: 1.2 POLIZA DE CUMPLIMIENTO.pdf 1.2 POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL.pdf
1.3	Prestar los servicios de acuerdo con el objeto a contratar, y las especificaciones establecidas dentro de los anexos técnicos.	EL CONTRATISTA prestó los servicios requeridos por la Entidad, de acuerdo con lo dispuesto en el objeto, obligaciones y especificaciones técnicas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *1.3. Informe de gestión Mayo 2024* en donde se evidencia las actividades desarrolladas en el marco del contrato y que se pueden verificar en el siguiente link: Mayo 2024
1.4	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	EL CONTRATISTA presentó documento suscrito por Yulian Colmenares, Oficial de Seguridad de la Información, en la que certifica que *"...ha utilizado la información entregada por la Entidad únicamente para los fines requeridos en el marco de la ejecución del contrato 1158 de 2024..."*	Certificación que evidencia el cumplimiento de la obligación, y que se encuentra en el siguiente link: 1.4 Certificado Seguridad de la Informacion Mayo 2024.pdf
1.5	Responder ante la Entidad y ante terceros en caso de verse necesario, por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.	EL CONTRATISTA presentó documento suscrito por Yulian Colmenares, Oficial de Seguridad de la Información, en la que certifica que *"...no se ha presentado divulgación indebida de dicha información y OUTSOURCING S.A.S. BIC se encuentra dispuesto en caso de tener que responder ante la Entidad y ante terceros en caso de presentarse alguna situación que involucre su manejo inadecuado..."*	Certificación que evidencia el cumplimiento de la obligación, y que se encuentra en el siguiente link:1.5 Certificado Seguridad de la Informacion Mayo 2024.pdf

1.6	Informar a la entidad cualquier cambio en la persona que representa al contratista en la administración y ejecución del contrato, y a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de ahí en adelante.	De acuerdo con lo señalado en el informe de gestión técnica y financiera, durante el período de ejecución no se realizó cambio en el Representante Legal.	Informe de gestión técnica y financiera y podrá verificarse en siguiente link: Mayo 2024
1.7	Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	EL CONTRATISTA presentó documento suscrito por Yulian Colmenares, Oficial de Seguridad de la Información, en la que certifica que "*... OUTSOURCING S.A.S. BIC garantiza el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en la calidad de encargado del Tratamiento de Datos Personales*"	Certificación que evidencia el cumplimiento de la obligación, y que se encuentra en el siguiente link: 1.7 Certificado Seguridad de la Informacion Mayo 2024.pdf
1.8	Documentar toda la gestión asociada a la operación con relación especifica al levantamiento de información, definiciones de indicadores, métricas, reportes, flujos de trabajo, campañas y demás necesidades específicas de la entidad, y adicional realizar Backup de dicha información para entregar a la entidad.	El contratista presentó el plan de trabajo propuesto para documentar la gestión de la operación.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *1.8 SIC Kickoff.* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en la carpeta del mes de Mayo 2024
1.9	Activar los servicios de licenciamiento de software en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.	El contratista presentó archivo en Excel con los datos del asesor, puesto de trabajo asignado en sede (según mapa) o remoto, extensión asignada para la gestión.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *1.9. Base de usuarios y puestos de trabajo.* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en la carpeta del mes de Mayo 2024

1.10	Remitir a la Entidad los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales.	El contratista aportó el certificado firmado por el revisor fiscal, en el cual se evidenció que realizó el pago de salud correspondiente al mes de junio de 2024 y las demás entidades al sistema de seguridad social (pensiones y riegos laborales) y aportes parafiscales correspondiente al mes de mayo de 2024. De igual manera aportó la planilla de aportes con fecha de pago 05 de junio de 2024.	Soportes que se pueden validar en los siguientes links: Certificación pago parafiscales Mayo 2024.pdf Seguridad Social Mayo 2024.pdf
1.11	Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Durante el período de ejecución, y de acuerdo con el informe presentado por EL CONTRATISTA, se realizaron actividades de bienestar al personal dispuesto para la ejecución del contrato.	Informe de actividades de bienestar del mes de mayo de 2024 que se encuentra cargado en el siguiente link: 1.11 Informe actividades de Bienestar SIC Mayo 2024.pdf
1.12	Cumplir con la normatividad legal vigente relacionada con la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.	Mediante documento suscrito por la Jefe de Relaciones Laborales, María del Pilar Aya, se certifica el cumplimiento de las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo.	Documento que se encuentra en el siguiente link: 1.12 Certificado de cumplimiento de normas laborales.pdf
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES A. Transversales**	**OBSERVACIÓN**	**SOPORTE**
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	EL CONTRATISTA y la SUPERVISORA del Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024 suscribieron las actas de inicio para las fases 1 y 3.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *1. Acta Inicio contrato 1058 2024 -1.docx* la cual se encuentra firmada por la Supervisión del Contrato y el Contratista Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en la carpeta del mes de MAYO 2024

2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	El contratista presenta la medición de los indicadores acordados y los cuales quedaron registrados en el acta y en la medición del mes de mayo.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 2. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS. 2. Indicadores mayo 2024. Para la validación del soporte se podrá acceder al siguiente link: MAYO 2024
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	El contratista presenta la medición de los indicadores del mes de mayo, al presentarse 2 incumplidos, el apoyo a la Supervisión solicita el informe correspondiente, el cual también fue aportado.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *3. ANS Mayo* en donde se evidencia la medición de los ANS, en donde se incumplieron 2 indicadores lo cual no genera afectación en la facturación debido a que según lo establecido en el Anexo técnico 1 Servicios BPO, durante el periodo de estabilización el cual está definido en 3 meses, la Entidad no realizará descuentos por los indicadores establecidos en los ANS. Asi mismo se encuentra el informe de incumplimiento
4	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario con los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad y contar con un plan de continuidad que garantice la prestación del servicio.	Documento en donde se encuentra establecida la metodología para el desarrollo de los planes de acción frente a los riesgos evaluados para la planeación frente a contingencias. Para el mes verificado, no se presentaron situaciones que afecten la continuidad de la prestación del servicio.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *4. IT-P-009 - Procedimiento Plan de Gestión de Continuidad del Negocio – Estandar*. Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en la carpeta del mes de MAYO 2024
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	El contratista asistió a las reuniones convocadas por la Supervisión, por lo cual se disponen las actas de las reuniones de seguimiento realizadas en el mes de mayo del 2024	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 5. ACTA No. 1 Acta reunión de seguimiento operación contac center 15 de mayo 2024 5. ACTA No. 2 Acta reunión de seguimiento operación contac center 29 de mayo 2024 Para la validación del soporte se podrá acceder al siguiente link: MAYO 2024

6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.	El contratista atendió la visita de campo y dio respuesta a las observaciones presentadas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *6. Informe visita 2 de mayo de 2024*, la cual fue realizada por la supervisión del contrato. Para la validación del soporte se podrá acceder al siguiente link: MAYO 2024
7	Presentar los soportes e informes mensuales requeridos por la entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte denominado reportes, indicadores e informes.	EL CONTRATISTA presentó los soportes requeridos para el pago del período correspondiente.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra la subcarpeta denominada *7. SOPORTES FACTURACION. P*ara la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en la carpeta del mes de MAYO 2024
8	Recibir del contratista actual, en un término no mayor a un (1) mes, toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.	Teniendo en cuenta que no se presentó cambio en EL CONTRATISTA que presta el servicio, esta obligación no será requerida durante el plazo de ejecución del Contrato.	No aplica
9	Entregar dentro del mes siguiente a la finalización del plazo de ejecución del contrato al nuevo adjudicatario toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la ley 1581 de 2012.	El contrato se encuentra en ejecución, por tanto, se verificará al finalizar el plazo de ejecución de este.	No aplica
10	Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio.	Durante el período de ejecución del contrato no se ha utilizado la bolsa de recursos disponible.	No aplica

11	Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	Durante el período de ejecución del contrato no se requirió la implementación de planes de contingencia, dado que no se generaron riesgos en la ejecución de este.	No aplica
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento.	La supervisión se encuentra validando con la OTI el mecanismo y medio de entrega	No aplica
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES Fase 1 de inicio, implementación y empalme**	**OBSERVACIÓN**	**SOPORTE**
13	Entregar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, para aprobación del supervisor el plan de trabajo y cronograma conforme se detalla en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	El contratista entregó el cronograma en el cual se detalla las actividades, responsables y plazos para su cumplimiento.	Soportes que se pueden validar en el siguientes link: Cronograma Implementación SIC.xlsx
14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inició, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	De acuerdo con los soportes presentados por EL CONTRATISTA, durante el período de ejecución se ha dado cumplimiento a la Fase 1 del Contrato.	Para la validación de esta obligación se revisan los soportes dispuestos en el siguiente link: MAYO 2024
15	Entregar a la entidad el plan de capacitación del talento humano dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo mensualmente conforme la necesidad de la entidad.	El contratista entregó la ruta de capacitación SIC, en donde se encuentra el detalle de las capacitaciones realizadas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra los soportes: *PROGRAMACION CAPACITACIONES SIC Y PLAN DE REFUERZO GENERAL A LA OPERACIÓN.* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en el siguiente link: MAYO 2024

16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	El contratista aporto informe de formación mensual, en donde se encuentran el detalle de las capacitaciones a realizadas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *16. Informe formación mensual Mayo 2024.* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en el siguiente link: MAYO 2024
17	Disponer, al inicio del contrato, del equipo transversal requerido en el Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y entregar la Base de datos, con las hojas de vida con sus correspondientes soportes y copia de los contratos suscritos, con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral y actualizarlo conforme se requiera. En caso de requerirse modificaciones del equipo de trabajo estas deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato, y deben cumplir con el perfil mínimo requerido en el anexo técnico.	El CONTRATISTA base de datos con: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, y (iv) relación de experiencia laboral del recurso humano requerido para la ejecución del contrato	Base de datos que se encuentra en el siguiente link: 17. LIstado de personal campaña SIC.xlsx

18	Disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, en un tiempo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, para atender los requerimientos de la ciudadanía; la capacitación inicial de los agentes de Contact Center deberá ser asumida por el contratista, de tal forma que al momento de realizar la conexión para la atención de los canales, no se afecten los indicadores de calidad, las metas de los niveles de servicio y eficacia y la información que se brinde acorde con lo previamente documentado.	El contratista aportó el informe de formación mensual correspondiente al mes de mayo y certificación indicando que los asesores cumplieron con la capacitación inicial.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *16. Informe formación mensual Mayo 2024 y 18. Certificado Capacitacion.* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en el siguiente link: MAYO 2024
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES Fase 2 periodo de estabilización del servicio**	**OBSERVACIÓN**	**SOPORTE**
19	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 2 periodo de estabilización del servicio establecida sen el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	Conforme lo pactado por el contratista y la supervisión, el informe de periodo de estabilización se entregará en el mes de agosto	No aplica.
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos.	Conforme lo pactado por el contratista y la supervisión, el informe de periodo de estabilización se entregará en el mes de agosto	No aplica.

21	Presentar informe de la fase 2 que contenga el reporte de indicadores alcanzados y no alcanzados, con la respectiva justificación y propuesta de mejoramiento para la operación y su dimensionamiento conforme sea requerido por el supervisor.	Conforme lo pactado por el contratista y la supervisión, el informe de periodo de estabilización se entregará en el mes de agosto	No aplica.
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES Fase 3 de Operación**	**OBSERVACIÓN**	**SOPORTE**
22	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 3 operación, establecidas en el Anexo 1 Anexo Técnico BPO y los Subanexos A y B.	El contratista ha cumplido con las actividades establecidas en la fase 3, como consta en el informe de gestión mayo 2024.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *22. Informe de gestión Mayo 2024.* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en el siguiente link: Mayo 2024
23	Contar con la total disponibilidad de las sedes del contact center para la prestación del servicio y de la sede alterna en caso de presentarse alguna contingencia.	Se presento certificación de disponibilidad de la sede alterna la cual se encuentra ubicada en la Av. El Dorado #81B-29	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *23. Certificación Sede Alterna ajustada.* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en el siguiente link: Mayo 2024
24	Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.	Durante el mes de mayo de 2024, no se presentaron propuestas	No aplica.

25	Contar con soporte técnico que permita el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato, garantizando un servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.	El contratista presento certificado en el cual se especifica que se contó con el soporte técnico que permitió el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran los soportes *25.Certificación soporte servicios y 25. Certificación Equipos Computo SIC.* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en el siguiente link: Mayo 2024
26	Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez durante el periodo de ejecución del contrato, o conforme sea requerido por el supervisor del contrato, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades y presentar al supervisor certificación suscrita por el representante legal de la realización y resultado de dichas pruebas. En caso de presentarse vulnerabilidades, presentar plan de mitigación de las mismas para aprobación de la supervisión.	En el mes de mayo de 2024, no se realizaron pruebas de seguridad a la infraestructura.	No aplica.

27	Reportar de manera inmediata a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de Contac Center, y presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, un informe o reporte detallado de fallas que afectan la prestación de los servicios, así como el plan de contingencia implementado para garantizar la continuidad y funcionamiento del servicio.	El contratista presenta certificación en donde especifica que no se presentó interrupción, falla o suspensión de la operación de Contac Center durante el mes de mayo.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 27. Certificación Disponibilidad Infraestructura. Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en el siguiente link: Mayo 2024
28	Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto durante toda la operación, que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.	El contratista aportó certificación en donde se especifica la segmentación y enrolamiento de la Operación de la SIC, con las evidencias fotograficas en el Contact Center – Sede Caracas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran los soportes *28. ITF48 Formato Informe biometrico y 28. Evidencia acceso control biométrico.* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en el siguiente link: Mayo 2024
29	Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el mes de mayo no se solicitaron cambio al IVR.	No aplica.
30	Efectuar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.	El contratista aportó el documento de política de Backup para generar las copias de seguridad, sin embargo la supervisión está a la espera de la validación con la OTI.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *30. IT-L-010 - Política de Backup.* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en el siguiente link: Mayo 2024

31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	Teniendo en cuenta que la operación se encuentra en periodo de estabilización del servicio, la Entidad no realizará descuentos por los indicadores establecidos en los ANS.	No aplica.
32	Cumplir con la demás que se deriven del objeto contractual y todas aquellas que de acuerdo con la naturaleza del contrato se fijen por ley.	Durante el mes de mayo de 2024 no se presentaron solicitudes adicionales.	No aplica.

1.1 GERENTE DE CUENTA	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte del Gerente de Cuenta para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 1 gerente de cuenta, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.2 COORDINADOR/JEFE DE OPERACIONES	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Coordinadores (Jefe de Operaciones) para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 2 coordinadores, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.3 SUPERVISOR SERVICIOS BPO	

CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Supervisores para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 5 supervisores de servicios BPO, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.4 LÍDER DE CALIDAD	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Lideres de Calidad para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 5 líderes de calidad, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.5 AGENTE MINERO DE DATOS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte del Agente Minero de Datos para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 1 agente minero de datos, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.

1.6 FORMADOR	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Formadores para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 3 formadores, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.7 AGENTES PROFESIONALES EN DERECHO PRESENCIALES BOGOTÁ	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Agentes Profesionales en Derecho para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 5 agentes profesionales en Derecho presenciales en la ciudad de Bogotá, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.8 AGENTES PROFESIONALES EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Agentes Profesionales en Carreras Administrativas para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 78 agentes profesionales en carreras administrativas, conforme a lo definido en el contrato.

	Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.9 AGENTE CON DOMINIO EN LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA (VIDEOLLAMADA)	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte del agente para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 1 agente con dominio en lenguaje de señas colombiana, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.10 AGENTES TÉCNICOS EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los agentes para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 39,57 agentes técnicos en carreras administrativas de los 40 definidos en el contrato con las siguientes novedades de ingreso: un agente el 02 de mayo, un agente el 03 de mayo y dos agentes el 06 de mayo. Un agente se retiró el 23 de mayo y el reemplazo ingreso el 24 de mayo. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,37% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.11 AGENTES TÉCNICOS ENTIDAD EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los agentes para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa.

	Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 3 agente técnicos en carreras administrativas en la entidad, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.1 ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS 20MBPS	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.1 Soporte enlaces se cuenta el registro del pago y funcionamiento de la conexión entre puntos en medios terrestres exclusivamente para operación de centro de contacto.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 2 enlaces ente puntos 20MBPS, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.2 GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. Se revisó el soporte 2.2 Grabación anuncios IVR - 2023 donde evidencian los anuncios que se encuentran grabados y disponibles en el IVR de la linea de atención.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 20 grabaciones de anuncios IVR que equivalen al 67% del servicio definido en el contrato (30 grabaciones anuncios IVR), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 66,67% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.3 MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) - ENRUTADOR	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.3 Consumo IVR enrutador -Mayo 2024, se evidencia que el consumo fue de 38.437 minutos
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 38.437 minutos que equivalen al 96% del servicio mensual definido en el contrato (40.000 minutos IVR), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio.

	Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,01% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.4 MINUTOS DE CONEXIÓN OUTBOUND/INBOUND	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. Se revisa el soporte 2.4 Consumo minutos outbound -Mayo 2024 en donde se reportan 26.030 minutos para la gestión a los ciudadanos de la plataforma SIC Facilita, gestión del buzón fuera de horario y marcación de Call Back y de igual forma lo requerido diariamente por la operación, de acuerdo a la demanda del servicio
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 26.030 minutos que equivalen al 65% del servicio mensual definido en el contrato (40.000 minutos de conexión), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 8,13% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.5 MINUTO VIRTUAL HOLD	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad, se revisa el soporte 2.5 Minuto Virtual Hold -Mayo 2024 donde se encuentran 64 consultas, de acuerdo con la demanda del servicio.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 64 minutos que equivalen al 21% del servicio mensual definido en el contrato (300 minutos virtual hold), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 2,67% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.6 WEB CALLBACK	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad, se revisó el soporte 2.6 Soporte licencias de WCB, donde se evidencia el servicio prestado de 5 licencias para web call back.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 5 Web Callback, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.7 MAILING	

CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.7 Mailing - Mayo 2024 en donde se reportan 10.610 por medio del cual se remiten las encuestas de satisfacción para el canal Escrito, una campaña para promover los cursos de Formación de la SIC y para apoyar el proceso de SIC Facilita recordando a los participantes la programación de chats de mediación e informando a los proveedores de presuntos incumplimientos en lo acordado con los consumidores.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 10.610 mailing que equivalen al 96% del servicio mensual definido en el contrato (11.000 mailing), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 12,06% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.8 MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.8 Mensaje SMS -Mayo 2024 en donde se reportan 2.139 mensajes texto que se utilizaron como recordatorios a los ciudadanos con chat de mediación programado en SIC Facilita.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 2.139 mensajes que equivalen al 36% del servicio mensual definido en el contrato (6.000 mensajes SMS), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 4,46% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.9 CHATBOT	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.9 Chatbot Smart -Mayo 2024 en donde se encuentra el registro de 15.288 transacciones, de acuerdo con la demanda del servicio.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de mayo de 2024, obedece a 15.288 Chatbot que equivalen al 85% del servicio mensual definido en el contrato (18.000 Chatbot), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 10,62% del total de los recursos de la vigencia 2024.
3.1 HORA DESARROLLO PARA INTEGRACIONES Y CANALES DIGITALES	
CONCEPTO TECNICO:	No se presentan soportes para la facturación para el mes de mayo.

CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de mayo de 2024 no se factura el servicio 3.1 Hora Desarrollo para Integraciones y Canales Digitales.
3.2 DISTINTIVO INSTITUCIONAL	
CONCEPTO TECNICO:	No se presentan soportes para la facturación para el mes de mayo.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de mayo de 2024 no se factura el servicio 3.2 Distintivo Institucional.
3.3 CERRAMIENTO ÁREA DE TRABAJO EN CENTRO DE CONTACTO (METRO CUADRADO)	
CONCEPTO TECNICO:	No se presentan soportes para la facturación para el mes de mayo.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de mayo de 2024 no se factura el servicio 3.3 Cerramiento Área de trabajo en Centro de Contacto.

DOCUMENTOS PARA TRÁMITE DE PAGO		
No	**Documento**	**Descripción**
1	Informe gestión técnica y financiera	Se valida el informe presentado por el proveedor correspondiente al mes de mayo de 2024, verificando las obligaciones establecidas dentro en el contrato y anexos técnicos, y se validan los items contratados a fin de confirmar cumplimiento de cada uno durante el mes.
2	Certificación del pago al SGSSS y de parafiscales, suscrita por el representante legal o revisor fiscal.	Se efectuó verificación del Certificado de Aportes al Sistema de Seguridad Social y de parafiscales, firmado por Revisor Fiscal el 05 de junio de 2024 y la misma cumple con los requisitos de ley.
3	Certificado de perfiles.	La certificación remitida firmada por la jefe de Relaciones Laborales refiere que el proveedor en el mes de mayo de 2024 *"cumplió con el personal contratado de conformidad a los requerimientos del perfil establecidos en el anexo técnico del contrato celebrado con la Superintendencia de Industria y Comercio, con una dedicación del 100% a la ejecución del proyecto. (…)"*

CONCEPTO VIABILIDAD TRÁMITE DE PAGO	
CONCEPTO JURIDICO:	En el marco de mis obligaciones contractuales, se verificaron los soportes allegados por EL CONTRATISTA en el mes de mayo de 2024, los cuales cumplen con lo dispuesto en el Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024.

Superintendencia de Industria y Comercio

CONCEPTO TÉCNICO:	De acuerdo con los lineamientos establecidos y en el marco de las obligaciones contractuales a cargo, se apoyó la validación de los soportes e informes requeridos para dar cumplimiento a los servicios correspondientes del mes, los cuales se encuentran sin novedad para el trámite de facturación.
CONCEPTO FINANCIERO:	En el marco de mis obligaciones contractuales, se efectuó verificación de los valores y cantidades facturadas en el mes de mayo de 2024, conforme a lo establecido en el contrato y anexos técnicos, respecto a precios y capacidad máxima de los servicios contratados, presentándose razonabilidad, por cuanto, se recomienda la aprobación del trámite de pago No. 1 por valor de **$1.053.204.900,70.** Así mismo, se validó la planilla el pago al SGSSS, frente al personal y cantidad de días laborados en el mes de mayo de 2023.

Firma: _____
Nombre: María Angélica Martínez Pardo
Cargo: Contratista
Dependencia: OSCAE

Firma: _____
Nombre: Johana Isleny Huertas Torres
Cargo: Contratista
Dependencia: Grupo Atención Ciudadano

Firma: _____
Nombre: Delby Tatiana Latorre Cruz
Cargo: Contratista
Dependencia: Grupo Atención Ciudadano

Dado lo expuesto, la presente validación de los servicios prestados se aprueba.

PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS
COORDINADORA DEL GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SUPERVISORA CONTRATO 1058 DE 2024

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	FICHA TÉCNICA DE VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS AMBIENTALES O DE SOSTENIBILIDAD SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Código:	SC03-F21
			Versión:	8
			Fecha:	2024-05-15

OBJETO DEL CONTRATO: Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Plazo de ejecución: El plazo de ejecución del contrato será hasta por ocho (8) meses contados a partir de la firma del acta de inicio, sin que exceda del 31 de diciembre de 2024, previa aprobación de las garantías y expedición del registro presupuestal.

NOMBRE DE LA EMPRESA CONTRATISTA: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S.- BIC

NIT: 800.211.401-8

FECHA DE INICIO DEL CONTRATO: 30 de abril de 2024 (Fase 3 - Operación)

FECHA FINAL DEL CONTRATO: 31 de diciembre de 2024

NÚMERO DEL CONTRATO: 1058 de 2024

NÚMERO DE RADICACIÓN SIC: 24-25994.

NUMERO Y/O PERIODO DE PAGO: Pago 1 - Mayo

SELLO DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS AMBIENTALES

VERIFICADO

FECHA DE VERIFICACIÓN

09/08/2024

ETAPA	TEMA	CRITERIO AMBIENTAL (Descripción)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO DE PAGO	VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO				
					CUMPLE	PENDIENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN (Descripción de Evidencias de cumplimiento)	SOLICITUD (Para dar cumplimiento al criterio)
PRE CONTRACTUAL	**DECLARACIÓN JURAMENTADA**	El oferente deberá garantizar que si al resultar adjudicatario del presente proceso de contratación pública, se obligan a entregar los documentos en el plazo establecido en la etapa contractual, para lo cual deberán diligenciar el formato de SC03-F-23 Declaración Juramentada Ambiental.	Formato SC03-F23 Declaración Juramentada Ambiental firmada por el represente legal.	NA	X			Adjuntan declaración juramentada firmada por John Fernando Santafe Correa Representante legal de la empresa OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC	
CONTRACTUAL	**SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**	El personal asignado para trabajar presencialmente en las instalaciones de la Entidad, deberá acogerse a los programas y planes y buenas practicas del Sistema de Gestión Ambiental de la SIC, sobre el buen uso al manejo y disposición de residuos sólidos, uso eficiente de la energía y el agua, manejo de los residuos peligrosos y otros implementados por la Entidad, según lo establecido en el Sistema de Gestión Ambiental. Por tal motivo, el personal asignado deberá recibir capacitación sobre el Sistema de Gestión Ambiental por lo menos una vez al año, o cada vez que se requiera. Por consiguiente, una vez se firme el acta de inicio del contrato, se deberá programar con los profesionales del SGA de la SIC la capacitación. **Nota:** En el caso de que se cambie el personal, se deberá informar al Sistema de Gestión Ambiental y se deberá realizar nuevamente capacitación al personal nuevo.	Documento u oficio donde informen el personal que trabajará en sitio durante la ejecución del contrato.	Requisito para el primer pago de cumplimiento y/o cada vez que ingrese nuevo personal.	X			Adjuntan informe donde informar el nombre cedula y perfil de las personas que laboran en la Entidad	
			Registros de capacitación sobre el Sistema de Gestión Ambiental.	Requisito para el segundo pago de cumplimiento y/o cada vez que ingrese nuevo personal.	X			Adjuntan informe donde se evidencia que el personal que labora en la entidad realiza el Curso inducción/actualización a los Sistema de Gestión (SST-AMBIENTAL) FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	
	CONSUMO EFICIENTE ENERGÉTICO (equipos de cómputo)	En el caso de que el contratista suministre e instale equipos de cómputo para la prestación del servicio y cumplimiento del objeto contractual en las instalaciones de la Entidad, deberán contar con requerimientos de eficiencia energética, estos requerimientos deben analizarse en encendido, hibernación y apagado. Por tal motivo, el equipo debe contar con sistemas de bajo consumo energético (p.e. Energy Star o su equivalente, u cualquier otra como Unión Europea, Ángel Azul, TCO 1999, TCO 2003 Cisne Nórdico, entre otros)	Identificar el logo de Energy Star dentro de la ficha técnica o certificado de conformidad de Energy Star, su equivalente o cualquier otra de las mencionadas. Registro fotográfico donde se pueda evidenciar que los equipo cuentan con etiquetas de consumo eficiente energético.	Requisito para el primer pago del cumplimiento.	X			Adjunta listado de los equipos con los que trabaja en la Entidad, los cuales cuentan con ficha técnica donde se evidencia que cuentan con Energy star	

Nota: Los supervisores de los contratos deberán realizar el cargue en el Sistema de Trámites de la documentación revisada y aprobada por el Sistema de Gestión Ambiental junto con la ficha de verificación, la cual acredita el cumplimiento de los criterios ambientales.

ELABORÓ:	**Mery E. Valentierra G.– Contratista apoyo Sistema de Gestión Ambiental**

Solución al Primer Contacto

International Teleservices Champion Award ATA 2008

GCC ISO 27001 EMPRESA CERTIFICADA

Bogotá D.C. Agosto 06 de 2024

Señores: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Oficina de Atención al ciudadano
Dra. Paola Andrea Mejia Hoyos
Carrera 13 # 27 – 00 piso 3

Referencia: Contrato 1058 de 2024
Asunto: Informes Mayo 01 al 31 de 2024

Respetada Doctora,

Por medio del presente remitimos los informes que hacen parte del requerimiento para la radicación de la factura, correspondientes a la gestión realizada durante el periodo del 1 al 31 de Mayo de 2024, el cual contiene los siguientes archivos:

- Factura 1012731
- Certificación de pago Aportes seguridad social.
- Certificado de perfiles.
- Informe de Calidad
- Informe de gestión del proveedor BPO.
- Informe de ejecución financiera y presupuestal Mayo de 2024.
- Los soportes de personal y de consumos fueron enviados a la Entidad previamente.

Medios Electrónicos

Agradecemos la atención prestada a este comunicado y quedamos atentos a cualquier duda o inquietud que pueda surgir, confirmamos el compromiso adquirido para el cumplimiento de los procesos.

Cordialmente,



Outsourcing S.A.S. BIC
Javier E Sánchez Martínez
Gerente de Cuenta campaña SIC
jesanchezm@outsourcing.com.co

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC
N.I.T. 800.211.401-8
IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION
GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 012220 del 26 de diciembre de 2022
Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764042858477 - 16/01/2023 - vigencia 18 meses - Rango:OSFE-1010949 a OSFE-1014000
Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del 05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos

PBX + (57) 1 6000222

Cliente SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMER
N.I.T 800176089-2
Contacto Paola Andrea Mejia Hoyos
Dirección Carrera 13 # 27 - 00
Tel. 5870000
Ciudad Bogotá D.C.
Fecha y Hora de generación: 04/07/2024 2:58 p.m.

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1012731

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 04/07/2024
Fecha de Vencimiento 04/08/2024

CUFE: fbe5019739cb1c605085926ae4e132366f0d6a13fbf63177db70827ef5430717258765d108415291a5019f2a30696e73

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1.1 - Gerente de Cuenta - 1 Und	31/05/2024	1,00	COP 7.826.153,78	COP 7.826.153,78
1.2 - Coordinador/Jefe de Operaciones - 2 Und	31/05/2024	2,00	COP 12.396.842,02	COP 24.793.684,04
1.3 - Supervisor Servicios BPO - 5 Und	31/05/2024	5,00	COP 7.065.779,83	COP 35.328.899,15
1.4 - Líder de calidad - 5 Und	31/05/2024	5,00	COP 6.577.870,59	COP 32.889.352,95
1.5 - Agente Minero de Datos - 1 Und	31/05/2024	1,00	COP 9.053.804,20	COP 9.053.804,20
1.6 - Formador - 3 Und	31/05/2024	3,00	COP 5.957.102,52	COP 17.871.307,56
1.7 - Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá - 5 Und	31/05/2024	5,00	COP 6.245.607,56	COP 31.228.037,80
1.8 - Agentes Profesionales en carreras administrativas - 78 Und	31/05/2024	78,00	COP 6.308.410,08	COP 492.055.986,24
1.9 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) -	31/05/2024	1,00	COP 6.990.677,31	COP 6.990.677,31
1.10 - Agentes Técnicos en carreras administrativas - 40 Und	31/05/2024	39,57	COP 4.693.458,82	COP 185.720.165,51
1.11 - Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas - 3 Und	31/05/2024	3,00	COP 4.630.600,00	COP 13.891.800,00
2.1 - Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps - 2 Und	31/05/2024	2,00	COP 1.701.842,86	COP 3.403.685,72
2.2 - Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de V	31/05/2024	20,00	COP 285.274,79	COP 5.705.495,80
2.3 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador - 40000 Und	31/05/2024	38.437,00	COP 5,04	COP 193.722,48
2.4 - Minutos de conexión outbound/Inbound - 40000 Und	31/05/2024	26.030,00	COP 21,01	COP 546.890,30
2.5 - Minuto Virtual Hold - 300 Und	31/05/2024	64,00	COP 45,38	COP 2.904,32
2.6 - Web Callback - 5 Und	31/05/2024	5,00	COP 1.691.696,64	COP 8.458.483,20
2.7 - Mailing - 11000 Und	31/05/2024	10.610,00	COP 4,20	COP 44.562,00
2.8 - Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos -	31/05/2024	2.139,00	COP 4,20	COP 8.983,80
2.9 - Chatbot - 18000 Und	31/05/2024	15.288,00	COP 590,76	COP 9.031.538,88

#$35-03-00;C1058-2024;pmejia@sic.gov.co#$

Importe en Letras

SON: Mil Cincuenta Y Tres Millones Doscientos Cuatro Mil Novecientos Pesos Con Setenta Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	**SUBTOTAL**	COP 885.046.135,04
Tipo de Cuenta	Ahorros	**IVA**	COP 168.158.765,66
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	**TOTAL**	**COP 1.053.204.900,70**
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA
Javier Eduardo Sanchez

PROYECTO
6105 SIC

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTÍCULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Nariño y Asociados
Auditores Consultores
Una compañía de verdad

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC NIT. 800.211.401-8

RF-00121-GA-0233

CERTIFICA QUE

De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, OUTSOURCING S.A.S BIC, ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo entre el 1 y 30 de Junio de 2024 por concepto de aportes a los sistemas de salud y entre el 1 al 31 de Mayo de 2024 a las demás entidades del Sistema de seguridad social (Pensiones y Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. Aportes a Caja de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA) de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002

La Información financiera, contable, laboral, tributaria, y extracontable es responsabilidad de la administración de la compañía.

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Mayo de 2024	**77626900**	**$2.970.890.500**	**05 Junio 2024**

La presente certificación se expide a los 05 días del mes de Junio de 2024, con destino a **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Atentamente,

HENRY NARIÑO ROCHA
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 34.793-T
Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A.

LA JEFE DE RELACIONES LABORALES DE
OUTSOURCING S.A.S. BIC
NIT 800.211.401-8

CERTIFICA

Que, durante el mes de mayo del año 2024, en la campaña **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)**, se cumplió con el personal contratado de conformidad a los requerimientos del perfil establecidos en el anexo técnico del contrato celebrado con la Superintendencia de Industria y Comercio, con una dedicación del 100% a la ejecución del proyecto.

La anterior certificación se expide por solicitud del interesado (a) con destino a QUIEN INTERESE, en la ciudad de **Bogotá** a los **seis (06) días del mes de junio de 2024.**

Para verificar y corroborar la certificación, lo podrá hacer a través del correo maya@outsourcing.com.co o al PBX 6000-222 ext. 2300.

Cordialmente



MARIA DEL PILAR AYA
JEFE DE RELACIONES LABORALES

Superintendencia de Industria y Comercio

Atención al Ciudadano – Outsourcing S.A.

Informe de Gestión Mensual de Calidad mayo 2024

CONTENIDO

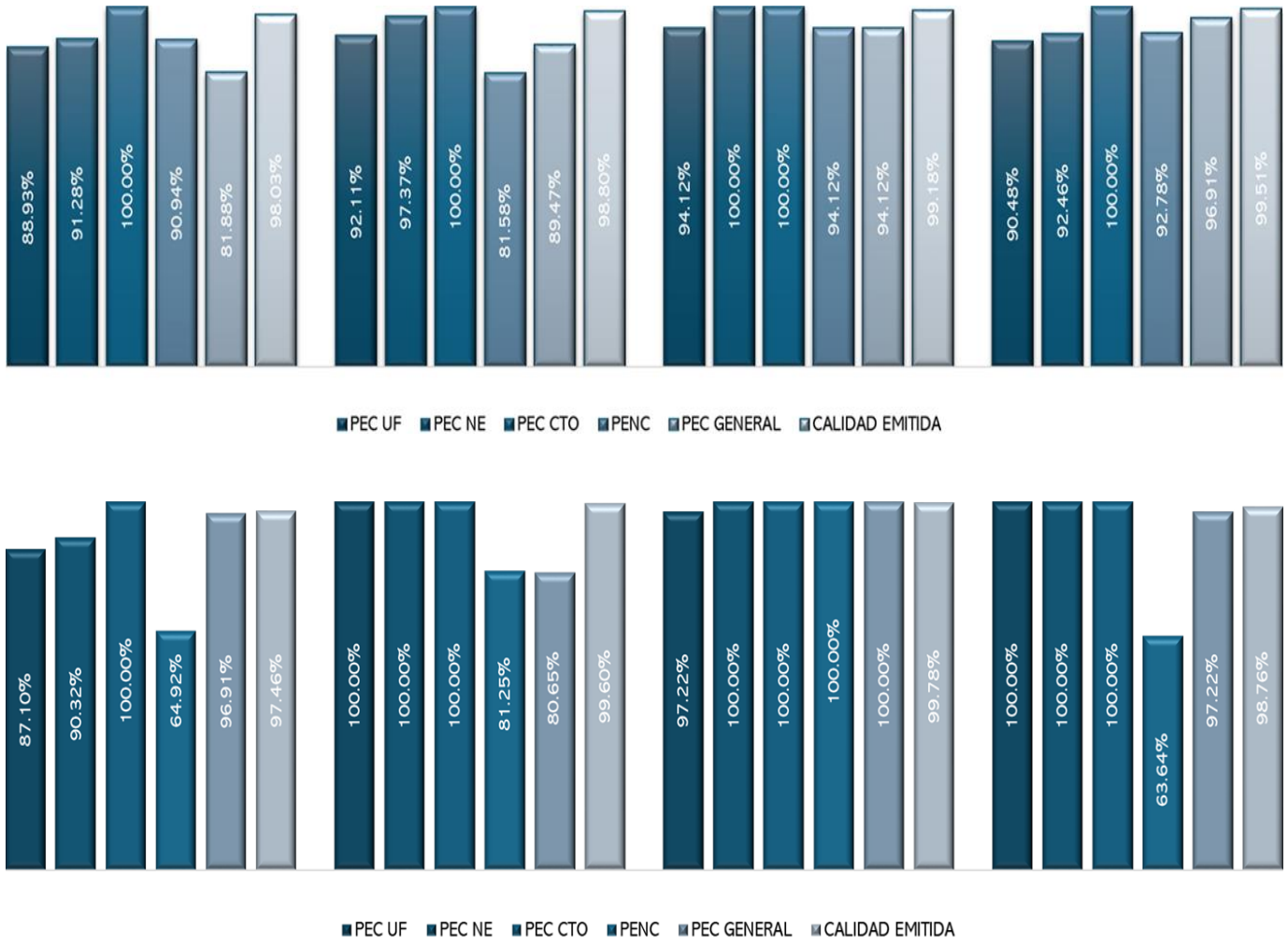
1. OBJETIVO 4
2. RESUMEN GENERAL 5
Graf. 1. Indicadores generales de calidad por segmento SIC 5
Graf. 2. Indicadores generales de calidad por coordinador SIC 5
2.1 CANAL TELEFÓNICO 6
2.1.1 Error No Crítico 7
Graf. 3. Indicadores de ENC proceso Línea de atención 7
2.1.2 Error Crítico 8
Graf. 4. Indicadores de EC Proceso Línea de atención 8
2.2 VIDEO LLAMADA 9
2.2.1 Error No Crítico 9
Graf. 5. Indicadores de ENC proceso Videollamada 9
2.3 CHAT 10
2.3.1 Error No Crítico 10
Graf. 6. Indicadores de ENC proceso chat 10
2.3.2 Error Crítico 11
Graf. 7. Indicadores de EC proceso chat 11
2.4 REDES SOCIALES – RRSS 11
2.4.1 Error Crítico 12
Graf. 8. Indicadores de EC proceso chat 12
2.5 BACK OFFICE 12
2.5.1 Error No crítico 13
Graf. 9. Indicadores de ENC proceso BackOffice 13
2.5.2 Error Crítico 14
Graf. 10. Indicadores de EC proceso BackOffice 14
2.6 SIC PRESENCIAL 15
2.7 SIC FACILITA 15
2.7.1 Error no Crítico 16
2.7.2 Error Crítico 17
Graf. 12. Indicadores de EC proceso SIC Facilita 17
2.8 SIC CHATBOT 17
2.8.1 Error no Crítico 18
Graf. 13 indicadores de ENC proceso Chatbot 18

2.8.2 Error Crítico 19
Graf. 14 indicadores de EC proceso Chatbot 19
3. RESULTADOS ENCUESTAS.....¡Error! Marcador no definido.
4. EVIDENCIAS DEL PROCESO DE MONITOREO 45
4.1 Auditoria canal Telefónico.....45
4.2 Auditoria canal Video llamada.....47
4.3 Auditoria canal Chat.....50
4.4 Auditoria canal RRSS.....53
4.5 Auditoria canal SIC Facilita 57
Auditoria canal Back Office.....63
4.7 Auditoria canal Presencial.....67
4.8 Auditoria canal Chatbot 70
5. INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS.....73
6. PROCESO DE CALIBRACIÓN.....82
7. ACCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE CALIDAD.....82
8. ACCIONES PARA REALIZAR EN JUNIO DE 2024 85
9. PROCESO DE MUESTREO 86

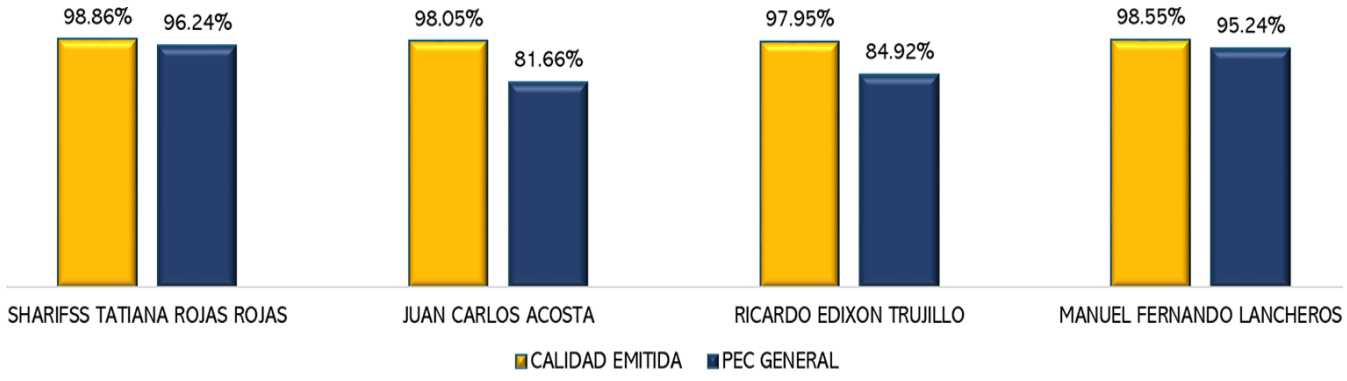
1. OBJETIVO

Dar a conocer los resultados obtenidos durante el mes de mayo del año 2024, conforme a la gestión realizada por parte del área de calidad, teniendo como insumo el procedimiento de monitoreo llevado a cabo por el área, soportado en los hallazgos identificados en las diferentes auditorías y actividades realizadas a los canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. RESUMEN GENERAL



Graf. 1. Indicadores generales de calidad por segmento SIC



Graf. 2. Indicadores generales de calidad por coordinador SIC

En el mes de mayo se analizaron ochocientas una (801) transacciones de los canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional. Los monitoreos se realizaron a los canales, telefónico y virtuales, como son: chat, chatbot, redes sociales y video llamada; además, se llevaron a cabo visitas a la sede principal de la Entidad, con el fin de evaluar la atención, presentación y servicio brindado por los asesores del canal presencial; de igual manera, se evaluó la gestión realizada por los back office y los mediadores del canal de SIC Facilita.

Con el proceso realizado se buscó verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para los diferentes segmentos de atención con que tiene la Superintendencia, lo que a la vez permitió evaluar la calidad de la gestión realizada, de manera individual y de forma grupal por cada área; identificando situaciones que requerían intervención y con ello implementar planes de mejora acordes a los hallazgos, de esta manera incrementar los porcentajes de los indicadores evaluados tanto de resultado como de satisfacción.

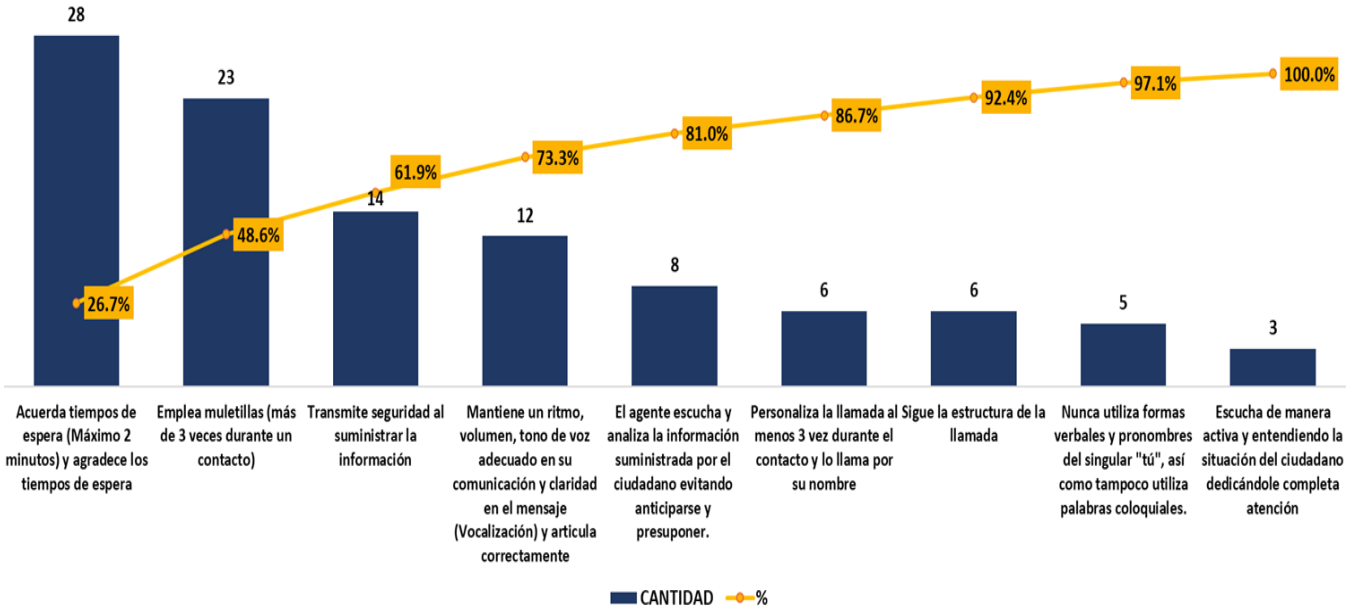
El procedimiento de auditoria se llevó a cabo con el fin de verificar de cumplimiento de la normativa y los procedimientos internos dentro de sus rutinas diarias, y se enfocó en brindar una buena experiencia y atención de calidad a los ciudadanos, generando en ellos, confiabilidad en los trámites que realizan ante la entidad, haciéndolos sentir apoyados en sus procesos, aclarando dudas, brindando solución a sus inconvenientes, permitiendo que se tenga una experiencia admirable con la comunicación que realizan con la entidad.

2.1 CANAL TELEFÓNICO

En el mes de mayo se analizaron en este canal doscientos cuarenta y ocho (248) interacciones, con ello se buscó asegurar que los asesores cumplieran con los estándares de calidad de servicio en todos los sentidos; además, de medir la eficiencia en el proceso realizado.

Las gestiones realizadas incluyeron, aparte de las transacciones del canal telefónico, los servicios de virtual hold, web call back, diálogo social, orientador jurídico, outbound SIC Facilita, outbound general y devolución de llamadas. El proceso de auditoría se realizó evaluando los parámetros establecidos para todo tipo de atención telefónica, tanto inbound como outbound.

2.1.1 Error No Crítico



Graf. 3. Indicadores de ENC proceso Línea de atención

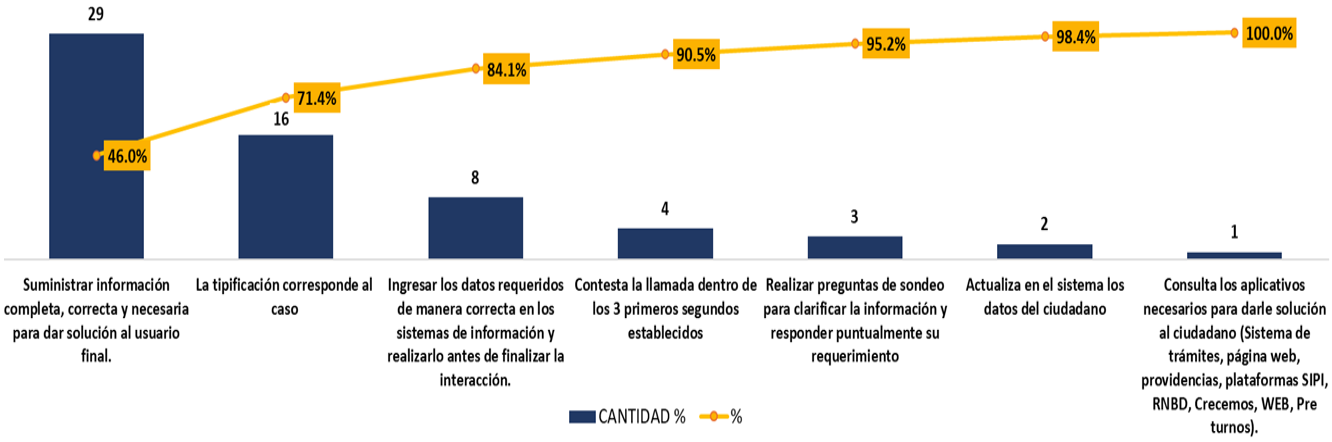
En el mes de mayo, de acuerdo con el proceso de auditoría, se identificaron ciento cinco (105) oportunidades de mejora de error no crítico. Pese a que, los hallazgos no afectaron de forma grave la resolución dada al ciudadano, si la hace una interacción imperfecta, debido a que no cumple con los estándares de calidad establecidos.

En el mes en estudio, se evidencia que, en el veintiocho (28) interacciones, no se le informó el tiempo de espera al ciudadano o no se agradeció al momento de retomarlo. Por lo anterior se afectó el ítem: "*Acuerda tiempos de espera (Máximo 2 minutos) y agradece los tiempos de espera*".

En veintitrés (23) oportunidades se afectó el ítem: "*Emplea muletillas (más de 3 veces durante un contacto)*", debido a que los asesores utilizaron de forma reiterada, frases o palabras como: ok, este, por lo cual, bueno, entre otros.

En los anteriores ítems se concentró el 48,6% del total de oportunidades de mejora no críticas.

2.1.2 Error Crítico



Graf. 4. Indicadores de EC Proceso Línea de atención

En el mes de mayo se presentaron sesenta y tres (63) afectaciones de error crítico, especialmente por temas como, el suministro de información y orientación sobre los trámites, y el registro en los sistemas de gestión.

Con respecto a este indicador, los hallazgos encontrados, en los casos como: *"Suministrar información, contestar la llamada dentro del término", "realizar preguntas de sondeo y consultar los aplicativos"*, si afectaron la solución dada a los ciudadanos, y son errores de críticos de usuario final.

En cuanto a los ítems más afectados, tenemos: "*Suministrar información completa necesaria para dar solución al usuario final*", fue el que más impactó el indicador de error crítico, con una participación del 46% y veintinueve (29) afectaciones. Se evidenciaron situaciones dentro de las cuales no se brindó información exacta y correcta para la solución requerida por parte del ciudadano, en temas como: información sobre el procedimiento a seguir para presentar una demanda, trámites asociados a propiedad industrial, información sobre el proceso a seguir para radicar reclamos por medio de la plataforma de SIC Facilita y los proveedores inscritos, términos a tener en cuenta en para agotar la vía administrativa, actualización de enlaces e información sobre el RNBD, entre otros.

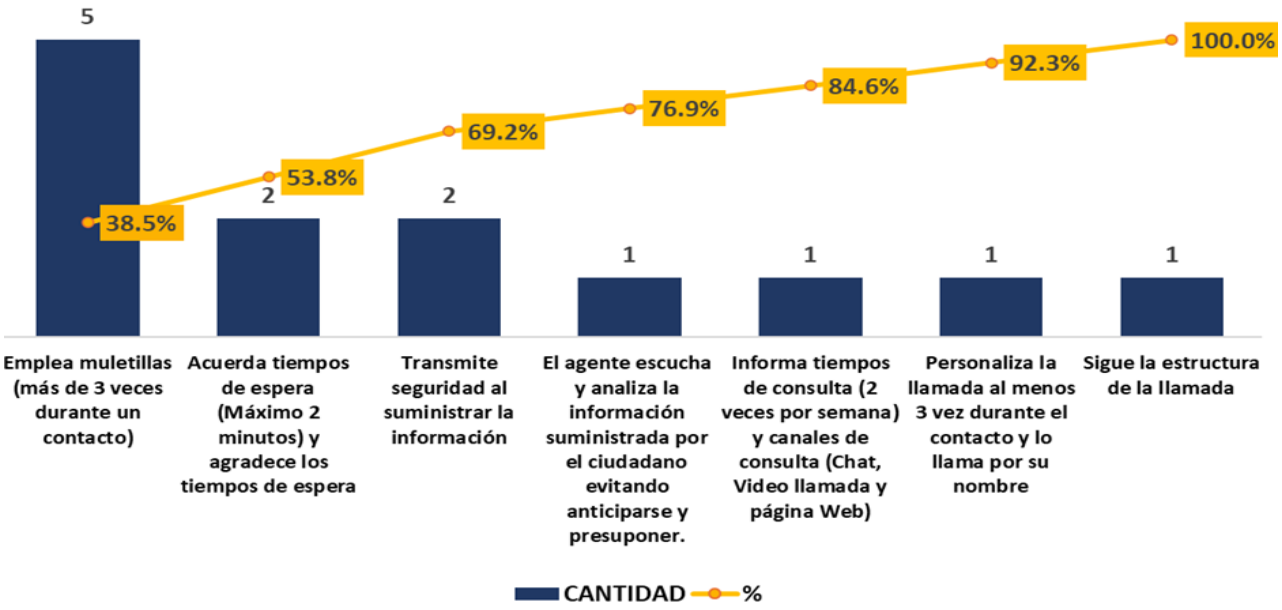
En cuanto al registro de la información en los sistemas, la afectación más relevante fue: "*La tipificación corresponde al caso*", debido a que, en dieciséis (16) transacciones, la información que se registró en el sistema (OCM) no tenía relación o parcialmente la

tenía, con respecto al motivo de la comunicación del ciudadano o la orientación brindada.

2.2 VIDEO LLAMADA

En mayo, por parte del área de calidad, se revisaron treinta y tres (33) interacciones, con el fin de revisar que los protocolos de servicio, atención y orientación se estuvieran cumpliendo, e implementar las mejoras a que hubiera lugar. En este canal, aparte de lo mencionado anteriormente, también, se audita la postura, presentación y el tono de voz de los asesores.

2.2.1 Error No Crítico



Graf. 5. Indicadores de ENC proceso Videollamada

En mayo, de acuerdo con el proceso de auditoría realizado por parte del área de calidad, se identificaron trece (13) oportunidades de mejora, de errores no críticos. Cabe resaltar que las afectaciones que se generaron no afectaron la solución dada a los ciudadanos, debido a que, tienen que ver con la forma en que los asesores brindaron la orientación, el tiempo que se tomaron, la seguridad con que transmitieron la asesoría y los protocolos de comunicación.

En relación con lo anterior, el ítem que más se afectó fue: "*Emplea muletillas (más de 3 veces durante un contacto)",* debido a que, en cinco (5) llamadas, los asesores hicieron uso de forma reitera de palabras como: ok, bien, como tal, entre otros.

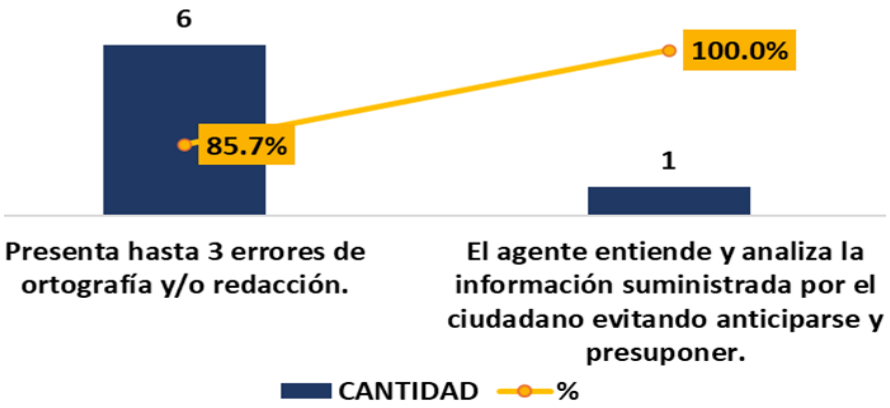
Por otra parte, en dos ocasiones el asesor dejó en espera o los ciudadanos por más de dos minutos, lo que generó la afectación del ítem: *"Acuerda tiempos de espera (Máximo 2 minutos) y agradece los tiempos de espera".*

Durante el mes de mayo, en cuanto a afectaciones de errores críticos, no se evidenciaron. Lo anterior indica que, la atención y servicio prestados por los embajadores de marca, estuvo acorde a los lineamientos y políticas establecidas para el canal.

2.3 CHAT

Con el objetivo de verificar la atención, servicio y orientación brindada por los asesores del canal, en el mes de mayo se revisaron treinta y ocho (38) chats, lo que permitió evaluar si, el proceso adelantado por los asesores se estaba realizando de forma correcta y con el fin de identificar oportunidades de mejora e implementar los correctivos necesarios.

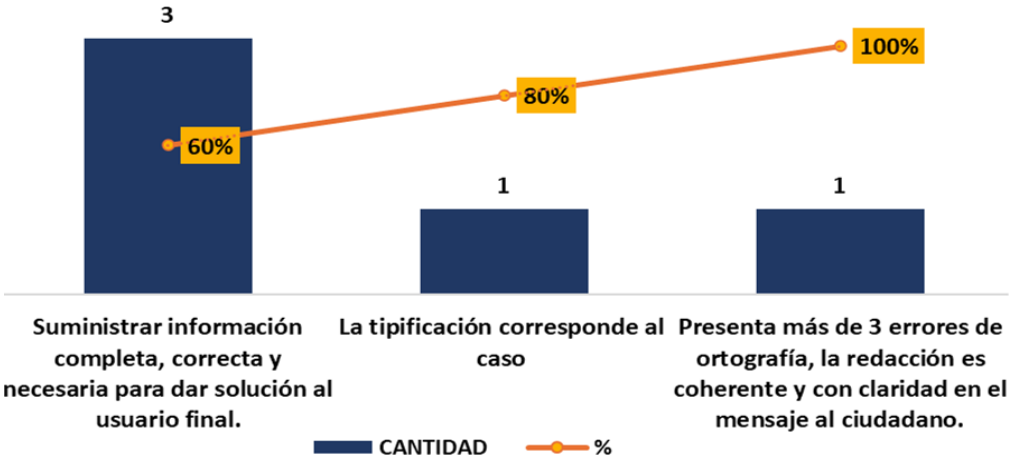
2.3.1 Error No Crítico



Graf. 6. Indicadores de ENC proceso chat

Con relación a las oportunidades de mejora en errores no críticas, en el mes de mayo, se identificaron siete (7) hallazgos, que, en un 87,7% correspondió a errores de ortografía, en temas como, el uso de las tildes y algunas palabras que quedaron mal redactadas, situación que, en últimas, no perjudicó la resolución dada al ciudadano; sin embargo, si afectó la legibilidad y comprensión del mensaje. Como los errores hallados no fueron superiores a dos, se afectó el ítem*: "Presenta hasta 3 errores de ortografía y/o redacción".*

2.3.2 Error Crítico



Graf. 7. Indicadores de EC proceso chat

En este periodo se afectaron cinco (5) transacciones con error crítico, tres de ellos afectaron la respuesta que se le dio a la inquietud del consumidor, por lo que afectaron el indicador de ECUF (error crítico de usuario final), las restantes tuvieron que ver con el registro de la información, la ortografía y redacción de los mensajes.

En tres ocasiones se afectó el ítem: "*Suministrar información completa, correcta y necesaria para dar solución al usuario final*", porque la orientación que se brindó no fue la adecuada, con respecto a la inquietud y necesidad del ciudadano.

2.4 REDES SOCIALES – RRSS

En mayo, conforme al proceso de auditoría, se revisaron treinta y seis (36) respuestas realizadas por medio de las diferentes redes sociales; estas fueron generadas por medio de X, Facebook e Instagram. Las atenciones correspondieron a solicitudes de información hechas por los usuarios que hicieron uso de estas, como principal medio de contacto.

Las auditorias están distribuidas de la siguiente manera, de acuerdo con el canal por el cual ingresaron:

Facebook: 20
X:10
Instagram: 6

Realizado el proceso de auditoría al canal de redes sociales, en el mes de mayo no se identificaron oportunidades de mejora de error no crítico, no se generaron este tipo de situaciones, lo que demostró que, los asesores realizaron una gestión acorde a los lineamientos indicados.

2.4.1 Error Crítico



Graf. 8. Indicadores de EC proceso chat

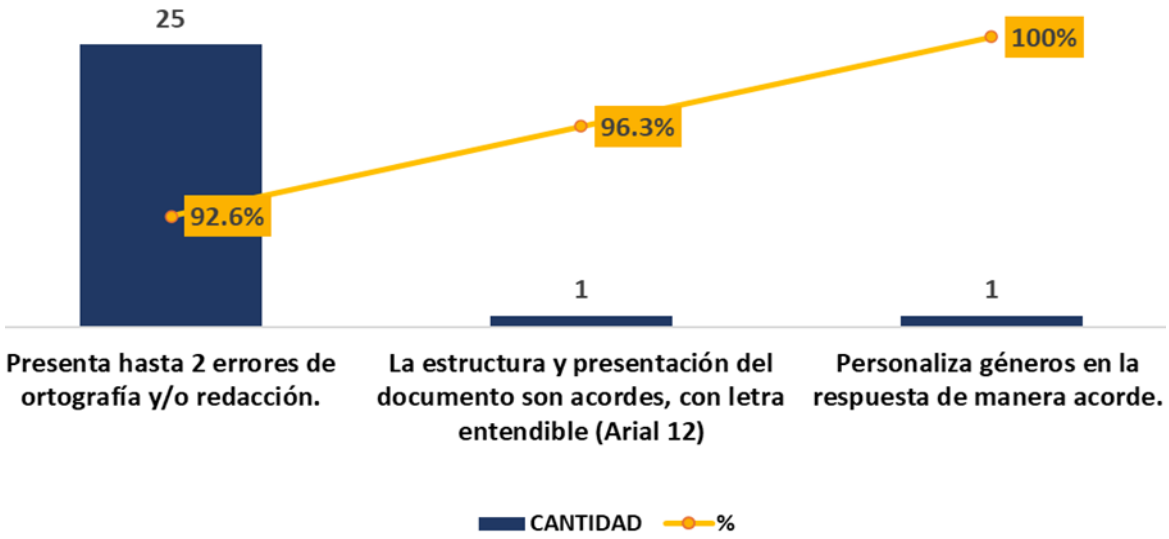
En mayo se realizó una afectación a una respuesta dada por medio de la red social “Instagram”, debido a que no se le indicó, de forma completa al ciudadano, el trámite a seguir para presentar una demanda ante la Entidad.

Por lo anterior se afectó el ítem: “*Suministrar información completa, correcta y necesaria para dar solución al usuario final*”.

2.5 BACK OFFICE

Para el mes de mayo se revisaron doscientas noventa y ocho (298) respuestas generadas por los asesores de este canal. Con las auditorías realizadas se buscó evaluar el proceso adelantado en este segmento e identificar oportunidades de mejora, con respecto a los lineamientos establecidos; además, se evaluó el tiempo de respuesta, la calidad de la información brindada, los tiempos en que se realizaron los traslados externos e internos con sus respectivos adjuntos; asimismo, comprobar que el registro de la información en los sistemas se hubiera realizado de forma correcta.

2.5.1 Error No crítico



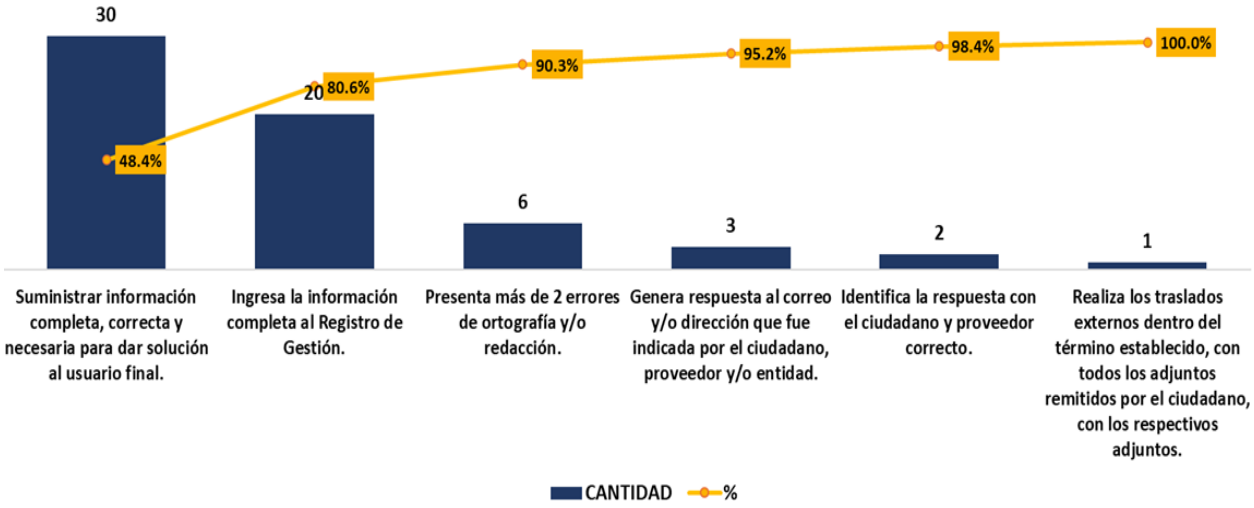
Graf. 9. Indicadores de ENC proceso BackOffice

Con veintisiete (27) hallazgos de error no críticos, cerró el canal. Las oportunidades de mejora en habilidades blandas se dieron en temas como ortografía y redacción, y presentación de la respuesta. Aunque las falencias identificadas no afectaron la solución dada al ciudadano, sí afectan la imagen de la Entidad y en algunos casos la comprensión del mensaje.

En veinticinco (25) transacciones se identificaron oportunidades de mejora en la redacción y en ortografía, especialmente por situaciones como, la falta de tildes, palabras incompletas, ausencia de signos de puntuación y párrafos no fáciles de entender. Por lo anterior, y teniendo en cuenta que, en las respuestas analizadas, no se identificaron más de dos errores, se afectó el ítem: "*Presenta hasta 2 errores de ortografía y/o redacción".*

En el anterior hallazgo se concentró el 92,6% del total afectaciones de error no crítico del mes de mayo.

2.5.2 Error Crítico



Graf. 10. Indicadores de EC proceso BackOffice

En mayo, en este segmento y conforme al proceso de auditoría, se encontraron sesenta y dos (62) oportunidades de mejora en errores críticos, los cuales se dividieron en: treinta y seis (36) de usuario final y veintiséis (26) de negocio.

Los primeros afectaron la solución que se le debía brindar a los ciudadanos, por la orientación dada, porque no se envió al correo o dirección que había solicitado el usuario, porque no se identificó de forma correcta al proveedor con el cual se presentaba el inconveniente y debido a que, en un traslado que se realizó no se adjuntaron todos los documentos que había aportado el consumidor.

La afectación que más se dio fue: *"Suministrar información completa necesaria para dar solución al usuario final*", con treinta (30) afectaciones. Los hallazgos se generaron porque parte de la información no fue la correcta, porque algunos enlaces estaban desactualizados, en otras, debido a que, en la plantilla, se fue información que no tenía relación con la inquietud del ciudadano.

Luego tenemos el ítem: "*Ingresa la información completa al Registro de Gestión*", con una participación del 32.3% dentro del indicador general. Los hallazgos se dieron porque parte de la información que se registró en el sistema (OCM), no coincidía con los datos aportados por los consumidores.

Ya en tercer lugar se ubicó el ítem: "*Presenta más de 2 errores de ortografía y/o redacción*". Teniendo en cuenta que, en seis (6) transacciones, se identificaron tres o más errores. El hallazgo se dio específicamente por la falta de tildes y en temas de redacción, porque algunos párrafos no fueron claros.

2.6 SIC PRESENCIAL

En el proceso de monitoreo realizado en el mes de mayo al canal presencial, se auditó la atención prestada por los asesores en la sede principal de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá.

Se realizaron dieciséis (16) auditorías a las atenciones realizadas, con las que se evaluó, al lado del embajador, la atención brindada por estos.

De acuerdo con las visitas realizadas, se observó entre otros aspectos, la presentación personal, su postura, la entonación, la calidad en la atención, la orientación e información suministrada, así como, la solicitud de calificar la encuesta de atención y el ingreso de la información en los sistemas de registro.

Realizado el acompañamiento a las atenciones generadas por embajadores de marca de canal presencial, en el mes de mayo no se identificaron oportunidades de mejora, en ninguno de los indicadores (errores críticos – errores no críticos), esto deja ver que, la gestión realizada, estuvo dentro de los parámetros de calidad e información establecidos para el canal.

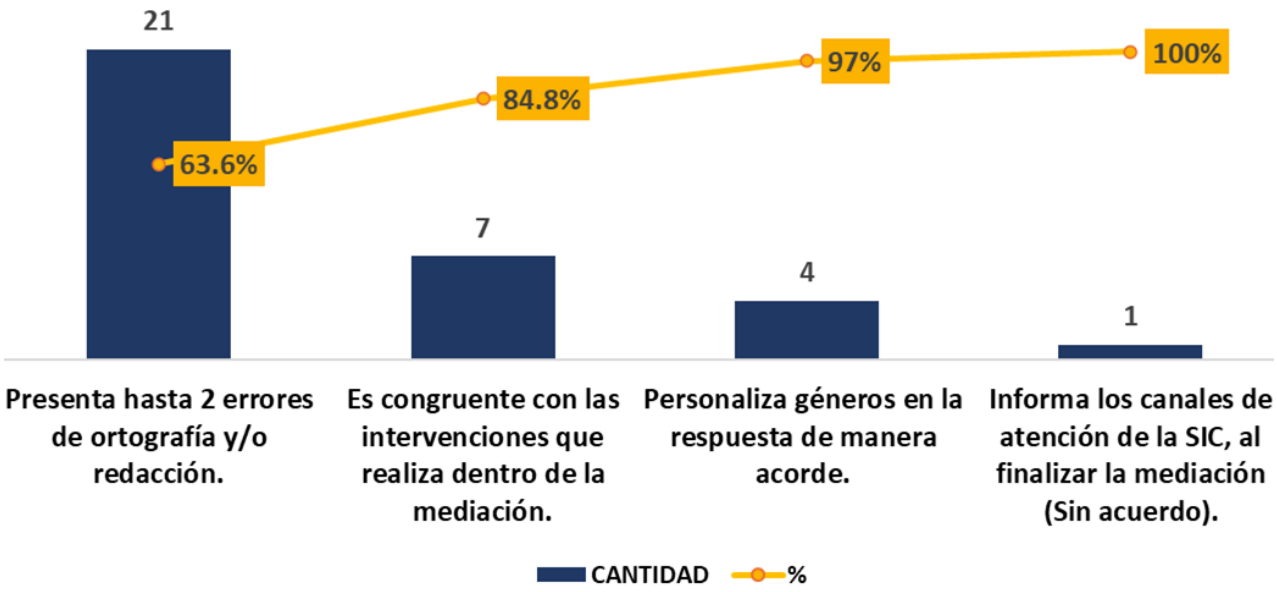
2.7 SIC FACILITA

Se realizaron ciento quince (115) muestras a las gestiones realizadas en el canal, con las que se buscó, monitorear la labor realizada por cada uno de los facilitadores, verificar el cumplimiento de lo estipulado en la matriz de calidad para este canal; asimismo, evaluar aspectos como imparcialidad del mediador, puntualidad, información suministrada, cierres oportunos, registro de información, actitud de servicio, cumplimiento de protocolos, entre otros.

Como resultado de lo anterior, la nota de calidad alcanzó el 99.78% y la precisión de error crítico general llegó al 97.22%.

Al igual que los demás canales, por parte del área de calidad, las muestras se realizaron de manera aleatoria, analizando la calidad de los procesos ejecutados y examinando las gestiones como: mediaciones con acuerdo y sin acuerdo, cierres previos, aceptación de pretensión, contrapropuestas, reprogramaciones, cierres por inasistencia, no gestionables y traslados; con el objetivo de identificar el cumplimiento de los parámetros establecidos para el segmento.

2.7.1 Error no Crítico



Graf. 11 indicadores de ENC proceso SIC Facilita

En el mes se identificaron treinta y tres (33) oportunidades de mejora en errores no críticos, que estuvieron relacionados con algunos errores de ortografía y redacción, intervenciones realizadas en la mediación que, aunque no afectaron el desarrollo del chat, no estuvieron acordes al desarrollo de este.

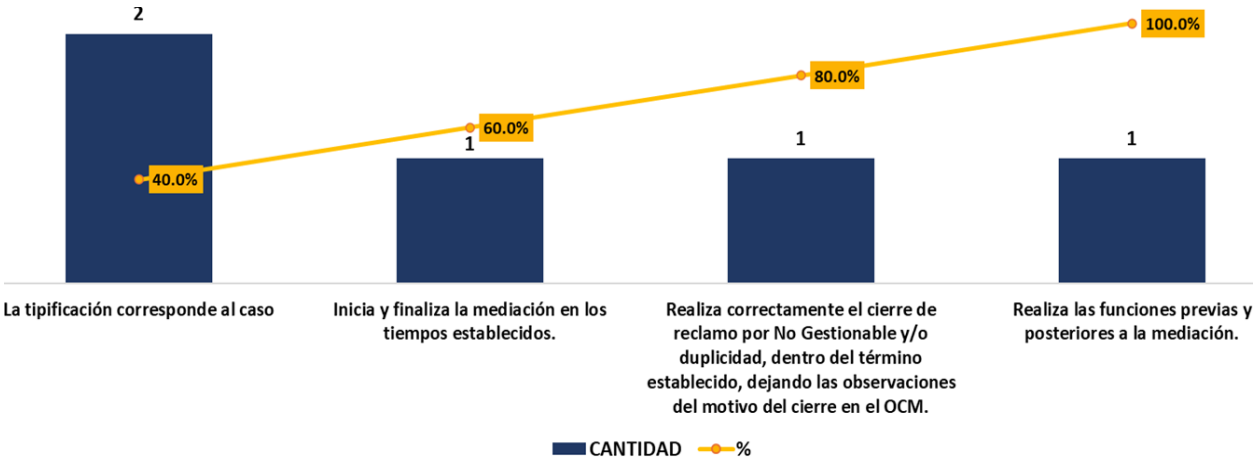
Con el 63.6% de participación y con veintiún (21) afectaciones, el ítem "*Presenta hasta 3 errores de ortografía y/o redacción*", fue el que más impactó el indicador. Se evidencia que se presentaron varios errores ortográficos y de redacción derivados de la gestión del mediador y que se reflejan en la falta de reglas ortográficas dentro del chat o en los documentos resultantes de la gestión del reclamo.

Por otra parte, en siete (7) mediaciones, las intervenciones que realizó el facilitador no estuvieron acordes con el desarrollo del chat, debido a que, se envió de forma reiterada

la misma información, o la información que se envió en el momento no tenía relación con las intervenciones realizadas.

En este canal, es muy importante que el mediador garantice que la información que se envíe sea clara, correcta y precisa, evitando cometer errores ortográficos y de redacción en la comunicación, como son: el uso incorrecto de la puntuación (puntos, comas, tildes, etc.), frases con espacios largos entre palabras o sin espacios, uso inadecuado de mayúsculas y minúsculas.

2.7.2 Error Crítico



Graf. 12. Indicadores de EC proceso SIC Facilita

En mayo en el canal de SIC Facilita se identificaron cinco (5) oportunidades de mejora de error crítico, las cuales estuvieron relacionadas con el registro de información en los sistemas, la autorización que se debe solicitar al coordinador cuando las mediaciones no se puedan terminar en el término establecido, los cierres que se deben realizar y las actividades que deben hacer tan pronto le son asignados los casos.

Debido a que en el sistema – OCM, no se registró de forma correcta la hora de inició y finalización del chat de mediación, en dos ocasiones se afectó el ítem: "*La tipificación corresponde al caso".*

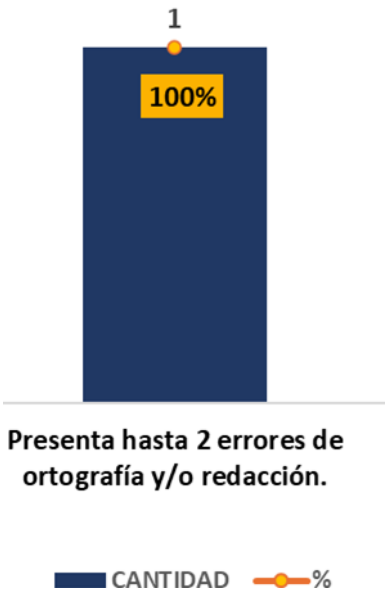
Es de resaltar que, comparado con la cantidad de monitoreos, las afectaciones solo representaron el 4,35%, lo que indica la estabilidad del segmento.

2.8 SIC CHATBOT

En el mes de mayo se revisaron diecisiete (17) respuestas cargadas a la plataforma, con ello se buscó verificar el correcto funcionamiento y la calidad de las respuestas emitidas por la herramienta, corroborando que estas se realizaran de manera oportuna y coherente, que generaran información de valor, confiable y actualizada, a la solicitud del ciudadano.

De acuerdo con el proceso de monitoreo, la nota de calidad cerró en el 99.18%, debido a que se identificaron dos oportunidades de mejora, una por cada indicador (crítico y no crítico)

2.8.1 Error no Crítico



Graf. 13 indicadores de ENC proceso Chatbot

En mayo se identificó una oportunidad de mejora en el tema de ortografía y redacción, debido a que, en una consulta que se realizó, parte de un texto le hacían falta algunas letras.

2.8.2 Error Crítico



Graf. 14 indicadores de EC proceso Chatbot

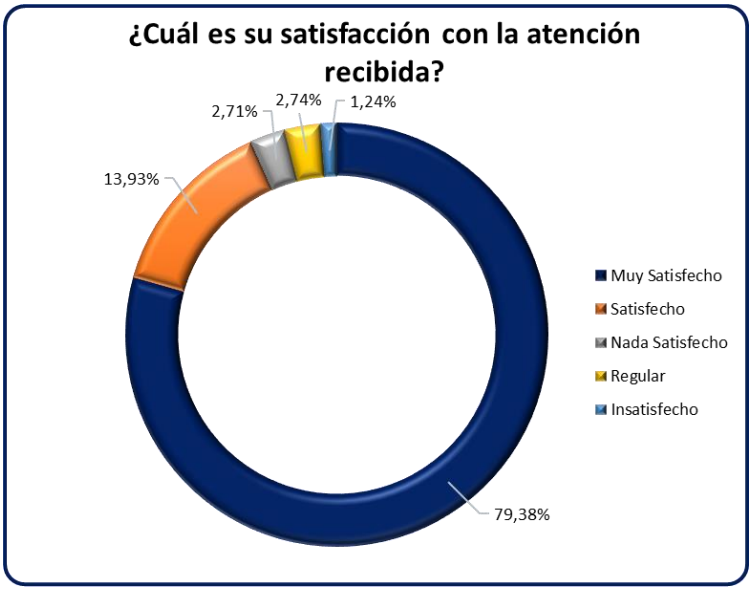
En cuanto a oportunidades de mejora sobre errores críticos, se identificó una, lo que conllevó que se afectara el ítem: *"Suministrar información completa necesaria para dar solución al usuario final"*, en razón a que, en una consulta que se realizó de metrología legal, el enlace estaba desactualizado y la resolución por la cual se consultó no era la correcta.

3. RESULTADOS ENCUESTAS

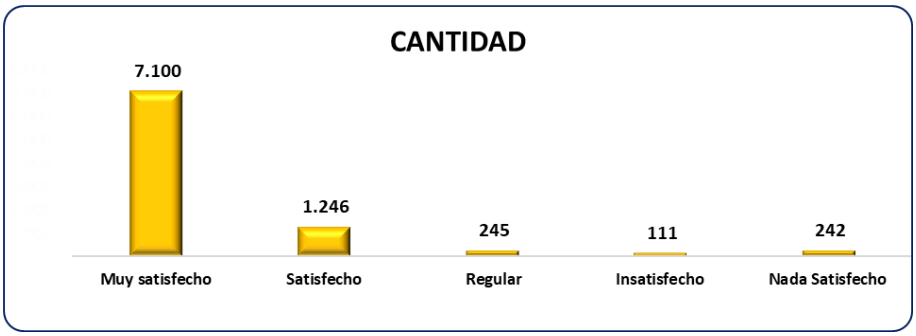
1) **Resultados encuesta canal telefónico.**

Primera pregunta:

A la pregunta: ¿Cuál es su satisfacción con la atención recibida? Si está muy satisfecho marque (5), satisfecho (4), regular (3), insatisfecho (2), Nada Satisfecho (1).

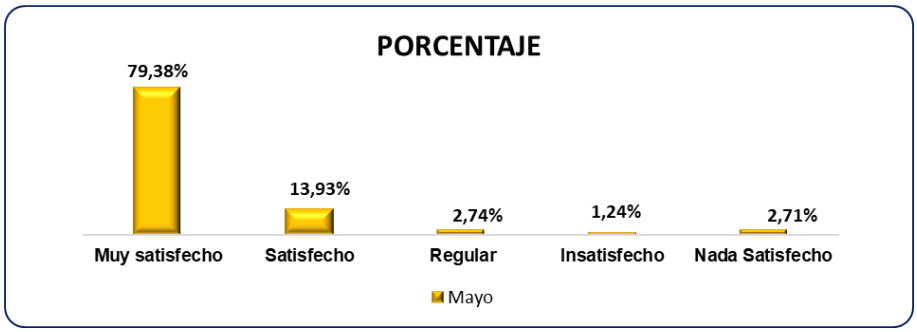


De las encuestas que respondieron los ciudadanos, el 79.38% generaron una calificación de “Muy satisfecho” sobre la atención recibida y el 13.93% como “satisfecho”, lo anterior, significa que el 93.31% de las encuestas son satisfactorias; por otro lado, de manera insatisfecha, se consolidó el 6.69% que se refiere a ciudadanos que entregaron calificación negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Mayo	7.100	1.246	245	111	242	8.944

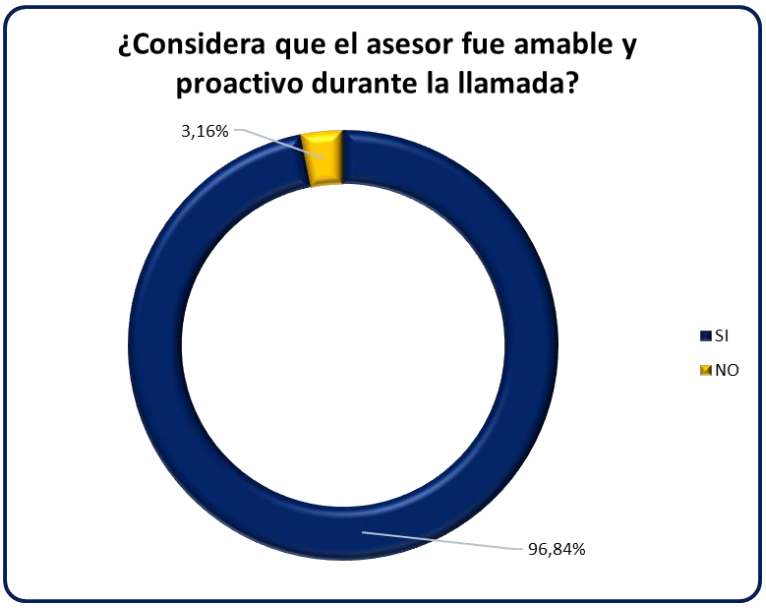
Para el mes analizado se recibieron en total 8.944 encuestas, la mayor proporción se observa en la valoración “Muy Satisfecho”.



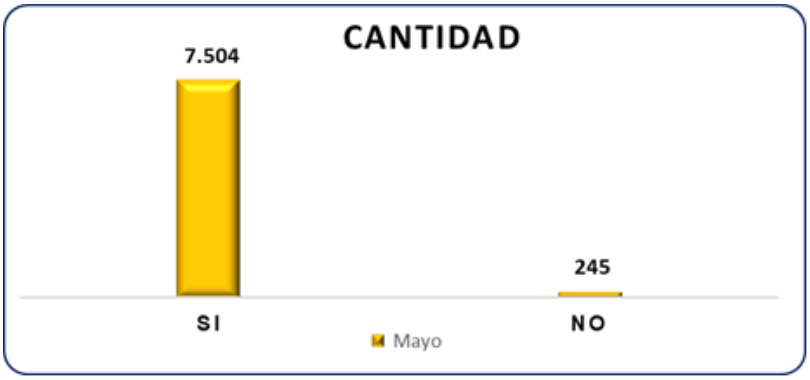
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Mayo	79,38%	13,93%	2,74%	1,24%	2,71%	100,00%

El nivel de satisfacción de mayo se ubicó en 93.91%.

Segunda pregunta:
A la pregunta: ¿Considera que el asesor fue amable y proactivo durante la llamada? Si lo fue marque (1) de lo contrario marque (2).

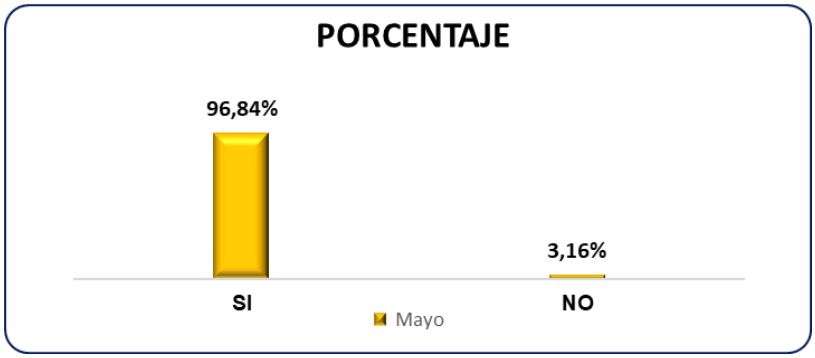


El 96.84% de los ciudadanos consideraron que los asesores fueron amables y proactivos durante la interacción que se les brindó, en tanto que, el 3.16% calificaron de manera desfavorable la atención.



MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	7.504	245	7.749

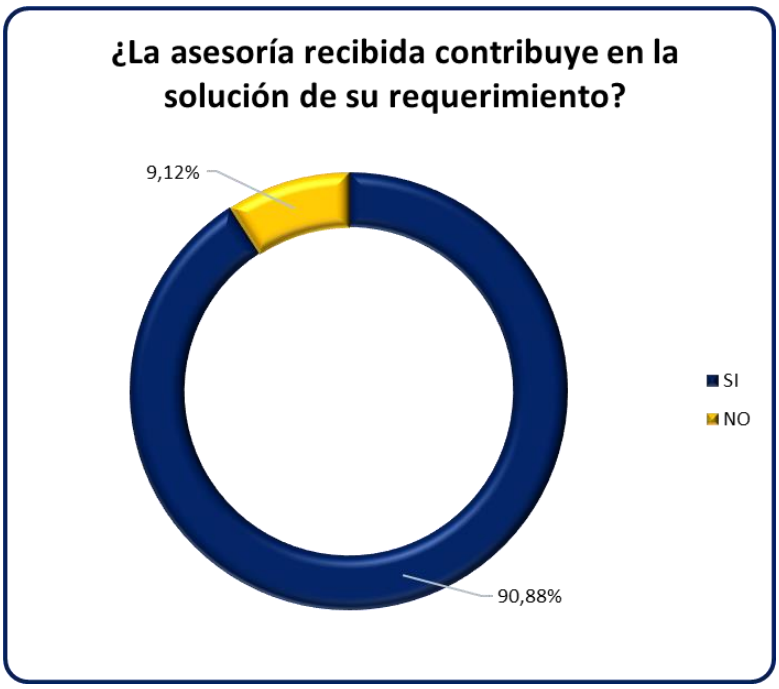
En la segunda pregunta, se observa en total que se obtuvieron 7.749 respuestas



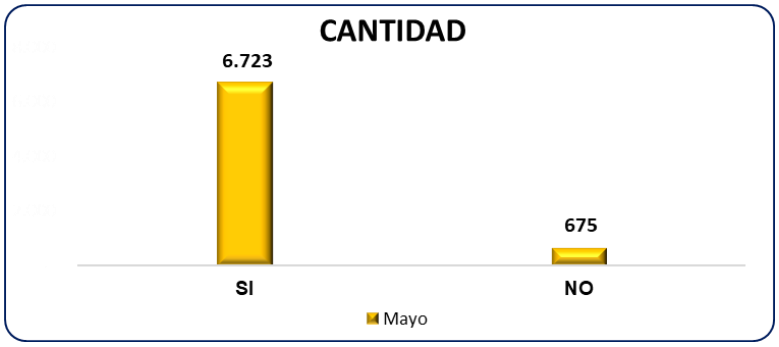
MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	96,84%	3,16%	100%

Se observa que el 96.84% de los ciudadanos que respondieron la encuesta, consideraron amables a los asesores del canal.

Tercera pregunta:
A la pregunta: ¿La asesoría recibida contribuye en la solución de su requerimiento? Si fue así marque (1), de lo contrario marque (2).

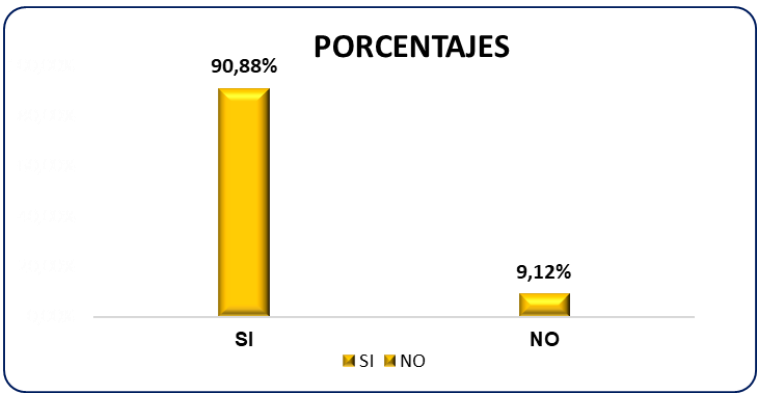


El 90.88% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría recibida en la interacción sí contribuyó en la solución de su requerimiento, mientras que el 9.12% indicó que, con la asesoría brindada no fue posible dar solución a su inquietud.



MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	6.723	675	7.398

Con relación a si la asesoría recibida contribuye en la solución, hay un total de 7.398 repuestas.



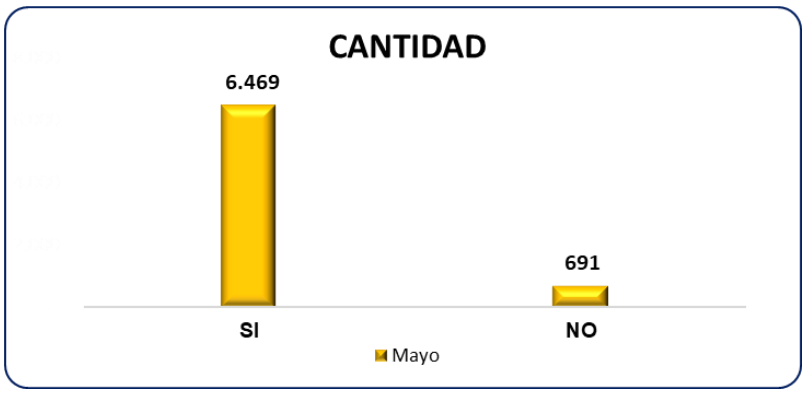
MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	90,88%	9,12%	100%

La respuesta positiva corresponde al 90.88% del total de respuestas obtenidas.

Cuarta pregunta:
A la pregunta: ¿El tiempo de espera para ser atendido por el asesor fue oportuno? Si fue oportuno marque (1) de lo contrario marque (2).

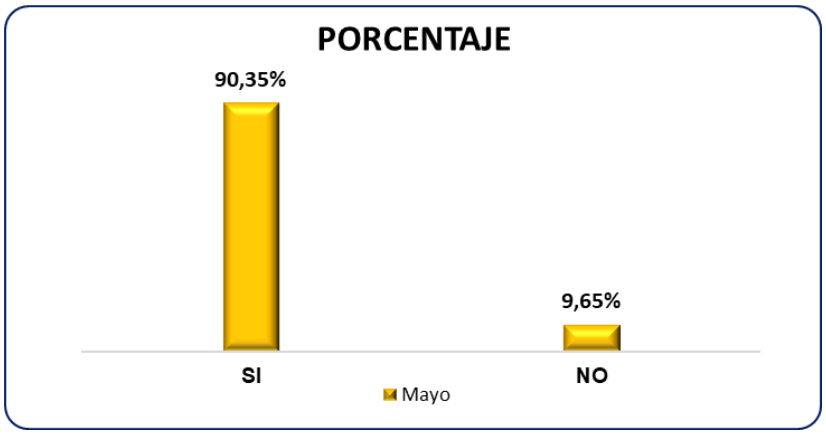


El 90.35% de los ciudadanos encuestados consideraron que, el tiempo de espera para ser atendido por un asesor fue oportuno, en tanto que, al 9.65% respondió que no fue oportuno.



MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	6.469	691	7.160

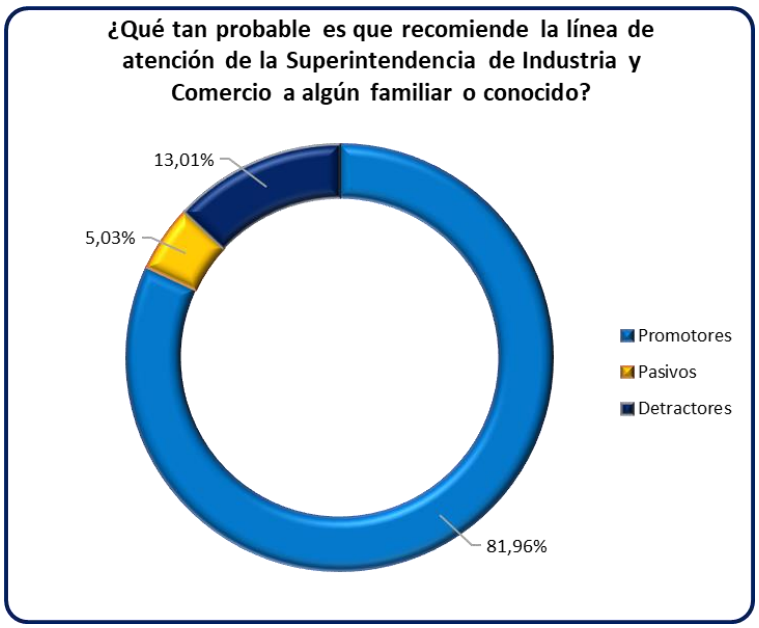
En esta pregunta se evidencia que la mayor cantidad corresponde a la respuesta positiva con un total de 6.469.



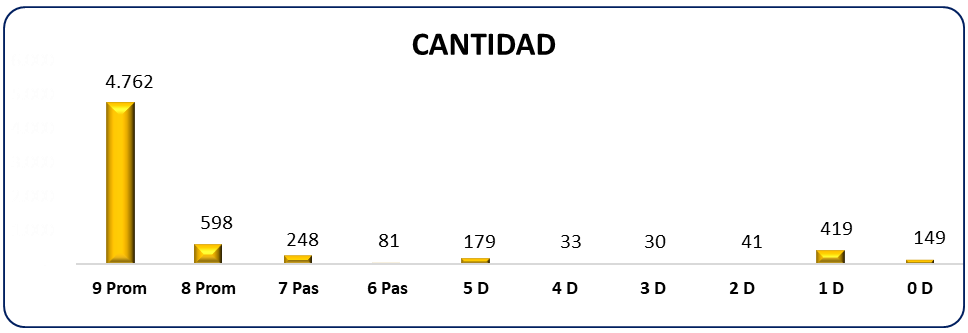
MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	90,35%	9,65%	100%

Se observa que el 90.35% de las respuestas obtenidas corresponden a la opción “SI”.

Quinta pregunta:
A la pregunta: En una escala de 0 a 9, donde 9 es “la recomendaría completamente” y 0 es “No la recomendaría”, ¿qué tan probable es que recomiende la línea de atención de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio a algún familiar o conocido?

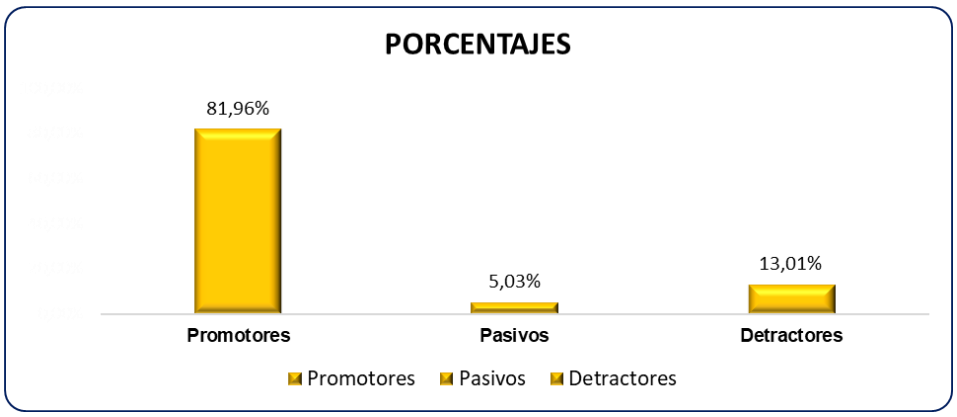


El 81.96% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 5.630 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 5.03% se consideran pasivos con 329 respuestas en las opciones 7 y 6; por último, el 13.01% de los ciudadanos se consideran detractores consolidando 851 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 2, 1 y 0.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Mayo	4.762	598	248	81	179	33	30	41	419	149	6.540

Se observa que la mayor cantidad corresponde a la respuesta 9 (Promotores) con un total de 4.762.

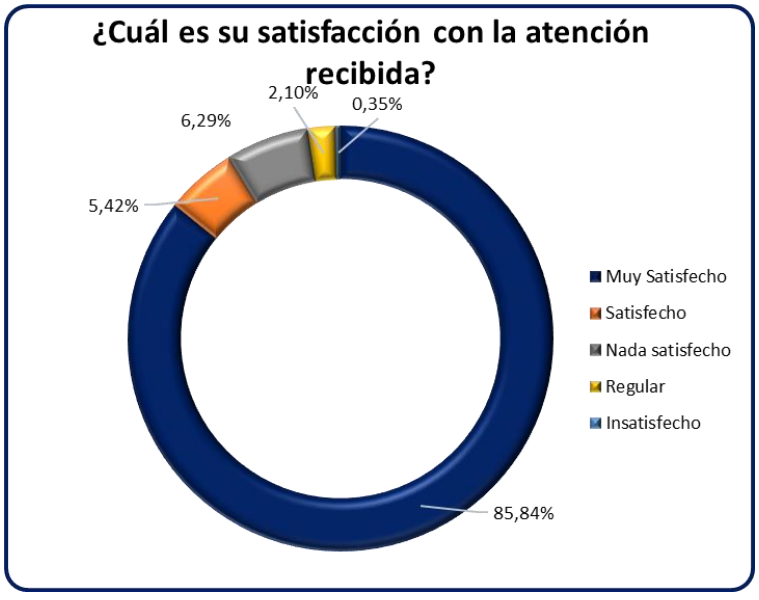


MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Mayo	81,96%	5,03%	13,01%	100%

De acuerdo con las cantidades analizadas, los promotores del canal constituyen el 81.96% de los encuestados.

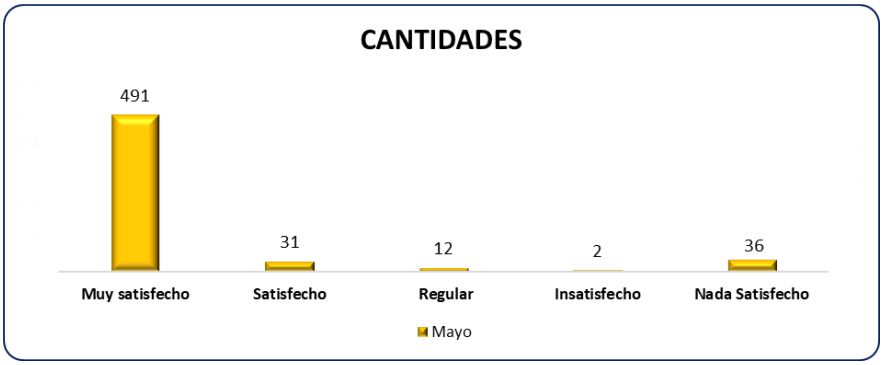
2) Resultados encuesta Videollamada.

Primera pregunta:
A la pregunta: ¿Cuál es su satisfacción con la atención recibida? (5) Excelente, (4) Bueno, (3) Regular, (2) malo, (1) muy malo



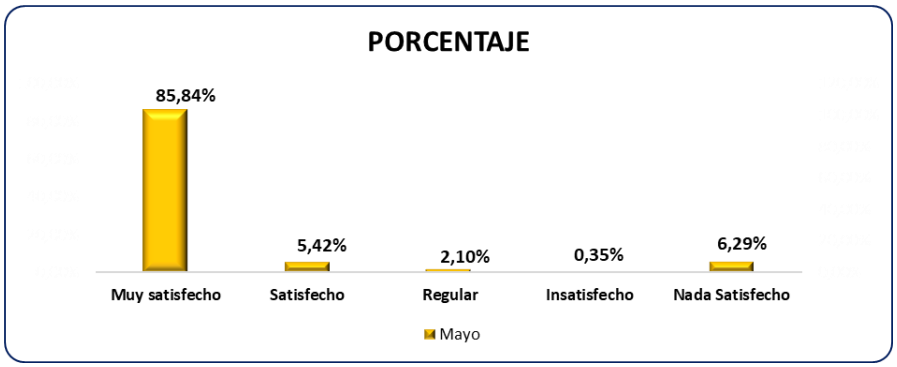
El 85.84% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en la vídeo llamada, seguido del 5.42% que

respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 91.26% de las encuestas; por otra parte, el 8.74% respondió de manera negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Mayo	491	31	12	2	36	572

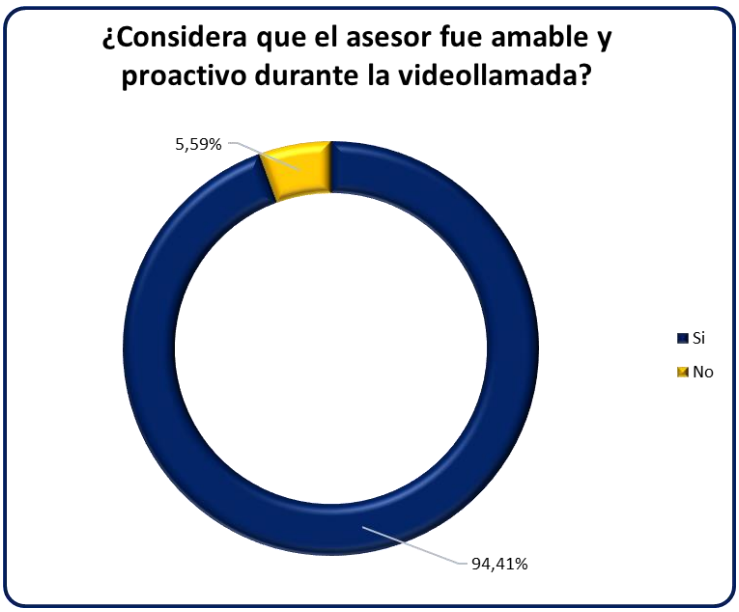
Para el mes se observa que la opción “Muy Satisfecho” es la que recibió la mayoría de respuestas.



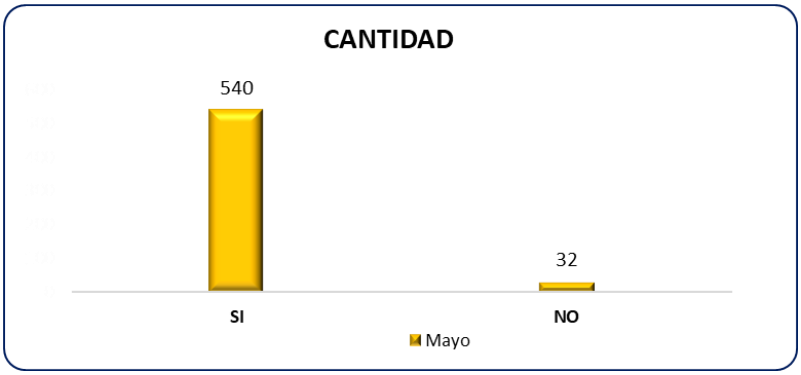
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Mayo	85,84%	5,42%	2,10%	0,35%	6,29%	100%

El nivel de satisfacción se ubica en 91.26% para el mes analizado.

Segunda pregunta:
A la pregunta: ¿Considera que el asesor fue amable y proactivo durante la videollamada? Si se solucionó marque 1, de lo contrario marque 2.

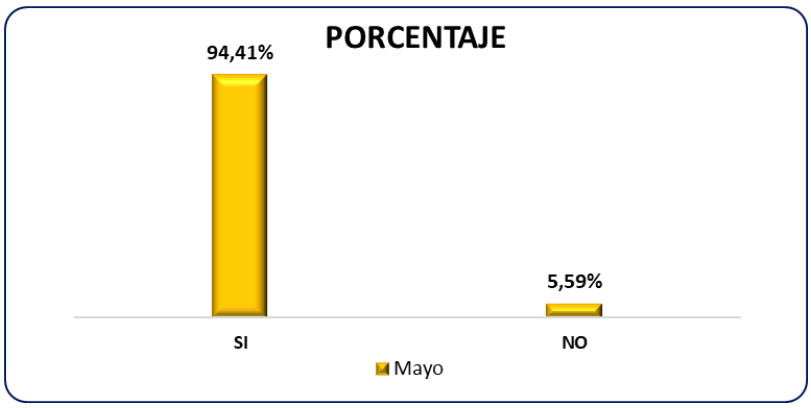


El 94.41% de los ciudadanos encuestados, calificaron que el asesor sí fue amable y proactivo durante la interacción, mientras que tan solo el 5.59% considera que el asesor que les atendió no lo fue.



MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	540	32	572

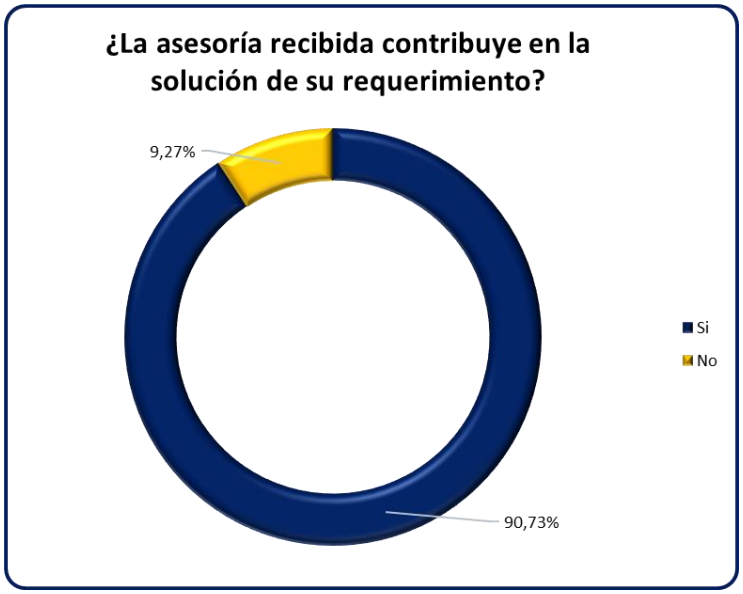
Para la pregunta, se evidencia que la repuesta “SI” es la que presenta el mayor impacto.



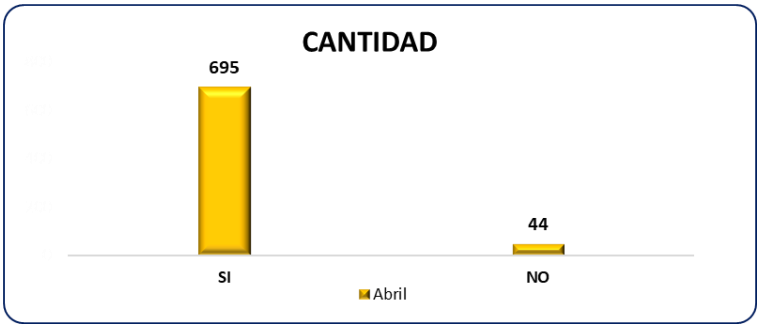
MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	94,41%	5,59%	100%

Se evidencia que el 94.41% del total de ciudadanos respondieron “SI”.

Tercera pregunta:
A la pregunta ¿La asesoría recibida contribuye en la solución de su requerimiento? Si lo fue marque (1) de lo contrario marque (2)

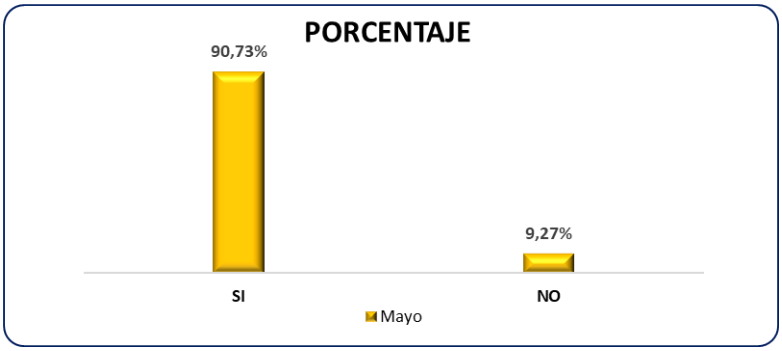


Para esta pregunta, el 90.73% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría que recibió del canal sí contribuyó en la solución de su requerimiento; por otra parte, del total de usuarios que respondieron la encuesta, el 9.27% lo hizo de forma negativa.



MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	519	53	572

Sobre la contribución de la asesoría recibida en la videollamada para la solución de los requerimientos de los ciudadanos, se observa que respondieron de manera afirmativa 519 personas del total de encuestados.



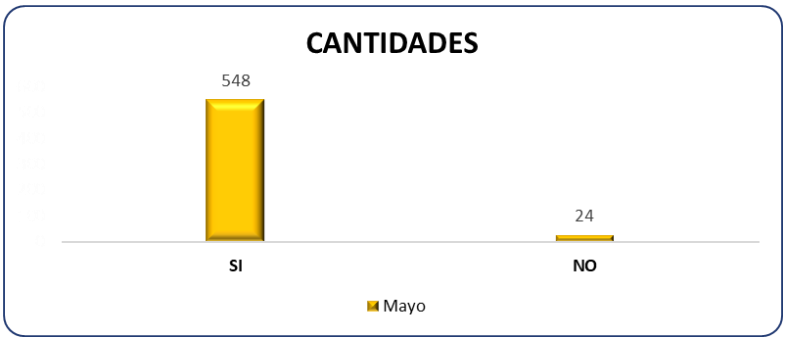
MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	90,73%	9,27%	100%

El indicador se ubica en el 90.73% de ciudadanos que consideró que la orientación brindada le ayudó a resolver sus requerimientos.

Cuarta pregunta:
A la pregunta: ¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? Si lo fue marque (1) de lo contrario marque (2)

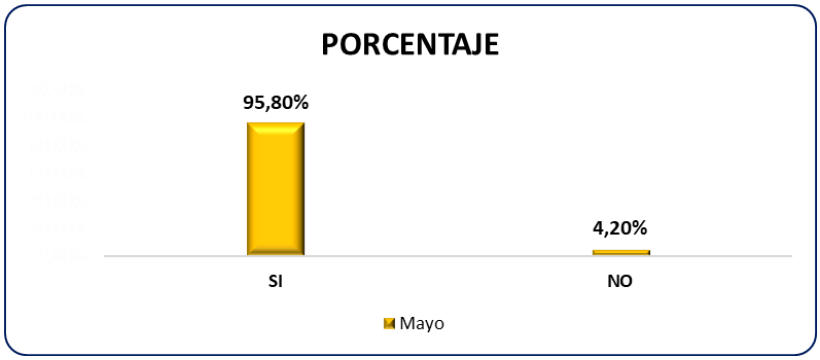


En cuanto al tiempo de espera en el proceso de atención encontramos que, el 95.80% quedaron satisfechos, por otra parte, el 4.20% percibió que el tiempo de atención fue demorado.



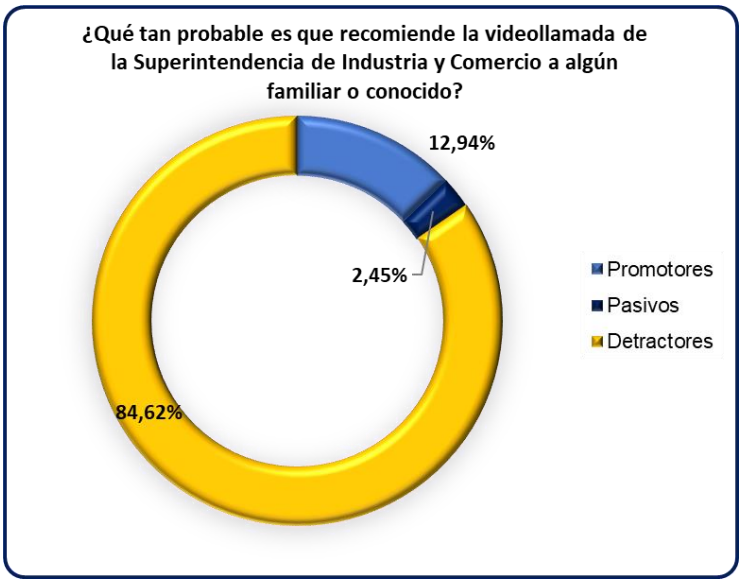
MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	548	24	572

Para esta pregunta, se observan que 548 ciudadanos respondieron de manera afirmativa.

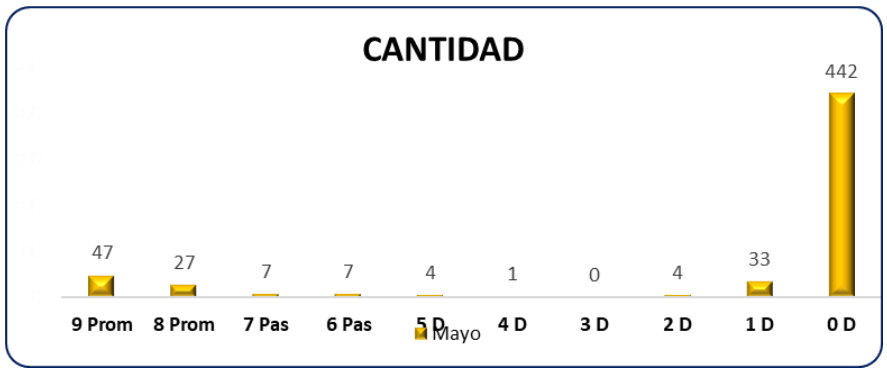


MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	95,80%	4,20%	100%

Quinta pregunta:
A la pregunta: En una escala de 0 a 9, donde 9 es “la recomendaría completamente” y 0 es “No la recomendaría”, ¿qué tan probable es que recomiende la línea de atención de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio a algún familiar o conocido?

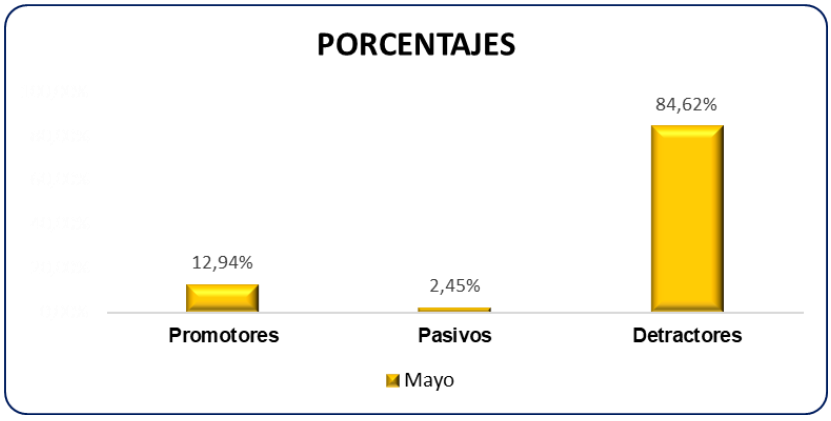


Para la pregunta, el 12.94% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 74 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 2.45% se consideran pasivos con 14 respuestas en las opciones 7 y 6; por último, el 84.62% de los ciudadanos se consideran detractores con 484 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 2, 1 y 0.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Mayo	47	27	7	7	4	1	0	4	33	442	572

Para el mes analizado se observa que la mayor proporción de respuestas las recibió la opción “0”.

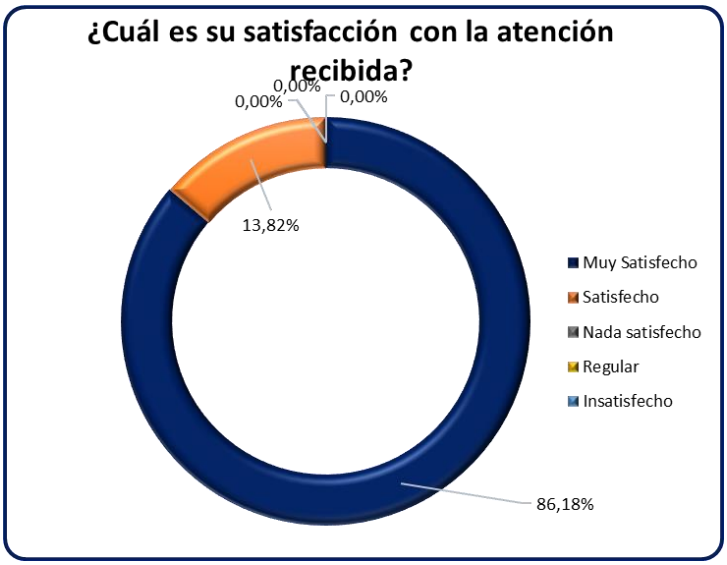


MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Mayo	12,9%	2,4%	84,6%	100%

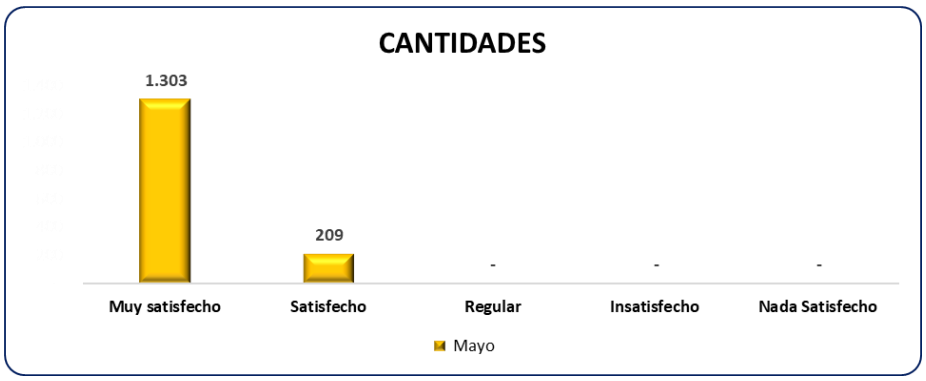
Se observa disminución que el 12.9% los ciudadanos se consideran como promotores; mientras que, los detractores corresponden al 84.6%

3). Resultados encuesta Presencial.

Primera pregunta:
A la pregunta: ¿Cuál es su satisfacción con la atención recibida? Muy satisfecho, Satisfecho, Regular, Insatisfecho, Poco satisfecho

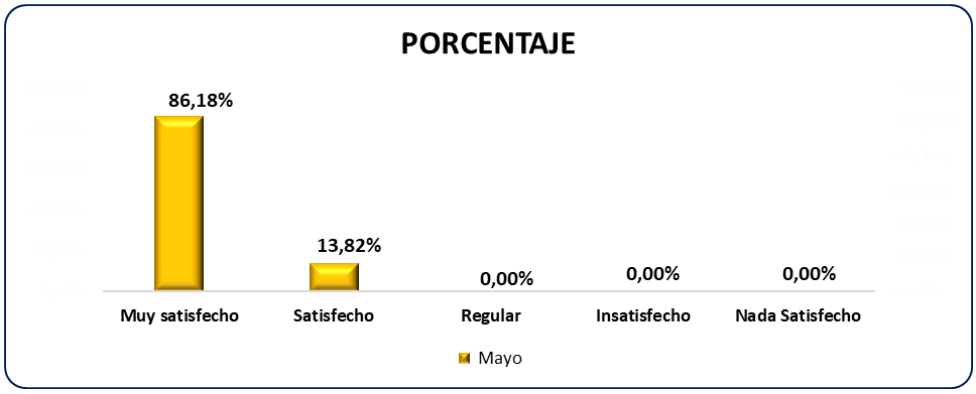


Se observa que el 86.18% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 13.82% respondieron con la opción satisfecho.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Mayo	1.303	209	-	-	-	1.512

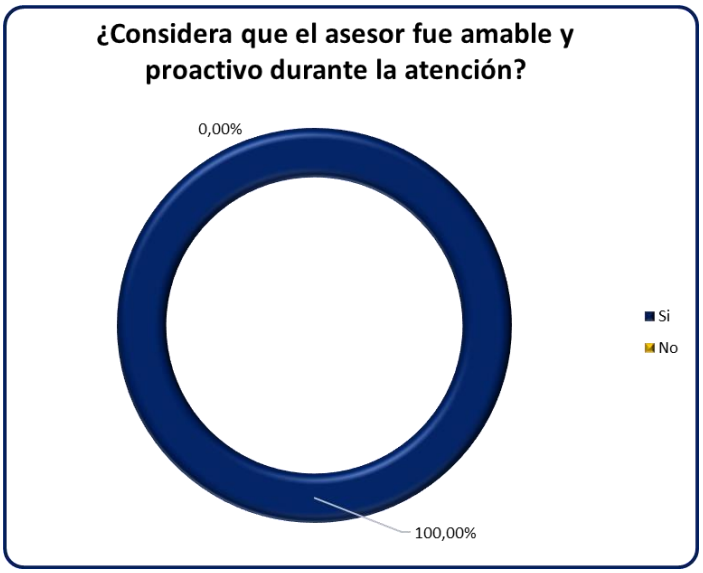
Para el mes de mayo fueron recibidas 1.512 respuestas a la encuesta de satisfacción.



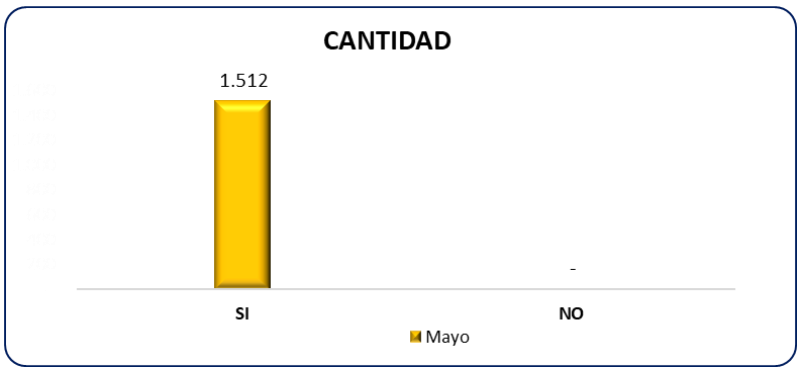
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Mayo	86,18%	13,82%	0,00%	0,00%	0,00%	100%

El nivel de satisfacción para el mes de mayo alcanzó 100%.

Segunda pregunta:
A la pregunta ¿Considera que el asesor fue amable y proactivo durante la atención? SI / NO

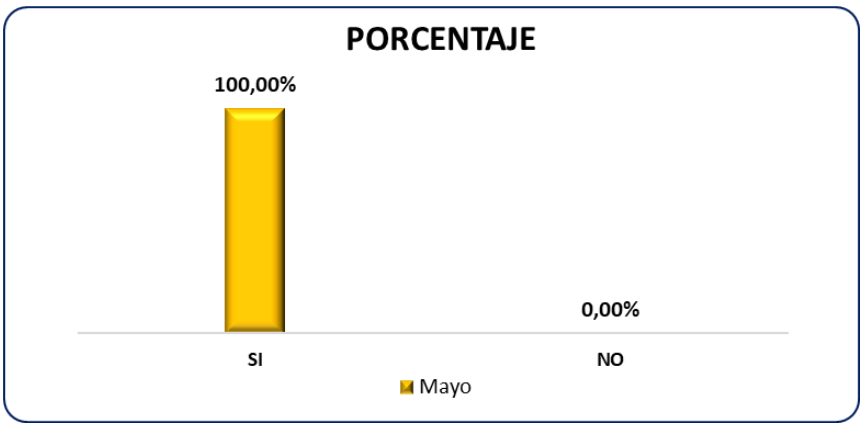


Con respecto a la segunda pregunta, se observa que el 100% de los ciudadanos consideró que la atención de los asesores fue amable y cordial.



MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	1.512	-	1.512

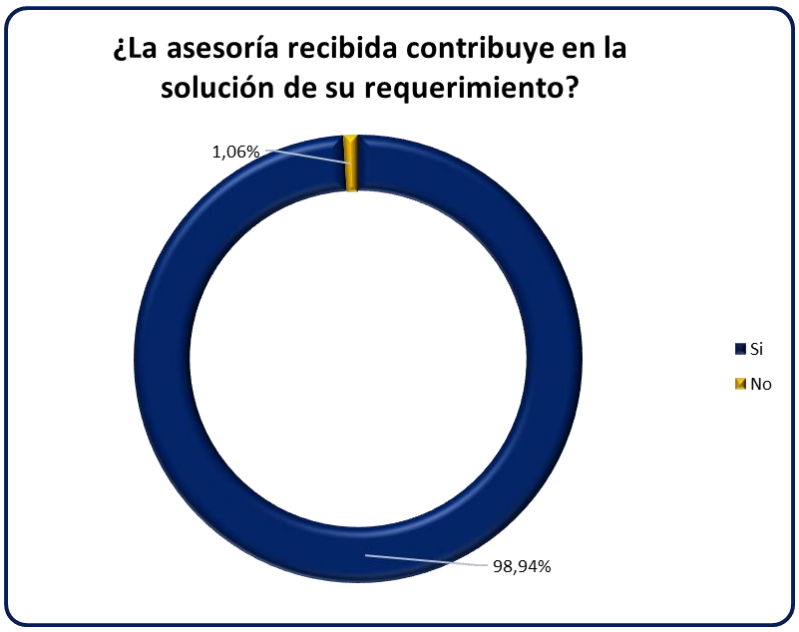
Encontramos que un total de 1512 personas respondieron de manera afirmativa indicando de esta manera que consideran amables a los asesores.



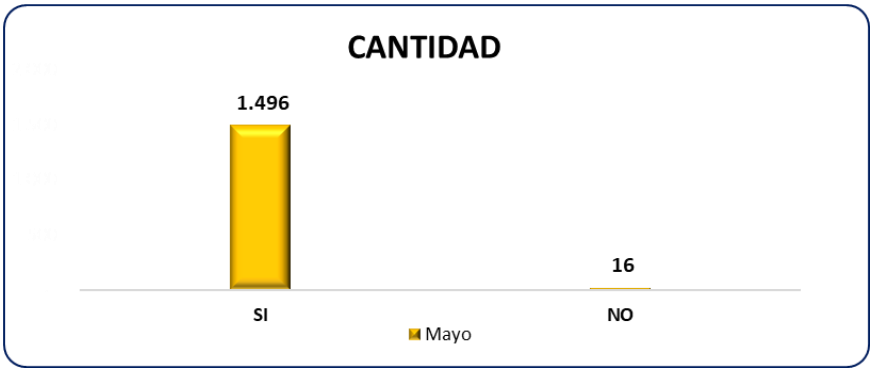
MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	100,00%	0,00%	100%

Para el mes de mayo el 100% de los ciudadanos entregó una respuesta positiva.

Tercera pregunta:
A la pregunta: ¿La asesoría recibida contribuye en la solución de su requerimiento? SI/NO

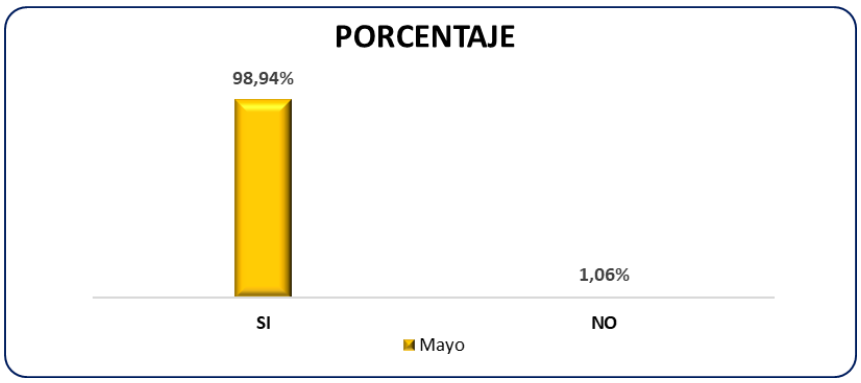


Para este mes se observa que el 98.94% de los ciudadanos encuestados considera que la información recibida le ayuda a solucionar sus inquietudes.



MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	1.496	16	1.512

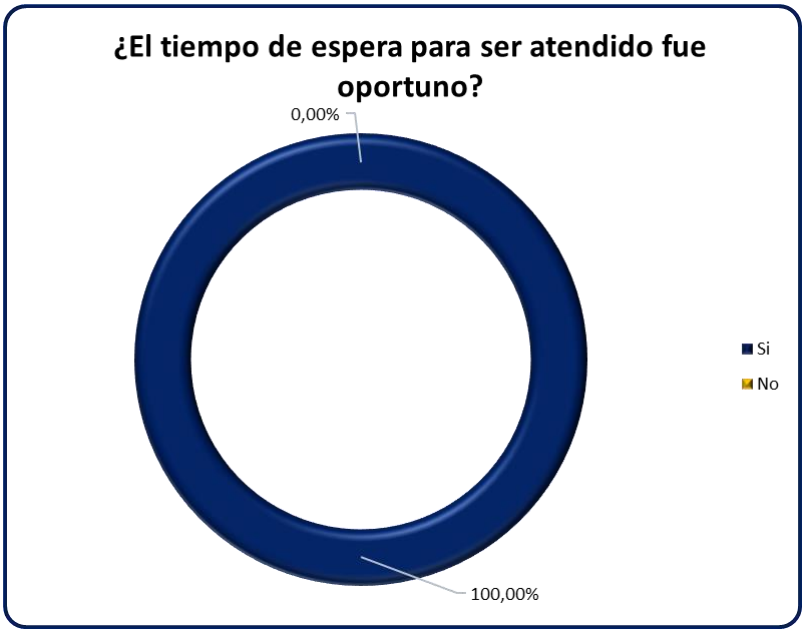
En total 1.496 ciudadanos respondieron de manera positiva cuando se les consultó si consideran que la asesoría ayudo a solucionar sus inquietudes.



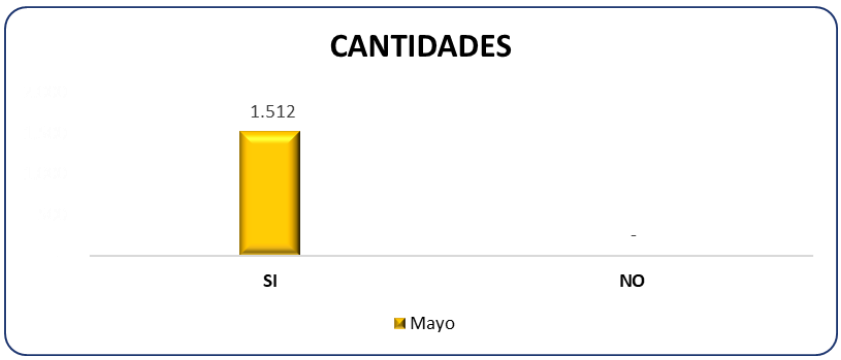
MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	98,94%	1,06%	100%

La respuesta positiva del mes fue del 98.94%.

Cuarta pregunta:
A la pregunta: ¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? SI/NO

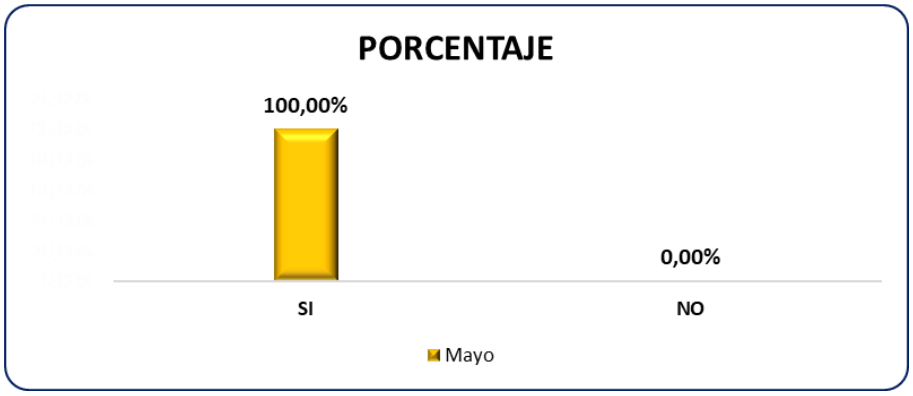


Para el mes de mayo el 100% de los usuarios considera que el tiempo para ser atendido fue adecuado.



MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	1.512	-	1.512

El total de las personas encuestadas indicó una respuesta positiva.

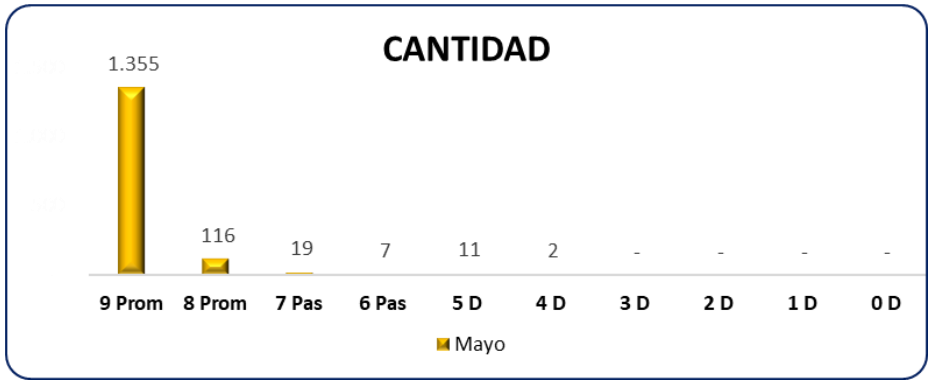


MES	SI	NO	TOTAL
Mayo	100,00%	0,00%	100%

Quinta pregunta:
A la pregunta: En una escala de 0 a 9, donde 9 es “la recomendaría completamente” y 0 es “No la recomendaría”, ¿Qué tan probable es que recomiende la atencion presencial de la Superintendencia de Industria y Comercio a algún familiar o conocido?

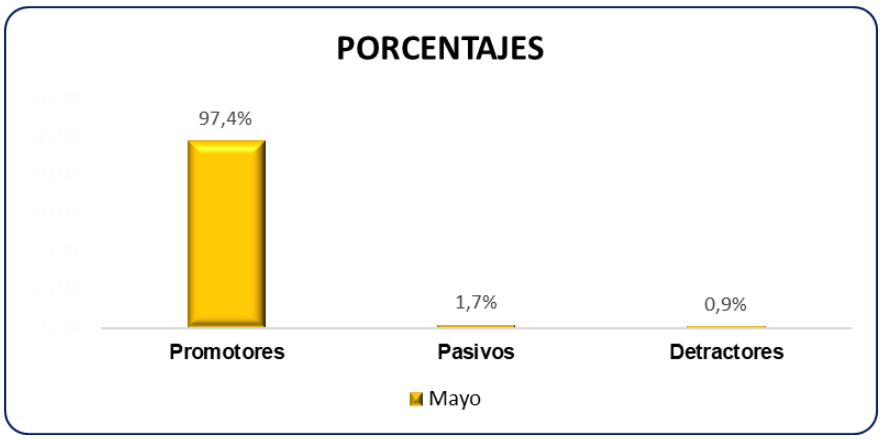


Se observa que la mayor proporción de usuarios se considera promotor del servicio de atención presencial.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Mayo	1.355	116	19	7	11	2	-	-	-	-	1.510

Para este mes se evidencia incremento que la mayor proporción de ciudadanos calificó con las opciones “9” y “8” considerándose promotores del servicio



MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Mayo	97,4%	1,7%	0,9%	100%

El 97.4% de los usuarios son considerados promotores, solo el 0.9 se considera detractor y pasivos encontramos el 1.7%.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO.

En el mes de mayo se realizaron diferentes actividades formativas en el espacio que se habilita por parte de la operación según disponibilidad con el fin de poder mejorar la atención y trato hacia el ciudadano a través de la cordialidad y la resolución a sus inconvenientes.

Las actividades realizadas son las siguientes:

- Se llevaron a cabo capacitaciones enfocadas en áreas identificadas como oportunidades de mejora, abordando temas como la atención incluyente. Así mismo, se abre un espacio para capacitación de ciudadano difícil, protocolo de atención al ciudadano, guiones de servicio y en qué momentos u oportunidades se puede brindar un buen servicio, teniendo en cuenta el canal donde se encuentre cada asesor, lo anterior es importante en la gestión que se ejecuta desde los diferentes servicios.

- Durante el mes se realizan varios talleres de escucha de llamada donde se busca identificar las oportunidades de mejora y las buenas prácticas por parte de los compañeros, esto con el fin de acoger esas oportunidades de mejora y evitar que se puedan repetir, del mismo modo se pretende implementar las buenas prácticas que se identifiquen en los demás.

Se realizan tallares y retroalimentaciones en los cuales se tienen en cuenta los siguientes temas en los que se identificaron fallas en la atención al ciudadano por medio de encuestas de cierre de ciclo:

- Taller de escucha activa, manejo de protocolo para los casos donde se evidencian fallas en la llamada, así como tener empatía con los ciudadanos que tienen problemas en la comunicación.
- Taller práctico sobre los procesos que es posible ejecutar a través de la plataforma SIPI, esto con el objetivo que sea claro para los agentes identificar junto con el ciudadano cuál es el proceso real que lleva ante esta entidad.
- Taller con asesor donde se aclara cómo identificar los escalamientos que se le han realizado a los ciudadanos en sistema, así como cuáles son los casos que se deben escalar por medio de las herramientas de tipificación.
- Retroalimentación para aclarar los tiempos, términos de respuesta en cuanto a la Vía Jurisdiccional y Administrativa.

Paralelamente, se llevaron a cabo sesiones de retroalimentación y refuerzo dirigidas a los embajadores de marca, enfocadas en el desarrollo de habilidades blandas como la empatía y el trato al ciudadano, así como en competencias específicas de la entidad. Además, se finalizaron los procesos de socialización de SIC Experience, durante los cuales se aprovechó al máximo el tiempo para aclarar dudas generales sobre temas identificados como oportunidades de mejora.

CIERRE DE CICLO

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas sobre satisfacción con la atención recibida en el mes de abril, se realizó el proceso de cierre de ciclo con el propósito de corroborar el motivo por el cual se generó valoración negativa.
En esta ocasión se incrementó la muestra aplicada, llegando a contactar al 15% de los ciudadanos que habían generado valoración negativa en la encuesta de satisfacción.

	MAYO
TELEFÓNICO	24
VIDEOLLAMADA	12

Al realizar la gestión de cierre de ciclo se evidencia que en13 casos la valoración negativa se generó debido una presunta atención inadecuada por parte del asesor, las interacciones fueron verificadas por parte del área de calidad donde se evidenció:

- Cuelgue de llamada: Se identificaron 9 casos en los que los usuarios indicaron que su valoración negativa se relacionaba con un aparente cuelgue de la interacción por parte del asesor. Luego de realizar la correspondiente verificación, se identificó 1 caso en el cual se aplica error de calidad; sin embargo, no se relaciona con cuelgue de la interacción sino con información errada que se entregó al ciudadano.
- Falta de claridad en la información suministrada: Se encontraron 2 casos en los que el ciudadano manifestó que la información recibida no fue clara. Se verificaron las interacciones y en ningún caso aplica error de calidad. La información suministrada se relacionaba con el proceso de una oposición de registro de marca y la competencia de la Entidad en una controversia relacionada con un contrato de arrendamiento.

- 16 ciudadanos explicaron que su inconformidad no se relacionaba con la atención del asesor sino con la demora en trámites que adelantan ante la Entidad.

- Un total de 7 usuarios indicaron que habían cometido una equivocación al responder la encuesta.

- Finalmente, 1 persona manifestó que no recordaban haber respondido la encuesta.

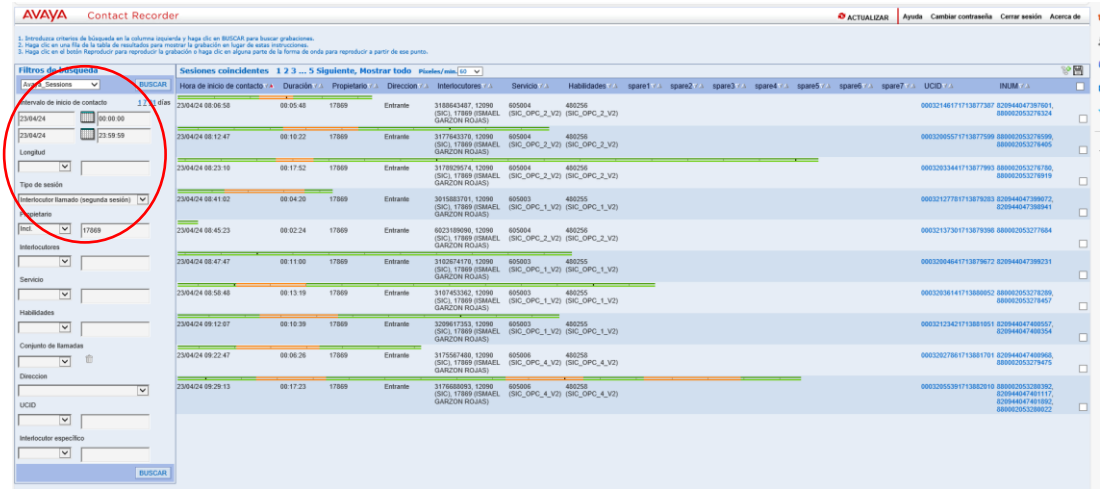
4. EVIDENCIAS DEL PROCESO DE MONITOREO

4.1 Auditoria canal Telefónico

- Se realiza sobre la base de agentes activos que remite la operación respecto al canal Telefónico, de acuerdo con la distribución del canal, se monitorea al total de los agentes y según el Skills asignado operativamente.

CÉDULA	NOMBRE	SEGMENTO	LOGUIN	COORDINADOR	LIDER DE CALIDAD
1099203607	ISMAEL GARZON ROJAS	LINEA	17869	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1022339204	JEISON ANDRES SOTO RODRIGUEZ	LINEA	17936	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
53077181	DIANA PAOLA CHAVES PUENTES	LINEA	17935	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1001112494	DAYANA GONZÁLEZ	LINEA	17809	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
79686738	JOSE ANTONIO GARZON PINEDA	LINEA	17861	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
80020106	ERNESTO CHACON ZAMORA	LINEA	17864	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1143465484	ZULAY EUGENIA PABA HERNANDEZ	LINEA	17810	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
46378154	SANDRA MILENA VARGAS SIERRA	LINEA	17857	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1030532375	JULIETH REYES FLÓREZ	LINEA	19598	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
39578266	MARISOL MADRIGAL TIQUE	LINEA	17825	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1020743488	ANDRES CAMILO CHAVES DELGADO	LINEA	17822	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo
39581432	DIANA PAOLA HERNÁNDEZ ISAZA	LINEA	15785	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo
1013668848	MARIA FERNANDA PEREZ	LINEA	17913	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo
1075311062	LEIDY JOHANA VIVAS VALLEJO	LINEA	17907	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo
1019015508	PAOLA TORRES LOZANO	LINEA	17942	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo
1013594828	DIANA CAROLINA CACERES RUIZ	LINEA	15835	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo
1014186121	DAISSY CAROLINA CASTILLO MARTINEZ	LINEA	17315	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo
80030934	IVAN ENRIQUE CRISTANCHO PEÑA	LINEA	17314	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo
79787555	CESAR AUGUSTO GONZALEZ	LINEA	15845	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo
53140927	LUZ ENEIDA BERMUDEZ MENDEZ	LINEA	17852	Ricardo Trujillo	Patricia Torres
80864392	ALEXANDER CRUZ SUAREZ	LINEA	17821	Ricardo Trujillo	Patricia Torres
52587798	BETSY ELIANA ROJAS ALVARADO	LINEA	17899	Ricardo Trujillo	Patricia Torres
1012420666	DAVID STEVEN MORA SUÁREZ	LINEA	17920	Ricardo Trujillo	Patricia Torres
52744159	PAULA ANDREA CABEZAS CASTEBLANCO	LINEA	19633	Ricardo Trujillo	Patricia Torres
52975247	ANDREA JINNETHZAMORA MONCADA	LINEA	17906	Ricardo Trujillo	Patricia Torres
1012318576	CAROL ANDREA LETRADO	LINEA	15840	Ricardo Trujillo	Patricia Torres
1078372399	NELSON DUVAN PEREZ MORENO	LINEA	17898	Ricardo Trujillo	Patricia Torres
1067912568	RICHARD RUIZ RUEDA	LINEA	15844	Ricardo Trujillo	Patricia Torres
80117519	JUAN CARLOS UNIBIO GARCIA	LINEA	17826	Ricardo Trujillo	Patricia Torres
1016092275	MAIRA YICETH VILLEGAS OBREGON	LINEA	17836	Ricardo Trujillo	Patricia Torres

- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar a la grabadora ACR (Avaya Contact Recorder), en donde se deberá seleccionar la fecha respectiva y en la opción “Agentes” seleccionar la opción “Incl.” al frente digitar el Login ID del agente (ej. 17811), para cerrar aún más la búsqueda en la opción “Interlocutores” seleccionar la opción “Incl.” y digitar (SIC).



- Se selecciona la interacción de acuerdo con la macro de aleatoriedad y se reproduce en la grabadora, aquí se deberá ingresar a los diferentes aplicativos dispuestos para la SIC, los cuales se encuentran en el numeral 4.7, con el fin de comprobar la información brindada por el agente en los diferentes casos.

- Dentro de las auditorias al canal, se deben revisar temas como:

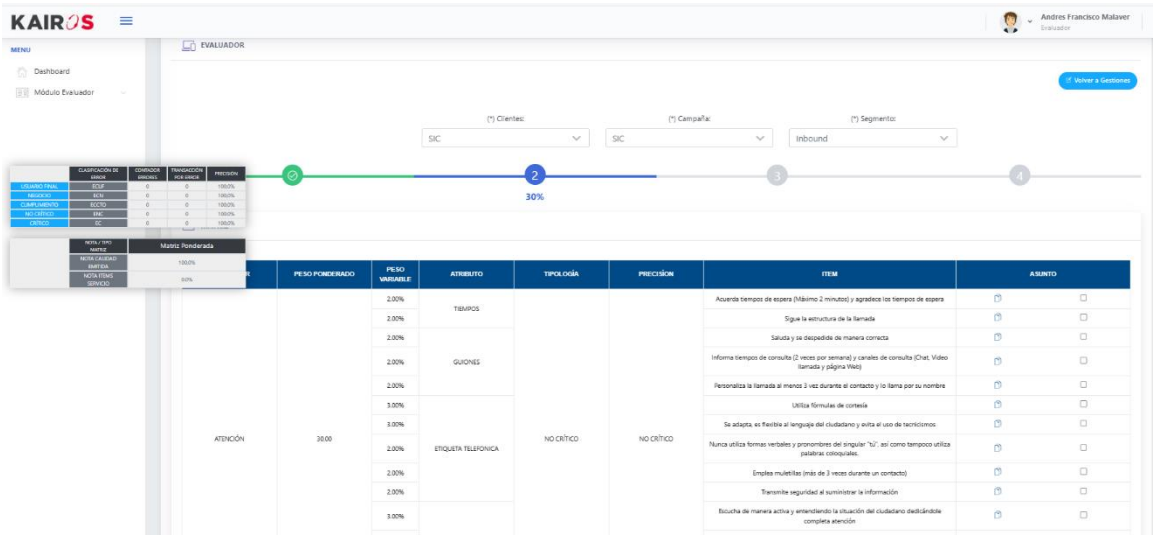
  a. Guiones.
  b. Estructura de la llamada.
  c. Protocolos de atención.
  d. Información brindada de manera clara y verídica.
  e. Aplicativos y herramientas de consulta.
  f. Atributos de la voz.
  g. Tipificación y registro de información.

- Todo lo anterior complementado con las matrices dispuestas para la auditoría del canal.

- Durante el proceso de auditoría, se diligencia el formato de evaluación que despliega la herramienta Kairos (KAIROS | Outsourcing S.A.S BIC).

  - Se ingresa por medio de la opción modulo evaluador, opción: *Segmento – Línea de atención.

- Se procede a realizar la respectiva calificación de atributos, los cuales pueden ser tanto críticos como no críticos, permitiendo al evaluador consignar las respectivas observaciones de la evaluación generada.

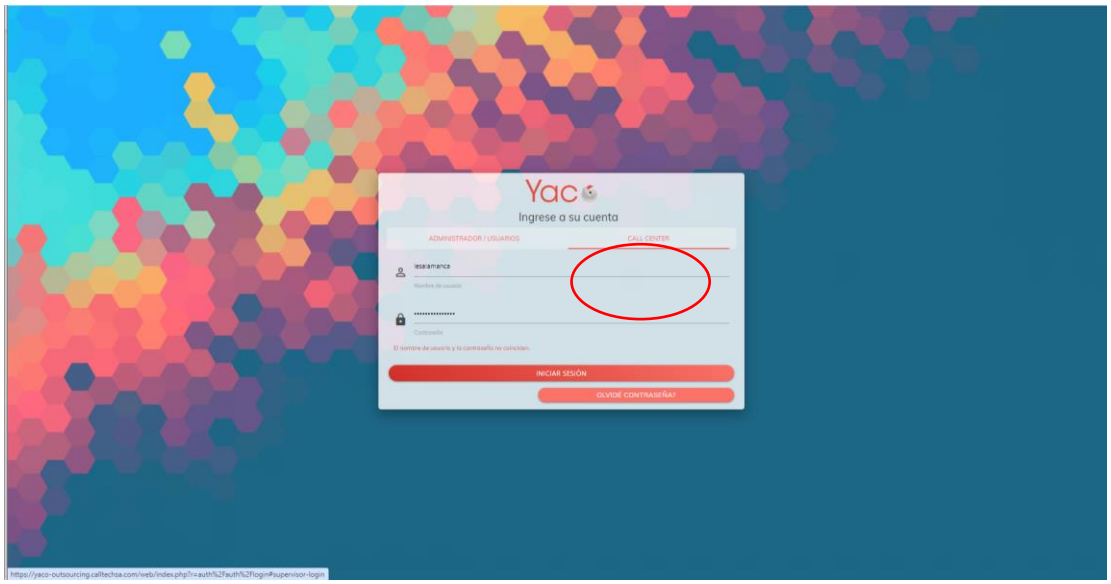


4.2 Auditoria canal Video llamada

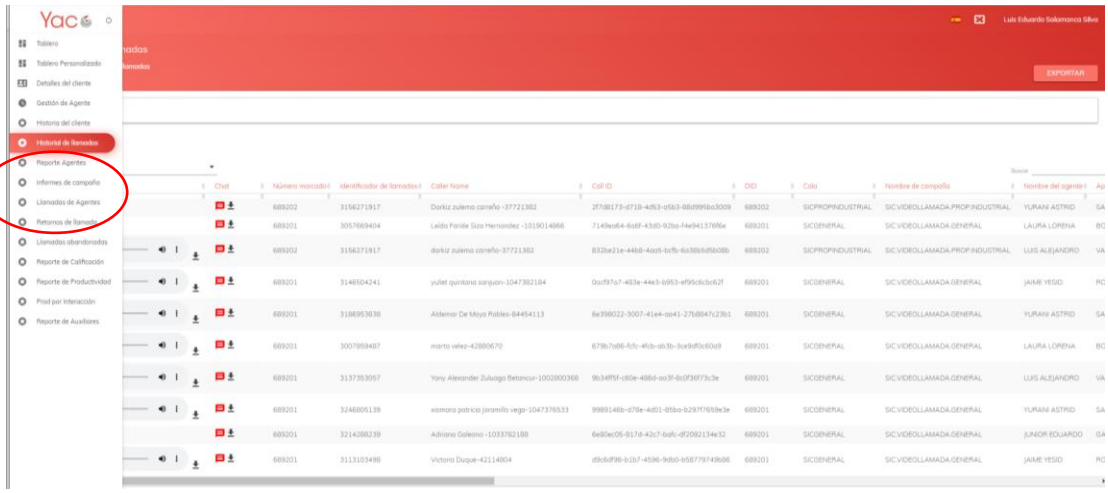
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

CÉDULA	NOMBRE	SEGMENTO	LOGUIN	COORDINADOR	LIDER DE CALIDAD
1032363725	LUIS ALEJANDRO VALDERRAMA TOBACIAS	VIDEO LLAMADA	17937	Ricardo Trujillo	Patricia Trujillo
1033770958	YURANI ASTRID SÁNCHEZ RAMIREZ	VIDEO LLAMADA	17916	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo
808657621	JAIME YESID RODRIGUEZ SALINAS	VIDEO LLAMADA	17870	Ricardo Trujillo	Patricia Trujillo
1022348970	JUNIOR EDUARDO GAMBOA ROJAS	VIDEO LLAMADA	15831	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo
1013617488	LAURA LORENA BOLANOS BEDOYA	VIDEO LLAMADA	17973	Ricardo Trujillo	Patricia Trujillo

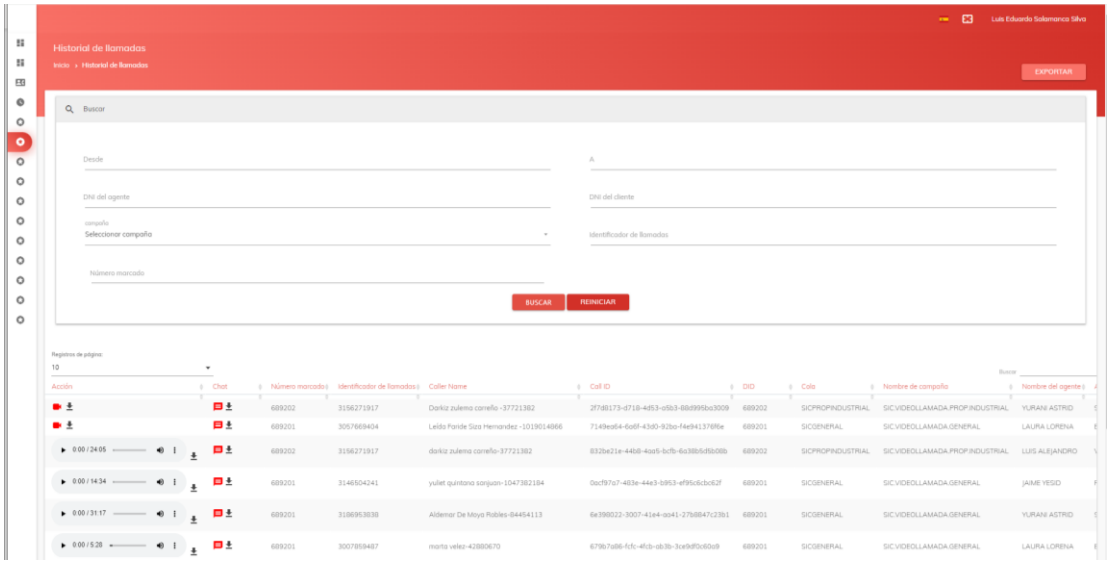
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo https://yaco-outsourcing.calltechsa.com/, opción: Call center. Donde se realiza la autenticación con el usuario y contraseña asignados.



- En la parte izquierda se despliega una barra de herramientas y opciones, para nuestro caso se selecciona la opción historial de llamadas, allí nos trae todas las videollamadas que se han tenido, organizándolas por orden descendente respecto a la hora de ingreso, siendo la más vigente la interacción que se muestra de primeras.



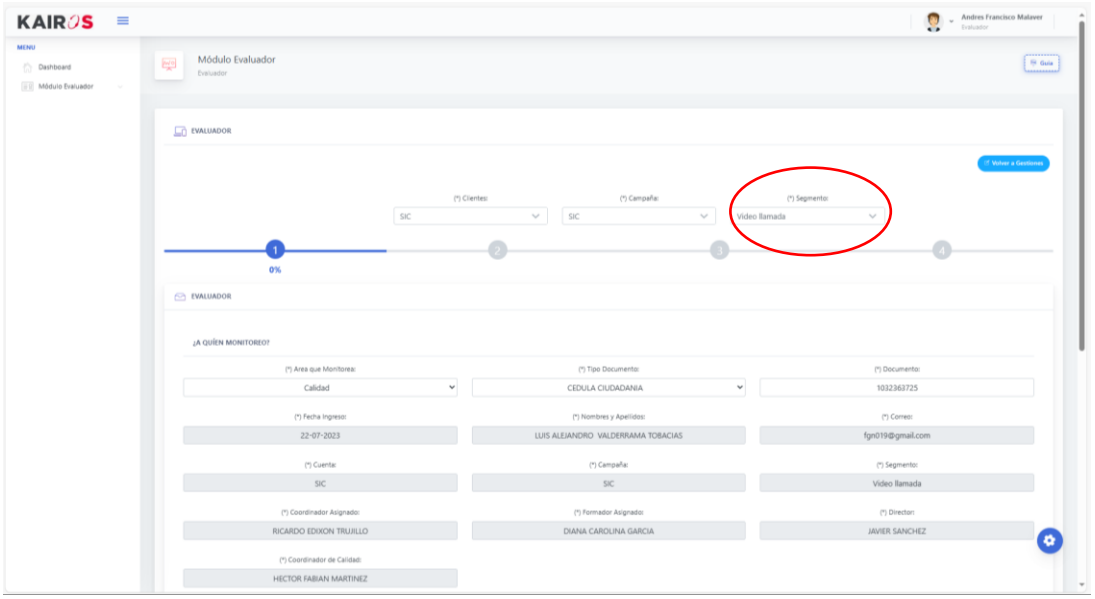
- En la parte superior se tiene la opción – Buscar, esta nos permite realizar una búsqueda puntual de la atención, la cual se puede generar por fecha y/o número de documento del agente.



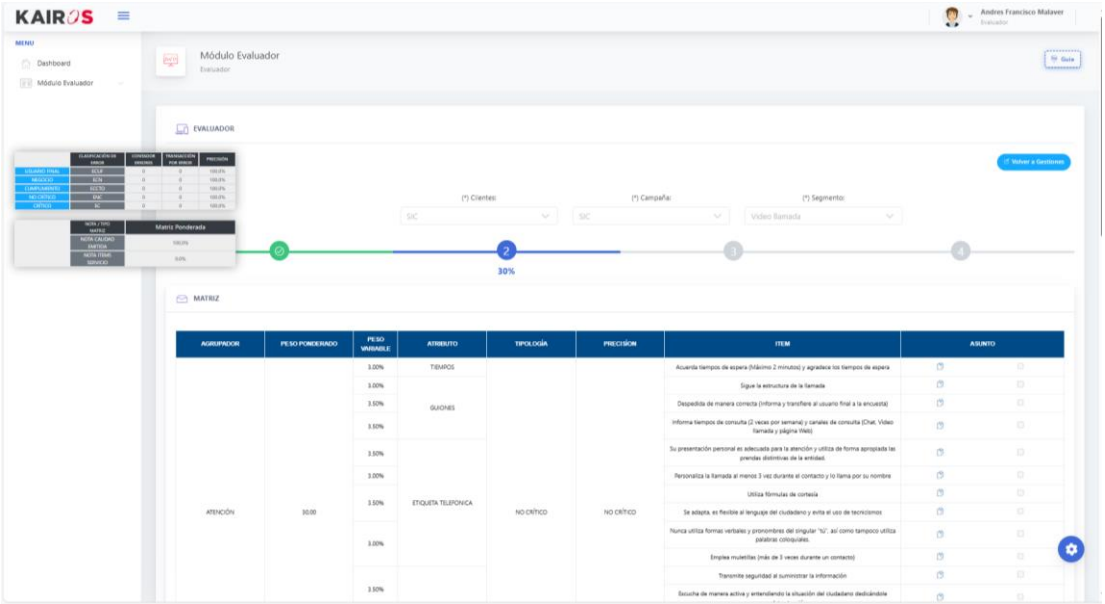
- Dentro de las auditorias al canal, se deben revisar temas como:

  a. Guiones.
  b. Estructura de la llamada.
  c. Escucha activa.
  d. Información brindada de manera clara y verídica.
  e. Aplicativos verificados para brindar la información.
  f. Tono, Ritmo y Pronunciación.
  g. Tipificación.

- Se ingresa a la herramienta Kairos con el fin de ingresar la evaluación realizada, para lo cual es importante escoger la opción: *Segmento – Videollamada.



- Durante el proceso de auditoría, se diligencia el formulario establecido en la herramienta Kairós para el segmento de videollamada, calificando cada uno de los atributos asignados para este proceso.

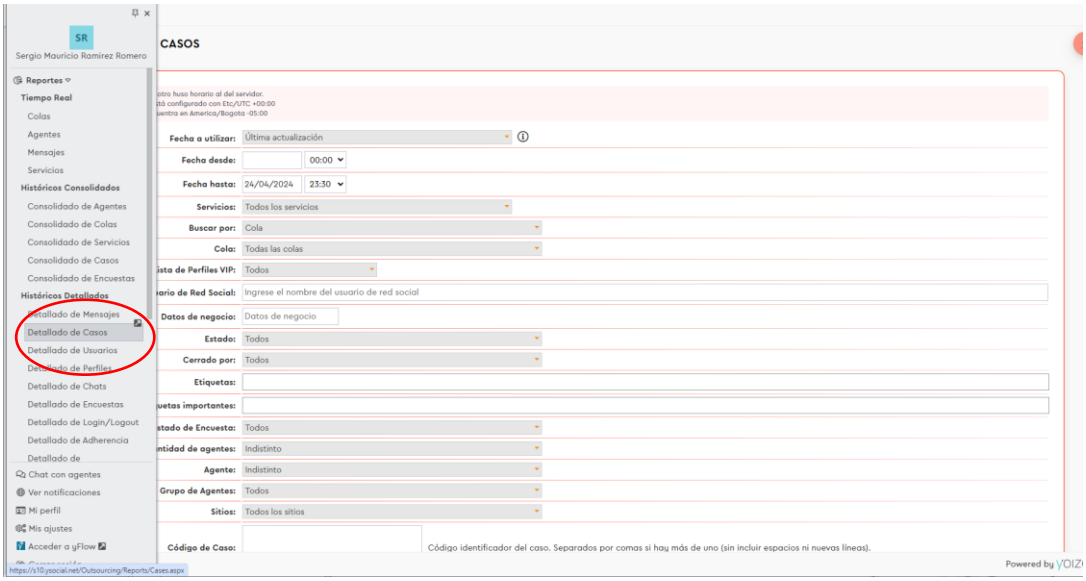


4.3 Auditoria canal Chat

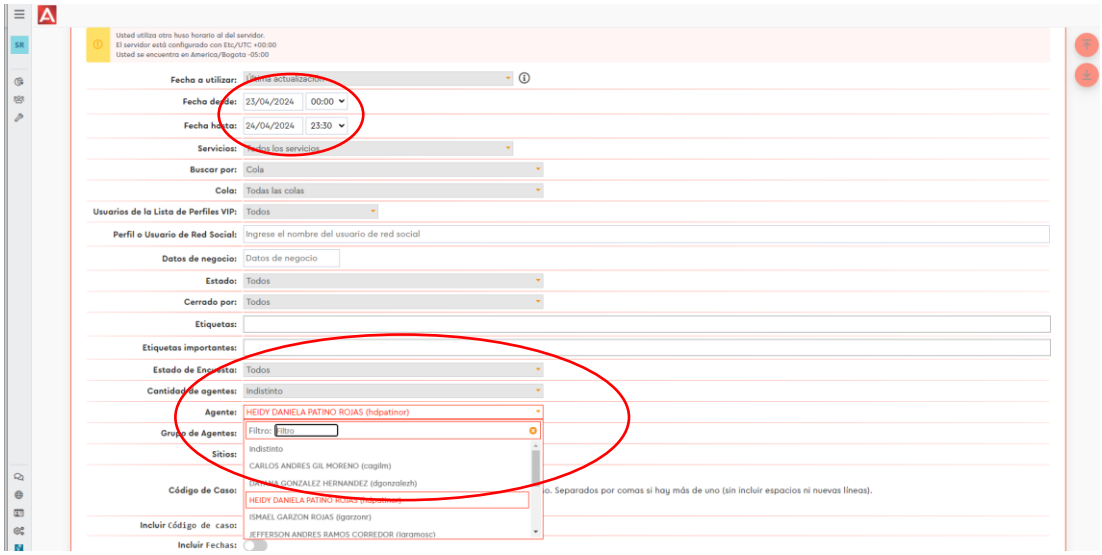
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

CÉDULA	NOMBRE	SEGMENTO	LOGUIN	COORDINADOR	LIDER DE CALIDAD
1030672895	JEFFERSON ANDRÉS RAMOS CORREDOR	CHAT	17881	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
53007511	SANDRA LORENA SÁNCHEZ ABELLA	CHAT	17832	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1030699340	MARIA DEL MAR REYES VARGAS	CHAT	17879	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1030596990	LIZETH PAULINA HIGUERA VELOZA	CHAT	17828	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1070978043	NATALIA VANNESSA ROCHA GARCIA	CHAT	17862	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1010210208	HEIDY DANIELA PATINO ROJAS	CHAT	17876	Ricardo Trujillo	Patricia Trujillo

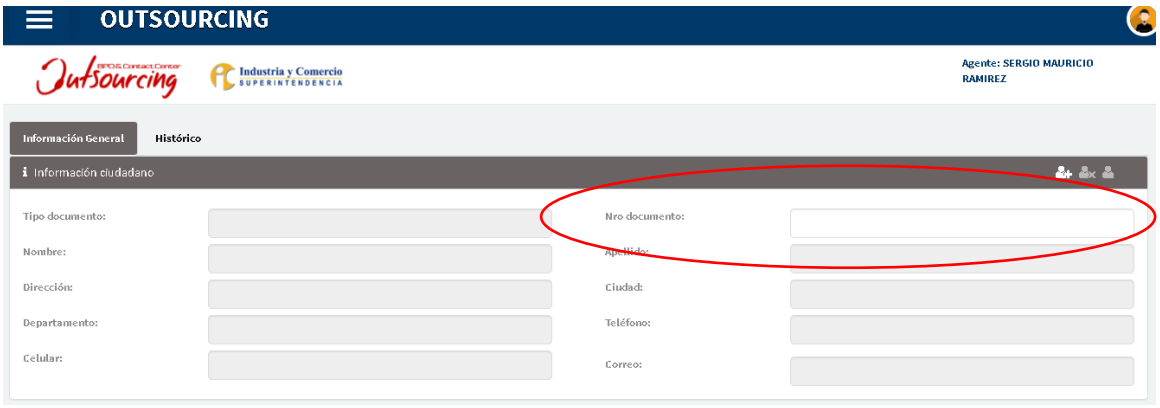
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo YSocia.net, desplegar la opción – reportes y seleccionar el ítem “detallado de casos”.



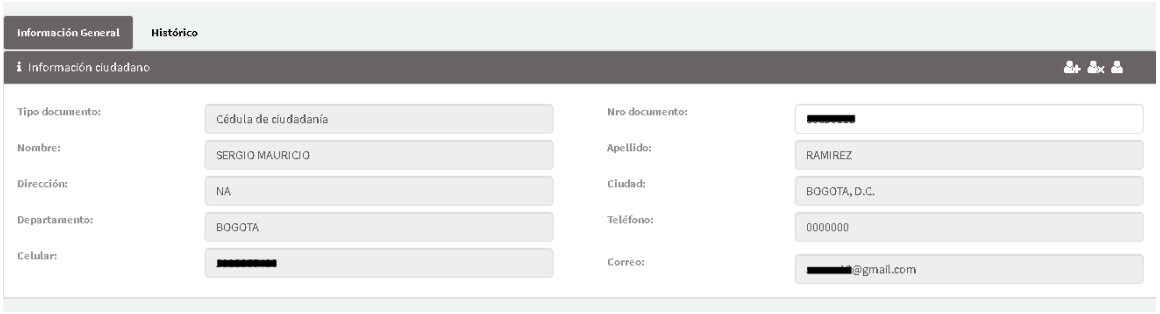
- Se realiza la búsqueda por la opción, “grupo de agente”, donde se despliegan los nombres de los agentes activos en este segmento. A la vez es importante tener en cuenta el filtro de fecha, logrando de esta manera realizar la búsqueda de la interacción en un intervalo determinado de tiempo.



- Para la verificación de los datos de la interacción a auditar, se debe ingresar al aplicativo OCM, en donde se encontrará un campo para ingresar el número de identificación que indicó el ciudadano.



- Una vez se ingrese el documento indicado por el ciudadano, se podrán evidenciar los datos que el asesor ingresó o actualizó.



- Una vez aquí, se ingresa a la pestaña “Histórico”, se encontrará la causal y sub causal de la interacción al igual que las observaciones ingresadas por el asesor.

- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

a. Que la información brindada corresponda con el requerimiento del ciudadano y sea verídica.
b. La ortografía utilizada durante la interacción.
c. El tiempo de inicio y finalización de chat, incluyendo los tiempos intermedios de respuesta.
d. Protocolos de atención – el agente debe ser cordial.
e. En caso de ser necesario, quien finaliza el chat (ciudadano o agente).
f. Que desarrolle el chat conforme a los lineamientos y protocolos establecidos.

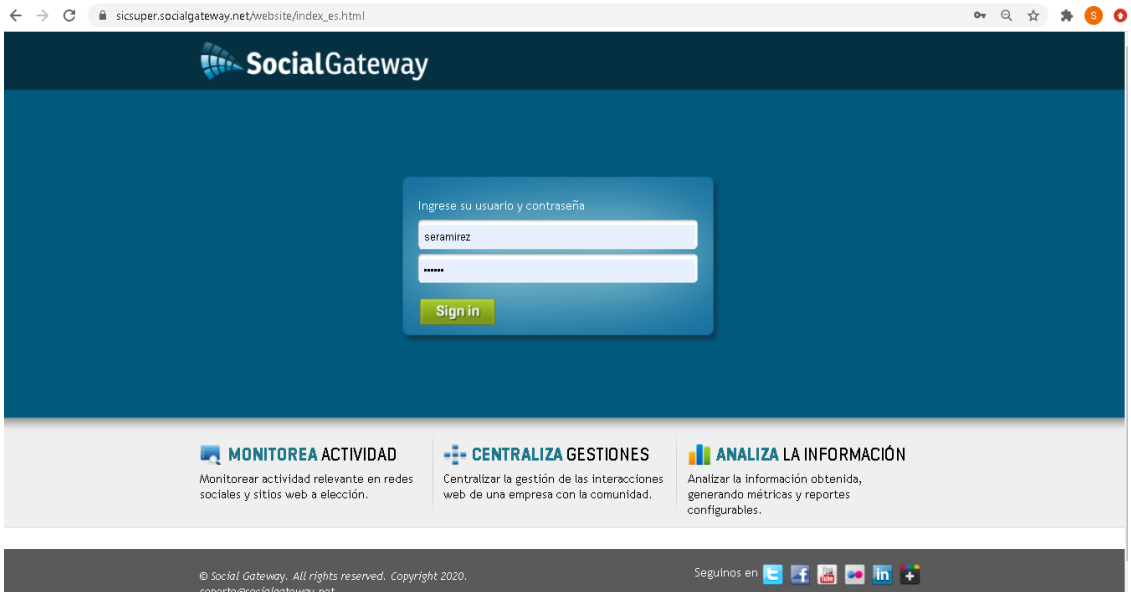
- Una vez se ingresa a la herramienta Kairos, se debe tener en cuenta escoger la opción: *Segmento – Chat.

4.4 Auditoria canal RRSS

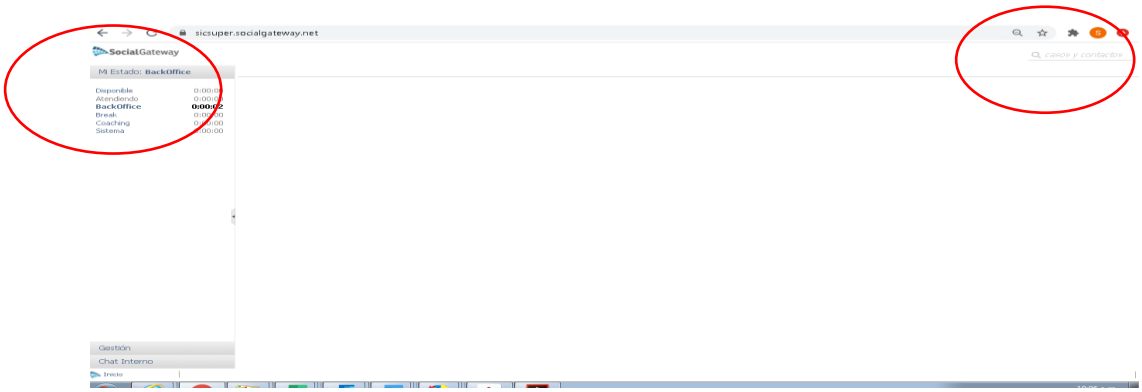
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

CÉDULA	NOMBRE	SEGMENTO	LOGUIN	COORDINADOR	LIDER
1073154271	JANNY YILLIBETH HERNANDEZ RODRIGUEZ	REDES SOCIALES	17807	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1032426763	ANGELA MARIA CASTILLO MORALES	REDES SOCIALES	17914	Ricardo Trujillo	Patricia Trujillo
1030579409	JUAN CAMILO ROJAS GARCIA	REDES SOCIALES	15846	Ricardo Trujillo	Jaime Castillo

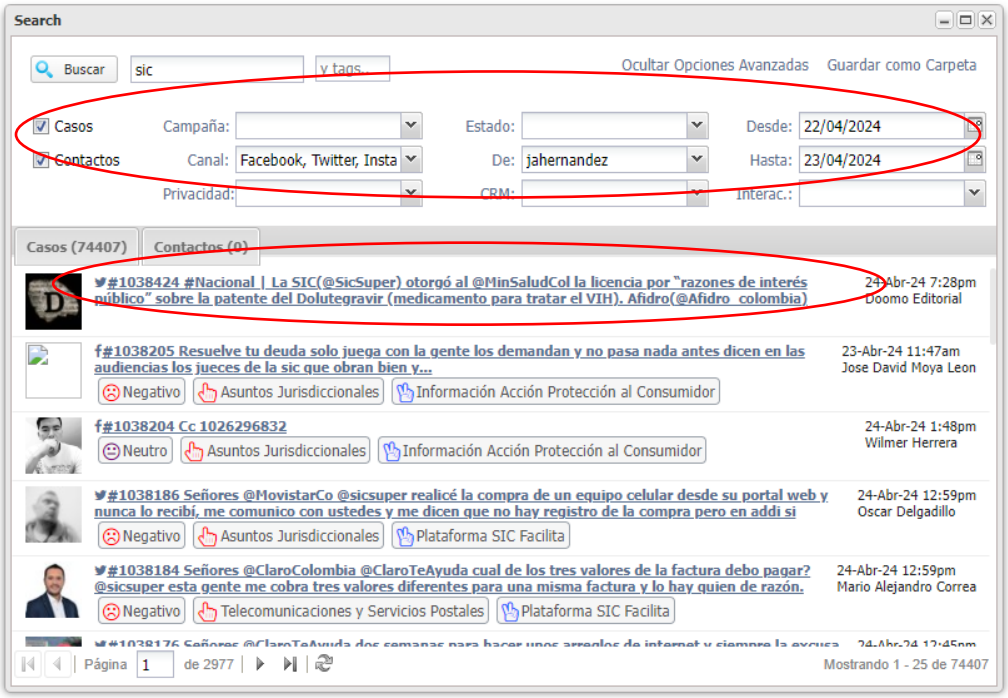
- Para las auditorías realizadas al canal de RRSS, se utiliza el aplicativo Social Gateway.



- Para este caso, se ingresa con el usuario y contraseña asignada, una vez generado el ingreso, se debe registrar la palabra SIC y dar clic en la lupa en el buscador de la parte derecha de la pantalla, importante no tocar las opciones de la pestaña Mi Estado:



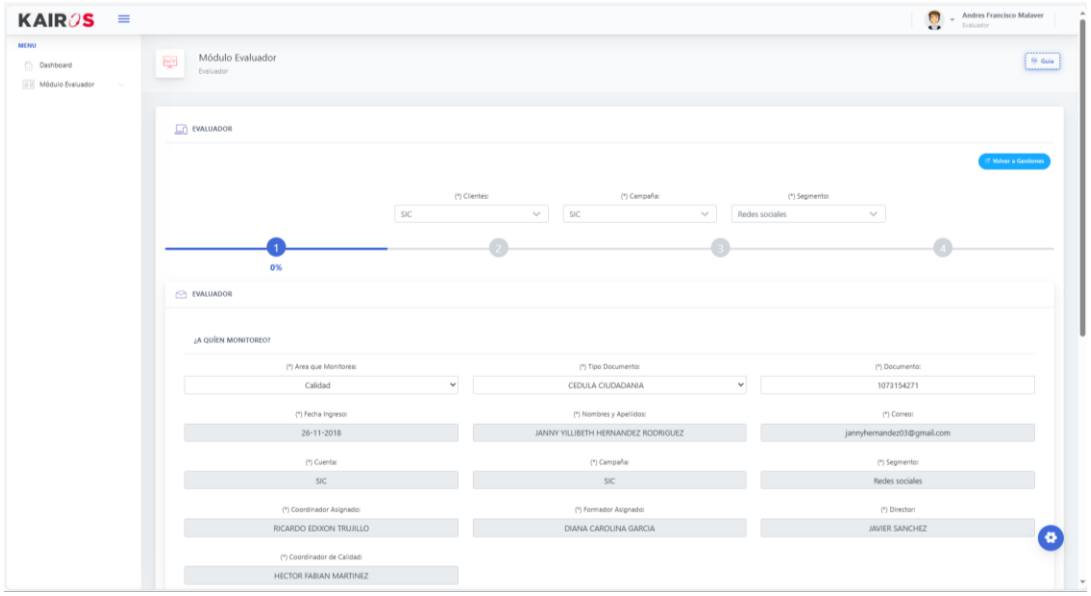
- Para realizar la búsqueda de las interacciones, se deben seleccionar las opciones como Canal (Facebook, Twitter, Instagram), Estado, De: (Usuario del asesor a auditar), intervalo de fecha y tipo de interacción “respondido”, se da clic en buscar, posteriormente dar clic sobre la interacción a auditar.



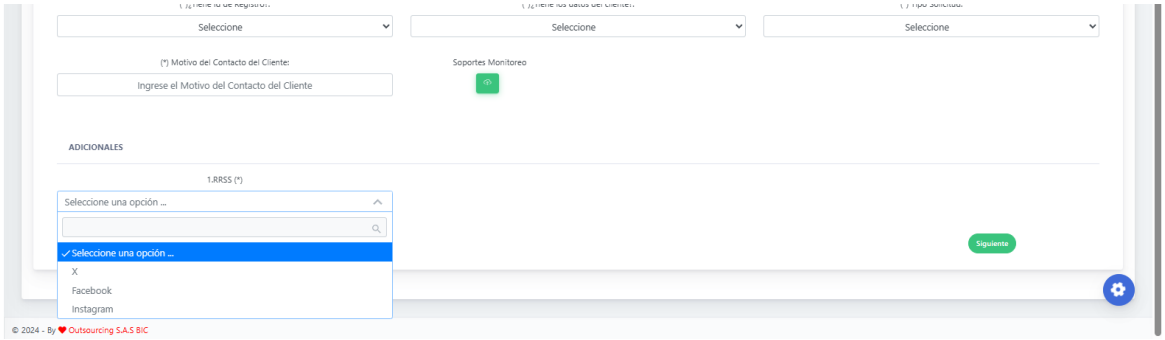
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

a. Que la información brindada corresponda con el requerimiento del ciudadano y sea verídica.
b. La ortografía utilizada durante la interacción.
c. Que se el agente sea amable cordial.
d. Que desarrolle la respuesta conforme a los lineamientos y protocolos establecidos.
e. Que los códigos Bitly correspondan con lo informado

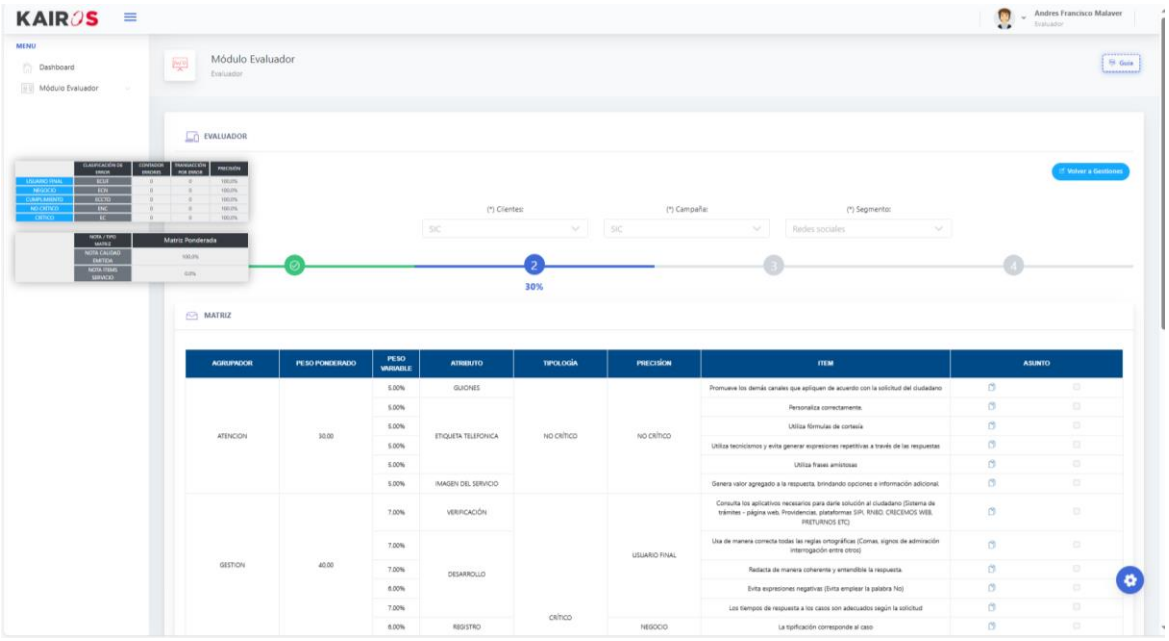
- Durante el proceso de auditoría, se diligencia la herramienta Kairos por medio de la opción: *Segmento – Redes Sociales.



- Para el caso de este segmento, el diligenciamiento por medio de la herramienta permite escoger la red social que se está evaluando.



- Se procede a realizar la respectiva calificación, en la matriz asignada para este segmento, relacionando los atributos evaluados y generando las observaciones del caso.



4.5 Auditoria canal SIC Facilita

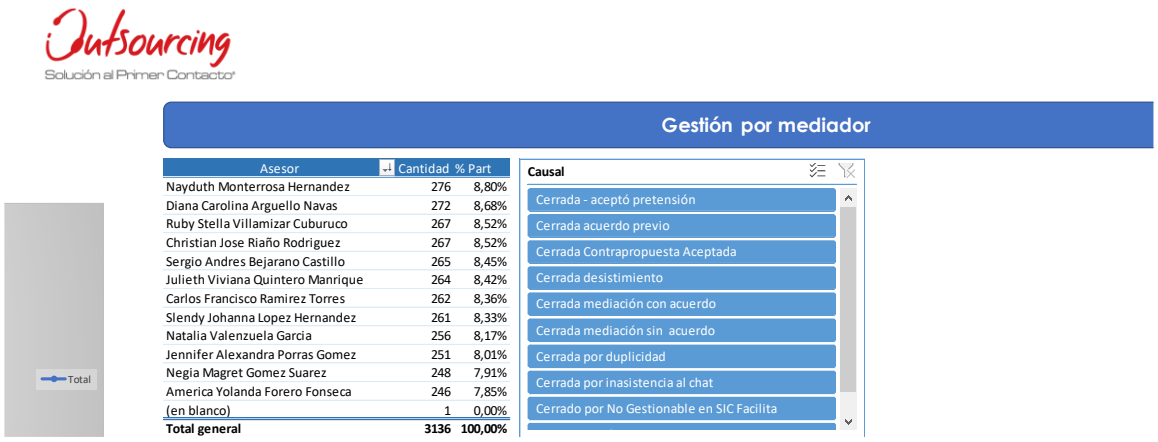
- SIC Facilita, es una herramienta virtual en donde la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor, en la cual participan el consumidor y el proveedor con el acompañamiento de la SIC a través de un mediador.

- El objetivo Resolver controversias relativas a los derechos del consumidor, entre los intervinientes, de manera pacífica, rápida y eficaz, sin que se haga necesario acudir a instancias judiciales.

- Para realizar el proceso de auditoría del Canal de SIC Facilita, se debe verificar la base de agentes activos del canal, con esta información se realiza el plan de monitoreos mensual.

CÉDULA	AGENTE	LÍDER
40942616	NEGIA MAGRET GOMEZ SUAREZ	Sharifss Rojas
1033773542	RUBY STELLA VILLAMIZAR CUBURUCO	Sharifss Rojas
52934395	JULIETH VIVIANA QUINTERO MANRIQUE	Sharifss Rojas
1045694605	NAYDUTH MONTERROSA HERNANDEZ	Sharifss Rojas
1030549327	SERGIO ANDRES BEJARANO CASTILLO	Sharifss Rojas
1073157835	JENNIFER ALEXANDRA PORRAS GOMEZ	Sharifss Rojas
1032375873	SLENDY JOHANNA LOPEZ HERNANDEZ	Sharifss Rojas
1063946352	CARLOS FRANCISCO RAMIREZ TORRES	Sharifss Rojas
1019092572	CHRISTIAN JOSE RIAÑO RODRIGUEZ	Sharifss Rojas
53041325	NATALIA VALENZUELA GARCIA	Sharifss Rojas
52930257	DIANA CAROLINA ARGUELLO NAVAS	Sharifss Rojas
52935000	AMERICA YOLANDA FORERO FONSECA	Sharifss Rojas
79903305	FERNEY HERNANDEZ GALINDO	Sharifss Rojas

- Una vez se tengan los agentes a monitorear, se debe tener en cuenta el archivo enviado al correo de manera diaria, con el cierre de interacciones por parte de los mediadores, al abrir el archivo se encontrará el listado de los agentes con la cantidad de mediaciones generadas a la fecha.



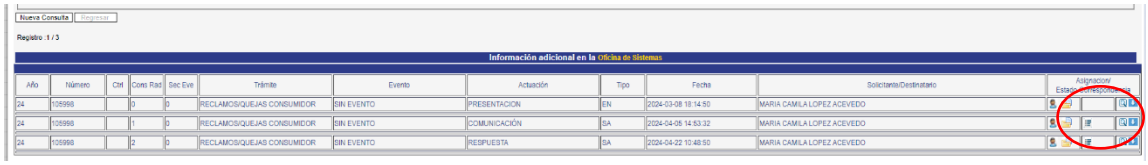
- Al dar clic sobre la cantidad se abrirá una tabla con el detallado de las interacciones y los números de radicado de los procesos, sobre el cual se tomará el que se va a auditar.

Id	Fecha	Mes	Hora_inicial	Hora_final	Nombre_asesor	HoraGestion	Proovedor	Radicado	Consumidor	Observaciones	Causal	Subcausal	Modulo	Hora
942646	24/04/2024	Abril	7:00:00 a. m.	8:00:00 a. m.	Nayduth Monterro	##########	ETB	24-180862-0	NICOLAS ANDR	Validado el día 24	Cerrado por	Ingreso módu	Garantía	7
942520	23/04/2024	Abril	3:00:00 p. m.	4:00:00 p. m.	Nayduth Monterro	##########	MERCADOLIB	24-177324-0	YOHANY LOPEZ	Cerrado por No Ge	Cerrado por	No cumple re	Garantía	15
942433	23/04/2024	Abril	11:00:00 a. m.	##########	Nayduth Monterro	##########	RAPPI	24-103301-0	NICOLAS ANTO	Cerrada por inasis	Cerrada por i	Inasistencia (	Garantía	11
942373	23/04/2024	Abril	9:00:00 a. m.	##########	Nayduth Monterro	##########	RAPICREDIT -	24-155645-0	GABRIEL JAIME	Chat mediación re	Reprograma	Inasistencia (	Garantía	9
942354	23/04/2024	Abril	8:00:00 a. m.	9:00:00 a. m.	Nayduth Monterro	##########	RAPPI	24-142701-0	SERGIO EDELBE	Chat mediación re	Reprograma	Inasistencia (	Garantía	8
942547	23/04/2024	Abril	4:00:00 p. m.	5:00:00 p. m.	Nayduth Monterro	##########	UNE	24-143156-0	SONIA PAOLA C	Chat mediación re	Reprograma	Inasistencia (	Telecomunic	16
942531	23/04/2024	Abril	3:00:00 p. m.	4:00:00 p. m.	Nayduth Monterro	##########	ALKOSTO - KT	24-116628-0	LUZ MARINA EV	Cerrada mediació	Cerrada med	Equipo Fuera	Garantía	15
942486	23/04/2024	Abril	2:00:00 p. m.	3:00:00 p. m.	Nayduth Monterro	##########	CLARO MÓVIL	24-132206-0	MAURICIO AND	Cerrada por inasis	Cerrada por i	Inasistencia (	Garantía	14
942573	23/04/2024	Abril	5:00:00 p. m.	6:00:00 p. m.	Nayduth Monterro	##########	SPORTLINE AI	24-158347-0	IVON NATALIA	Cerrada - aceptó p	Cerrada - aceptó pretensi		Garantía	17

- Una vez se ha seleccionado la mediación a evaluar, se ingresa al sistema de tramites de la Superintendencia y se digita el número del radicado a auditar.

- Ya seleccionado el caso a evaluar se da clic sobre la lupa para que se despliegue la información del radicado y poder verificar la información que este contiene.





- Dentro de la evaluación para este segmento se debe tener en cuenta:

a. Que se inicie la hora establecida
b. Que se presente con nombres y apellidos
c. Que indique las reglas de la mediación
d. Que se el agente sea amable cordial
e. Que sea imparcial
f. Que desarrolle el chat conforme a los lineamientos y protocolos establecidos
g. Que los cierres de las quejas, se haga de acuerdo con los tipos de cierres previos.

- Además, si la mediación termina con acuerdo entre las partes se debe auditar el contrato de transacción, el cual debe contener todo lo acordado dentro del chat de mediación.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA SIC FACILITA Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

CONTRATO DE TRANSACCIÓN No. 337483

Hoy 22 de abril de 2024, entre los suscritos MARIA CAMILA LOPEZ ACEVEDO identificada con cédula de ciudadanía No. 1020475451 y SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. identificado con NIT. 8300289315, hemos celebrado el siguiente contrato de transacción, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011, así como el artículo 2469 y siguientes del Código Civil.

ANTECEDENTES

Producto:	Nevera Samsung no frost modelo RT29K571JS8 con dos puertas con ispensador de agua.
Inconformidad:	La nevera empezo presentando un fuerte sonido por lo que llame a solicitar la garantía, viene un tecnico la revisa y nos indica que el fuerte sonido de la nevera es por un desnivel le indico que ese sonio no podia ser de un simple desnivel mueve la nevera y la deja sin el sonido el mismo dia en horas de la noche inicio nuevamente el sonido por lo que vuelvo y llamo 2 días despues y la garantia ya
Pretensión:	Que se cumpla con la garantía otorgada o con la garantía legalmente exigible
No.Radicación:	24-105998-0

ACUERDAN

PRIMERO: SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. se compromete en favor de MARIA CAMILA LOPEZ ACEVEDO, a realizar la reparación del producto objeto de reclamo de referencia RT29K571JS8/CO 0AZZ4BAT700395K, a título de cortesía comercial, la cual consistirá en el reemplazo de la pieza que esta presentado la falla (compresor), sin costo alguno asociado a la mano de obra, a más tardar el día 04 de junio de 2024, en la carrera 63a # 72a - 128 segundo piso, Villas del Sol, en Bello Antioquia.

Parágrafo: SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. manifiesta dentro de la mediación lo siguiente: (i) la mano de obra y el compresor no tendrán costo, sin embargo, insumos y transporte de la pieza tendrán que ser asumidos por la por la señora Maria Camila Lopez Acevedo; (ii) la garantía legal del producto mencionado en la presente cláusula venció el día 11 de septiembre de 2023; (iii) la pieza (compresor) cuenta con una garantía de 10 años a partir del vencimiento de la garantía legal, el cual fue el día 11 de septiembre de 2023; (iv) la garantía de la mano de obra corresponde a nuevos eventos que se presenten con el producto en relación con la reparación; (v) el término de la garantía de la mano de obra será de 3 meses y empezarán a regir una vez se entregue el producto reparado, es decir, más tardar el día 04 de junio de 2024; (vi) el producto objeto de reclamo está bajo la custodia de la señora Maria Camila Lopez Acevedo.

SEGUNDO: Para que se dé cumplimiento al presente contrato de transacción MARIA CAMILA LOPEZ ACEVEDO se compromete en favor de SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A., a realizar el pago de trasporte y los insumos asociados a la reparación mencionada en la cláusula primera; el valor a pagar y el medio para realizar el pago corresponde a las tarifas y medios que manejan los centros de servicio autorizados.

Parágrafo: SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. manifiesta lo siguiente: (i) el mecanismo idóneo para buscar los centros de servicio técnico autorizados por Samsung donde puede llevar los productos en garantía para la reparación es a través del link https://www.samsung.com/co/support/service-center/ donde puede verificar cuáles son los centros autorizados; (ii) no es posible indicar el valor de los insumos y el trasporte porque no se tiene injerencia en las tarifas que manejan los centros de servicio autorizados.

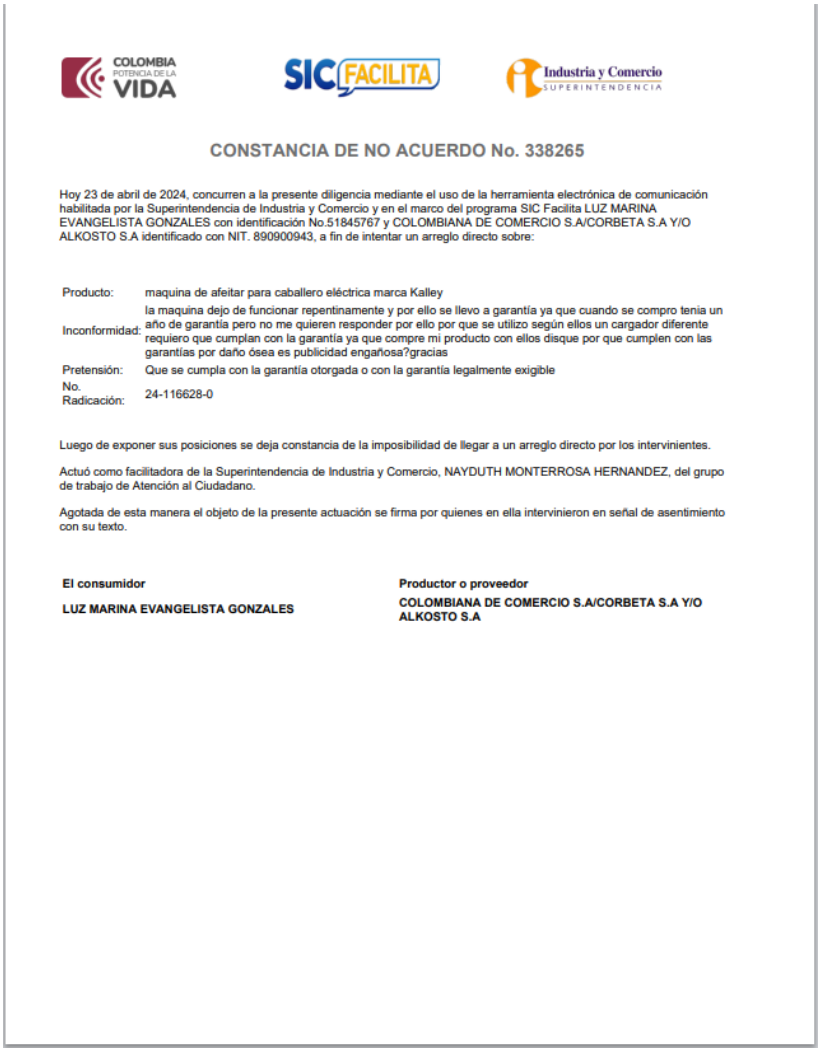
TERCERO: MARIA CAMILA LOPEZ ACEVEDO se compromete a no presentar ninguna demanda de carácter judicial por los mismos hechos objeto del presente contrato de transacción.

CUARTO: Las partes acuerdan que el presente contrato de transacción hace tránsito a cosa juzgada, acorde con lo dispuesto en el artículo 2.483 del Código Civil.

Actuó como facilitadora de la Superintendencia de Industria y Comercio, NAYDUTH MONTERROSA HERNANDEZ.

1.

- Cuando en el chat de mediación no se logre un acuerdo entre las partes, se debe auditar la constancia de no acuerdo, la cual debe contener los datos de la queja presentada por el ciudadano.



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA — SIC FACILITA — Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

CONSTANCIA DE NO ACUERDO No. 338265

Hoy 23 de abril de 2024, concurren a la presente diligencia mediante el uso de la herramienta electrónica de comunicación habilitada por la Superintendencia de Industria y Comercio y en el marco del programa SIC Facilita LUZ MARINA EVANGELISTA GONZALES con identificación No.51845767 y COLOMBIANA DE COMERCIO S.A/CORBETA S.A Y/O ALKOSTO S.A identificado con NIT. 890900943, a fin de intentar un arreglo directo sobre:

Producto:	maquina de afeitar para caballero eléctrica marca Kalley
Inconformidad:	la maquina dejo de funcionar repentinamente y por ello se llevo a garantía ya que cuando se compro tenia un año de garantía pero no me quieren responder por ello por que se utilizo según ellos un cargador diferente requiero que cumplan con la garantía ya que compre mi producto con ellos disque por que cumplen con las garantías por daño ósea es publicidad engañosa?gracias
Pretensión:	Que se cumpla con la garantía otorgada o con la garantía legalmente exigible
No. Radicación:	24-116628-0

Luego de exponer sus posiciones se deja constancia de la imposibilidad de llegar a un arreglo directo por los intervinientes.

Actuó como facilitadora de la Superintendencia de Industria y Comercio, NAYDUTH MONTERROSA HERNANDEZ, del grupo de trabajo de Atención al Ciudadano.

Agotada de esta manera el objeto de la presente actuación se firma por quienes en ella intervinieron en señal de asentimiento con su texto.

El consumidor
LUZ MARINA EVANGELISTA GONZALES

Productor o proveedor
COLOMBIANA DE COMERCIO S.A/CORBETA S.A Y/O ALKOSTO S.A

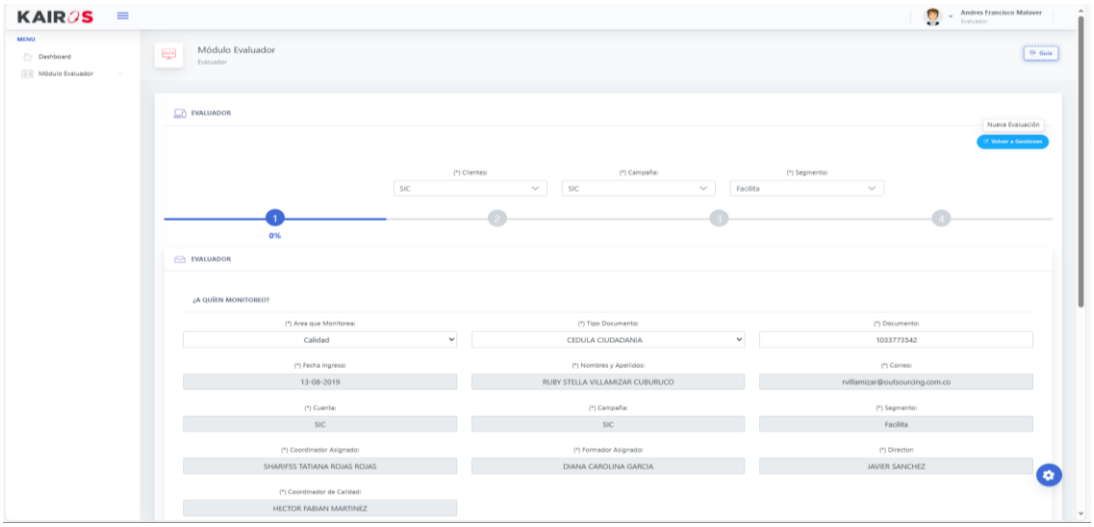
- En los casos en que el consumidor o el proveedor, o los dos no se presenten, se debe verificar que el agente, inicie a la hora establecida, que se presente con nombres y apellidos, además, que dentro del chat indique que el mismo va a ser reprogramado y el motivo.

- Si es necesario reprogramar la mediación porque en el tiempo estipulado para la misma no se logró un acuerdo, y que se evidencie que las partes están interesadas en acordar una solución; se verifica que el agente cumpla, con la hora de inicio, que se presente con nombres y apellidos, que indique las reglas de la

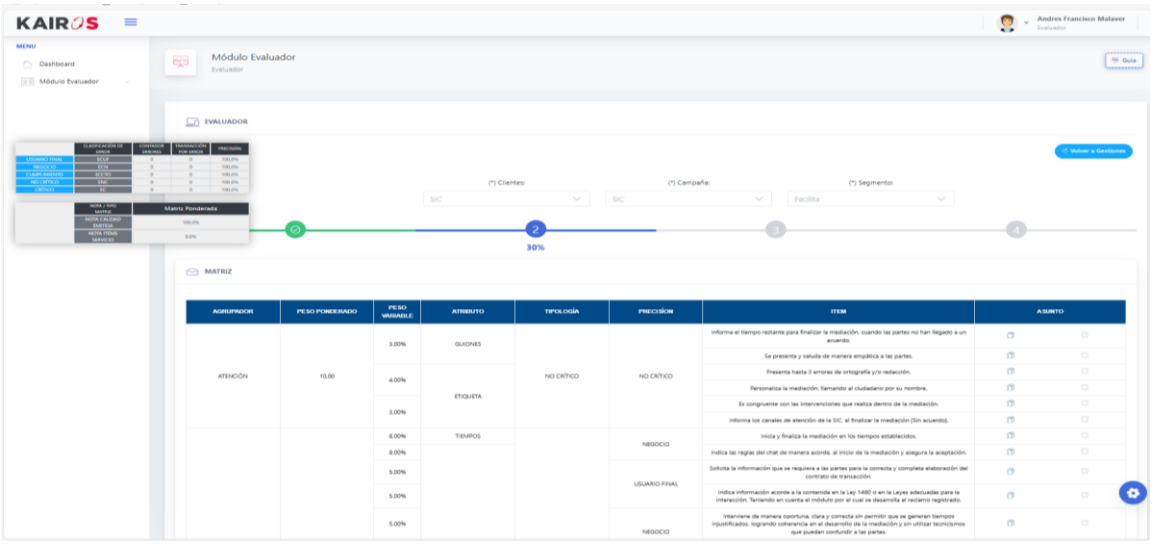
mediación, que se el agente sea amable cordial, que sea imparcial y que desarrolle el chat conforme a los lineamientos y protocolos establecidos.

- En los casos en que se lleve a cabo el chat de mediación, ya sea que se llegue o no a un acuerdo, el agente debe verificar en el sistema de tramites que se haya generado la lupa del proceso.

- Se procede a realizar la respectiva evaluación de la interacción en la herramienta Kairos, seleccionando en el campo *Segmento, Facilita.



- De acuerdo con el proceso de auditoría, se realiza la selección de atributos en la matriz, relacionando las respectivas observaciones.



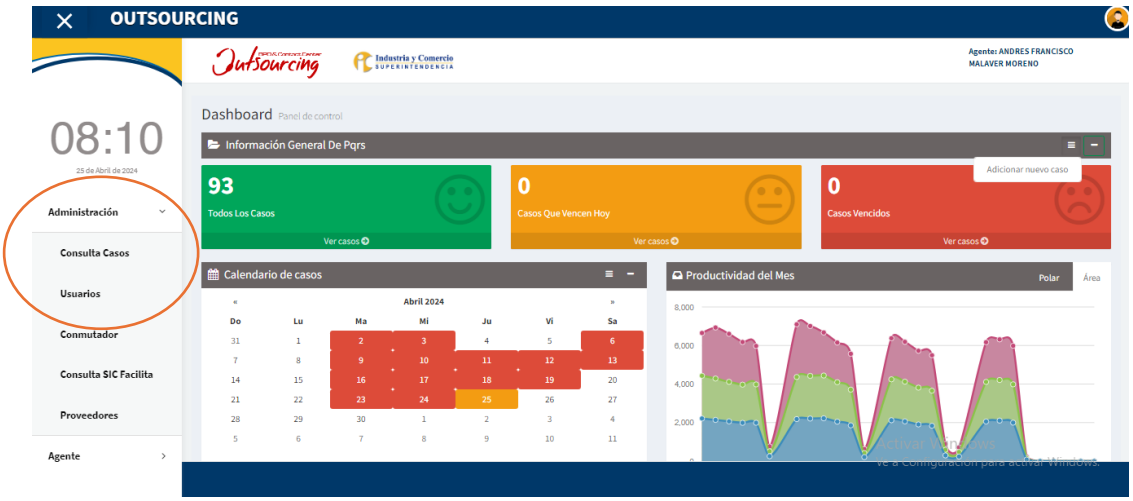
Auditoria canal Back Office

- Este canal se encarga de dar respuesta por escrito a los derechos de petición y solicitudes hechas por los ciudadanos a través de los canales dispuestos por la Entidad.

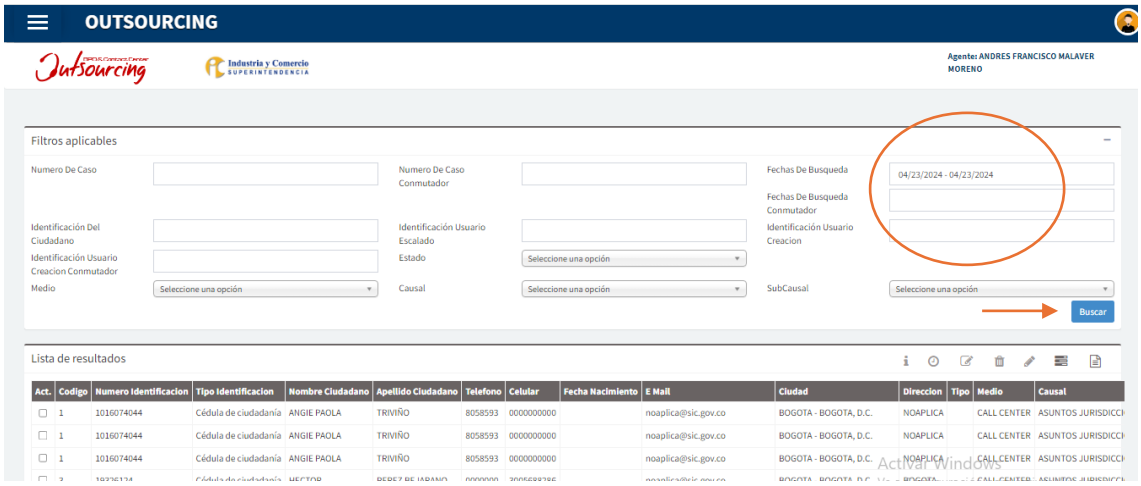
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal de los Back Office, de acuerdo con la distribución del canal y conforme a la matriz de aleatoriedad.

Documento	Nombres	Segmento	Rol actual	Lider de calidad
1032424033	ANDREA RONDEROS MORENO	BO	Michael Merchan	Andres Malaver
80919223	ANDRES LEONARDO ESCALLON BORBON	BO	Michael Merchan	Andres Malaver
52153590	CLAUDIA BECCERRA GARCIA	BO	Michael Merchan	Andres Malaver
1014181804	DIANA ROCIO MONTES COHECHA	BO	Michael Merchan	Andres Malaver
1010219613	DIEGO ALBERTO PRADILLA PELAEZ	BO	Michael Merchan	Andres Malaver
1033770677	EDWAR GIOVANNI RAMIREZ FRANCO	BO	Michael Merchan	Andres Malaver
52711688	GINA IBETH MARTIN CIFUENTES	BO	Michael Merchan	Andres Malaver
1065642067	JACQUELINE ANDREA VEGA MARTINEZ	BO	Michael Merchan	Andres Malaver
1056612269	JOHN ALEXANDER DIAZ	BO TECNICO	Michael Merchan	Andres Malaver
80225134	JUAN CAMILO RODRIGUEZ REYES	BO TECNICO 365	Michael Merchan	Andres Malaver
1065637795	KRISTAL CARDENAS ROMERO	BO	Michael Merchan	Jaime Castillo
35450525	LISETH JOHANA VELANDIA SARMIENTO	365	Michael Merchan	Jaime Castillo
1082926071	MARTHA JULIANA RIATIGA CELIS	BO	Michael Merchan	Jaime Castillo
1070973011	PAOLA ANDREA RIAÑO ZAMORA	BO	Michael Merchan	Jaime Castillo
39560111	SOVIET SOCORRO RINCKOAR REYES	BO	Michael Merchan	Jaime Castillo
1010104220	YURANY VERGARA NAGLES	BO TECNICO	Michael Merchan	Jaime Castillo
1032449414	JUAN CAMILO GOMEZ VARGAS	BO TECNICO	Michael Merchan	Jaime Castillo
1052409050	PAULA ANDREA BERDUGO BENÍTEZ	BO TECNICO	Michael Merchan	Jaime Castillo
80818596	CARLOS ANDRES GIL MORENO	BO TECNICO	Michael Merchan	Jaime Castillo
80808521	RAFAEL RICARDO CAMARGO CAMARGO	BO TECNICO	Michael Merchan	Jaime Castillo
80769858	JHON FREDY LOPEZ GARCIA	BO TECNICO	Michael Merchan	Jaime Castillo
52809711	GISELLE STERNBERG	BO TECNICO	Michael Merchan	Jaime Castillo
1090469028	KINBERLY NATALIA BETANCOURT DUARTE	BO	Michael Merchan	Patricia Trujillo
1019008732	LEYDY MARCELA MARTINEZ OROZCO	BO	Michael Merchan	Patricia Trujillo
1012332523	LUIS FERNANDO MARTIN TRIANA	BO	Michael Merchan	Patricia Trujillo
1030560758	MAYRA ALEJANDRA PARRA LEON	SIPI	Michael Merchan	Patricia Trujillo
1128045945	SANDRA PAOLA MORALES ARRIETA	BO	Michael Merchan	Patricia Trujillo
1024579749	YENI PAOLA CHACON BARRETO	BO	Michael Merchan	Patricia Trujillo
1110557727	KARENT JOHANNA GODOY BARRERO	BO TECNICO	Michael Merchan	Patricia Trujillo
1018412287	LUISA FERNANDA NIÑO RODRIGUEZ	BO TECNICO	Michael Merchan	Patricia Trujillo
1065645916	NATALY LORAINE CASTILLO NIEVES	BO TECNICO	Michael Merchan	Patricia Trujillo
52754850	RUTH AMPARO RODRIGUEZ BOHORQUE	BO TECNICO	Michael Merchan	Patricia Trujillo
1016049547	CINDY ALEJANDRA IZUMI SÁNCHEZ	BO	Michael Merchan	Patricia Trujillo
52256579	ROCIO ELIANA DUEÑAS PACHECO	BO TECNICO	Michael Merchan	Patricia Trujillo
1007296600	YENNIFER TATIANA CARVAJAL GÓMEZ	BO TECNICO	Michael Merchan	Patricia Trujillo

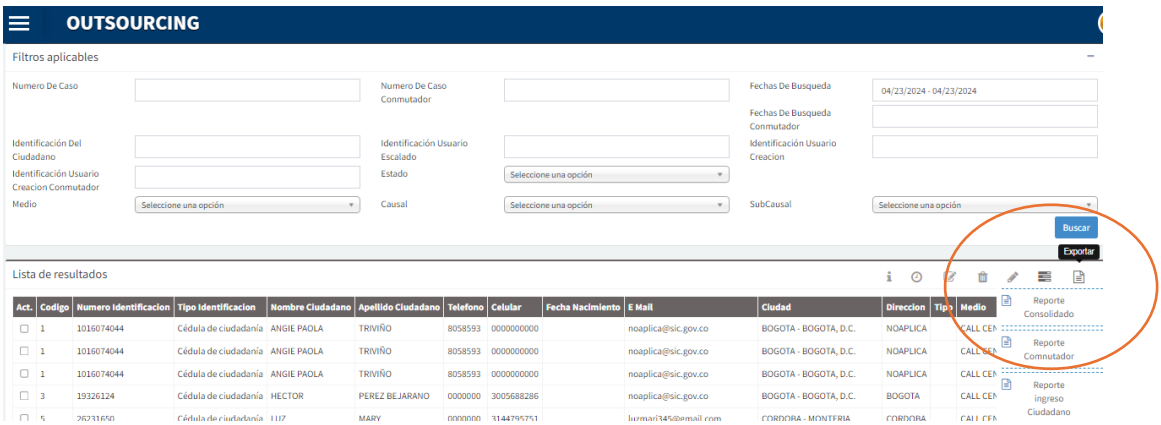
- Para validar las gestiones realizadas, actualmente se realiza un descargue de información de la herramienta OCM – opción, consulta de casos. https://portalos.outsourcing.com.co:9574/Aplication/Pages/Public/Index.aspx.

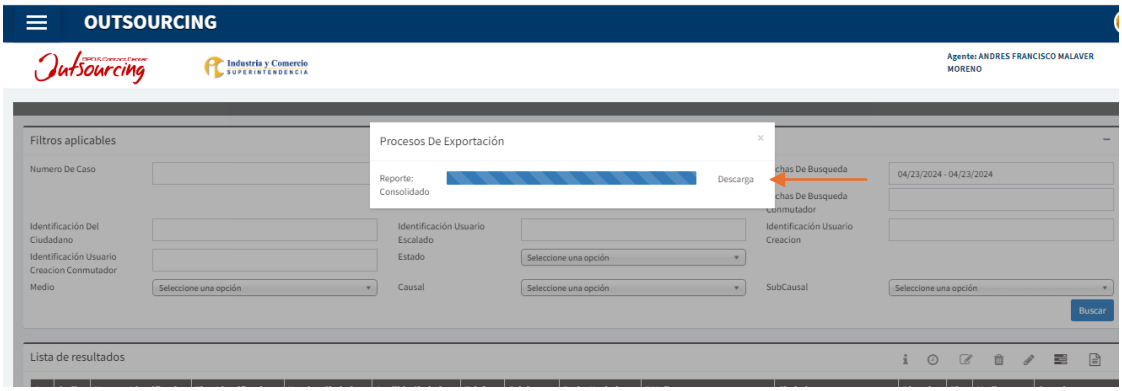


- Se procede a realizar el registro de datos para la búsqueda, como bien lo es diligenciar los filtros de fecha, para finalizar con el botón “Buscar”.



- Posterior, se da las opciones: “Exportar - Reporte consolidado” y “procesos de exportación - descarga”, luego de esto la base se descargará en un archivo Excel

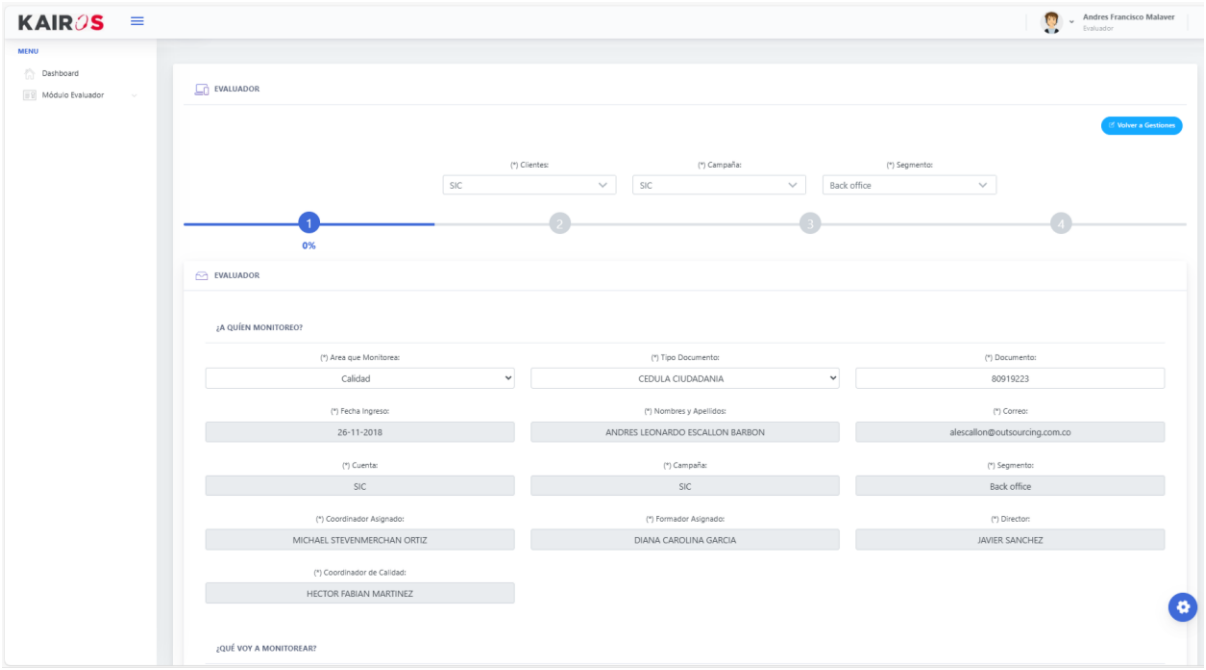




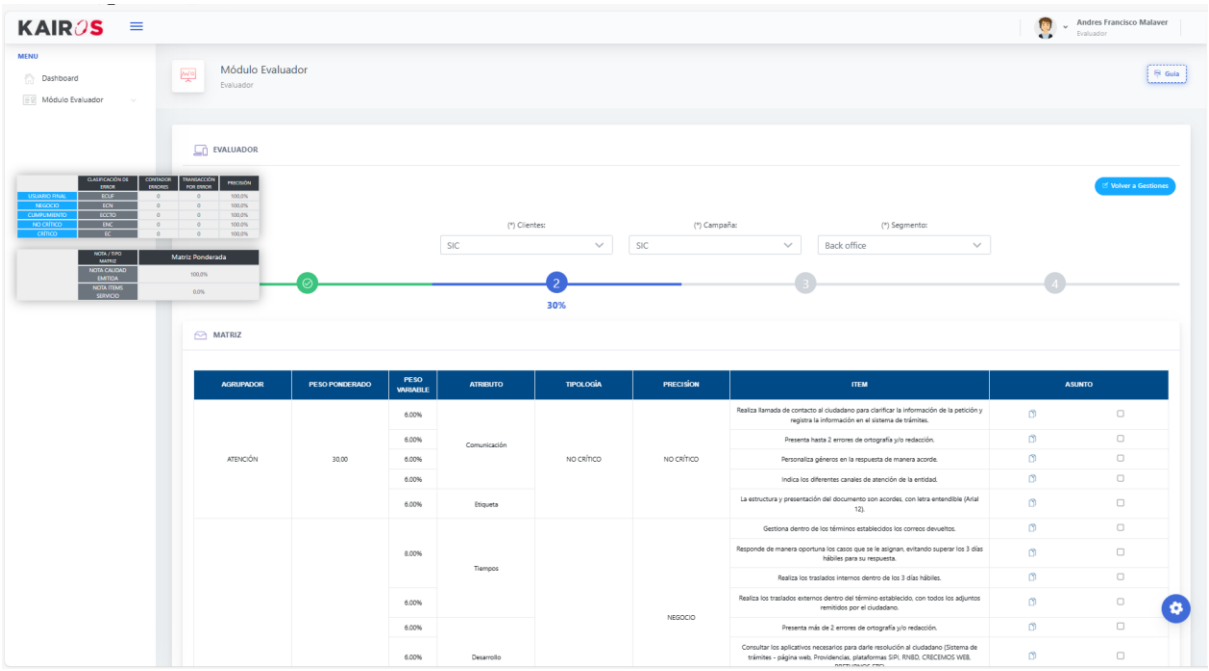
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

a. Que la información brindada corresponda con el requerimiento del ciudadano y sea verídica.
b. La ortografía utilizada durante la interacción.
c. Que se el agente sea amable cordial.
d. Que realice los traslados de forma correcta
e. Que dé respuesta dentro del tiempo establecido
f. Que dé respuesta a los correos devueltos
g. Que las direcciones y nombres de notificación sean correctas.

- Una vez se ingresa a la herramienta Kairos, se elige la opción, Segmento* - BackOffice.



- Se procede a realizar el diligenciamiento de los campos requeridos y en relación de la información del agente y la interacción, para pasar a generar la calificación de atributos establecidos para este segmento.



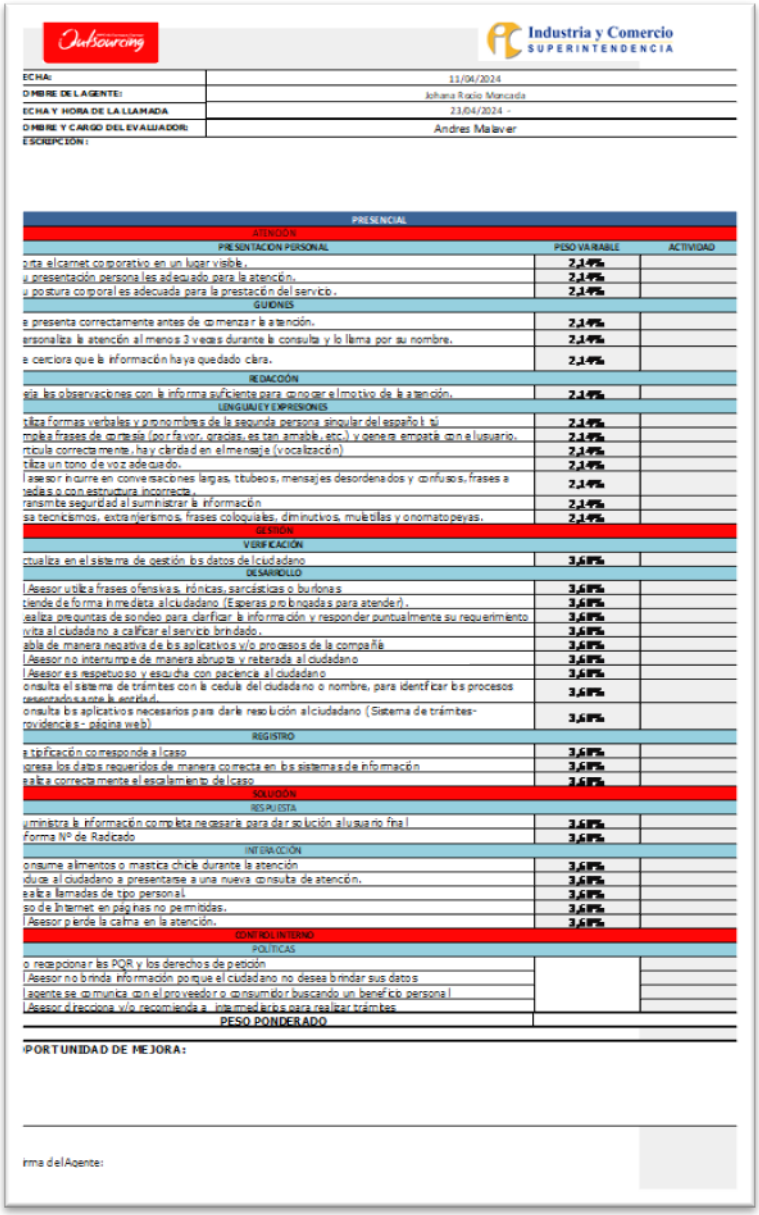
4.7 Auditoria canal Presencial

- Este canal se encarga de atender y brindar orientación a los ciudadanos en las instalaciones de la Entidad de forma física.

- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal de Presencial, de acuerdo con la distribución del canal y conforme a la matriz de aleatoriedad.

Documento	Nombres	Segmento	Rol actual	Lider de calidad
1065620524	OSCAR LEONARDO DIAZ DELGADO	Bogotá	Manuel Lancheros	Por asignación
1018474483	Yuri Lizeth Gonzalez Hernandez	Bogotá	Manuel Lancheros	Por asignación
1030522516	Johanna Rocio Moncada Corredor	Bogotá	Manuel Lancheros	Por asignación
1019088637	Bryan Said Buitrago Camargo	Bogotá	Manuel Lancheros	Por asignación
1010210201	Linda Katherine Ibarra Pacheco	Bogotá	Manuel Lancheros	Por asignación
1030628912	JULIETH PAOLA POVEDA CASTELLANOS	Bogotá	Manuel Lancheros	Por asignación

Este monitoreo se realiza a lado del agente, en presencia del ciudadano haciendo uso del formato de monitoreo al lado, el cual es impreso y al finalizar la auditoria, firmado por parte del agente, aceptando la evaluación generada y las oportunidades de mejora para los casos donde se evidencien.



ECHA:	11/04/2024
OMBRE DE LA GENTE:	Johana Rocio Moncada
ECHA Y HORA DE LA LLAMADA	23/04/2024 -
OMBRE Y CARGO DEL EVALUADOR:	Andres Malaver

ESCRIPCION :

PRESENCIAL		
ATENCION		
PRESENTACION PERSONAL	PESO VARIABLE	ACTIVIDAD
ota el carnet corporativo en un lugar visible.	2,14%	
u presentación personales adecuado para la atención.	2,14%	
u postura corporal es adecuada para la prestación del servicio.	2,14%	
GUIONES		
e presenta correctamente antes de comenzar la atención.	2,14%	
ersonaliza la atención al menos 3 veces durante la consulta y lo llama por su nombre.	2,14%	
e cerciora que la información haya quedado clara.	2,14%	
REDACCIÓN		
gía las observaciones con la informa suficiente para conocer el motivo de la atención.	2,14%	
LENGUAJE Y EXPRESIONES		
tiliza formas verbales y pronombres de la segunda persona singular del español (tú	2,14%	
mplea frases de cortesía (por favor, gracias, es tan amable, etc.) y genera empatía con el usuario.	2,14%	
rticula correctamente, hay claridad en el mensaje (vocalización)	2,14%	
tiliza un tono de voz adecuado.	2,14%	
l asesor incurre en conversaciones largas, titubeos, mensajes desordenados y confusos, frases a nadas o con estructura incorrecta.	2,14%	
ransmite seguridad al suministrar la información	2,14%	
sa tecnicismos, extranjerismos, frases coloquiales, diminutivos, muletillas y onomatopeyas.	2,14%	
GESTIÓN		
VERIFICACIÓN		
ctualiza en el sistema de gestión los datos del ciudadano	3,68%	
DESARROLLO		
l Asesor utiliza frases ofensivas, irónicas, sarcásticas o burlonas	3,68%	
tiende de forma inmediata al ciudadano (Esperas prolongadas para atender).	3,68%	
ealiza preguntas de sondeo para clarificar la información y responder puntualmente su requerimiento	3,68%	
vita al ciudadano a calificar el servicio brindado.	3,68%	
abla de manera negativa de los aplicativos y/o procesos de la compañía	3,68%	
l Asesor no interrumpe de manera abrupta y retirada al ciudadano	3,68%	
l Asesor es respetuoso y escucha con paciencia al ciudadano	3,68%	
onsulta el sistema de trámites con la cedula del ciudadano o nombre, para identificar los procesos esperados ante la entidad.	3,68%	
onsulta los aplicativos necesarios para darle resolución al ciudadano (Sistema de trámites- ovidencias - página web)	3,68%	
REGISTRO		
a tipificación corresponde al caso	3,68%	
ngresa los datos requeridos de manera correcta en los sistemas de información	3,68%	
ealiza correctamente el escalamiento del caso	3,68%	
SOLUCIÓN		
RESPUESTA		
uministra la información completa necesaria para dar solución al usuario final	3,68%	
forma N° de Radicado	3,68%	
INTERACCIÓN		
onsume alimentos o mastica chicle durante la atención	3,68%	
duce al ciudadano a presentarse a una nueva consulta de atención.	3,68%	
ealiza llamadas de tipo personal	3,68%	
so de Internet en páginas no permitidas.	3,68%	
l Asesor pierde la calma en la atención.	3,68%	
CONTROL INTERNO		
POLÍTICAS		
o recepcionar las PQR y los derechos de petición		
l Asesor no brinda información porque el ciudadano no desea brindar sus datos		
l agente se comunica con el proveedor o consumidor buscando un beneficio personal		
l Asesor direcciona y/o recomienda a intermediarios para realizar trámites		
PESO PONDERADO		

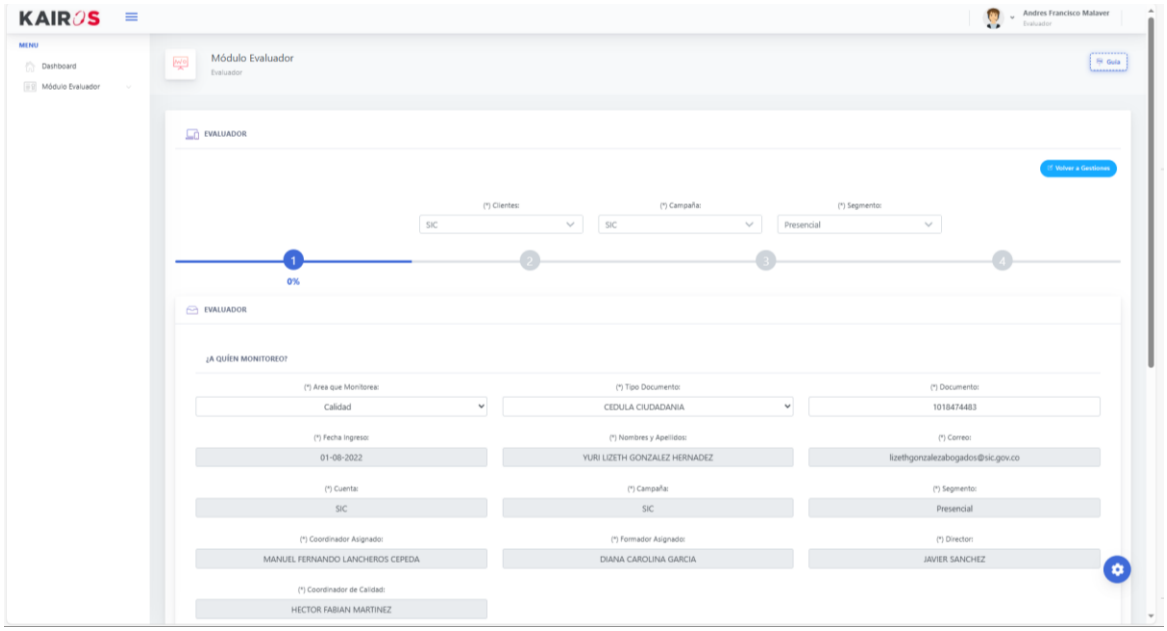
PORTUNIDAD DE MEJORA:

rma del Agente:

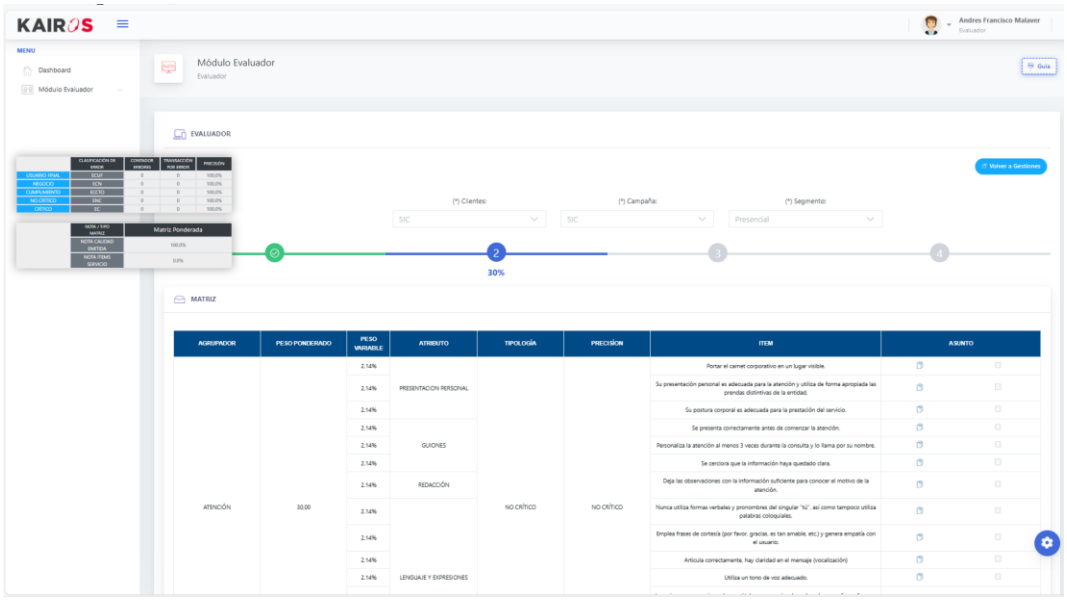
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

  a. Que la información brindada corresponda con el requerimiento del ciudadano y sea verídica.
  b. Que la información que ingrese corresponda al caso.
  c. Que se el agente sea amable cordial.
  d. Presentación personal y porte del carné

- Se procede a generar la evaluación a través de la herramienta Kairos, donde se debe seleccionar el campo *Segmento – Presencial.



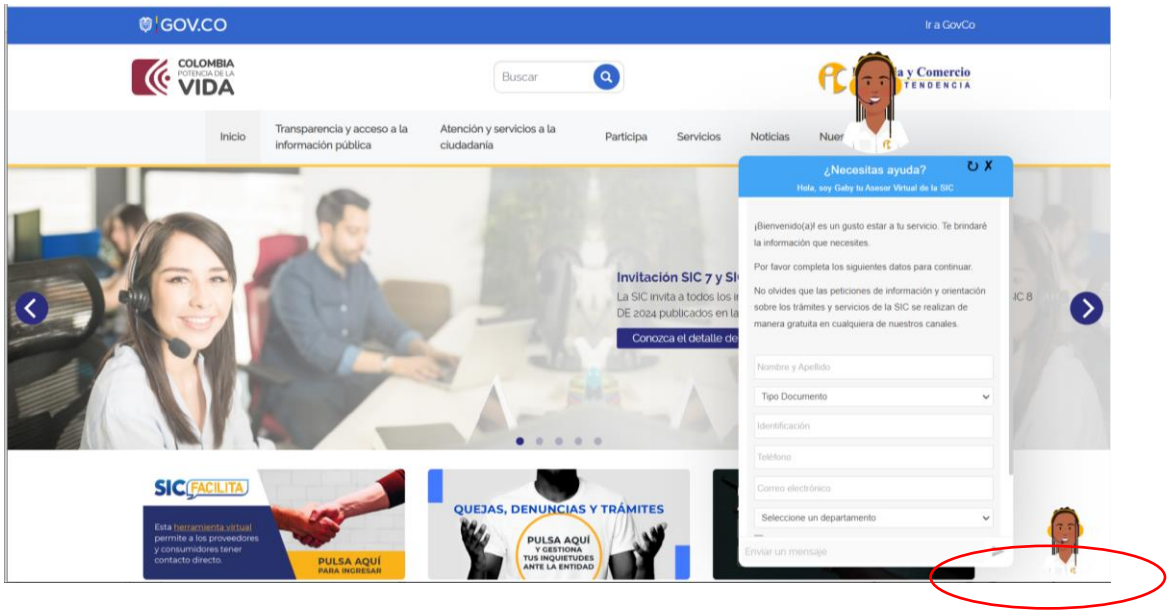
- Luego se habilita la matriz asignada para este canal, donde se deben seleccionar los atributos a calificar, generando a la vez olas observaciones correspondientes del caso.



4.8 Auditoria canal Chatbot

- Se realiza sobre la información suministrada por parte de operación identificando a el agente quien tiene a cargo la revisión de información que se carga a esta herramienta.

- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar por medio de la web de la entidad, costado derecho ubicar la opción de Chatbot.

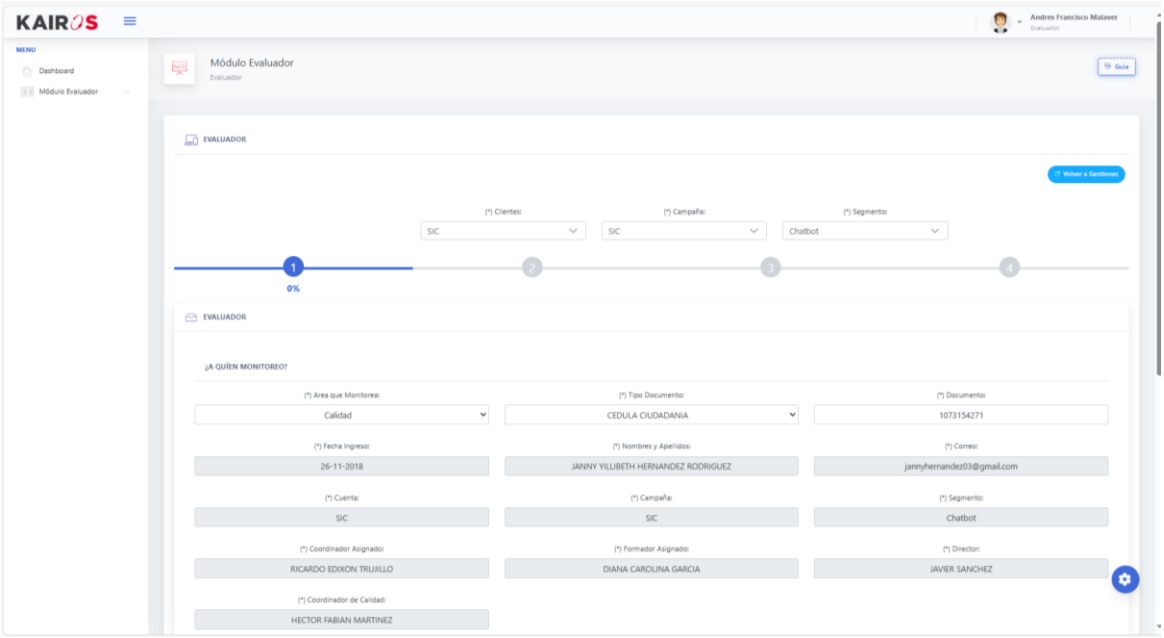


- Se realiza la consignación de información requerida por el formulario, para luego proceder a generar la consulta según las opciones que brinda el Chatbot, y en relación con la información de la entidad.

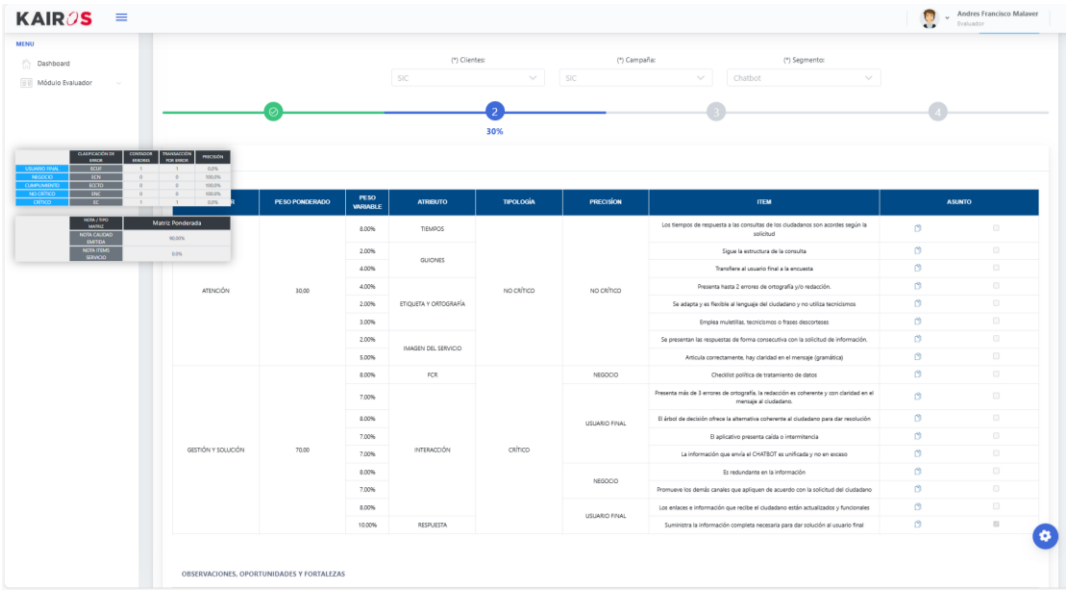
- Dentro de las auditorias al canal, se deben revisar temas como:

  a. Guiones.
  b. Estructura
  c. Tiempos de respuesta
  d. Información brindada de manera clara y verídica.
  e. Redacción y ortografía
  f. Enlaces.

- Al finalizar la consulta a través del Chatbot, se realiza la consignación de la evaluación en la herramienta Kairos, seleccionando la opción *Segmento – Chatbot.



- Se procede a realizar el diligenciamiento de los datos requeridos donde se identifique a el agente y la información del caso para posterior pasar a la calificación de atributos establecidos para este segmento y según la matriz, consignando las observaciones del caso.


KAIROS
Andres Francisco Malaver
Evaluador
MENU
Dashboard
Módulo Evaluador
(*) Cliente:
SIC
(*) Campaña:
SIC
(*) Segmento:
Chatbot
2
30%
PESO PONDERADO
PESO VARIABLE
ATRIBUTO
TIPOLOGÍA
PRECISIÓN
ITEM
ASUNTO
ATENCIÓN
30,00
8.00% TIEMPOS
2.00% GUIONES
4.00%
4.00% ETIQUETA Y ORTOGRAFÍA
2.00%
3.00%
2.00% IMAGEN DEL SERVICIO
5.00%
NO CRÍTICO
NO CRÍTICO
Los tiempos de respuesta a las consultas de los ciudadanos son acordes según la solicitud
Sigue la estructura de la consulta
Transfiere al usuario final a la encuesta
Presenta hasta 2 errores de ortografía y/o redacción.
Se adapta y es flexible al lenguaje del ciudadano y no utiliza tecnicismos
Emplea muletillas, tecnicismos o frases descorteses
Se presentan las respuestas de forma consecutiva con la solicitud de información.
Articula correctamente, hay claridad en el mensaje (gramática)
GESTIÓN Y SOLUCIÓN
70,00
8.00% FCR
7.00%
8.00%
7.00%
7.00% INTERACCIÓN
8.00%
7.00%
8.00%
10.00% RESPUESTA
CRÍTICO
NEGOCIO
USUARIO FINAL
NEGOCIO
USUARIO FINAL
Checklist política de tratamiento de datos
Presenta más de 3 errores de ortografía, la redacción es coherente y con claridad en el mensaje al ciudadano.
El árbol de decisión ofrece la alternativa coherente al ciudadano para dar resolución
El aplicativo presenta caída o intermitencia
La información que envía el CHATBOT es unificada y no en exceso
Es redundante en la información
Promueve los demás canales que apliquen de acuerdo con la solicitud del ciudadano
Los enlaces e información que recibe el ciudadano están actualizados y funcionales
Suministra la información completa necesaria para dar solución al usuario final
Matriz Ponderada
OBSERVACIONES, OPORTUNIDADES Y FORTALEZAS

5. INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS

En el mes de mayo se recepcionaron trece (13) quejas, a cada una de ellas se generó la respectiva trazabilidad, validación del caso y respuesta según el análisis de las evidencias obtenidas en torno al caso. En los reclamos presentados se pudo evidenciar que los ciudadanos no se encontraban de acuerdo con los procesos que adelantaban ante la Entidad, por la respuesta generada a algunos trámites o bien porque no quedaron satisfechos con la atención prestada por los asesores de los diferentes canales de atención.

De acuerdo con la inconformidad del ciudadano y al canal con el cual guardaban relación, estas se clasificaron de la siguiente manera:

- Telefónico, cuatro (4)
- SIC Facilita, cuatro (4)
- Back Office, cuatro (4)
- Chat, una (1)

CANAL TELEFÓNICO

1. El 11 de mayo bajo el radicado 24-207775-0, el señor Brayan Fernando Rodríguez, presentó queja, en la cual manifestó que había sido estafado por un sitio web y no le daban respuesta, agregó que había tratado de generar una “denuncia” a través del SIC Facilita y que le había sido imposible, ya que se llevó a cabo un chat que no resolvió nada, que requería una solución por parte del proveedor y que le hicieran la devolución del dinero o le envaran el producto que compró.

- ✓ Se realizó el comité con la participación de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente, se analizó y validó de la inconformidad, en el cual se identificó que el ciudadano no había tenido asesoría previa con la entidad para iniciar algún proceso; no obstante, si había presentado un reclamo en SIC Facilita en el 2018; por otra parte, se verificó las interacciones que tuvo con Gaby, sobre las cuales escribía consultas como “creo que me robaron este sitio web: https://www.docsmartenscolombia.com” texto que no reconocía la herramienta.

- ✓ En la llamada que se realizó para la validación del inconveniente del ciudadano, se generó el cierre de ciclo, en el cual se le aclaró que se podía acceder a la

herramienta solo con los proveedores que estaban inscritos, al igual, se le informó el proceso que debía realizar con la entidad, la suspensión de términos y la opción de justicia ordinaria, si requería un proceso inmediato.

✓ El ciudadano agradeció la llamada que se realizó y se evidenció conformidad con la información brindada. Se generó respuesta con la información que se dio vía telefónica. No se evidenció aplicabilidad.

2. El 15 de mayo, bajo el radicado 24-211717, un ciudadano de forma anónima radicó sugerencia en la que indicó: "*La línea de atención correspondiente al número 592 0400 suena horrible y no se entiende qué dice y necesito hacer una llamada*".

✓ Se realizó el comité en conjunto con las áreas de calidad, formación, operación, y el acompañamiento de los coordinadores, gerente y cliente. En el análisis y validación realizada a la inconformidad, se identificó que, el ciudadano se comunicó con el asesor, llamada en la cual no se evidenciaron inconvenientes de intermitencia o ruido según la grabación, así como, tampoco hubo inconformidad por parte del ciudadano sobre ruido o dificultad para escuchar.

✓ En el cierre del ciclo realizado, el ciudadano indicó que, el inconveniente era por parte de él. Informó que ya obtuvo la información, no obstante, en la llamada realizada se le brindó orientación sobre su caso. No se evidenció aplicabilidad.

3. El 15 de mayo bajo el radicado 24-212008-0, la Mónica Julieth Castillo Porras radicó queja informando que, había intentado comunicarse con la entidad en varias ocasiones y en diferentes días sin poder tener contacto, cuando se logró comunicar no le generaron una solución de fondo a su solicitud, informó que, faltaban herramientas para darle gestión a su inquietud, también, expresó su inconformidad con el sistema de radicaciones, porque podían pasar 2 o 3 días hábiles para poder radicar, indicó que, había enviado varias veces el correo, consideraba contradictorio que la entidad impusiera altas sanciones a empresas que tienen mal servicio, cuando la entidad también lo tiene.

✓ Se realizó el comité en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. Se analizó y validó la inconformidad, en la cual se identificó que, la causa raíz de la molestia se dio por el tiempo que llevó la solicitud de un certificado, el cual requería con urgencia. Lo anterior no hacía parte de la atención o de la gestión de la asesora; no obstante, se le brindó

información sobre el tiempo establecido para emitir el certificado y el pago pendiente que tenía al momento de la solicitud; por otra parte, cuando ya se había tomado y radicado la queja, le llegó la comunicación a la ciudadana en la que le informaban la generación del certificado, por lo que al devolverle la llamada sele indicó que ya aparecía cargado al sistema, lo cual ella confirmó.

- ✓ En la respuesta se le confirmaron los términos que se tienen para este tipo de solicitudes. No se evidenció aplicabilidad.

4. Bajo el radicado 24-219344-0, el 15 de mayo, la señora Claudia Constanza Sierra Camacho radicó queja informando que, la Superintendencia de Industria y Comercio tenía canales que no le permitían tener solución de interés particular, ya que se había comunicado con la entidad a través de la línea de atención, llamada que había sido recibida por la agente Helena Carrillo donde se le informó que no era posible descargar la “demanda” por la plataforma SIPI, no le brindó una solución viable debido a que no está de acuerdo con la opción de radicar la solicitud por medio del correo electrónico contactenos@sic.gov.co.

   Por otra parte, no estaba de acuerdo con la demora en el proceso, comentó que, la persona que la atendió no contaba con la capacidad para solucionar este tipo de situaciones, las cuales eran repetitivas ante la entidad y que perdió media hora sin solución alguna; solicitó le entregaran copia de la demanda urgente. Los radicados objetos de consulta fueron: SD2022/0081314 - SD2024/0048333.

- ✓ Se realizó el comité en conjunto con el área de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. Se analizó y validó la inconformidad, en la cual se identificó que la ciudadana se encontraba inconforme porque, no le permitían descargar el documento de una acción de notificación que le fue notificada. Cuando se ingresó a SIPI, efectivamente no permitió descargar los documentos, al mencionar que no le permite descargar la demanda, al validar si tenía algún radicado que iniciara por 21, 22 o 23 la ciudadana se molestó aún más, a pesar de que la asesora no pudo visualizar los documentos, se notó que, le faltó manejo adecuado de la interacción y evitar entrar en controversia, al igual que, haberle mencionado que debía realizar la vinculación por medio del correo contactenos.

- ✓ Se generó cierre de ciclo, se realizó el respectivo proceso de retroalimentación con la asesora. Se evidenció aplicabilidad.

- ✓ Para el cierre de ciclo se realizaron dos llamadas el 24-05-2024.

SIC FACILITA

1. Bajo el radicado 24-199776-0, la señora Andrea Johanna León Carvajal radicó queja informando que, estaba inconforme por la falta de protección de la entidad, ya que había radicado un reclamo en contra de Adidas a través de SIC Facilita, en donde le informaron que solo era para compras por internet y la de ella había sido físico, por lo que le cerraron su caso y le indicaron que se dirigiera a la línea de atención de la entidad. Resaltó la atención que le habían brindado en el canal telefónico e indicó la información que le dio. Manifestó que, el proveedor escogía qué usuarios atendía por la plataforma. Consideraba que la entidad debía proteger a los consumidores y no beneficiar a los proveedores.

- ✓ Se realizó el comité en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. En el análisis y validación realizado a la inconformidad, se estableció que, el proceso de cierre se llevó dentro de los protocolos establecidos. Por otra parte, el caso presentado por la ciudadana estaba dentro de las excepciones que se informan al momento de ingresar a la plataforma; no obstante, se generó el proceso de cierre de ciclo con el fin de aclarar la información de la plataforma, el proceso que podía realizar y la opción alterna de Justicia Ordinaria. No se evidenció aplicabilidad.

2. El 09 de mayo, bajo el radicado 24-204193-0, el señor Nicolás Quiceno radicó queja, en la que informó que, desde el 11 de abril y bajo el radicado 24-163121-0, solicitó al proveedor Adidas una reclamación por publicidad engañosa. Se le citó a una primera mediación, en la que el proveedor manifestó interés por una solución, se generó una segunda agenda, de la cual informó que, se cambió la fecha sin que tuviera conocimiento, posteriormente se dio por cerrado su reclamo con \"Acuerdo Previo\", sin que se le informara del mismo, con la excusa de que el proveedor le cumplió y no fue cierto, consideró que había burocracia de los procesos de la entidad.

- ✓ Se realizó el comité con las áreas de calidad, formación, operación, además, se contó con la participación de los coordinadores, gerente y cliente. En el análisis y validación realizada a la inconformidad, se estableció que la mediación se llevó a cabo dentro de los protocolos establecidos; por otra parte, en la reprogramación se evidenció que, había inasistencia por parte del consumidor, por lo que, con el aporte de la solución del proveedor, se generó el cierre previo. Se realizó la gestión de cierre de ciclo con el ciudadano, en donde se le aclaró el proceso realizado y se le brindaron las opciones ante el incumplimiento de lo ofrecido,

también, se generó el escalamiento con el proveedor para la gestión del caso, en el sistema se verificó la existencia de un nuevo reclamo por los nuevos hechos. No se evidenció aplicabilidad.

3. El 22 de mayo bajo el radicado 24-221039-0, el señor Juan Pablo Mejía Vélez, radicó queja, informando que, se presentó un inconveniente con el proveedor Adidas, con quien se realizó una mediación a través de SIC Facilita, se generó el respectivo contrato de transacción, luego de llegar a un acuerdo. Argumentó que, por parte del proveedor no se le dio cumplimiento, por lo que generó una nueva radicación la cual fue cerrada por no gestionable y la recomendación fue asistir ante un juez de la república, por lo que sentía que se estaban vulnerando sus derechos y la que la entidad permitía que eso pasara.

✓ Se realizó el comité en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. En el análisis y validación realizada a la queja, se identificó que, el ciudadano se encontraba inconforme porque se presentó incumplimiento por parte del proveedor Adidas. Al verificar el proceso llevado en SIC Facilita, se evidenció que, el motivo de la queja se dio por un incumplimiento del proveedor, lo cual no corresponde al algo asociado al proceso que se realizó y que no depende de la gestión de la plataforma. Se realizó comunicación con el ciudadano mediante la cual se le aclaró la información. No se evidenció aplicabilidad.

4. El 28 de junio bajo el radicado 24-230211-0, el señor Jhon Alejandro Aguirre Echeverry radicó queja, en la cual informó que la fecha de conciliación había quedado muy lejana en la plataforma SIC Facilita, porque radicó su inconveniente desde el día 14 de mayo del 2024, el cual había quedado con radicado 24-208660. Manifestó que el chat de mediación lo habían programado para el día 29 de agosto, algo que le parecía paradójico y hasta burlesco, debido a que, el aplicativo era supuestamente para agilizar los reclamos ante los proveedores para que vulneraran los derechos de los consumidores, que era incomprensible esperar más de tres meses para poder tener una solución de su caso.

✓ Se realizó el comité en conjunto con el área de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. En el análisis y validación realizado a la inconformidad, se estableció que, el proceso de cierre se llevó dentro de los lineamientos establecidos; por otra parte, el caso presentado por el ciudadano estaba dentro de las excepciones que se informan al momento de ingresar a la plataforma;

Se realizó el chat de mediación; sin embargo, se presentó inasistencia de una de las partes, debido a lo anterior se reprogramó la mediación, a cuál ya fue informada a las partes. No se evidenció aplicabilidad.

BACK OFFICE

1. El señor Fernando Garcia Badillo radicó queja bajo el radicado 24-210569-0, de fecha 14 de mayo, en la cual manifestó que, no le había quedado clara la respuesta a su solicitud, teniendo en cuenta que se le informó que debía presentar una demanda por 15 mil pesos de unas plastilinas que había adquirido en el almacén El Faro y no le querían aceptar la devolución o el cambio del producto, por el que necesitaba. Consideraba que era un despropósito que, por una cuantía tan pequeña la entidad determinara un proceso como una demanda, lo que involucraba poner en acción al sistema judicial para que resolviera algo sencillo, por lo que no consideraba coherente que con a estos trámites le pusieran obstáculos y procedimientos desproporcionados que favorecían a los proveedores.

✓ Se realizó el comité en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. En el análisis y validación realizada a la inconformidad se identificó que, el ciudadano se encontraba inconforme porque, no consideraba acorde presentar una demanda por unas plastilinas de 15 mil pesos, por lo que esperaba que la entidad requiriera una solución al proveedor, sin necesidad de presentar el trámite. Se evidenció que, el proceso por el cual la entidad podía intervenir era una demanda, trámite que se le indicó en la respuesta; no obstante, se acordó generar cierre de ciclo con el fin de aclarar la información brindada al ciudadano. No se evidenció aplicabilidad.

2. El 15 de mayo bajo el radiado 24-210634-0, la señora Yaima Vibeke radicó queja, en la cual informó que, el derecho de petición radicado el 30 de abril del 2024 ante la Superintendencia de Industria y Comercio y enviada por correo certificado, no atendía ninguno de los puntos expuestos en el derecho de petición. Argumentó que, la carta mencionada solo indicaba medios y/o canales para radicar la denuncia o PQR; sobre la presente solicitud y queja, consideraba que, la respuesta emitida por la entidad no era coherente y evadía la solicitud de las quejas y de las solicitudes también radicadas en noviembre del 2023 y abril del 2024, ya que; no había una evidencia de la respuesta dada a cada uno de los puntos citados; en este sentido, la ciudadana consideraba que, al denegar la atención del derecho de petición por parte de la entidad se vulneraba la atención al consumidor y procedía la acción de tutela.

- ✓ Se realizó el comité con la participación de las áreas de calidad, formación, operación, y la participación de los coordinadores, gerente y cliente. En el análisis y validación de la inconformidad, se identificó que la ciudadana tenía varios trámites, sobre uno de ellos le generaron un requerimiento con un tema de WOM y respondió con información de otro trámite asociado a inconvenientes con la empresa Universik. Se acordó generar llamada de cierre de ciclo y dar respuesta indicando los trámites que la ciudadana debía realizar, haciendo aclaración sobre las comunicaciones que nos había remitido, y respondiendo punto por punto como lo que solicitó. La queja aplica, debido a que, la Back office no referenció en la respuesta la denuncia que la usuaria tiene en curso. El día 29 de mayo se realizó con la ciudadana.

3. El 16 de mayo bajo el radicado 24-215624-0, el señor Álvaro Cervera radicó queja informando que, enviaba la comunicación con el ánimo que se reflexionara sobre el servicio que prestaba la entidad, expresó: "*sobre todo en un gobierno que se denomina del cambio*", adicional, nuevamente remitió lo mismo que indicó en la petición inicial, radicado 24-128529, en donde manifestó que, que se había comunicado en varias ocasiones y las líneas siempre estaban congestionadas al solicitar el servicio de devolución de llamada no le reconocía la voz y al momento de dejar el teléfono, expresaba: "*¿De qué manera me puedo comunicar con ustedes entonces? ¿De qué manera me pueden ayudar a resolver mi problema en sic facilita, si no me atienden*?".

   Comentó también, que, había intentado radicar el reclamo por la plataforma SIC Facilita, pero no le aparecía el nombre de Athletic Sports, razón social de Nike, ni tampoco de Reversso, por lo que había tratado de comunicarse con la entidad para que le ayudaran; sin embargo, había sido imposible, manifestó que la respuesta al correo fue un tecnicismo de tres páginas con un modelo sobre cómo podía entablar una demanda contra las empresas.

- ✓ Se realizó el comité en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. En el análisis y validación de la inconformidad, se identificó que, el ciudadano se encontraba inconforme porque no había podido radicar su reclamación en contra de Athletic Sports – Nike, ya que no se encontraba en la plataforma, a raíz de esto, se había tratado de comunicar con la entidad para que le brindaran información; sin embargo, no le había sido posible por la ocupación del canal, al igual, que, no le reconocían la voz al momento de dejar el número telefónico en la solicitud de devolución.

En la validación, se evidenció que, la opción de devolución de llamadas funcionó con normalidad; por otra parte, en la respuesta de la petición se informó de manera confusa lo relacionado con la plataforma SIC Facilita, al igual, que, no se recomendó tener en cuenta las políticas de cambio de los almacenes. Se acordó generar cierre de ciclo con el fin de aclarar la información brindada al ciudadano y los canales de atención con los que se podía comunicar. La queja generó aplicabilidad, por la información confusa que se brindó.

4. Con el radicado 24-220973-0, de fecha 21 de mayo, el señor Miguel Leguizamón, radicó queja manifestando que era la quinta vez que remitía solicitud ante la Superintendencia de Industria y Comercio con la finalidad de que la empresa Mercado Libre respondiera por la devolución del dinero COP 1.199.000 y la respuesta había sido qué, como el valor no superaba los tres millones de pesos no le daban importancia, que se había dirigido a la entidad como ente que vigilaba este tipo de empresas, ya que habían pasado dos meses y no había tenido respuesta alguna.

✓ Se realizó el comité en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. En el análisis y validación realizada a la inconformidad, se identificó que el ciudadano presentaba inconvenientes con MercadoLibre. Se le generó respuesta informándole el proceso de demanda, al igual, que la opción de hacer uso de SIC Facilita, teniendo en cuenta las restricciones. El ciudadano consideró que no se le dio importancia a su inconveniente porque la cuantía no superaba los $3.000.000, al igual, que, no tuvo en cuenta que ya contaba con una respuesta favorable por parte del proveedor, por lo que no era viable hacer uso de la plataforma de SIC Facilita.

Por otra parte, el ciudadano se encontraba inconforme porque no se le dio traslado de su reclamo a MercadoLibre desde la entidad, trámite que la entidad no realiza. No se evidenció aplicabilidad.

El 21 de mayo se realizó llamada al ciudadano, en la que se le informó que debía tener en cuenta las políticas de cambio del almacén. Por otra parte, se le indicó que, si consideraba que le estaban vulnerando sus derechos, podía presentar una demanda, teniendo en cuenta la información que se le había brindado.

El ciudadano manifestó nuevamente la inconformidad por ser una cuantía tan pequeña y tener que hacer una demanda, lo cual consideraba que era

desgastante. La asesora le informó que, ese era el proceso que se tenía establecido para que la entidad requiriera a la empresa. Ante el argumento del ciudadano, se le informó que también estaba la opción de la presentación de una denuncia, pero que no era para una solución particular, el ciudadano indicó que, deberían hacer procedimientos sencillos, que eso no existía antes, que él enviaba la comunicación y la entidad servía como puente y la empresa respondía. La asesora le informó que, se le brindaría la respuesta confirmando el proceso.

CHAT

1. El 17 de mayo bajo el radicado 24-214869-0, la señora Flor Marina Villalba radicó reclamo donde expresó la inconformidad que presentaba por la atención recibida, ya que no le brindaron la información correcta sobre la cuenta bancaria para el pago de una multa impuesta, por lo que realizó un depósito incorrecto, que, a pesar de múltiples intentos no había podido comunicarse con el área financiera para solucionar el error; manifestó que los intereses de la multa seguían acumulándose lo que agravaba su situación.

   Por otra parte, indicó que, había recibido un correo donde le informaron que la única forma para resolverlo era comunicándose con el área financiera, que no sabía cómo hacerlo y no le habían dado la información ni por correo ni por llamadas, únicamente le decían que el proceso podía tardar mucho tiempo y que debía ser paciente, adicional a esto, que debía esperar a que los correos llegaran a la Dirección Financiera.

   Solicitó una solución inmediata, que fuera mediante la transferencia interna de los fondos o la devolución del dinero y una aclaración sobre quién se haría cargo de los intereses generados desde la fecha de la realización, la consignación del monto correspondiente al 30% de la deuda. Comentó que, no era su culpa los problemas generados por la negligencia de los colaboradores.

- ✓ Se realizó el comité con la participación de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. En el análisis y validación realizado a la inconformidad, se identificó que, la ciudadana realizó el pago del valor del 30% de una sanción, con el fin de solicitar un acuerdo de pago; no obstante, a pesar de que en la asesoría brindada se le informó que el pago de los gastos y el 30% de la deuda se debían realizar a cuentas diferentes, y se le brindó la opción de contáctenos para la confirmación de la cuenta, la ciudadana realizó el pago a la

misma cuenta del Banco de Bogotá, razón por la cual no le aceptaron la solicitud de acuerdo.

En ese sentido, la información brindada fue acorde y el error se debió que, el pago fue realizado a la misma cuenta. Con el fin de generar un cierre de ciclo, se trató de contactar a la ciudadana los días 4, 5 y 6 de junio sin que fuera efectiva alguna comunicación. Para el día 7 de junio, se envió MSM y se generó un nuevo intento, en el cual se logró contacto con la ciudadana. No se evidenció aplicabilidad.

6. PROCESO DE CALIBRACIÓN

Durante el mes de mayo, se realizó el proceso de calibración los días 23 y 28, en el cual se evaluó la gestión de los canales de la línea de atención, Videollamada, RRSS, SIC Facilita y Back Office. Dentro del ejercicio se contó con la participación del cliente, los líderes de los canales respectivos a calibrar, los coordinadores, el área de formación y el gerente.

Para la calibración, se contó con un formato de calificación individual por cada uno de los canales. Se procedió a validar una interacción por canal, posteriormente se hizo una calificación individual, una vez finalizada se realizó la socialización de los hallazgos evidenciados, en donde se tuvo en cuenta los argumentos de cada participante, así como, los comentarios del cliente y el gerente, en el mismo proceso cuando se identificó alguna oportunidad de mejora, se generó el compromiso de retroalimentación individual y general, al igual que se validaron oportunidades de mejora en guiones o protocolos establecidos.

7. ACCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE CALIDAD

Según el procedimiento de Calidad establecido para la campaña de la Superintendencia de Industria y Comercio y sus diferentes canales de atención al ciudadano, se realizaron las siguientes actividades durante el mes de mayo:

- *Validación y Respuesta de quejas*: Se respondieron las solicitudes presentadas por los ciudadanos, que para el mes fueron dieciséis solicitudes (13).

  El área de calidad realizó un análisis y brindó respuesta teniendo en cuenta los aspectos relevantes de cada situación que presentó el usuario. Se llevó a cabo el comité con las áreas involucradas, a fin de validar las oportunidades de mejora y las acciones a implementar, como: retroalimentaciones y refuerzos a través de pre-turnos, en los casos en los que la queja aplicó, o aun cuando esta no aplicaba.

- *Seguimientos especiales – Revisión de encuestas: A*nálisis a requerimientos, en los que solicitaron validación de interacciones y análisis especial de las transacciones atendidas por los canales de atención.

- *Actualización de información de agentes:* Creación de usuarios y roles en Kairos, con el objetivo de tener al día información de valor que permitiera ser puntuales en la remisión de informes que genera el área.

- *Actualización de coordinadores*: Realizar los cambios en Kairos, cuando a los asesores les cambian de canal.

- *Solicitud de muestras, grabaciones y chats*: Envío de grabaciones y solicitudes hechas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- *Apoyo en piso*: Responder dudas e inquietudes de los asesores de la operación. Distribución que se realizó por franjas horarias, lo que ha permitido en tiempo real aclarar las inquietudes presentadas, con relación a información y procesos internos que se manejan en la campaña. Asimismo, el equipo de calidad participa en un grupo de trabajo por WhatsApp apoyando a los asesores del canal de back office.

- *Monitoreos en tiempo real o al lado:* Se generaron monitoreos en tiempo real en los canales telefónico y videollamada, al igual que se iniciaron los monitoreos al lado a los asesores del canal Backoffice.

- *Proceso de calibración*: Actividad liderada por parte de Calidad, donde se buscó alinear las políticas y normas de cada uno de los procesos que hacen parte de la campaña. Buscando identificar oportunidades de mejora, generando espacios

que permitan implementar estrategias de intervención, dirigidas a la mejora continua.

- *Alarmas generales:* Además; de las alarmas generadas a los asesores, el área de calidad también realizó recomendaciones generales a la operación, buscando mejorar y corregir falencias identificadas, con el fin de evitar que se siga incurriendo en estas conductas, que pudieran afectar la calidad del servicio.

- *Mentoring:* Este proceso se realizó con los asesores nuevos que ingresaron a la operación, donde se identificaron oportunidades mejora, las cuales fueron puestas en conocimiento de los coordinadores encargados y del área de formación, esta actividad se realizó antes de entrar a calificar la gestión del asesor y generar alarmas, buscando elevar de manera activa la curva de aprendizaje.

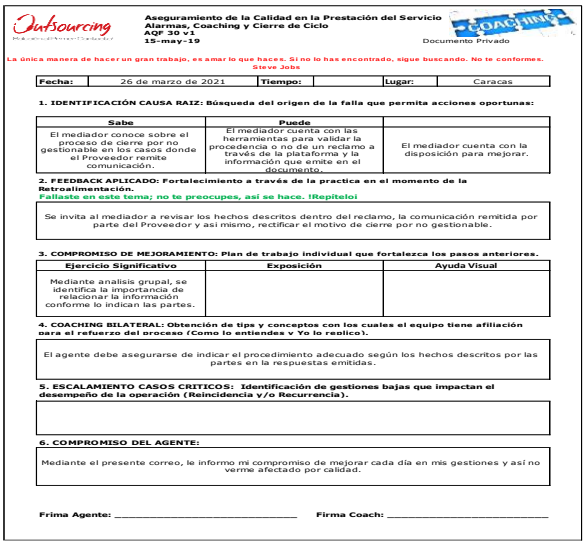
- *Capacitaciones:* Asistencia a las capacitaciones programadas por parte de la Superintendencia y de Outsourcing.

- *Reuniones:* Acudir a las reuniones que se citan por parte de la operación, área de Calidad, Outsourcing y la SIC.

- *Informes*: Realización de informes quincenales y mensuales (Word y Excel), en los cuales se muestran los resultados periódicos y las acciones realizadas por parte del área

Retroalimentaciones individuales

En todas las alarmas generadas, se envió correo a la operación con la interacción atendida por el asesor, el respectivo formato de alarma, el cual debe ser diligenciado por el líder respectivo con las acciones y retroalimentaciones generadas a los asesores.



Outsourcing
Aseguramiento de la Calidad en la Prestación del Servicio
Alarmas, Coaching y Cierre de Ciclo
AQF 30 v1
15-may-19
COACHING
Documento Privado

La única manera de hacer un gran trabajo, es amar lo que haces. Si no lo has encontrado, sigue buscando. No te conformes.
Steve Jobs

Fecha:	26 de marzo de 2021	Tiempo:		Lugar:	Caracas

1. IDENTIFICACIÓN CAUSA RAIZ: Búsqueda del origen de la falla que permita acciones oportunas:

Sabe	Puede	
El mediador conoce sobre el proceso de cierre por no gestionable en los casos donde el Proveedor remite comunicación.	El mediador cuenta con las herramientas para validar la procedencia o no de un reclamo a través de la plataforma y la información que emite en el documento.	El mediador cuenta con la disposición para mejorar.

2. FEEDBACK APLICADO: Fortalecimiento a través de la practica en el momento de la Retroalimentación.
Fallaste en este tema; no te preocupes, así se hace. ¡Repiteloi

Se invita al mediador a revisar los hechos descritos dentro del reclamo, la comunicación remitida por parte del Proveedor y así mismo, rectificar el motivo de cierre por no gestionable.

3. COMPROMISO DE MEJORAMIENTO: Plan de trabajo individual que fortalezca los pasos anteriores.

Ejercicio Significativo	Exposición	Ayuda Visual
Mediante analisis grupal, se identifica la importancia de relacionar la información conforme lo indican las partes.		

4. COACHING BILATERAL: Obtención de tips y conceptos con los cuales el equipo tiene afiliación para el refuerzo del proceso (Como lo entiendes y Yo lo realico).

El agente debe asegurarse de indicar el procedimiento adecuado según los hechos descritos por las partes en la respuestas emitidas.

5. ESCALAMIENTO CASOS CRITICOS: Identificación de gestiones bajas que impactan el desempeño de la operación (Reincidencia y/o Recurrencia).

6. COMPROMISO DEL AGENTE:

Mediante el presente correo, le informo mi compromiso de mejorar cada día en mis gestiones y así no verme afectado por calidad.

Frima Agente: _____ Firma Coach: _____

Por otra parte, la información de las alarmas se envió también al área de formación con el fin de brindar insumo para refuerzos y/o talleres.

8. ACCIONES PARA REALIZAR EN JUNIO DE 2024

- Además de la gestión diaria de monitoreos, para el mes de junio el área de Calidad ejecutará las siguientes acciones:

- *Reunión validación quejas recibidas*: Proceso donde se consolidarán los conceptos de los líderes operativos, de formación y calidad según los criterios. evidenciados en el análisis de las interacciones y causales de las quejas radicadas, con el fin de generar una respuesta concreta que permita atender la inconformidad del ciudadano. De esta reunión saldrán los planes de acción a implementar.

- *Seguimiento a Mentoring*: Se continuará con este proceso a los asesores nuevos que ingresen a la operación; con el fin de brindar apoyo en aspectos que puedan mejorar su desempeño, los cuales pueden ser, tanto críticos como no críticos.

- *Respuesta a seguimientos*: Dar respuesta de manera puntual a las solicitudes hechas por parte de las diferentes áreas de apoyo, o bien los propuestos por el área de calidad.

- *Monitoreos en tiempo real o al lado:* Se generaron monitoreos en tiempo real en los canales telefónico y videollamada, al igual se generara los monitoreos al lado a los asesores del canal Backoffice.

- *Participación de forma activa de las actividades:* Seguiremos participando activamente en cada una de las actividades programadas por parte de la SIC, las áreas de apoyo y Outsourcing.

- *Proceso de calibración***:** Actividad que se realiza todos los meses en conjunto con las áreas de formación, operaciones, calidad y/o cliente, en la cual se busca unificar conceptos, evaluar el proceso que se está llevando a cabo en cada uno de los segmentos e identificar oportunidades de mejora.

- Asistencia a capacitaciones citadas por parte de la Superintendencia y de Outsourcing.

- *Reuniones:* Acudir a las reuniones que se citan por parte de la operación, área de Calidad, Outsourcing y la SIC.

- *Informes*: Realización de informes quincenales y mensuales (Word y Excel), en los cuales se muestran los resultados periódicos y las acciones realizadas por parte del área

9. PROCESO DE MUESTREO

El objetivo de la aleatoriedad es garantizar que la metodología utilizada para seleccionar las transacciones en el momento de ser auditadas no esté sesgada y asegurar la utilización de un método que permita establecer criterios de horario y frecuencias de aleatoriedad (Diario, semanal, quincenal o mensual), actividad que se realiza por medio de una macro configurada de aleatoriedad, la cual arroja las frecuencias a tomar a cada asesor, cabe aclarar que está sujeta a novedades de los asesores como incapacidades, vacaciones, calamidades, cambio de canal, entre otras, en el caso de SIC Facilita por los tipos de cierre y del canal Back Office por el tipo de respuestas y traslados que se realizan, etc.

Es preciso indicar que, para tomar la cantidad de muestras a generar de un asesor, al inicio de mes se realiza la distribución de muestras por segmento según la calculadora

muestral, de acuerdo con las solicitudes que genere la entidad o de acuerdo con la participación de atenciones recibidas y asesores asignados a cada canal, al inicio del mes se envía la muestra sugerida a la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano para validación y recomendaciones o ajustes a que haya lugar.

Informe de gestión
Mayo 2024



Outsourcing

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Atenciones

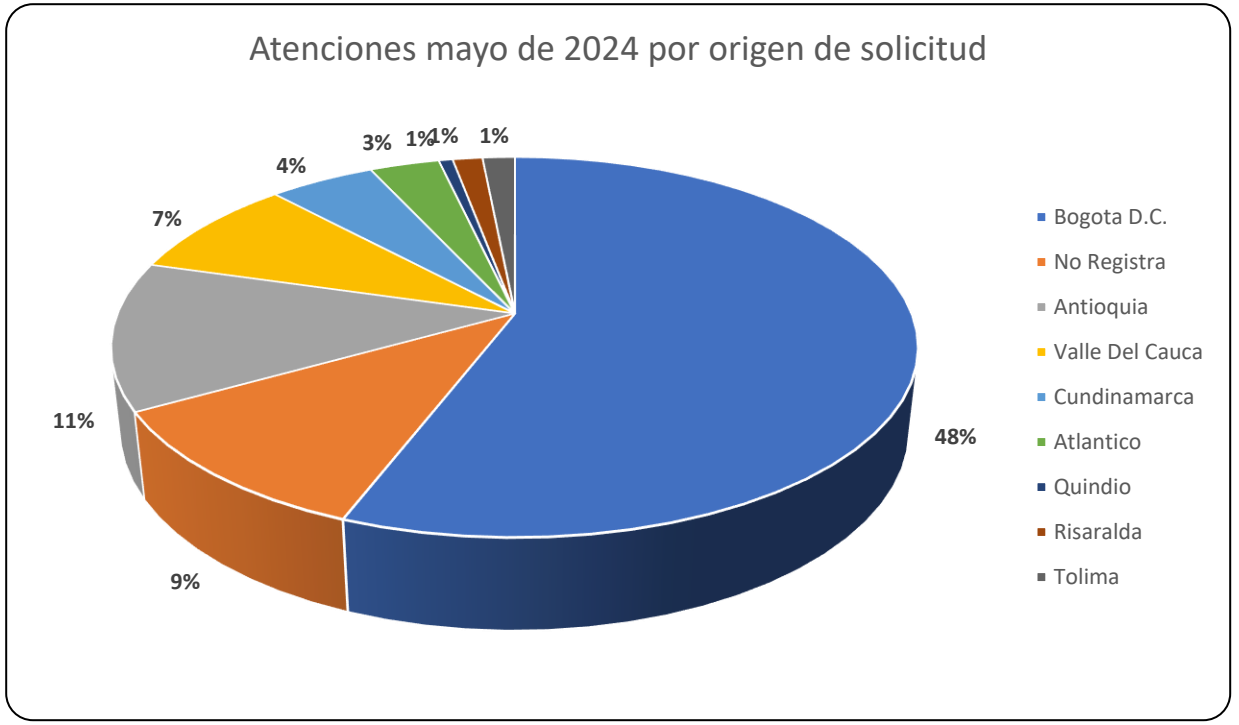


Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

ATENCIONES

Año	Mes	Total
2024	Mayo	74.208

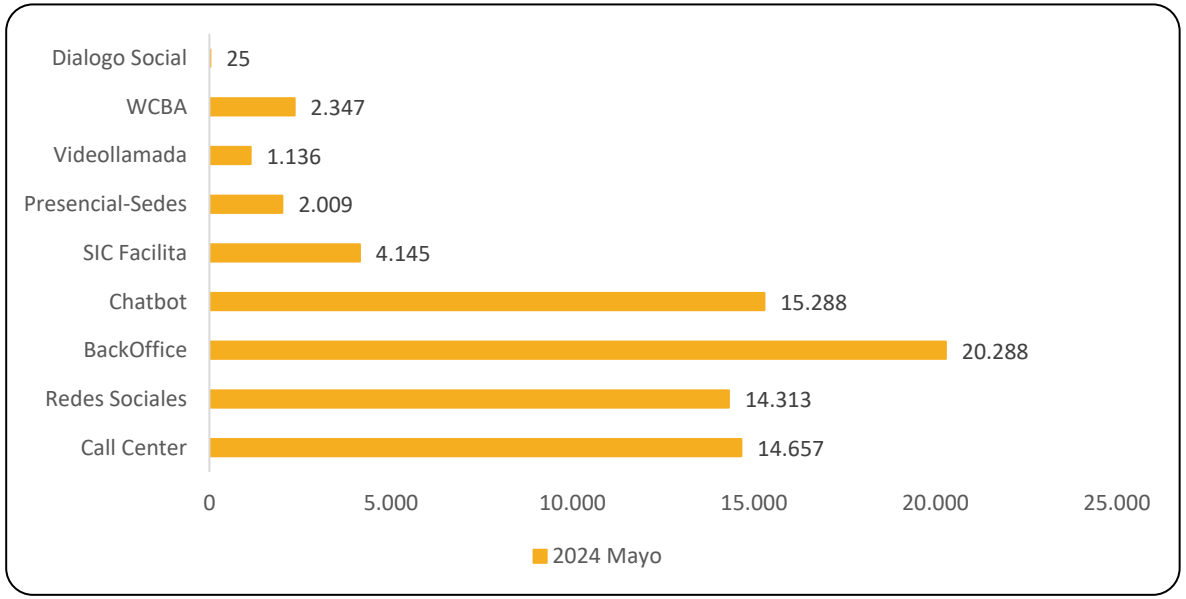
Región	2024 Mayo	% Part May
Bogota D.C.	17.121	48%
No Registra	3.369	9%
Antioquia	3.863	11%
Valle Del Cauca	2.628	7%
Cundinamarca	1.542	4%
Santander	1.007	3%
Atlantico	1.013	3%
Quindio	203	1%
Risaralda	434	1%
Tolima	471	1%
Otros	4.291	12%
Subtotal	31.651	88%
Total	**35.942**	100%



Para la realización de este informe se debe tener en cuenta que la información va desde el 01 al 31 de mayo 2024, debido al inicio del nuevo contrato (01 de mayo). Así las cosas, no se tienen comparaciones con meses anteriores.

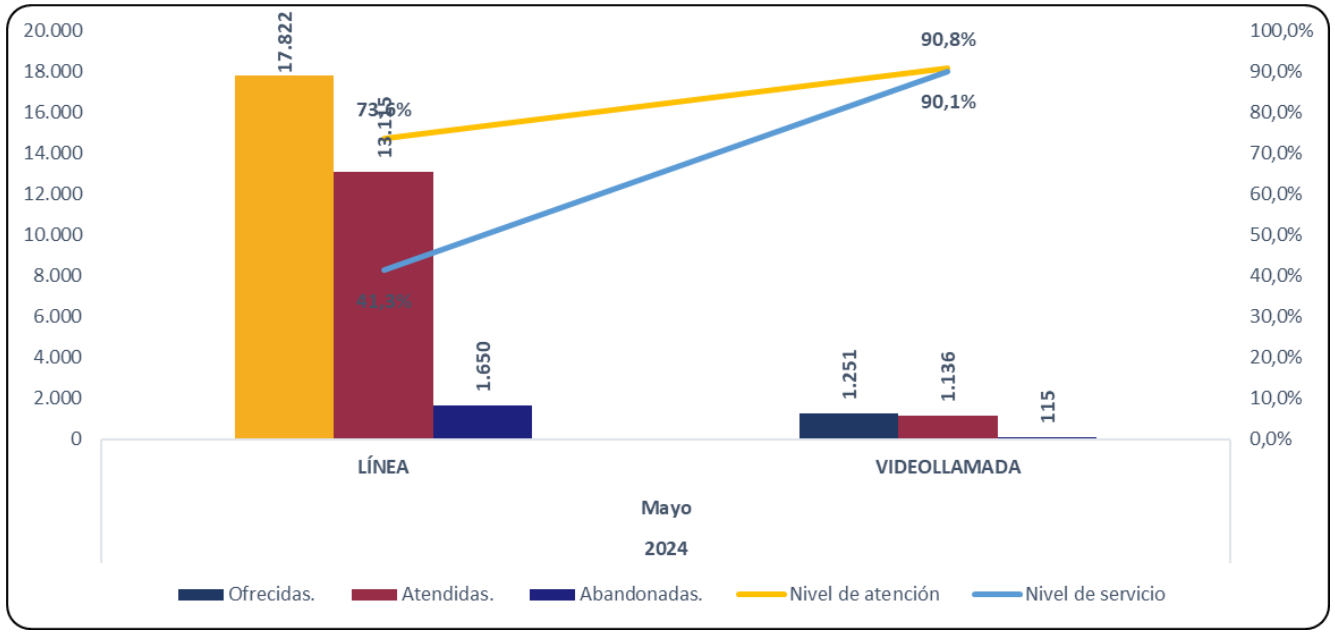
ATENCIONES

Canal	2024 Mayo
Call Center	14.657
Redes Sociales	14.313
BackOffice	20.288
Chatbot	15.288
SIC Facilita	4.145
Presencial-Sedes	2.009
Videollamada	1.136
WCBA	2.347
Dialogo Social	25
Total	**74.208**



Respecto a las atenciones por canal, se puede evidenciar que el canal BackOffice concentra el 27,3% de las interacciones para mayo de 2024, seguido del Chatbot con el 20,6% y el Call Center con el 19,8%. El canal que menos participación tiene es el de Diálogo Social con 0.03%.

COMPORTAMIENTO



Canal/mes	Ofrecidas.	Atendidas.	Abandonadas.	Nivel de atención	Nivel de servicio
2024	19.073	14.251	1.765	74,7%	44,5%
Mayo	19.073	14.251	1.765	74,7%	44,5%
LÍNEA	17.822	13.115	1.650	73,6%	41,3%
VIDEOLLAMADA	1.251	1.136	115	90,8%	90,1%
Total general	**19.073**	**14.251**	**1.765**	**74,7%**	**44,5%**

Dada la particularidad de los canales que brinda el centro de atención al ciudadano, no todos manejan indicadores de nivel de atención, servicio y abandono. Es por esto por lo que para el análisis se tuvo en cuenta el comportamiento del canal Telefónico y el servicio de Videollamada.

Para mayo se tiene un nivel de atención del 74% y de servicio del 44,5%. En cuanto al abandono, el indicador es del 9,3%.

SERVICIO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS

Gestión WebCallBackAssist Outbound		
Estado	**Cantidad**	**% de participación**
Contactado	476	50,6%
No contesta	221	23,5%
Apagado/Errado	244	25,9%
Total general	**941**	**100,0%**

Se presenta una contactabilidad del 50,6%, de igual manera el 23,5% de ciudadanos no contestan y el 25,9% tienen los teléfonos fuera de servicio o apagados.

ORIENTACIÓN JURÍDICA

Orientación Juridica	
Estado	**Cantidad**
Atendida	12
Cancelada	11
No Atendida	10
Total	**33**

De las 33 orientaciones jurídicas agendadas para atención telefónica en el Contact Center, se atendió el 36,4% de los ciudadanos en el canal telefónico y el 30,3% fueron agendas no atendidas.

DIÁLOGO SOCIAL

Diálogo social	
Estado	**Cantidad**
Atendida	25
No Atendida	15
Cancelada	5
Total	**45**

Diálogo social	
Población	**Cantidad**
Adulto Mayor	44
Discapacidad	1
Total	**45**

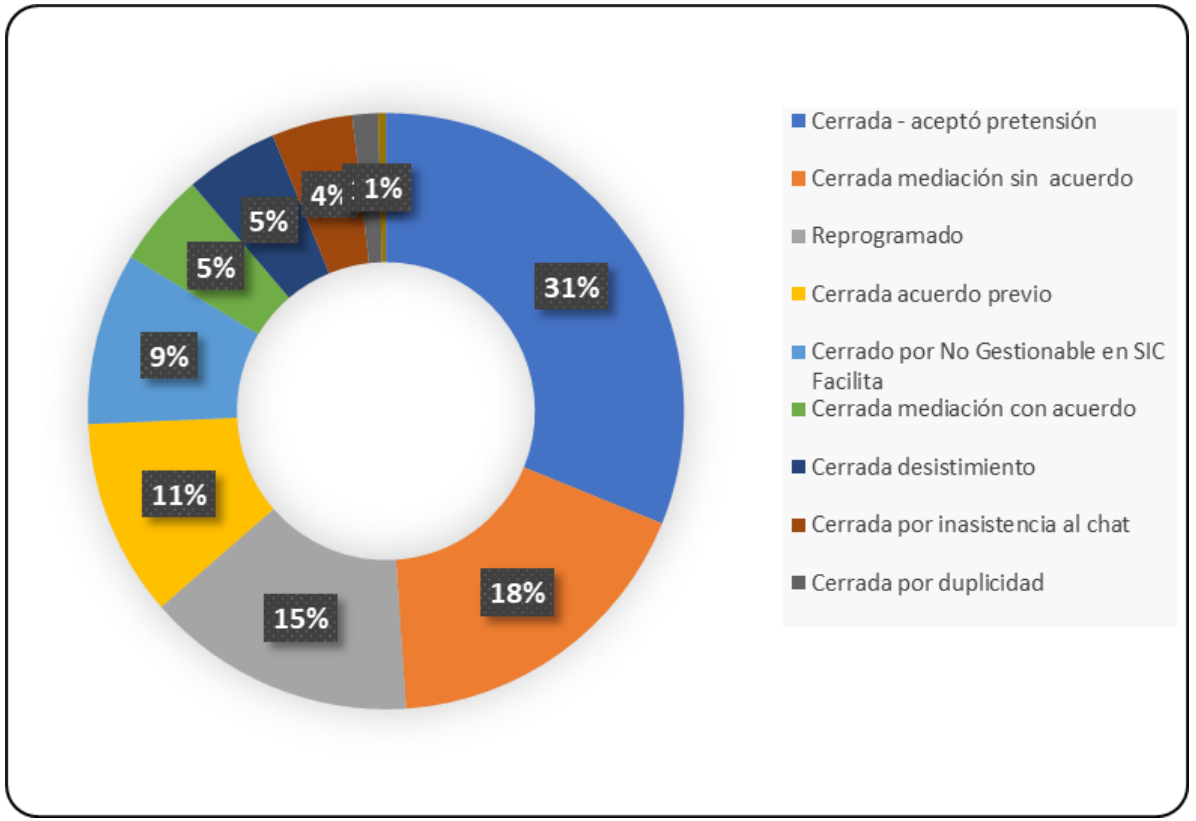
De las citas agendadas, el 55,6% fueron atendidas y el 33,3% fueron no atendidas. El 97,8% de las personas orientadas corresponde al grupo etario de adulto mayor.

REDES SOCIALES

Canal	Cantidad
X	13.353
Facebook	674
Instagram	286
Total	**14.313**

X concentra el 93% de todas las solicitudes en el canal, seguido de Facebook con el 5%. La cantidad de solicitudes en el canal se mueven en el rango de 10.000 a 15.000.

SIC FACILITA



Para el servicio de SIC Facilita en mayo de 2024 se realizaron de 4.154 reclamos, de los cuales el 31,15% fueron cerradas con aceptación de pretensión, 17,78% a cerrada mediación sin acuerdo, 14,69% a reprogramaciones, 10,71% a cerrada con acuerdo previó y el 9,36% a cerradas por no gestionables en SIC Facilita, concentrando estas cinco el 83,67% de los procesos realizados en SIC Facilita.

PRESENCIAL

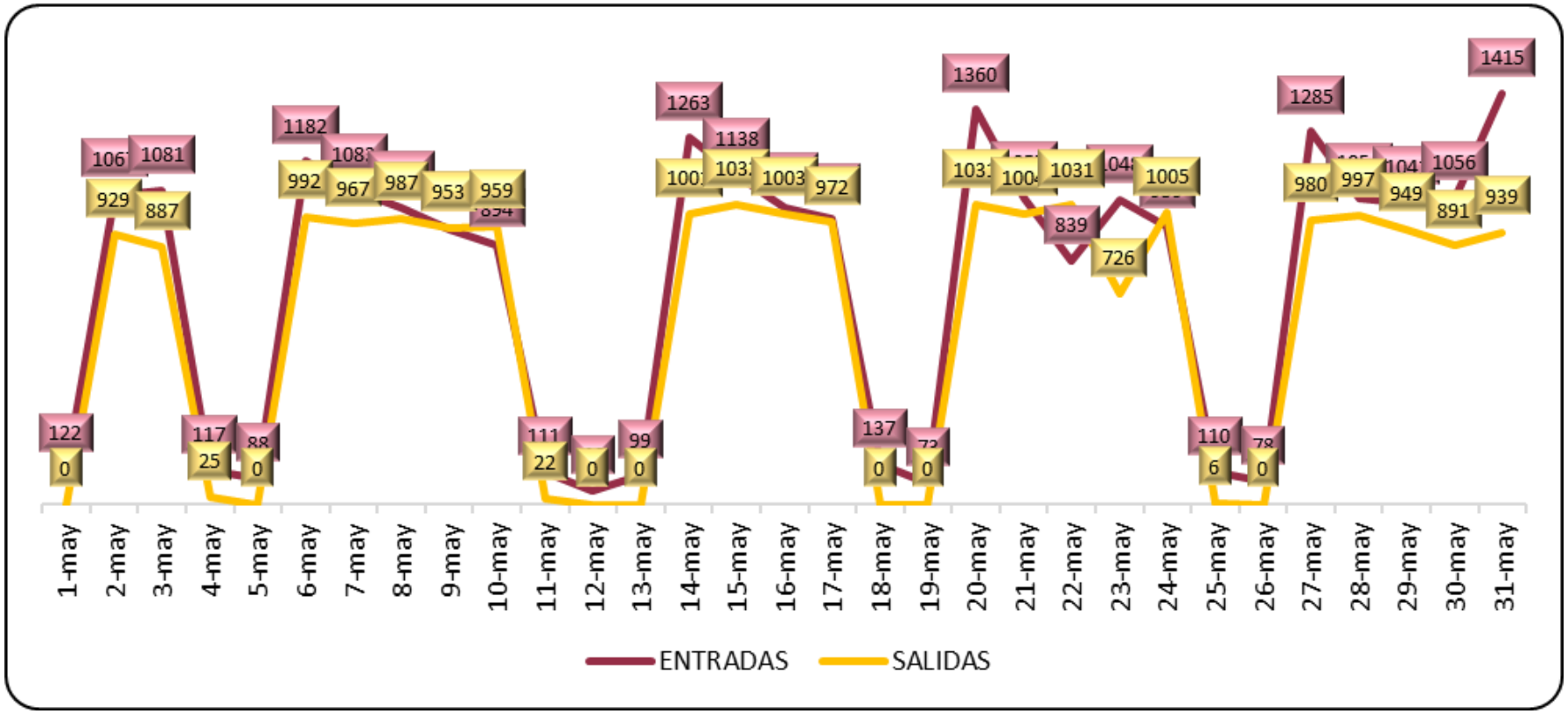
	Mes
Atenciones	2.009

Estado	Mayo
Atendida	70
No atendida por inasistencia del usuario	47
Cancelada por el usuario	16
Total general	**133**

En el canal Presencial durante el mes de mayo se realizaron 2.009 atenciones.

Con respecto al agendamiento, en total fueron reservadas 133 citas de las cuales se atendieron sin novedad 70, lo que corresponde al 53%. 47 citas fueron incumplidas por el ciudadano y solo 16 presentaron cancelación de parte del ciudadano.

CANAL ESCRITO



	Mes
Entradas	23.783
Salidas	20.288

Para el canal escrito durante el mes de mayo se alcanzo una gestión del 85% del total de peticiones recibidas.

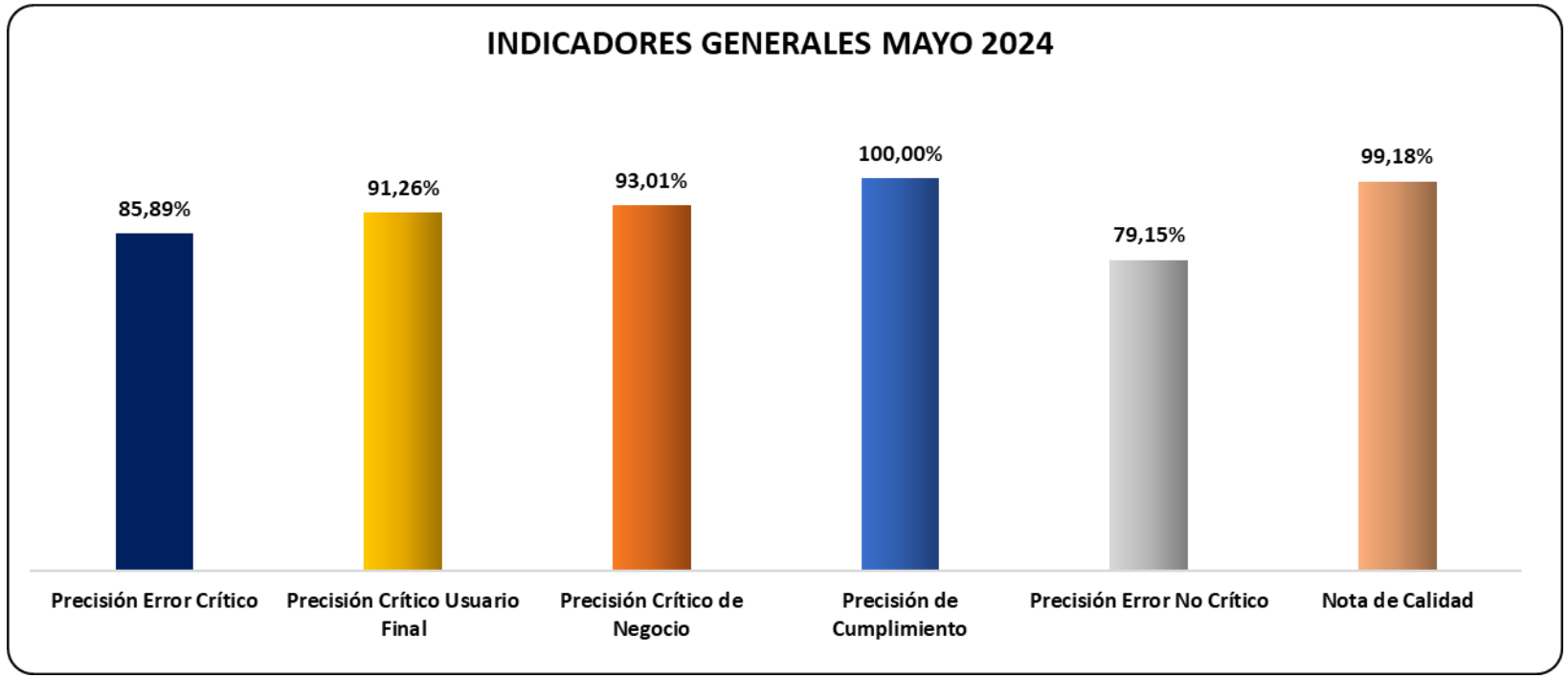
Se destacan días como el 14, 19, 26 y 31 de mayo donde la cantidad de entradas superó los 1.200 radicados.

Calidad



Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

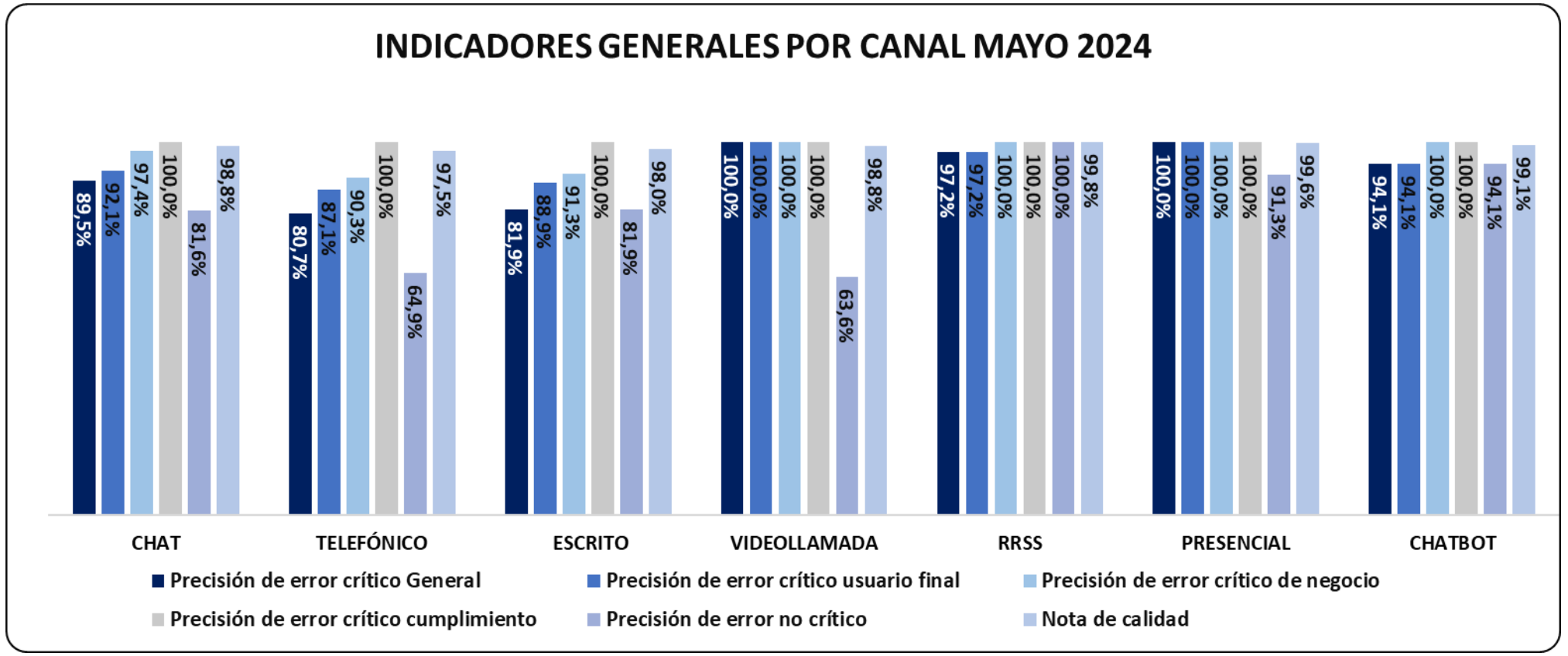
CALIDAD



En el mes de mayo se estudiaron ochocientas una (801) transacciones de los canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional.

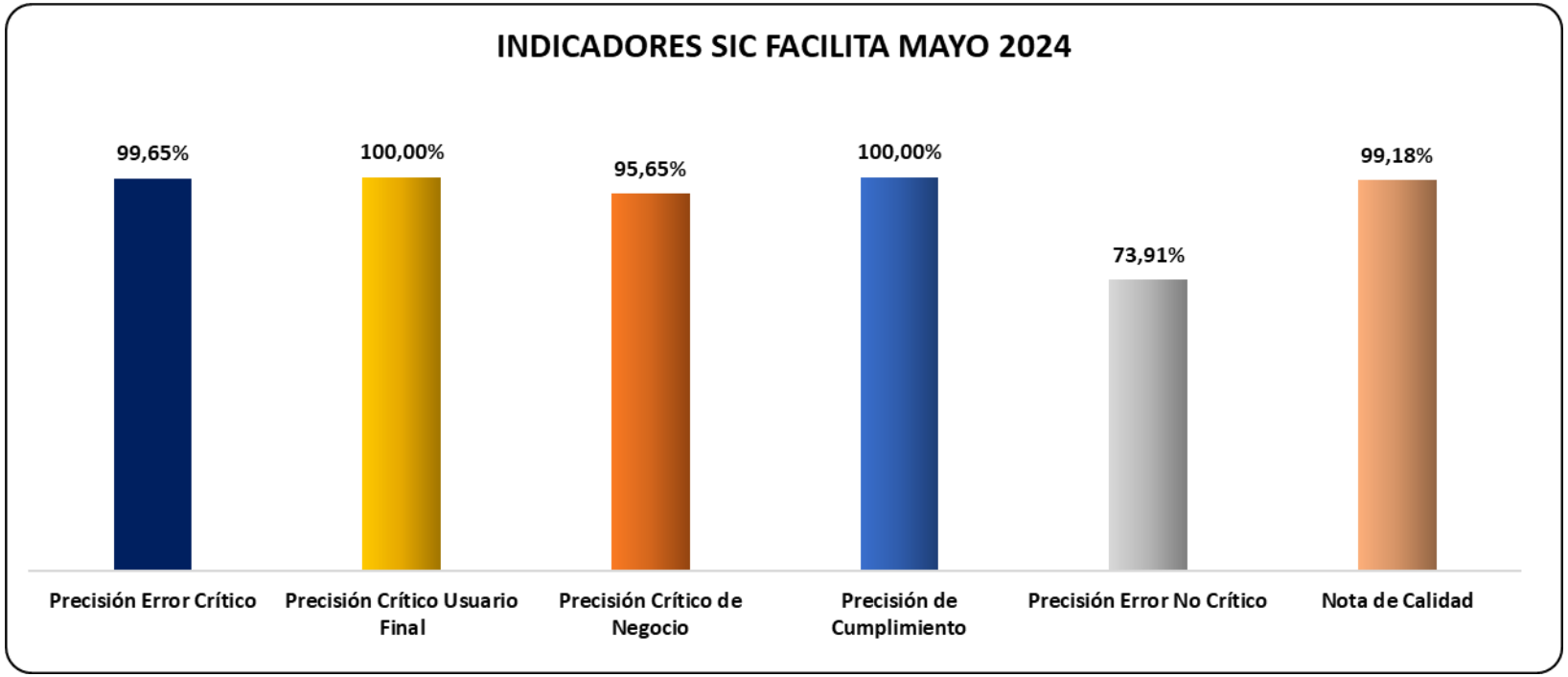
Para este mes la precisión más afectada es la de error no crítico con 79,15%, por otra parte, en la precisión de error crítico, la de usuario final fue la que más impactó cerrando con el 91,26%, seguido de la de negocio con el 93,01%, como resultado de la precisión de error crítico general finalizó en 85,89%, la nota de calidad para este mes cierra con el 99,18% y la de cumplimiento finalizó al 100%.

CALIDAD



Los canales que presentaron mayor afectación en la precisión de errores críticos corresponden al canal telefónico con el 80,7%, en segundo lugar, se encuentra el canal escrito con una precisión del 81,9% en tercer lugar está el canal chat con el 89,5%.

CALIDAD



En el mes de mayo, la nota de calidad del servicio SIC Facilita, cerró al 99,18%, para este mes se presentó una mayor afectación en la precisión de negocio, finalizando con el 95,65% teniendo en cuenta la naturaleza del proceso, normalmente se evidencia que se afecta mayormente la precisión de negocio, por lo que se hace constante seguimiento de este indicador con el fin de identificar cualquier oportunidad de mejora que pues afectar al ciudadano.

Formación



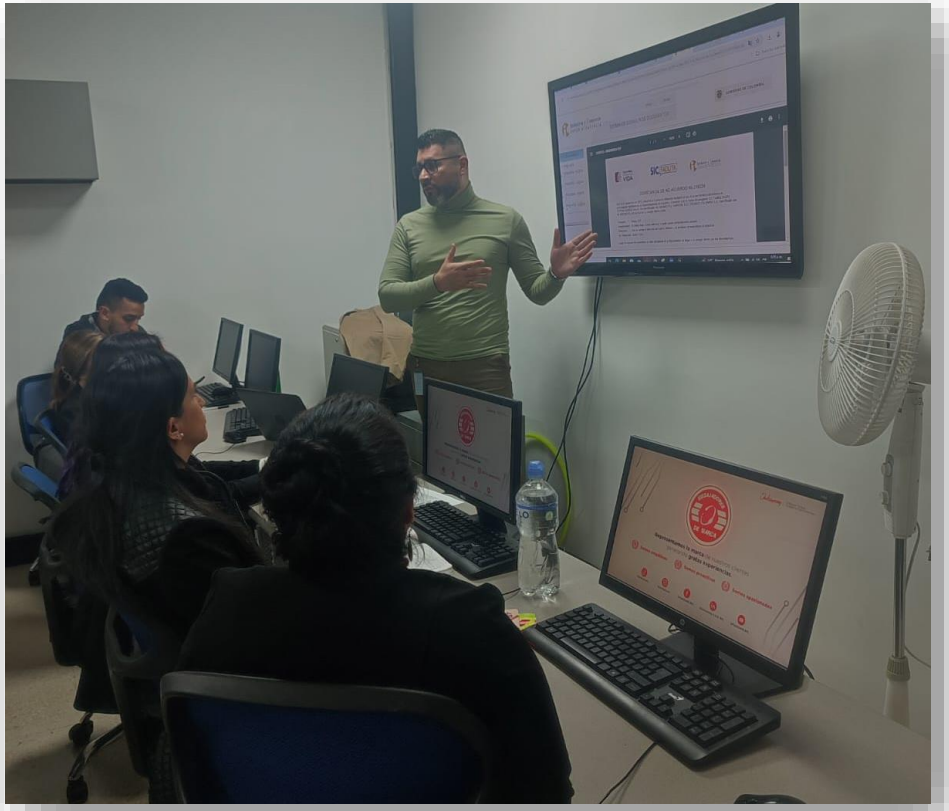
Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

INGRESO DE GRUPOS NUEVOS





Para el mes de mayo se reciben 3 grupos, adicional se da continuidad con los grupos que ingresaron desde el 24 de abril.



CAPACITACIÓN CIUDADANO DIFÍCIL-OSCAR MARTINEZ

Actividad enfocada en el manejo y trato con el ciudadano Oscar Martinez, se realiza escucha de llamada reconociendo las preguntas frecuentes que realiza este ciudadano. Esta capacitación se brinda a toda la operación (Línea, videollamada, chat y RRSS).







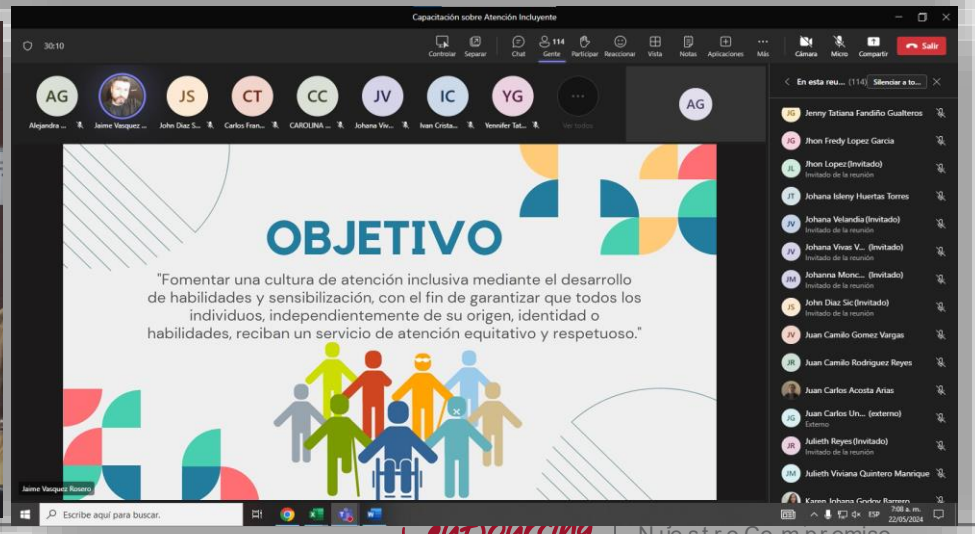
CAPACITACIÓN ATENCIÓN INCLUYENTE

Se realiza proceso de capacitación sobre Atención Incluyente, donde se busca que todos los participantes puedan comprender cuál es la cultura inclusiva que se tiene al interior de la entidad.









CURSO VIRTUAL ATENCIÓN INCLUYENTE

Se realiza lanzamiento del curso virtual que se enfoca en la capacitación brindada sobre la atención incluyente para que los asesores de la operación realicen esta actividad.



SIC EXPERIENCE E INFOGRAGÍAS

Durante el mes de mayo se realizan los SIC Experience e infografías, donde se brindan capsulas de conocimientos en relación con las novedades de la entidad.



APOYO EN PISO OPERACIÓN

Se realiza apoyo a la operación en la resolución de dudas en las interacciones con el ciudadano. Esta actividad se realiza en horarios de la mañana por parte de Formación y en horas de la tarde el encargado es el área de Calidad.

iOutsourcing

Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

Fe

Humildad

Respeto

Eficiencia

Honestidad

INFORME EJECUCIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Tipo	CONTRATO 1058 DE 2024			Fecha de Suscripción	4 de abril de 2024
Nombre Proveedor	OUTSOURCING S.A.	Identificación	800.211.401	Fecha de Inicio	1 de mayo de 2024
Periodo de Informe	Mayo de 2024			Fecha vencimiento	31 de diciembre de 2024

BALANCE FINANCIERO		VIGENCIA 2024	TOTAL
VALOR INICIAL		**$ 13.111.587.628,00**	**$ 13.111.587.628,00**
(mas) ADICIONES			$ 0,00
(menos) REDUCCIONES			$ 0,00
VALOR ORDEN DE COMPRA (a)	**Fecha del desembolso**	**$ 13.111.587.628,00**	**$ 13.111.587.628,00**
PAGO 1 (May 2024)			$ 0,00
PAGO 2 (Jun 2024)			$ 0,00
PAGO 3 (Jul 2024)			$ 0,00
PAGO 4 (Ago 2024)			$ 0,00
PAGO 5 (Sep 2024)			$ 0,00
PAGO 6 (Oct 2024)			$ 0,00
PAGO 7 (Nov 2024)			$ 0,00
PAGO 8 (Dic 2024)			$ 0,00
TOTAL PAGOS (b)		**$ 0,00**	**$ 0,00**
TOTAL EJECUCIÓN ACUMULADA (c)		**$ 1.053.204.900,70**	**$ 1.053.204.900,70**
PENDIENTE POR PAGAR (c-b)		**$ 1.053.204.900,70**	**$ 1.053.204.900,70**
SALDO POR EJECUTAR (a-c)		**$ 12.058.382.727,30**	**$ 12.058.382.727,30**

BALANCE PRESUPUESTAL POR SERVICIO				
ÍTEM	**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**	**VALOR CTO**	**TOTAL EJECUCIÓN**	**VALOR X EJECUTAR**
1.1	Gerente de Cuenta	$ 62.609.230,24	$ 7.826.153,78	**$ 54.783.076,46**
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	$ 198.349.472,32	$ 24.793.684,04	**$ 173.555.788,28**
1.3	Supervisor Servicios BPO	$ 282.631.193,20	$ 35.328.899,15	**$ 247.302.294,05**
1.4	Líder de calidad	$ 263.114.823,60	$ 32.889.352,95	**$ 230.225.470,65**
1.5	Agente Minero de Datos	$ 72.430.433,60	$ 9.053.804,20	**$ 63.376.629,40**
1.6	Formador	$ 142.970.460,48	$ 17.871.307,56	**$ 125.099.152,92**
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	$ 249.824.302,40	$ 31.228.037,80	**$ 218.596.264,60**
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	$ 3.936.447.889,92	$ 492.055.986,24	**$ 3.444.391.903,68**
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	$ 55.925.418,48	$ 6.990.677,31	**$ 48.934.741,17**
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	$ 1.501.906.822,40	$ 185.720.165,51	**$ 1.316.186.656,89**
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	$ 111.134.400,00	$ 13.891.800,00	**$ 97.242.600,00**
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	$ 27.229.485,76	$ 3.403.685,72	**$ 23.825.800,04**
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	$ 8.558.243,70	$ 5.705.495,80	**$ 2.852.747,90**
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	$ 1.612.800,00	$ 193.722,48	**$ 1.419.077,52**
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	$ 6.723.200,00	$ 546.890,30	**$ 6.176.309,70**
2.5	Minuto Virtual Hold	$ 108.912,00	$ 2.904,32	**$ 106.007,68**
2.6	Web Callback	$ 67.667.865,60	$ 8.458.483,20	**$ 59.209.382,40**
2.7	Mailing	$ 369.600,00	$ 44.562,00	**$ 325.038,00**
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	$ 201.600,00	$ 8.983,80	**$ 192.616,20**
2.9	Chatbot	$ 85.069.440,00	$ 9.031.538,88	**$ 76.037.901,12**
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	$ 316.136.113,68	$ 0,00	**$ 316.136.113,68**
3.2	Distintivo Institucional	$ 3.459.223,46	$ 0,00	**$ 3.459.223,46**
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	$ 37.246.880,93	$ 0,00	**$ 37.246.880,93**
Valor sin IVA		**$ 7.431.727.811,77**	**$ 885.046.135,04**	**$ 6.546.681.676,73**
IVA		**$ 1.412.028.284,23**	**$ 168.158.765,66**	**$ 1.243.869.518,57**
Subtotal		**$ 8.843.756.096,00**	**$ 1.053.204.900,70**	**$ 7.790.551.195,30**
BOLSA DE RECURSOS		**$ 4.267.831.532,00**	**$ 0,00**	**$ 4.267.831.532,00**
Total		**$ 13.111.587.628,00**	**$ 1.053.204.900,70**	**$ 12.058.382.727,30**

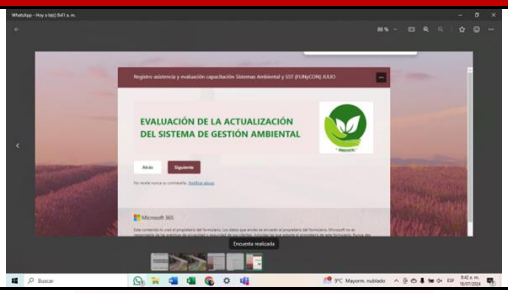
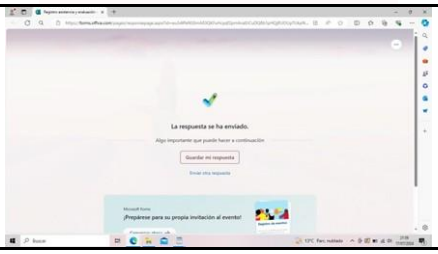


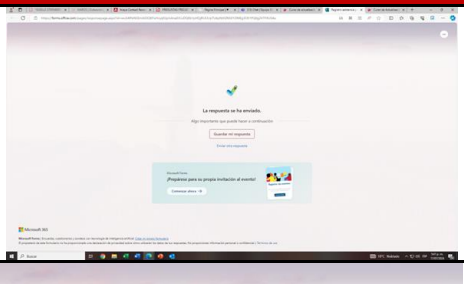
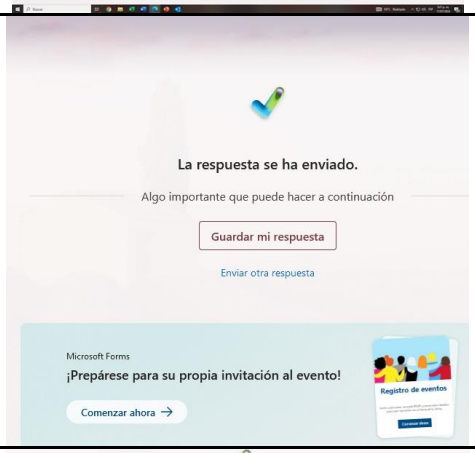
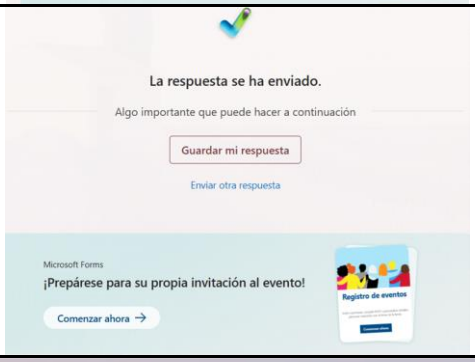
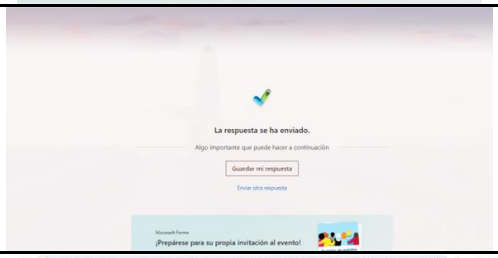
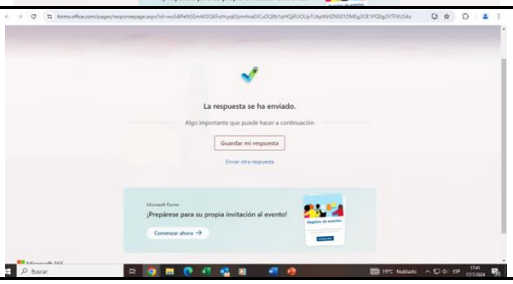
Nombre:

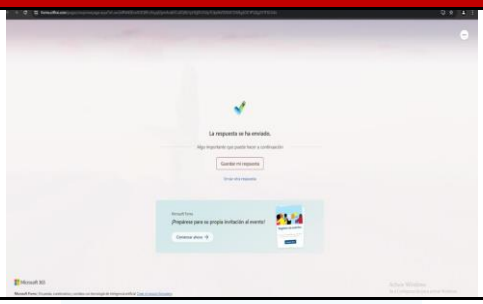
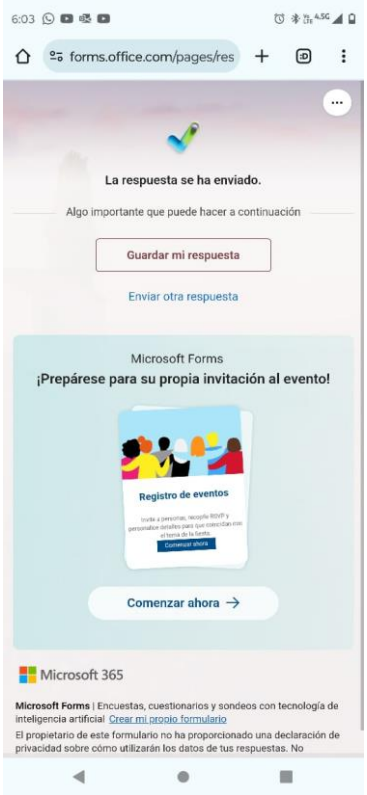
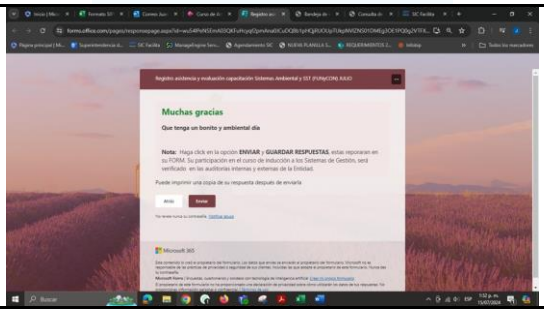
Gerente del Proyecto

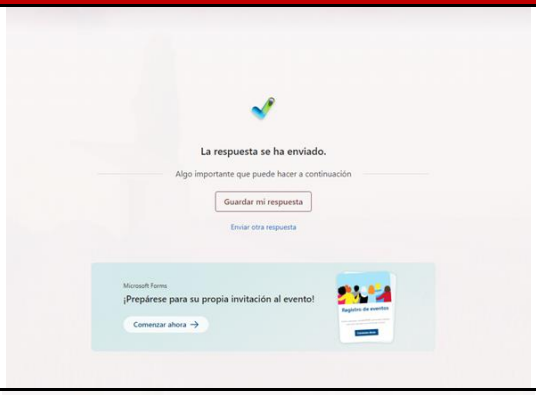
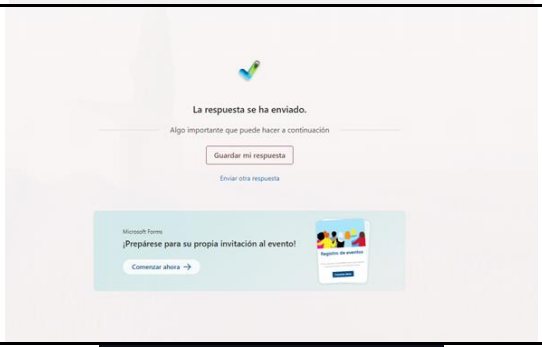
MES	Julio 2024	Descripción	Se presentan las evidencias del cumplimiento de los requisitos ambientales
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.			

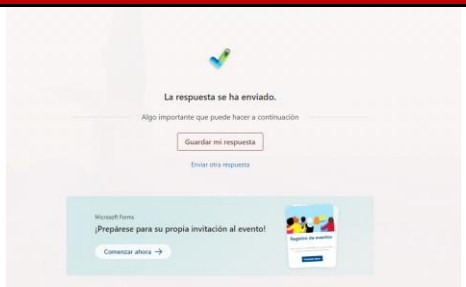
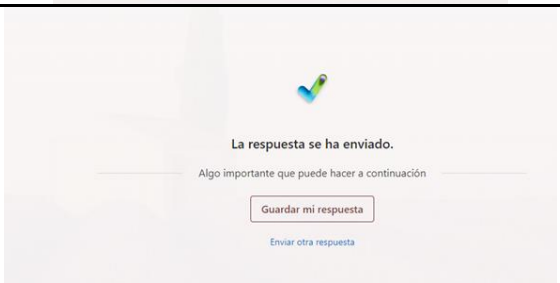
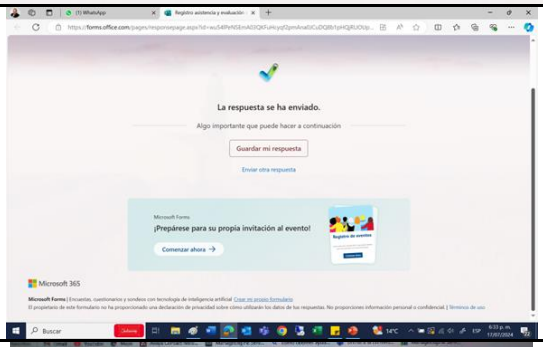
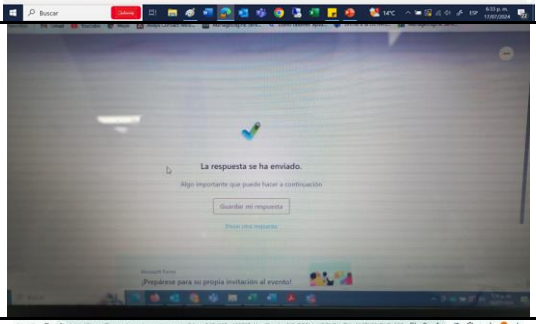
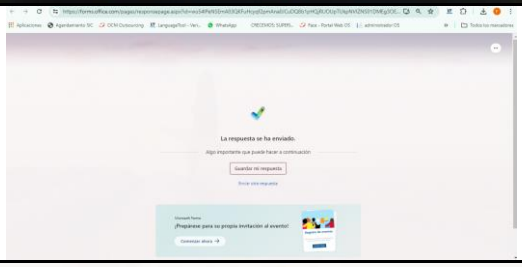
REGISTROS DE CAPACITACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.

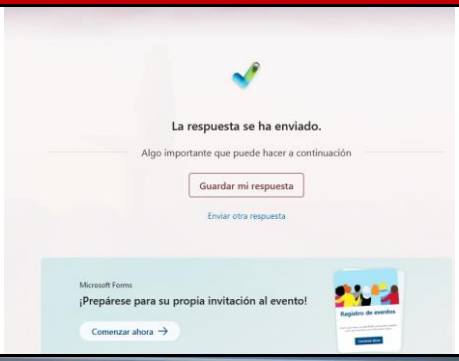
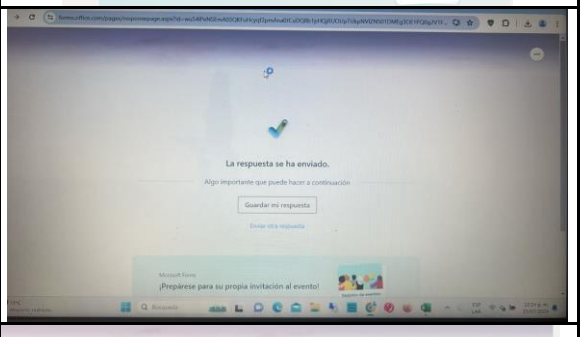
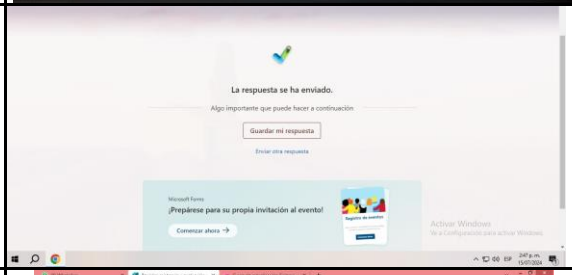
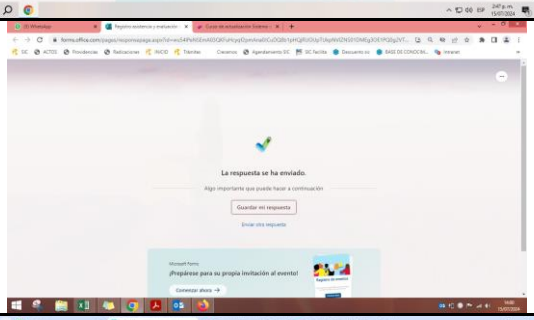
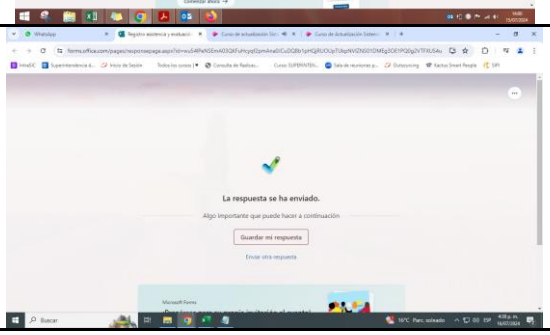
Cédula	Nombres	Perfil	Evidencia
1019108488	Melissa Cathalina Diaz Vargas	LIDER CALIDAD	
1073157835	Jennifer Alexandra Porras Gomez	LIDER CALIDAD	
1018474483	Yuri Lizeth González Hernández	LIDER CALIDAD	

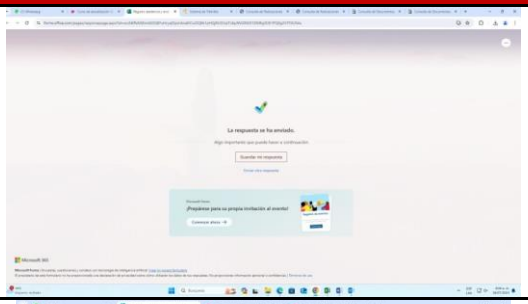
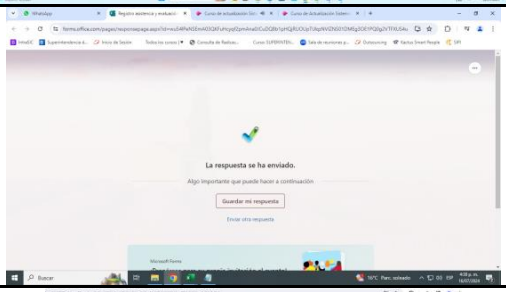
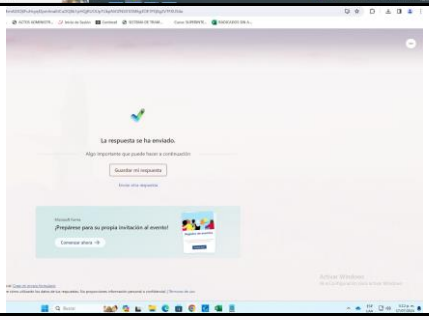
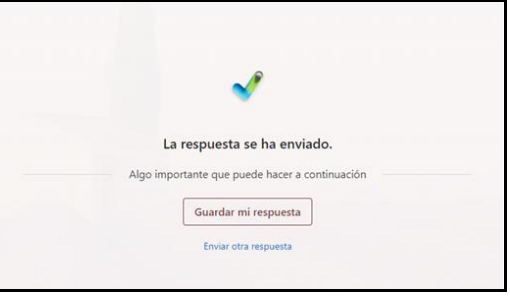
Cédula	Nombres	Perfil	Evidencia
52975247	Andrea Jinneth Zamora Moncada	LIDER CALIDAD	
52483922	Maria Helena Penagos Garzon	LIDER CALIDAD	
79743227	Jaime Leonel Castillo Mejia	LIDER CALIDAD	
80845669	Andres Francisco Malaver Moreno	LIDER CALIDAD	
52975574	Diana Patricia Torres Trujillo	LIDER CALIDAD	

Cédula	Nombres	Perfil	Evidencia
1012328220	Manuel Fernando Lancheros Cepeda	COORDINADOR NACIONAL	
80152307	Oscar Rene Lopez Peñuela	COORDINADOR NACIONAL	
79886144	Juan Carlos Acosta Arias	COORDINADOR NACIONAL	

Cédula	Nombres	Perfil	Evidencia
1013668848	Maria Fernanda Perez	FORMADOR	
1013617488	Laura Lorena Bolaños Bedoya	FORMADOR	
13068187	Jaime Vasquez Rosero	FORMADOR	

Cédula	Nombres	Perfil	Evidencia
1010104220	Darlin Zulay Serrano Torres	FORMADOR	
1020788134	Aura María Gómez Garavito	FORMADOR	
79987868	Javier Eduardo Sanchez Martinez	GERENTE DE PROYECTO	
80830112	Sergio Mauricio Ramirez Romero	SUPERVISOR	
38210832	Diana Carolina Garcia Ruiz	SUPERVISOR	
1032424033	Andrea Ronderos Moreno	AGENTE PROFESIONAL	

Cédula	Nombres	Perfil	Evidencia
1023867451	Mayra Carolina Salazar Calderón	AGENTE PROFESIONAL	
1030522516	Johanna Rocío Moncada Corredor	AGENTE PROFESIONAL	
1019088637	Bryan Said Buitrago Camargo	AGENTE PROFESIONAL	
1010210201	Linda Katherine Ibarra Pacheco	AGENTE PROFESIONAL	
1030532375	Julieth Reyes Flórez	AGENTE TÉCNICO	

Cédula	Nombres	Perfil	Evidencia
52711688	Gina Ibeth Martin Cifuentes	AGENTE PROFESIONAL	
1030628912	Julieth Paola Poveda Castellanos	AGENTE PROFESIONAL	
52744275	Ruth Fanny Goyeneche Mendivelso	AGENTE TÉCNICO	
1022372056	Luz Adriana Ramirez Chacón	AGENTE TÉCNICO	

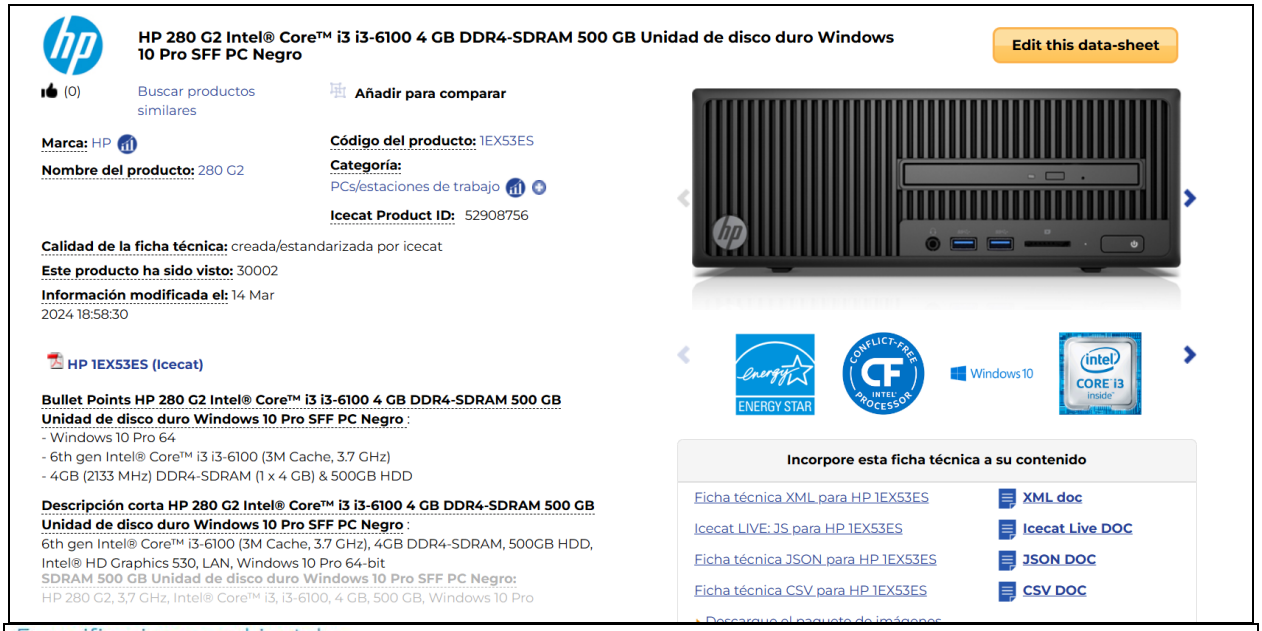
CONSUMO EFICIENTE ENERGÉTICO

En la siguiente tabla se presentan los datos de identificación de los equipos instalados por Outsourcong SAS BIC en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Elemento	Marca	Modelo	Serial	Asset
CPU	HP	280 G2	4CE6371614	4CE6371614
CPU	HP	280 G2	4CE63715XH	4CE63715XH
CPU	HP	280 G2	4CE63719GN	4CE63719GN
CPU	HP	280 G2	4CE63718CS	4CE63718CS
CPU	HP	400 G3	MXL64632H5	MXL64632H5
CPU	HP	400 G3	MXL6471CXZ	MXL6471CXZ
CPU	HP	400 G3	MXL64525S4	N4P96AV#056
CPU	HP	400 G3	MXL64525QV	MXL64525QV

Elemento	Marca	Modelo	Serial	Asset
CPU	HP	400 G3	MXL64525QW	MXL64525QW

Para el modelo HP 280 G2 se presentan las siguientes características:



HP 280 G2 Intel® Core™ i3 i3-6100 4 GB DDR4-SDRAM 500 GB Unidad de disco duro Windows 10 Pro SFF PC Negro

Edit this data-sheet

(0) Buscar productos similares | Añadir para comparar

Marca: HP
Nombre del producto: 280 G2
Código del producto: 1EX53ES
Categoría: PCs/estaciones de trabajo
Icecat Product ID: 52908756

Calidad de la ficha técnica: creada/estandarizada por icecat
Este producto ha sido visto: 30002
Información modificada el: 14 Mar 2024 18:58:30

HP 1EX53ES (Icecat)

Bullet Points HP 280 G2 Intel® Core™ i3 i3-6100 4 GB DDR4-SDRAM 500 GB Unidad de disco duro Windows 10 Pro SFF PC Negro :
- Windows 10 Pro 64
- 6th gen Intel® Core™ i3 i3-6100 (3M Cache, 3.7 GHz)
- 4GB (2133 MHz) DDR4-SDRAM (1 x 4 GB) & 500GB HDD

Descripción corta HP 280 G2 Intel® Core™ i3 i3-6100 4 GB DDR4-SDRAM 500 GB Unidad de disco duro Windows 10 Pro SFF PC Negro :
6th gen Intel® Core™ i3-6100 (3M Cache, 3.7 GHz), 4GB DDR4-SDRAM, 500GB HDD, Intel® HD Graphics 530, LAN, Windows 10 Pro 64-bit
SDRAM 500 GB Unidad de disco duro Windows 10 Pro SFF PC Negro:
HP 280 G2, 3,7 GHz, Intel® Core™ i3, i3-6100, 4 GB, 500 GB, Windows 10 Pro

Windows 10

Incorpore esta ficha técnica a su contenido

Ficha técnica XML para HP 1EX53ES	XML doc
Icecat LIVE: JS para HP 1EX53ES	Icecat Live DOC
Ficha técnica JSON para HP 1EX53ES	JSON DOC
Ficha técnica CSV para HP 1EX53ES	CSV DOC

Especificaciones ambientales

Especificación	*Descripción*
Rango de temperatura	En funcionamiento: 10 a 35 °C (50 a 95 °F)* Sin actividad: -30 a 60 °C (-22 a 140 °F) NOTA: La temperatura de funcionamiento disminuye 1 °C por cada 300 metros (984 pies) hasta los 3000 metros (9842 pies) sobre el nivel del mar, sin luz solar directa. La velocidad máxima del cambio es de 10 °C por hora. El tipo y la cantidad de opciones instaladas pueden restringir el límite superior.
Humedad relativa	En funcionamiento: 10 a 90 % (sin condensación en el ambiente) Sin actividad: 5 a 95 % (sin condensación en el ambiente)
Altitud máxima (sin presurización)	En funcionamiento: 3048 m (10 000 pies) Sin actividad: 9144 m (30 000 pies)

Para el modelo HP 400 G3 se presentan las siguientes características:

HP ProDesk 400 G3 SFF Intel® Core™ i5 i5-6500 4 GB DDR4-SDRAM 128 GB SSD Windows 10 Home PC Negro

Edit this data-sheet

(0) Buscar productos similares

Añadir para comparar

Marca: HP
Familia de productos: ProDesk
Product series: 400
Nombre del producto: 400 G3 SFF
Código del producto: W4A23ES
Categoría: PCs/estaciones de trabajo
Icecat Product ID: 31173641
Calidad de la ficha técnica: creada/estandarizada por icecat
Este producto ha sido visto: 18124
Información modificada el: 09 Mar 2024 14:04:25



HP W4A23ES (Icecat)

Bullet Points HP ProDesk 400 G3 SFF Intel® Core™ i5 i5-6500 4 GB DDR4-SDRAM 128 GB SSD Windows 10 Home PC Negro :
- PC Negro 180 W
- Intel® Core™ i5 i5-6500 3,2 GHz
- 4 GB DDR4-SDRAM 2133 MHz 1 x 4 GB
- 128 GB SSD DVD Super Multi
- Intel® HD Graphics 530
- Ethernet 10,100,1000 Mbit/s
- Windows 10 Home 64 bits

Descripción corta, sumario HP ProDesk 400 G3 SFF Intel® Core™ i5 i5-6500 4 GB DDR4-SDRAM 128 GB SSD Windows 10 Home PC Negro:

Incorpore esta ficha técnica a su contenido

Ficha técnica XML para HP W4A23ES	XML doc
Icecat LIVE: JS para HP W4A23ES	Icecat Live DOC
Ficha técnica JSON para HP W4A23ES	JSON DOC
Ficha técnica CSV para HP W4A23ES	CSV DOC

Medio ambiente

Especificación	*Descripción*
ENERGY STAR	Modelos certificados disponibles
EPEAT	Registrado donde es aplicable o admitido NOTA: El estado del registro varía según el país o región.
Conformidad con TAA	Modelos en conformidad con TAA disponibles





