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: *Agosto 2024*		***N° de pago:*** *Cuatro (4)*

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	$ 3.591.754.558,87
Saldo del contrato	$ 9.519.833.069,13
Valor de este pago	$ 1.537.385.501,95
Nuevo saldo del contrato	$ 7.982.447.567,18

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 agosto de 2024, con fecha 04 de septiembre 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	*$1.537.385.501,95*
TOTAL			***$1.537.385.501,95***

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: No se requirió de la verificación de criterios ambientales para este pago ya que se dio cumplimiento al 100% en el primer pago.
Se realiza seguimiento a la matriz de riesgo y se deja constancia que durante el periodo facturado se materializo el riego N° 10 por parte del proveedor, lo anterior debido a la afectación de la ANS de disponibilidad, por tanto, el ITEM 2.1 Enlace dedicado entre puntos no es facturado.

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 octubre de 2024.



FIRMA:
NOMBRE SUPERVISOR O INTERVENTOR:FLOR MARINA CIFUENTES MUÑOZ
CARGO: COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO (E)

FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES - PERSONA JURÍDICA				
DATOS GENERALES				
	PERÍODO DE PAGO	DIA 31	MES 08	AÑO 2024
	NUMERO DE PAGO	CUATRO (4)		
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.	100,00%	0,00%	Cumplida en el mes de mayo de 2024. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	37,50%	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/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?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%	20,00%	Una vez pasado el periodo de estabilización (mayo a julio), se realiza el seguimiento a la medición de los ANS, en donde la meta de la ANS de disponibilidad es del 99,7% y en el mes de agosto solo se cumplio en el 99,3%, por tanto, el Contratista no facturó el servicio del ITEM 2.1 Enlace Dedicado entre puntos, y los soportes se encuentras en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
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.	37,50%	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/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	37,50%	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/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?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.	37,50%	12,50%	Durante el mes de agosto la Supervisión del contrato realizó visitas a los espacios designados para los puntos de atención de las ciudades de Cali, Medellín y Cartagena, los cuales iniciaron operación en el mes de agosto de 2024, y lo evidenciado fue socializado con el Coordinador de la operación para el seguimiento. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?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.	37,50%	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/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?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.	100,00%	0,00%	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/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
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.
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.	71,00%	0,00%	En el mes agosto de 2024, no se hizo uso de la bolsa de recursos. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
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%	50,00%	Debido a la falla presentada en el enlace dedicado entre puntos, se realiza un seguimiento especial y controlado, y las actividades realizadas se detalla 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
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.	100,00%	0,00%	Cumplida en el mes de mayo de 2024. 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.	100,00%	0,00%	Cumplida en los meses de mayo a julio de 2024. 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.	37,50%	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.	37,50%	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.	37,50%	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

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
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.	100,00%	0,00%	Cumplida en el mes de mayo de 2024. Teniendo en cuenta lo dispuesto en el acta de utilización de la bolsa de recursos, en donde se incrementó el talento humano en 71 personas, estas fueron capacitadas en los tiempos establecidos conforme al contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
19	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 2 periodo de estabilización del servicio establecidas 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/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos.	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/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
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%	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/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
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.	37,50%	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/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-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.	37,50%	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/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-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.	25,00%	25,00%	El contratista presentó el soporte de las propuestas que se trabajaron en conjunto con la supervisión del contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
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.	37,50%	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/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
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 agosto de 2024, no se realizaron pruebas de seguridad a la infraestructura por parte de la SIC.
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.	37,50%	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
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.	37,50%	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 agosto 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.	37,50%	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%	Se efectuó reunión con el contratista, la OTI y la Supervisión den contrato en la cual ser revisaron los informes y estado del canal dedicado, por lo que el contratista indica que no cobrará el valor del ítem 2.1 Enlace Dedicado entre puntos al presentarse la falla desde el 11 de agosto del enlace principal de ETB y el segundo enlace de Claro no se encontraba configurado de acuerdo con lo descrito en los anexos técnicos.
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 agosto de 2024 no se presentaron solicitudes adicionales.

Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME APOYO SUPERVISIÓN
PERIODO DEL 1 AL 31 DE AGOSTO 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)	FLOR MARINA CIFUENTES MUÑOZ Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano. (E)		

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	Jenny Carolina Moya Diaz	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, el cual se encuentra cargado 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 Contratos.	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 Agosto 2024.pdf en donde se evidencia las actividades desarrolladas en el marco del contrato y que se pueden verificar en el siguiente link: 8. AGOSTO

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 Agosto 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 Agosto 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: 8. AGOSTO

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 Agosto 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 presenta el cronograma para la entrega de la documentación asociada a la operación. De igual forma se realizó la retroalimentación por parte del apoyo a la Supervisión para de los aspectos a tener en cuenta en los documentos.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 1.8. Cronograma documentación campaña.pdf Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en la carpeta del mes de 8. AGOSTO
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 asignados agosto 2024.xlsx Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en la carpeta del mes de 8. AGOSTO

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 septiembre de 2024 y las demás entidades al sistema de seguridad social (pensiones y riegos laborales) y aportes parafiscales correspondiente al mes de agosto de 2024 con fecha de expedición del 04 de septiembre de 2024. De igual manera aportó la planilla de aportes con fecha de pago 03 de septiembre de 2024.	Soportes que se pueden validar en los siguientes links: 1.10. Soporte pago Seguridad Social y Parafiscales Agosto 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 agosto de 2024 que se encuentra cargado en el siguiente link: 1.11 Informe actividades de Bienestar SIC Agosto 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 Agosto 2024.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* 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 para el mes de agosto y el informe del incumplimiento de un indicador correspondiente al TMO	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 2. Indicadores Agosto 2024.xlsx Y el informe del incumplimiento con las acciones 2. Afectación Indicadores Agosto 2024.pdf Para la validación del soporte se podrá acceder al siguiente link 8. AGOSTO

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 agosto en donde se incumple el ANS de Disponibilidad de los Servicios BPO contratados con un resultado de 99,3% y la meta definida es de 99,7%, el apoyo a la Supervisión solicita los informes y soportes correspondientes, los cuales son presentados por el Contratista. De igual forma al tener un carácter técnico dicho indicador se consulta y se pide apoyo a la OTI para la revisión de los soportes y estado de los canales. El contratista indica que no cobrará el valor del ítem 2.1 Enlace Dedicado entre puntos al presentarse la falla desde el 11 de agosto del enlace principal de ETB y el segundo enlace de Claro no se encontraba configurado de acuerdo con lo descrito en los anexos técnicos.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 3. ANS Agosto 2024.xlsx en donde se evidencia la medición y el incumplimiento del ANS de Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. Así mismo se encuentra el informe de incumplimiento 3. Afectación ANS Agosto 2024.pdf Y el 3. Informe IT Novedad de enlace canal dedicado.pdf

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.	En el mes de agosto se presentó la falla en el canal dedicado de ETB, sin embargo no se afectó la continuidad del servicio, ya que se utilizó el acceso por VPN que brinda la entidad, por lo tanto no se ejecutaron planes de contingencia.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024 se encuentra el soporte 3. Informe IT Novedad de enlace canal dedicado.pdf
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 agosto del 2024	Se adjuntan actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes de Agosto: 5. ACTA No. 8 Acta reunión de seguimiento operación contact center 14 de agosto 2024 5. ACTA No. 9 Acta reunión de seguimiento operación contact center 28 de agosto 2024 Para la validación del soporte se podrá acceder al siguiente link 8. AGOSTO

6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.	Durante el mes de agosto la Supervisión del contrato realizó visitas a los espacios designados para los puntos de atención de las ciudades de Cali, Medellín y Cartagena, los cuales iniciaron operación en el mes de agosto de 2024, y lo evidenciado fue socializado con el Coordinador de la operación para el seguimiento.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran los informes de las visitas realizadas a los puntos de atención. 6. Informe Comisión Cali Paola Mejía 06.08.2024.pdf 6. Informe de visita al PAC Cartagena.pdf 6. informe visita Medellin agosto 6 de 2024.pdf
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 FACTURACIÓN Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en la carpeta del mes de 8. AGOSTO
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.	En el mes de agosto no se utilizó la bolsa de recursos.	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.	Se realiza un seguimiento especial y controlado sobre la falla presentada en el ítem 2.1 enlace dedicado entre puntos 20MBPS para lo cual la Supervisión del contrato autorizó el uso de la VPN para las consultas requeridas en la operación y de forma tal que no se viera interrumpido el servicio	En la carpeta del contrato 1058 de 2024 se encuentra el soporte 3. Informe IT Novedad de enlace canal dedicado.pdf
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento.	De acuerdo con reunión de seguimiento realizada el día 29 de julio de 2024, y teniendo en cuenta la obligación No. 30 de la fase 3 que se refiere al backup mensual de las transacciones y su almacenamiento por un periodo de 6 meses, se acuerda que se realizarán dos entregas de las grabaciones: • Al cumplirse 6 meses de inicio del contrato. • En la finalización del contrato.	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 siguiente 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 el soporte 15. Ruta de capacitación actualizada Agosto 2024.xlsx
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. Asistencias - Informe Formación Agosto2024.pdf y 16. Asistencias - Informe Formación Agosto2024.pdf

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 presentó 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 Agosto 2024.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 agosto.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 18. Asistencias - Informe Formación Agosto2024.pdf y 18. Informe mensual formación Agosto 2024.pdf
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.	El contratista ha cumplido las actividades del periodo de estabilización y aportó en el mes de agosto el informe de estabilización del servicio con la medición de los indicadores y ANS, así como las actividades de mejora. Nota: Respecto a la obligación #20, se identificó en el seguimiento la funcionalidad el enlace sobre el cual se presentó la falla, información que fue confirmada por la OTI.	En la carpeta del contrato 1058 denominada Obligaciones Fase 2, se encuentran los siguientes soportes de las obligaciones 19-20 y 21 del periodo de estabilización: 19-20-21. Informe periodo de estabilización Contrato 1058 de 2024.pdf 19-20-21. Plan de actividades de mejoramiento y Cronograma.xlsx 19-20-21. Propuesta mejores prácticas.pptx 19-20-21. Customer Journey Map SIC Agosto 2024.xlsx
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 agosto de 2024.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 22. Informe de gestión Agosto 2024.pdf

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 disponibilidad Sede Alterna Agosto 2024 .pdf
24	Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.	El contratista presentó el soporte de las propuestas que se trabajaron en conjunto con la supervisión del contrato.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 24. Mejoras en servicios Agosto 2024.pdf
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 encuentra el soporte 25. Certificación soporte servicios SIC Agosto 2024.pdf
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.	De acuerdo a lo confirmado por la OTI, se realizará una verificación durante la ejecución del contrato	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 los informes sobre la interrupción que se presentó en el enlace contratado con el Proveedor ETB que incluyó el plan de acción	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran el soporte 27. IF-Outsourcing - SIC.pdf 27. Disponibilidad Elementos Criticos Infraestructura-SIC-Agosto-2024.xlsx 27. Correos Novedad Enlace SIC.pdf 27. Informe IT Novedad de enlace canal dedicado.pdf
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 fotográficas en el Contact Center – Sede Caracas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran los soportes 28. Certificación_Sistemacontrol_Acceso_SIC_-_agosto 2024.pdf 28. Evidencia acceso control biométrico - agosto 2024.pdf
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 agosto no se solicitaron cambios 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 soporte con la evidencia de la copia de seguridad de las transacciones, 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. Evidencia backup Agosto 2024.pdf

31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	Se efectuó reunión con el contratista, la OTI y la Supervisión den contrato en la cual ser revisaron los informes y estado del canal dedicado, por lo que el contratista indica que no cobrará el valor del ítem 2.1 Enlace Dedicado entre puntos al presentarse la falla desde el 11 de agosto del enlace principal de ETB y el segundo enlace de Claro no se encontraba configurado de acuerdo con lo descrito en los anexos técnicos.	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 agosto 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 agosto de 2024, obedece a 1 gerente de cuenta, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 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 y al acta N° 1 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de agosto de 2024, obedece a 3 coordinadores, conforme a lo definido en el contrato (2) y al uso de la bolsa de recursos disponible (1). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 45,45% 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 y al acta N° 1 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de agosto de 2024, obedece a 8 supervisores de servicios BPO, conforme a lo definido en el contrato (5) y al uso de la bolsa de recursos disponible (3) Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 44,83% 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 y al acta N° 1 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de agosto de 2024, obedece a 8 líderes de calidad, conforme a lo definido en el contrato (5) y al uso de la bolsa de recursos disponible (3).

	Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 44,83% 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 agosto de 2024, obedece a 1 agente minero de datos, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 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 y al acta N° 1 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de agosto de 2024, obedece a 5 formadores, conforme a lo definido en el contrato (3) y al uso de la bolsa de recursos disponible (2) Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 44,44% 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 agosto de 2024, obedece a 5 agentes, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 49,92% 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 y al acta N° 1 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de agosto de 2024, obedece a 119,93 de los 120 agentes profesionales en carreras administrativas para el mes (78 definidos en el contrato y 42 al uso de la bolsa de recursos disponible), conforme al tiempo de prestación del servicio, presentando las siguientes novedades: Un agente se retiró el 30 de julio y el reemplazo ingreso el 1 de agosto (30 días de cupo del agente), dos agentes se retiraron el 31 de julio y los reemplazos ingresaron el 01 de agosto (30 días de cupo para cada agente), dos agentes se retiraron el 19 de julio y los reemplazos ingresaron el 01 de agosto (30 días de cupo del agente para cada agente), un agente se retiró el 16 de julio y el remplazo ingreso el 01 de agosto (30 días de cupo del agente), un agente se retiró el 8 de julio y el reemplazo ingreso el 01 de agosto (30 días de cupo del agente), un agente se retiró el 01 de agosto y el reemplazo ingreso el 2 de agosto (30 días de cupo del agente) y un agente se retiró el 28 de agosto sin reemplazo (28 días de cupo del agente). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 44,76% 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 agosto 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 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 y al acta N° 1 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de agosto de 2024, obedece a 58 de los 60 agentes técnico en carreras administrativas para el mes (40 definidos en el contrato y 20 al uso de la bolsa de recursos disponible), conforme al tiempo de prestación del servicio, presentando las siguientes novedades: Cuatro agentes se retiraron el 31 de julio y los reemplazos ingresaron el 16 de agosto (15 días de cupo para cada agente), cuatro agentes se retiraron el 31 de julio y los reemplazos ingresaron el 01 de agosto (30 días de cupo para cada agente), un agente se retiró el 6 de agosto y el reemplazó ingreso el 7 de agosto (30 días de cupo del agente), un agente se retiró el 23 de julio y el reemplazo ingreso el 1 de agosto (30 días de cupo del agente) y un agente se retiró el 1 de agosto y el reemplazo ingreso el 2 de agosto (30 días de cupo del agente). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 43,61% 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 agosto 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 50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.1 ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS 20MBPS	
CONCEPTO TECNICO:	Este ítem no se factura para el mes de agosto, teniendo en cuenta que el enlace principal con ETB presentó una falla por lo cual no está en funcionamiento y el segundo enlace con el proveedor Claro no se encuentra direccionado de acuerdo a las especificaciones incluidas en el anexo técnico del contrato se presenta informe IT Novedad de enlace canal dedicado.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de agosto de 2024 no se cumplió con la meta establecida para la ANS de disponibilidad, por tanto no se facturó el servicio 2.1 Enlace Dedicado entre Puntos 20MPS.
2.2 GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	
CONCEPTO TECNICO:	Para el mes de agosto no se requirieron audios nuevos en el IVR, por lo tanto, no se factura este ítem.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de agosto de 2024 no se factura el servicio 2.2 Grabación Anuncios IVR
2.3 MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) - ENRUTADOR	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.3 Consumo IVR enrutador –Agosto 2024, se evidencia que el consumo fue de 24.618 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 agosto de 2024, obedece a 24.618 minutos que equivalen al 62% 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 42,05% 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 – Agosto 2024 en donde se reportan 14.711 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 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 agosto de 2024, obedece a 14.711 minutos que equivalen al 37% 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 28,57% 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 – Agosto 2024 donde se encuentran 6 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 agosto de 2024, obedece a 6 minutos que equivalen al 2% 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 8,25% 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 Agosto, 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 agosto de 2024, obedece a 5 Web Callback, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.7 MAILING	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.7 Mailing - Agosto 2024 en donde se reportan 14.849 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. Se supera la cantidad de mailing del mes debido a una campaña especial a formación, la cual fue aprobada por la Supervisora del contrato (se adjunta correo de aprobación)
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 agosto de 2024, obedece a 14.849 mailing que equivalen al 135% 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 51,10% 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 –Agosto 2024 en donde se reportan 2.136 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 agosto de 2024, obedece a 2.136 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 15,55% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.9 CHATBOT	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.9 Chatbot Smart –Agosto 2024 en donde se encuentra el registro de 15.325 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 agosto de 2024, obedece a 15.325 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 43,48% 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 Agosto.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de agosto 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 Agosto.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de agosto 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 Agosto.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de agosto 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 agosto 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 04 de septiembre 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 agosto 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 AGOSTO de 2024, sin embargo, para este mes se encontró una falla en el servicio en la cual se detectó el incumplimiento en el ANS de disponibilidad, que materializó uno de los riesgos en el Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024. Por lo cual se está adelantando el debido tratamiento al riesgo identificado.
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 agosto 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. 4 por valor de $1.537.385.501,95 Así mismo, se validó la planilla el pago al SGSSS, frente al personal y cantidad de días laborados en el mes de agosto de 2024.

MONITOREO DE RIESGOS				
Materialización del riesgo	**SI**	**X**	**NO**	

No. Riesgo	Fecha Materialización	Evidencia/enlace (nombre o enlace)
10	No aplica	Ver archivo de monitoreo: 10. Afectación ANS Agosto 2024.pptx 10. ANS Agosto.xlsx 10. Correo ANS agosto 2024.pdf 10. Informativo acciones SIC ANS.pdf Acta No 1. Revisión item 2.1 Enlace dedicado.pdf

AFECTACIÓN ANS.

Durante el mes de agosto se presentó afectación del siguiente ANS:

Disponibilidad de los servicios BPO contratados: Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la entidad.

$$Calculo = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de los servicios BPO contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} \text{ x } 100$$

Disponibilidad de los Servicios BPO contratados						
Mes	**Minutos Mes**	**Minutos Disponibles Mes**	**Minutos No Disponibles**	**Indicador**	**ANS**	**Cumplimiento**
Agosto	1.036.800	1.029.580	7.220	99,30%	99,7%	No cumple

Ítem afectado:

Ítem afectado	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Valor a Facturar Agosto
Enlace Dedicado entre puntos	**2**	**$1.701.842,86**	**3.403.685,72**	**$0**

Jenny Moya

Nombre: Jenny Carolina Moya Diaz
Cargo: Contratista
Dependencia: OSCAE

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

Firma: TATIANA LATORRE CRUZ
Nombre: Delby Tatiana Latorre Cruz
Cargo: Contratista
Dependencia: Grupo Atención Ciudadano

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

FLOR MARIÑA CIFUENTES MUÑOZ
COORDINADORA DEL GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (E)
SUPERVISORA CONTRATO 1058 DE 2024

Solución al Primer Contacto

International Teleservices Champion Award ATA 2008

GCC ISO 27001 EMPRESA CERTIFICADA

Bogotá D.C. Octubre 09 de 2024

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

Referencia: Contrato 1058 de 2024
Asunto: Informes Agosto 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 Agosto de 2024, el cual contiene los siguientes archivos:

- Factura 1013054
- Certificación de pago Aportes seguridad social.
- Certificado de perfiles.
- Informe de Calidad
- Informe de gestión del proveedor BPO.
- Informe de ejecución financiera y presupuestal Agosto de 2024.
- Informe de gestión técnica y Financiera (Mayo, Junio, Julio, Agosto)
- 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

PBX + (57) 1 6000222

Cliente SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMER
N.I.T 800176089-2
Contacto Flor Marina Cifuentes Muñoz
Dirección Carrera 13 # 27 - 00
Tel. 5870000
Ciudad Bogotá D.C.
Fecha y Hora de generación: 09/10/2024 1:18 p.m.

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. 18764075218732 - 17/07/2024 - vigencia 18 meses - Rango:OSFE-1012776 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

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1013054

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 09/10/2024
Fecha de Vencimiento 09/11/2024

CUFE: 8f4d4ca6340632e00756a80b85ac28cef97ad94831b1f936e3cf42b56d3d1efddf5543623d9315718478fc3fd16438c1

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1.1 - Gerente de Cuenta	31/08/2024	1,00	COP 7.826.153,78	COP 7.826.153,78
1.2 - Coordinador/Jefe de Operaciones	31/08/2024	3,00	COP 12.396.842,02	COP 37.190.526,06
1.3 - Supervisor Servicios BPO	31/08/2024	8,00	COP 7.065.779,83	COP 56.526.238,64
1.4 - Líder de calidad	31/08/2024	8,00	COP 6.577.870,59	COP 52.622.964,72
1.5 - Agente Minero de Datos	31/08/2024	1,00	COP 9.053.804,20	COP 9.053.804,20
1.6 - Formador	31/08/2024	5,00	COP 5.957.102,52	COP 29.785.512,60
1.7 - Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	31/08/2024	5,00	COP 6.245.607,56	COP 31.228.037,80
1.8 - Agentes Profesionales en carreras administrativas	31/08/2024	119,93	COP 6.308.410,08	COP 756.567.620,89
1.9 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	31/08/2024	1,00	COP 6.990.677,31	COP 6.990.677,31
1.10 - Agentes Técnicos en carreras administrativas	31/08/2024	58,00	COP 4.693.458,82	COP 272.220.611,56
1.11 - Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	31/08/2024	3,00	COP 4.630.600,00	COP 13.891.800,00
2.3 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	31/08/2024	24.618,00	COP 5,04	COP 124.074,72
2.4 - Minutos de conexión outbound/Inbound	31/08/2024	14.711,00	COP 21,01	COP 309.078,11
2.5 - Minuto Virtual Hold	31/08/2024	6,00	COP 45,38	COP 272,28
2.6 - Web Callback	31/08/2024	5,00	COP 1.691.696,64	COP 8.458.483,20
2.7 - Mailing	31/08/2024	14.849,00	COP 4,20	COP 62.365,80
2.8 - Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	31/08/2024	2.136,00	COP 4,20	COP 8.971,20
2.9 - Chatbot	31/08/2024	15.325,00	COP 590,76	COP 9.053.397,00

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

Basado en Pedidos de cliente 8629.
En el mes de Agosto no se factura el item 2.1 - Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps - 2 Und

Importe en Letras

SON: Mil Quinientos Treinta Y Siete Millones Trescientos Ochenta Y Cinco Mil Quinientos Un Pesos Con Noventa Y Cinco Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	**SUBTOTAL**	COP 1.291.920.589,87
Tipo de Cuenta	Ahorros	**IVA**	COP 245.464.912,08
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	**TOTAL**	**COP 1.537.385.501,95**
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.

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

RF-00121-GA-0335

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 Septiembre de 2024 por concepto de aportes a los sistemas de salud y entre el 1 al 31 de Agosto 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 extra contable es responsabilidad de la administración de la compañía.

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Agosto de 2024	**79957775**	**$3.254.401.900**	**03 Septiembre 2024**

La presente certificación se expide a los 04 días del mes de Septiembre de 2024, con a destino **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.

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE					
TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	800211401	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCIN	calle 80 N 55 15	6000222	
FORMA PRESENTACIÓN	**CLASE APORTANTE**	**NOMBRE SUCURSAL**	**CÓDIGO**	**DEPARTAMENTO**	**CIUDAD / MUNICIPIO**
U	A	PRINCIPAL	001	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA								
PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
9	2024	8	2024	E	03 09 2024	79957775	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	219	NIT EMPRESA CONVENIO	Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000001776	ALEJO AGUILAR ERIKA YERALDIN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
2	CC 1000601783	BRICEÑO SALAMANCA DANIELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
3	CC 1000625099	PULIDO PARDO KAREN VANESA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
4	CC 1000954300	CAMERO RODRIGUEZ ANGIE ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
5	CC 1001112494	GONZALEZ HERNANDEZ DAYANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
6	CC 1001326940	PEREZ LOPEZ ANGIE SHARITH	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS017	$2,691,833	4.00%	$107,700	230301	$2,691,833	16.00%	$430,700	$0
7	CC 1007296600	CARVAJAL GOMEZ YENNIFER TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
8	CC 1007365782	PUENTES CARDENAS LAURA ALEJANDRA	1	0			Si	001	11		X														6	6	6	6	EPS008	$521,000	4.00%	$20,900	230201	$521,000	16.00%	$83,400	$0
9	CC 1007678222	VILLAMIZAR CUBURUCO MARTHA JULIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS041	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
10	CC 1007703383	FIQUE MARCELO ANDREA MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
11	CC 1007743633	MONTERO VELAIDEZ LINA VANESSA	1	0			Si	001	11		X						X								1	1	1	1	MIN001	$86,834	4.00%	$3,500	230301	$86,834	16.00%	$13,900	$0
12	CC 1010104220	SERRANO TORRES DARLIN ZULAY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
13	CC 1010210201	IBARRA PACHECO LINDA KATHERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
14	CC 1010219613	PRADILLA PELAEZ DIEGO ALBERTO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
15	CC 1012318576	LETRADO CAROL ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
16	CC 1012326730	MAYORGA RINCON LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$5,200,000	4.00%	$208,000	230201	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
17	CC 1012328220	LANCHEROS CEPEDA MANUEL FERNANDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$9,100,000	4.00%	$364,000	230201	$9,100,000	16.00%	$1,456,000	$45,500
18	CC 1012332523	MARTIN TRIANA LUIS FERNANDO	1	0			Si	001	11		X														1	1	1	1	EPS017	$130,000	4.00%	$5,200	230301	$130,000	16.00%	$20,800	$0
19	CC 1012359279	ALVAREZ CABALLERO SANDRA LORENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
20	CC 1012439904	MOUR AMORTEGUI KAROLAY DAYANNA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
21	CC 1012445443	BERDUGO CERRA JENIFFER MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
22	CC 1013578441	CARRILLO PINTO PAOLA HELENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
23	CC 1013594828	CACERES RUIZ DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000001776	ALEJO AGUILAR ERIKA YERALDIN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000601783	BRICEÑO SALAMANCA DANIELA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1000625099	PULIDO PARDO KAREN VANESA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1000954300	CAMERO RODRIGUEZ ANGIE ALEJANDRA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1001112494	GONZALEZ HERNANDEZ DAYANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1001326940	PEREZ LOPEZ ANGIE SHARITH	$0	14-7	$2,691,833	0.52%	1	$14,100	CCF21	$2,691,833	4.00%	$107,700	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1007296600	CARVAJAL GOMEZ YENNIFER TATIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1007365782	PUENTES CARDENAS LAURA ALEJANDRA	$0	14-7	$521,000	0.52%	1	$2,800	CCF21	$647,632	4.00%	$26,000	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1007678222	VILLAMIZAR CUBURUCO MARTHA JULIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1007703383	FIQUE MARCELO ANDREA MARCELA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1007743633	MONTERO VELAIDEZ LINA VANESSA	$0	14-7	$86,834	0.52%	1	$500	CCF21	$86,834	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1010104220	SERRANO TORRES DARLIN ZULAY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1010210201	IBARRA PACHECO LINDA KATHERINE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1010219613	PRADILLA PELAEZ DIEGO ALBERTO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1012318576	LETRADO CAROL ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1012326730	MAYORGA RINCON LUISA FERNANDA	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1012328220	LANCHEROS CEPEDA MANUEL FERNANDO	$45,500	14-7	$9,100,000	0.52%	1	$47,600	CCF21	$9,100,000	4.00%	$364,000	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1012332523	MARTIN TRIANA LUIS FERNANDO	$0	14-7	$130,000	0.52%	1	$700	CCF21	$622,917	4.00%	$25,000	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1012359279	ALVAREZ CABALLERO SANDRA LORENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1012439904	MOUR AMORTEGUI KAROLAY DAYANNA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1012445443	BERDUGO CERRA JENIFFER MARCELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1013578441	CARRILLO PINTO PAOLA HELENA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1013594828	CACERES RUIZ DIANA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1013617488	BOLAÑOS BEDOYA LAURA LORENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
25	CC 1013628915	TELLEZ RAMIREZ YESICA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
26	CC 1013668848	PEREZ SEMPRUN MARIA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
27	CC 1013687089	GIRALDO RUIZ VIVIAN NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
28	CC 1014181804	MONTES COHECHA DIANA ROCIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
29	CC 1014186121	CASTILLO MARTINEZ DAISSY CAROLINA	1	0			Si	001	11		X														1	1	1	1	EPS005	$130,000	4.00%	$5,200	230201	$130,000	16.00%	$20,800	$0
30	CC 1014206340	CASTAÑEDA SALDAÑA VIVIAN PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
31	CC 1014230628	CAMARGO VELANDIA ALISSON JINET	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
32	CC 1014239039	RAMOS ESCOBAR JUAN JOSE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
33	CC 1014256783	FORERO HERRERA YESICA LIZETLF	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
34	CC 1014267300	ORTIZ SANDOVAL DANIEL JOSE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
35	CC 1015464350	FORERO GALINDO JOSE ALEJANDRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
36	CC 1015992463	VALENCIA NEIRA VALENTINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
37	CC 1016049547	IZUMI SANCHEZ CINDY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
38	CC 1016060242	MORENO TAPIERO DANIEL ESTEBAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
39	CC 1016092275	VILLEGAS OBREGON MAIRA YICETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
40	CC 1018412287	NIÑO RODRIGUEZ LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
41	CC 1018456498	NARANJO CULMA EDISON HERNEY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
42	CC 1018474483	GONZALEZ HERNANDEZ YURI LIZETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	25-14	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
43	CC 1018511155	MORALES ALAPE EDWIN FABIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
44	CC 1019008965	MACHADO URBINA JULIET PAOLA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$2,691,833	4.00%	$107,700	25-14	$2,691,833	16.00%	$430,700	$0
45	CC 1019010227	DELGADO SORIANO JOSE DANIEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
46	CC 1019015508	TORRES LOZANO TERRY PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
47	CC 1019079392	GUZMAN MORENO LEIDY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
48	CC 1019088637	BUITRAGO CAMARGO BRYAN SAID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
49	CC 1019092572	RIAÑO RODRIGUEZ CHRISTIAN JOSE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
50	CC 1019108488	DIAZ VARGAS MELISSA CATHALINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,550,000	4.00%	$182,000	230301	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
51	CC 1019121008	VARGAS PINEDA ANGIE MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1013617488	BOLAÑOS BEDOYA LAURA LORENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1013628915	TELLEZ RAMIREZ YESICA PAOLA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1013668848	PEREZ SEMPRUN MARIA FERNANDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 1013687089	GIRALDO RUIZ VIVIAN NATALIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 1014181804	MONTES COHECHA DIANA ROCIO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 1014186121	CASTILLO MARTINEZ DAISSY CAROLINA	$0	14-7	$130,000	0.52%	1	$700	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 1014206340	CASTAÑEDA SALDAÑA VIVIAN PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 1014230628	CAMARGO VELANDIA ALISSON JINET	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 1014239039	RAMOS ESCOBAR JUAN JOSE	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 1014256783	FORERO HERRERA YESICA LIZETLF	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 1014267300	ORTIZ SANDOVAL DANIEL JOSE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 1015464350	FORERO GALINDO JOSE ALEJANDRO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
36	CC 1015992463	VALENCIA NEIRA VALENTINA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
37	CC 1016049547	IZUMI SANCHEZ CINDY ALEJANDRA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
38	CC 1016060242	MORENO TAPIERO DANIEL ESTEBAN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
39	CC 1016092275	VILLEGAS OBREGON MAIRA YICETH	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
40	CC 1018412287	NIÑO RODRIGUEZ LUISA FERNANDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
41	CC 1018456498	NARANJO CULMA EDISON HERNEY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
42	CC 1018474483	GONZALEZ HERNANDEZ YURI LIZETH	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
43	CC 1018511155	MORALES ALAPE EDWIN FABIAN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
44	CC 1019008965	MACHADO URBINA JULIET PAOLA	$0	14-7	$2,691,833	0.52%	1	$14,100	CCF21	$2,691,833	4.00%	$107,700	0.00%	$0	0.00%	$0
45	CC 1019010227	DELGADO SORIANO JOSE DANIEL	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
46	CC 1019015508	TORRES LOZANO TERRY PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
47	CC 1019079392	GUZMAN MORENO LEIDY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
48	CC 1019088637	BUITRAGO CAMARGO BRYAN SAID	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
49	CC 1019092572	RIAÑO RODRIGUEZ CHRISTIAN JOSE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
50	CC 1019108488	DIAZ VARGAS MELISSA CATHALINA	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
51	CC 1019121008	VARGAS PINEDA ANGIE MILENA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
52	CC 1020743488	CHAVES DELGADO ANDRES CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
53	CC 1020788134	GOMEZ GARAVITO AURA MARIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
54	CC 1022339204	SOTO RODRIGUEZ JEISSON ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
55	CC 1022348970	GAMBOA ROJAS JUNIOR EDUARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,160,000	4.00%	$166,400	230201	$4,160,000	16.00%	$665,600	$0
56	CC 1022353017	ROBAYO GIRALDO DIANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
57	CC 1022361487	ROCHA BRICEÑO ANDRES FELIPE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
58	CC 1022372056	RAMIREZ CHACON LUZ ADRIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
59	CC 1022398860	MEDINA ENCISO JILVER STIVEN	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS017	$2,691,833	4.00%	$107,700	230201	$2,691,833	16.00%	$430,700	$0
60	CC 1022437566	DIAZ MONTOYA JUAN SEBASTIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
61	CC 1022941449	LINARES LINARES VIVIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
62	CC 1022958523	SUAREZ OLARTE NORMA CRISTINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
63	CC 1022959753	TOVAR QUINTERO ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
64	CC 1022967304	ROJAS CORTES DIANA KAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
65	CC 1022981736	CERON RINCON LEIDY PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
66	CC 1022984593	JAIMES MARTINEZ YEIMMY CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
67	CC 1023001995	MANCILLA PEÑA JILBERT ANDREY	1	0			Si	001	11	X															16	16	16	16	EPS017	$1,389,334	4.00%	$55,600	230201	$1,389,334	16.00%	$222,300	$0
68	CC 1023865848	GUEVARA CHILATRA JUNETH VIVIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
69	CC 1023867451	SALAZAR CALDERON MAYRA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
70	CC 1023884634	CEPEDA DUCUARA MARA HASBLEIDY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
71	CC 1023901283	RONDON ROMERO CRISTIAN DAVID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
72	CC 1024512445	SAENZ PINEDA EDWARD FERNEY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
73	CC 1024579749	CHACON BARRETO YENI PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
74	CC 1026253314	RAMIREZ ARIAS WILMER CAMILO	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$2,691,833	4.00%	$107,700	230201	$2,691,833	16.00%	$430,700	$0
75	CC 1026270402	NOREÑA RODRIGUEZ NATALIA MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
76	CC 1030521966	GIRALDO GOMEZ MARIA ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
77	CC 1030522516	MONCADA CORREDOR JOHANNA ROCIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
78	CC 1030532375	REYES FLOREZ JULIETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
79	CC 1030549327	BEJARANO CASTILLO SERGIO ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
52	CC 1020743488	CHAVES DELGADO ANDRES CAMILO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
53	CC 1020788134	GOMEZ GARAVITO AURA MARIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
54	CC 1022339204	SOTO RODRIGUEZ JEISSON ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
55	CC 1022348970	GAMBOA ROJAS JUNIOR EDUARDO	$0	14-7	$4,160,000	0.52%	1	$21,800	CCF21	$4,160,000	4.00%	$166,400	0.00%	$0	0.00%	$0
56	CC 1022353017	ROBAYO GIRALDO DIANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
57	CC 1022361487	ROCHA BRICEÑO ANDRES FELIPE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
58	CC 1022372056	RAMIREZ CHACON LUZ ADRIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
59	CC 1022398860	MEDINA ENCISO JILVER STIVEN	$0	14-7	$2,691,833	0.52%	1	$14,100	CCF21	$2,691,833	4.00%	$107,700	0.00%	$0	0.00%	$0
60	CC 1022437566	DIAZ MONTOYA JUAN SEBASTIAN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
61	CC 1022941449	LINARES LINARES VIVIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
62	CC 1022958523	SUAREZ OLARTE NORMA CRISTINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
63	CC 1022959753	TOVAR QUINTERO ALEJANDRA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
64	CC 1022967304	ROJAS CORTES DIANA KAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
65	CC 1022981736	CERON RINCON LEIDY PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
66	CC 1022984593	JAIMES MARTINEZ YEIMMY CAROLINA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
67	CC 1023001995	MANCILLA PEÑA JILBERT ANDREY	$0	14-7	$1,389,334	0.52%	1	$7,300	CCF21	$1,389,333	4.00%	$55,600	0.00%	$0	0.00%	$0
68	CC 1023865848	GUEVARA CHILATRA JUNETH VIVIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
69	CC 1023867451	SALAZAR CALDERON MAYRA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
70	CC 1023884634	CEPEDA DUCUARA MARA HASBLEIDY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
71	CC 1023901283	RONDON ROMERO CRISTIAN DAVID	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
72	CC 1024512445	SAENZ PINEDA EDWARD FERNEY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
73	CC 1024579749	CHACON BARRETO YENI PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
74	CC 1026253314	RAMIREZ ARIAS WILMER CAMILO	$0	14-7	$2,691,833	0.52%	1	$14,100	CCF21	$2,691,833	4.00%	$107,700	0.00%	$0	0.00%	$0
75	CC 1026270402	NOREÑA RODRIGUEZ NATALIA MILENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
76	CC 1030521966	GIRALDO GOMEZ MARIA ALEJANDRA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
77	CC 1030522516	MONCADA CORREDOR JOHANNA ROCIO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
78	CC 1030532375	REYES FLOREZ JULIETH	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
79	CC 1030549327	BEJARANO CASTILLO SERGIO ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
80	CC 1030566354	RODRIGUEZ FRANCO GIOVANNY MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
81	CC 1030579409	ROJAS GARCIA JUAN CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
82	CC 1030580902	BELLO SOSA KATHERIN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
83	CC 1030596990	HIGUERA VELOZA LIZETH PAULINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
84	CC 1030628912	POVEDA CASTELLANOS JULIETH PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
85	CC 1030652115	ROJAS ROJAS SHARIFSS TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$5,200,000	4.00%	$208,000	230301	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
86	CC 1030662046	SOTOMAYOR ROMERO DANIELA ISABEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
87	CC 1030699340	REYES VARGAS MARIA DEL MAR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
88	CC 1031158310	RESTREPO MIRA DIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
89	CC 1032363725	VALDERRAMA TOBACIAS LUIS ALEJANDRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
90	CC 1032364173	SOTO GRACIA CRISNAYBEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
91	CC 1032375873	LOPEZ HERNANDEZ SLENDY JOHANNA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
92	CC 1032421359	MONTERO ARIAS DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
93	CC 1032424033	RONDEROS MORENO ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
94	CC 1032424860	VANEGAS VERDUGO HEIDY CATERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
95	CC 1032426763	CASTILLO MORALES ANGELA MARIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
96	CC 1032438454	PINILLA PEÑUELA CINDY NATALY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
97	CC 1032449414	GOMEZ VARGAS JUAN CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
98	CC 1032480922	LOPEZ RODRIGUEZ LAURA MELISSA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$2,691,833	4.00%	$107,700	231001	$2,691,833	16.00%	$430,700	$0
99	CC 1032485337	AMEZQUITA BECERRA NICOLAS DAVID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
100	CC 1032494402	RIVERA MANCILLA SERGHY ALEXIS	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
101	CC 1033717273	HERRERA GUERRERO ELIZABETH ROCIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
102	CC 1033731237	PARRA RODRIGUEZ SANDY PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
103	CC 1033770677	RAMIREZ FRANCO EDWAR GIOVANNI	1	0			Si	001	11		X														1	1	1	1	EPS008	$130,000	4.00%	$5,200	231001	$130,000	16.00%	$20,800	$0
104	CC 1033770958	SANCHEZ RAMIREZ YURANY ASTRID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
105	CC 1033773542	VILLAMIZAR CUBURUCO RUBY STELLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	ESSC24	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
106	CC 1033779744	PINEDA ROJAS GERSON CALEB	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
107	CC 1045694605	MONTERROSA HERNANDEZ NAYDUTH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
80	CC 1030566354	RODRIGUEZ FRANCO GIOVANNY MAURICIO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
81	CC 1030579409	ROJAS GARCIA JUAN CAMILO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
82	CC 1030580902	BELLO SOSA KATHERIN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
83	CC 1030596990	HIGUERA VELOZA LIZETH PAULINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
84	CC 1030628912	POVEDA CASTELLANOS JULIETH PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
85	CC 1030652115	ROJAS ROJAS SHARIFSS TATIANA	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
86	CC 1030662046	SOTOMAYOR ROMERO DANIELA ISABEL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
87	CC 1030699340	REYES VARGAS MARIA DEL MAR	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
88	CC 1031158310	RESTREPO MIRA DIANA PATRICIA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
89	CC 1032363725	VALDERRAMA TOBACIAS LUIS ALEJANDRO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
90	CC 1032364173	SOTO GRACIA CRISNAYBEL	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
91	CC 1032375873	LOPEZ HERNANDEZ SLENDY JOHANNA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
92	CC 1032421359	MONTERO ARIAS DIANA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
93	CC 1032424033	RONDEROS MORENO ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
94	CC 1032424860	VANEGAS VERDUGO HEIDY CATERINE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
95	CC 1032426763	CASTILLO MORALES ANGELA MARIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
96	CC 1032438454	PINILLA PEÑUELA CINDY NATALY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
97	CC 1032449414	GOMEZ VARGAS JUAN CAMILO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
98	CC 1032480922	LOPEZ RODRIGUEZ LAURA MELISSA	$0	14-7	$2,691,833	0.52%	1	$14,100	CCF21	$2,691,833	4.00%	$107,700	0.00%	$0	0.00%	$0
99	CC 1032485337	AMEZQUITA BECERRA NICOLAS DAVID	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
100	CC 1032494402	RIVERA MANCILLA SERGHY ALEXIS	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
101	CC 1033717273	HERRERA GUERRERO ELIZABETH ROCIO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
102	CC 1033731237	PARRA RODRIGUEZ SANDY PAOLA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
103	CC 1033770677	RAMIREZ FRANCO EDWAR GIOVANNI	$0	14-7	$130,000	0.52%	1	$700	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
104	CC 1033770958	SANCHEZ RAMIREZ YURANY ASTRID	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
105	CC 1033773542	VILLAMIZAR CUBURUCO RUBY STELLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
106	CC 1033779744	PINEDA ROJAS GERSON CALEB	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
107	CC 1045694605	MONTERROSA HERNANDEZ NAYDUTH	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
108	CC 1047969825	ACOSTA VALBUENA DIEGO FERNANDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
109	CC 1051336546	OTAVO MORALES JEISSON FARYD	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
110	CC 1051669856	MARTINEZ HERRERA MARICELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
111	CC 1053791481	CASTRILLON LONDOÑO JOHANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
112	CC 1055272787	ADAMES FAJARDO WILLIAN RICARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
113	CC 1056612269	DIAZ COLMENARES JOHN ALEXANDER	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
114	CC 1062808552	VALDERRAMA ROJAS ANA MARIA	1	0			Si	001	13																30	30	30	30	EPS041	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
115	CC 1063946352	RAMIREZ TORRES CARLOS FRANCISCO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
116	CC 1065596019	CASTILLA FERREIRA ANDRES FELIPE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
117	CC 1065620524	DIAZ DELGADO OSCAR LEONARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$5,200,000	4.00%	$208,000	231001	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
118	CC 1065637795	CARDENAS ROMERO KRISTAL ESTHEFANY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
119	CC 1065642067	VEGA MARTINEZ JACQUELINE ANDREA	1	0			Si	001	20																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
120	CC 1067885573	BARBAS PAEZ PAOLA YESENIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
121	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
122	CC 1069584729	RODRIGUEZ MORENO MARTHA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
123	CC 1070973011	RIAÑO ZAMORA PAOLA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
124	CC 1070988839	PARRA MONTENEGRO LIZETH VALERIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
125	CC 1073154271	HERNANDEZ RODRIGUEZ JANNY YILLIBETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
126	CC 1073157835	PORRAS GOMEZ JENNIFER ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$4,550,000	4.00%	$182,000	25-14	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
127	CC 1073512436	SALAMANCA SILVA LUIS EDUARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
128	CC 1073706304	TORRES SANCHEZ TATIANA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
129	CC 1075222518	HOMEN MONTIEL HERINZON YADIR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
130	CC 1075311062	VIVAS VALLEJO LEIDY JOHANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
131	CC 1077864693	QUINTERO SANABRIA CARLOS ANDRES	1	0			Si	001	76																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
132	CC 1078372399	PEREZ MORENO NELSON DUVAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
133	CC 1082880388	MEZA HERNANDEZ MALKA IRINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
134	CC 1082926071	RIATIGA CELIS MARTHA JULIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
135	CC 1090469028	BETANCOURT DUARTE KINBERLY NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
108	CC 1047969825	ACOSTA VALBUENA DIEGO FERNANDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
109	CC 1051336546	OTAVO MORALES JEISSON FARYD	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
110	CC 1051669856	MARTINEZ HERRERA MARICELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
111	CC 1053791481	CASTRILLON LONDOÑO JOHANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
112	CC 1055272787	ADAMES FAJARDO WILLIAN RICARDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
113	CC 1056612269	DIAZ COLMENARES JOHN ALEXANDER	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
114	CC 1062808552	VALDERRAMA ROJAS ANA MARIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF08	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
115	CC 1063946352	RAMIREZ TORRES CARLOS FRANCISCO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
116	CC 1065596019	CASTILLA FERREIRA ANDRES FELIPE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
117	CC 1065620524	DIAZ DELGADO OSCAR LEONARDO	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
118	CC 1065637795	CARDENAS ROMERO KRISTAL ESTHEFANY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
119	CC 1065642067	VEGA MARTINEZ JACQUELINE ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF15	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
120	CC 1067885573	BARBAS PAEZ PAOLA YESENIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
121	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
122	CC 1069584729	RODRIGUEZ MORENO MARTHA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
123	CC 1070973011	RIAÑO ZAMORA PAOLA ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
124	CC 1070988839	PARRA MONTENEGRO LIZETH VALERIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
125	CC 1073154271	HERNANDEZ RODRIGUEZ JANNY YILLIBETH	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
126	CC 1073157835	PORRAS GOMEZ JENNIFER ALEXANDRA	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
127	CC 1073512436	SALAMANCA SILVA LUIS EDUARDO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
128	CC 1073706304	TORRES SANCHEZ TATIANA ANDREA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
129	CC 1075222518	HOMEN MONTIEL HERINZON YADIR	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
130	CC 1075311062	VIVAS VALLEJO LEIDY JOHANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
131	CC 1077864693	QUINTERO SANABRIA CARLOS ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF56	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
132	CC 1078372399	PEREZ MORENO NELSON DUVAN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
133	CC 1082880388	MEZA HERNANDEZ MALKA IRINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
134	CC 1082926071	RIATIGA CELIS MARTHA JULIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
135	CC 1090469028	BETANCOURT DUARTE KINBERLY NATALIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
136	CC 1093218643	CARDOZO YUCO ADRIANA	1	0			Si	001	66																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
137	CC 1097398396	VILLARRAGA ARANGO ANDREA ESTEFANIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$5,200,000	4.00%	$208,000	25-14	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
138	CC 1098728337	OJEDA MUÑOZ NAYETH PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
139	CC 1099203607	GARZON ROJAS ISMAEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
140	CC 1110455203	OSPINA BARRAGAN JORGE ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
141	CC 1110471990	RUBIO COVALEDA CARLOS ANDRES	1	0			Si	001	11		X														1	1	1	1	EPS002	$130,000	4.00%	$5,200	230201	$130,000	16.00%	$20,800	$0
142	CC 1110553489	CASTIBLANCO RAMIREZ KELLY SAMARA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
143	CC 1110557727	GODOY BARRERO KARENT JOHANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
144	CC 1121866684	ARIAS RAMIREZ ANYEE YULIETHE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
145	CC 1128045945	MORALES ARRIETA SANDRA PAOLA	1	0			Si	001	20																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
146	CC 1129568322	PUENTES CANTILLO TATIANA PAMELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
147	CC 1140857881	GAMEZ WALTEROS MARGARET STEPHANIE	1	0			Si	001	08																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
148	CC 1143465484	PABA HERNANDEZ ZULAY EUGENIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
149	CC 1151199114	PERALTA PACHECO MARIA JOSE	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS002	$2,691,833	4.00%	$107,700	231001	$2,691,833	16.00%	$430,700	$0
150	CC 1193389693	NARANJO JAIMES KAREN JESSENIA	1	0			Si	001	11	X															16	16	16	16	EPS017	$1,389,334	4.00%	$55,600	230201	$1,389,334	16.00%	$222,300	$0
151	CC 1233696546	RODRIGUEZ ROJAS ERIKA YAMILE	1	0			Si	001	11	X															16	16	16	16	EPS017	$1,389,334	4.00%	$55,600	231001	$1,389,334	16.00%	$222,300	$0
152	CC 1233911870	REYES MOLINA LAURA GABRIELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
153	CC 13068187	VASQUEZ ROSERO JAIME	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
154	CC 20923772	ORJUELA GOMEZ LUZ ADRIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$5,200,000	4.00%	$208,000	230201	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
155	CC 35450525	VELANDIA SARMIENTO LISETH JOHANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
156	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$5,200,000	4.00%	$208,000	231001	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
157	CC 39560111	RINCKOAR REYES SOVIET SOCORRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
158	CC 39578266	MADRIGAL TIQUE MARISOL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
159	CC 39581432	HERNANDEZ ISAZA DIANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
160	CC 40942616	GOMEZ SUAREZ NEGIA MAGRET	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
161	CC 41957300	DIAZ AGUIRRE JOHANNA MILENA	1	0			Si	001	63																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
162	CC 46378154	VARGAS SIERRA SANDRA MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
163	CC 52153590	BECERRA GARCIA CLAUDIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
136	CC 1093218643	CARDOZO YUCO ADRIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF44	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
137	CC 1097398396	VILLARRAGA ARANGO ANDREA ESTEFANIA	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
138	CC 1098728337	OJEDA MUÑOZ NAYETH PATRICIA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
139	CC 1099203607	GARZON ROJAS ISMAEL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
140	CC 1110455203	OSPINA BARRAGAN JORGE ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
141	CC 1110471990	RUBIO COVALEDA CARLOS ANDRES	$0	14-7	$130,000	0.52%	1	$700	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
142	CC 1110553489	CASTIBLANCO RAMIREZ KELLY SAMARA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
143	CC 1110557727	GODOY BARRERO KARENT JOHANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
144	CC 1121866684	ARIAS RAMIREZ ANYEE YULIETHE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
145	CC 1128045945	MORALES ARRIETA SANDRA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF15	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
146	CC 1129568322	PUENTES CANTILLO TATIANA PAMELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
147	CC 1140857881	GAMEZ WALTEROS MARGARET STEPHANIE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF07	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
148	CC 1143465484	PABA HERNANDEZ ZULAY EUGENIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
149	CC 1151199114	PERALTA PACHECO MARIA JOSE	$0	14-7	$2,691,833	0.52%	1	$14,100	CCF21	$2,691,833	4.00%	$107,700	0.00%	$0	0.00%	$0
150	CC 1193389693	NARANJO JAIMES KAREN JESSENIA	$0	14-7	$1,389,334	0.52%	1	$7,300	CCF21	$1,389,333	4.00%	$55,600	0.00%	$0	0.00%	$0
151	CC 1233696546	RODRIGUEZ ROJAS ERIKA YAMILE	$0	14-7	$1,389,334	0.52%	1	$7,300	CCF21	$1,389,333	4.00%	$55,600	0.00%	$0	0.00%	$0
152	CC 1233911870	REYES MOLINA LAURA GABRIELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
153	CC 13068187	VASQUEZ ROSERO JAIME	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
154	CC 20923772	ORJUELA GOMEZ LUZ ADRIANA	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
155	CC 35450525	VELANDIA SARMIENTO LISETH JOHANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
156	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
157	CC 39560111	RINCKOAR REYES SOVIET SOCORRO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
158	CC 39578266	MADRIGAL TIQUE MARISOL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
159	CC 39581432	HERNANDEZ ISAZA DIANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
160	CC 40942616	GOMEZ SUAREZ NEGIA MAGRET	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
161	CC 41957300	DIAZ AGUIRRE JOHANNA MILENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF43	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
162	CC 46378154	VARGAS SIERRA SANDRA MILENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
163	CC 52153590	BECERRA GARCIA CLAUDIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
164	CC 52256579	DUEÑAS PACHECO ROCIO ELIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
165	CC 52379409	TORRES RINCON YASMID CONSTANZA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
166	CC 52483922	PENAGOS GARZON MARIA HELENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	25-14	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
167	CC 52587798	ROJAS ALVARADO BETSY ELIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
168	CC 52663854	CUBILLOS ROMERO YENNY MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
169	CC 52708115	PINZON SAENZ CATHERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$3,900,000	4.00%	$156,000	230901	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
170	CC 52711688	MARTIN CIFUENTES GINA IBETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
171	CC 52744159	CABEZAS CASTEBLANCO PAULA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
172	CC 52744275	GOYENECHE MENDIVELSO RUTH FANNY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
173	CC 52754850	RODRIGUEZ BOHORQUEZ RUTH AMPARO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
174	CC 52792854	FANDIÑO GUALTEROS JENNY TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
175	CC 52809711	STERNBERG RUBIANO GISELLE ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
176	CC 52885676	RUIZ ARIZA SANDRA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
177	CC 52930257	ARGUELLO NAVAS DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
178	CC 52934395	QUINTERO MANRIQUE JULIETH VIVIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
179	CC 52935000	FORERO FONSECA AMERICA YOLANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
180	CC 52975247	ZAMORA MONCADA ANDREA JINNETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,550,000	4.00%	$182,000	231001	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
181	CC 52975574	TORRES TRUJILLO DIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$4,550,000	4.00%	$182,000	25-14	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
182	CC 52988574	CARVAJALINO DEVIA JACKELINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
183	CC 53007511	SANCHEZ ABELLA SANDRA LORENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
184	CC 53011591	VERGARA NAGLES YURANY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
185	CC 53041325	VALENZUELA GARCIA NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
186	CC 53077181	CHAVES PUENTES DIANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
187	CC 53095135	NAVAS VILLALOBOS STEFANI MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
188	CC 53130121	BEJARANO REYES MARTHA LILIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
189	CC 53140927	BERMUDEZ MENDEZ LUZ ENEIDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
190	CC 5819162	GUARIN CARVAJAL DIEGO ALONSO	1	0			Si	001	73																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
191	CC 63544531	PIEDRAHITA MUÑOZ KAREN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS041	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
164	CC 52256579	DUEÑAS PACHECO ROCIO ELIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
165	CC 52379409	TORRES RINCON YASMID CONSTANZA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
166	CC 52483922	PENAGOS GARZON MARIA HELENA	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
167	CC 52587798	ROJAS ALVARADO BETSY ELIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
168	CC 52663854	CUBILLOS ROMERO YENNY MARCELA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
169	CC 52708115	PINZON SAENZ CATHERINE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
170	CC 52711688	MARTIN CIFUENTES GINA IBETH	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
171	CC 52744159	CABEZAS CASTEBLANCO PAULA ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
172	CC 52744275	GOYENECHE MENDIVELSO RUTH FANNY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
173	CC 52754850	RODRIGUEZ BOHORQUEZ RUTH AMPARO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
174	CC 52792854	FANDIÑO GUALTEROS JENNY TATIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
175	CC 52809711	STERNBERG RUBIANO GISELLE ALEXANDRA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
176	CC 52885676	RUIZ ARIZA SANDRA PATRICIA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
177	CC 52930257	ARGUELLO NAVAS DIANA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
178	CC 52934395	QUINTERO MANRIQUE JULIETH VIVIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
179	CC 52935000	FORERO FONSECA AMERICA YOLANDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
180	CC 52975247	ZAMORA MONCADA ANDREA JINNETH	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
181	CC 52975574	TORRES TRUJILLO DIANA PATRICIA	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
182	CC 52988574	CARVAJALINO DEVIA JACKELINE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
183	CC 53007511	SANCHEZ ABELLA SANDRA LORENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
184	CC 53011591	VERGARA NAGLES YURANY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
185	CC 53041325	VALENZUELA GARCIA NATALIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
186	CC 53077181	CHAVES PUENTES DIANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
187	CC 53095135	NAVAS VILLALOBOS STEFANI MARCELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
188	CC 53130121	BEJARANO REYES MARTHA LILIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
189	CC 53140927	BERMUDEZ MENDEZ LUZ ENEIDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
190	CC 5819162	GUARIN CARVAJAL DIEGO ALONSO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF50	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
191	CC 63544531	PIEDRAHITA MUÑOZ KAREN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
192	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$2,691,833	4.00%	$107,700	230201	$2,691,833	16.00%	$430,700	$0
193	CC 79635870	ESCOBAR TORRES LUIS FERNANDO	1	0			Si	001	11	X															16	16	16	16	EPS008	$1,389,334	4.00%	$55,600	25-14	$1,389,334	16.00%	$222,300	$0
194	CC 79686738	GARZON PINEDA JOSE ANTONIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
195	CC 79743227	CASTILLO MEJIA JAIME LEONEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$4,550,000	4.00%	$182,000	230301	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
196	CC 79787555	GONZALEZ CESAR AUGUSTO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	230901	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
197	CC 79886144	ACOSTA ARIAS JUAN CARLOS	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$9,100,000	4.00%	$364,000	25-14	$9,100,000	16.00%	$1,456,000	$45,500
198	CC 79903305	HERNANDEZ GALINDO FERNEY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
199	CC 79997840	PRIETO BENAVIDES JOSE ALEJANDRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
200	CC 80009361	MOYANO GARCIA FABIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
201	CC 80020106	CHACON ZAMORA ERNESTO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
202	CC 80034902	TRUJILLO DIAZ EDIXON RICARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$5,200,000	4.00%	$208,000	230301	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
203	CC 80112385	GOMEZ ROZO WILMER ALEJANDRO	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS017	$2,691,833	4.00%	$107,700	25-14	$2,691,833	16.00%	$430,700	$0
204	CC 80117519	UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
205	CC 80142776	RIVERA LOZANO OSCAR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
206	CC 80152307	LOPEZ PEÑUELA OSCAR RENE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$9,100,000	4.00%	$364,000	25-14	$9,100,000	16.00%	$1,456,000	$45,500
207	CC 80172662	GOMEZ PIZA FABIAN HELADIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
208	CC 80190414	GARZON BRICEÑO ROBERT JULIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
209	CC 80225134	RODRIGUEZ REYES JUAN CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
210	CC 80769858	LOPEZ GARCIA JHON FREDY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
211	CC 80808521	CAMARGO CAMARGO RAFAEL RICARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
212	CC 80818596	GIL MORENO CARLOS ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
213	CC 80830112	RAMIREZ ROMERO SERGIO MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$5,200,000	4.00%	$208,000	230201	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
214	CC 80845669	MALAVER MORENO ANDRES FRANCISCO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,550,000	4.00%	$182,000	231001	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
215	CC 80864392	CRUZ SUAREZ ALEXANDER	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
216	CC 80865762	RODRIGUEZ SALINAS JAIME YESID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
217	CC 80919223	ESCALLON BARBON ANDRES LEONARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
218	CC 80927254	PARDO BRAVO PAUL FERNANDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$6,500,000	4.00%	$260,000	230201	$6,500,000	16.00%	$1,040,000	$32,500
219	CC 98562114	MARTINEZ QUINTERO DIEGO	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
192	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	$0	14-7	$2,691,833	0.52%	1	$14,100	CCF21	$2,691,833	4.00%	$107,700	0.00%	$0	0.00%	$0
193	CC 79635870	ESCOBAR TORRES LUIS FERNANDO	$0	14-7	$1,389,334	0.52%	1	$7,300	CCF21	$1,389,333	4.00%	$55,600	0.00%	$0	0.00%	$0
194	CC 79686738	GARZON PINEDA JOSE ANTONIO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
195	CC 79743227	CASTILLO MEJIA JAIME LEONEL	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
196	CC 79787555	GONZALEZ CESAR AUGUSTO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
197	CC 79886144	ACOSTA ARIAS JUAN CARLOS	$45,500	14-7	$9,100,000	0.52%	1	$47,600	CCF21	$9,100,000	4.00%	$364,000	0.00%	$0	0.00%	$0
198	CC 79903305	HERNANDEZ GALINDO FERNEY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
199	CC 79997840	PRIETO BENAVIDES JOSE ALEJANDRO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
200	CC 80009361	MOYANO GARCIA FABIAN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
201	CC 80020106	CHACON ZAMORA ERNESTO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
202	CC 80034902	TRUJILLO DIAZ EDIXON RICARDO	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
203	CC 80112385	GOMEZ ROZO WILMER ALEJANDRO	$0	14-7	$2,691,833	0.52%	1	$14,100	CCF21	$2,691,833	4.00%	$107,700	0.00%	$0	0.00%	$0
204	CC 80117519	UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
205	CC 80142776	RIVERA LOZANO OSCAR	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
206	CC 80152307	LOPEZ PEÑUELA OSCAR RENE	$45,500	14-7	$9,100,000	0.52%	1	$47,600	CCF21	$9,100,000	4.00%	$364,000	0.00%	$0	0.00%	$0
207	CC 80172662	GOMEZ PIZA FABIAN HELADIO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
208	CC 80190414	GARZON BRICEÑO ROBERT JULIAN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
209	CC 80225134	RODRIGUEZ REYES JUAN CAMILO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
210	CC 80769858	LOPEZ GARCIA JHON FREDY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
211	CC 80808521	CAMARGO CAMARGO RAFAEL RICARDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
212	CC 80818596	GIL MORENO CARLOS ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
213	CC 80830112	RAMIREZ ROMERO SERGIO MAURICIO	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
214	CC 80845669	MALAVER MORENO ANDRES FRANCISCO	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
215	CC 80864392	CRUZ SUAREZ ALEXANDER	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
216	CC 80865762	RODRIGUEZ SALINAS JAIME YESID	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
217	CC 80919223	ESCALLON BARBON ANDRES LEONARDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
218	CC 80927254	PARDO BRAVO PAUL FERNANDO	$32,500	14-7	$6,500,000	0.52%	1	$34,000	CCF21	$6,500,000	4.00%	$260,000	0.00%	$0	0.00%	$0
219	CC 98562114	MARTINEZ QUINTERO DIEGO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF04	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

	$31,309,400		$125,236,100	$377,000

PAGADO

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

	$377,000		$4,093,500			$31,334,300		$0		$0

PAGADO

compensar | miplanilla.com

CERTIFICADO DE APORTES AL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

La empresa **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCIN**, identificada con **NI** número **800211401**, aportó por **JAVIER EDUARDO SANCHEZ MARTINEZ** identificado(a) con **CC** número **79987868** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 08 - 2024 y 09 - 2024 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	CORRECIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APORTE	COTIZACIÓN Y/O APORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF21	Cafam Caja de Compensacion Fliar	1								X							0		30	$13,488,500	0.04000	$539,600	$0	$0	Agosto - 2024	79957775	03/09/2024	No
14-7	Cia. de Seguros Bolivar S.A.	1								X							0		30	$13,488,500	0.00522	$70,500	$0	$0	Agosto - 2024	79957775	03/09/2024	No
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1								X							0		30	$13,488,500	0.16000	$2,158,200	$67,500	$67,500	Agosto - 2024	79957775	03/09/2024	No
EPS005	Sanitas EPS	1								X							0		30	$13,488,500	0.12500	$1,686,100	$0	$0	Septiembre - 2024	79957775	03/09/2024	No

PAGADA

El presente certificado se expide a los **5** días del mes **Septiembre**de **2024**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

compensar | miplanilla.com

CERTIFICADO DE APORTES AL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

La empresa **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCIN**, identificada con **NI** número **800211401**, aportó por **EDUARDO ANDRES CUCHIVAQUE DIAZ** identificado(a) con **CC** número **1013685281** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 08 - 2024 y 09 - 2024 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	CORRECIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APORTE	COTIZACIÓN Y/O APORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF21	Cafam Caja de Compensacion Fliar	1															0		30	$2,605,000	0.04000	$104,200	$0	$0	Agosto - 2024	79957775	03/09/2024	Si
14-7	Cia. de Seguros Bolivar S.A.	1															0		30	$2,605,000	0.00522	$13,600	$0	$0	Agosto - 2024	79957775	03/09/2024	Si
230301	Porvenir	1															0		30	$2,605,000	0.16000	$416,800	$0	$0	Agosto - 2024	79957775	03/09/2024	Si
EPS005	Sanitas EPS	1															0		30	$2,605,000	0.04000	$104,200	$0	$0	Septiembre - 2024	79957775	03/09/2024	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **9** días del mes **Septiembre** de **2024**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

compensar | miplanilla.com

CERTIFICADO DE APORTES AL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

La empresa **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCIN**, identificada con **NI** número **800211401**, aportó por **SHABELY DEL CARMEN BARRETO ZAMBRANO** identificado(a) con **CC** número **1005676047** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 08 - 2024 y 09 - 2024 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	CORRECIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APORTE	COTIZACIÓN Y/O APORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF21	Cafam Caja de Compensacion Fliar	1															0		30	$2,605,000	0.04000	$104,200	$0	$0	Agosto - 2024	79957775	03/09/2024	Si
14-7	Cia. de Seguros Bolivar S.A.	1															0		30	$2,605,000	0.00522	$13,600	$0	$0	Agosto - 2024	79957775	03/09/2024	Si
EPS017	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	1															0		30	$2,605,000	0.04000	$104,200	$0	$0	Septiembre - 2024	79957775	03/09/2024	Si
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1															0		30	$2,605,000	0.16000	$416,800	$0	$0	Agosto - 2024	79957775	03/09/2024	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **9** días del mes **Septiembre**de **2024**

Este documento está clasificado como privado por parte de Compensar Operador de Información.

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

CERTIFICA

Que, durante el mes de agosto 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 **cinco (05) días del mes de septiembre 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 agosto 2024.

CONTENIDO

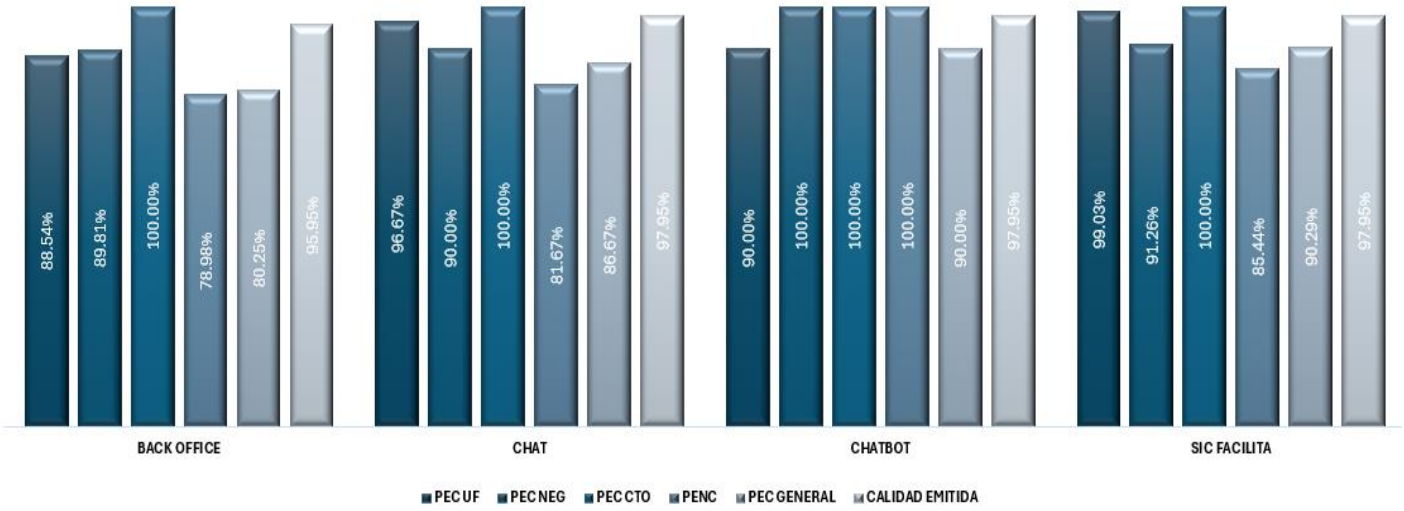
1. OBJETIVO 4
2. RESUMEN GENERAL 5
Graf. 1. Indicadores generales de calidad por segmento SIC 5
Graf. 2. Indicadores generales de calidad por coordinador SIC 6
2.1 CANAL TELEFÓNICO 7
2.1.1 Error No Crítico 7
Graf. 3. Indicadores de ENC proceso Línea de atención 7
2.1.2 Error Crítico 8
Graf. 4. Indicadores de EC Proceso Línea de atención 8
2.2 VIDEO LLAMADA 9
2.2.1 Error No Crítico 10
Graf. 5. Indicadores de ENC proceso Videollamada 10
2.2.2 Error Crítico 11
Graf. 6. Indicadores de EC proceso Videollamada 11
2.3 CHAT 11
2.3.1 Error No Crítico 12
Graf. 7. Indicadores de ENC proceso chat 12
2.3.2 Error Crítico 12
Graf. 8. Indicadores de EC proceso chat 12
2.4 REDES SOCIALES – RRSS 13
2.5 BACK OFFICE 13
2.5.1 Error No crítico 14
Graf. 9. Indicadores de ENC proceso BackOffice 14
2.5.2 Error Crítico 15
Graf. 10. Indicadores de EC proceso BackOffice 15
2.6 SIC PRESENCIAL 16
2.7 SIC FACILITA 16
2.7.1 Error no Crítico 17
Graf. 11 indicadores de ENC proceso SIC Facilita 17
2.7.2 Error Crítico 18
Graf. 12 indicadores de EC proceso SIC Facilita 18
2.8 SIC CHATBOT 19
2.8.1 Error Crítico 19

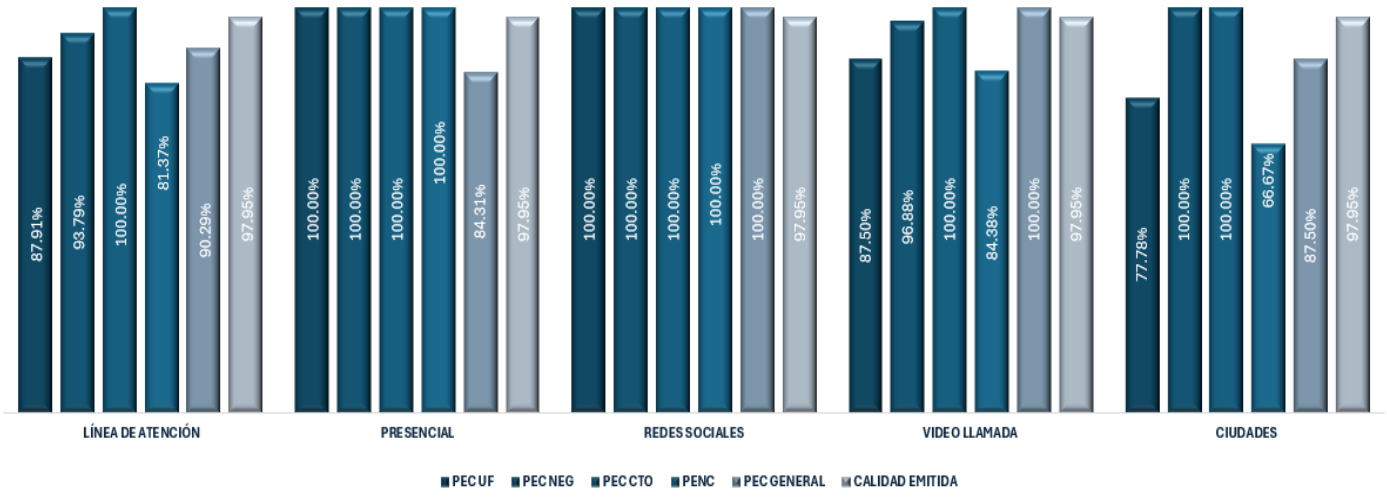
Graf. 13 indicadores de EC proceso SIC Chatbot 19
2.9 SIC CIUDADES **20**
2.9.1 Error Crítico **20**
Graf. 14 indicadores de EC proceso SIC Ciudades. 20
2.9.2 Error No Crítico **21**
3. RESULTADOS ENCUESTAS ..... ¡Error! Marcador no definido.
4. EVIDENCIAS DEL PROCESO DE MONITOREO **21**
4.1 Auditoria canal Telefónico **54**
4.2 Auditoria canal Video llamada **57**
4.3 Auditoria canal Chat **60**
4.4 Auditoria canal RRSS **63**
4.5 Auditoria canal SIC Facilita **67**
Auditoria canal Back Office **73**
4.7 Auditoria canal Presencial **77**
4.8 Auditoria canal Chatbot **80**
5. INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS **83**
6. PROCESO DE CALIBRACIÓN **94**
7. ACCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE CALIDAD **94**
8. ACCIONES PARA REALIZAR EN SEPTIEMBRE DE 2024 ..... **97**
9. PROCESO DE MUESTREO **98**

1. OBJETIVO

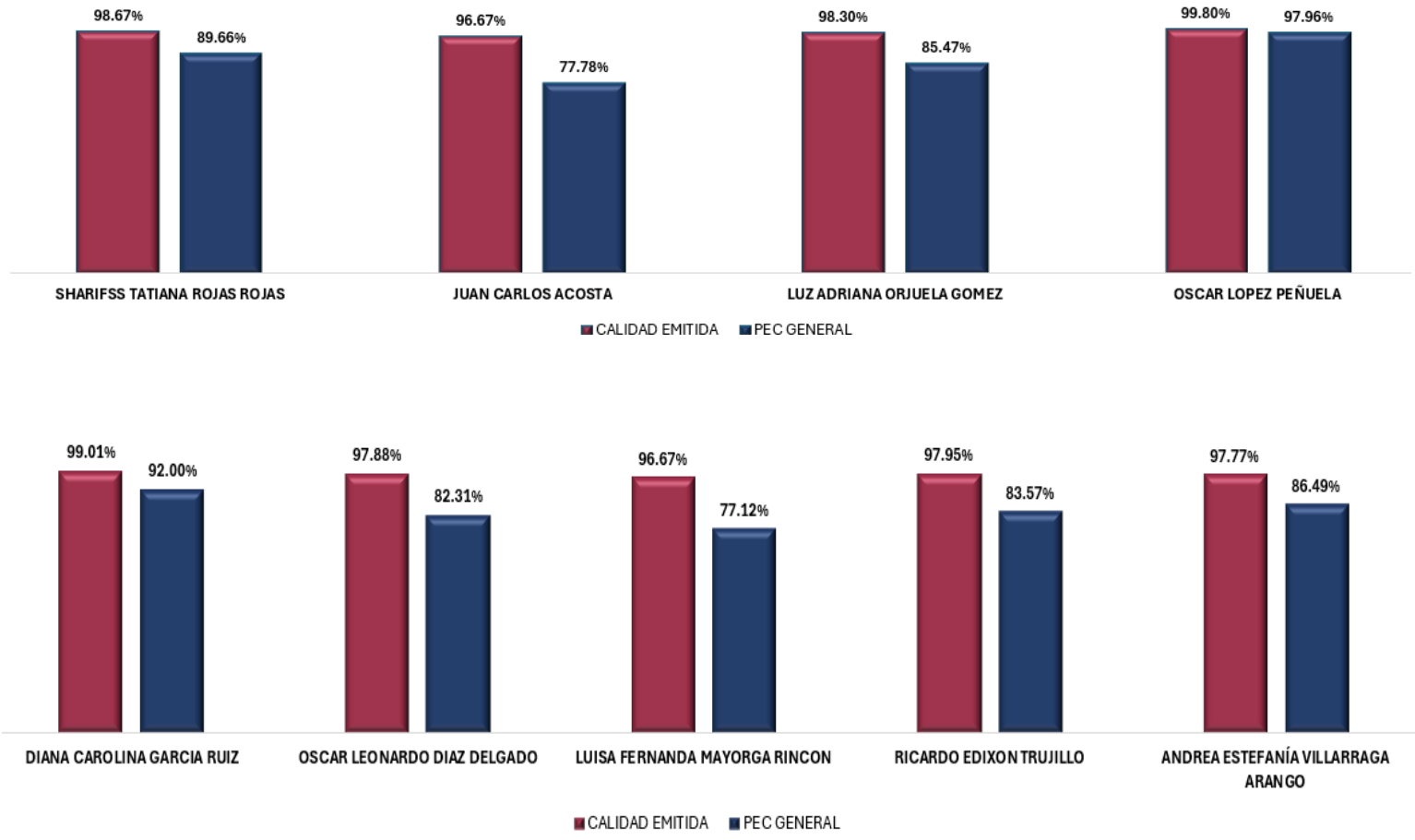
Dar a conocer los resultados obtenidos durante el mes de agosto del año 2024, según la gestión realizada por parte del área de calidad, teniendo como insumo el procedimiento de monitoreo llevado a cabo por el área, soportado por medio de los hallazgos identificados en las diferentes auditorías y actividades 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 agosto se analizaron ochocientos ochenta y siete (887) transacciones evaluadas, resultado de la gestión producto de los canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional. Los monitoreos se realizaron tanto en los canales virtuales, así como en los canales de voz y presenciales de la entidad.

Con la metodología realizada se buscó verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para los diferentes segmentos de atención que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio, lo que a la vez permitió evaluar la calidad de la gestión realizada, de manera individual y de forma grupal por cada canal; identificando situaciones en las que se requería intervención e implementación de planes de mejora, logrando de esta manera incrementar los niveles de satisfacción tanto para los actores internos como externos que participan en los diferentes procedimientos de la entidad.

La mecánica de la auditoria se llevó a cabo con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa y los procedimientos internos dentro de sus rutinas diarias, y se enfocó en brindar una buena experiencia y atención a los ciudadanos, generando en ellos confiabilidad en la información brindada sobre 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 amigable con la comunicación que realizan con la entidad.

2.1 CANAL TELEFÓNICO

En el mes de agosto se analizaron para el canal telefónico trescientos seis (306) interacciones; con ello se buscó asegurar el cumplimiento con los parámetros establecidos en las directrices de calidad. Teniendo en cuenta lo anterior, al cierre del mes se logra una nota de calidad del 98.11%.

Las gestiones realizadas incluyeron, además del canal telefónico, los servicios de virtual hold, web call back, diálogo social, orientador jurídico, outbound SIC Facilita, outbound general y devolución de llamadas.

2.1.1 Error No Crítico



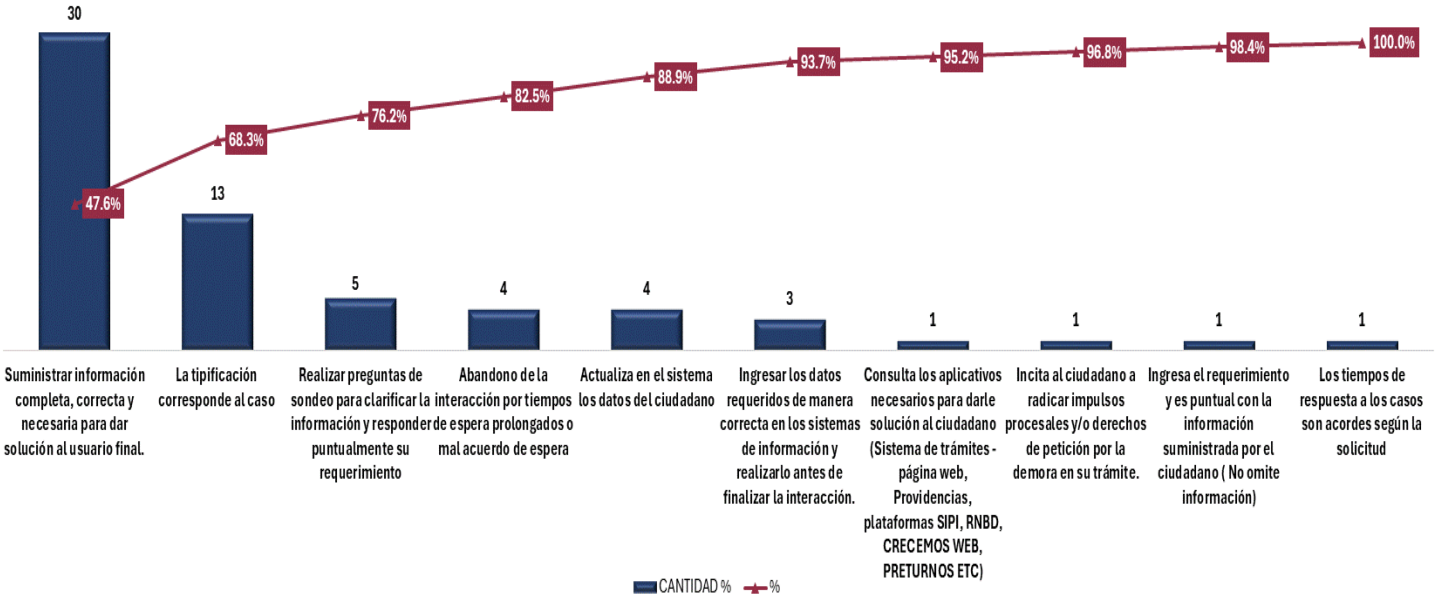
Graf. 3. Indicadores de ENC proceso Línea de atención

En el mes de agosto, de acuerdo con el proceso de auditoría, se identificaron sesenta y ocho (68) oportunidades de mejora de error no crítico. Pese a que los hallazgos no afectaron la resolución dada al ciudadano, sí la hace una interacción que puede llegar a generar insatisfacción, debido a que se tiene una práctica inadecuada o no establecida en el proceso.

Se evidencia que, en quince (15) oportunidades, se afectó el ítem: "Informa tiempos de consulta (2 veces por semana) y canales de consulta (Chat, video llamada y página Web)", teniendo en cuenta que no se menciona al ciudadano que debe realizar seguimiento por lo mínimo en dos ocasiones dentro de la semana, o bien, no se mencionan los diferentes canales de atención por medio de los cuales se puede llevar a cabo este seguimiento.

En nueve (9) interacciones, se hace uso de palabras de manera repetitiva. Por lo anterior se afectó el ítem: "Emplea muletillas (más de 3 veces durante un contacto)".

2.1.2 Error Crítico



Graf. 4. Indicadores de EC Proceso Línea de atención

En el mes de agosto se presentaron sesenta y tres (63) afectaciones de error crítico, especialmente por temas como el suministro de información y sobre el posible abandono de la interacción por parte del ciudadano, resultado de prácticas incorrectas en razón al tiempo de retoma de la atención.

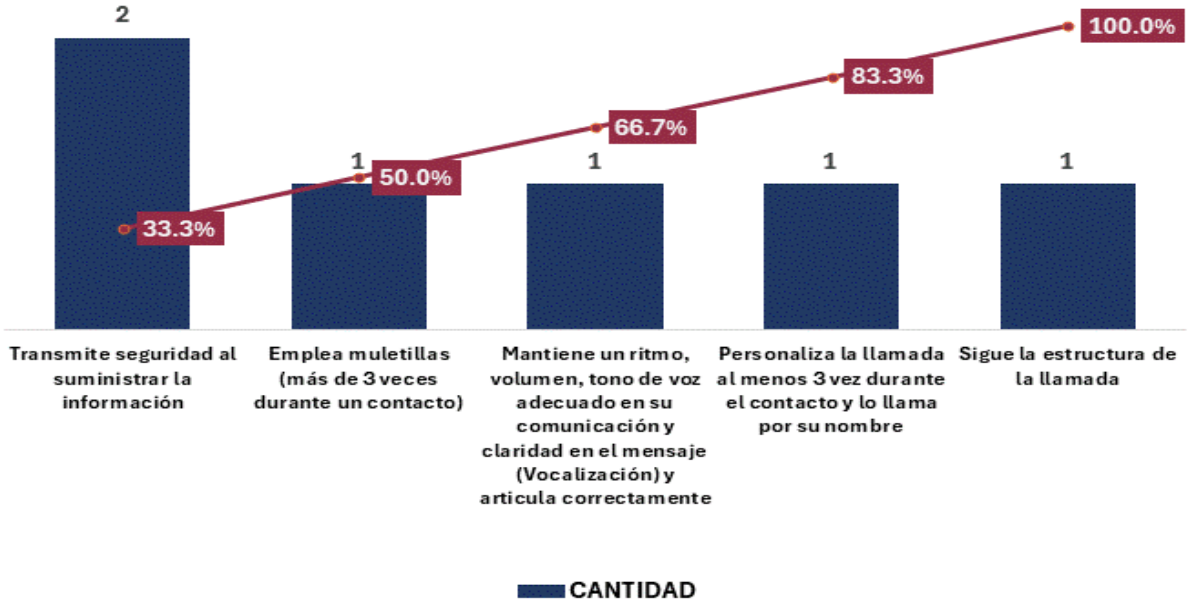
En cuanto a los ítems más afectados, se tiene: "Suministrar información completa necesaria para dar solución al usuario final". Este corresponde al de mayor impacto del indicador de error crítico, con una participación del 47.6% y treinta (30) afectaciones. Se evidenciaron situaciones dentro de las cuales 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 un proceso jurisdiccional, trámites asociados a propiedad industrial, información sobre el uso y manejo de la plataforma, SIC Facilita y los proveedores a los cuales es posible radicar un reclamo, procedimiento a realizar por concepto de vía administrativa, entre otros.

Por otra parte, el segundo ítem con mayor afectación corresponde a "La tipificación corresponde al caso", debido a que, en trece (13) transacciones, situaciones derivadas de la práctica al no realizar un correcto registro de la información en la herramienta OCM, a la vez de correlacionar en ella, y según el árbol de tipificación causal y sub-causal de la atención brindada.

2.2 VIDEO LLAMADA

En agosto, por parte del área de calidad, se revisaron treinta y dos (32) 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. En el cierre se obtiene una nota de calidad del 98.14%.

2.2.1 Error No Crítico



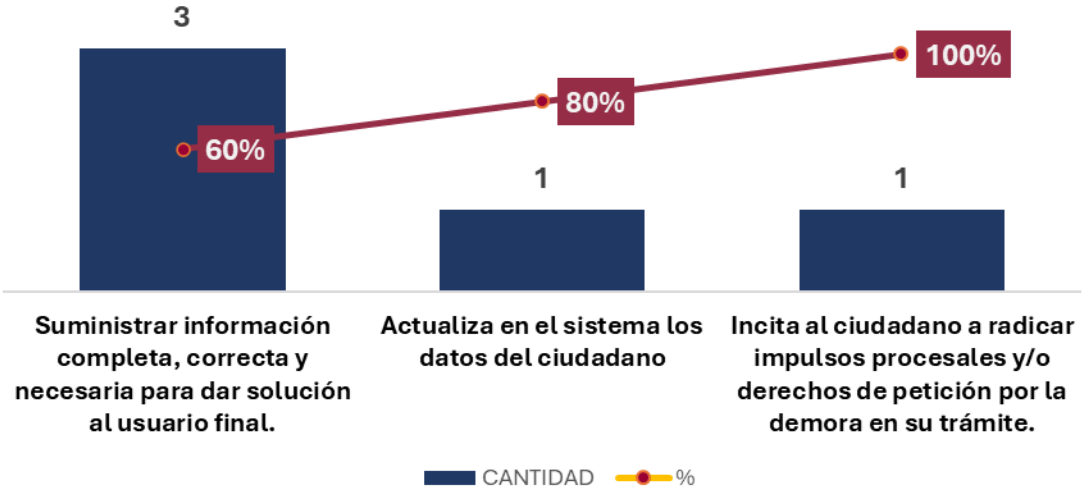
Graf. 5. Indicadores de ENC proceso Videollamada

En agosto, de acuerdo con el proceso de auditoría realizado por parte del área de calidad, se identificaron seis (6) 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 cuanto a los ítems más afectados, se tiene: "Transmite seguridad al suministrar la información". Este corresponde al de mayor impacto del indicador de error no crítico, con una participación del 33.3% y dos (2) afectaciones.

En relación con lo anterior, se tiene la afectación en similar cantidad en tres ítems, razón por la cual no se tiene un ítem que se presente con mayor cantidad de afectaciones, evidenciando que no se presenta una práctica reiterativa.

2.2.2 Error Crítico



Graf. 6. Indicadores de EC proceso Videollamada

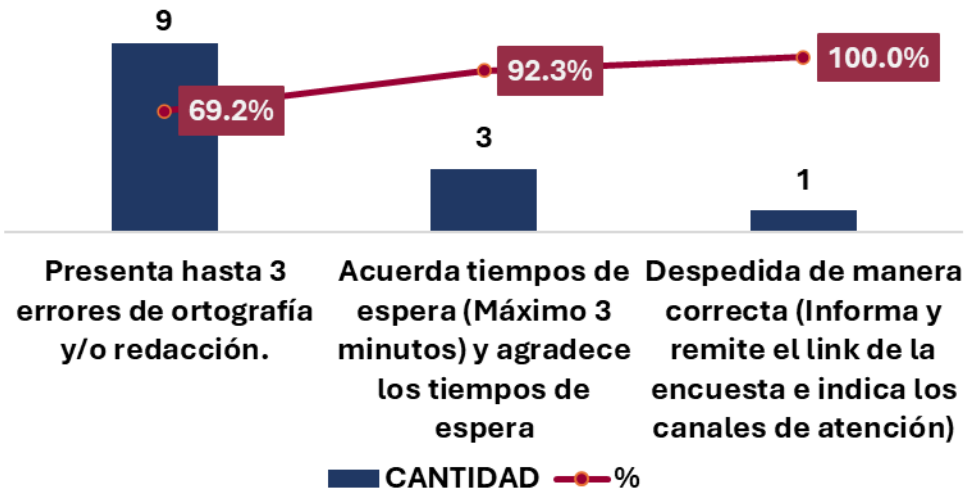
En el mes de agosto se presentaron cinco (5) afectaciones de error crítico, especialmente por temas como el suministro de información y el registro en los sistemas de gestión.

Con respecto a este indicador, los hallazgos encontrados, en los casos como "Suministrar información completa, correcta y necesaria para dar solución al usuario final", "Ingresar los datos requeridos de manera correcta en los sistemas de información y realizarlo antes de finalizar la interacción", los ítems se afectaron por razones relacionadas con información que se brinda por el asesor en procesos que se generan por PI. A la vez, se tiene la práctica incorrecta de registrar información con errores en el sistema de registro-OCM.

2.3 CHAT

Con el objetivo de verificar la atención, servicio y orientación brindada por los asesores del canal, en el mes de agosto se revisaron sesenta (60) chats, obteniendo una nota de calidad de 98.58%. Esto permitió evaluar el proceso adelantado por los asesores, logrando generar los correctivos necesarios.

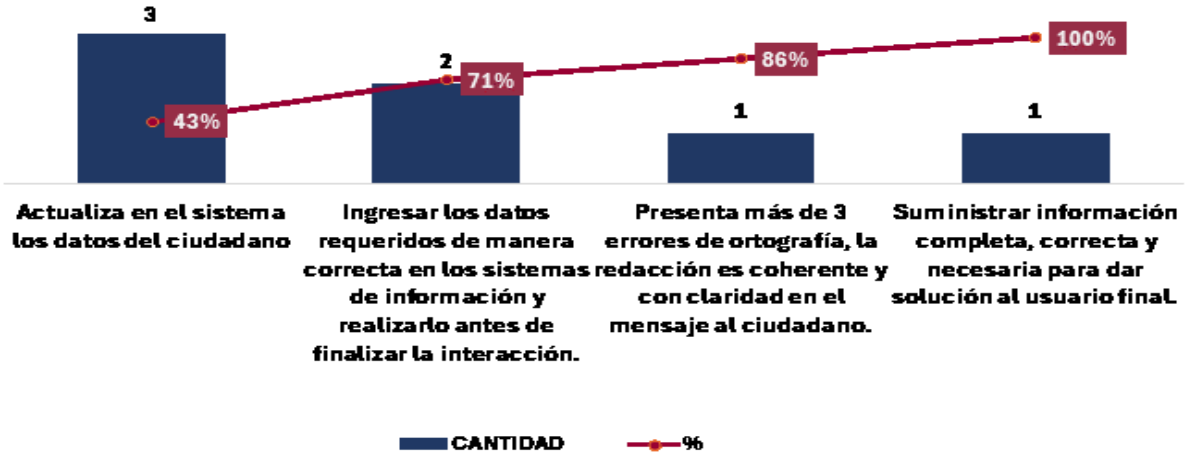
2.3.1 Error No Crítico



Graf. 7. Indicadores de ENC proceso chat

Durante el mes se evidencia veintiún (21) transacciones con error no crítico, en las cuales se tiene situación relacionadas con la redacción y ortografía emitida dentro del chat de atención, razón por la cual el ítem con mayor impacto corresponde a: "*Presenta hasta 3 errores de ortografía y/o redacción*", debido a que se tiene la omisión de tildes, uso de mayúsculas, falta de signos de puntuación, espacios, y la redacción incorrecta de palabras razón por la cual, no es claro el mensaje a trasmitir.

2.3.2 Error Crítico



Graf. 8. Indicadores de EC proceso chat

En este periodo se afectaron trece (13) transacciones con error crítico, y en relación con los errores no críticos, se tiene que el impacto en error crítico corresponde a ítems relacionados con la ortografía y redacción, en donde se supera el umbral de 9 errores de ortografía.

Por otra parte, se tiene diferente cantidad de afectaciones en los ítems: "Acuerda tiempos de espera (máximo 3 minutos) y agradece los tiempos de espera". No se retoma al usuario dentro del tiempo que se pacta, y "Despedida de manera correcta (Informa y remite el link de la encuesta e indica los canales de atención)" el asesor no se despide del usuario agradeciéndole por haberse comunicado con la SIC y no le recuerda con quien habló.

2.4 REDES SOCIALES – RRSS

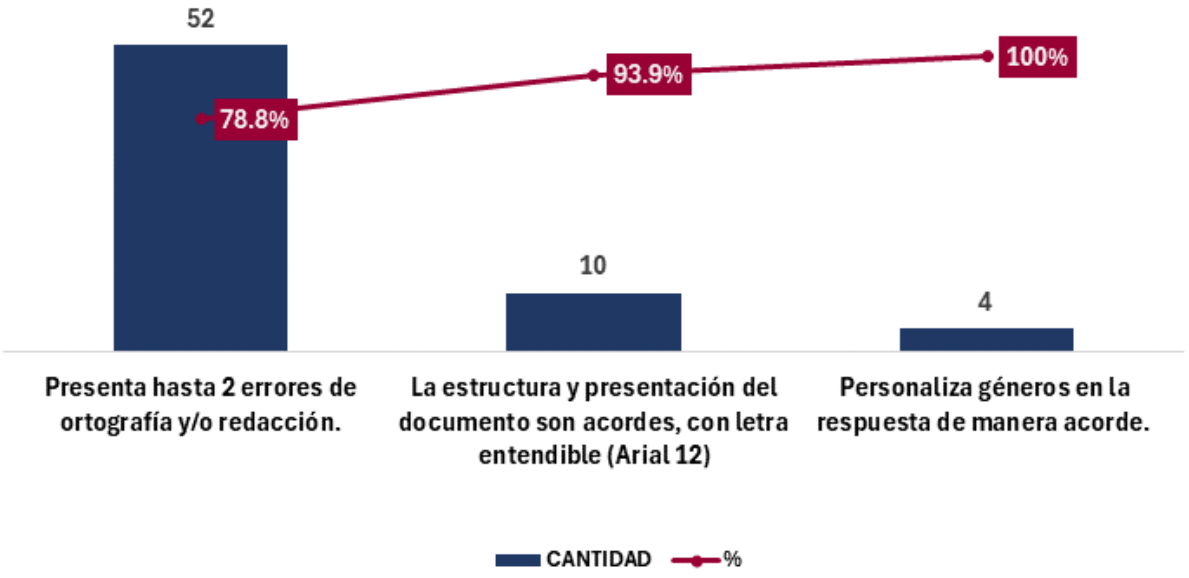
En agosto, conforme al proceso de auditoría, se revisaron treinta y ocho (38) respuestas realizadas por medio de las diferentes redes sociales; estas fueron generadas por medio de X, Facebook e Instagram. Las atenciones correspondieron a solicitudes de información hechas por los usuarios que hicieron uso de estas, como principal medio de contacto.

En este periodo no se realizan afectaciones según las evidencias tomadas por el área de calidad y según el muestreo aleatorio que se lleva a cabo. Teniendo en cuenta las respuestas acertadas del canal y la solución de las mismas, aparte de otros atributos evaluados, se tiene un resultado en la nota final de calidad del mes de agosto de 100%.

2.5 BACK OFFICE

Para el mes de agosto se revisaron trescientas catorce (314) 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. Se finaliza el mes con una nota de calidad con un valor de 96.06%.

2.5.1 Error No crítico

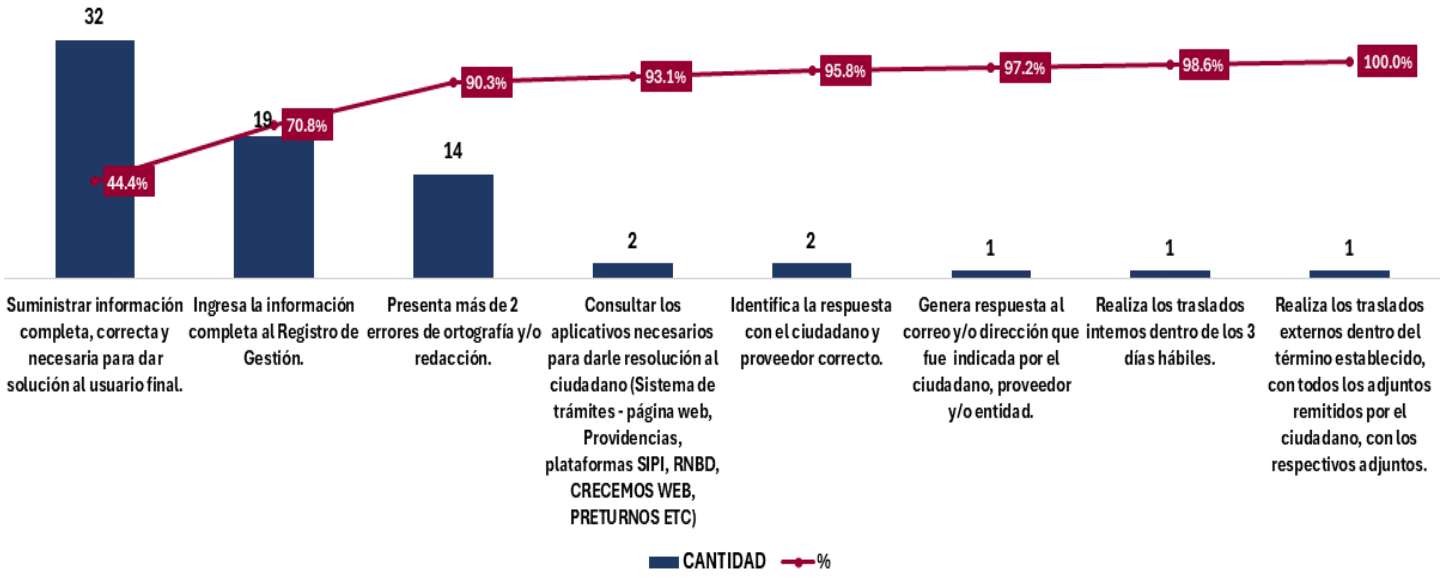


Graf. 9. Indicadores de ENC proceso BackOffice

El canal cerró el mes con sesenta y seis (66) hallazgos de errores no críticos. Las oportunidades de mejora en habilidades blandas se dieron en temas como ortografía, redacción y la 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 cincuenta y dos (52) transacciones se identificaron oportunidades de mejora en la redacción y ortografía, especialmente por situaciones como la falta de tildes, palabras incompletas, ausencia de signos de puntuación y párrafos sin claridad. 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".

2.5.2 Error Crítico



Graf. 10. Indicadores de EC proceso BackOffice

En agosto, conforme al proceso de auditoría, se encontraron setenta y dos (72) oportunidades de mejora en errores críticos, evidenciando un incremento en comparación al mes de julio, donde se evidenció una cantidad menor de errores críticos.

La afectación con mayor cantidad de impactos corresponde a "*Suministrar información completa necesaria para dar solución al usuario final*", con treinta y dos (32) afectaciones; debido a que en la respuesta generada se está brindando de forma incorrecta o incompleta con relación a la situación expuesta por parte del ciudadano, estando en desacuerdo a la solución que pueda emitir la entidad.

A continuación, se tiene el ítem: "*Ingresa la información completa al Registro de Gestión". En* diecinueve (19) transacciones*, l*os hallazgos se generaron en razón a que no ingresaron de manera correcta, situaciones derivadas de la práctica al no realizar un correcto registro de la información en la herramienta OCM.

2.6 SIC PRESENCIAL

En el proceso de monitoreo realizado en el mes de agosto 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 quince (15) auditorías a las atenciones realizadas de este canal, auditorias generadas en un proceso lado a lado, por medio del cual se evalúa en vivo la gestión del asesor de punto de atención, permitiendo corregir prácticas que afecten la satisfacción del ciudadano y la solución en primer contacto.

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.

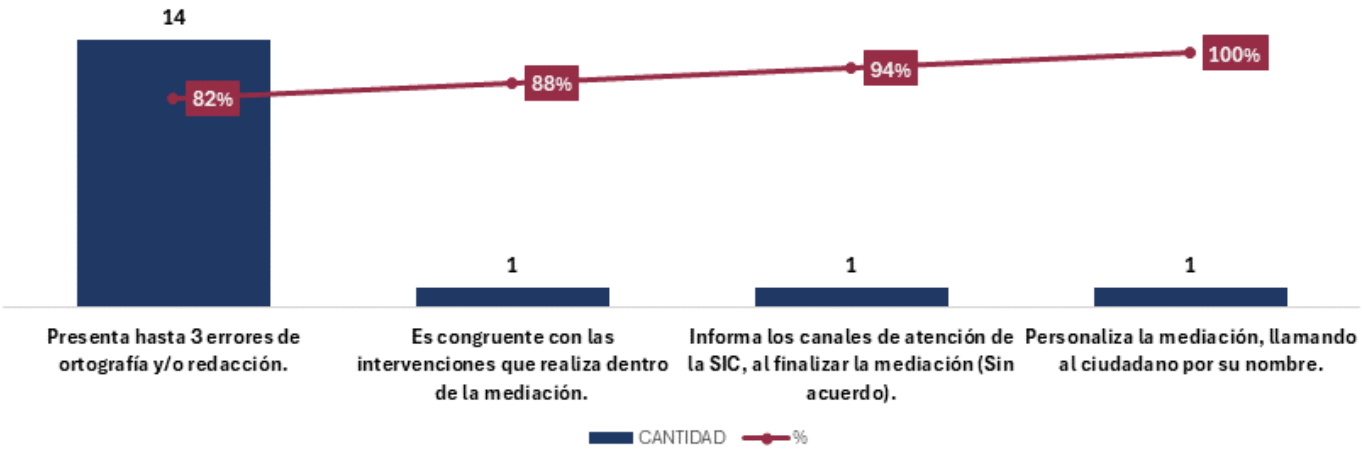
Realizado el acompañamiento a las atenciones generadas por los asesores del canal presencial, en el mes de agosto no se identificaron oportunidades de mejora en los indicadores de error crítico. Esto deja ver que la gestión realizada estuvo dentro de los parámetros de calidad e información establecidos para el canal.

2.7 SIC FACILITA

Se realizaron ciento tres (103) muestras de 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 98.64%.

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



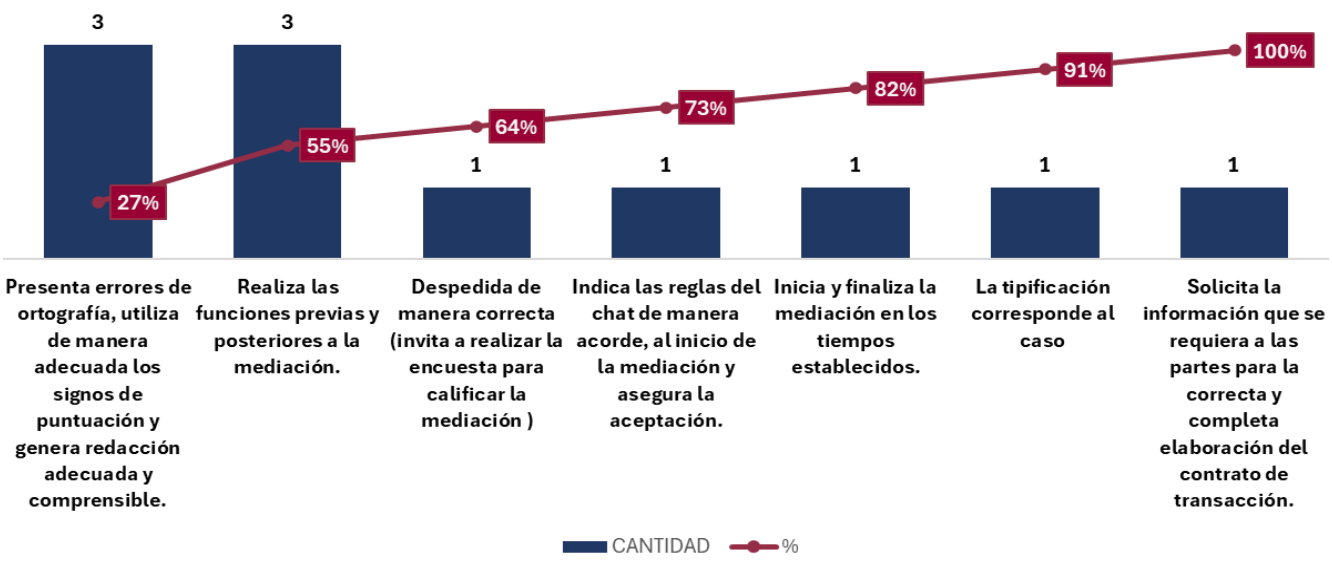
Graf. 11 indicadores de ENC proceso SIC Facilita

En el mes, se identificaron diecisiete (17) 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, se compromete la comprensión por las partes que participan.

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.

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 el mes se identificaron once (11) oportunidades de mejora en errores 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.

El ítem "Presenta errores de ortografía, utiliza de manera adecuada los signos de puntuación y genera redacción adecuada y comprensible", debido al uso incorrecto de reglas ortográficas y normas de redacción, evidenciando esta falta en el trascurso del chat de mediación, al igual que en los documentos que resultan del mismo.

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.

2.8 SIC CHATBOT

En el mes de agosto se revisaron diez (10) 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 99.00%, debido a que se identificó una oportunidad de mejora.

2.8.1 Error Crítico



Graf. 13 indicadores de EC proceso SIC Chatbot

La afectación corresponde a: *"Suministra la información completa necesaria para dar solución al usuario final"*. Lo anterior se presenta porque se evidencia que el horario de atención de video llamada especializada en PI no es correcto. Se indica de lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

2.9 SIC CIUDADES

Con la ayuda de las herramientas de Zoom y Teams, el área de Calidad realizó el proceso de monitoreo a los asesores que se encuentran en algunas ciudades del país. La diligencia se realizó conforme a los parámetros establecidos, generando escucha en vivo de las atenciones realizadas, analizando la gestión y la orientación que brindó el embajador, el trato que da a los ciudadanos y el registro de la información. Se auditaron nueve (9) interacciones, en este mes la nota de calidad emitida fue del 97,24%.

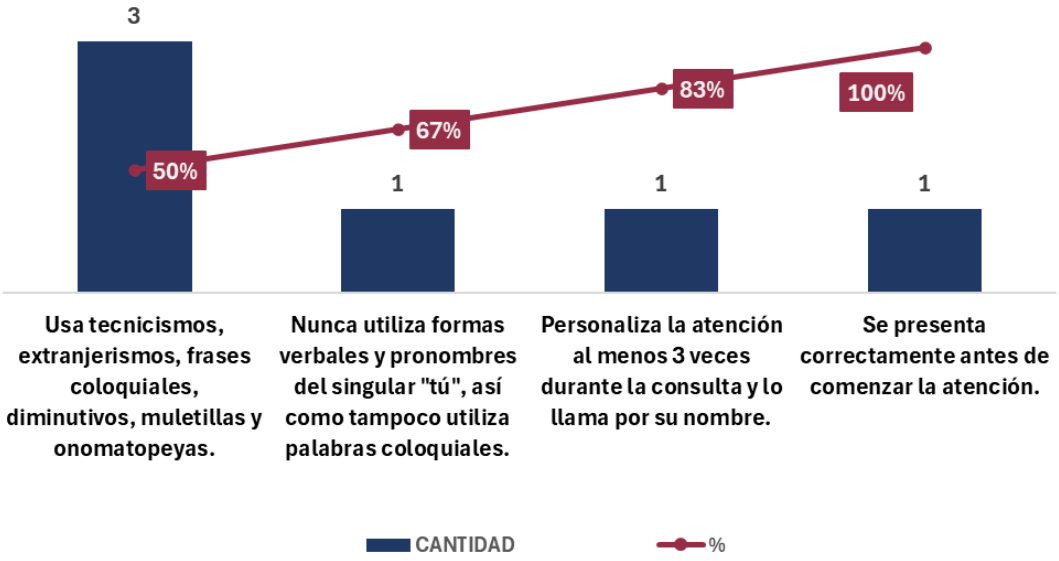
2.9.1 Error Crítico



Graf. 14 indicadores de EC proceso SIC Ciudades.

En el mes de agosto solo hubo una (1) oportunidad de mejora, en el ítem: "Suministrar información completa necesaria para dar solución al usuario final". La afectación se presentó porque la embajadora no brindó una orientación de forma correcta, la cual estaba incompleta en el tema Propiedad Industrial en cuanto a los requisitos de cómo puede realizar un registro de marca.

2.9.2 Error No Crítico



Graf. 15 indicadores de ENC proceso SIC Ciudades

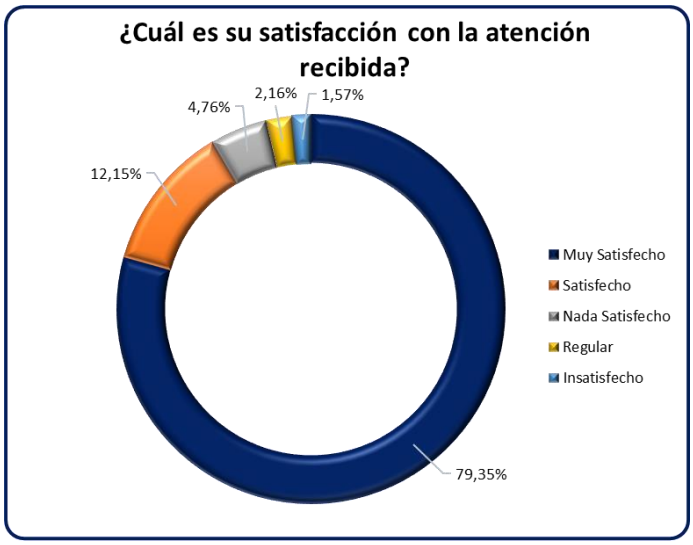
En el mes de agosto se identificaron seis (6) oportunidades de mejora, Con una participación del 50%, el ítem que más se vio afectado fue: "*Usa tecnicismos, extranjerismos, frases coloquiales, diminutivos, muletillas y onomatopeyas.*". porque el asesor utiliza expresiones como: "ok, vale, su merced, mmmhh, …"

En segundo lugar, está el ítem: "Nunca utiliza formas verbales y pronombres del singular "tú", así como tampoco utiliza palabras coloquiales." debido a que en la comunicación con el ciudadano no se debe tutear, debe utilizar un lenguaje claro, sencillo, sin diminutivos, de acuerdo con el lenguaje de cada ciudad.

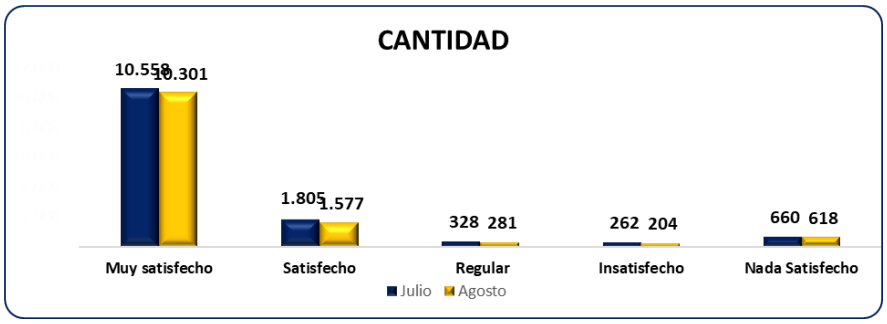
3. RESULTADOS ENCUESTAS

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).

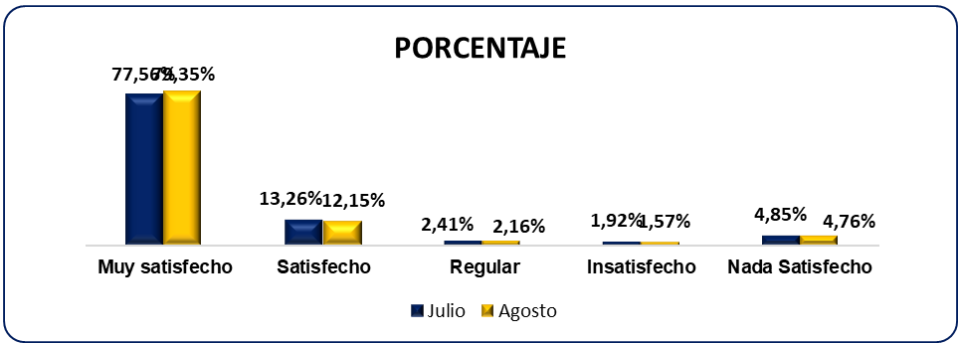


De las encuestas que respondieron los ciudadanos, el 79.35% generaron una calificación de “Muy satisfecho” sobre la atención recibida y el 12.15% como “satisfecho”, lo anterior, significa que el 91.50% de las encuestas son satisfactorias; por otro lado, de manera insatisfecha, se consolidó el 8.50% que se refiere a ciudadanos que entregaron calificación negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Julio	10.558	1.805	328	262	660	13.613
Agosto	10.301	1.577	281	204	618	12.981
Variación	-257	-228	-47	-58	-42	-632

Para el mes analizado se recibieron en total 12.981 encuestas, la mayor proporción se observa en la valoración “Muy Satisfecho”.



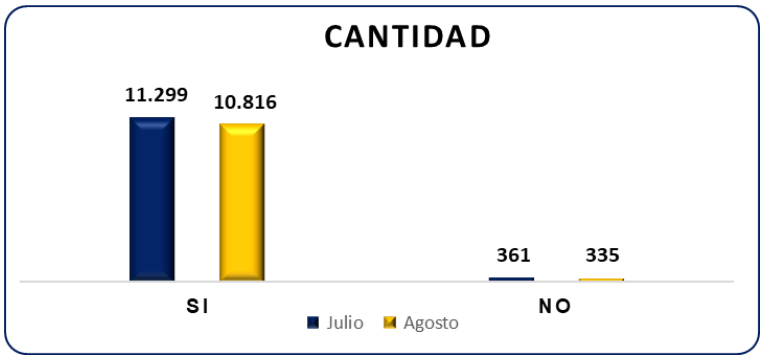
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Julio	77,56%	13,26%	2,41%	1,92%	4,85%	0,00%
Agosto	79,35%	12,15%	2,16%	1,57%	4,76%	0,00%
Variación	1,80%	-1,11%	-0,24%	-0,35%	-0,09%	0,00%

El nivel de satisfacción de julio se ubicó en 90.82%, para agosto alcanza 91.50% lo que corresponde a una mejora de 0.69%.

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).

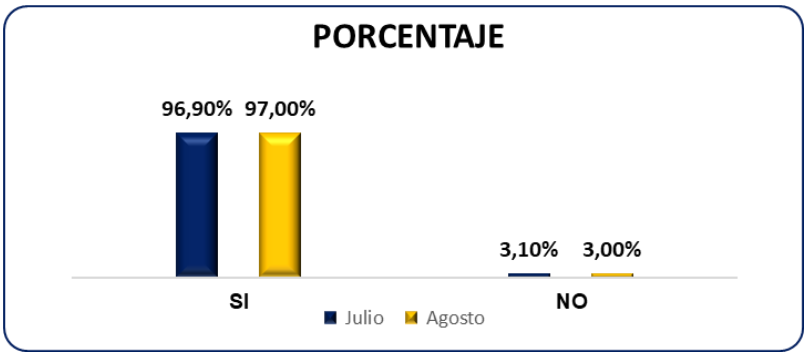


El 97% de los ciudadanos consideraron que los asesores fueron amables y proactivos durante la interacción que se les brindó, en tanto que, el 3% calificaron de manera desfavorable la atención.



MES	SI	NO	TOTAL
Julio	11.299	361	11.660
Agosto	10.816	335	11.151
Variación	- 483	- 26	- 509

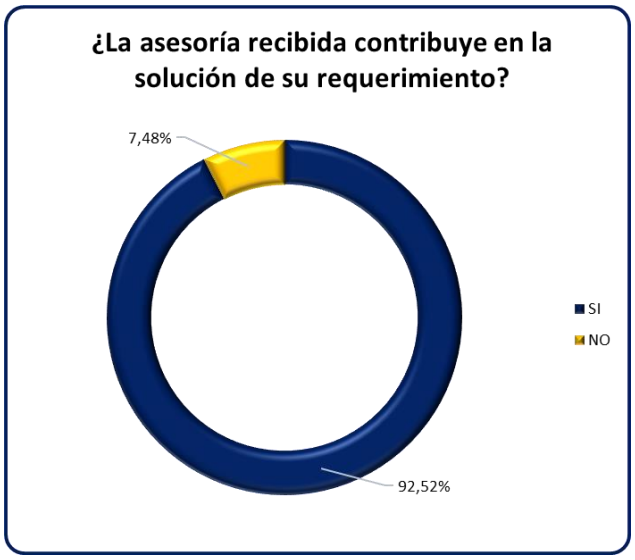
En la segunda pregunta, se observa en total que se obtuvieron 11.151 respuestas



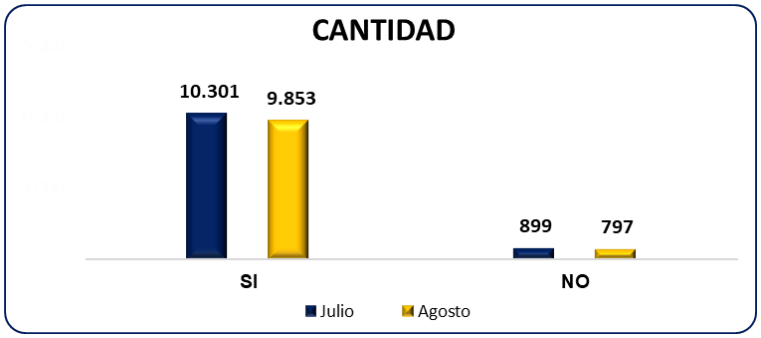
MES	SI	NO	TOTAL
Julio	96,90%	3,10%	100%
Agosto	97,00%	3,00%	100%
Variación	0,09%	-0,09%	0%

Se observa que el 97% 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).

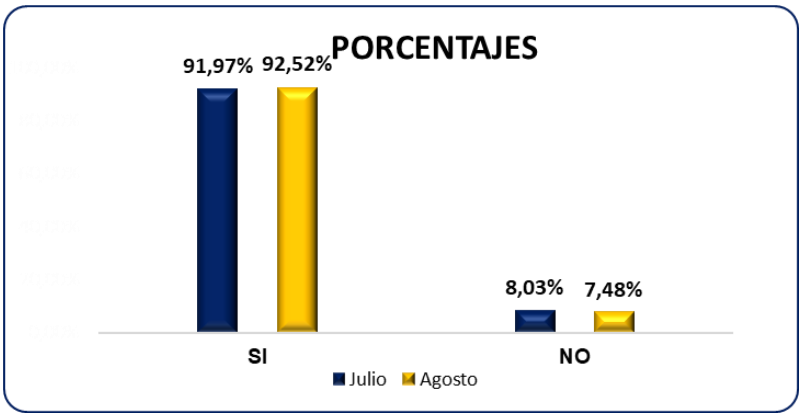


El 92.52% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría recibida en la interacción sí contribuyó en la solución de su requerimiento, mientras que el 7.48% indicó que, con la asesoría brindada no fue posible dar solución a su inquietud.



MES	SI	NO	TOTAL
Julio	10.301	899	11.200
Agosto	9.853	797	10.650
Variación	- 448	- 102	- 550

Con relación a si la asesoría recibida contribuye en la solución, hay un total de 10.650 repuestas.



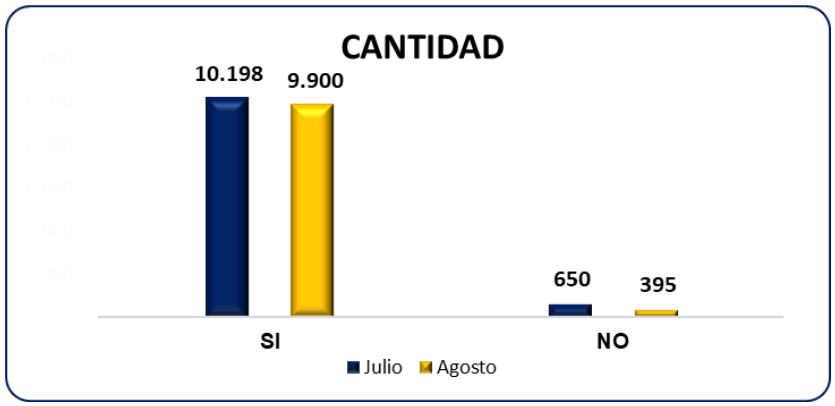
MES	SI	NO	TOTAL
Julio	91,97%	8,03%	100%
Agosto	92,52%	7,48%	100%
Variación	0,54%	-0,54%	0%

La respuesta positiva corresponde al 92.52% 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).

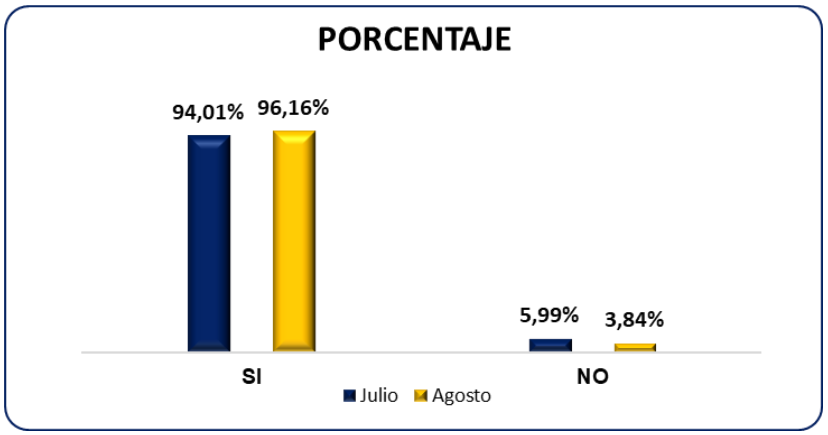


El 96.16% de los ciudadanos encuestados consideraron que, el tiempo de espera para ser atendido por un asesor fue oportuno, en tanto que, al 3.84% respondió que no fue oportuno.



MES	SI	NO	TOTAL
Julio	10.198	650	10.848
Agosto	9.900	395	10.295
Variación	- 298	- 255	- 553

En esta pregunta se evidencia que la mayor cantidad corresponde a la respuesta positiva con un total de 10.295.



MES	SI	NO	TOTAL
Julio	94,01%	5,99%	100%
Agosto	96,16%	3,84%	100%
Variación	2,16%	-2,16%	0%

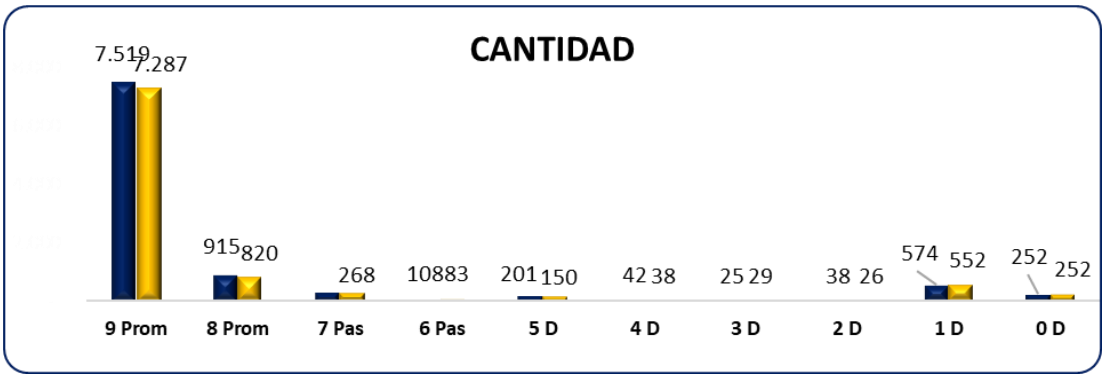
Se observa que el 96.16% de las respuestas obtenidas corresponden a la opción “SI”.

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?

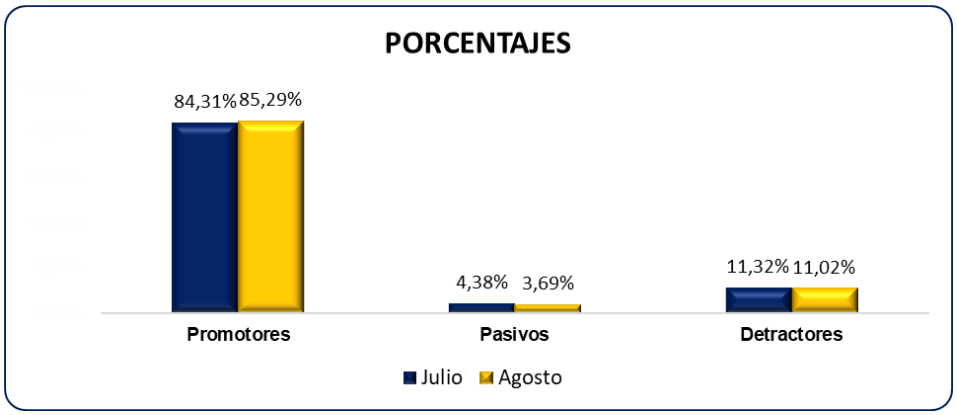


El 85.29% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 8.107 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 3.69% se consideran pasivos con 351 respuestas en las opciones 7 y 6; por último, el 11.02% de los ciudadanos se consideran detractores consolidando 1.047 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 2, 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
Julio	7.519	915	330	108	201	42	25	38	574	252	10.004
Agosto	7.287	820	268	83	150	38	29	26	552	252	9.505
Variación	-232	-95	-62	-25	-51	-4	4	-12	-22	-	-499

Se observa que la mayor cantidad corresponde a la respuesta 9 (Promotores) con un total de 7.287.



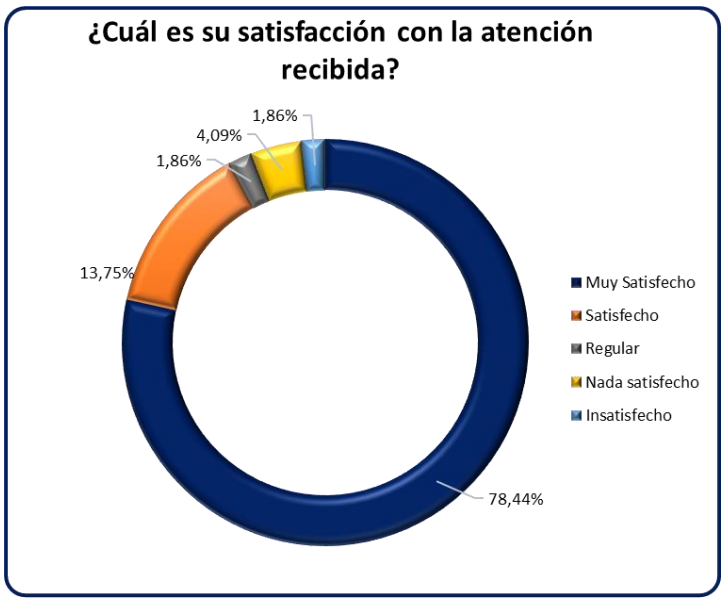
MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Julio	84,31%	4,38%	11,32%	100%
Agosto	85,29%	3,69%	11,02%	100%
Variación	1,0%	-0,7%	-0,3%	0%

De acuerdo con las cantidades analizadas, los promotores del canal constituyen el 85.29% de los encuestados.

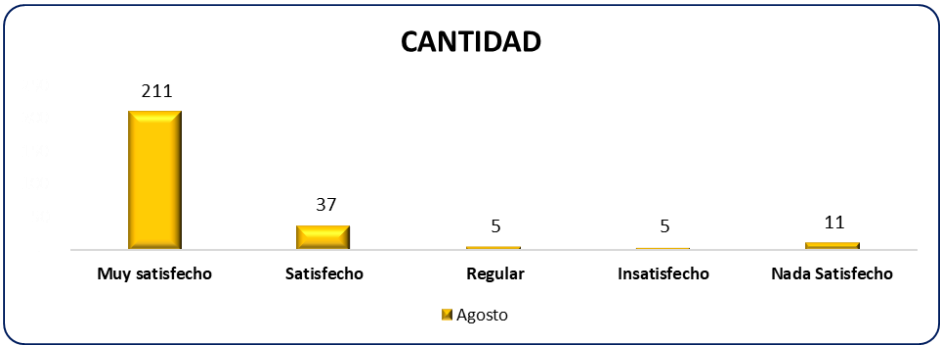
2) Resultados encuesta chat

Primera pregunta:

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

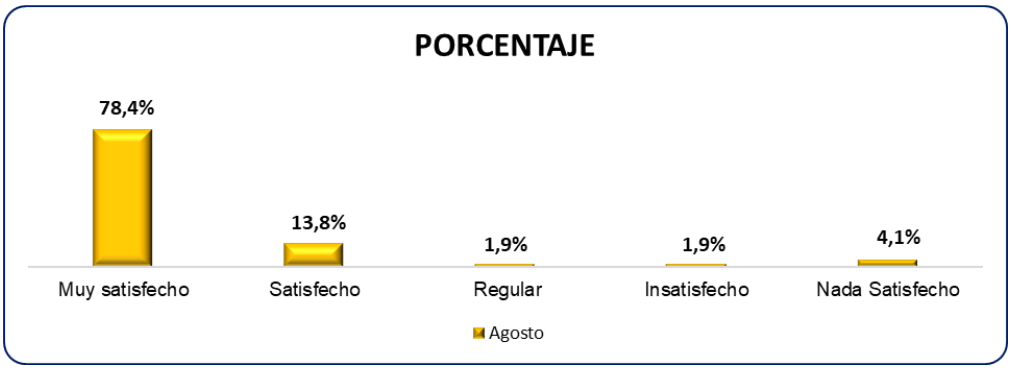


El 78.44% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en la vídeo llamada, seguido del 13.75% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 92.19% de las encuestas; por otra parte, el 7.81% respondió de manera negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Agosto	211	37	5	5	11	269

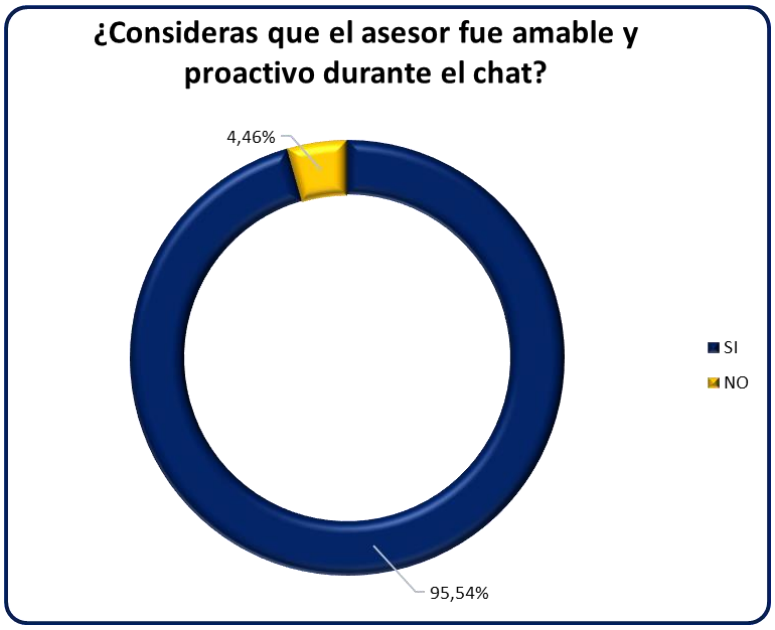
Para el mes se observa que la opción “Muy Satisfecho” es la que recibió la mayoría de las respuestas.



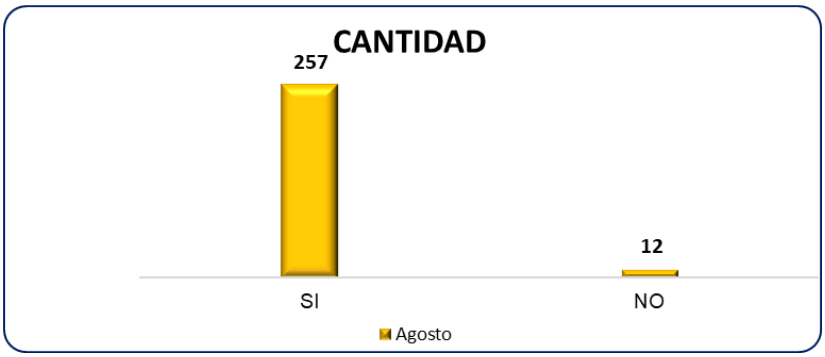
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Agosto	78,4%	13,8%	1,9%	1,9%	4,1%	100%

El nivel de satisfacción se ubicó en 92.2%.

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.

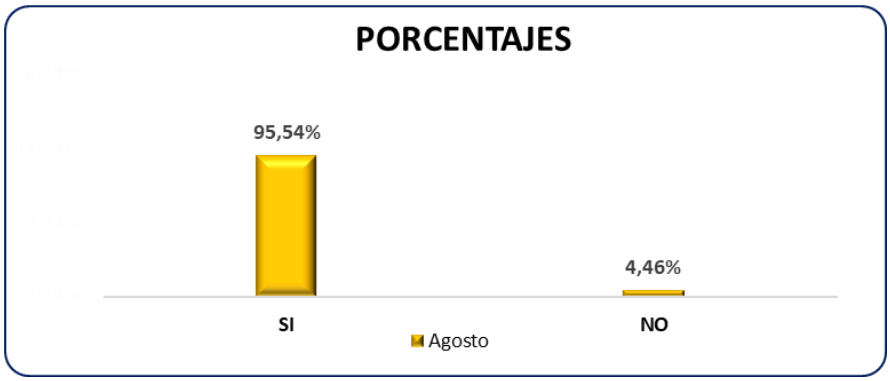


El 95.54% de los ciudadanos encuestados, calificaron que el asesor sí fue amable y proactivo durante la interacción, mientras que el 4.46% considera que el asesor que les atendió no lo fue.



MES	SI	NO	TOTAL
Agosto	257	12	269

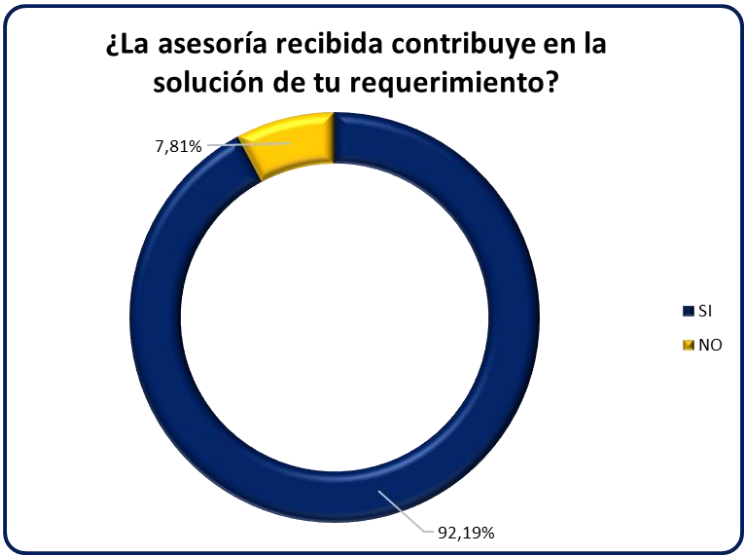
Para la pregunta, se evidencia que la repuesta “SI” es la que presenta el mayor impacto.



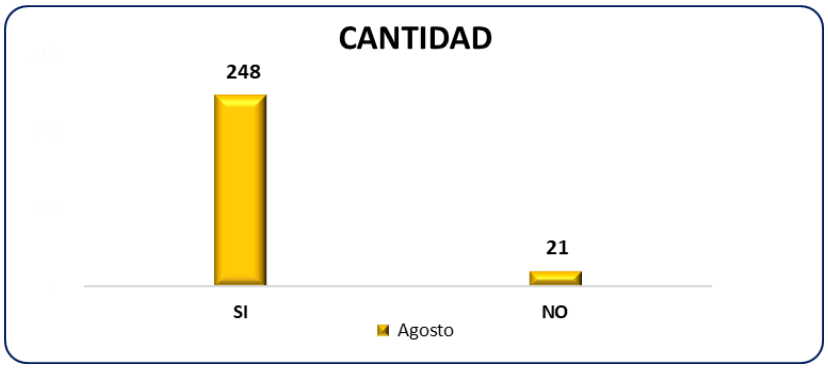
MES	SI	NO	TOTAL
Agosto	95,54%	4,46%	100%

Se evidencia que el 92.54% 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)

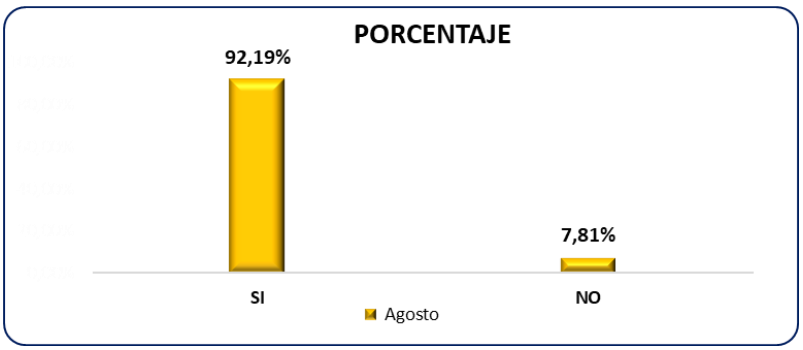


Para esta pregunta, el 92.19% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría que recibió del canal sí contribuyó en la solución de su requerimiento; por otra parte, del total de usuarios que respondieron la encuesta, el 7.81% lo hizo de forma negativa.



MES	SI	NO	TOTAL
Agosto	248	21	269

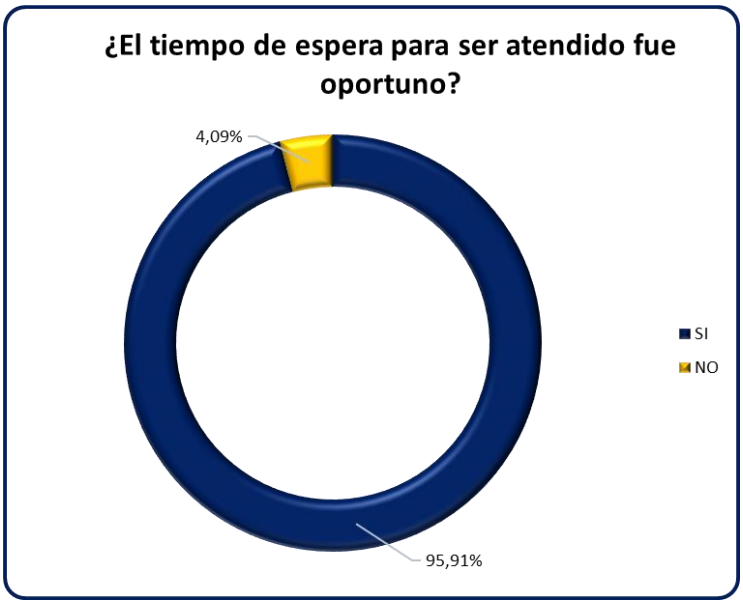
Sobre la contribución de la asesoría recibida en la videollamada para la solución de los requerimientos de los ciudadanos, se observa que respondieron de manera afirmativa 248 personas del total de encuestados.



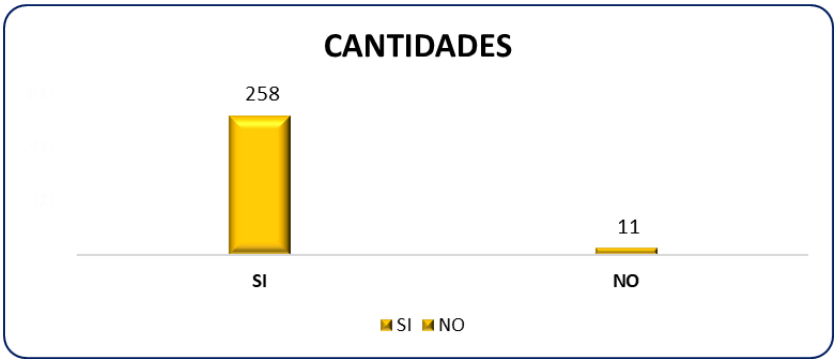
MES	SI	NO	TOTAL
Agosto	92,19%	7,81%	100%

El indicador se ubica en el 92.19% 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)

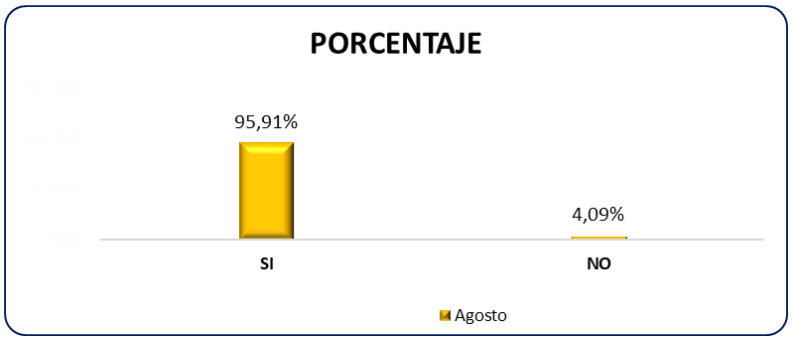


En cuanto al tiempo de espera en el proceso de atención encontramos que, el 95.91% quedaron satisfechos, por otra parte, el 4.09% percibió que el tiempo de atención fue demorado.



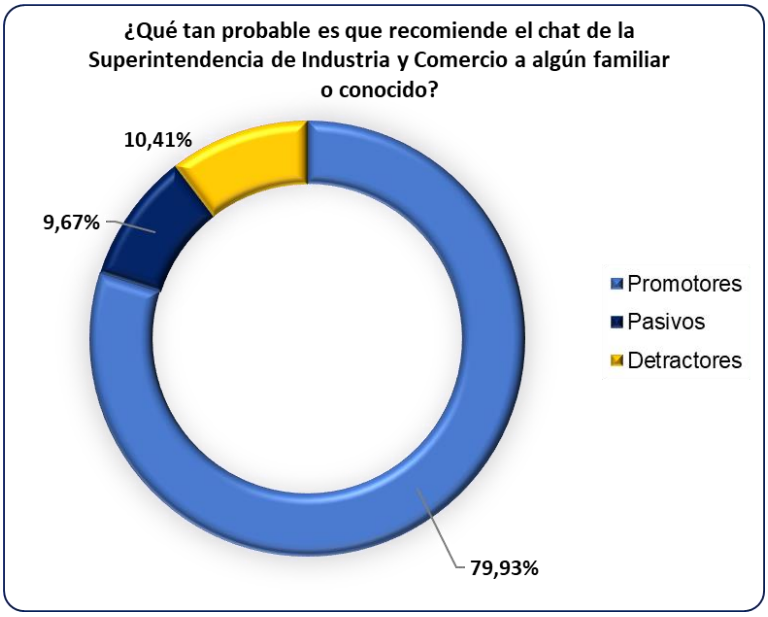
MES	SI	NO	TOTAL
Agosto	258	11	269

Para esta pregunta, se observan que 258 ciudadanos respondieron de manera afirmativa.

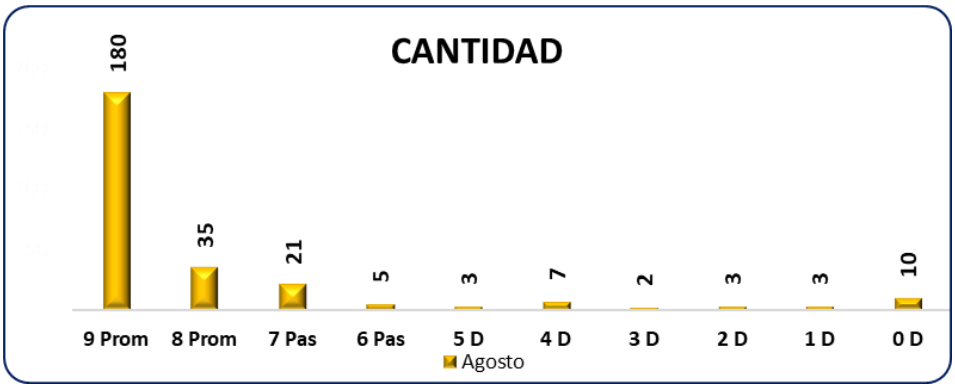


MES	SI	NO	TOTAL
Agosto	95,91%	4,09%	100%

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?

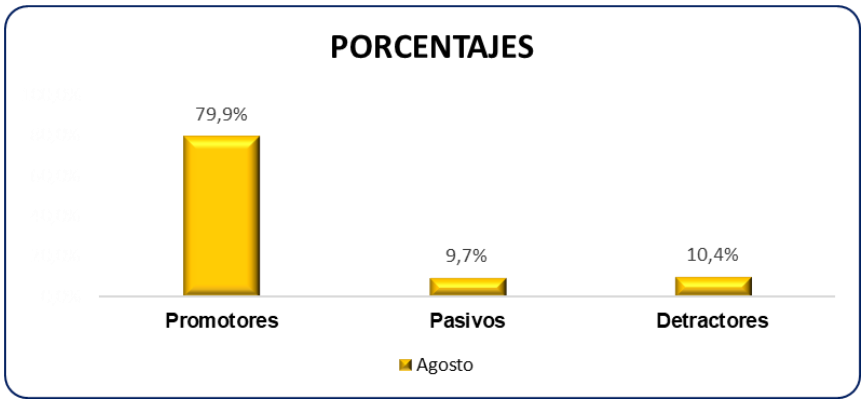


Para la pregunta, el 79.93% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 215 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 9.67% se consideran pasivos con 26 respuestas en las opciones 7 y 6; por último, el 10.41% de los ciudadanos se consideran detractores con 28 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 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
Agosto	180	35	21	5	3	7	2	3	3	10	269

Para el mes analizado se observa que la mayor proporción de respuestas las recibió la opción “9”.

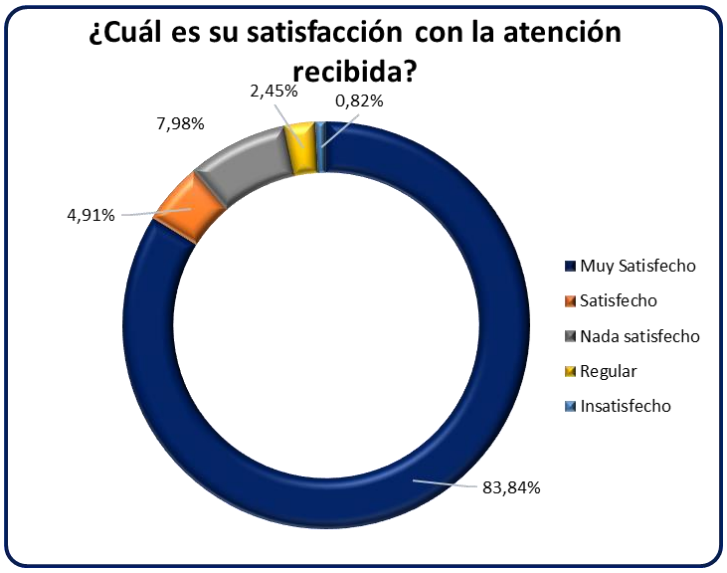


MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Agosto	79,9%	9,7%	10,4%	100%

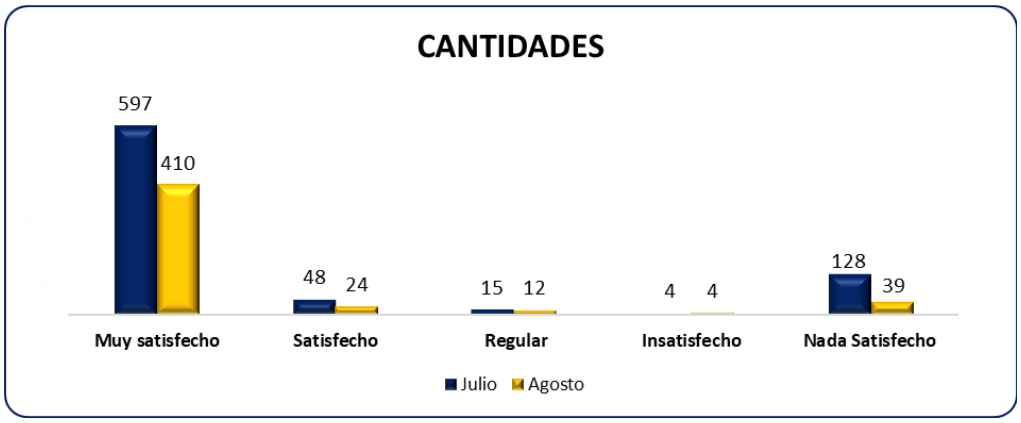
Se observa disminución que el 79.9% los ciudadanos se consideran como promotores; mientras que, los detractores corresponden al 10.4%

3) 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

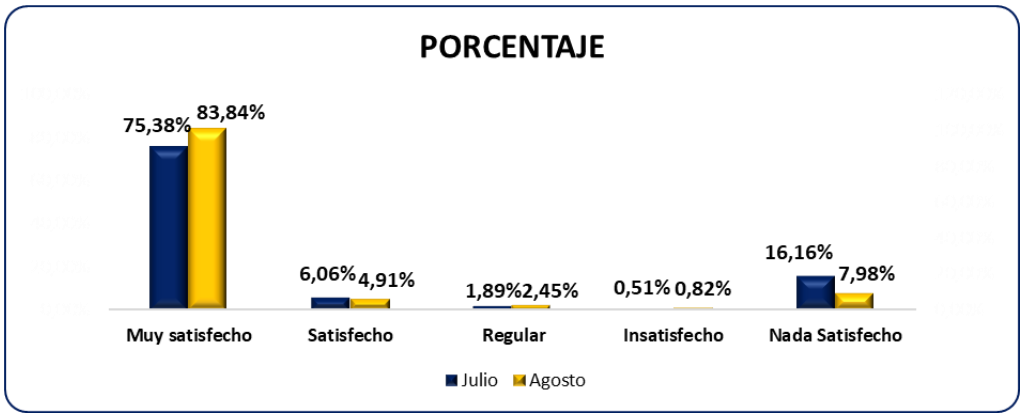


El 83.84% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en la vídeo llamada, seguido del 4.91% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 88.75% de las encuestas; por otra parte, el 11.25% respondió de manera negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Julio	597	48	15	4	128	792
Agosto	410	24	12	4	39	489
Variación	-187	-24	-3	0	-89	-303

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

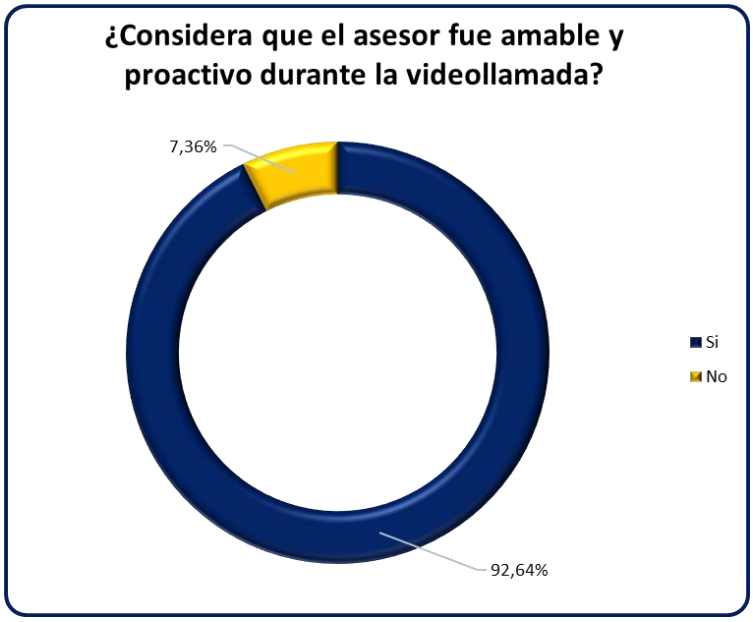


MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Julio	75,38%	6,06%	1,89%	0,51%	16,16%	100%
Agosto	83,84%	4,91%	2,45%	0,82%	7,98%	100%
Variación	8,47%	-1,15%	0,56%	0,31%	-8,19%	0,00%

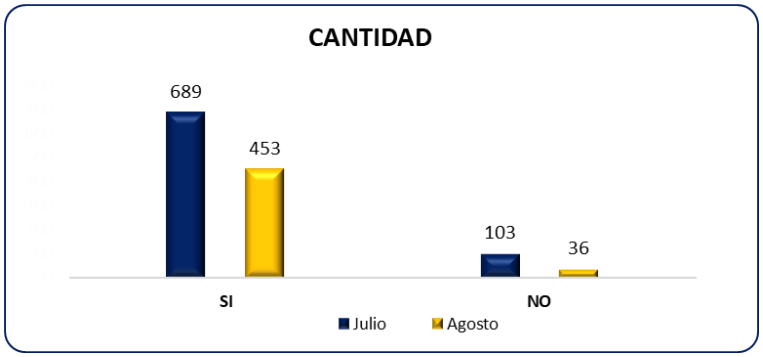
El nivel de satisfacción se ubicó julio en 81.44%, para agosto alcanza 88.75% lo que significa una mejora del 7.31%.

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.

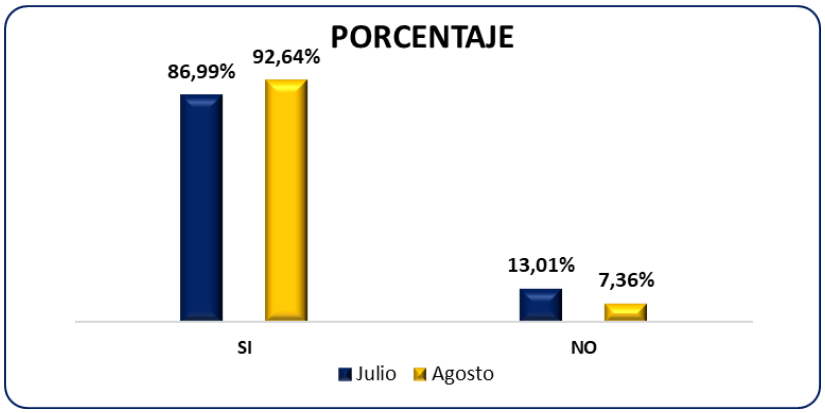


El 92.65% de los ciudadanos encuestados, calificaron que el asesor sí fue amable y proactivo durante la interacción, mientras que el 7.36% considera que el asesor que les atendió no lo fue.



MES	SI	NO	TOTAL
Julio	689	103	792
Agosto	453	36	489
Variación	-236	-67	-303

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

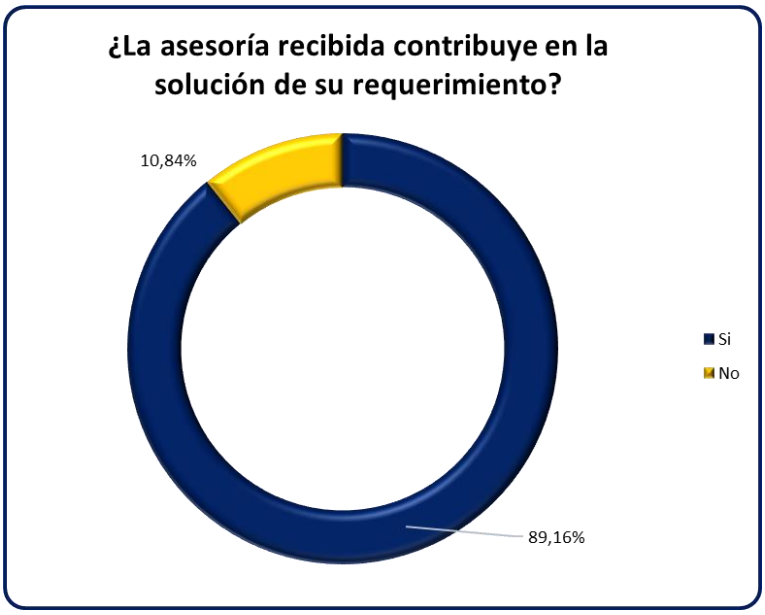


MES	SI	NO	TOTAL
Julio	86,99%	13,01%	100%
Agosto	92,64%	7,36%	100%
Variación	5,64%	-5,64%	0%

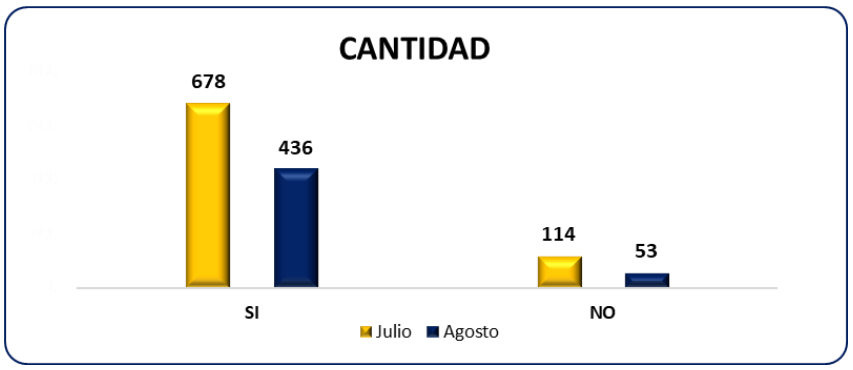
Se evidencia que el 92.64% del total de ciudadanos respondieron “SI”.

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)

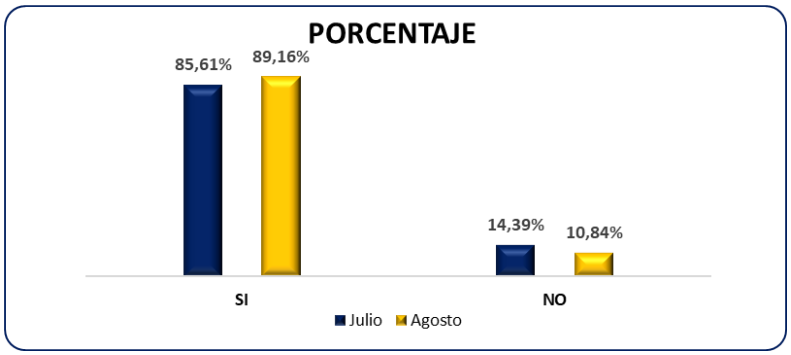


Para esta pregunta, el 89.16% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría que recibió del canal sí contribuyó en la solución de su requerimiento; por otra parte, del total de usuarios que respondieron la encuesta, el 10.84% lo hizo de forma negativa.



MES	SI	NO	TOTAL
Julio	678	114	792
Agosto	436	53	489
Variación	-242	-61	-303

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 436 personas del total de encuestados.



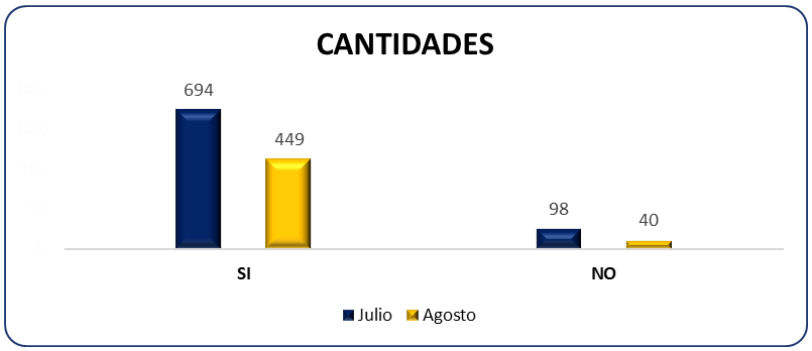
MES	SI	NO	TOTAL
Julio	85,61%	14,39%	100%
Agosto	89,16%	10,84%	100%
Variación	3,56%	-3,56%	0%

El indicador se ubica en el 89.16% 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)

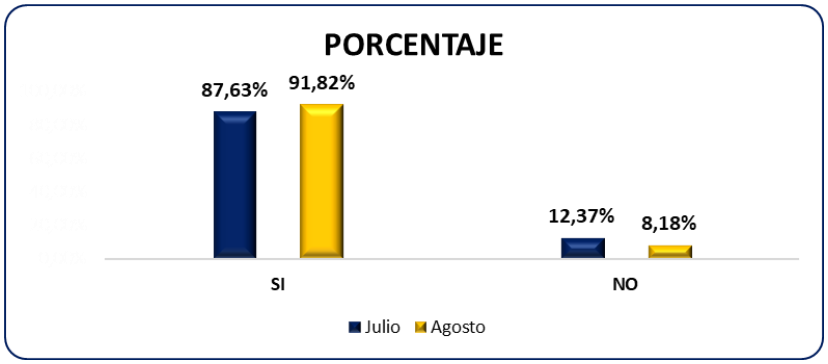


En cuanto al tiempo de espera en el proceso de atención encontramos que, el 91.82% quedaron satisfechos, por otra parte, el 8.18% percibió que el tiempo de atención fue demorado.



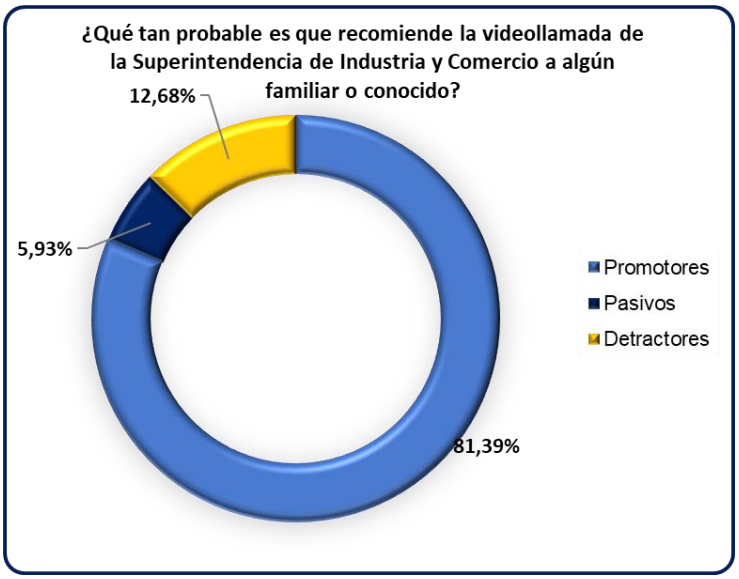
MES	SI	NO	TOTAL
Julio	694	98	792
Agosto	449	40	489
Variación	-245	-58	-303

Para esta pregunta, se observan que 449 ciudadanos respondieron de manera afirmativa.

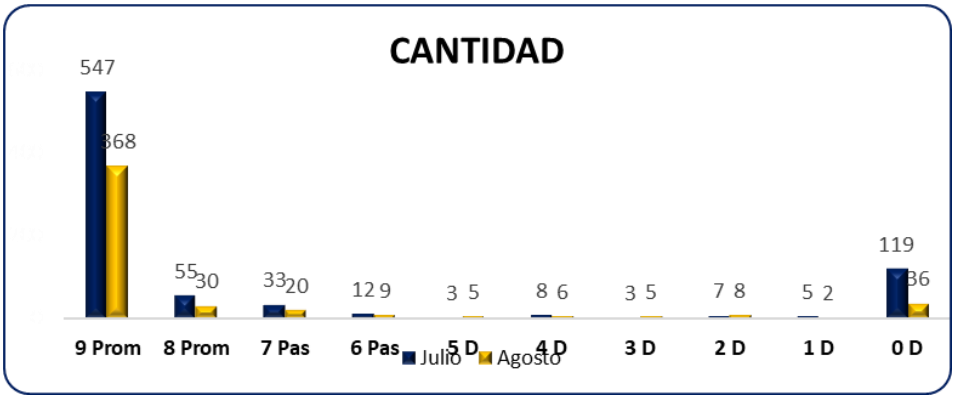


MES	SI	NO	TOTAL
Julio	87,63%	12,37%	100%
Agosto	91,82%	8,18%	100%
Variación	4,19%	-4,19%	0%

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?

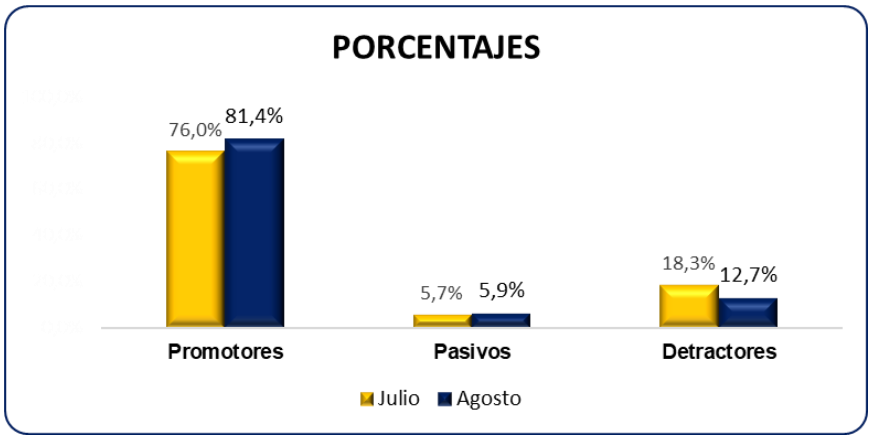


Para la pregunta, el 81.39% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 398 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 5.93% se consideran pasivos con 29 respuestas en las opciones 7 y 6; por último, el 12.68% de los ciudadanos se consideran detractores con 62 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 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
Julio	547	55	33	12	3	8	3	7	5	119	792
Agosto	368	30	20	9	5	6	5	8	2	36	489
Variación	-179	-25	-13	-3	2	-2	2	1	-3	-83	-303

Para el mes analizado se observa que la mayor proporción de respuestas las recibió la opción “9”.

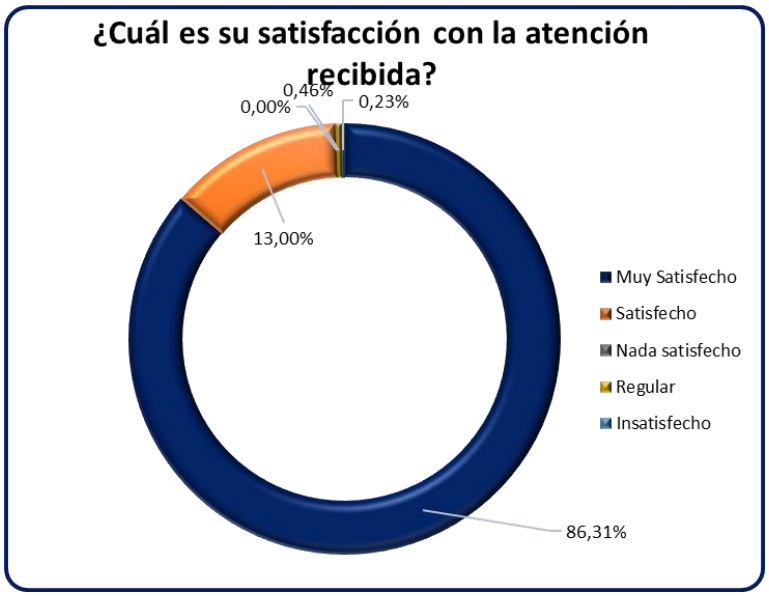


MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Julio	76,0%	5,7%	18,3%	100%
Agosto	81,4%	5,9%	12,7%	100%
Variación	5,4%	0,2%	-5,6%	0,0%

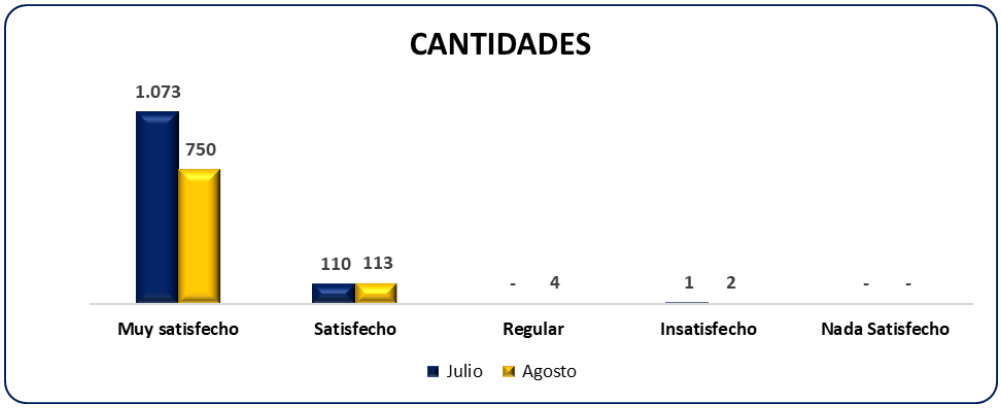
Se observa incremento que el 5.4% los ciudadanos se consideran como promotores; mientras que, los detractores corresponden al 12.7%

3). Resultados encuesta Presencial.

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

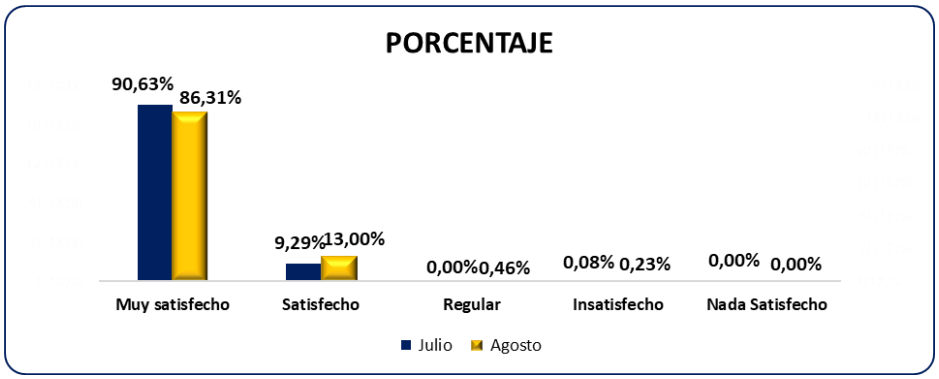


Se observa que el 86.31% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 13% respondieron con la opción satisfecho.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Julio	1.073	110	-	1	-	1.184
Agosto	750	113	4	2	-	869
Variación	- 323	3	4	1	-	- 315

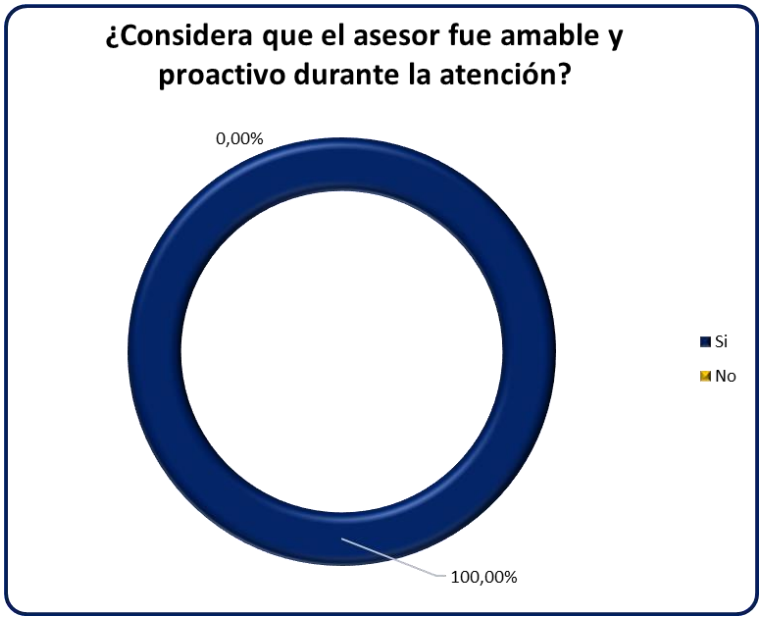
Para el mes de agosto fueron recibidas 869 respuestas a la encuesta de satisfacción.



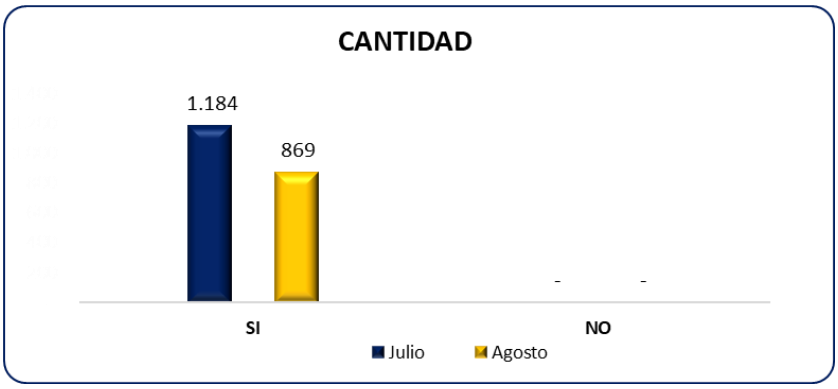
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Julio	90,63%	9,29%	0,00%	0,08%	0,00%	100%
Agosto	86,31%	13,00%	0,46%	0,23%	0,00%	100%
Variación	-4,32%	3,71%	0,46%	0,15%	0,00%	0,00%

El nivel de satisfacción para el mes de julio fue el 99.92%, ara agosto se ubica en 99.31% lo que representa una disminución del 0.61%.

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

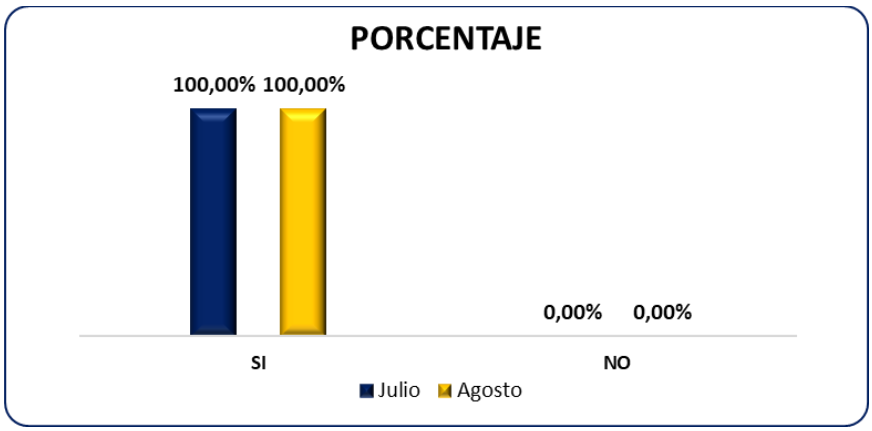


Con respecto a la segunda pregunta, se observa que el 100% de los ciudadanos consideró que la atención de los asesores fue amable y cordial.



MES	SI	NO	TOTAL
Julio	1.184	-	1.184
Agosto	869	-	869
Variación	- 315	-	- 315

Encontramos que un total de 869 personas respondieron de manera afirmativa indicando de esta manera que consideran amables a los asesores.

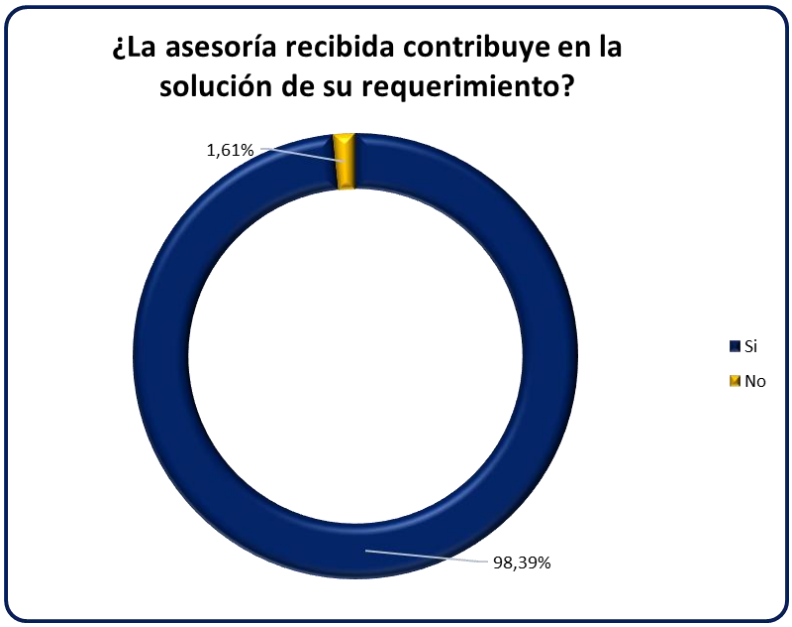


MES	SI	NO	TOTAL
Julio	100,00%	0,00%	100%
Agosto	100,00%	0,00%	100%
Variación	0,00%	0,00%	0%

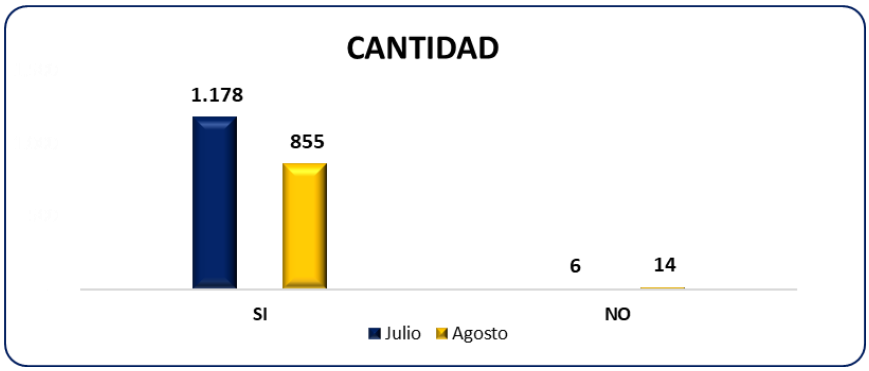
Para el mes de agosto el 100% de los ciudadanos entregó una respuesta positiva.

Tercera pregunta:

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

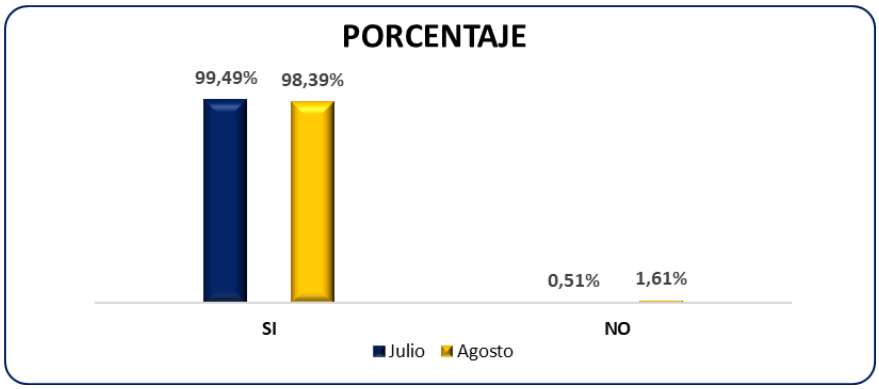


Para este mes se observa que el 98.39% de los ciudadanos encuestados considera que la información recibida le ayuda a solucionar sus inquietudes.



MES	SI	NO	TOTAL
Julio	1.178	6	1.184
Agosto	855	14	869
Variación	- 323	8	- 315

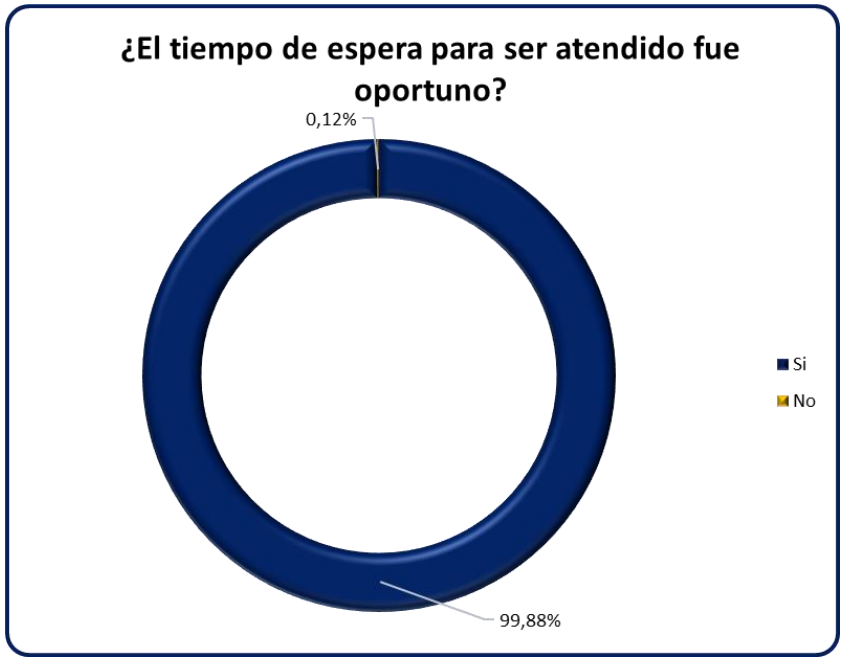
En total 855 ciudadanos respondieron de manera positiva cuando se les consultó si consideran que la asesoría ayudo a solucionar sus inquietudes.



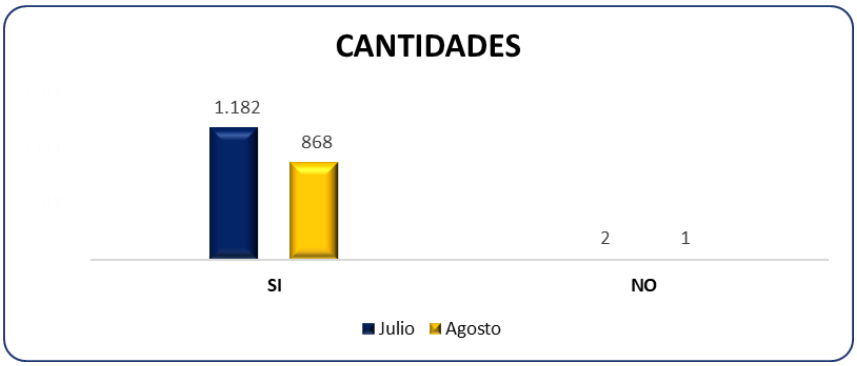
MES	SI	NO	TOTAL
Julio	99,49%	0,51%	100%
Agosto	98,39%	1,61%	100%
Variación	-1,10%	1,10%	0%

La respuesta positiva del mes fue del 99.39%.

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

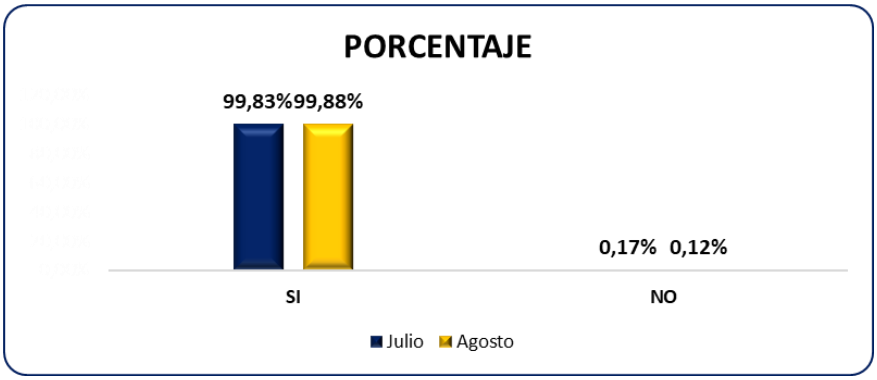


Para el mes de mayo el 99.88% de los usuarios considera que el tiempo para ser atendido fue adecuado.



MES	SI	NO	TOTAL
Julio	1.182	2	1.184
Agosto	868	1	869
Variación	- 314	- 1	- 315

Un total de 868 personas encuestadas indicó una respuesta positiva.

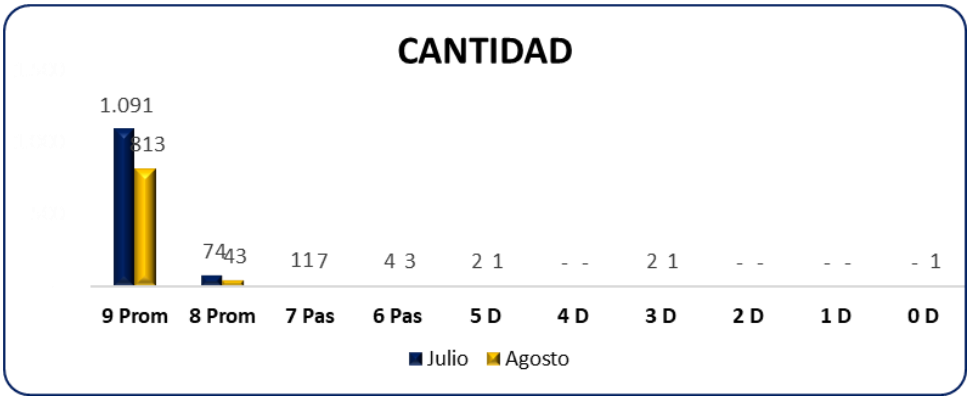


MES	SI	NO	TOTAL
Julio	99,83%	0,17%	100%
Agosto	99,88%	0,12%	100%
Variación	0,05%	-0,05%	0%

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?

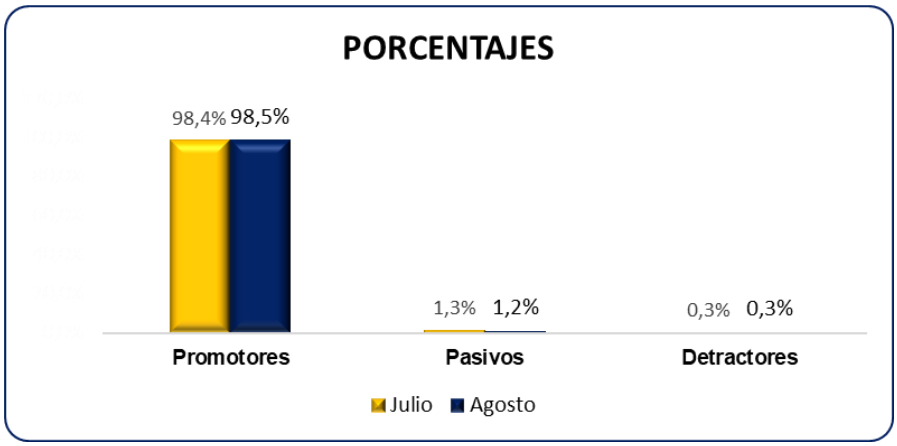


Se observa que la mayor proporción de usuarios se considera promotor del servicio de atención presencial.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Julio	1.091	74	11	4	2	-	2	-	-	-	1.184
Agosto	813	43	7	3	1	-	1	-	-	1	869
Variación	-278	-31	-4	-1	-1	-	-1	-	-	1	-315

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



MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Julio	98,4%	1,3%	0,3%	100%
Agosto	98,5%	1,2%	0,3%	100%
Variación	0,1%	-0,1%	0,0%	0,0%

El 98.5% de los usuarios son considerados promotores, solo el 0.3 se considera detractor y pasivos encontramos el 1.2%.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO.

En el mes de agosto 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. Debido alto flujo de llamadas el espacio que se habilita es limitado, razón por la cual no se realiza un alto número de actividades.

Las actividades realizadas son las siguientes:

- Se llevaron a cabo capacitaciones enfocadas en áreas identificadas como oportunidades de mejora, abordando temas de atención y servicio al ciudadano, correcto manejo de los ciudadanos difíciles, seguridad de la información toma de PQRSF, ortografía, Sitio para las Partes y Lenguaje Claro.

- Así mismo, se ejecutaron talleres 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 con asesor donde se aclara procedimientos correctos sobre Propiedad Industrial, en lo relacionado a registro de marcas, normatividad, clasificación de NIZA, creación y vinculación de usuarios en SIPI, entre otros trámites que se ejecutan desde esta misma plataforma.

- 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.
- Refuerzo sobre plataforma SIPI, OCM, Plataforma RNBD se brinda usuario de prueba, validación de procesos de cobro coactivo, consulta de trámites y providencias, plataforma sitio para las partes.
- Se realiza taller con casuísticas para aclarar dudas relacionadas Propiedad Industrial en lo concerniente a solicitudes de marcas y patentes, así como orientación frente a resolución de tasas vigentes, centros de orientación personalizada
- Capacitación sobre el proceso de agendamiento de citas a través de la página web, información detallada sobre el proceso de radicaciones disponibles por medio de esta misma, así como la normatividad aplicable. Además, se ejecuta una simulación del agendamiento de citas, destacando las diferentes opciones disponibles en la página web. Este refuerzo busca mejorar la experiencia del ciudadano y facilitar el acceso a los servicios con los que cuenta la SIC, garantizando una mayor eficiencia y transparencia en el proceso.

Paralelamente, se llevaron a cabo sesiones de retroalimentación y refuerzo dirigidas a los embajadores de marca nuevos, enfocadas en el desarrollo de habilidades blandas como la empatía y el trato al ciudadano, así como en competencias específicas de la entidad. Dentro de estos espacios, se realiza escucha de llamadas en busca que la identificación de oportunidades de mejora desde los mismos asesores y buenas prácticas. Además, se socializan 2 veces por semana los SIC Experience, durante los cuales se aprovechó al máximo el tiempo para aclarar dudas generales sobre temas identificados como oportunidades de mejora y los cuales se trataron en estos espacios.

CIERRE DE CICLO

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas sobre satisfacción con la atención recibida en el mes de agosto, 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.

	JULIO	AGOSTO
TELEFÓNICO	95	89
VIDEOLLAMADA	27	11
CHAT	-	9

Al realizar la gestión de cierre de ciclo se evidencia que en 29 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:

- Falta de claridad en la información: Se identificaron 20 casos de los cuales 6 presentaron error de acuerdo a la validación del área de calidad. Los temas relacionados fueron:
    - Información acerca de l vía administrativa, el ciudadano manifestó molestia pues en el chat se limitaron a remitir plantillas sin explicarle detalladamente.
    - Orientación confusa para un caso relacionado con la adquisición de un vehículo de placas blancas para su actividad comercial, se brinda demanda y posteriormente se indica definición de consumidor final.
    - Falta de claridad al informar tiempos para emitir sentencia de acuerdo a la normatividad vigente.
    - No se explicó con claridad el tema de fijación en lista y excepciones de mérito.
    - Orientación incompleta para realizar registro de Bases de Datos.
    - No se informa con claridad el proceso de habeas data.
- No se dieron indicaciones para radicar el trámite. Se identificaron 4 casos de los cuales en uno aplicó errores por parte de calidad:
    - No se explica con claridad si es el proceso de vía administrativa o jurisdiccional el aplica para un caso de mensajería.
- Cuelgue de la interacción. Se presentaron 4 casos en que los ciudadanos informaron que se les habría finalizado la comunicación de manera inadecuada, de los cuales 1 aplica como error pues se confirmó que el asesor finalizo la llamada mientras la ciudadana explicaba su inconveniente.
- Tono de voz inadecuado. En 1 oportunidad un ciudadano indicó que su insatisfacción se debía a la actitud del asesor durante la atención, la validación de calidad confirma que aplica error pero relacionado con la información suministrada.

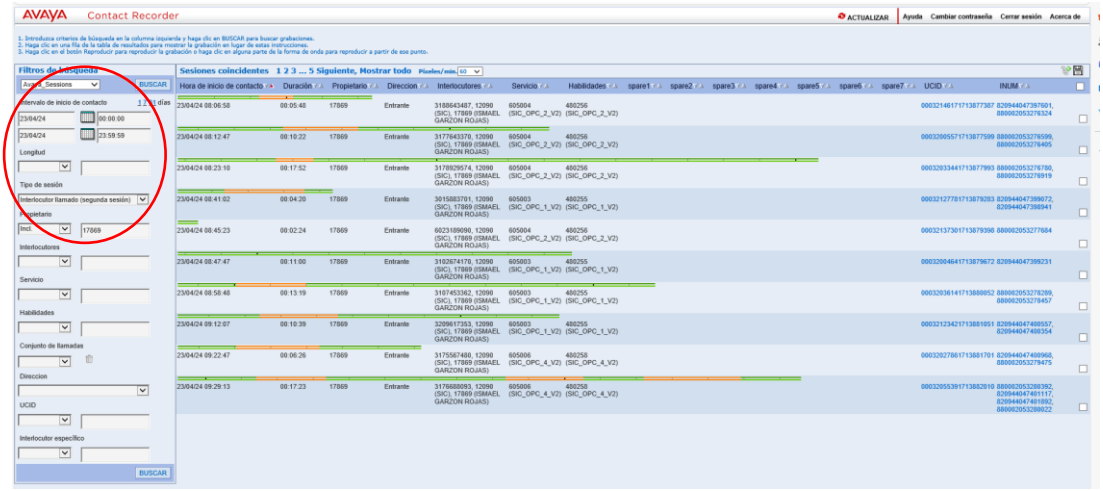
4. EVIDENCIAS DEL PROCESO DE MONITOREO

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:

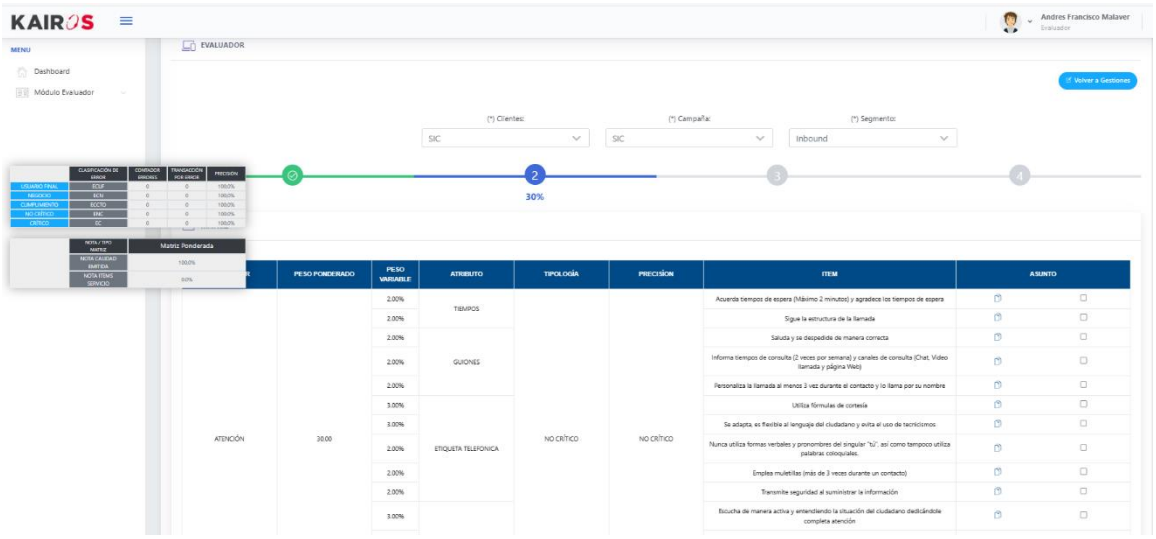
  a. Guiones.
  b. Estructura de la llamada.
  c. Protocolos de atención.
  d. Información brindada de manera clara y verídica.
  e. Aplicativos y herramientas de consulta.
  f. Atributos de la voz.
  g. Tipificación y registro de información.

- 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.

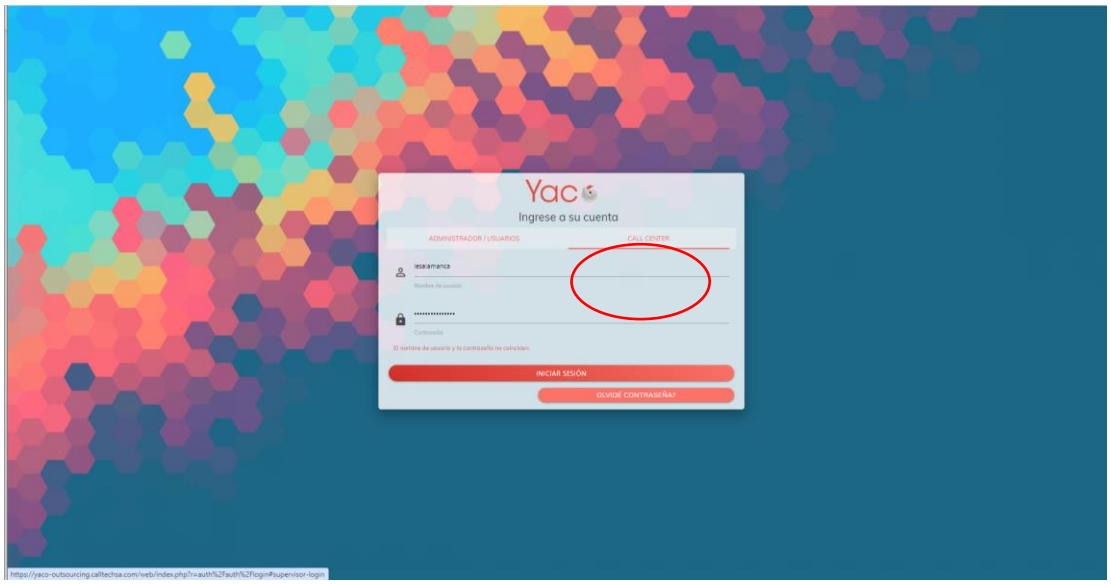


4.2 Auditoria canal Video llamada

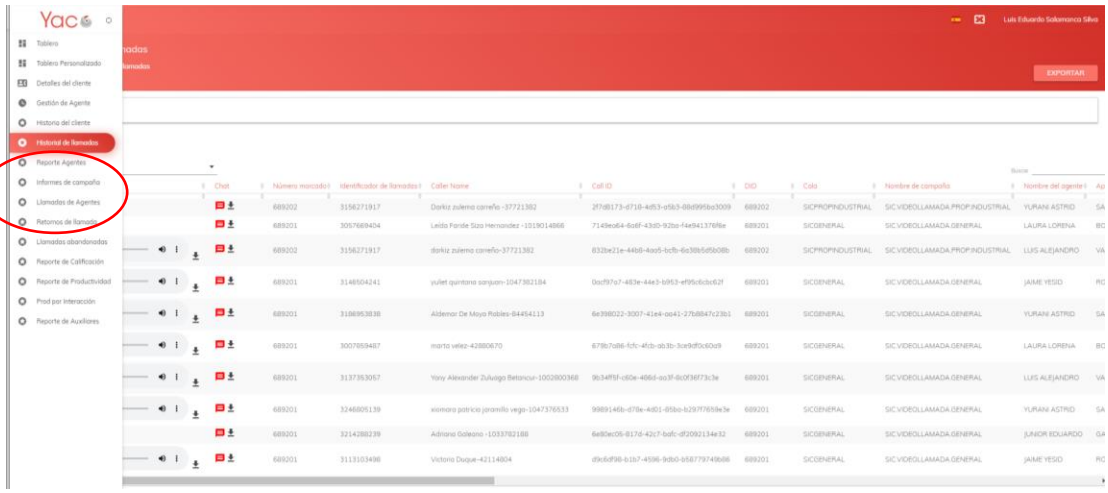
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

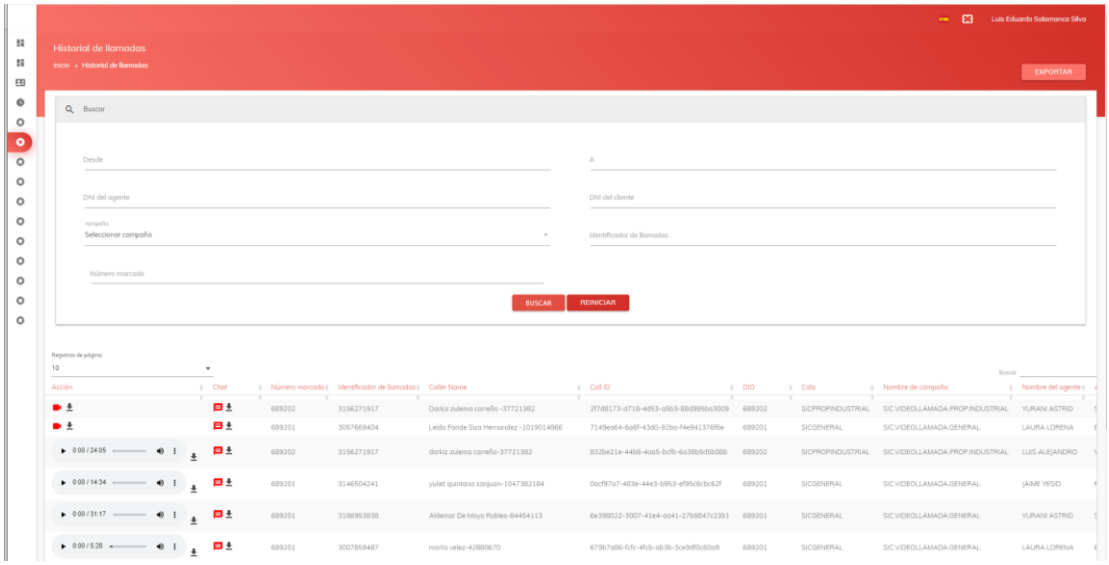
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo https://yaco-outsourcing.calltechsa.com/, opción: Call center. Donde se realiza la autenticación con el usuario y contraseña asignados.



- 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.



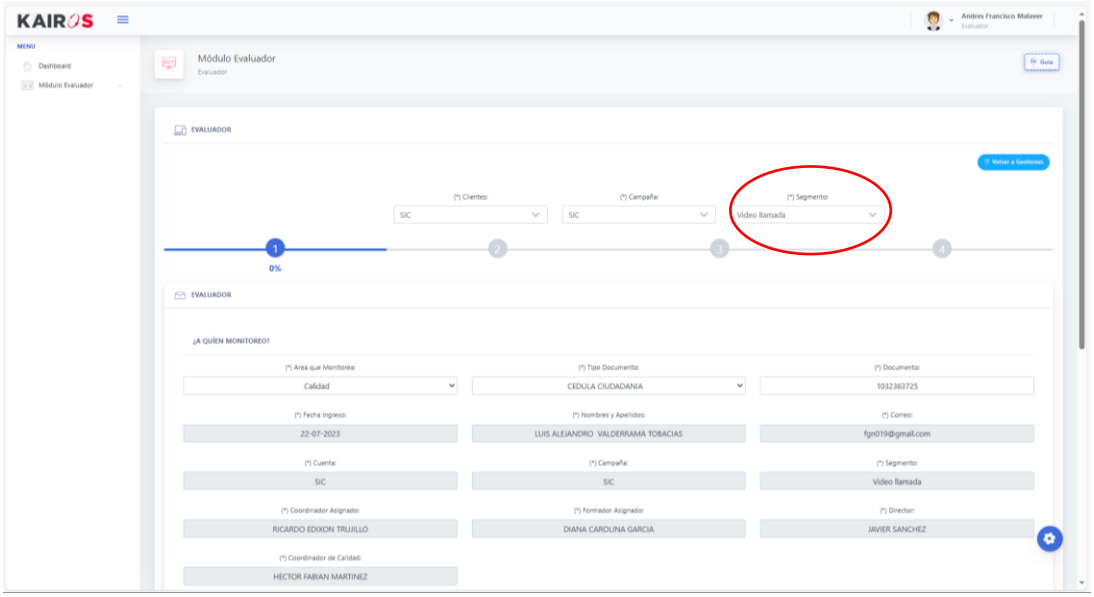
- En la parte superior se tiene la opción – Buscar, esta nos permite realizar una búsqueda puntual de la atención, la cual se puede generar por fecha y/o número de documento del agente.



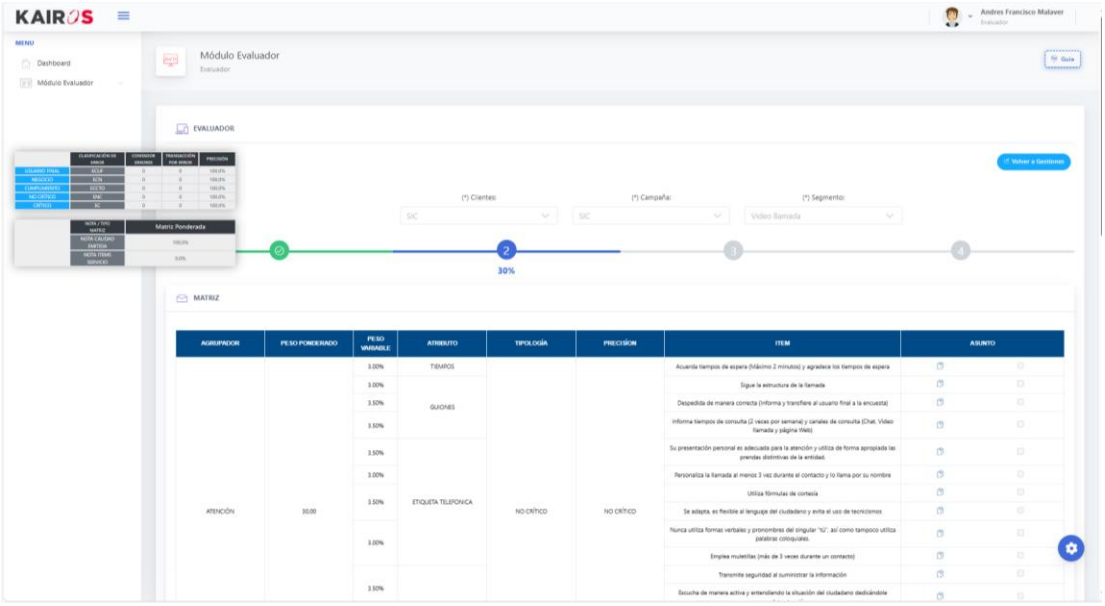
- Dentro de las auditorias al canal, se deben revisar temas como:

  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.

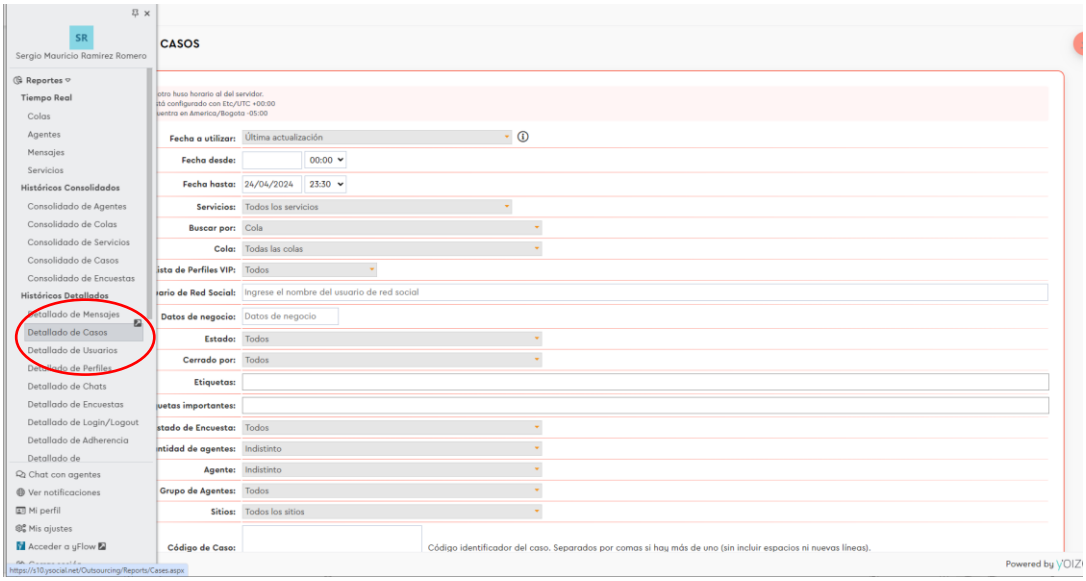


4.3 Auditoria canal Chat

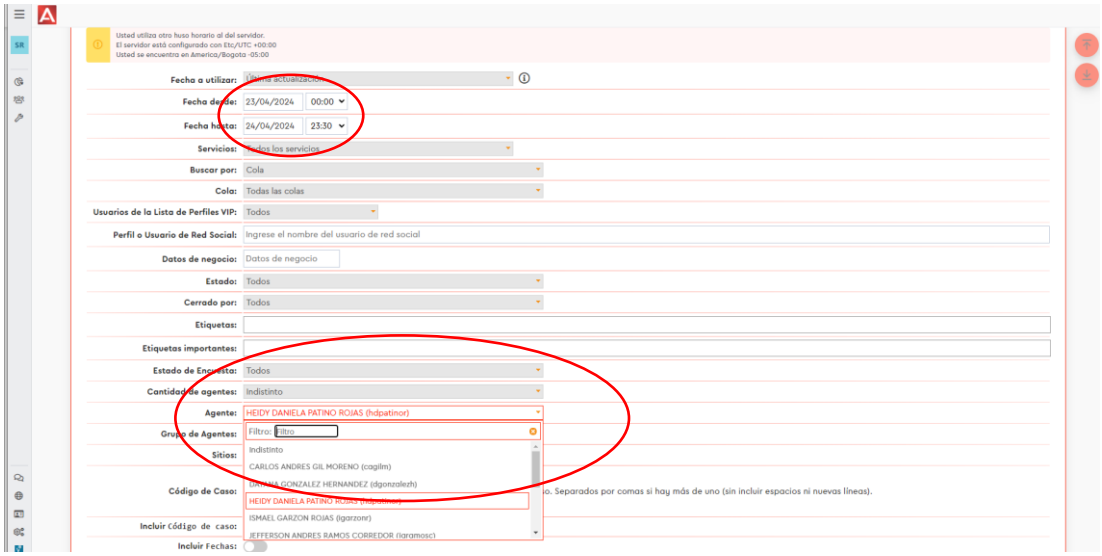
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

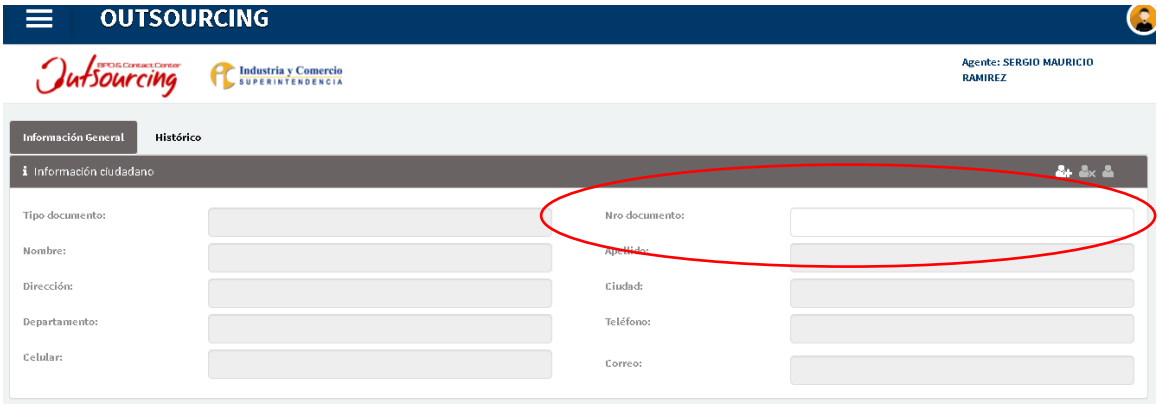
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo YSocia.net, desplegar la opción – reportes y seleccionar el ítem “detallado de casos”.



- 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.

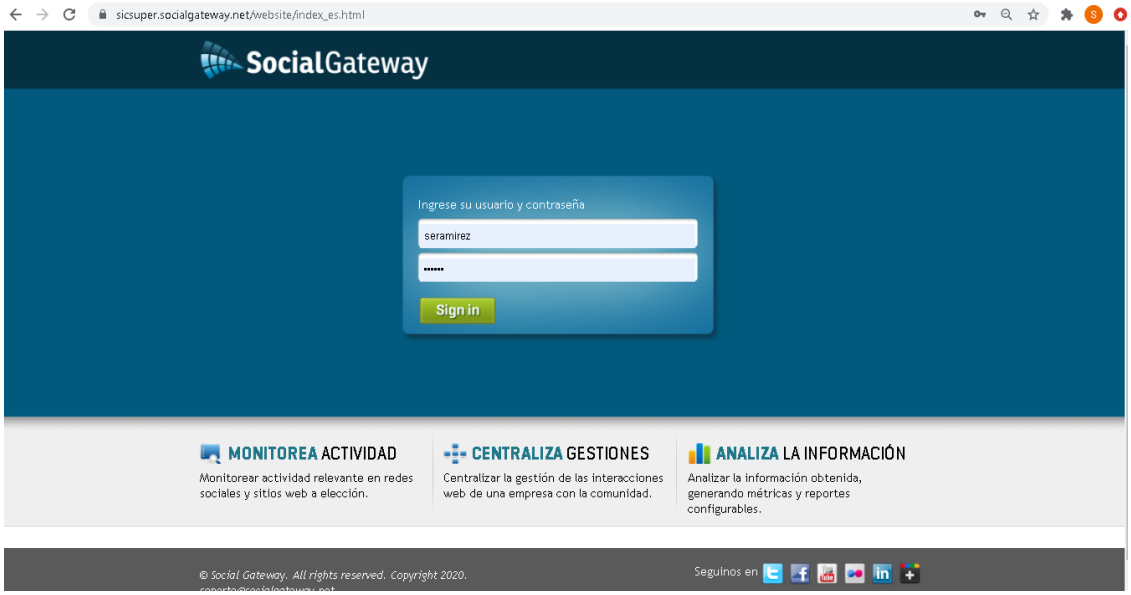
- Una vez se ingresa a la herramienta Kairos, se debe tener en cuenta escoger la opción: *Segmento – Chat.

4.4 Auditoria canal RRSS

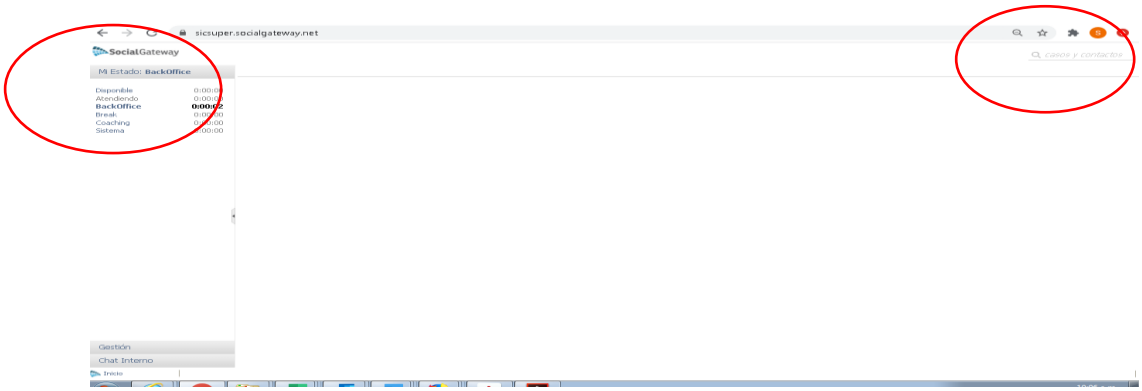
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

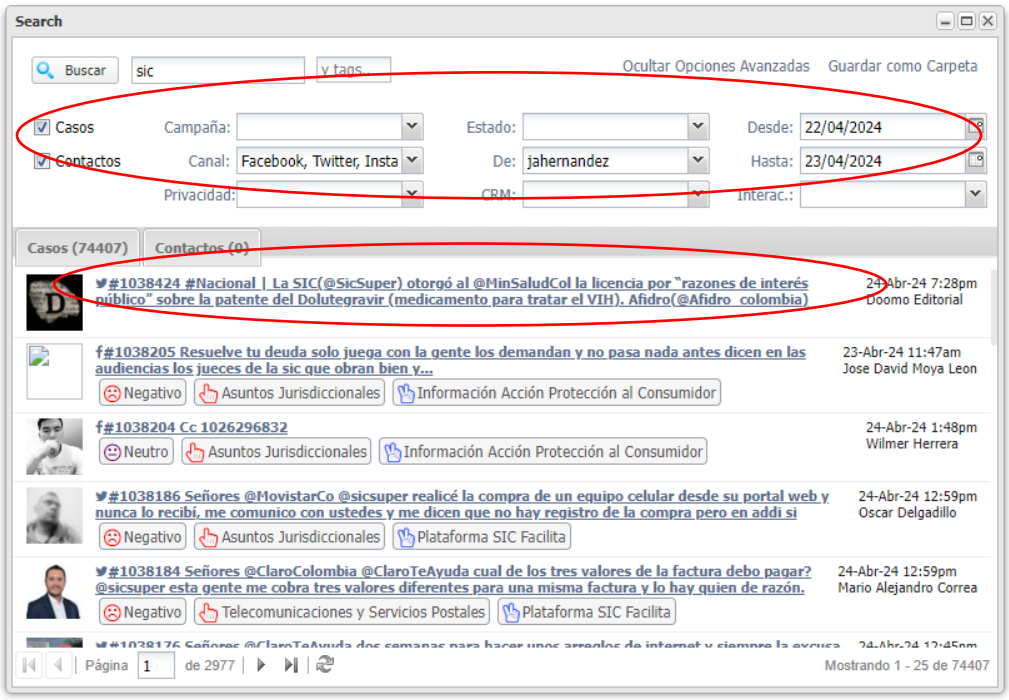
- Para las auditorías realizadas al canal de RRSS, se utiliza el aplicativo Social Gateway.



- 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:



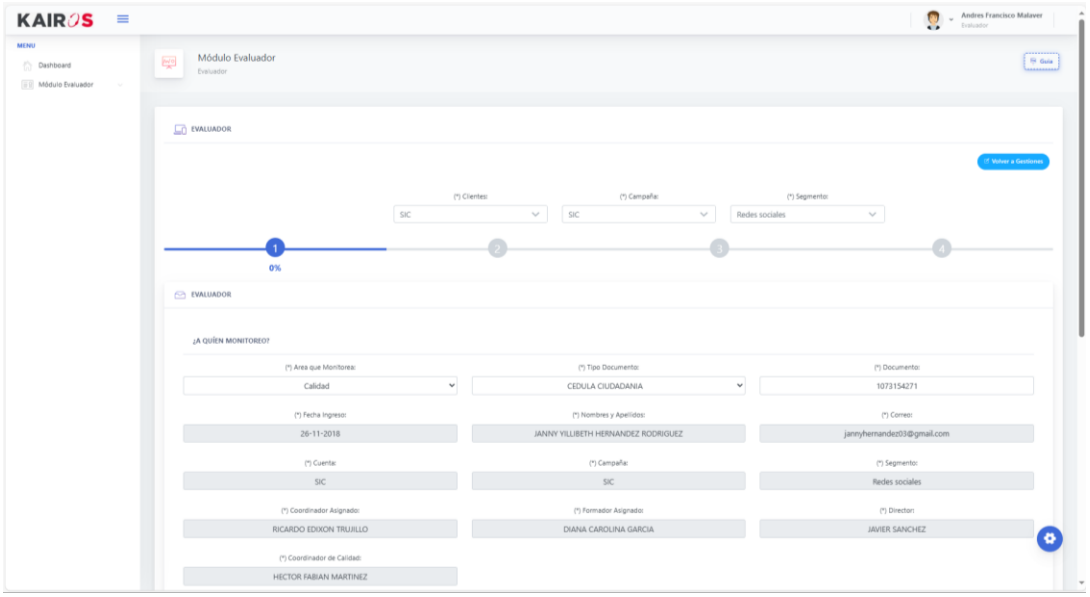
- Para realizar la búsqueda de las interacciones, se deben seleccionar las opciones como Canal (Facebook, Twitter, Instagram), Estado, De: (Usuario del asesor a auditar), intervalo de fecha y tipo de interacción “respondido”, se da clic en buscar, posteriormente dar clic sobre la interacción a auditar.



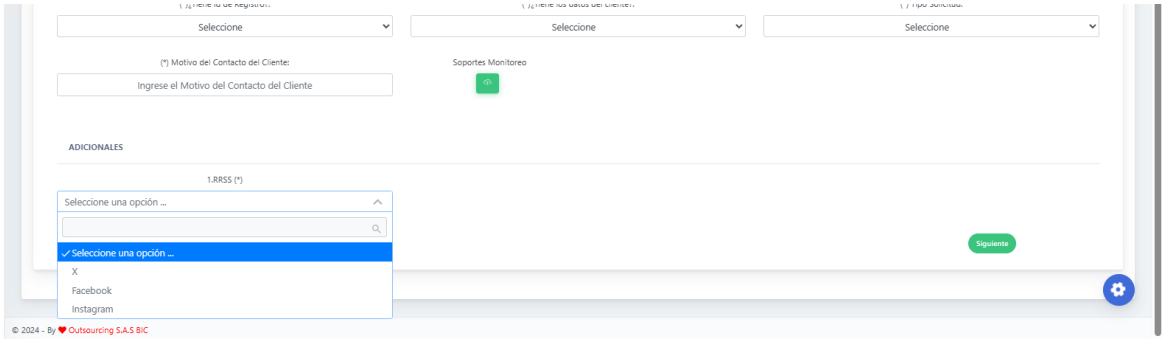
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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

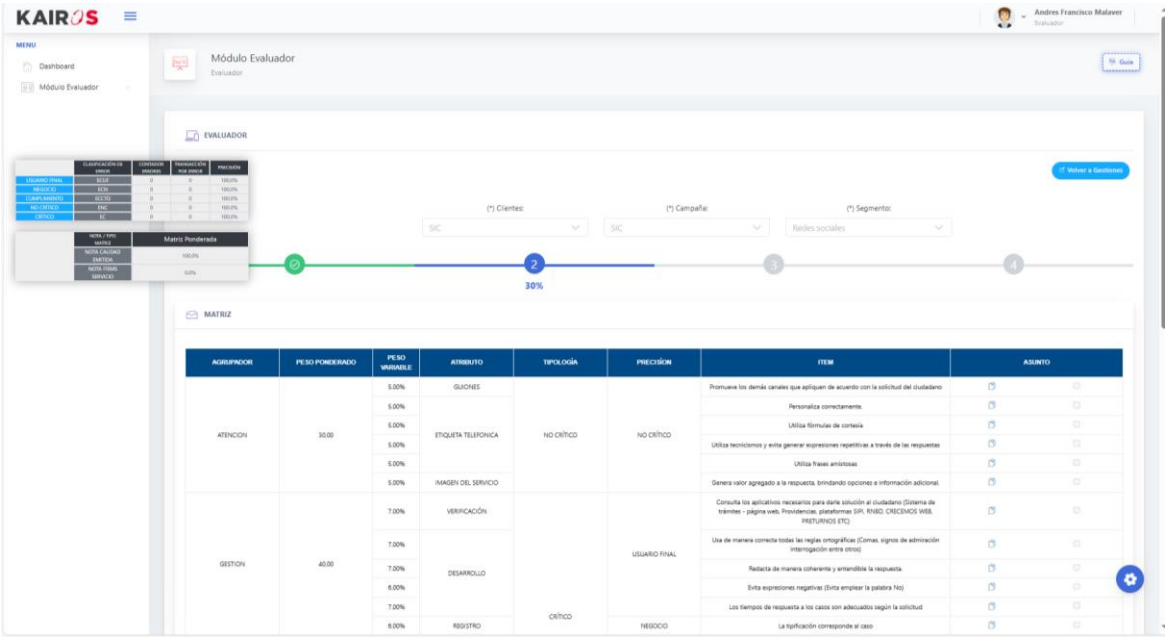
- Durante el proceso de auditoría, se diligencia la herramienta Kairos por medio de la opción: *Segmento – Redes Sociales.



- 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

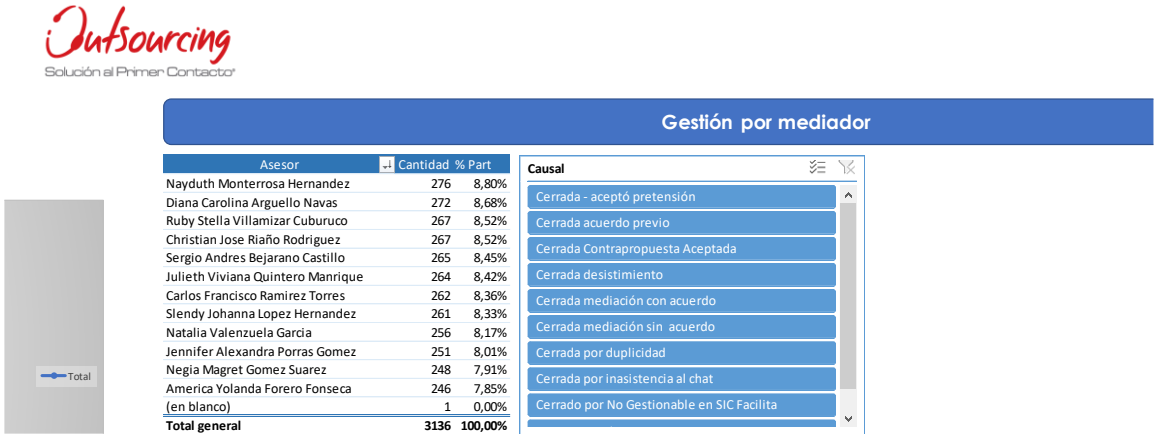
- SIC Facilita, es una herramienta virtual en donde la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor, en la cual participan el consumidor y el proveedor con el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



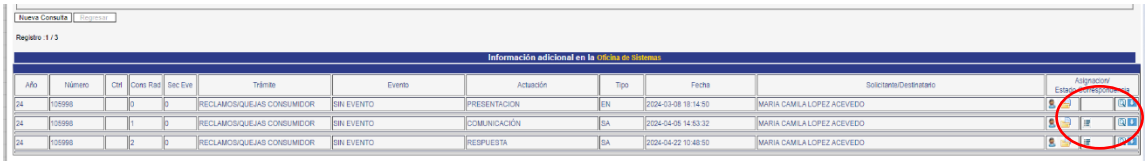
- Al dar clic sobre la cantidad se abrirá una tabla con el detallado de las interacciones y los números de radicado de los procesos, sobre el cual se tomará el que se va a auditar.

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 c	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 c	Garantía	9
942354	23/04/2024	Abril	8:00:00 a. m.	9:00:00 a. m.	Nayduth Monterro	##########	RAPPI	24-142701-0	SERGIO EDELBEI	Chat mediación re	Reprograma	Inasistencia c	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 c	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 c	Garantía	14
942573	23/04/2024	Abril	5:00:00 p. m.	6:00:00 p. m.	Nayduth Monterro	##########	SPORTLINE AN	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.

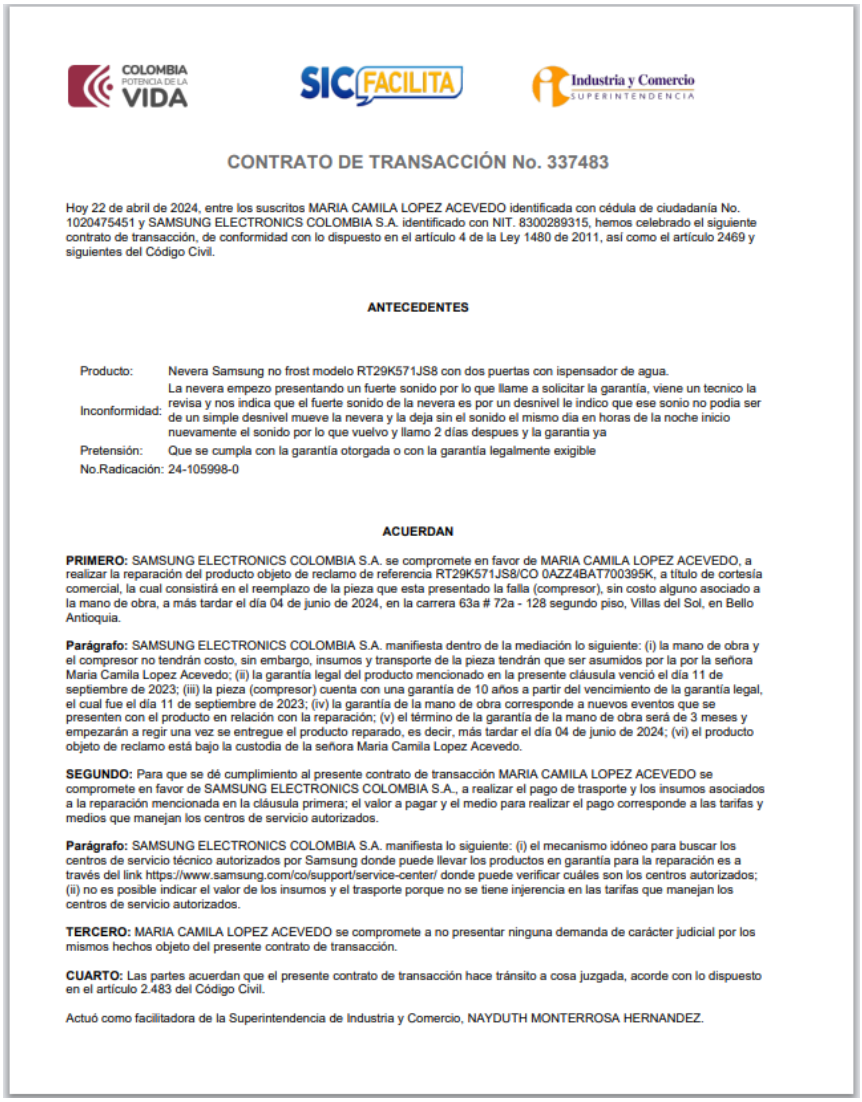




- Dentro de la evaluación para este segmento se debe tener en cuenta:

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.

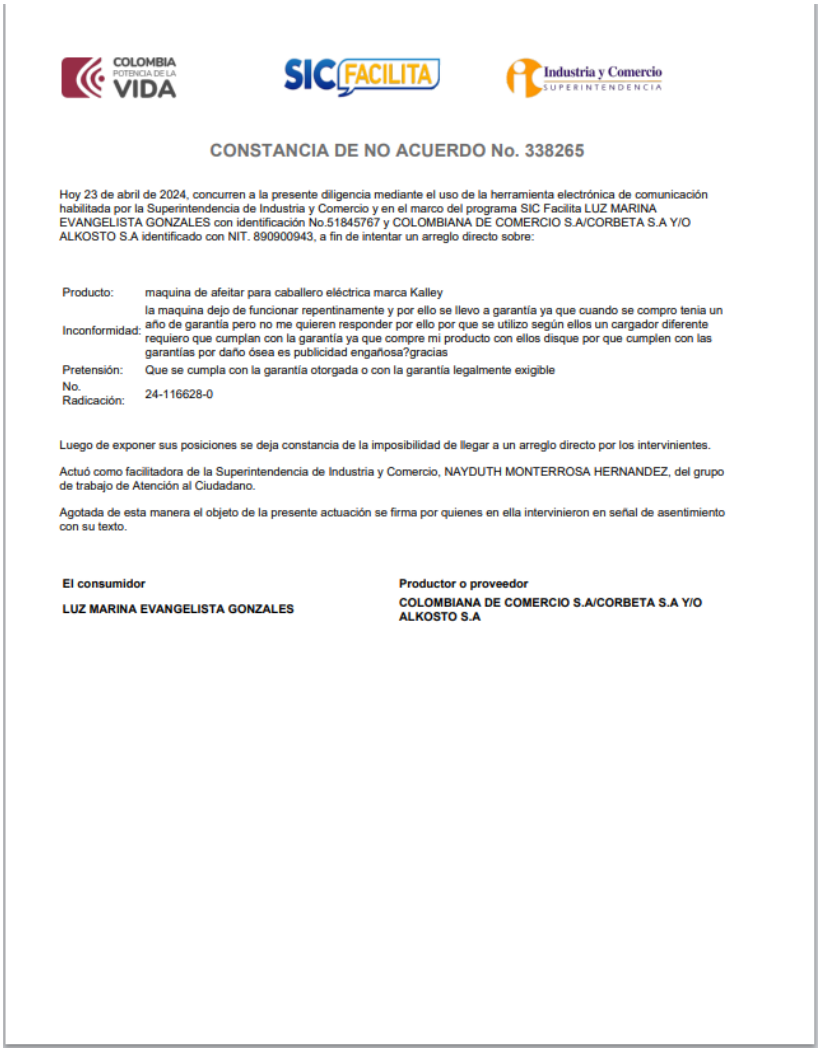
TERCERO: MARIA CAMILA LOPEZ ACEVEDO se compromete a no presentar ninguna demanda de carácter judicial por los mismos hechos objeto del presente contrato de transacción.

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

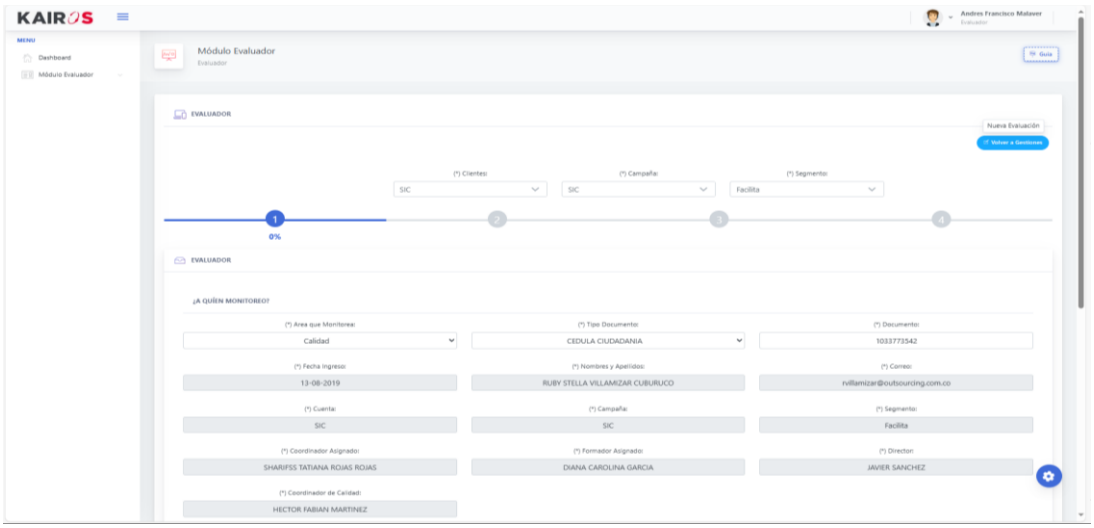
- En los casos en que el consumidor o el proveedor, o los dos no se presenten, se debe verificar que el agente, inicie a la hora establecida, que se presente con nombres y apellidos, además, que dentro del chat indique que el mismo va a ser reprogramado y el motivo.

- 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

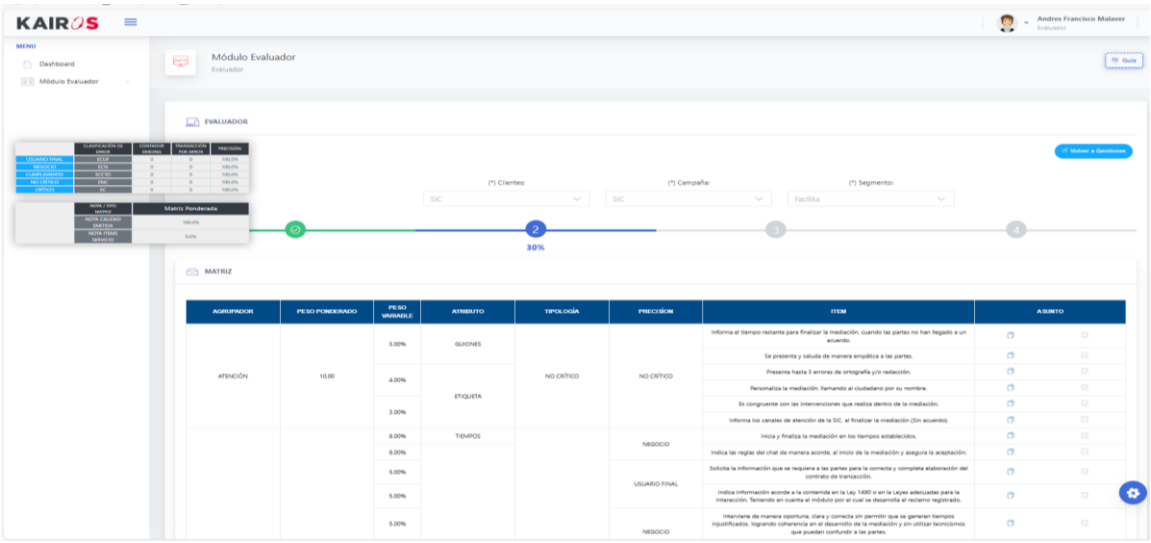
mediación, que se el agente sea amable cordial, que sea imparcial y que desarrolle el chat conforme a los lineamientos y protocolos establecidos.

- 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.



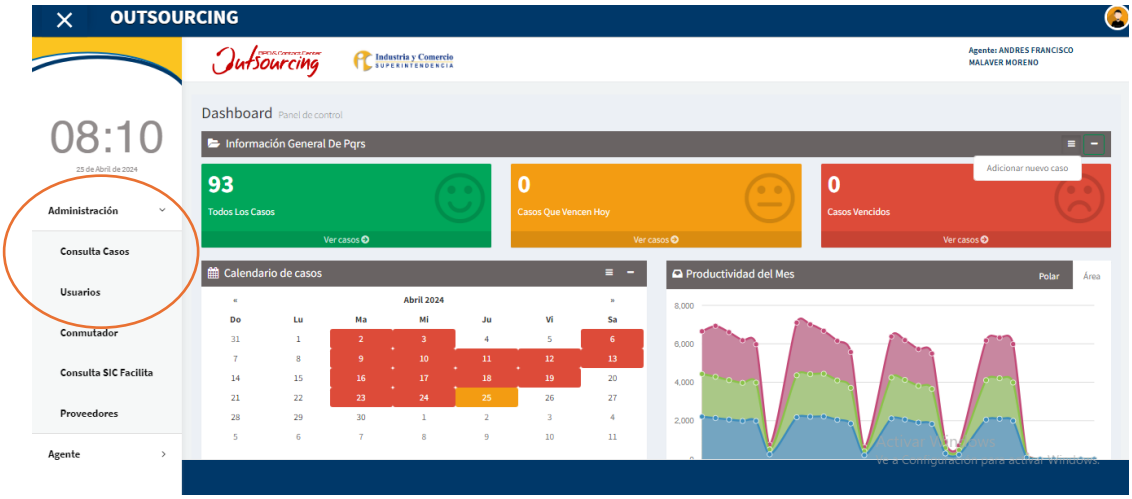
Auditoria canal Back Office

- 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.

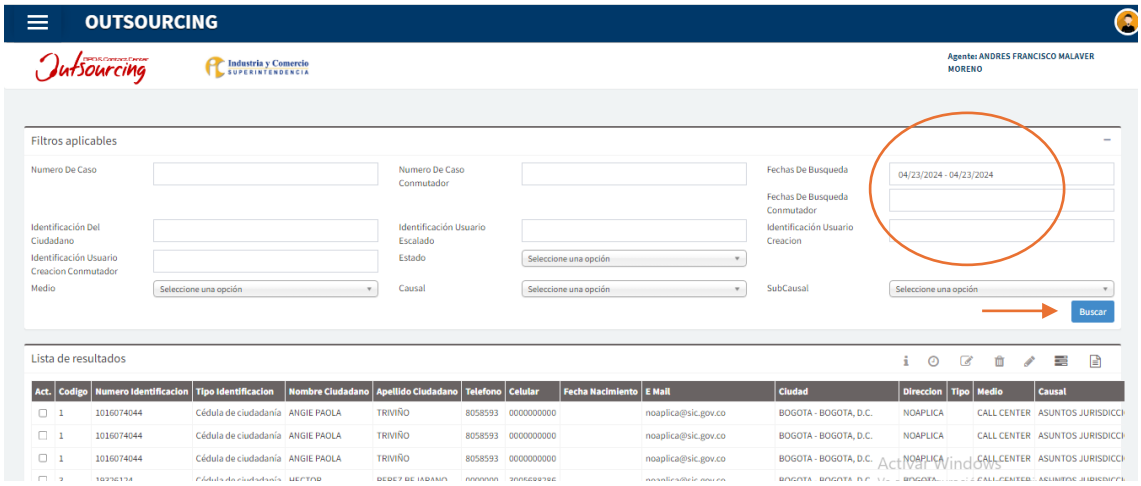
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal de los Back Office, de acuerdo con la distribución del canal y conforme a la matriz de aleatoriedad.

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	UTH 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

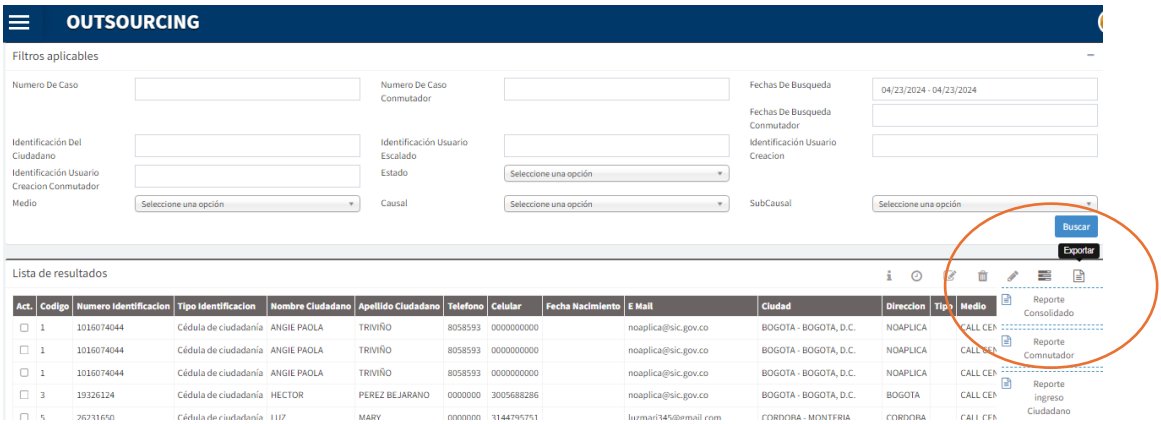
- Para validar las gestiones realizadas, actualmente se realiza un descargue de información de la herramienta OCM – opción, consulta de casos. https://portalos.outsourcing.com.co:9574/Aplication/Pages/Public/Index.aspx.

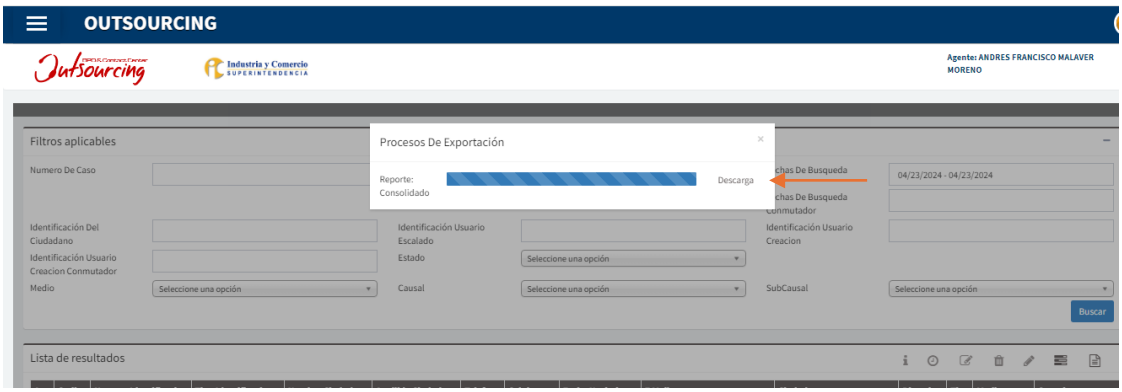


- Se procede a realizar el registro de datos para la búsqueda, como bien lo es diligenciar los filtros de fecha, para finalizar con el botón “Buscar”.



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

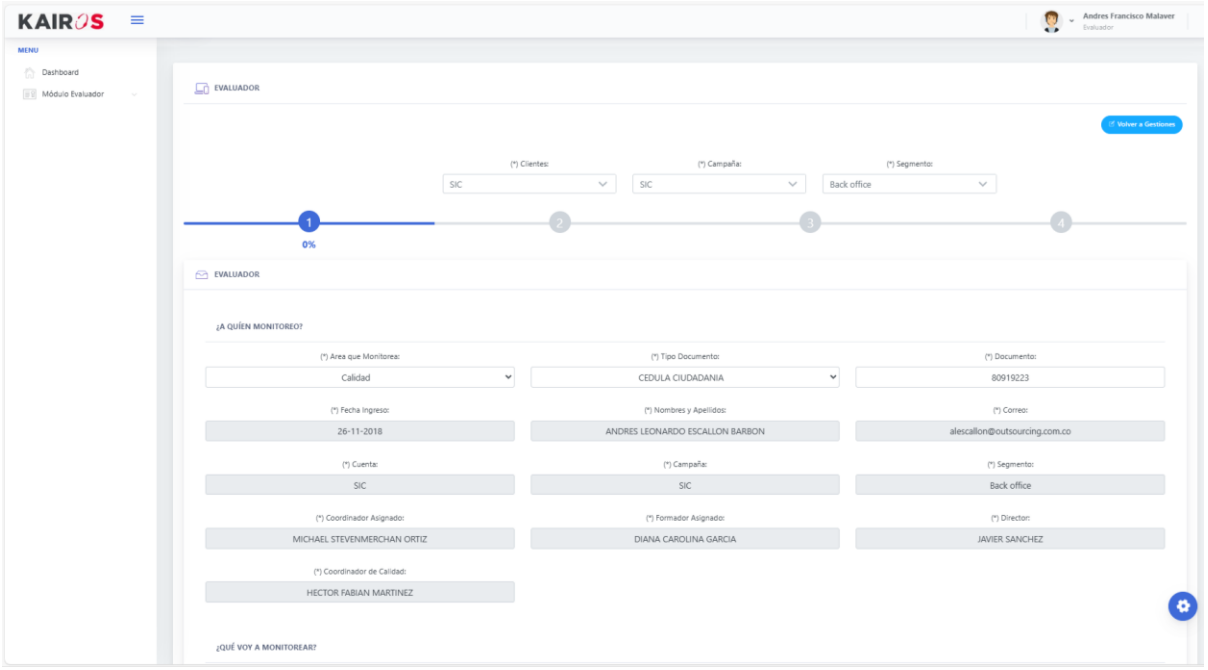




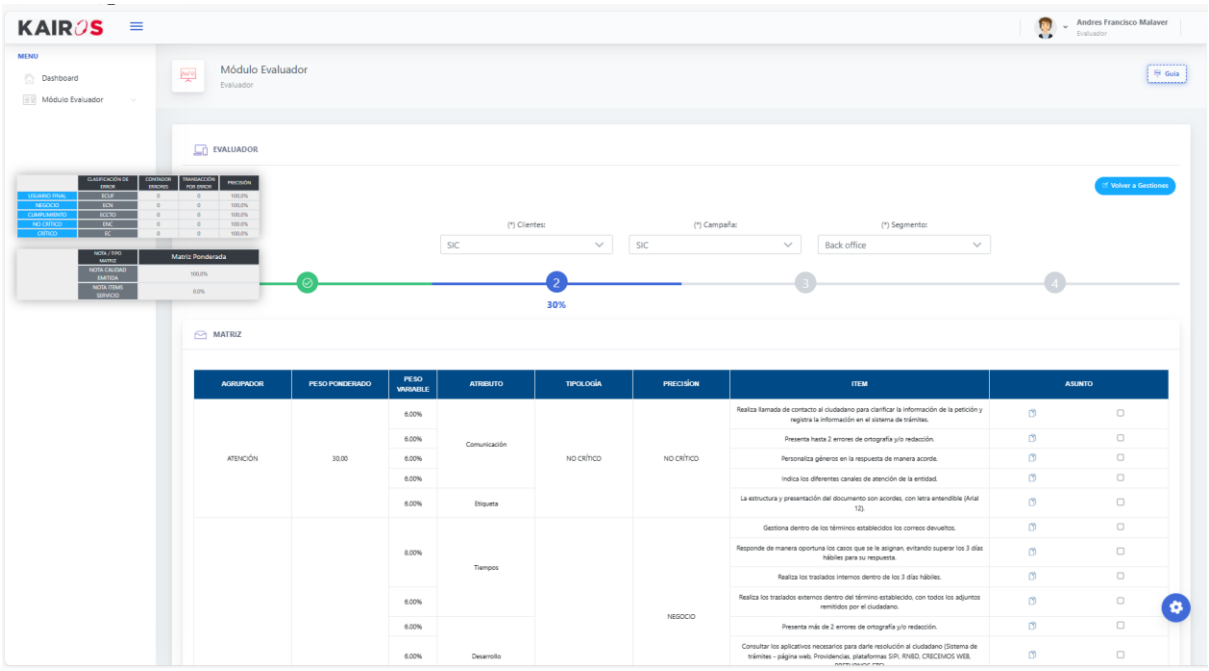
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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.



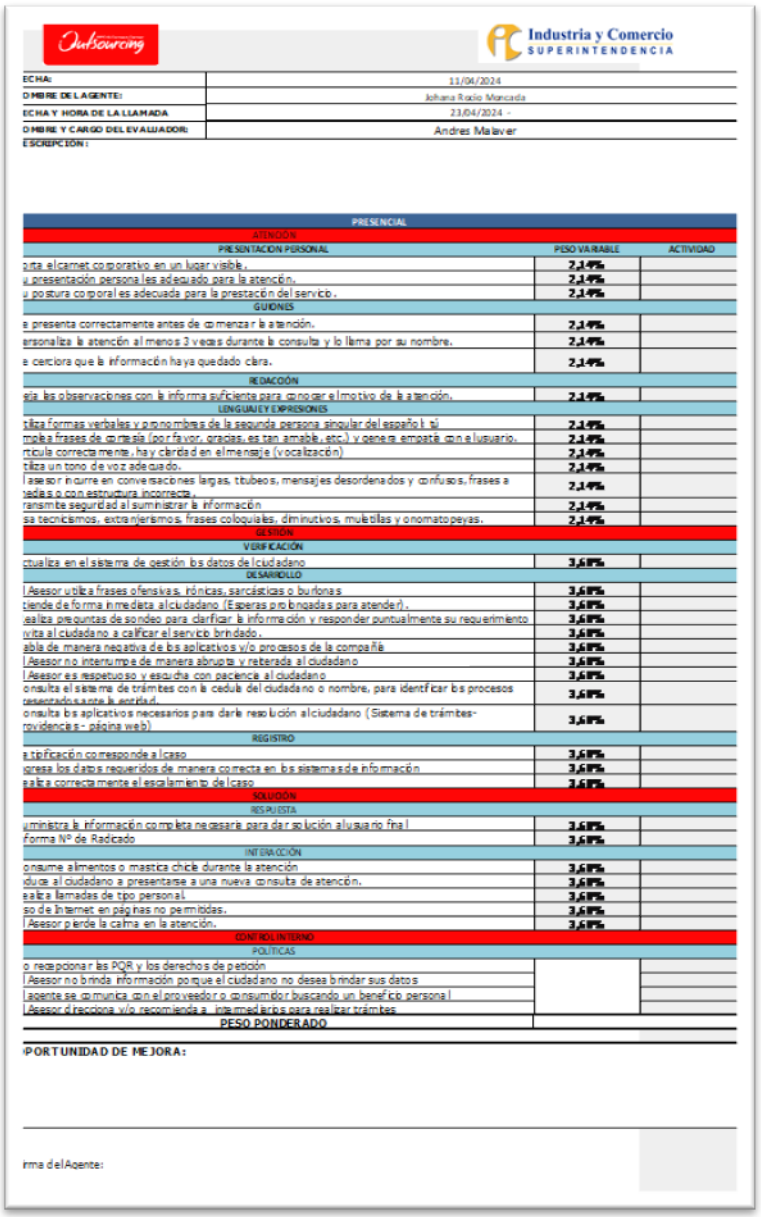
4.7 Auditoria canal Presencial

- 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.



Outsourcing — Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

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

PRESENCIAL		
ATENCIÓN		
PRESENTACION PERSONAL	PESO VARIABLE	ACTIVIDAD
orta el carnet corporativo en un lugar visible.	2,14%	
u presentación personal es 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		
ejia 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 edias 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 de l 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- rovidencias - 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 Nº 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 recepciona r 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		

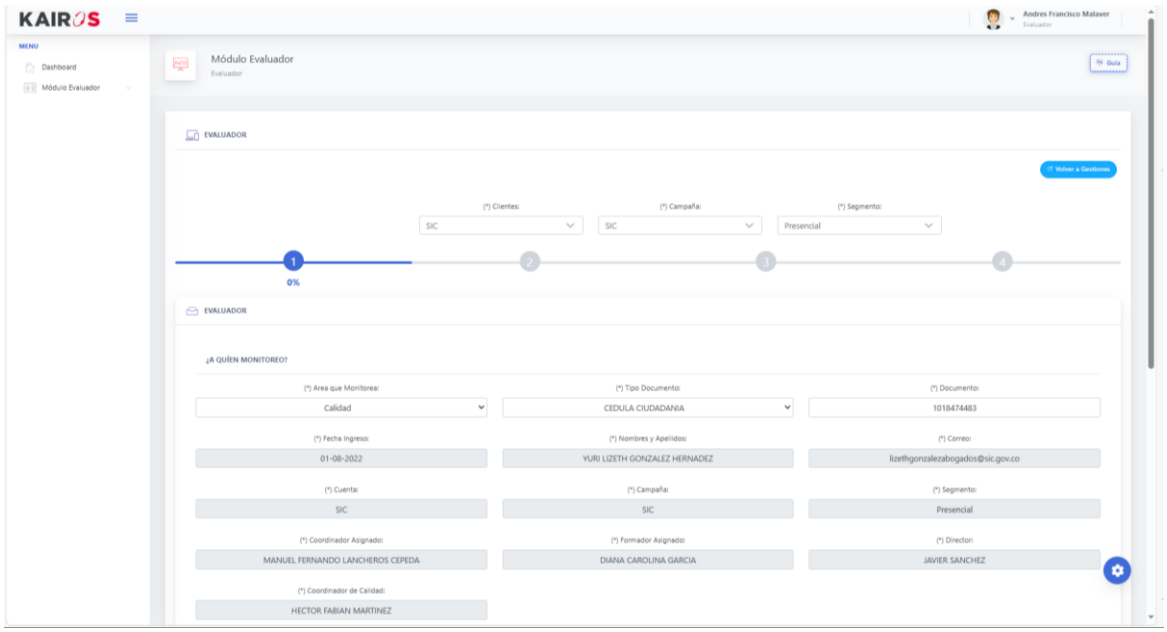
PORTUNIDAD DE MEJORA:

rma del Agente:

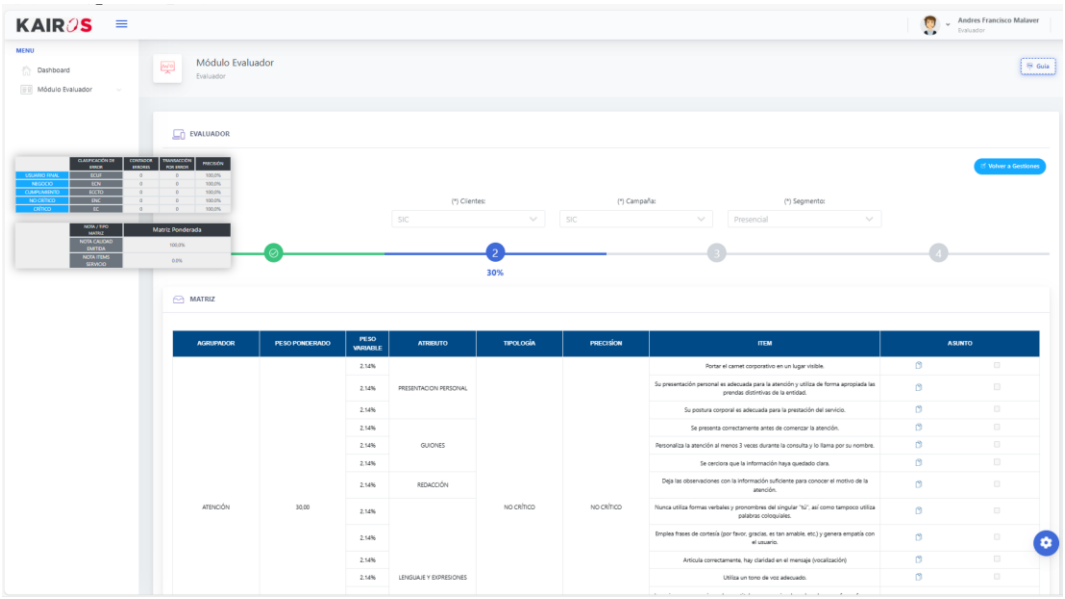
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

  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.



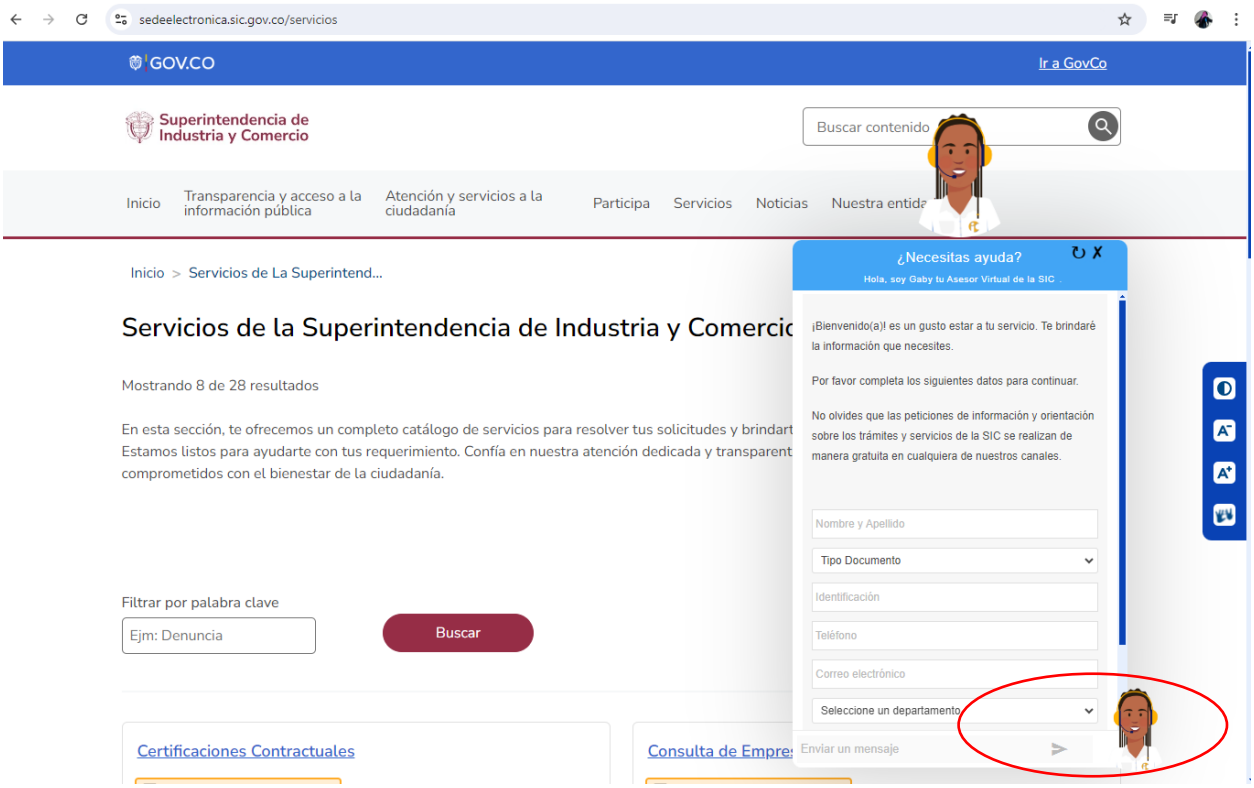
- Luego se habilita la matriz asignada para este canal, donde se deben seleccionar los atributos a calificar, generando a la vez olas observaciones correspondientes del caso.



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.



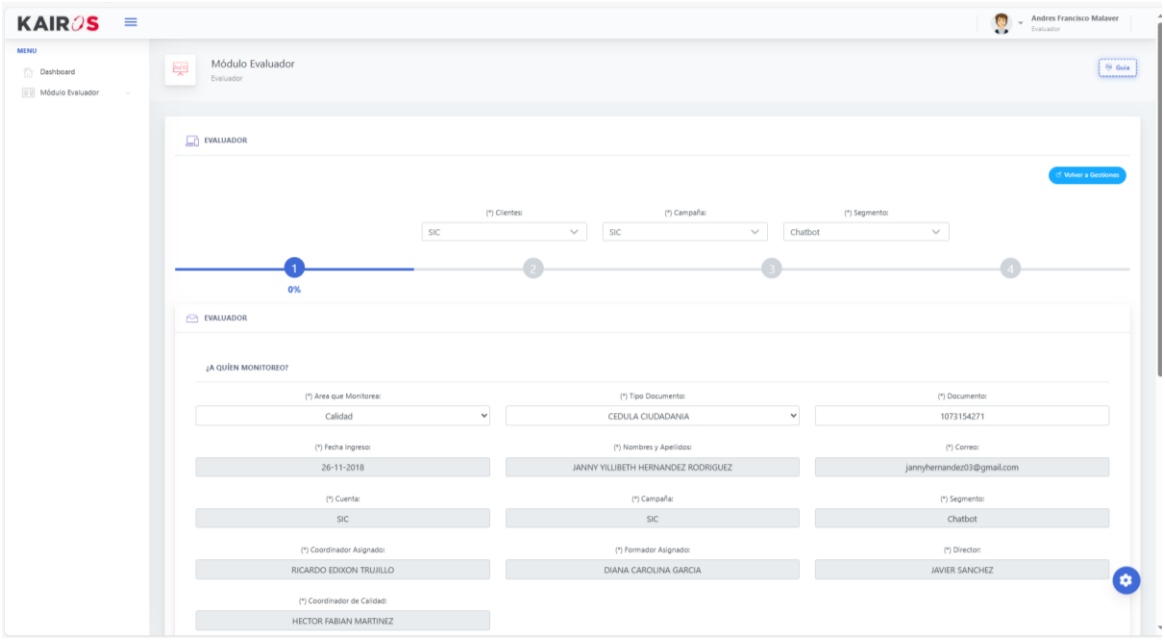
- Se realiza la consignación de información requerida por el formulario, para luego proceder a generar la consulta según las opciones que brinda el Chatbot, y en relación con la información de la entidad.

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

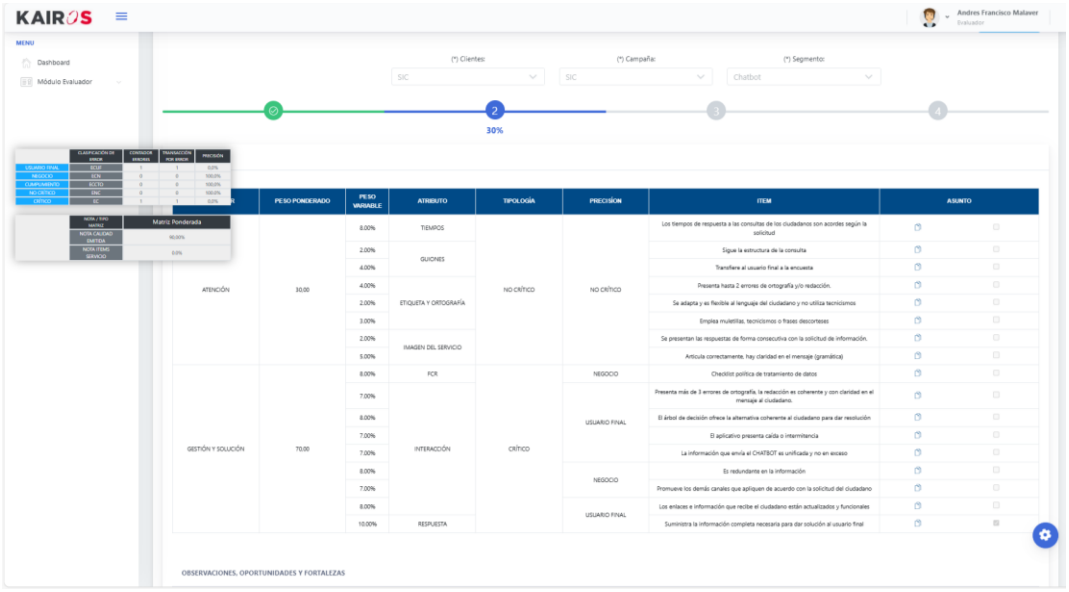
  a. Guiones.
  b. Estructura
  c. Tiempos de respuesta

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
(*) Clientes:
SIC
(*) Campaña:
SIC
(*) Segmento:
Chatbot
2
30%
Matriz Ponderada
PESO PONDERADO
PESO VARIABLE
ATRIBUTO
TIPOLOGÍA
PRECISIÓN
ITEM
ASUNTO
ATENCIÓN
30,00
TIEMPOS
GUIONES
ETIQUETA Y ORTOGRAFÍA
IMAGEN DEL SERVICIO
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
FCR
INTERACCIÓN
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
RESPUESTA
OBSERVACIONES, OPORTUNIDADES Y FORTALEZAS

5. INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS

En el mes de agosto se recibió y dio trámite a veinticuatro (24) quejas, realizando 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:

- Back Office, ocho (8)
- Telefónico, once (11)
- SIC Facilita, cinco (5)
- Chat, uno (1)

CANAL TELEFÓNICO

1. El 02 de agosto, bajo el radicado 24-328079, el señor William Villalba León presentó queja, en la cual manifestó inconformidad con la atención brindada por parte de un asesor del canal telefónico, debido a que no se le permitió radicar de manera verbal una petición, queja o reclamo por este medio, indicando el número de radicado con el tiempo de respuesta; por parte se solicitó hablar con el jefe inmediato, lo cual no fue posible. Requiere que la SIC tome medidas disciplinarias ante el asesor que le atención en el momento.

- ✓ Se llevó a cabo el comité de quejas con la participación de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. Se analizó y validó la inconformidad, se determinó que no hay aplicabilidad en la queja, evidenciando que la inconformidad del ciudadano estaba relacionada con una línea telefónica que tenía contratada con Movistar, y que esta había sido desactivada y el operador le ponía problemas para restablecerle el servicio. Se establece que se le indicará el proceso en la respuesta, aclarando la gestión necesaria para que la entidad conozca su caso; también se utilizará el guion sobre las peticiones respetuosas.

2. El 12 de agosto, bajo el radicado 24-338910, el ciudadano Oscar Fernando Rosas Vergara, presenta insatisfacción debido a que describe en su petición que no se brindó información de manera veraz, completa, exacta y actualizada, generando malestar al usuario en su proceso de demanda.

✓ Se llevó a cabo el comité de quejas con la participación de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. Se analizó y validó la inconformidad, se determinó que existe aplicabilidad en la queja, teniendo en cuenta que desde la primera comunicación no se brindó la información correcta. Por lo cual se realizó llamada al señor Oscar Fernando Rosas Vergara del presente año, con el fin de aclarar la razón por la cual había radicado la queja. El ciudadano explica lo ocurrido e insiste en que no desea afectar a la asesora, pero sí que tenga en cuenta que le afectó el proceso, ya que tuvo que subsanar en fecha extemporánea.

3. El 20 de agosto, bajo el radicado 24-350723-0, el ciudadano William Villalba León radica queja en la cual menciona inconformidad con la atención que se brindó por parte del asesor Andrés Chaves, porque no deja hacer un trámite de queja de la ETB.

✓ Por parte de Calidad se realizó el comité, en el cual se contó con la participación de las áreas de Formación y Operación, así como los coordinadores, el gerente de la campaña y el cliente. Determinando que se cumplió con los protocolos de atención, a la vez confirmando por medio de las herramientas tecnológicas que al ciudadano no se le cuelga la llamada, razón por la cual no se le da aplicabilidad a la queja.

4. El día 21 de agosto, bajo el radicado 24-353235, el señor Carlos Alberto Cuellar Toro radicó queja, en la cual manifestó inconformidad con la atención que no se brindó en los canales telefónico y escrito, debido a que ha sido imposible radicar su demanda.

✓ Se realizó la mesa de trabajo en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente, en el análisis y validación de la inconformidad, establecer que el señor Carlos no había intentado realizar el trámite ante la SIC o llamar a la empresa. Él había tratado de comunicarse con el establecimiento

con el cual había adquirido el producto y no le había sido posible; Por lo anterior, se estableció que la queja no tiene aplicabilidad.

5. El día 20 de agosto, con el radicado 24-351383, el señor Fernando Manuel Villegas Mosa radicó queja, debido a los inconvenientes que se le habían presentado para ingresar a la plataforma de salas virtuales.

✓ Se realiza la mesa de trabajo en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente, en el análisis y validación de la inconformidad. En el análisis y validación de la interacción, se evidenció que, la inconformidad del ciudadano fue por la imposibilidad de ingresar a la audiencia que tenían programada para el 20-08-2024, debido a que intentó hacerlo antes del inicio de esta y la sala a cuál debía ingresar no se activó; además, que había intentado comunicarse en el momento a la líneas de atención y tampoco le había sido posible.

Pese a la molestia e inconformidad del ciudadano, se determinó que la queja no tiene aplicabilidad.

6. El día 22 de agosto con el radicado 24-356540, la señora Carolina Puerta Pareja radicó queja, en la cual manifestó inconformidad con la atención brindada por parte de un asesor del canal telefónico, debido a que no se le brindó una fecha de respuesta a su proceso radicado bajo el número 24-351435.

✓ Se realiza la mesa de trabajo en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente, en el análisis y validación de la inconformidad. En el análisis y validación de la interacción, se evidenció que, la inconformidad de la ciudadana se generó porque el asesor que la atendió no le brindó la información que ella necesitaba acera del tiempo que tiene la Entidad para pronunciarse en un proceso de demanda, y porque consideró que el agente que la atendió no tuvo la mejor actitud de servicio.

De acuerdo con lo anterior se concluyó que la queja tiene aplicabilidad.

7. El día 22 de agosto con el radicado 24-356540, la señora Carolina Puerta Pareja radicó queja, en la cual manifestó inconformidad con la atención brindada por parte de un asesor del canal telefónico, debido a que no se le brindó una fecha de respuesta a su proceso radicado bajo el número 24-351435.

✓ Se realiza la mesa de trabajo en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente, en el análisis y validación de la inconformidad.

En el análisis y validación de la interacción, se evidenció que, la inconformidad de la ciudadana se generó porque el asesor que la atendió no le brindó la información que ella necesitaba acera del tiempo que tiene la Entidad para pronunciarse en un proceso de demanda, y porque consideró que el agente que la atendió no tuvo la mejor actitud de servicio.

De acuerdo con lo anterior se concluyó que la queja tiene aplicabilidad.

8. El día 22 de agosto con el radicado 24-356736, el señor William Villalba León queja, en la cual manifestó inconformidad con la atención brindada por parte de un asesor del canal telefónico, debido a que no le permite expresarse de manera libre por lo que solicita una investigación al asesor que lo atendió.

✓ Se realiza la mesa de trabajo en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente, en el análisis y validación de la inconformidad.

En la llamada se pudo evidenciar que, el señor Villalba inmediatamente el asesor le contesta, ya estaba indispuesto; también, se pudo establecer que, el asesor mantuvo la calma, fue amable y durante toda la llamada.

Por otra parte, la molestia del ciudadano se dio, porque el asesor le solicito que la interacción se desarrollara dentro de un ambiente de amabilidad y cordialidad, situación que no le gusto al señor Villalba.

De acuerdo con lo anterior, se determinó que la queja no tiene aplicabilidad.

9. El día 22 de agosto con el radicado 24-357245, la señora Selene Julio Pianeta, radicó queja donde manifestó que no ha podido hacer una denuncia a una agencia de viajes, porque no le habilitaban la opción para radicación.

✓ Se realiza la mesa de trabajo en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente, en el análisis y validación de la inconformidad.

En el análisis y validación de la interacción, se evidenció que, la inconformidad de la ciudadana estaba relacionada con la dificultad que se le estaba presentando para comunicarse con la agencia de viajes y porque no sabía cómo ante la Superintendencia podía iniciar el trámite que le ayudara a solucionar su inconveniente.

Debido a que, la inconformidad de la ciudadana no era por la atención u orientación brindada por los asesores de la Entidad, se determino que la queja no tiene aplicabilidad.

10. El día 26 de agosto con el radicado 24-361868, el señor William Villalba León, radicó queja, donde manifestó falta de diligencia por parte de un asesor de la línea telefónica y con la respuesta firmada por la funcionaria Paola Andrea Mejía Hoyos, donde solicita medidas disciplinarias.

✓ Se realiza la mesa de trabajo en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente, en el análisis y validación de la inconformidad.

En el análisis y validación de la interacción, se evidenció que, la inconformidad del ciudadano tenía que ver con la respuesta que se le había brindado a la petición que presentó bajo el radicado 24-347294-0, y porque consideraba que el asesor Andres Chávez no le había el trámite adecuado a su queja. Además, porque esperaba que la SIC interviniera de inmediato frente a los problemas que se le estaban presentando para que la ETB le restableciera el servicio de internet.

De acuerdo con lo anterior y conforme al trámite que se les ha dado a las solicitudes del ciudadano, se concluyó que la queja no tiene aplicabilidad.

11. El día 27 de agosto con el radicado 24- 363038, la señora Natalia Cure Salas, radicó queja, donde manifestó comunicación en dos ocasiones y nadie le ayudo donde no ha podio ingresar a la página de la SIC para realizar seguimiento a su trámite y anexar información.

✓ Se realiza la mesa de trabajo en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente, en el análisis y validación de la inconformidad.

En el análisis y validación de la interacción, se pudo evidenciar que, el reclamo se cerró por no gestionable de acuerdo con las restricciones del proveedor, por lo que no dependió de la gestión del mediador, el proceso de llevó conforme al protocolo establecido.

Por lo anterior se concluye que la queja no tiene aplicabilidad.

12. El día 29 de agosto con el radicado 24- 367116, la señora Yolima Archila Plazas, radicó queja, donde manifestó que no se les brindo información de manera oportuna en el proceso de RNBD.

- ✓ En el análisis y validación de la interacción, se pudo evidenciar que, faltó dar claridad en la información, por lo que se estableció generar el cierre de ciclo, la queja tiene aplicabilidad**.**

SIC FACILITA

1. Bajo el radicado 24-337868-0, el día 09 de agosto de 2024, el ciudadano Dulfry Martínez Canate, radicó queja informando no estar de acuerdo con la respuesta que se le dio a la queja presentada por medio de SIC Facilita, bajo el radicado 24-326263-0.

- ✓ Se realizó el comité en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente. En el análisis y validación de la interacción, se pudo evidenciar que, el reclamo se cerró por no gestionable de acuerdo con las restricciones del proveedor, por lo que no dependió de la gestión del mediador, el proceso de llevó conforme al protocolo establecido.

  Por lo anterior se concluye que la queja no tiene aplicabilidad.

2. El 08 de agosto, bajo el radicado 24-337642-0, la ciudadana Paola Martínez radicó queja en la cual sostiene que tuvo una mala experiencia frente al proceso que se presentó con el proveedor Movistar, donde afirma que esperaba más apoyo por parte de la entidad.

- ✓ Se realiza la mesa de trabajo en compañía de calidad, formación, operación, coordinadores, gerente y cliente, en el análisis y validación de la queja, la inconformidad de la ciudadana está asociada a que considera que de parte de la entidad se le debió brindar más apoyo en su caso, sin embargo, al validar la mediación se identifica que se llevo de acuerdo con los protocolos establecidos, teniendo en cuenta que la disposición de la herramienta es de carácter neutral y que la solución debe surgir de la partes, por lo que el mediador no puede emitir conceptos, ni perder la imparcialidad dentro de la mediación. De acuerdo con lo acordado en la mesa de trabajo, se estableció que se agregará un párrafo en la respuesta en la que se le indique a la ciudadana que si considera que se presentó una irregularidad por parte de algún funcionario de la entidad podrá presentar la denuncia correspondiente.

3. El 20 de agosto, bajo el radicado 24-351643, la ciudadana Diana Marcela Benítez Sarmiento, radicó queja radicó petición porque no estaba de acuerdo con las respuestas que se le habían dado a su caso, bajo los radicados 24-274952-00003 y 24-300141-2.

- ✓ En el análisis y validación de la interacción, se pudo evidenciar que, la mediación se realizó de acuerdo con el procedimiento establecido, que esta se llevó a cabo dentro de las reglas brindadas y que mediador actuó conforme al protocolo, manteniendo siempre una postura neutral y realizando las intervenciones de acuerdo con el desarrollo del chat. Por lo anterior, se concluye que la queja no tiene aplicabilidad.

4. El 22 de agosto, bajo el radicado 24-356382, el ciudadano David Felipe Serrano Casallas, radicó petición en la cual manifestó que, presentaba un problema con la empresa Movistar, accedió a SIC Facilita y lo único que le había llegado es un mensaje.

- ✓ En el análisis y validación de la interacción, se pudo evidenciar que, el reclamo se encuentra activo y vigente, pendiente que se realice el chat de mediación o que Movistar realice alguna propuesta ante de este. Se realizó gestión ante el proveedor y como resultado de ello se logró adelantar la mediación para el 30-08-2024.

  De acuerdo con el análisis realizado y teniendo en cuenta que, la fecha de las mediaciones está sujeta a la disponibilidad del proveedor, el trámite que le está dando al reclamo ha sido el adecuado.

5. El 26 de agosto, bajo el radicado 24-361912 los ciudadanos Fátima Ardila Rugelez - Hernán Rafael Sánchez radicaron queja por el trámite que se le dio al reclamo que radicaron por medio de la plataforma de SIC Facilita, bajo el expediente 24-136591.

- ✓ En el análisis y validación de la interacción, se evidenció que, la inconformidad de la ciudadana está dada porque no se ha podido poner de acuerdo con el proveedor Homecenter para poder llegar a una solución, frente a las fallas reiteradas que le han venido presentando unas duchas que adquirió en dicho establecimiento.

  Se evidenció que, el trámite que se generó en la plataforma fue correcto, se llevó a cabo de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas.

  Por lo anterior y pese a la molestia del ciudadano, se concluyó la no aplicabilidad de la queja.

BACK OFFICE

1. El 5 de agosto, bajo el radicado 24-329745 la señora Johanna Nathalia Alzate Suna, radicó queja, en la cual indica que, había radicado ante la entidad un reclamo contra Claro Colombia por irregularidades en los cobros. Además, que, había adjuntado las respuestas dadas por el operador, y que la respuesta que le habían dado es que debía realizar el derecho de apelación, y que nosotros no habíamos revisado.

✓ En el comité que se realizó, se contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el cliente. En el análisis y validación de la interacción, se evidenció que, la inconformidad de la ciudadana tenía que ver con la respuesta que se le había brindado a la petición que presentó bajo el radicado 24-321530-0, porque no se habían tenido en cuenta los documentos que ella había aportado.

Se pudo establecer que, la respuesta que se brindó fue la adecuada, teniendo en cuenta que, en los documentos que aportó la ciudadana, se pudo evidenciar que los términos para presentar los recursos ya estaban vencidos. Motivo por el cual la indicación de agotar la vía administrativa y la opción de hacer uso de la plataforma de SIC Facilita, eran los procesos idóneos para solucionar el inconveniente de la señora Johanna.

Teniendo en cuenta las validaciones realizadas, se concluyó que la queja no tiene aplicabilidad.

2. El 05 de agosto bajo el radiado 24- 331041-0, la señora Lida Morales radica queja informando que, no se encuentra conforme con la respuesta que le dio la SIC a un derecho de petición que había radicado, en el cual había puesto de manifiesto los inconvenientes que se le estaban presentado con Agr Vivienda Portal de la Hacienda I del municipio de Soacha.

✓ la inconformidad de la ciudadana estaba relacionada con la no intervención y pronunciamiento por parte de la SIC, frente a los inconvenientes que se le estaban presentando no solo a ella, si no a los copropietarios de la Agr Vivienda Portal de la Hacienda I del municipio de Soacha, con respecto a las diferencias que se presentaban entre el consejo de administración y administrador del conjunto, debido a que el primero tomaba decisiones sin contar con la aprobación del representante legal del conjunto.

Por lo anterior se concluyó y pese a la molestia de la señora Lida, que la queja no tiene aplicabilidad.

3. El 14 de agosto bajo el radicado 24-344183-0, el señor William Villalba, radicó petición porque estaba inconforme con la respuesta dada bajo el radicado 24-336504-1.

✓ En el análisis y validación de la interacción, se evidenció que, la inconformidad del ciudadano tenía que ver con la respuesta que se le había brindado el 14 de agosto a la petición que radicó bajo el número 24-336504-0, porque no se había tenido en cuenta el número del CUN que él había informado en la llamada que realizó el 09-08-2024, llamada que había sido atendida por la asesora Erika Yeraldin Alejo Aguilar.

Una vez analizada la llamada a la cual hace referencia el señor Villalba, se pudo establecer que, efectivamente, en la misma él mencionó el número de radicado que le había asignado la ETB al momento que les radicó la queja.

Por lo anterior, se estableció que la queja tiene aplicabilidad.

4. El 20 de agosto bajo el radicado 24-352807-0 el señor William Villalba León, radicó queja, porque estaba inconforme con la respuesta que se le había dado al derecho de petición radicado bajo el número 24-313195, en el cual solicitó que la SIC emitiera un comunicado a la CRC para que no permitiera, que las entidades utilizaran números privados, ya que atentaban contra el mal uso de sus datos personales; sin embargo, que la respuesta emitida por la funcionaria Paola Andrea Mejia Hoyos en el radicado 24-320120, no tenía fundamento en la solicitud elevada por él.

✓ En el análisis y validación de la interacción, se evidenció que, la inconformidad del ciudadano estaba relacionada con unas llamadas que le realizan de números privados, a los cuales no puede devolverles la llamada o saber a quién pertenecen. Su descontento, también tiene que ver con la respuesta que se le brindó bajo el radicado 24-320120, en la cual se le indicó que, podía acudir a la CRC y realizar el registro de su línea telefónica, y porque la SIC emita un comunicado a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para que esta no permitiera que, empresas utilizaran números privados, porque esto atentaba contra el uso de los datos personales.

Por solicitud del ciudadano, la petición se trasladó al Grupo de Control Disciplinario de la Entidad, la cual quedó radicada bajo el expediente 24-357822-0, de fecha 22-08-2024.

De acuerdo con lo anterior, se determinó que la queja no tiene aplicabilidad.

5. El 16 de agosto bajo el radicado 24-349078-0 la señora Sandra Janneth Chancy González, presenta inconformidad radicó petición porque estaba inconforme con la respuesta dada el día 8 de agosto, ya que ella no tenía un contrato de arriendo con un natural. Tenía un contrato de servicio con una empresa afiliada a la cámara de comercio, constituida legalmente, y se suponía que la Superintendencia es quien vela por los usuarios de estos, de acuerdo con la Misión de la Superintendencia. Radicados: 24-314601-1 y 24-331076 -1.

✓ Teniendo en cuenta la inconformidad de la usuaria, se evidencia que las respuestas que se le brindaron estuvieron acorde a la información que la ciudadana suministró inicialmente y a las facultades de la entidad. Toda vez que, la SIC carece de competencia para actuar a este tipo de situaciones. Por lo que, la recomendación que se realizó de acudir ante la Justicia Ordinaria, los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y/o recurrir a los servicios de un abogado, y remitirse a la Ley 820 de 2003, fue lo correcto.

En la mesa de trabajo se acordó manejar un lenguaje claro y recomendarle acudir a la secretaria del hábitat o alcaldía local donde se encuentra el inmueble objeto de la controversia.

De acuerdo con lo anterior se concluyó que la queja no tiene aplicabilidad

6. El 20 de agosto bajo el radicado 24-352807-0 el señor William Villalba León, radicó queja, donde manifiesta 4 puntos, donde solicita de manera específica una respuesta.

✓ De acuerdo con el análisis realizado a la queja presentada por el señor Villalba, se pudo establecer que, la respuesta dada bajo el radicado 24-344589, fue enviada al correo que el señor Abel Antonio Ascanio Suarez registró en la plataforma de la SIC, en los radicados 24-344589-0 y 24-344599-0. Se debe tener en cuenta que, la información que allí reposa es ingresada directamente por el usuario, esta no es modificada por la Entidad.

Por solicitud del ciudadano, la petición se trasladó al Grupo de Control Disciplinario de la Entidad, la cual quedó radicada bajo el expediente 24-360227-0, de fecha 23-08-2024.

Por lo anterior se determinó la no aplicabilidad de la queja.

7. El 22 de agosto bajo el radicado 24-357599-0 la señora Jenny Sánchez Montoya, radicó reclamo por la respuesta dada bajo el radicado 24-349719-1.

✓ En el análisis y validación de la interacción, se evidenció que, la inconformidad de la ciudadana se dio porque en la respuesta que se generó bajo el radicado 24-349719-0, no se tuvo en cuenta de forma adecuada la información y documentos aportados por ella, y que en su momento se debían haber trasladado al Grupo de Trabajo de Calificación, para su respectivo análisis y gestión.

Debido a que, la asesora no realizó la gestión de acuerdo al tipo de solicitud y necesidad de la ciudadana, se concluyó que la queja tiene aplicabilidad.

8. El 26 de agosto bajo el radicado 24-361868-0 el señor William Villalba León, radicó queja, donde manifiesta varios tipos de inconformidad y situaciones que se presentaron en varias situaciones, donde solicita de manera específica una respuesta.

✓ En el análisis y validación de la interacción, se evidenció que, la inconformidad del ciudadano tenía que ver con la respuesta que se le había brindado a la petición que presentó bajo el radicado 24-347294-0, y porque consideraba que el asesor Andres Chávez no le había el trámite adecuado a su queja. Además, porque esperaba que la SIC interviniera de inmediato frente a los problemas que se le estaban presentando para que la ETB le restableciera el servicio de internet.

De acuerdo con lo anterior y conforme al trámite que se les ha dado a las solicitudes del ciudadano, se concluyó que la queja no tiene aplicabilidad.

CHAT

1. El 8 de agosto la señora Carol Tatiana Vargas Busto, radicó queja, por falta de servicio por parte del asesor “Arley Orozco”.

- ✓ se evidenció que, la ciudadana presenta inconformidad con el contacto externo a la entidad y menciona que una persona le estaba enviando mensajes con novedades sobre su proceso, pero al escribirle nunca le respondió, por lo que su caso “quedó en el aire” y perdió la oportunidad de hacer valer sus derechos, esto suponiendo que la persona que le escribía hacia parte de la entidad, al igual que se conectó al canal del chat en donde se le brindó la información de cómo consultar su proceso, adicionalmente antes de que se le venciera el término de la subsanación, se le indicó como debía responder por medio de la plataforma de sitio para las partes y que el horario de radicación era solo de 8:00 a.m., a 4:30 p.m.

6. PROCESO DE CALIBRACIÓN

Durante el mes de agosto, se realizó el proceso de calibración los días 21 y 26, 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 agosto.

- *Validación y Respuesta de quejas*: Se respondieron las solicitudes presentadas por los ciudadanos, que para el mes fueron Veinticuatro (24).

  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.

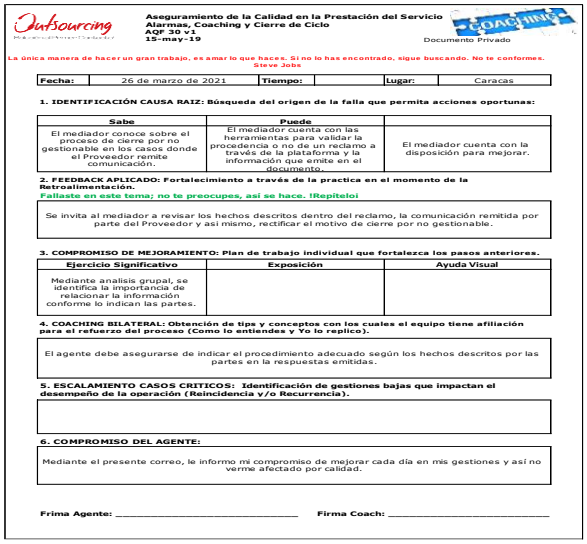
- *Capacitaciones:* Asistencia a las capacitaciones programadas por parte de la Superintendencia y de Outsourcing.

- *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 análisis 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 replico).

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 SEPTIEMBRE DE 2024

- Además de la gestión diaria de monitoreos, para el mes de septiembre 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 generará 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
Agosto 2024



Outsourcing

Superintendencia de Industria y Comercio

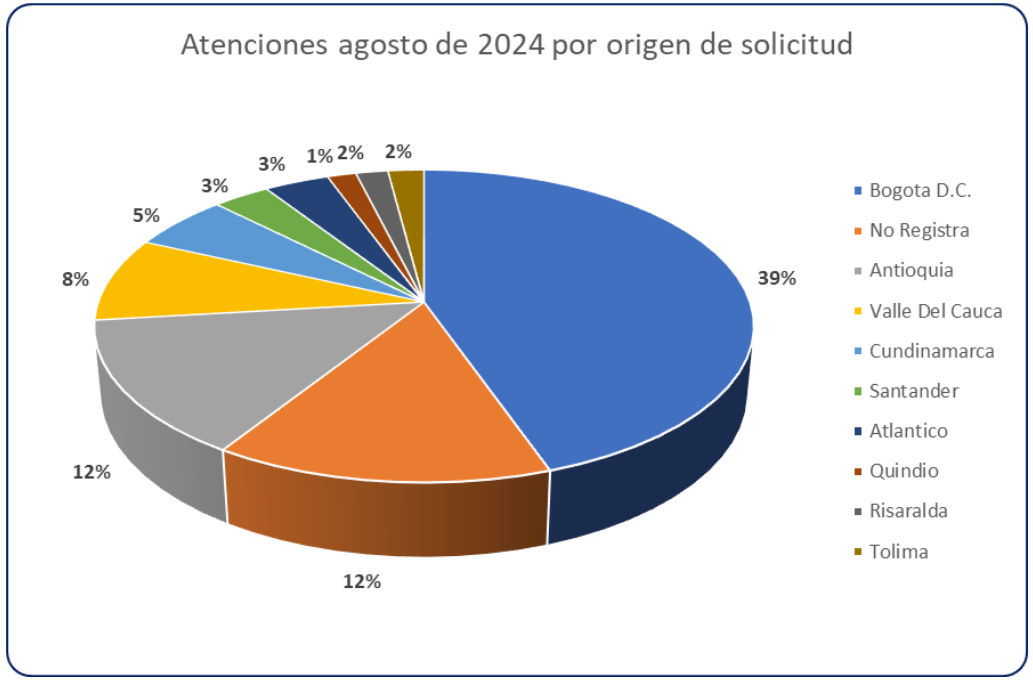
Atenciones



Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

ATENCIONES

Región	2024			%Var Jul-Ago	% Part Ago
	Junio	Julio	Agosto		
Bogota D.C.	16.257	20.871	20.443	-2%	39%
No Registra	3.086	6.765	6.585	-3%	12%
Antioquia	3.995	6.244	6.465	4%	12%
Valle Del Cauca	2.402	3.826	3.991	4%	8%
Cundinamarca	1.595	2.449	2.609	7%	5%
Santander	909	1.505	1.494	-1%	3%
Atlantico	876	1.610	1.691	5%	3%
Quindio	224	479	749	56%	1%
Risaralda	441	784	834	6%	2%
Tolima	471	836	936	12%	2%
Otros	3.883	6.151	6.931	13%	13%
Subtotal	30.256	45.369	45.797	1%	87%
Total	**34.139**	**51.520**	**52.728**	**2%**	100%

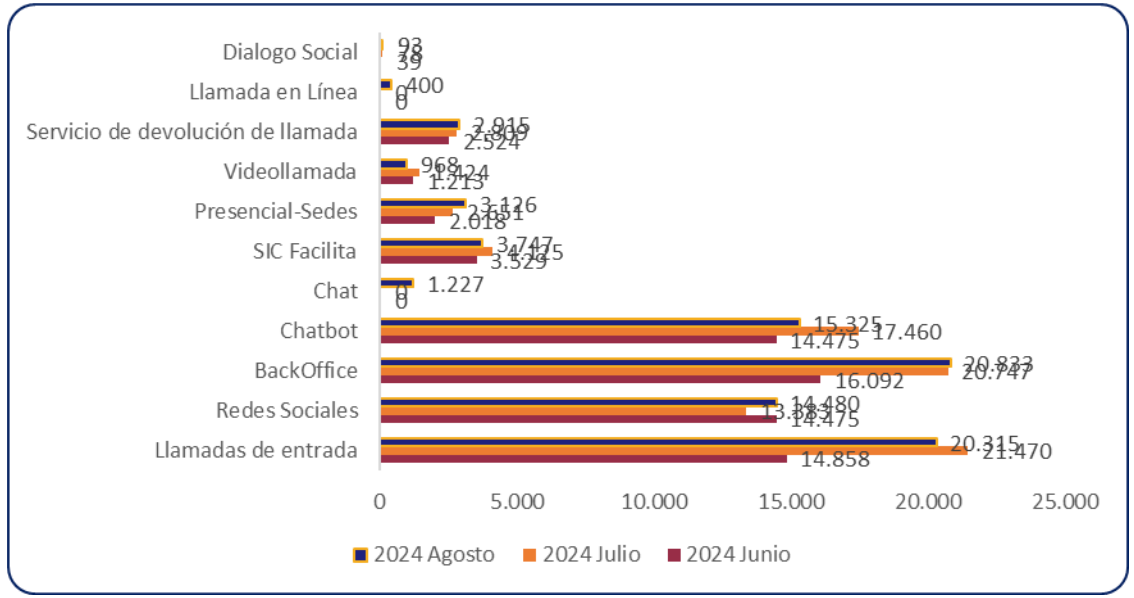


Año	Mes	Total
2024	Mayo	74.208
2024	Junio	69.223
2024	Julio	84.147
2024	Agosto	83.429

Para la realización de este informe se debe tener en cuenta el inicio del nuevo contrato (01 de mayo) y la inclusión de nuevos servicios en agosto como el chat y la llamada en línea. Así las cosas, se tiene una baja en las interacciones de agosto con respecto a julio del 0,9%, permaneciendo casi constante la cantidad de atenciones.

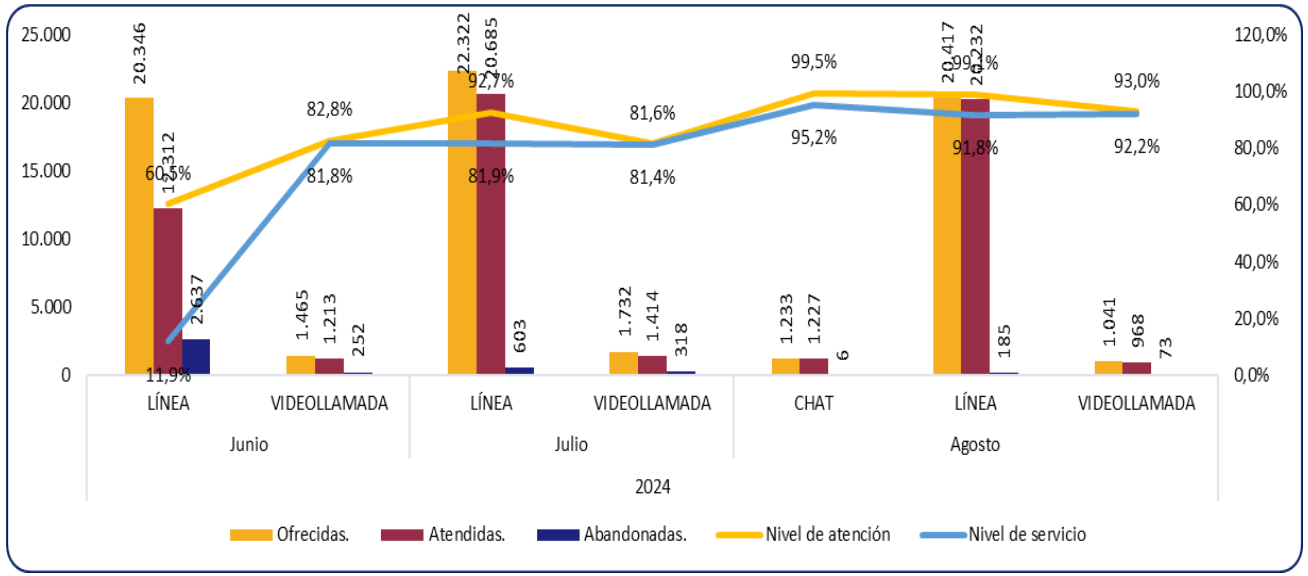
ATENCIONES

Servicio	2024			%Var Jul-Ago
	Junio	Julio	Agosto	
Llamadas de entrada	14.858	21.470	20.315	-5,4%
Redes Sociales	14.475	13.383	14.480	8,2%
BackOffice	16.092	20.747	20.833	0,4%
Chatbot	14.475	17.460	15.325	-12,2%
Chat	0	0	1.227	0,0%
SIC Facilita	3.529	4.125	3.747	-9,2%
Presencial-Sedes	2.018	2.651	3.126	17,9%
Videollamada	1.213	1.424	968	-32,0%
Servicio de devolución de llamada	2.524	2.809	2.915	3,8%
Llamada en Línea	0	0	400	0,0%
Dialogo Social	39	78	93	19,2%
Total	**69.223**	**84.147**	**83.429**	**-0,9%**



Respecto a las atenciones por servicio, se puede evidenciar que el canal escrito concentra el 25,0% de las interacciones para agosto de 2024, seguido del servicio de llamadas de entrada con el 24,4%, Chatbot con el 18,4% y Redes Sociales con el 17,4%. El servicio que menos participación tiene es el de Diálogo Social con 0,01%. En general, se tiene una caída del 0,9% en las atenciones, teniendo en cuenta la estabilización de los servicios y la apertura de nuevos. Tres servicios tuvieron caída: Videollamada con el 32%, Chatbot con el 12,2% y llamadas de entrada con el 5,4%. Se deben destacar el canal Presencial-ciudades y Diálogo Social los cuales crecieron por encima del 15%.

COMPORTAMIENTO



Servicio/mes	Ofrecidas.	Atendidas.	Abandonadas.	Nivel de atención	Nivel de servicio
2024	68.556	58.051	4.074	84,7%	64,5%
Junio	21.811	13.525	2.889	62,0%	16,6%
LÍNEA	20.346	12.312	2.637	60,5%	11,9%
VIDEOLLAMADA	1.465	1.213	252	82,8%	81,8%
Julio	24.054	22.099	921	91,9%	81,8%
LÍNEA	22.322	20.685	603	92,7%	81,9%
VIDEOLLAMADA	1.732	1.414	318	81,6%	81,4%
Agosto	22.691	22.427	264	98,8%	92,0%
CHAT	1.233	1.227	6	99,5%	95,2%
LÍNEA	20.417	20.232	185	99,1%	91,8%
VIDEOLLAMADA	1.041	968	73	93,0%	92,2%
Total general	**68.556**	**58.051**	**4.074**	**84,7%**	**64,5%**

Dada la particularidad de los canales que brinda el centro de atención al ciudadano, (escrito, virtual, telefónico y presencial), 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 de los servicios llamadas de entrada, Chat y Videollamada. Para agosto se tiene un nivel de atención del 98,8% y de servicio del 92,2%. En cuanto al abandono, el indicador es del 1,2%. En promedio, los niveles de atención y de servicio son de 84,6% y 64,5% respectivamente.

SERVICIO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS

Gestión Devolución de llamadas		
Estado	**Cantidad**	**% de participación**
Contactado	138	42,6%
No contesta	62	19,1%
Apagado/Errado	124	38,3%
Total general	**324**	**100,0%**

Se presenta una contactabilidad del 42,6%, de igual manera el 19,1% de ciudadanos no contestan y el 38,3% tienen los teléfonos fuera de servicio o apagados.

ORIENTACIÓN JURÍDICA

Orientación Jurídica	
Estado	**Cantidad**
Atendida	61
No Atendida	8
Cancelada	2
Total	**71**

De las 71 orientaciones jurídicas agendadas, se atendió el 85,9% de los ciudadanos y el 11,3% fueron agendas no atendidas.

DIÁLOGO SOCIAL

Diálogo social	
Estado	**Cantidad**
Atendida	93
No Atendida	9
Cancelada	9
Total	**111**

Diálogo social	
Población	**Cantidad**
Adulto Mayor	87
Discapacidad	22
Víctima del conflicto armado interno	1
Menor de edad	1
Total	**111**

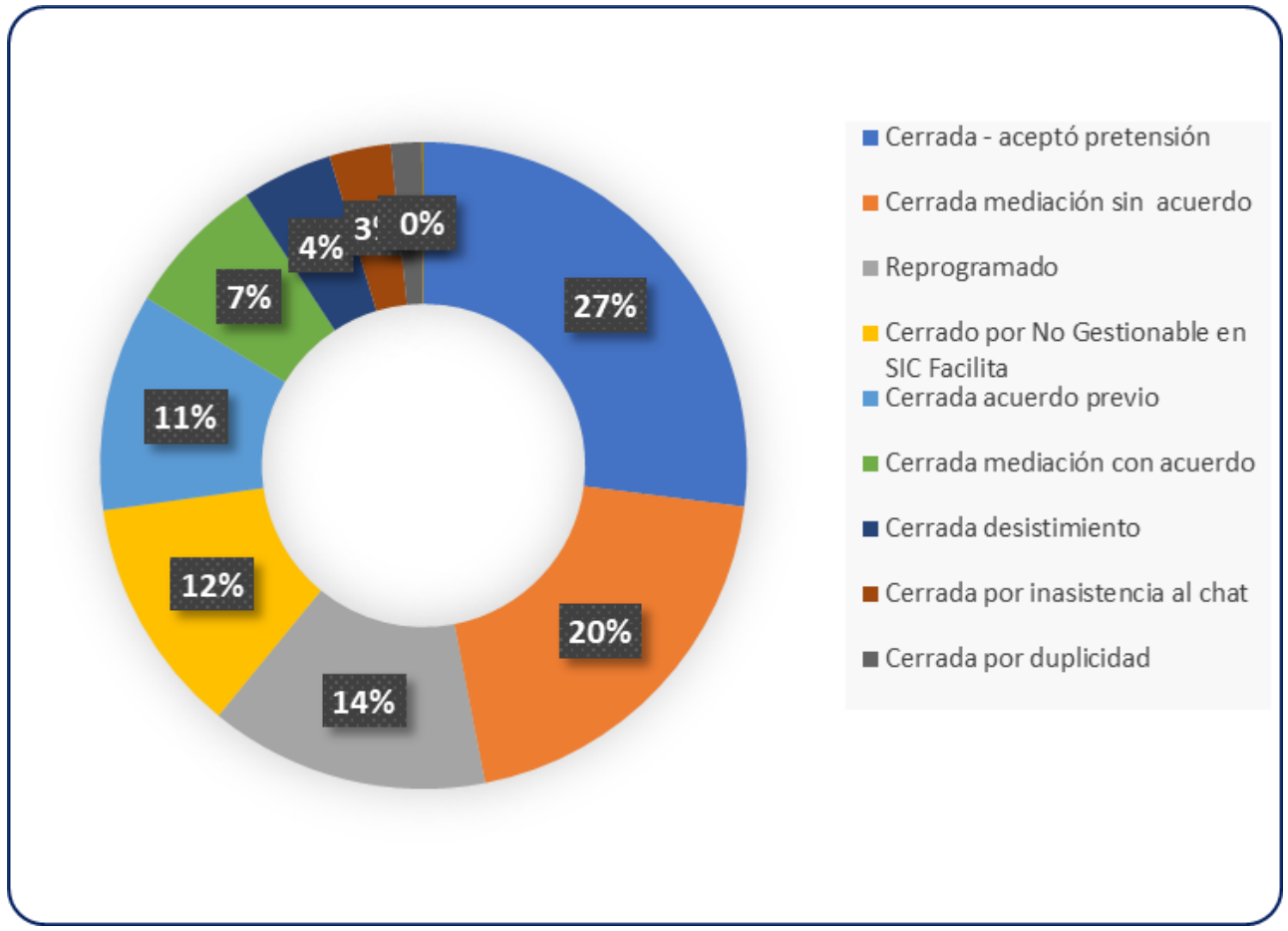
De las citas agendadas, el 83,8% fueron atendidas y el 8,1% fueron no atendidas. El 78,4% de las personas orientadas corresponde al grupo etario de adulto mayor.

REDES SOCIALES

Canal	Cantidad
X	13.936
Facebook	408
Instagram	136
Total	**14.480**

X concentra el 96% de todas las solicitudes en el servicio, seguido de Facebook con el 3%. La cantidad de solicitudes en el canal se mueven en el rango de 10.000 a 15.000. En los últimos tres meses se ha manejado un promedio de 14.113 interacciones, 4.006 interacciones más que el mismo periodo promedio del año anterior (10.107). Se tuvo un aumento del 8,2% en agosto con respecto al mes anterior.

SIC FACILITA



Para el servicio de SIC Facilita en agosto de 2024 se realizaron 3.747 reclamos, de los cuales el 27,03% fueron cerradas con aceptación de pretensión, 19,91% a cerrada con mediación sin acuerdo, 13,98% a reprogramaciones, 11,85% a cerradas por no gestionables en SIC Facilita y el 10,89% cerradas con acuerdo previo, concentrando estas cinco el 83,67% de los procesos realizados en SIC Facilita. Las interacciones en el servicio disminuyeron en un 9% con respecto al mes anterior.

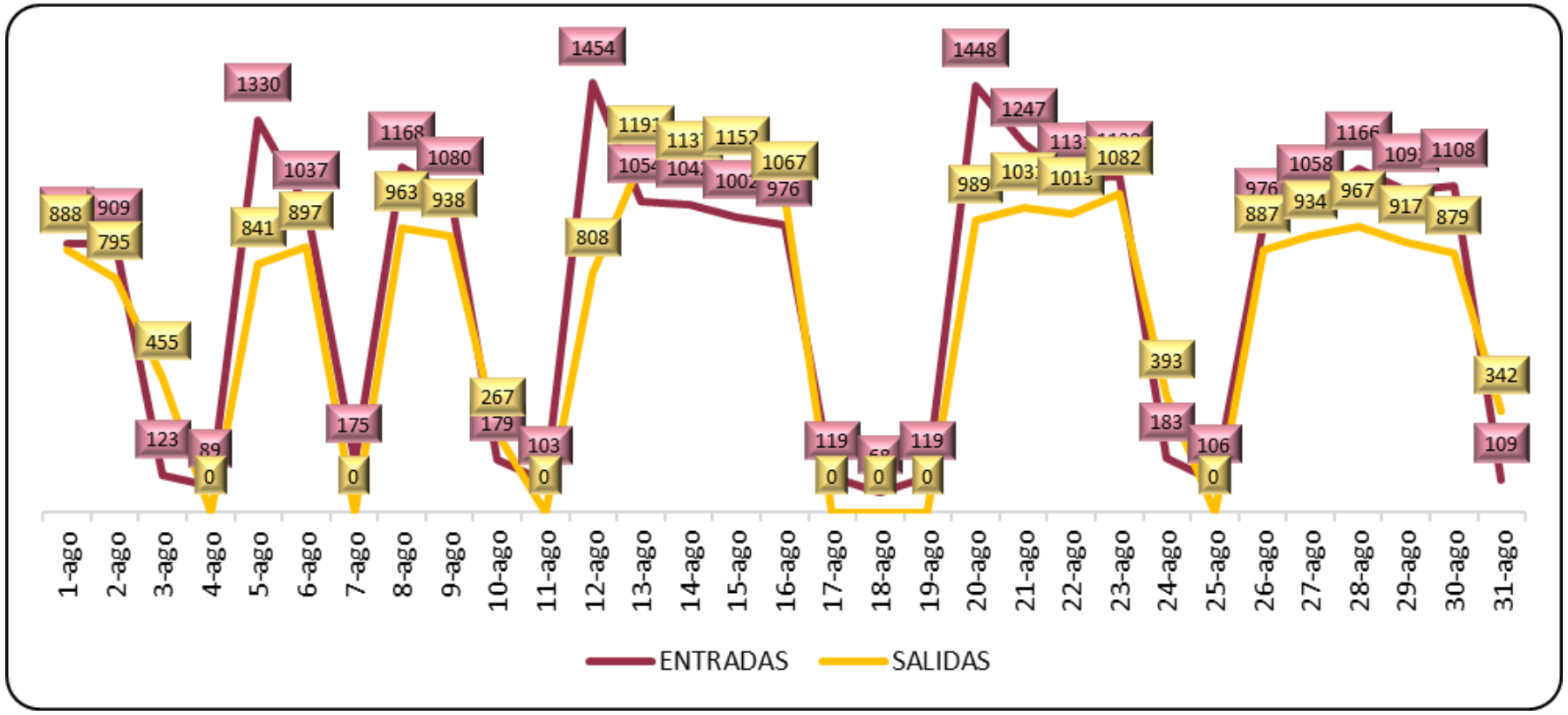
PRESENCIAL

Ciudades	Atenciones	Radicaciones	Totales
Bogotá	2304	0	2304
Medellin	160	0	160
Calí	0	0	0
Armenia	387	0	387
Pereira	101	0	101
Ibagué	170	0	170
Cartagena	4	0	4
Total	3126	0	3126

En el canal Presencial durante el mes de agosto se realizaron 3,126 atenciones.

Se resalta que nuevamente se cuenta con atención en diversas ciudades como son: Armenia, Pereira, Ibagué, Medellín y Cartagena.

CANAL ESCRITO

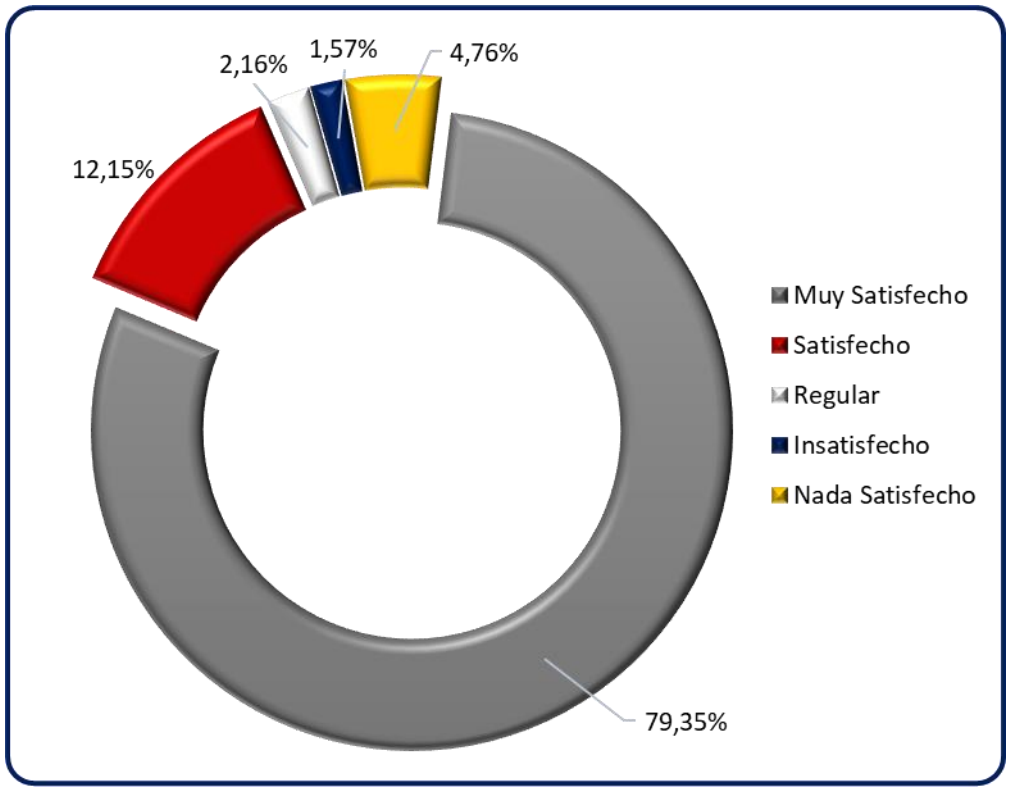


	Julio	Agosto	Var
Entradas	26.372	23.700	-10%
Salidas	20.747	20.833	0%

Para el canal escrito durante el mes de agosto se alcanzo una gestión del 88% del total de peticiones recibidas.

Se destacan días 5,12 y 20 de agosto donde la cantidad de entradas superó los 1.300 radicados.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

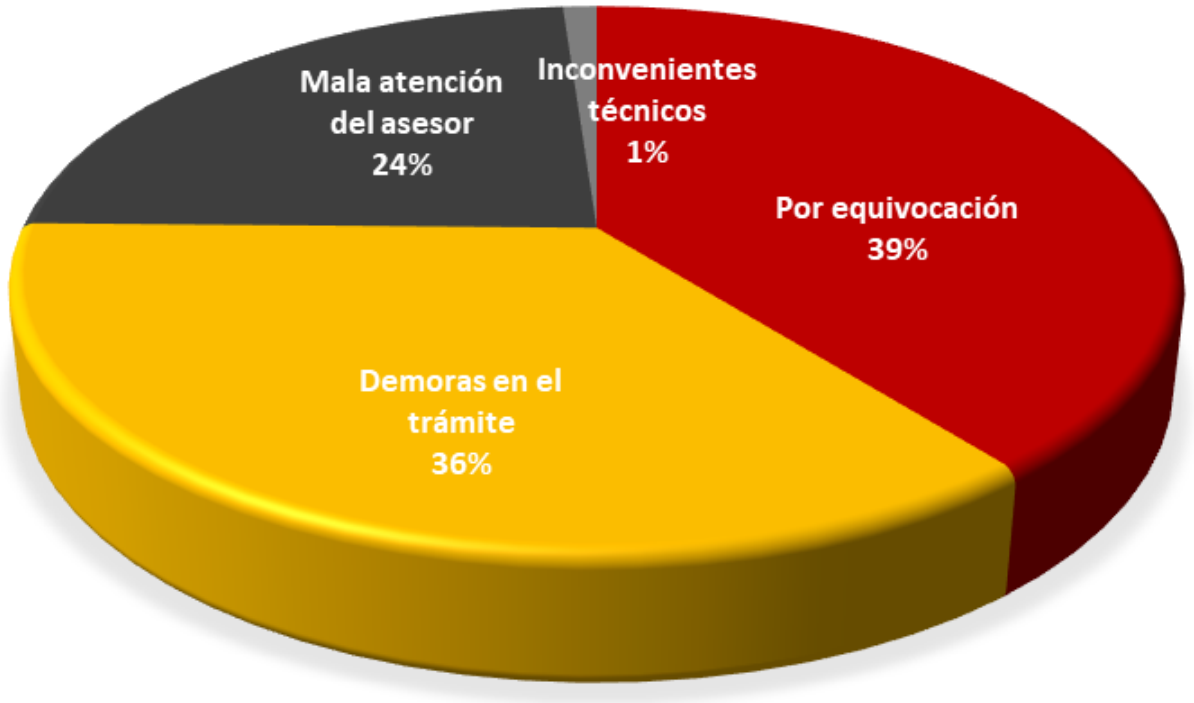


Canal Telefónico

De las encuestas que respondieron los ciudadanos, el 79,35% generaron una calificación de “Muy satisfecho” sobre la atención recibida y el 12,15% como “satisfecho”, lo anterior, significa que el 91,50% de las encuestas son satisfactorias; por otro lado, de manera insatisfecha, se consolidó el 8,50% que se refiere a ciudadanos que entregaron calificación negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Julio	78%	13%	2%	2%	5%	0%
Agosto	79%	12%	2%	2%	5%	0%
Variación	2%	-1%	0%	0%	0%	0%

CIERRE DE CICLO



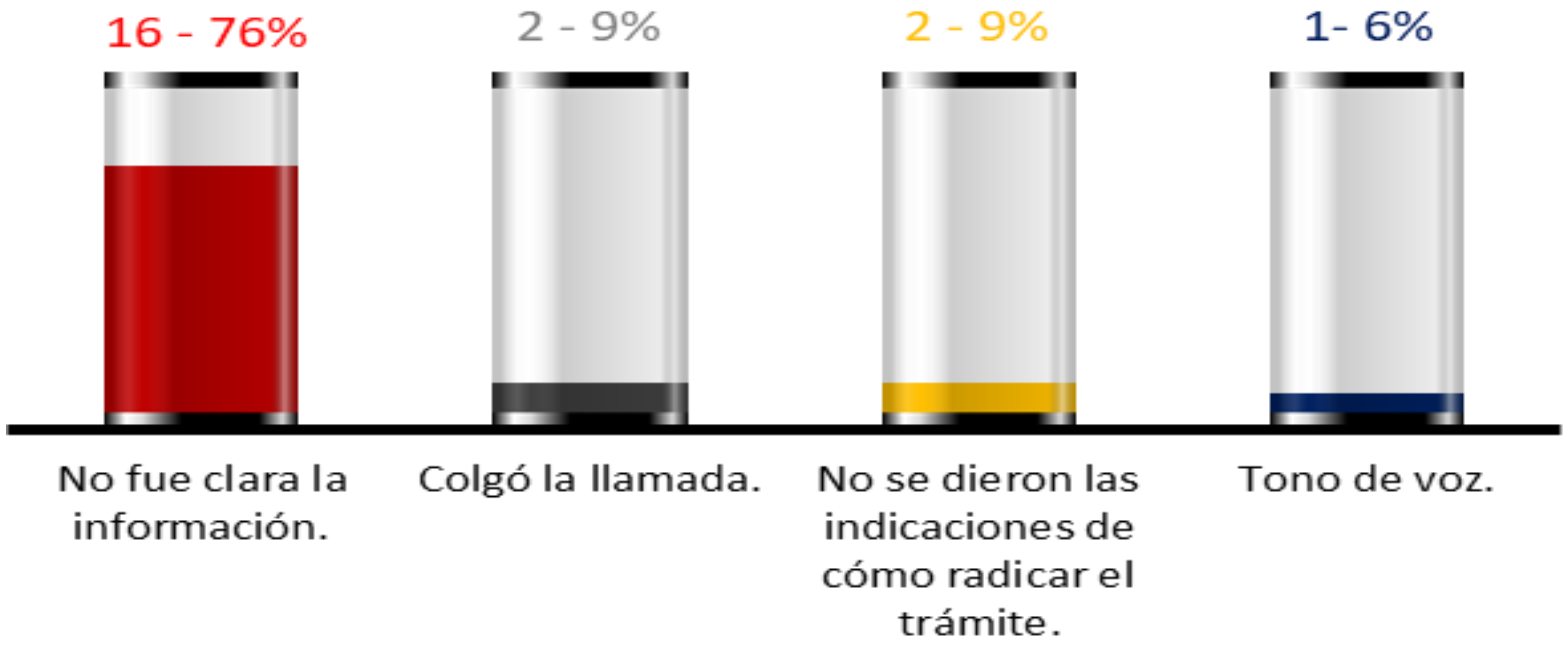
Comparativo	Agosto
Respuestas negativas	618
Muestra	89

El 39% de las personas contactadas indicó que se había equivocado al responder la encuesta.

El 36% aseguró que su inconformidad se debe a que adelanta un trámite ante la SIC pero aún no le han dado respuesta.

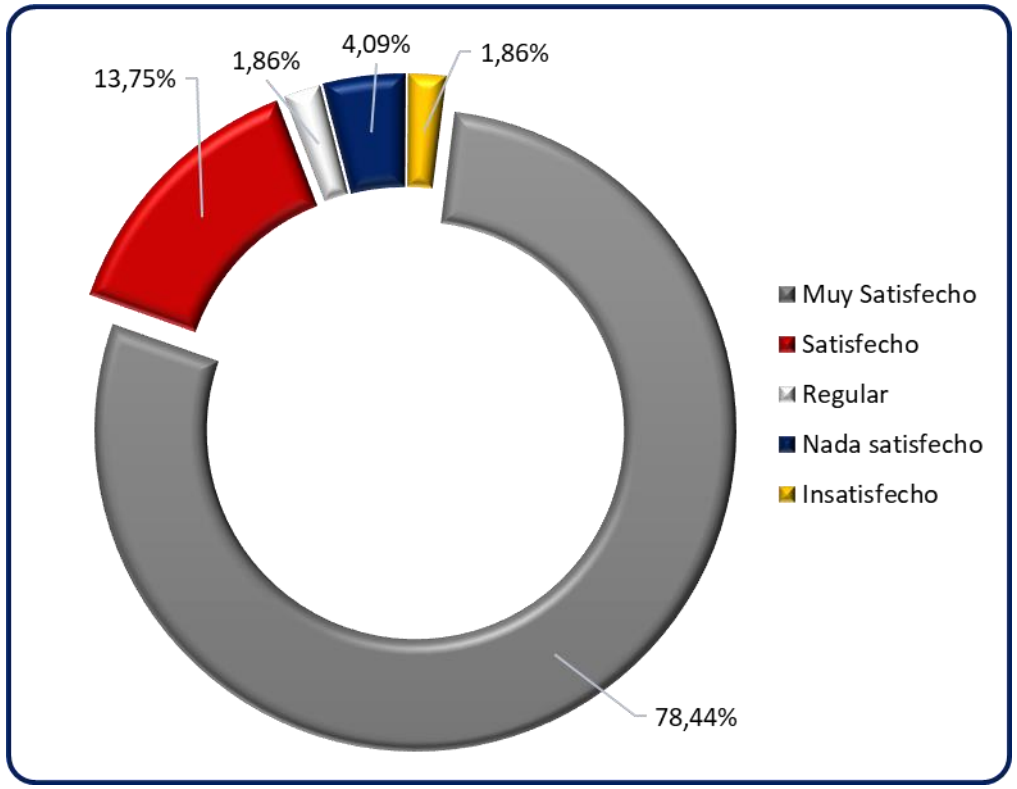
Para el 24% se habría presentado una mala atención por parte del asesor.

TELEFÓNICO



- Por falta de claridad en la información aplicaron 5 errores, se relacionan con competencia de la SIC en controversias al adquirir un vehículo para ejercer una actividad comercial, no se informa cómo contabilizar el tiempo por norma para emitir sentencia, no se explica el tema de fijación en lista y las excepciones de mérito, orientación para realizar el registro de base de datos y no se explica el proceso por habeas data ante un caso donde aplica simultáneamente con la vía administrativa.
- Por cuelgue de llamada un caso aplicó ya que se observó en la plataforma que el asesor finalizó la comunicación cuando el ciudadano planteaba su consulta.
- En un caso no se explica si para un caso de servicio de mensajería aplica la vía administrativa o jurisdiccional.
- Finalmente, el caso reportado como uso de un todo de voz inadecuado aplica por información pues no se indica con claridad qué norma protege en caso de controversias relacionadas con servicios de telecomunicaciones.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

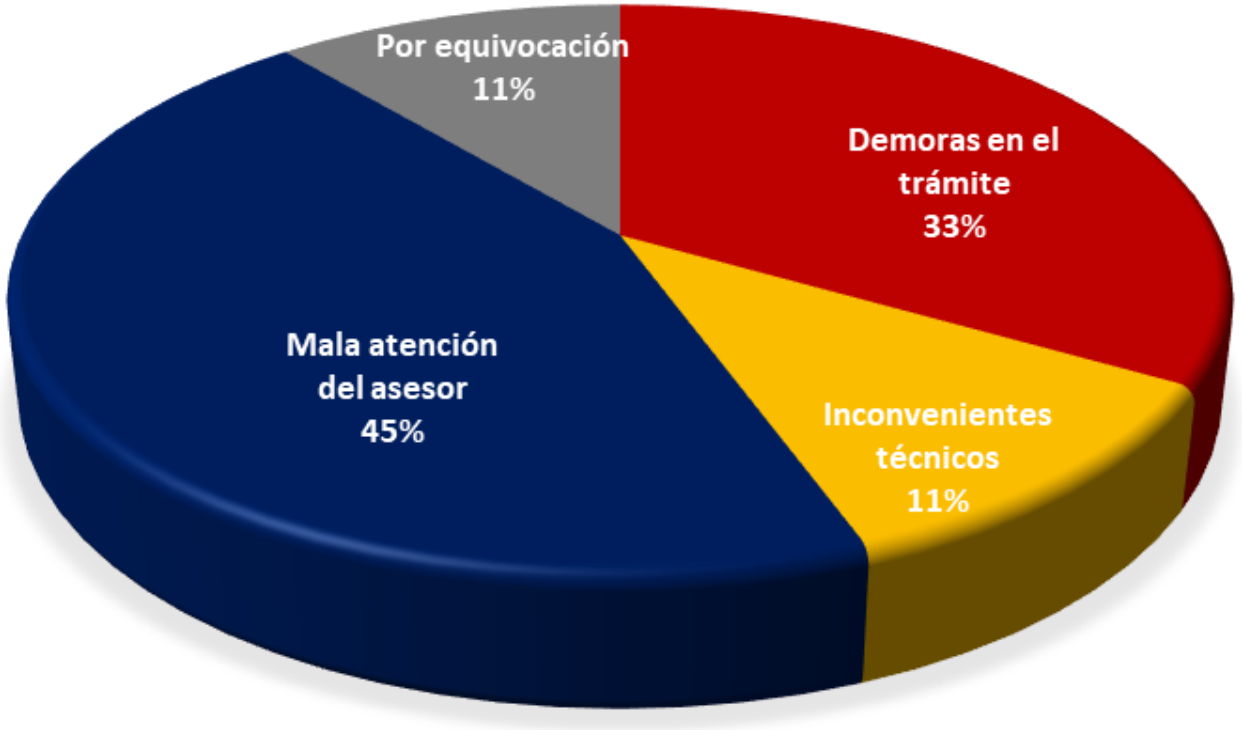


Servicio Chat

El 64,20% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en el chat web, seguido del 27% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 91,2% de las encuestas; por otra parte, el 8,80% respondió de manera negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Agosto	78%	14%	2%	2%	4%	100%

CIERRE DE CICLO



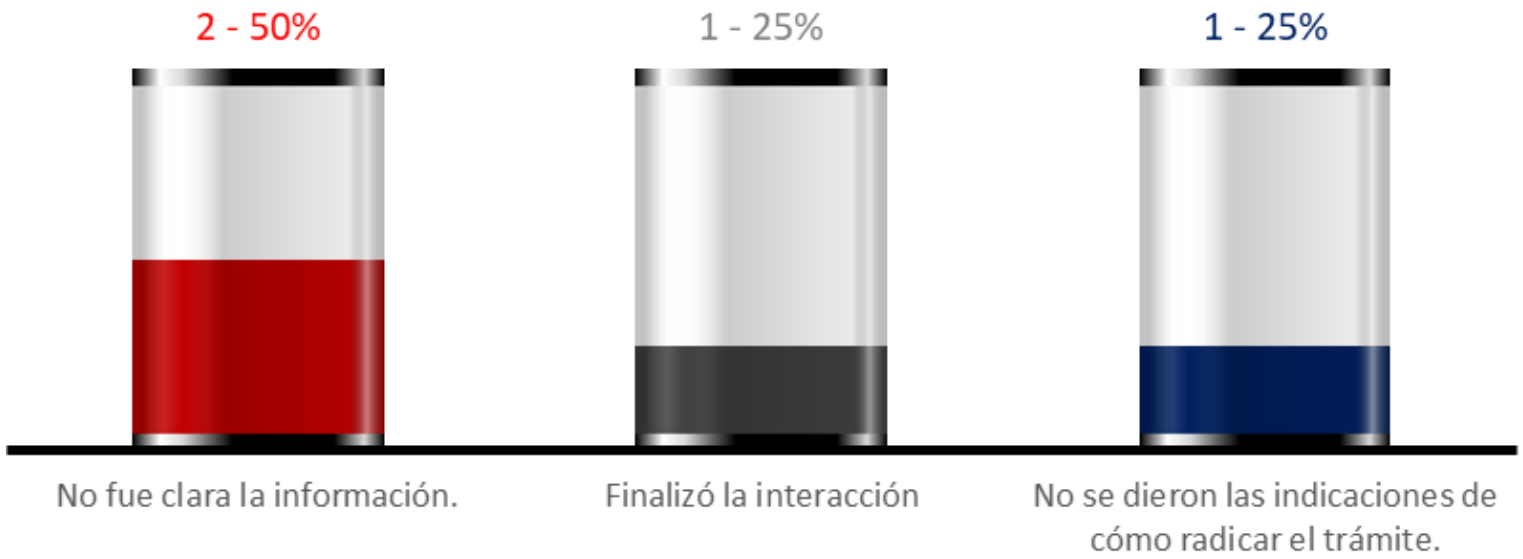
Comparativo	Agosto
Respuestas negativas	11
Muestra	8

El 45% de los usuarios contactados indicó que se sintió mal atendido por parte del asesor.

Para el 33% la molestia se relaciona con demoras en trámites que adelantan ante la Entidad.

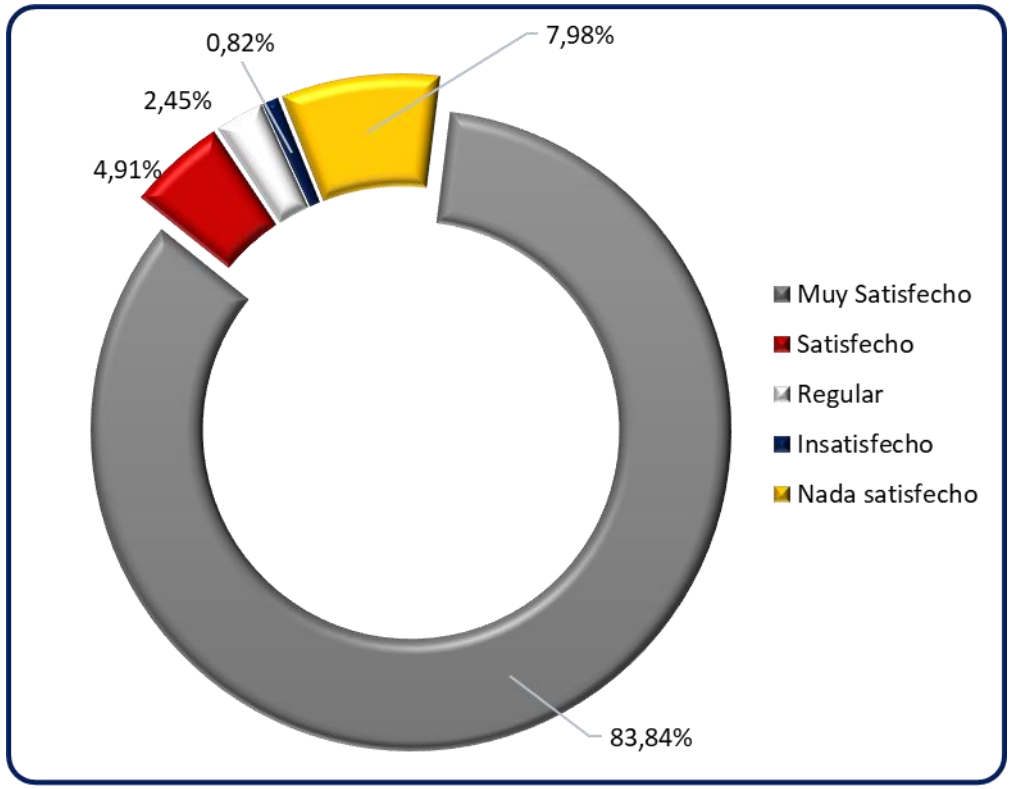
El 11% indicó que se había equivocado al responder la encuesta y el restante 11% comentó que tuvo dificultades en la conexión y no recibía los mensajes del asesor de forma oportuna.

CHAT



- Por falta de claridad en la información aplicó 1 error pues no se informó con claridad la vía administrativa, el ciudadano manifestó que se limitaron a enviar plantillas sin dar ninguna explicación ante sus preguntas.
- El caso reportado como finalización inadecuada del chay, no aplica como error ya que se confirmó desconexión por parte de la ciudadana.
- Finalmente, no se encontró aplicabilidad en el caso donde no se habrían brindado indicaciones para radicar un trámite. Se explicó con detalle la vía jurisdiccional y SIC Facilita.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

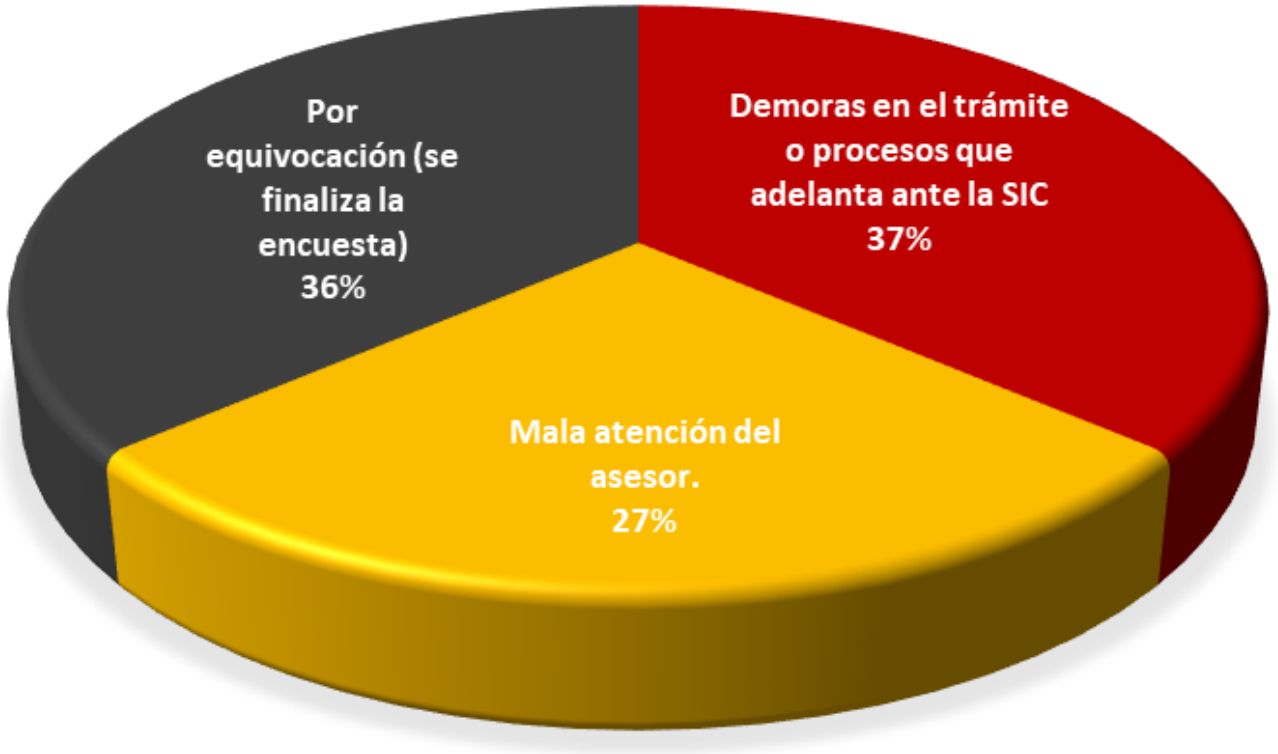


Servicio Videollamada

El 83,84% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en la vídeo llamada, seguido del 4,91% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 88,75% de las encuestas; por otra parte, el 11,25% respondió de manera negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Julio	75%	6%	2%	1%	16%	100%
Agosto	84%	5%	2%	1%	8%	100%
Variación	8%	-1%	1%	0%	-8%	0%

CIERRE DE CICLO



Comparativo	Agosto
Respuestas negativas	39
Muestra	11

El 37% de los ciudadanos entrevistados indicó que se encuentra inconforme debido a trámites que realizaron ante la SIC y de los cuales aún no hay respuesta.

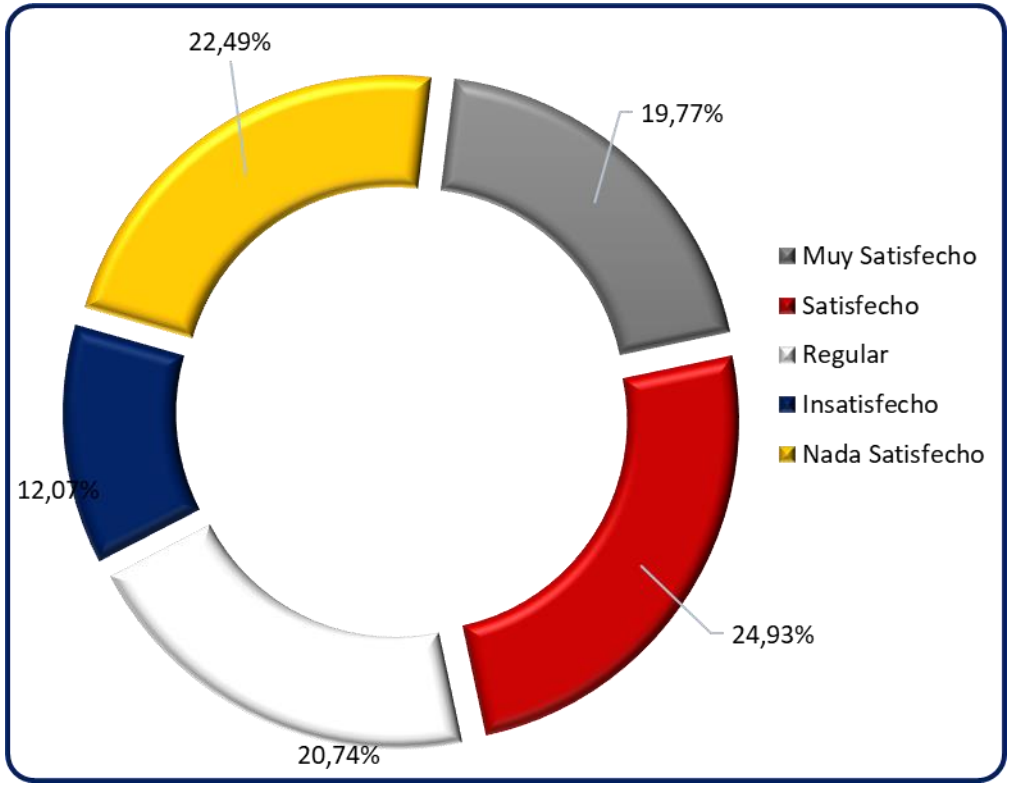
El 36% indicó que había cometido un error al generar una calificación negativa en la encuesta y el 27% restante manifestó que se había sentido mal atendido por el asesor.

VÍDEOLLAMADA



- Ninguno de los 3 casos aplicó como error de calidad, en el primer caso el ciudadano presentó inconvenientes de conexión, para el segundo se orientó a la justicia ordinaria para un caso relacionado con daños y perjuicios relacionado con un cambio de aceite realizado a su vehículo y en el último, se brindó información relacionada con el registro de marca.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



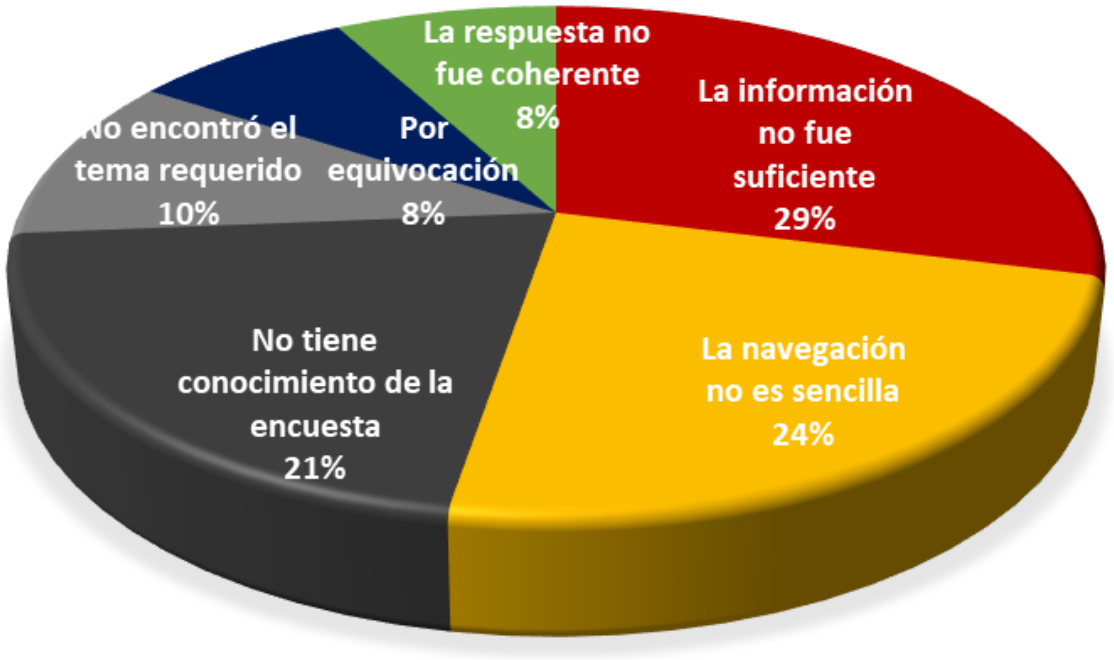
Servicio Chatbot

Se evidencia que el 44,69% de los encuestados indicó encontrarse satisfecho o muy satisfecho con la atención del asistente virtual.

El 34,57% manifestó algún nivel de insatisfacción con el servicio brindado.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Julio	20%	23%	22%	14%	21%	100%
Agosto	20%	25%	21%	12%	22%	100%
Variación	0%	2%	-1%	-2%	1%	0%

CIERRE DE CICLO



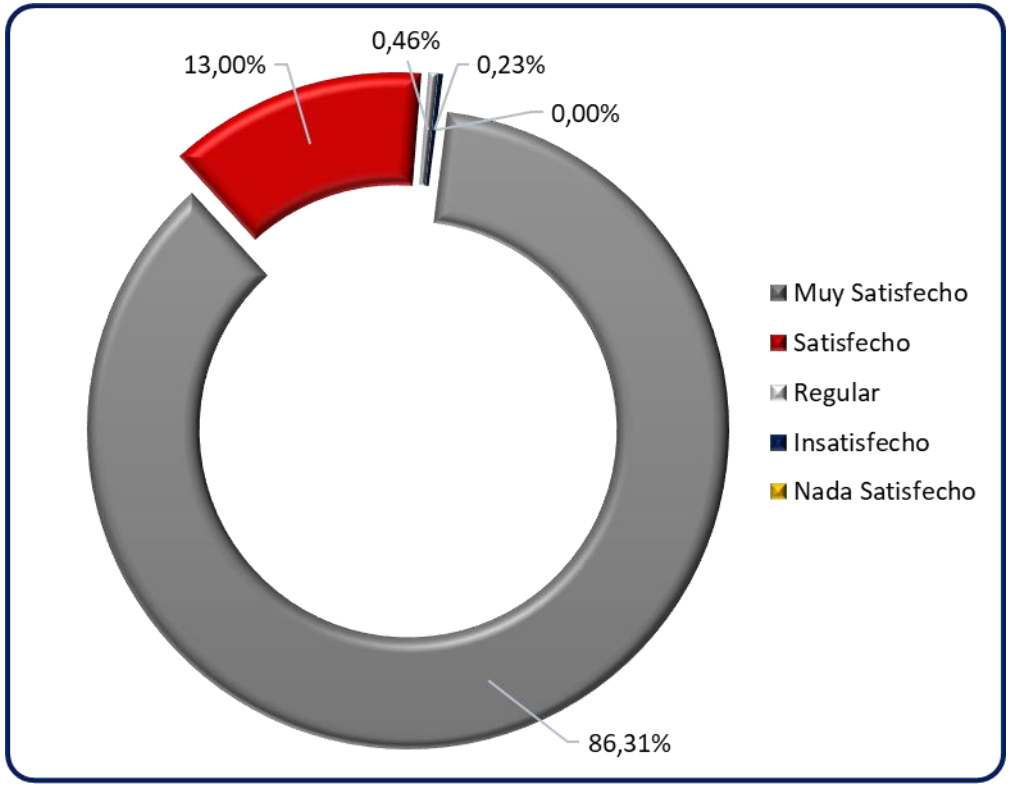
COMPARATIVO	Agosto
Respuestas negativas	231
Muestra	38

Para el 29% de los usuarios la información que encontró en el chatbot, no fue suficiente para resolver sus inquietudes.

El 24% manifestó que la navegación no era sencilla; mientras que, el 8% considera quela respuesta no fue coherente.

Un 21% no recodaba haber respondido la encuesta y el 8% comentó que se había equivocado al responder las preguntas.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Canal Presencial

Se observa que el 86,31% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 13% respondieron con la opción satisfecho.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Julio	90,6%	9,3%	0,0%	0,1%	0,0%	100,0%
Agosto	86,3%	13,0%	0,5%	0,2%	0,0%	100,0%
Variación	-4,3%	3,7%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%

CIERRE DE CICLO INVERSO

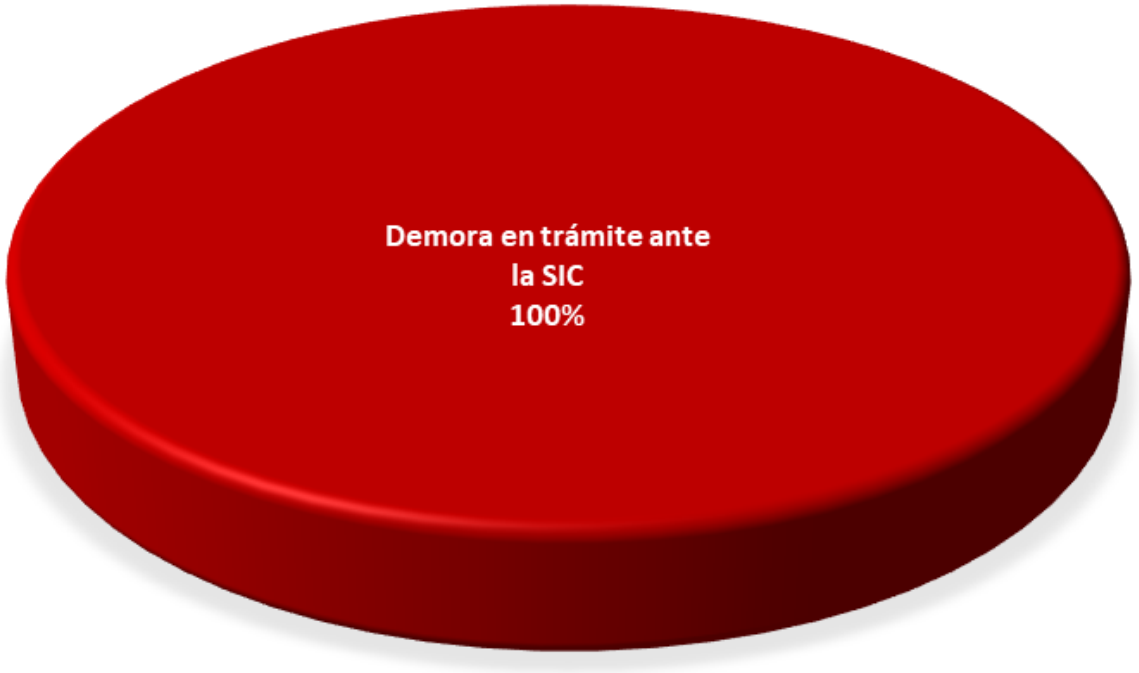


COMPARATIVO	Agosto
Respuestas	869
Muestra	127

Para agosto se evidencia que en 4 oportunidades (3%) la calificación registrada en la encuesta de satisfacción no coincidió con la informada por el ciudadano en la entrevista de cierre de ciclo.

Los casos identificados, se reportaron al coordinador del canal para s respectiva verificación.

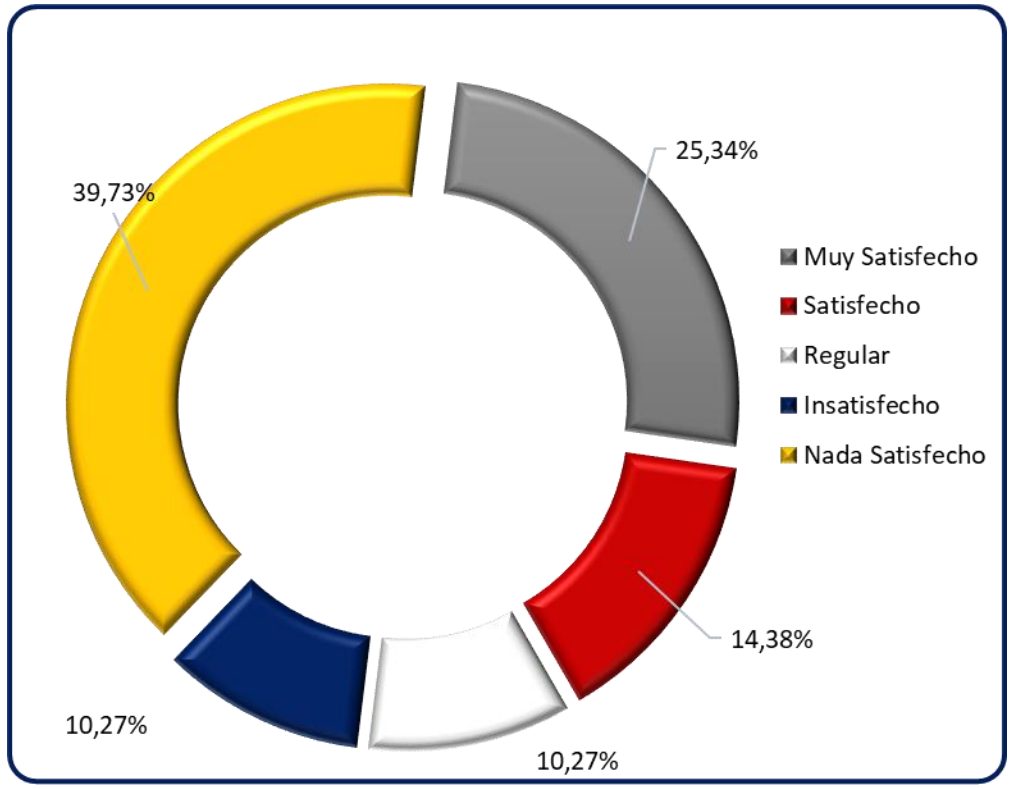
CIERRE DE CICLO



COMPARATIVO	Agosto
Respuestas	6
Muestra	1

Solo fue posible contactar a uno de los ciudadanos que generó calificación negativa, indicó que su inconformidad no se relaciona con la atención del asesor sino con la demora en un trámite jurisdiccional que adelanta ante la SIC y aún se encuentra sin respuesta.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Canal Escrito

El 39,73% respondió que se encontraba “Muy Satisfecho” o “Satisfecho” con respecto a la respuesta recibida a su petición.

Sin embargo hay un 50% que manifestó no estar conforme con el documento generado, en gran medida pues esperaban una solución inmediata a su inconveniente y no la orientación para iniciar un proceso como demanda o la vía administrativa.

CIERRE DE CICLO

COMPARATIVO	Julio	Agosto
Respuestas negativas	97	58
Muestra	15	13



El 23% de los ciudadanos contactados indicó que no había recibido respuesta a su solicitud, pero hacían referencia a u trámite que adelantan ante la SIC y no a la petición a cargo del GAC.
Otro 23% explicó que la respuesta no era de fácil comprensión pues se utilizaban expresiones legales que consideraron complejas.

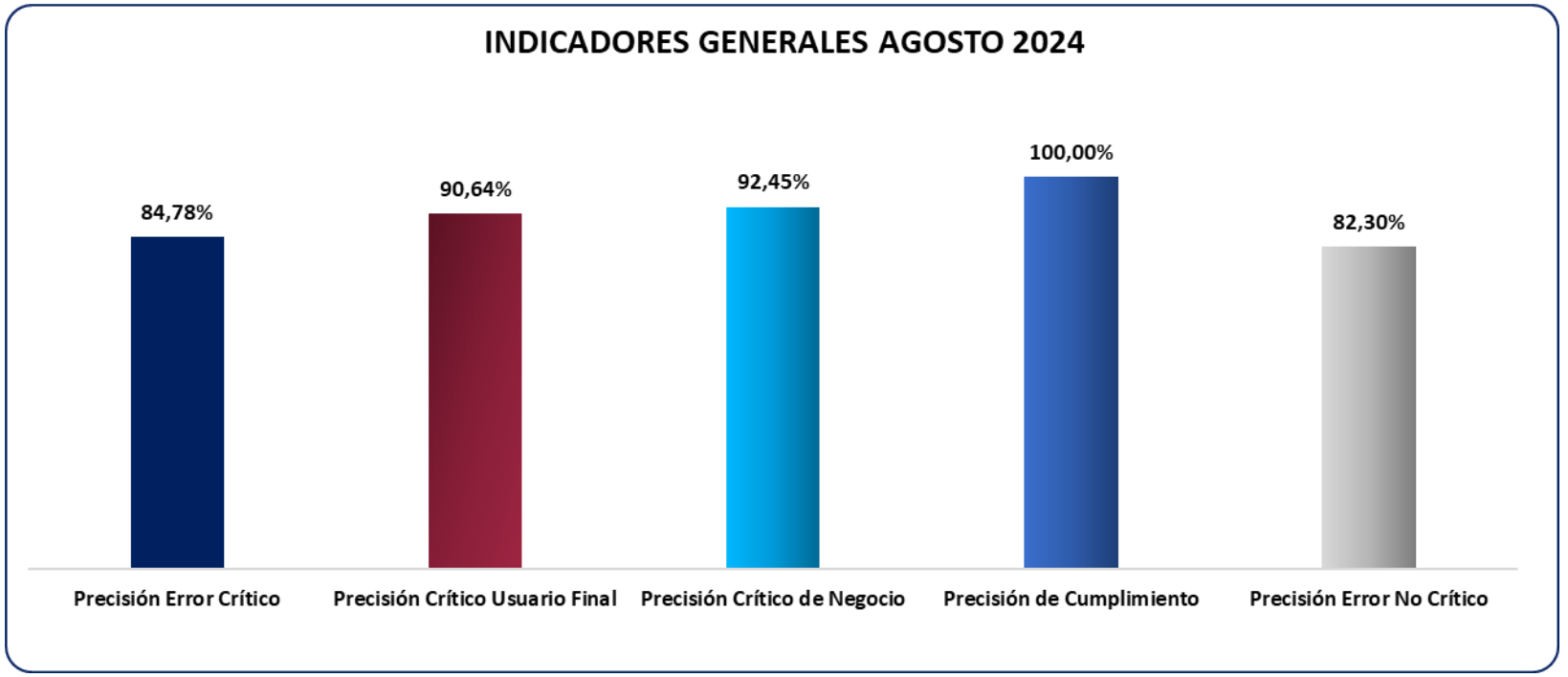
Un 16% esperaba una solución inmediata a su inconvenientes; mientras que, el 15% no quería una respuesta escrita sino atención personalizada para solucionar su caso.

Calidad



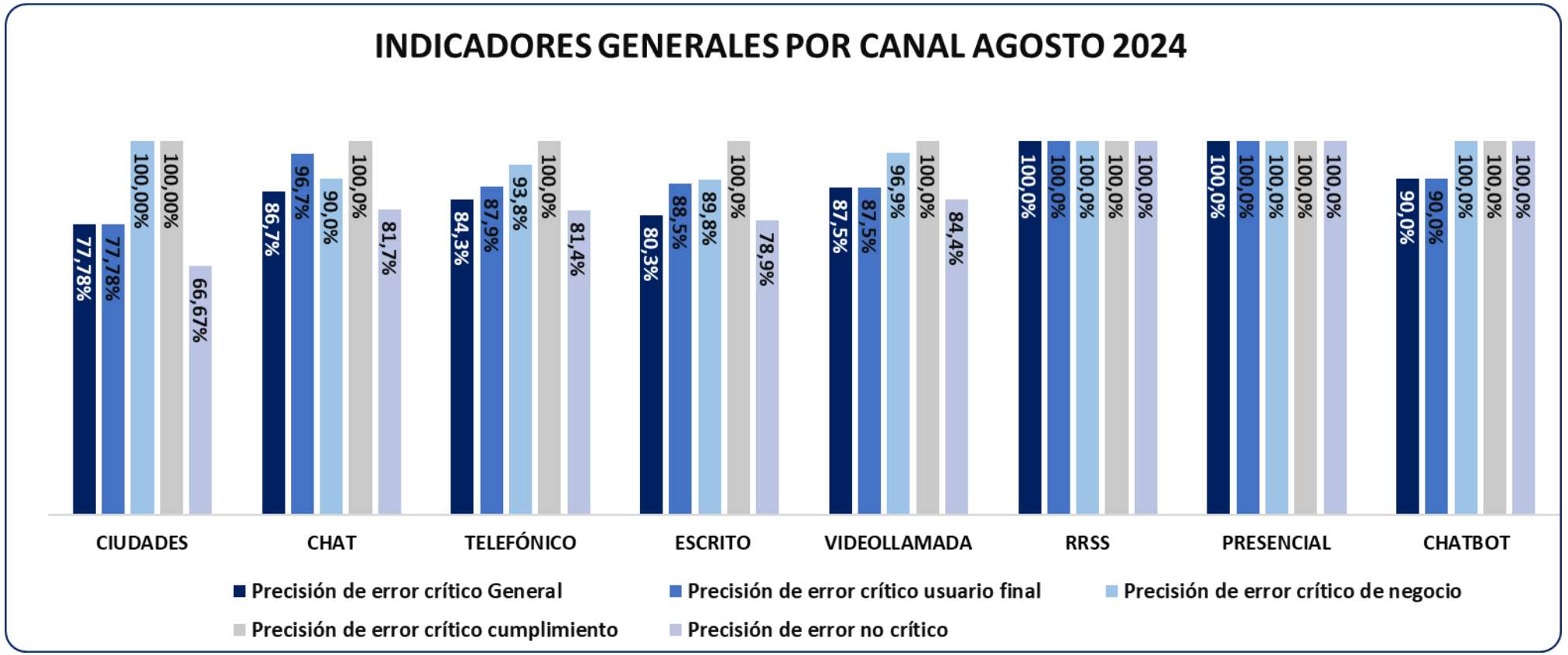
Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

CALIDAD



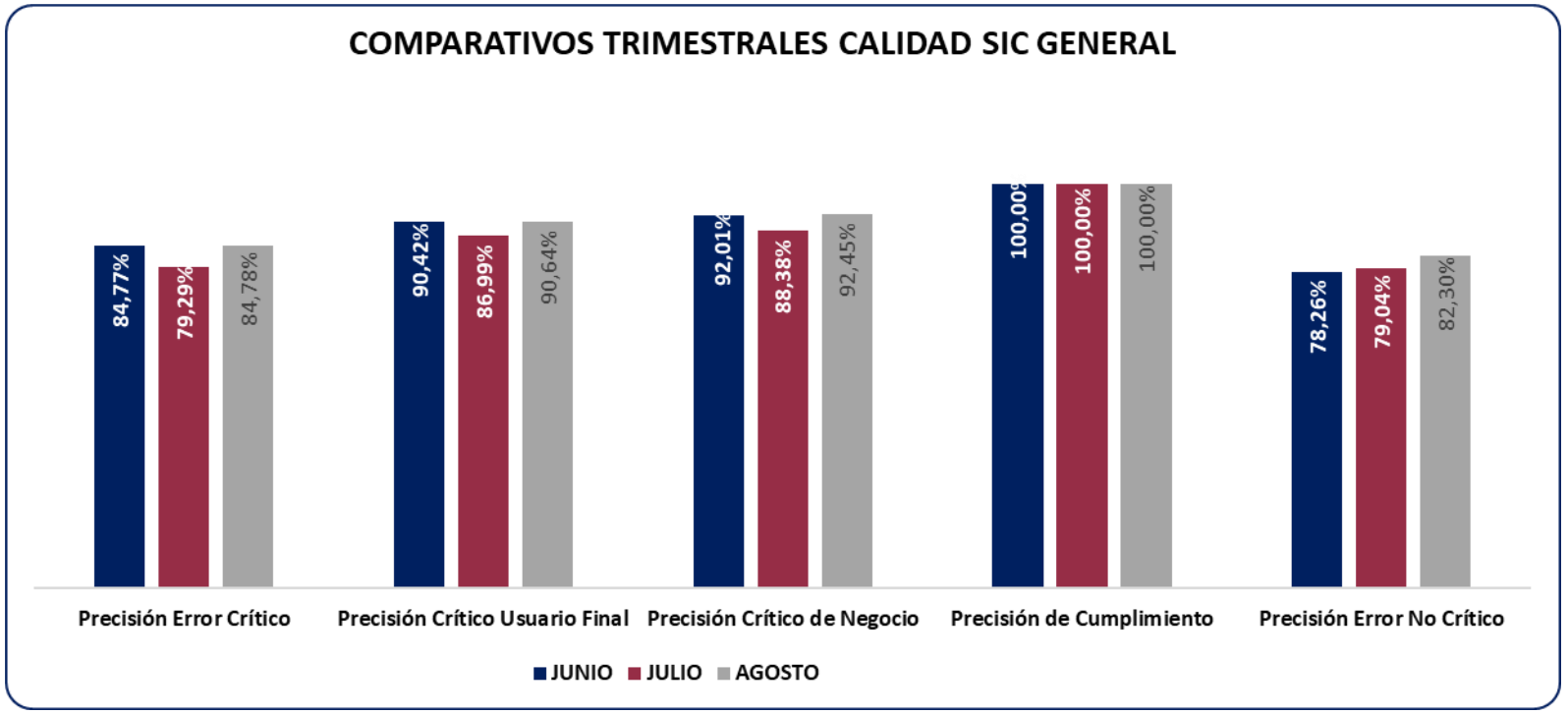
En el mes de julio se analizaron ochocientos ochenta y siete (887) transacciones evaluadas, de los canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio. Para este mes la precisión más afectada es la de error no crítico con 84,78% mostrando una mejora con relación al indicador del mes anterior de un 5,74%, por otra parte, en las precisiones de error crítico, la de usuario final fue la que más impactó tuvo cerrando con el 90,64%, seguido de la de negocio con el 92,45%, como resultado la precisión de error crítico general finalizó en 84,78% y la de cumplimiento finalizó al 100%.

CALIDAD



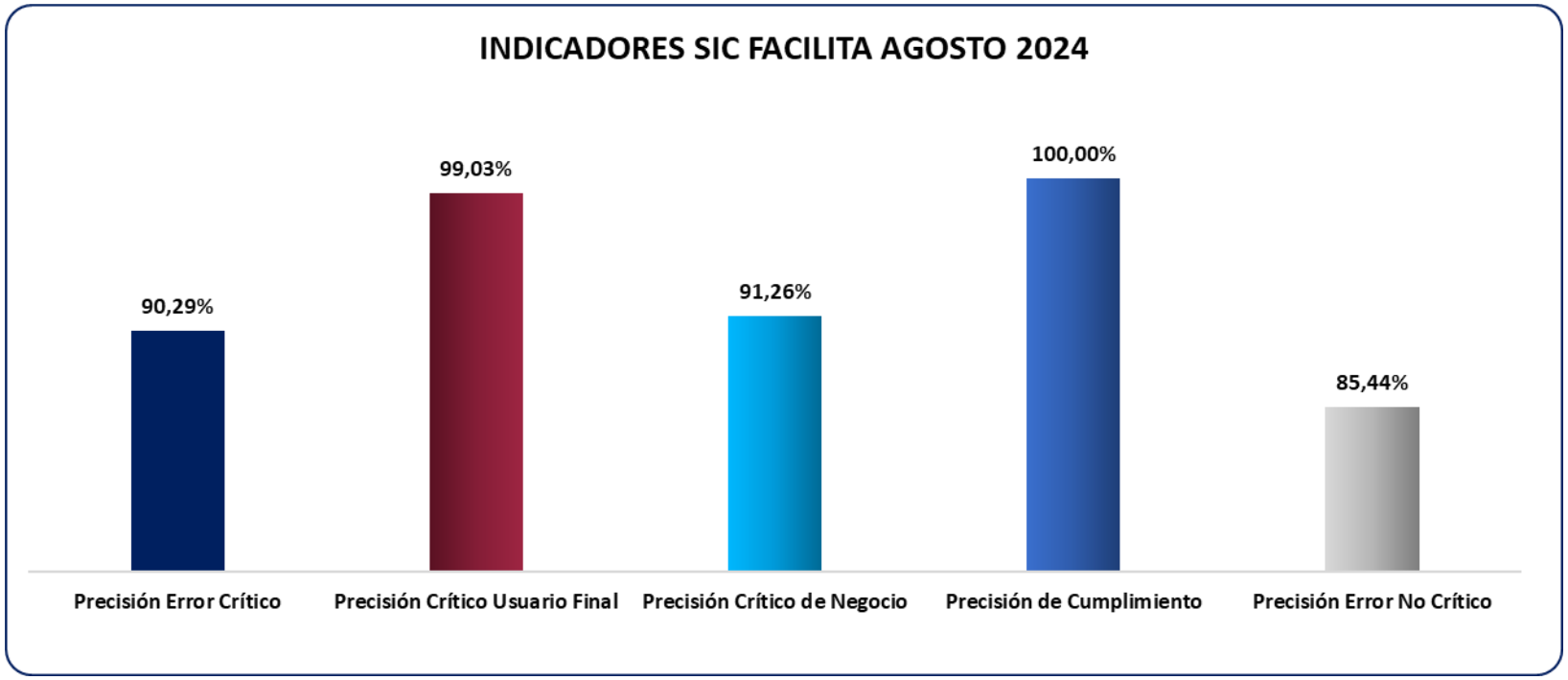
Los canales que presentaron mayor afectación en la precisión de errores críticos corresponden a ciudades, canal que reaparece en los indicadores finalizando la precisión de error crítico con el 77,78%, esto en razón a que son asesores nuevos y que la cantidad de monitoreos no es alta para el canal, teniendo en cuenta los asesores que lo componen, por lo que en menor cantidad cualquier afectación impacta de mayor forma el indicador, en segundo lugar, el canal escrito finalizó con el 80,3% representando una mejora del 2,6% en relación al mes anterior y en tercer lugar, el canal telefónico con el 84,3% mejorando el indicador en un 11,7% frente al mes anterior, en general se evidencia una mejora en los canales en donde los asesores tienen una curva de aprendizaje positiva.

CALIDAD



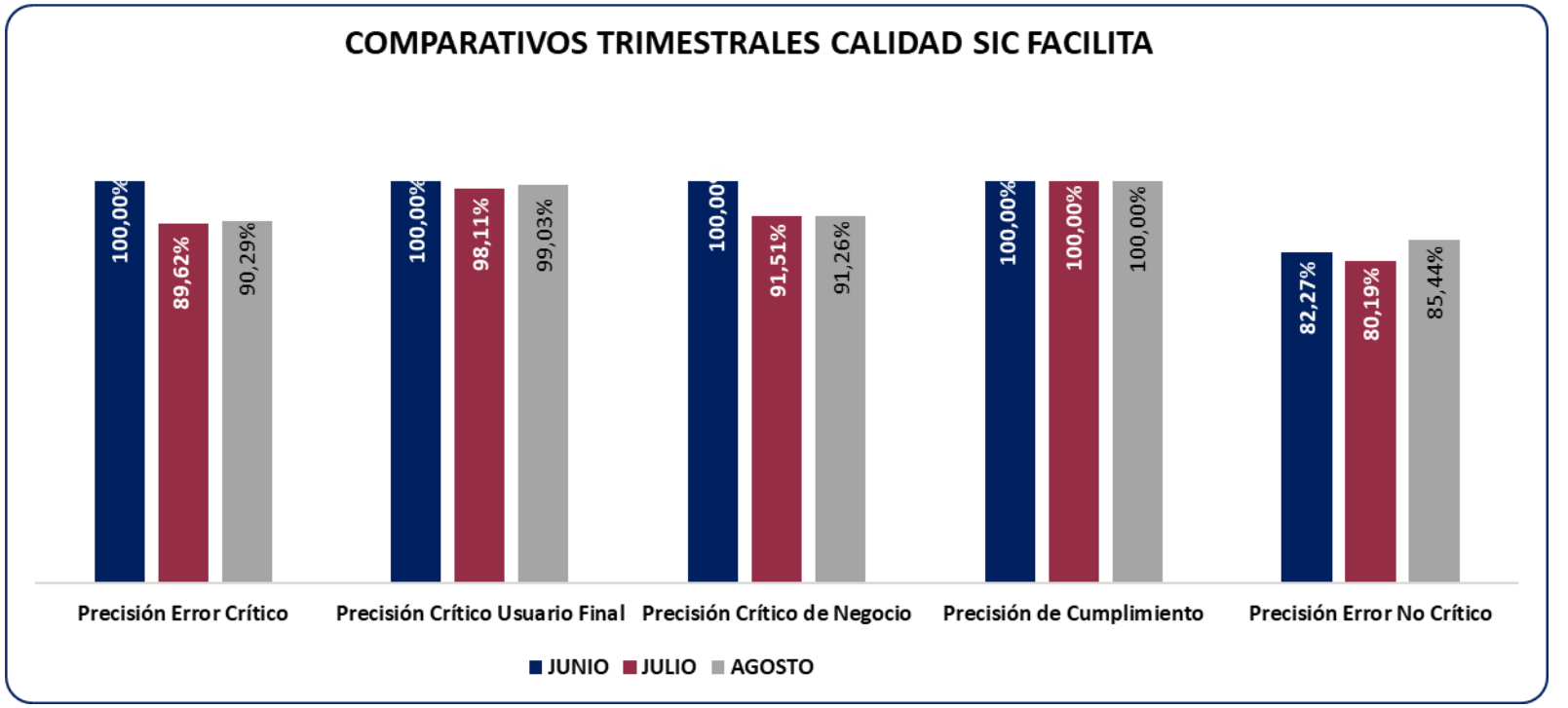
Para este mes, la precisión más afectada es la de error no crítico con 82,3%, representando una mejora del 3,26% con relación a julio y del 4,04% con respecto a junio, la precisión de error crítico general terminó en 84,78% generando una mejora del indicador en un 6,49% respecto a julio y de 0,01% en relación a junio, esto se ha presentado también en razón a que la cantidad de asesores nuevos es alta y que de acuerdo a las retroalimentaciones generales e individuales ha permitido mejorar el indicador de forma progresiva, dentro de esta precisión se evidencia que la más afectada es la de usuario final que finaliza con un 90,64% lo que significa una mejora del 3,65% con respecto a julio y de 0,22% en relación a junio.

CALIDAD



La precisión de error crítico del segmento SIC Facilita finalizó en el 90,29% representando una mejora en el indicador del 0,67%, no obstante, se evidencia un impacto principalmente en la precisión de error crítico de negocio terminando con el 91,26%, representando una desmejora en el indicador del 0,25%, por la dinámica del canal, se evidencia una mayor afectación a la precisión de negocio, sin embargo, para este mes la precisión de usuario final, terminó en 99,03% generando una disminución del 0,92%.

CALIDAD



Para este mes la precisión de error crítico se finaliza con el 90,29% mejorando frente a julio en un 0,67%, sin embargo, quedó por debajo en un 9,71% frente a junio, la precisión de negocio terminó en el 91,26% generando una desmejora del 0,25% con respecto a julio y del 8,74% con respecto a junio, por último, la precisión de usuario final finalizó en el 99,03%, aumentando en un 0,92% respecto a julio, sin embargo, está por debajo en un 0,97% con relación a junio.

Formación



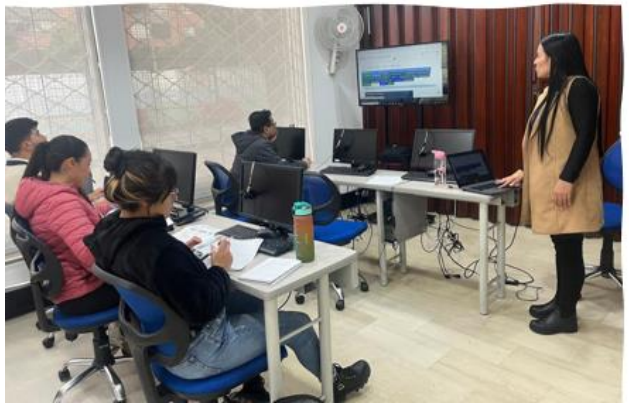
Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso















GRUPOS NUEVOS

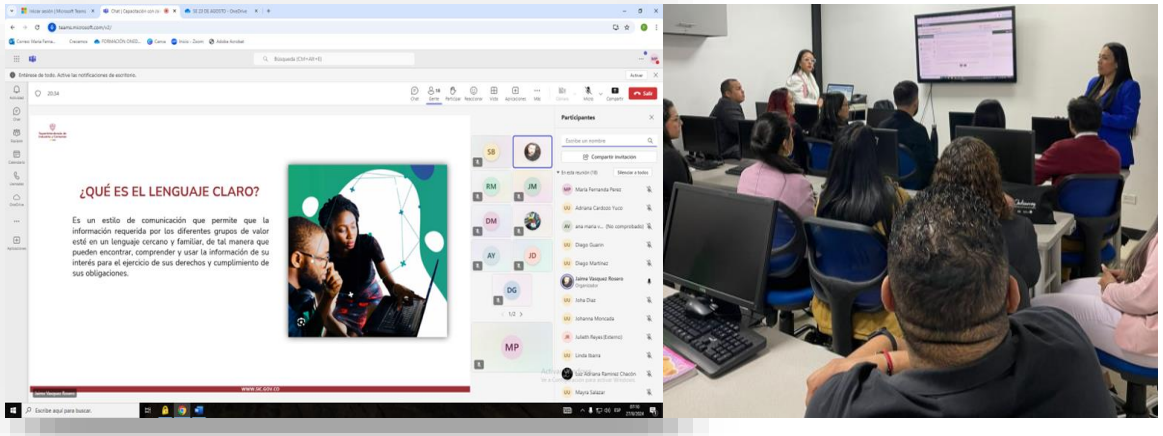
Para el mes de agosto, se recibieron 3 grupos nuevos, en total 20 personas para la formación inicial.

Cada grupo tuvo capacitación correspondiente a 10 días.

CAPACITACIONES

Lenguaje Claro: sobre la importancia del lenguaje claro que se debe dar al ciudadano sin importar el canal de atención en el que se encuentren, teniendo en cuenta que representan a una entidad pública.

Refuerzo en PI SIPI: Se realiza capacitación a los asesores de los canales virtuales y telefónico, sobre el proceso de marca y patente, mostrando teoría, pero sobre todo enfocado en el manejo de la plataforma SIPI.



MENTORING

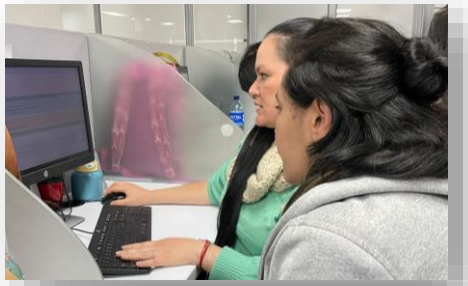
Se realiza Mentoring al grupo de 10 personas que ingresó a la operación, donde se hace escucha de llamada y se identifican los aspectos positivos y negativos a trabajar por cada uno de los asesores; de igual manera se refuerzan temas de producto sobre las inquietudes de los asesores.

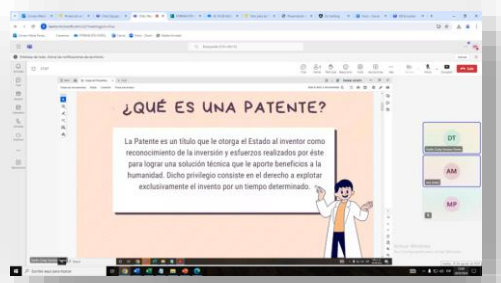


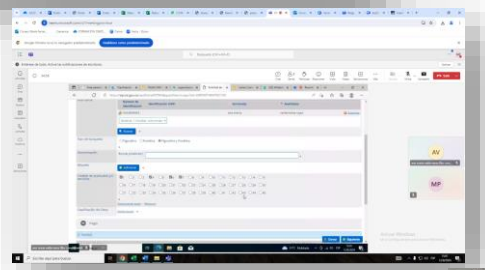


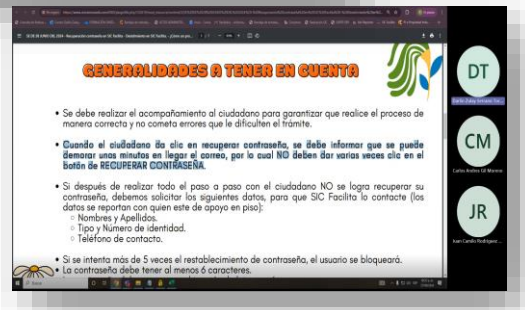
REFUERZOS Y RETROALIMENTACIONES

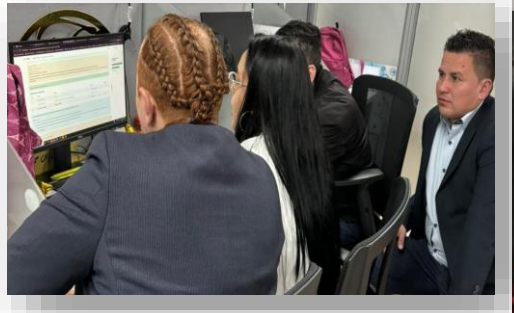
Se realiza diferentes refuerzos en producto y retroalimentaciones de evaluación mensual, de acuerdo a los hallazgos realizados por el área de Calidad, el apoyo en piso y solicitudes por parte de operaciones.







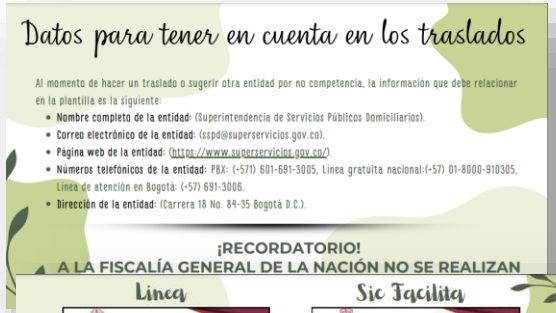


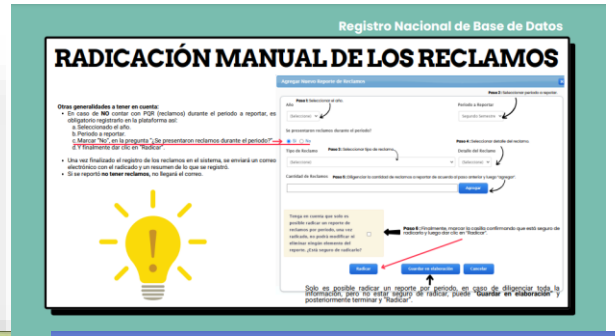




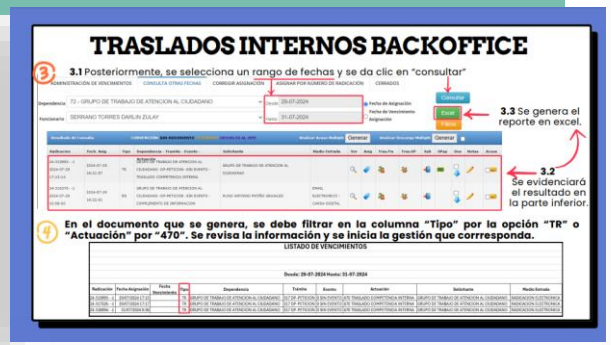
SIC EXPERIENCE E INFOGRAFÍAS

SIC EXPERIENCE: Estos corresponden a presentaciones que se realizan sobre temas a reforzar en la operación para el desarrollo de las actividades diarias de los agentes, así mismo se socializa la información y aclaran dudas relacionadas a los temas tratados en este espacio.
INFOGRAFÍAS: Documentos que se elaboran con el objeto de tratar un tema puntual que se haya identificado que requiere recordación y aclaración para toda la operación.

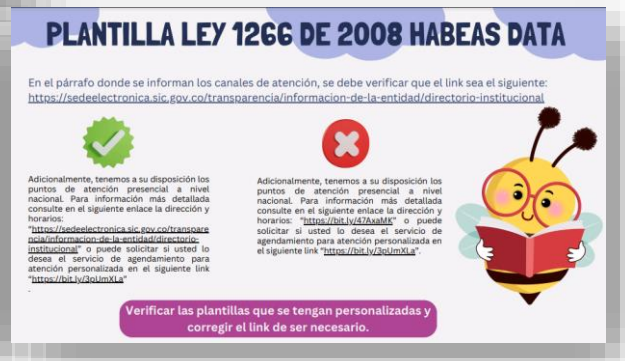




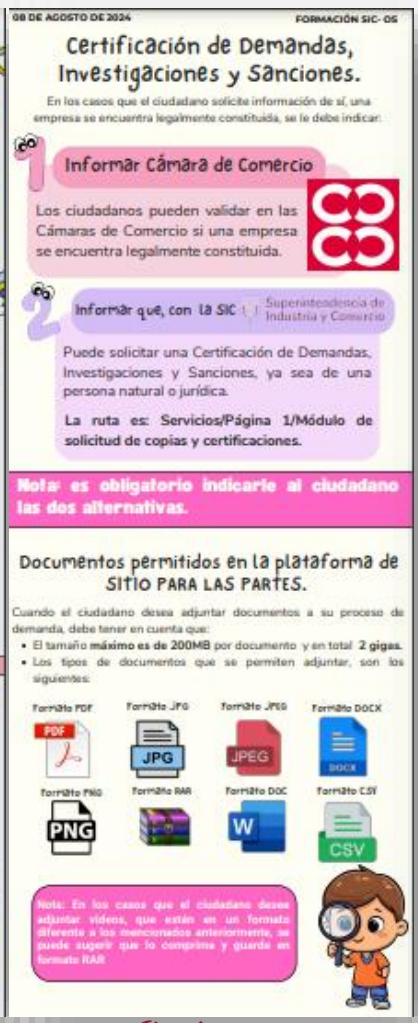














iOutsourcing

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	Agosto 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)	29/08/2024	$ 1.053.204.900,70	$ 1.053.204.900,70
PAGO 2 (Jun 2024)	29/08/2024	$ 1.038.522.431,77	$ 1.038.522.431,77
PAGO 3 (Jul 2024)	20/09/2024	$ 1.500.027.226,40	$ 1.500.027.226,40
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)		**$ 3.591.754.558,87**	**$ 3.591.754.558,87**
TOTAL EJECUCIÓN ACUMULADA (c)		**$ 5.129.140.060,82**	**$ 5.129.140.060,82**
PENDIENTE POR PAGAR (c-b)		**$ 1.537.385.501,95**	**$ 1.537.385.501,95**
SALDO POR EJECUTAR (a-c)		**$ 7.982.447.567,18**	**$ 7.982.447.567,18**

BALANCE PRESUPUESTAL POR SERVICIO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	VALOR CTO	TOTAL EJECUCIÓN	VALOR X EJECUTAR
1.1	Gerente de Cuenta	$ 62.609.230,24	$ 31.304.615,12	**$ 31.304.615,12**
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	$ 198.349.472,32	$ 123.968.420,20	**$ 74.381.052,12**
1.3	Supervisor Servicios BPO	$ 282.631.193,20	$ 183.710.275,58	**$ 98.920.917,62**
1.4	Líder de calidad	$ 263.114.823,60	$ 171.024.635,34	**$ 92.090.188,26**
1.5	Agente Minero de Datos	$ 72.430.433,60	$ 36.215.216,80	**$ 36.215.216,80**
1.6	Formador	$ 142.970.460,48	$ 95.313.640,32	**$ 47.656.820,16**
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	$ 249.824.302,40	$ 124.724.782,97	**$ 125.099.519,43**
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	$ 3.936.447.889,92	$ 2.473.716.844,66	**$ 1.462.731.045,26**
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	$ 55.925.418,48	$ 27.962.709,24	**$ 27.962.709,24**
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	$ 1.501.906.822,40	$ 900.533.943,79	**$ 601.372.878,61**
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	$ 111.134.400,00	$ 55.567.200,00	**$ 55.567.200,00**
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	$ 27.229.485,76	$ 6.807.371,44	**$ 20.422.114,32**
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	$ 678.192,48	**$ 934.607,52**
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	$ 6.723.200,00	$ 1.920.734,20	**$ 4.802.465,80**
2.5	Minuto Virtual Hold	$ 108.912,00	$ 8.985,24	**$ 99.926,76**
2.6	Web Callback	$ 67.667.865,60	$ 33.833.932,80	**$ 33.833.932,80**
2.7	Mailing	$ 369.600,00	$ 188.848,80	**$ 180.751,20**
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	$ 201.600,00	$ 31.357,20	**$ 170.242,80**
2.9	Chatbot	$ 85.069.440,00	$ 36.984.529,80	**$ 48.084.910,20**
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		**$ 9.978.090.900,84**	**$ 4.310.201.731,78**	**$ 3.121.526.079,99**
IVA		**$ 1.895.837.271,16**	**$ 818.938.329,04**	**$ 593.089.955,19**
Subtotal		**$ 11.873.928.172,00**	**$ 5.129.140.060,82**	**$ 3.714.616.035,18**
BOLSA DE RECURSOS		**$ 1.237.659.456,00**	**$ 0,00**	**$ 1.237.659.456,00**
Total		**$ 13.111.587.628,00**	**$ 5.129.140.060,82**	**$ 4.952.275.491,18**

Nombre: JAVIER EDUARDO SANCHEZ MARTINEZ

Gerente del Proyecto

INFORME DE GESTIÓN TECNICA Y FINANCIERA
CONTRATO 1058 de 2024
PERIODO: MAYO 2024

INDICE O TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO
1.1. Objeto.
1.2. Plazo de ejecución.
1.3. Supervisor designado.

2. INFORME DE EJECUCIÓN TECNICA
2.1. Informe estado avance obligaciones.
2.2. Análisis ejecución por servicio.
2.3. Gestión por canal de atención.
2.4. Índices del servicio.

3. DOCUMENTOS ADJUNTOS

1. INFORMACIÓN GENERAL ORDEN DE COMPRA

1.1 Objeto:
Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional

1.2 Plazo de ejecución:
Fecha de inicio: 1 de mayo de 2024
Fecha de vencimiento: 31 de diciembre de 2024

1.3 Supervisor designado:
La supervisión del contrato será ejercida por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Oficina de Servicio al Consumidor. Actualmente la supervisión se encuentra a cargo de la Dra. Paola Mejía, Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano.

2. INFORME DE EJECUCIÓN TECNICA

2.1 Informe Estado Avance Obligaciones

OBLIGACIONES GENERALES

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.1	Suscribir el contrato que resulte del proceso de selección adelantado.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales, se adjunta documento "1.1 Aprobación contrato SECOP"
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.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales, se adjunta documentos "1.2 POLIZA DE CUMPLIMIENTO 1.2 POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL"
1.3	Prestar los servicios de acuerdo con el objeto a contratar, y las especificaciones establecidas dentro de los anexos técnicos.	Hacer informe mensual de Supervisión	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales, se adjunta documento 1.3. Informe de gestión Mayo 2024
1.4	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	Se lleva a cabo reunión en la que se define que Outsourcing entregará certificación firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales, se e adjunta "1.4 Certificado Seguridad de la Información Mayo 2024"
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.	Se lleva a cabo reunión en la que se define que Outsourcing entregará certificación firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales, se e adjunta "1.5 Certificado Seguridad de la Información Mayo 2024"
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.	Reunión con Outsourcing para revisar certificación (términos de la obligación). Se realizará anotación en el informe mensual si se presenta cambio en el Representante Legal	Durante el mes de mayo no se presentaron cambios en el Representante Legal de Outsourcing S.A.S.BIC

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.7	Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Solicitar certificación de cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales, se e adjunta “1.7 Certificado Seguridad de la Información Mayo 2024”
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.	Se define entrega de cronograma para evidenciar avance en el proceso de documentación.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales, se e adjunta cronograma en el documento “1.8 SIC Kickoff documentación de procesos”
1.9	Activar los servicios de licenciamiento de software en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.	Reunión con Outsourcing para revisar que tipo de soporte tienen para la activación y compra de licencias	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales, se adjunta base en Excel “1.9. Base de usuarios y puestos de trabajo asignados”.
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.	Solicitar sean incluídos los soportes en los informes mensuales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales, se adjuntan los documentos “1.10 Certificación de aporte a parafiscales Mayo 2024”, 1.10 Certificado Junta Central de Contadores Henry Nariño y “1.10 Seguridad Social Mayo 2024”
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.	Reunión con Outsourcing para revisar que tipo de soporte tienen para la verificación de actividades de prevención y bienestar	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales, se adjunta informe “1.11 Actividades de Bienestar Mayo 2024”
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.	Reunión con Outsourcing para verificar cumplimiento de la normatividad de teletrabajo	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales, se adjunta certificación firmada por la Jefe de relaciones laborales de

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
			Outsourcing. 1.12 Certificado de cumplimiento de normas laborales

Obligaciones transversales.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	Publicación en carpeta compartida	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales, se adjunta "1. Acta Inicio contrato 1058 2024 -1"
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.		En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales, se adjunta archivo consolidado con los resultados de los ANS establecidos para la campaña. "2. ANS – Mayo 2024", se adjunta también, 2. Acta No. 2 Definición metas indicadores y ANS
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	Informe reporte ANS	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales, se adjunta archivo consolidado con los resultados de los ANS establecidos para la campaña. "3. ANS – Mayo 2024", de igual forma se adjunta "3. Afectación ANS Mayo"
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.	Incluir novedades que lleven a utilizar los planes de contingencia y continuidad en los informes mensuales de actividades, en caso de no aplicar, dejar la observación.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales, se adjunta documento "4. IT-P-009 - Procedimiento Plan de Gestión de Continuidad del Negocio – Estandar"
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	Actas de los seguimientos semanales	Se adjuntan actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes de mayo: 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
6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con	Informe de visita realizada	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales, se adjunta correo "6. Informe visita 2 de mayo de 2024"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.		
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.	Informes de actividades realizadas mensual (administrativo y financiero)	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales / 7. SOPORTES FACTURACIÓN, se adjuntan soportes definidos para cada ítem de facturación
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.	Informe de supervisión con la nota de aclaración que no se presentó cambio de proveedor (nota permanente)	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.
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.	Informe de supervisión con la nota de aclaración del tiempo para el cumplimiento de la observación	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.
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.	Modificación contractual	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales, se adjuntan documentos “10. Crecimiento por contingencia.pptx” y “10. Crecimiento por contingencia.pdf” los cuales corresponden al uso de recursos para crecimiento en personal para los canales y servicios.
11	Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para	Incluir novedades que lleven a utilizar los planes de contingencia y continuidad en los informes mensuales de actividades, en caso de no aplicar, dejar la observación.	Para el mes de mayo no se aplica.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	garantizar la continuidad en la prestación del servicio.		
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento	Informe de supervisión con la nota de aclaración de la solicitud de las grabaciones	Se define que la entrega será mensual queda pendiente definir medio de entrega.

FASE I

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
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.	Elaborar el Plan de trabajo y cronograma aprobado por la supervisión.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta cronograma entregado durante el proceso de implementación “13. Acta Fase I – inicio implementación y empalme contrato”
14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inició, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	Elaborar Programación de las actividades de implementación.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta cronograma entregado durante el proceso de implementación “14. Cronograma Implementación SIC”
		Realizar Programación de la contratación con el listado de los Agentes y personal vinculado a la operación, en las dos fases equipo trasversal y equipo operativo.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta “14. BASE MAESTRA MIGRACION SIC”
		Realizar programación refuerzo de capacitaciones SIC y trámites - servicios	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta: “14. Lista de asistencia - Refuerzos GN” y “14. Fotos evidencias refuerzos”
		Realizar curso de inducción SIC con Formación SIC, generación accesos	Se encuentra pendiente el acceso al curso virtual por parte de la SIC.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		Realizar cursos disponibles plataforma moodle de Formación	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta informe “14. INFORME MENSUAL FORMACION MAYO 2024”
		Capacitar a los asesores del Contact Center en temas del SIGI	Pendiente programación por parte de la SIC para definir procedimientos e instructivos que serán socializados con el Contact Center.
		Programar la reunión entre las Oficinas de Tecnología de la entidad y el Contratista.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta “14. Acta No 3. Mesa de trabajo Tecnología Contact Center - OSCAE”
		Programar de los accesos y conectividad entre la entidad y el Contratista.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta certificado de conectividad (14. Certificacion ETB conectividad) y archivo que relaciona usuarios del sistema de trámites y SIC Facilita (14. Usuarios Sistema de trámites y SIC Facilita)
		Programar la migración de las líneas de atención y desborde de estas.	No aplica pues se mantiene el mismo proveedor y no es necesario realizar nuevo desborde de las líneas de atención.
		Programar entrega de informes previstos para cada pago y cronograma de facturación.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta “14. Acta No 1. Definición entregables obligaciones y facturación”
		En la etapa de implementación definida desde el inicio del contrato hasta el 30 de abril de 2024, el Contratista debe contar con la conectividad requerida para el inicio de la operación, cubrir todos los perfiles, realizar todos los desarrollos descritos en el Anexo 1.5 Desarrollos para la operación y efectuar la capacitación inicial de los agentes, conforme al cronograma de trabajo aprobado por la supervisión, para el adecuado inicio de la operación.	En las actividades anteriores se valida conectividad, los perfiles y la capacitación inicial de los agentes (actividades cumplidas para el 1 de mayo - inicio de la operación)
			En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta “14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		Propuesta de los KPIs o indicadores de gestión del proceso, de los canales de atención, parámetros de calidad, para revisión de la entidad.	
		Propuesta de manual de calidad para la prestación del servicio, el cual debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, ya sea por parte de la Entidad o a solicitud por parte del Contratista.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta Manual de calidad “14. MANUAL DE CALIDAD PROYECTO SIC”
		Propuesta del plan de continuidad y los planes de contingencia, que contengan el conjunto de procedimientos y actividades alternativos a la operatividad normal de cada canal y servicio.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta documento “14. Protocolo de contingencia”. Sin embargo, se aclara que, el plan de contingencia de los canales y servicios se encuentra en revisión.
		Propuesta de migración del servicio, incluido el recurso humano y tecnológico.	N/A pues no se presentó cambio de proveedor.
		Una vez entregadas las propuestas la entidad, procederá a su verificación y aprobación para la respectiva implementación. Adicionalmente, se definirán los mecanismos de reporte de indicadores y trámite de ANS como está establecido en el presente anexo.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta “14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS
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.	Informe de supervisión con seguimiento al cumplimiento del Plan de Capacitación y actualización del mismo, en caso de presentarse.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta plan de capacitación actualizado. “15. Ruta de capacitación SIC.”
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	Informe de formación con las capacitaciones realizadas	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta informe actualizado “16. Informe formación mensual Mayo 2024”

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
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.	Check list con la verificación de las hojas de vida	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se encuentra carpeta “Hojas de vida contrato 1058” De igual forma se adjunta documento “17. Listado de personal campaña SIC”
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.	Plan de capacitación del Talento Humano realizado	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se adjunta informe de formación actualizado. “16. Informe formación mensual Mayo 2024”

FASE II

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
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.	Informe de Periodo de Estabilización	Informe será entregado durante el mes de agosto de 2024.
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos	Informe de Periodo de Estabilización	Informe será entregado durante el mes de agosto de 2024.
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.	Informe de Periodo de Estabilización	Informe será entregado durante el mes de agosto de 2024.

FASE III

No.	Obligación	Productos
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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3, se adjunta “22. Informe de gestión 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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3, se adjunta certificado de disponibilidad de sede OS. “23. Certificación disponibilidad Sede Alterna” y “23. Certificación Sede Alterna ajustada”
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 no se presentaron propuestas en la operación de los canales y servicios de la Entidad.
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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3, se adjunta certificado “25. Certificación soporte servicios SIC”

No.	Obligación	Productos
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.	Se encuentra pendiente pues las pruebas se realizan 1 vez dentro de la vigencia del contrato; de igual forma, se encuentra pendiente que la Entidad indique de qué manera verificará la validez de las pruebas realizadas
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.	Se continuará con el reporte inmediato a través del grupo de Whatsapp. Adicionalmente en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3, se adjunta "27. Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-SIC-Mayo-2024" y "27. Certificación Disponibilidad Infraestructura "
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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3, se adjuntan "28. ITF48 Formato Informe biométrico" y "28. Evidencia acceso control biométrico"
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 fueron realizados cambios en el 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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3, se adjunta procedimiento de Backup OS "30. IT-L-010 - Política de Backup"
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	Se realizará revisión a resultados y ANS propuestos después del periodo de estabilización
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 no se presentaron solicitudes adicionales.

Servicios BPO que involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.1	Gerente de Cuenta	**1**	Actividades sugeridas: • Servir de punto de contacto con la Entidad, para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Definir las metas para la adecuada ejecución del contrato de acuerdo con los objetivos de la Entidad. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación de la Entidad. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisar informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad. • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del Proyecto.
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	2	Actividades sugeridas: • Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad, de acuerdo con los canales y/o servicios asignados. • Articular con las personas designadas por la entidad, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros) con el fin de no afectar la continuidad de la prestación del servicio. • Realizar los escalamientos identificados en la operación a la entidad y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas. • Apoyar las labores de sistematización de información. • Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación de la Entidad. • Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad. • Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas determinadas para los

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			agentes por parte de la entidad. • Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada durante la operación. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.
1.3	Supervisor Servicios BPO	**5**	Actividades sugeridas: • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad. • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros). • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición. • Identificar necesidades formativas. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.
1.4	Líder de calidad	**5**	Actividades sugeridas: • Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. • Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención. • Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. • Identificar oportunidades de mejora. • Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.
1.5	Agente Minero de Datos	**1**	Actividades sugeridas: • Recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa. • Realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos.
1.6	Formador	**3**	Actividades sugeridas: • Formar a los Agentes nuevos y antiguos al inicio de la operación • Brindar retroalimentación y hacer seguimiento a los Agentes en caso de detectar fallas en la prestación del servicio. • Mantener actualizada a la operación respecto a los cambios que la Entidad implemente o requiera. • Generar los distintos informes con relación a las actividades realizadas y los resultados obtenidos. • Elaborar manuales de capacitación y procesos operacionales. • Realizar evaluaciones periódicas de seguimiento para medir el conocimiento de los Agentes. • Programar inducción y entrenamiento a los Agentes en los proyectos que se atienden de la Entidad. • Prestar apoyo y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio. • Identificar posibles problemas y realizar planes de acción, medidas correctivas, preventivas y de mejora. • Acudir a las capacitaciones y reuniones programadas por la Entidad. • Manejo de los Agentes para resolver las inquietudes e identificación de • Problemas. • Demás funciones solicitadas por la Entidad

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	**5**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios y trámites que se realizan en la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Realizar entrevistas personalizadas y talleres según las instrucciones de la Entidad. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	**78**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Ofrecer atención diferencial a los ciudadanos que presenten alguna condición de vulnerabilidad que se contacten a través del servicio de *"diálogo social",* con el fin de dar respuesta clara y sencilla a las consultas y/o procesos que estos tengan con la Superintendencia de Industria y Comercio.} • Brindar el apoyo pedagógico necesario para construir e implementar técnicamente en el servicio de *"diálogo social",* desde una perspectiva social y humana que favorezca la atención de población diferencial.
1.9	Agente Profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	**1**	Realizar las siguientes actividades en lengua de señas colombiana: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Orientar a los ciudadanos en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, protección de datos personales y en las demás delegaturas y/o áreas misionales, respecto a los criterios, procedimientos y mecanismos, dispuestos para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	**39.57**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de "Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones". • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias. • Revisar oportunamente y realizar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda. • Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Presencial** Anfitrión Recepción Bogotá • Direccionar a los ciudadanos a los módulos de atención respectivos • Registrar datos del ciudadano objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Redes sociales** • Gestionar y brindar respuesta a las consultas, comentarios o solicitudes que los ciudadanos hagan llegar a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las Redes Sociales (Facebook, X, Instagram). • Verificar el contenido de la interacción, pues con su respuesta representa

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			a la Entidad; el agente debe evaluar si contesta o no, teniendo en cuenta Circulares, procedimientos yo manuales entregadas por la entidad • Identificar a los líderes de opinión que impulsan los temas relacionados con la entidad. • Monitorear el panorama corporativo identificando oportunidades o amenazas relacionados con el quehacer de la entidad y los temas de su competencia. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio Novedades: • La asesora Paola Martinez se retira el día 7 de mayo y es reemplazada a partir del 8 de mayo por Mélida Quintero. • Las asesoras Malka Meza y Diana Restrepo presentan fecha de ingreso del día 6 de mayo. • Para Rodrigo Farfán se reportan 29 para facturación y para Alexander Cruz se registran 28 días en total.
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	**3**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de “Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones”. • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias. • Revisar oportunamente y realizar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Presencial** Anfitrión Recepción Bogotá • Direccionar a los ciudadanos a los módulos de atención respectivos • Registrar datos del ciudadano objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Redes sociales** • Gestionar y brindar respuesta a las consultas, comentarios o solicitudes que los ciudadanos hagan llegar a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las Redes Sociales (Facebook, X, Instagram). • Verificar el contenido de la interacción, pues con su respuesta representa a la Entidad; el agente debe evaluar si contesta o no, teniendo en cuenta Circulares, procedimientos yo manuales entregadas por la entidad • Identificar a los líderes de opinión que impulsan los temas relacionados con la entidad. • Monitorear el panorama corporativo identificando oportunidades o amenazas relacionados con el quehacer de la entidad y los temas de su competencia. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio

Servicios BPO que NO involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
2.1	Enlace Dedicado entre puntos	**2**	Conexión entre puntos ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	**20**	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad.
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	**38.437**	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, estáorientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	**26.030**	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad, es decir minutos detelefonía.
2.5	Minuto Virtual Hold	**64**	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contactoy la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida.
2.6	Web Call back	**5**	Servicio de registro telefónico a través de un formulario en la página Web de la Entidad para devolución de la llamada lo más pronto posible por un Agente, dentro del horario del canal telefónico. Durante el mes de mayo fueron utilizadas 5 licencias para la gestión del servicio de devolución de llamadas.
2.7	Mailing	**10.610**	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada. El servicio fue utilizado para el envío de la encuesta de satisfacción para el canal Escrito, una campaña solicitada para promover los cursos de Formación 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.
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	**2.139**	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles. Durante el mes de mayo el servicio fue utilizado para envío de mensajes recordatorios a los ciudadanos con chat de mediación programado en SIC Facilita.
2.9	Chatbot	**15.288**	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a travésde canales de comunicación por texto.

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learningy brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tieneparametrizados.
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	No se factura en el mes	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través delContratista de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las integraciones consistemas de información, aplicaciones de la Entidad, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
3.2	Distintivo Institucional	No se factura en el mes	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad, por Agente.
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	No se factura en el mes	Servicio en Contact Center, que busca tener un área dedicada exclusivamentepara la operación de la Entidad con la privacidad para la prestación del servicio.

2.2 Informe gestión por Canal de atención

A continuación, se relaciona cuadro resumen correspondiente a la cantidad de servicios entrantes y atendidos en cada uno de los canales de atención:

ATENCIONES INSTITUCIONALES A NIVEL NACIONAL	
Atenciones institucionales en Sede Principal	2.443
Atenciones institucionales mediante Call Center (telefonico)	13.544
Atenciones institucionales a través de Chat	0
Atenciones institucionales a través de correo electrónico	0
Atenciones institucionales a través del Conmutador	0
Atenciones institucionales en PAC Nacional	0
Atenciones institucionales en Radicación en PAC Nacional	0
Atenciones institucionales en Quiosco Informático	0
Atenciones institucionales en las Casas del Consumidor RNPC	0
Atenciones institucionales a través de Redes Sociales	14.119
Atenciones institucionales a través de Video llamadas	1.469
Atenciones institucionales a través de Chatbot	16.994
Atenciones institucionales a través de la Unidad Móvil RNPC	0
Atenciones institucionales a través de Web Call Back o Virtual Hold	6.488
Atenciones institucionales a través de Sic Facilita	3.973
Atenciones institucionales a través de Dialogo Social	15
Atenciones institucionales a través de Buzon fuera de horario	168
Atenciones institucionales a través de Orientador Juridico	10
Total de atenciones institucionales a nivel nacional	59.223

La fuente de las estadísticas de los diferentes canales se extrae del OCM (Tipificador), aplicativos CMS, Avaya Aura, Yaco, módulo de agendamiento y Social Gateway.

2.3 Índices del Servicio

Para mayo no se cumplió con el nivel de servicio y nivel de atención en el canal Telefónico, se continúa trabajando en el TMO promedio de la operación, buscando oportunidades de mejora que puedan generar fortalecimiento de los procesos y calidad en el servicio prestado a cada ciudadano por los diferentes canales de atención.

2.5.1 Índices de servicio canal telefónico.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	41.32%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	73.59%

2.5.2 Índices de servicio Videollamada.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en	85	Diaria	90.09%

	un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas			
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	90.81%

3. DOCUMENTOS ADJUNTOS

RESUMEN INDICADORES

- Informe de gestión Mayo 2024

PERSONAL

- Certificación pago Parafiscales Mayo 2024
- Certificado de cumplimiento de perfiles SIC Mayo 2024
- Seguridad Social Mayo 2024
- Soporte de licenciamiento plataformas Contact Center Mayo 2024
- Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Mayo 2024
- Evidencias licencias office Mayo 2024
- Incumplimiento ANS Mayo 2024
- Informe actividades de bienestar Mayo 2024

INFORMES TÉCNICOS (archivos de Excel, Word y pdf) - Archivos adjuntos en la ruta indicada.

- 2.1. Enlace dedicado entre puntos Mayo 2024.
- 2.2. Grabación de anuncios IVR Mayo 2024.
- 2.3. Minuto IVR enrutador Mayo 2024.
- 2.4. Minutos de conexión Outbound Mayo 2024.
- 2.5. Minuto Virtual Hold Mayo 2024.
- 2.6. Web Call Back Mayo 2024.
- 2.7. Mailing Mayo 2024.
- 2.8. SMS Mayo 2024.
- 2.9. Chatbot Mayo 2024.

CALIDAD Y FORMACIÓN

- Informe maestro aseguramiento de Calidad Mayo 2024
- Informe Calibraciones Mayo 2024
- Informe mensual formación Mayo de 2024.

INFORME DE GESTIÓN TECNICA Y FINANCIERA
CONTRATO 1058 de 2024
PERIODO: JUNIO 2024

INDICE O TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO
1.1. Objeto.
1.2. Plazo de ejecución.
1.3. Supervisor designado.

2. INFORME DE EJECUCIÓN TECNICA
2.1. Informe estado avance obligaciones.
2.2. Análisis ejecución por servicio.
2.3. Gestión por canal de atención.
2.4. Índices del servicio.

3. DOCUMENTOS ADJUNTOS

1. INFORMACIÓN GENERAL ORDEN DE COMPRA

1.1 Objeto:
Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional

1.2 Plazo de ejecución:
Fecha de inicio: 1 de Junio de 2024
Fecha de vencimiento: 31 de diciembre de 2024

1.3 Supervisor designado:
La supervisión del contrato será ejercida por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Oficina de Servicio al Consumidor. Actualmente la supervisión se encuentra a cargo de la Dra. Paola Mejía, Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano.

2. INFORME DE EJECUCIÓN TECNICA

2.1 Informe Estado Avance Obligaciones

OBLIGACIONES GENERALES

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.1	Suscribir el contrato que resulte del proceso de selección adelantado.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida.	El documento se encuentra en la ruta: MAYO 2024
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.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida	El documento se encuentra en la ruta: MAYO 2024
1.3	Prestar los servicios de acuerdo con el objeto a contratar, y las especificaciones establecidas dentro de los anexos técnicos.	Hacer informe mensual de Supervisión	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Junio 2024, se adjunta documento 1.3. Informe de gestión Junio 2024
1.4	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	Se lleva a cabo reunión en la que se define que Outsourcing entregará certificación firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Junio 2024, se adjunta documento, se adjunta "1.4 Certificado Seguridad de la Información Junio 2024"
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.	Se lleva a cabo reunión en la que se define que Outsourcing entregará certificación firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Junio 2024, se adjunta documento, se adjunta "1.5 Certificado Seguridad de la Información Junio 2024"
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.	Reunión con Outsourcing para revisar certificación (términos de la obligación). Se realizará anotación en el informe mensual si se presenta cambio en el Representante Legal	Durante el mes de Junio no se presentó cambio en el Representante Legal de Outsourcing S.A.S.BIC

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.7	Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Solicitar certificación de cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Junio 2024, se adjunta documento, se adjunta "1.7 Certificado Seguridad de la Información Junio 2024"
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.	Se define entrega de cronograma para evidenciar avance en el proceso de documentación.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Junio 2024, se adjunta documento, se adjunta cronograma en el documento "1.8 SIC Kickoff documentación de procesos"
1.9	Activar los servicios de licenciamiento de software en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.	Reunión con Outsourcing para revisar que tipo de soporte tienen para la activación y compra de licencias	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Junio 2024, se adjunta documento, se adjunta base en Excel "1.9. Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Junio 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.	Solicitar sean incluidos los soportes en los informes mensuales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Junio 2024, se adjunta documento, se adjuntan los documentos "1.10 Certificación de aporte a parafiscales Junio 2024", 1.10 Certificado Junta Central de Contadores Henry Nariño y "1.10 Seguridad Social Junio 2024"
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.	Reunión con Outsourcing para revisar que tipo de soporte tienen para la verificación de actividades de prevención y bienestar	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Junio 2024, se adjunta documento, se adjunta informe "1.11 Actividades de Bienestar Junio 2024"
1.12	Cumplir con la normatividad legal vigente relacionada con la modalidad de teletrabajo si la	Reunión con Outsourcing para verificar cumplimiento de la normatividad de teletrabajo	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Junio 2024, se adjunta documento, se adjunta certificación firmada por la Jefe de relaciones laborales de

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.		Outsourcing. 1.12 Certificado de cumplimiento de normas laborales

Obligaciones transversales.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	Publicación en carpeta compartida	El documento se encuentra en la ruta MAYO 2024
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	Se realizó la medición de los indicadores acordados entre la SIC y Outsourcing SAS BIC y como soporte se actualiza archivo 2. Indicadores – Junio 2024.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Junio, se adjunta archivo consolidado con los resultados de los ANS establecidos para la campaña. "2. Indicadores – Junio 2024".
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	Informe reporte ANS	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Junio, se adjunta archivo consolidado con los resultados de los ANS establecidos para la campaña. "3. ANS – Junio 2024", de igual forma se adjunta "3. Afectación ANS Junio"
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.	Para el mes de Junio no se presentaron novedades que conllevaran la utilización de los planes de contingencia.	N/A
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	Actas de los seguimientos semanales	Se adjuntan actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes de Junio: 5. ACTA No. 3 Acta reunión de seguimiento operación contac center 15 de Junio 2024 5. ACTA No. 4 Acta reunión de seguimiento operación contac center 29 de Junio 2024
6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con	Informe de visita realizada	Durante el mes de junio no se recibieron visitas por parte de la supervisión del contrato.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.		
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.	Informes de actividades realizadas mensual (administrativo y financiero)	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Junio/ 7. SOPORTES FACTURACIÓN, se adjuntan soportes definidos para cada ítem de facturación
8	Recibir del contratista actual, en un término no Junior 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.	Informe de supervisión con la nota de aclaración que no se presentó cambio de proveedor (nota permanente)	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.
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.	Informe de supervisión con la nota de aclaración del tiempo para el cumplimiento de la observación	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.
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.	Modificación contractual	Para el mes de junio no se presentaron contingencias que debieran ser atendidas con la bolsa de recursos disponibles.
11	Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para	Incluir novedades que lleven a utilizar los planes de contingencia y continuidad en los informes mensuales de actividades, en caso de no aplicar, dejar la observación.	Para el mes de Junio no se aplica.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	garantizar la continuidad en la prestación del servicio.		
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento	Informe de supervisión con la nota de aclaración de la solicitud de las grabaciones	Se define que la entrega será mensual queda pendiente definir medio de entrega.

FASE I

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
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.	Elaborar el Plan de trabajo y cronograma aprobado por la supervisión.	En la ruta MAYO 2024, se encuentra el cronograma entregado durante el proceso de implementación “13. Acta Fase I – inicio implementación y empalme contrato”
14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inició, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	Elaborar Programación de las actividades de implementación.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta cronograma entregado durante el proceso de implementación “14. Cronograma Implementación SIC”
		Realizar Programación de la contratación con el listado de los Agentes y personal vinculado a la operación, en las dos fases equipo trasversal y equipo operativo.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta “14. BASE MAESTRA MIGRACION SIC”
		Realizar programación refuerzo de capacitaciones SIC y trámites - servicios	En la ruta MAYO 2024, se adjunta: “14. Lista de asistencia - Refuerzos GN” y “14. Fotos evidencias refuerzos”
		Realizar curso de inducción SIC con Formación SIC, generación accesos	Se encuentra pendiente el acceso al curso virtual por parte de la SIC.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		Realizar cursos disponibles plataforma moodle de Formación	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Junio, se adjunta informe “14. INFORME MENSUAL FORMACION JUNIO 2024”
		Capacitar a los asesores del Contact Center en temas del SIGI	Pendiente programación por parte de la SIC para definir procedimientos e instructivos que serán socializados con el Contact Center.
		Programar la reunión entre las Oficinas de Tecnología de la entidad y el Contratista.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta “14. Acta No 3. Mesa de trabajo Tecnología Contact Center - OSCAE”
		Programar de los accesos y conectividad entre la entidad y el Contratista.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Junio, se adjunta certificado de conectividad (14. Certificacion ETB conectividad) y archivo que relaciona usuarios del sistema de trámites y SIC Facilita (14. Usuarios Sistema de trámites y SIC Facilita)
		Programar la migración de las líneas de atención y desborde de estas.	No aplica pues se mantiene el mismo proveedor y no es necesario realizar nuevo desborde de las líneas de atención.
		Programar entrega de informes previstos para cada pago y cronograma de facturación.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta “14. Acta No 1. Definición entregables obligaciones y facturación”
		En la etapa de implementación definida desde el inicio del contrato hasta el 30 de abril de 2024, el Contratista debe contar con la conectividad requerida para el inicio de la operación, cubrir todos los perfiles, realizar todos los desarrollos descritos en el Anexo 1.5 Desarrollos para la operación y efectuar la capacitación inicial de los agentes, conforme al cronograma de trabajo aprobado por la supervisión, para el adecuado inicio de la operación.	En las actividades anteriores se valida conectividad, los perfiles y la capacitación inicial de los agentes (actividades cumplidas para el 1 de Junio - inicio de la operación)
			En la ruta MAYO 2024, se adjunta “14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		Propuesta de los KPIs o indicadores de gestión del proceso, de los canales de atención, parámetros de calidad, para revisión de la entidad.	
		Propuesta de manual de calidad para la prestación del servicio, el cual debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, ya sea por parte de la Entidad o a solicitud por parte del Contratista.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta Manual de calidad "14. MANUAL DE CALIDAD PROYECTO SIC"
		Propuesta del plan de continuidad y los planes de contingencia, que contengan el conjunto de procedimientos y actividades alternativos a la operatividad normal de cada canal y servicio.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Junio, se adjunta documento "14. Protocolo de contingencia". Sin embargo, se aclara que, el plan de contingencia de los canales y servicios se encuentra en revisión.
		Propuesta de migración del servicio, incluido el recurso humano y tecnológico.	N/A pues no se presentó cambio de proveedor.
		Una vez entregadas las propuestas la entidad, procederá a su verificación y aprobación para la respectiva implementación. Adicionalmente, se definirán los mecanismos de reporte de indicadores y trámite de ANS como está establecido en el presente anexo.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta "14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS
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.	Informe de supervisión con seguimiento al cumplimiento del Plan de Capacitación y actualización del mismo, en caso de presentarse.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Junio, se adjunta plan de capacitación actualizado. "15. Ruta de capacitación SIC."
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	Informe de formación con las capacitaciones realizadas	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Junio, se adjunta informe actualizado "16. Informe formación mensual Junio 2024"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
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.	Check list con la verificación de las hojas de vida	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se encuentra carpeta “Hojas de vida contrato 1058” De igual forma se adjunta documento “17. Listado de personal campaña SIC Junio”
18	Disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, en un tiempo no Junior 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.	Plan de capacitación del Talento Humano realizado	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Junio, se adjunta informe de formación actualizado. “16. Informe formación mensual Junio 2024”

FASE II

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
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.	Informe de Periodo de Estabilización	Informe será entregado durante el mes de agosto de 2024.
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos	Informe de Periodo de Estabilización	Informe será entregado durante el mes de agosto de 2024.
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.	Informe de Periodo de Estabilización	Informe será entregado durante el mes de agosto de 2024.

FASE III

No.	Obligación	Productos
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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Junio, se adjunta “22. Informe de gestión Junio 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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Junio, se adjunta certificado de disponibilidad de sede OS. “23. Certificación disponibilidad Sede Alterna Junio 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 Junio no se presentaron propuestas en la operación de los canales y servicios de la Entidad.
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	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Junio, se adjunta certificado “25. Certificación soporte servicios SIC Junio 2024”

No.	Obligación	Productos
	adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.	
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 la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Junio, se adjunta certificado "26. Certificacion Análisis de Vulnerabilidades Globaltek para Outsourcing SAS BIC" el cual fue realizado en el mes de mayo de 2024.
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.	Se continuará con el reporte inmediato a través del grupo de Whatsapp. Adicionalmente en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Junio, se adjunta "27. Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-SIC-Junio-2024" y "27. Certificación Disponibilidad Infraestructura Junio 2024". El día 5 de junio entre las 15:30 y las 18:00 se presentó incidente relacionado con la Intermitencia en la conexión de Ultima Milla (Conexión Externa a nivel de Fibra Óptica del Proveedor de Servicio ETB). Como soporte en la ruta indicada se adjuntan: Reporte de falla OS: 27. IF-Outsourcing-1115 Junio 2024 y Reporte de falla ETB: 27. OUTSOURCING S.A.S. BIC - 16477736 Junio 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.	En la ruta MAYO 2024, se adjuntan "28. ITF48 Formato Informe biométrico" y "28. Evidencia acceso control biométrico"
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 Junio no fueron realizados cambios en el 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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Junio, se deposita documento 30. Evidencia backup Junio 2024.
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	Se realizará revisión a resultados y ANS propuestos después del periodo de estabilización

No.	Obligación	Productos
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 Junio no se presentaron solicitudes adicionales.

Servicios BPO que involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.1	Gerente de Cuenta	**1**	Actividades sugeridas: • Servir de punto de contacto con la Entidad, para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Definir las metas para la adecuada ejecución del contrato de acuerdo con los objetivos de la Entidad. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación de la Entidad. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisar informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad. • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del Proyecto.
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	2	Actividades sugeridas: • Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad, de acuerdo con los canales y/o servicios asignados. • Articular con las personas designadas por la entidad, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros) con el fin de no afectar la continuidad de la prestación del servicio. • Realizar los escalamientos identificados en la operación a la entidad y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas. • Apoyar las labores de sistematización de información. • Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación de la Entidad. • Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad. • Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte de la entidad. • Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada durante la operación. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.
1.3	Supervisor Servicios BPO	**5**	Actividades sugeridas: • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad. • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros). • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición. • Identificar necesidades formativas. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.4	Líder de calidad	**5**	Actividades sugeridas: • Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. • Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad. • Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención. • Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. • Identificar oportunidades de mejora. • Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.
1.5	Agente Minero de Datos	**1**	Actividades sugeridas: • Recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa. • Realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.6	Formador	**3**	Actividades sugeridas: • Formar a los Agentes nuevos y antiguos al inicio de la operación • Brindar retroalimentación y hacer seguimiento a los Agentes en caso de detectar fallas en la prestación del servicio. • Mantener actualizada a la operación respecto a los cambios que la Entidad implemente o requiera. • Generar los distintos informes con relación a las actividades realizadas y los resultados obtenidos. • Elaborar manuales de capacitación y procesos operacionales. • Realizar evaluaciones periódicas de seguimiento para medir el conocimiento de los Agentes. • Programar inducción y entrenamiento a los Agentes en los proyectos que se atienden de la Entidad. • Prestar apoyo y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio. • Identificar posibles problemas y realizar planes de acción, medidas correctivas, preventivas y de mejora. • Acudir a las capacitaciones y reuniones programadas por la Entidad. • Manejo de los Agentes para resolver las inquietudes e identificación de • Problemas. • Demás funciones solicitadas por la Entidad
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	**5**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios y trámites que se realizan en la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Realizar entrevistas personalizadas y talleres según las instrucciones de la Entidad. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	**77.67**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Ofrecer atención diferencial a los ciudadanos que presenten alguna condición de vulnerabilidad que se contacten a través del servicio de *"diálogo social",* con el fin de dar respuesta clara y sencilla a las consultas y/o procesos que estos tengan con la Superintendencia de Industria y Comercio.} • Brindar el apoyo pedagógico necesario para construir e implementar técnicamente en el servicio de *"diálogo social",* desde una perspectiva social y humana que favorezca la atención de población diferencial. Novedades: • Se presentó retiro de la asesora Mayra Parra el día 7 de junio, es reemplazada a partir del día 11 de junio por la asesora Leydi Guzmán. • La asesora Andrea Ronderos reporta 27 días pues presentó incapacidad por 3 días del 6 al 8 de junio. Para los siguientes asesores, teniendo en cuenta el corte de nómina que se realiza en Outsourcing, las incapacidades se presentaron en el mes de mayo pero afectan la nómina del mes de junio. • Para el asesor Jefferson Ramos se registran 28 días ya que presentó 2 días de incapacidad los días 28 y 29 de mayo.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Para la asesora Sandra Sanchez quien presentó incapacidad los días 20 y 21 de mayo por lo que se reportan 28 días.
1.9	Agente Profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	**1**	Realizar las siguientes actividades en lengua de señas colombiana: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Orientar a los ciudadanos en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, protección de datos personales y en las demás delegaturas y/o áreas misionales, respecto a los criterios, procedimientos y mecanismos, dispuestos para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	**38.70**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de "Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones". • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias. • Revisar oportunamente y realizar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda. • Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Presencial** Anfitrión Recepción Bogotá • Direccionar a los ciudadanos a los módulos de atención respectivos • Registrar datos del ciudadano objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Redes sociales** • Gestionar y brindar respuesta a las consultas, comentarios o solicitudes que los ciudadanos hagan llegar a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las Redes Sociales (Facebook, X,

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			Instagram). • Verificar el contenido de la interacción, pues con su respuesta representa a la Entidad; el agente debe evaluar si contesta o no, teniendo en cuenta Circulares, procedimientos yo manuales entregadas por la entidad • Identificar a los líderes de opinión que impulsan los temas relacionados con la entidad. • Monitorear el panorama corporativo identificando oportunidades o amenazas relacionados con el quehacer de la entidad y los temas de su competencia. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio Novedades: • La asesora Mélida Quintero se retira el día 31 de mayo y a partir del 1 de junio se presenta ingreso de Fabian Heladio Gómez, para este asesor se registran 28 días pues presentó incapacidad los días 12 y 13 de junio. • Para el asesor Rodrigo Farfán reporta 27 días, presento incapacidad los días 6, 7 y 8 de junio • Diana Restrepo presentó incapacidad el 17 de junio, se reportan 29 días. • Malka Meza se reportan 27 días pues presentó incapacidad los días 12, 13 y 14 de junio • Kelly Castiblanco con incapacidad los días 5 al 7 de junio y 12 al 16 de junio (8 días en total), se reportan 22 días. Para los siguientes asesores, teniendo en cuenta el corte de nómina que se realiza en Outsourcing, las incapacidades se presentaron en el mes de mayo pero afectan la nómina del mes de junio. • Nayeth Ojeda presentó incapacidad de 2 días para el 22 y 23 de mayo, se reportan 28 días. • Jeisson Otavo se reporta 29 días laborados, con 1 día de incapacidad el día 24 de mayo. • Laura Reyes presentó 2 días de incapacidad 17 y 18 de mayo, se reportan 28 días. Por otra parte, se presenta la siguiente novedad. • El asesor Iván Cristancho se retira el día 13 de junio y se encuentra pendiente para ser reemplazado en el mes de julio.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	**3**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de "Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones". • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias. • Revisar oportunamente y realizar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda. • Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Presencial** Anfitrión Recepción Bogotá • Direccionar a los ciudadanos a los módulos de atención respectivos • Registrar datos del ciudadano objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Redes sociales** • Gestionar y brindar respuesta a las consultas, comentarios o solicitudes que los ciudadanos hagan llegar a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las Redes Sociales (Facebook, X, Instagram).

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Verificar el contenido de la interacción, pues con su respuesta representa a la Entidad; el agente debe evaluar si contesta o no, teniendo en cuenta Circulares, procedimientos yo manuales entregadas por la entidad • Identificar a los líderes de opinión que impulsan los temas relacionados con la entidad. • Monitorear el panorama corporativo identificando oportunidades o amenazas relacionados con el quehacer de la entidad y los temas de su competencia. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio

Servicios BPO que NO involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
2.1	Enlace Dedicado entre puntos	**2**	Conexión entre puntos ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	**0**	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad. Para el mes de junio no se facturan audios nuevos en el IVR.
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	**40.264**	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, estáorientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	**25.549**	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad, es decir minutos detelefonía.
2.5	Minuto Virtual Hold	**93**	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contactoy la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida.
2.6	Web Call back	**5**	Servicio de registro telefónico a través de un formulario en la página Web de la Entidad para devolución de la llamada

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			lo más pronto posible por un Agente, dentro del horario del canal telefónico. Durante el mes de Junio fueron utilizadas 5 licencias para la gestión del servicio de devolución de llamadas.
2.7	Mailing	**6.148**	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada. El servicio fue utilizado para el envío de la encuesta de satisfacción para el canal Escrito 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.
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	**1.498**	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles. Durante el mes de junio el servicio fue utilizado para envío de mensajes recordatorios a los ciudadanos con chat de mediación programado en SIC Facilita.
2.9	Chatbot	**14.532**	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a travésde canales de comunicación por texto. El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learningy brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tieneparametrizados.
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	No se factura en el mes	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través delContratista de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las integraciones consistemas de información, aplicaciones de la Entidad, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
3.2	Distintivo Institucional	No se factura en el mes	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad, por Agente.
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de	No se factura en el mes	Servicio en Contact Center, que busca tener un área dedicada exclusivamentepara la operación de la Entidad con la privacidad para la prestación del servicio.

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
	Contacto (metro cuadrado)		

2.2 Informe gestión por Canal de atención

A continuación, se relaciona cuadro resumen correspondiente a la cantidad de servicios entrantes y atendidos en cada uno de los canales de atención:

ATENCIONES INSTITUCIONALES A NIVEL NACIONAL	
Atenciones institucionales en Sede Principal	2.018
Atenciones institucionales mediante Call Center (telefonico)	12.312
Atenciones institucionales a través de Chat	0
Atenciones institucionales a través de correo electrónico	0
Atenciones institucionales a través del Conmutador	0
Atenciones institucionales en PAC Nacional	0
Atenciones institucionales en Radicación en PAC Nacional	0
Atenciones institucionales en Quiosco Informático	0
Atenciones institucionales en las Casas del Consumidor RNPC	0
Atenciones institucionales a través de Redes Sociales	14.475
Atenciones institucionales a través de Video llamadas	1.213
Atenciones institucionales a través de Chatbot	14.532
Atenciones institucionales a través de la Unidad Móvil RNPC	0
Atenciones institucionales a través de Web Call Back o Virtual Hold	4.942
Atenciones institucionales a través de Sic Facilita	3.529
Atenciones institucionales a través de Dialogo Social	39
Atenciones institucionales a través de Buzon fuera de horario	101
Atenciones institucionales a través de Orientador Juridico	26
Total de atenciones institucionales a nivel nacional	53.187

La fuente de las estadísticas de los diferentes canales se extrae del OCM (Tipificador), aplicativos CMS, Avaya Aura, Yaco, módulo de agendamiento y Social Gateway.

2.3 Índices del Servicio

Para junio no se cumplió con el nivel de servicio y nivel de atención en el canal Telefónico, se continúa trabajando en el TMO promedio de la operación, buscando oportunidades de mejora que puedan generar fortalecimiento de los procesos y calidad en el servicio prestado a cada ciudadano por los diferentes canales de atención.

2.5.1 Índices de servicio canal telefónico.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	11.92%

Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	60.51%

2.5.2 Índices de servicio Videollamada.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	81.84%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	82.80%

3. DOCUMENTOS ADJUNTOS

RESUMEN INDICADORES

- Informe de gestión Junio 2024

PERSONAL

- Certificación pago Parafiscales Junio 2024
- Certificado de cumplimiento de perfiles SIC Junio 2024
- Seguridad Social Junio 2024
- Soporte de licenciamiento plataformas Contact Center Junio 2024
- Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Junio 2024
- Evidencias licencias office Junio 2024
- Incumplimiento ANS Junio 2024
- Informe actividades de bienestar Junio 2024

INFORMES TÉCNICOS (archivos de Excel, Word y pdf) - Archivos adjuntos en la ruta indicada.

- 2.1. Enlace dedicado entre puntos Junio 2024.
- 2.3. Minuto IVR enrutador Junio 2024.
- 2.4. Minutos de conexión Outbound Junio 2024.
- 2.5. Minuto Virtual Hold Junio 2024.
- 2.6. Web Call Back Junio 2024.
- 2.7. Mailing Junio 2024.
- 2.8. SMS Junio 2024.
- 2.9. Chatbot Junio 2024.

CALIDAD Y FORMACIÓN

- Informe maestro aseguramiento de Calidad Junio 2024

- Informe Calibraciones Junio 2024
- Informe mensual formación Junio de 2024.

INFORME DE GESTIÓN TECNICA Y FINANCIERA
CONTRATO 1058 de 2024
PERIODO: JULIO 2024

INDICE O TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO
1.1. Objeto.
1.2. Plazo de ejecución.
1.3. Supervisor designado.

2. INFORME DE EJECUCIÓN TECNICA
2.1. Informe estado avance obligaciones.
2.2. Análisis ejecución por servicio.
2.3. Gestión por canal de atención.
2.4. Índices del servicio.

3. DOCUMENTOS ADJUNTOS

1. INFORMACIÓN GENERAL ORDEN DE COMPRA

1.1 Objeto:
Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional

1.2 Plazo de ejecución:
Fecha de inicio: 1 de Junio de 2024
Fecha de vencimiento: 31 de diciembre de 2024

1.3 Supervisor designado:
La supervisión del contrato será ejercida por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Oficina de Servicio al Consumidor. Actualmente la supervisión se encuentra a cargo de la Dra. Paola Mejía, Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano.

2. INFORME DE EJECUCIÓN TECNICA

2.1 Informe Estado Avance Obligaciones

OBLIGACIONES GENERALES

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.1	Suscribir el contrato que resulte del proceso de selección adelantado.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida.	El documento se encuentra en la ruta: MAYO 2024
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.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida	El documento se encuentra en la ruta: MAYO 2024
1.3	Prestar los servicios de acuerdo con el objeto a contratar, y las especificaciones establecidas dentro de los anexos técnicos.	Hacer informe mensual de Supervisión	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Junio 2024, se adjunta documento 1.3. Informe de gestión Julio 2024
1.4	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	Se lleva a cabo reunión en la que se define que Outsourcing entregará certificación firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Julio 2024, se adjunta documento, se adjunta "1.4 Certificado Seguridad de la Información Julio 2024"
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.	Se lleva a cabo reunión en la que se define que Outsourcing entregará certificación firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Julio 2024, se adjunta documento, se adjunta "1.5 Certificado Seguridad de la Información Julio 2024"
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.	Para el mes de julio de 2024 no se presentó cambio en el Representante Legal de Outsourcing SAS BIC	N/A

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.7	Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Solicitar certificación de cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Julio 2024, se adjunta documento, se adjunta "1.7 Certificado Seguridad de la Información Julio 2024"
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.	Se establece en reunión sostenida con la Gerencia de Outsourcing SAS BIC que, teniendo en cuenta las características requeridas por la SIC para la entrega de la documentación, se procederá con la generación del primer procedimiento en su totalidad para así poder estimar el tiempo que se requerirá para generar la documentación completa de la campaña y determinar la fecha de cumplimiento de la obligación.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Julio 2024, se adjunta documento, se adjunta "1.8. Cronograma documentación campaña"
1.9	Activar los servicios de licenciamiento de software en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.	Se realiza revisión de la asignación de usuarios en las diferentes plataformas del Contact Center y de los puestos de trabajo en las instalaciones de Outsourcing SAS BIC	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Julio 2024, se adjunta documento, base en Excel "1.9. Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Julio 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.	Aportar los documentos que corresponden al periodo de Julio de 2024	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Julio 2024, se adjunta documento, se adjuntan los documentos "1.10 Certificado Junta Central de Contadores Henry Nariño y "1.10 Soporte pago Seguridad Social y parafiscales Julio 2024"
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.	Recopilación de evidencias de todas las actividades de bienestar y celebraciones realizadas durante el mes.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Julio 2024, se adjunta documento, se adjunta informe "1.11 Actividades de Bienestar Julio 2024"
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.	Actualización de la certificación correspondiente al mes de Julio.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Julio 2024, se adjunta documento, certificación firmada por la Jefe de relaciones laborales de Outsourcing. 1.12 Certificado de cumplimiento de normas laborales

Obligaciones transversales.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	Publicación en carpeta compartida	El documento se encuentra en la ruta MAYO 2024
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	Se realizó la medición de los indicadores acordados entre la SIC y Outsourcing SAS BIC y como soporte se actualiza archivo 2. Indicadores – Julio 2024.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Julio, se adjunta archivo consolidado con los resultados de los indicadores establecidos para la campaña. "2. Indicadores – Julio 2024".
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	Se actualiza el Informe reporte ANS y el soporte de los ANS incumplidos en el mes de julio.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Julio, se adjunta archivo consolidado con los resultados de los ANS establecidos para la campaña. "3. ANS – Julio 2024", de igual forma se adjunta "3. Afectación ANS Julio 2024"
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.	Para el mes de Julio no se presentaron novedades que conllevaran la utilización de los planes de contingencia.	N/A
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	Actas de los seguimientos semanales	Se adjuntan actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes de Julio: 5. ACTA No. 5 Acta reunión de seguimiento operación contac center 3 de julio 2024 5. ACTA No. 6 Acta reunión de seguimiento operación contac center 17 de julio 2024 5. ACTA No. 7 Acta reunión de seguimiento operación contac center 31 de julio 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.	Durante el mes de julio se recibieron visitas por parte de la Supervisión en los puntos de atención de las ciudades de Armenia, Pereira e Ibagué.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Julio/ se depositan los documentos "6. Informe visitas de verificación y seguimiento Armenia y Pereira Julio 2024" y "6. Informe Visita a Ibagué".
7	Presentar los soportes e informes mensuales requeridos	Informes de actividades realizadas mensual (administrativo y financiero)	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Julio/ 7. SOPORTES FACTURACIÓN, se

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	por la entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte denominado reportes, indicadores e informes.		adjuntan soportes definidos para cada ítem de facturación
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.	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.	N/A
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.	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.	N/A
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.	Para el mes de julio se utilizó la bolsa de recursos disponibles incrementando la cantidad de personas en los perfiles de asesor técnico, asesor profesional, coordinador nacional, supervisor, formador y líder de calidad.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Julio/ se depositan el acta “10. Acta No2 Justificación y aprobación uso bolsa de recursos aprobada OSCAE”
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.	Para el mes de Julio no se aplica, el seguimiento se realizó en los comités quincenales.	Se adjuntan actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes de Julio: 5. ACTA No. 5 Acta reunión de seguimiento operación contac center 3 de julio 2024 5. ACTA No. 6 Acta reunión de seguimiento operación contac center 17 de julio 2024

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
			5. ACTA No. 7 Acta reunión de seguimiento operación contac center 31 de julio 2024
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento	De acuerdo a reunión de seguimiento realizada el día 29 de julio de 2024, y teniendo en cuenta la obligación No. 30 de la fase 3 que se refiere al backup mensual de las transacciones y su almacenamiento por un periodo de 6 meses, se acuerda que se realizarán dos entregas de las grabaciones: • al cumplirse 6 meses de inicio del contrato y, • al finalizar el contrato.	N/A

FASE I

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
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.	Elaborar el Plan de trabajo y cronograma aprobado por la supervisión.	En la ruta MAYO 2024, se encuentra el cronograma entregado durante el proceso de implementación “13. Acta Fase I – inicio implementación y empalme contrato”
14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inició, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	Elaborar Programación de las actividades de implementación.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta cronograma entregado durante el proceso de implementación “14. Cronograma Implementación SIC”
		Realizar Programación de la contratación con el listado de los Agentes y personal vinculado a la operación, en las dos fases equipo trasversal y equipo operativo.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta “14. BASE MAESTRA MIGRACION SIC”
		Realizar programación refuerzo de capacitaciones SIC y trámites - servicios	En la ruta MAYO 2024, se adjunta: “14. Lista de asistencia - Refuerzos GN” y “14. Fotos evidencias refuerzos”
			De acuerdo con lo informado por la supervisión del contrato, Se realiza gestión con Talento Humano de la

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		Realizar curso de inducción SIC con Formación SIC, generación accesos	SIC, en donde se informa que no se cuenta actualmente con cursos de inducción para contratistas, sin embargo se solicita al líder de Formación de Outsourcing que coordine la participación de los agentes del Contact Center para que realicen los cursos virtuales de la plataforma de la SIC – Formación (Campus virtual).
		Realizar cursos disponibles plataforma moodle de Formación	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Junio, se adjunta informe "14. INFORME MENSUAL FORMACION JULIO 2024" Adicionalmente, en la misma ruta se deposita el archivo "14. Asistencias - Informe Formación Julio 2024"
		Capacitar a los asesores del Contact Center en temas del SIGI	La capacitación referente al SIGI que realizará la OAP quedó programada para el 5 de agosto.
		Programar la reunión entre las Oficinas de Tecnología de la entidad y el Contratista.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta "14. Acta No 3. Mesa de trabajo Tecnología Contact Center - OSCAE"
		Programar de los accesos y conectividad entre la entidad y el Contratista.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Julio, se adjunta certificado de conectividad (14. Certificación ETB conectividad – Julio 2024) y archivo que relaciona usuarios del sistema de trámites y SIC Facilita (14. Usuarios Sistema de trámites y SIC Facilita – Julio 2024)
		Programar la migración de las líneas de atención y desborde de estas.	No aplica pues se mantiene el mismo proveedor y no es necesario realizar nuevo desborde de las líneas de atención.
		Programar entrega de informes previstos para cada pago y cronograma de facturación.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta "14. Acta No 1. Definición entregables obligaciones y facturación" Se realizó seguimiento a los temas pendientes en el Acta No 1, dejando como soporte el Acta No

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
			4. Seguimiento entregables obligaciones y facturación con fecha del 29/07/2024
		En la etapa de implementación definida desde el inicio del contrato hasta el 30 de abril de 2024, el Contratista debe contar con la conectividad requerida para el inicio de la operación, cubrir todos los perfiles, realizar todos los desarrollos descritos en el Anexo 1.5 Desarrollos para la operación y efectuar la capacitación inicial de los agentes, conforme al cronograma de trabajo aprobado por la supervisión, para el adecuado inicio de la operación.	En las actividades anteriores se valida conectividad, los perfiles y la capacitación inicial de los agentes (actividades cumplidas para el 1 de Junio - inicio de la operación)
		Propuesta de los KPIs o indicadores de gestión del proceso, de los canales de atención, parámetros de calidad, para revisión de la entidad.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta "14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS
		Propuesta de manual de calidad para la prestación del servicio, el cual debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, ya sea por parte de la Entidad o a solicitud por parte del Contratista.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta Manual de calidad "14. MANUAL DE CALIDAD PROYECTO SIC". Actualmente el manual se encuentra en actualización para que sea incluida la "Hoja de ruta de reporte de casos por posible corrupción, dádivas o conflictos de interés"
		Propuesta del plan de continuidad y los planes de contingencia, que contengan el conjunto de procedimientos y actividades alternativos a la operatividad normal de cada canal y servicio.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Julio, se adjunta documento "14. Protocolo de contingencia". El documento fue actualizado y remitido a la Entidad durante el mes de Julio para su validación.
		Propuesta de migración del servicio, incluido el recurso humano y tecnológico.	N/A pues no se presentó cambio de proveedor.
		Una vez entregadas las propuestas la entidad, procederá a su verificación y aprobación para la respectiva implementación. Adicionalmente, se	En la ruta MAYO 2024, se adjunta "14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		definirán los mecanismos de reporte de indicadores y trámite de ANS como está establecido en el presente anexo.	
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.	Informe de supervisión con seguimiento al cumplimiento del Plan de Capacitación y actualización del mismo, en caso de presentarse.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Julio, se adjunta plan de capacitación actualizado. “15. Ruta de capacitación actualizada Julio 2024.”
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	Informe de formación con las capacitaciones realizadas	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Julio, se adjunta informe actualizado “16. Informe formación mensual Julio 2024” Adicionalmente, en la misma ruta se deposita el archivo “16. Asistencias - Informe Formación Julio 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.	Se realiza actualización de la base de personal. Es importante indicar que en esta base se especifican los asesores que cambiaron de perfil durante el mes de julio de 2024.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se encuentra carpeta “Hojas de vida contrato 1058” De igual forma se adjunta documento “17. Listado de personal campaña SIC Julio”
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	Plan de capacitación del Talento Humano realizado	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Julio, 18. Informe formación mensual Julio 2024” Adicionalmente, en la misma ruta se deposita el archivo “18.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	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.		Asistencias - Informe Formación Julio 2024”

FASE II

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
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.	Informe de Periodo de Estabilización	Informe será entregado durante el mes de agosto de 2024.
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos	Informe de Periodo de Estabilización	Informe será entregado durante el mes de agosto de 2024.
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.	Informe de Periodo de Estabilización	Informe será entregado durante el mes de agosto de 2024.

FASE III

No.	Obligación	Productos
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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Junio, se adjunta "22. Informe de gestión Julio 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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Julio, se adjunta certificado de disponibilidad de sede OS. "23. Certificación disponibilidad Sede Alterna Julio 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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Julio, se adjunta "24. Mejoras en servicios Julio 2024"
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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Julio, se adjunta certificado "25. Certificación soporte servicios SIC Julio 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.	El documento soporte del análisis realizado en encuentra ubicado en la siguiente ruta: JUNIO 2024
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.	Se continuará con el reporte inmediato a través del grupo de Whatsapp. Adicionalmente en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Julio, se adjunta "27. Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-SIC-Julio-2024" y "27. Certificación Disponibilidad Infraestructura Julio 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.	Teniendo en cuenta que se amplió el cerramiento para la campaña, se adjunta nueva evidencia del control biométrico actual y certificación del enrolamiento. En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Julio, se depositan documentos: "28. ITF48 Formato Informe biométrico Julio 2024" y "28. Evidencia acceso control biométrico Julio 2024".

No.	Obligación	Productos
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 Julio no fueron realizados cambios en el 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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Julio, se deposita documento 30. Evidencia backup Julio 2024.
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	Se realizará revisión a resultados y ANS propuestos después del periodo de estabilización
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 Julio no se presentaron solicitudes adicionales.

Servicios BPO que involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.1	Gerente de Cuenta	**1**	Actividades sugeridas: • Servir de punto de contacto con la Entidad, para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Definir las metas para la adecuada ejecución del contrato de acuerdo con los objetivos de la Entidad. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación de la Entidad. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisar informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad. • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del Proyecto.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	3	Actividades sugeridas: • Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad, de acuerdo con los canales y/o servicios asignados. • Articular con las personas designadas por la entidad, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros) con el fin de no afectar la continuidad de la prestación del servicio. • Realizar los escalamientos identificados en la operación a la entidad y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas. • Apoyar las labores de sistematización de información. • Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación de la Entidad. • Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad. • Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte de la entidad. • Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada durante la operación. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. NOVEDADES. Se presenta cambio de perfil para Juan Carlos Acosta quien pasa de ser supervisor a Coordinador Nacional a partir del 1 de julio.
1.3	Supervisor Servicios BPO	**8**	Actividades sugeridas: • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad. • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros). • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición. • Identificar necesidades formativas. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad. **NOVEDADES.** Se presenta el cambio de perfil de 3 asesores profesionales que se convierten en supervisores a partir del 1 de julio: • Oscar Leonardo Diaz Delgado • Luisa Fernanda Mayorga Rincon • Luz Adriana Orjuela Gomez El supervisor Juan Carlos Acosta se retira como supervisor el 30 de junio y es reemplazado por Andrea Estefanía Villarraga Arango a partir del 1 de julio.
1.4	Líder de calidad	**8**	Actividades sugeridas: • Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. • Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad. • Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención. • Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. • Identificar oportunidades de mejora. • Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por la Entidad. **NOVEDADES.** Se presenta el cambio de perfil de 3 asesores profesionales que se convierten en líder de calidad a partir del 1 de julio: • Melissa Cathalina Diaz Vargas • Jennifer Alexandra Porras Gomez • Yuri Lizeth González Hernández
1.5	Agente Minero de Datos	**1**	Actividades sugeridas: • Recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa. • Realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos.
1.6	Formador	**5**	Actividades sugeridas: • Formar a los Agentes nuevos y antiguos al inicio de la operación • Brindar retroalimentación y hacer seguimiento a los Agentes en caso de detectar fallas en la prestación del servicio. • Mantener actualizada a la operación respecto a los cambios que la Entidad implemente o requiera. • Generar los distintos informes con relación a las actividades realizadas y los resultados obtenidos. • Elaborar manuales de capacitación y procesos operacionales. • Realizar evaluaciones periódicas de seguimiento para medir el conocimiento de los Agentes. • Programar inducción y entrenamiento a los Agentes en los proyectos que se atienden de la Entidad. • Prestar apoyo y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio. • Identificar posibles problemas y realizar planes de acción, medidas correctivas, preventivas y de mejora. • Acudir a las capacitaciones y reuniones programadas por la Entidad. • Manejo de los Agentes para resolver las inquietudes e identificación de • Problemas. • Demás funciones solicitadas por la Entidad **NOVEDADES.** Se presenta el cambio de perfil de 2 asesores profesionales que se convierten en formadores a partir del 1 de julio:

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Maria Fernanda Perez • Laura Lorena Bolaños Bedoya
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	**4.97**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios y trámites que se realizan en la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Realizar entrevistas personalizadas y talleres según las instrucciones de la Entidad. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			NOVEDADES. • La asesora Yuri Gonzales se retira como asesora profesional de presencial el 30 de junio y es reemplazada por Alexander Cruz a partir del 1 de julio. • El asesor Oscar Diaz cambia de perfil y es retirado como asesor profesional el día 30 de junio y lo reemplaza Richard Ruiz a partir del 1 de julio. Adicionalmente Richard Ruiz presenta novedad de vacaciones por 1 día el cual fue liquidado en su perfil como técnico lo que genera variación en el IBC reportado.
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	**116.53**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Ofrecer atención diferencial a los ciudadanos que presenten alguna condición de vulnerabilidad que se contacten a través del servicio de *"diálogo social",* con el fin de dar respuesta clara y sencilla a las consultas y/o procesos que estos tengan con la Superintendencia de Industria y Comercio.} • Brindar el apoyo pedagógico necesario para construir e implementar técnicamente en el servicio de *"diálogo social",* desde una perspectiva social y humana que favorezca la atención de población diferencial. **Novedades:**

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			Se presenta ingreso a partir del 2 de julio de las siguientes personas: • Diego Alonso Guarín Carvajal • Johanna Milena Diaz Aguirre • Yazid Constanza Torres Rincon • Nancy Lucia Rodriguez Arévalo – se retira el día 17 de julio se encuentra pendiente de reemplazo • Jacqueline Carvajalino Devia • Stefani Marcela Navas Villalobos • Diego Martinez Quintero • Sandra Lorena Álvarez Caballero • Vivian Paola Castaneda Saldana • Yesica Listel Forero Herrera • Edwin Fabian Morales Alape • Diana Paola Robayo Giraldo • Caren Johana Poveda Corredor – se retira el 19 de julio se encuentra pendiente de reemplazo • Norma Cristina Suarez Olarte • Alejandra Tovar Quintero • Diana Karolina Rojas Cortes • Natalia Milena Noreña Rodriguez • Katherin Bello Sosa • Daniela Isabel Sotomayor Romero • Diana Carolina Montero Arias • Heidy Caterine Vanegas Verdugo • Cindy Nataly Pinilla Peñuela • Diego Fernando Acosta Valbuena • Johana Paola Castrillón Londoño • Willian Ricardo Adames Fajardo • Ana Maria Valderrama Rojas • Paola Yesenia Barbas Páez • Martha Carolina Rodriguez Moreno • Lizeth Valeria Parra Montenegro • Carlos Andres Quintero Sanabria • Yanire Alejandra González Moreno – se retira el 8 de julio se encuentra pendiente de reemplazo • Adriana Cardozo Yuco • Jorge Andres Ospina Barragán • Carlos Andres Rubio Cavaleda • Anyee Yuliethe Arias Ramirez Se presenta reingreso de la asesora Jennifer Berdugo a partir del 1 de julio de 2024. Las siguientes personas cambian de perfil y se convierten en Asesores profesionales a partir del 1 de julio:

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Daissy Carolina Castillo Martínez • Karolay Dayana Mour Amortegui • Andres Felipe Rocha Briceño • Juan Sebastian Diaz Montoya • Fabian Heladio Gomez Piza • Malka Irina Meza Hernández Las siguientes personas cambian de perfil, se retiran el 30 de junio como asesores profesionales y son reemplazados a partir del 1 de julio: • Melissa Cathalina Diaz Vargas, es reemplazada por Terry Paola Torres • Andrea Estefanía Villarraga Arango es reemplazada por Herinzon Yadir Homen • Luisa Fernanda Mayorga Rincon a quien reemplaza Paula Cabezas • Luz Adriana Orjuela Gomez es reemplazada por Fabian Moyano • Jennifer Alexandra Porras Gomez es reemplazada por Juan Camilo Rodriguez. • María Fernanda Perez es reemplazada por Laura Gabriela Reyes • Laura Lorena Bolaños Bedoya es reemplazada por Nelson Duván Perez. **Otras novedades:** • Rocio Eliana Dueñas presentó incapacidad el día 21 de junio de 2024. • Carlos Andres Gil presentó incapacidad los días 29 y 30 de junio. • Andres Escallón presentó incapacidad los días 25 y 26 de junio • Giselle Sternberg presentó incapacidad los días 25, 26 y 27 de junio • Daissy Carolina Castillo presentó incapacidad los días 21 y 22 de junio • Karen Godoy presentó incapacidad los días 17 y 18 de junio • Jefferson Ramos presenta su retiro el día 19 de julio, se encuentra pendiente de reemplazo
1.9	Agente Profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	**1**	Realizar las siguientes actividades en lengua de señas colombiana: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Orientar a los ciudadanos en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, protección de datos personales y en las demás delegaturas y/o áreas misionales, respecto a los criterios, procedimientos y mecanismos, dispuestos para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	**55.60**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de “Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones”. • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias. • Revisar oportunamente y realizar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Presencial** Anfitrión Recepción Bogotá • Direccionar a los ciudadanos a los módulos de atención respectivos • Registrar datos del ciudadano objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Redes sociales** • Gestionar y brindar respuesta a las consultas, comentarios o solicitudes que los ciudadanos hagan llegar a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las Redes Sociales (Facebook, X, Instagram). • Verificar el contenido de la interacción, pues con su respuesta representa a la Entidad; el agente debe evaluar si contesta o no, teniendo en cuenta Circulares, procedimientos yo manuales entregadas por la entidad • Identificar a los líderes de opinión que impulsan los temas relacionados con la entidad. • Monitorear el panorama corporativo identificando oportunidades o amenazas relacionados con el quehacer de la entidad y los temas de su competencia. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Novedades:** Se presenta ingreso de los siguientes asesores a partir del 2 de julio. • Jose Alejandro Forero Galindo • Valentina Valencia Neira • Edison Herney Naranjo Culma • Angie Milena Vargas

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Viviana Linares Linares • Leidy Paola Cerón • Juneth Viviana Guevara Chilatra • Mara Hasbleidy Cepeda Ducuara • Cristian David Rondón Romero • Giovanny Mauricio Rodriguez Franco • Crisnaybel Soto Gracia • Nicolas David Amezquita Becerra • Serghy Alexis Rivera Mancilla • Elizabeth Herrera Guerrero • Sandy Paola Parra Rodriguez • Marisela Martinez Herrera • Tatiana Andrea Torres Sanchez Se presenta cambio de perfil de técnico a profesional para los siguientes asesores quienes fueron reemplazados a partir del 2 de julio: • Herinzon Homen quien es reemplazado por Yenny Marcela Cubillos • Richard Ruiz a quien reemplaza Catherine Pinzón Saenz • Juan Camilo Rodriguez quien es reemplazado por Sandra Patricia Ruiz • Terry Paola Torres a quien reemplaza Karen Piedrahita • Paula Cabezas quien es reemplazada por Erika Yeraldin Alejo • Deisy Carolina Castillo quien es reemplazada por Daniela Briceño • Alexander Cruz a quien reemplaza Angie Alejandra Camero • Nelson Duvan Perez quien es reemplazado por Laura Alejandra Puentes • Fabian Moyano Garcia quien es reemplazado por Martha Juliana Villamizar • Karol Dayana Mour quien es reemplazada por Lina Vanesa Montero • Fabian Heladio Gomez a quien reemplaza Yesica Paola Tellez • Andres Felipe Rocha quien es reemplazado por Vivian Natalia Giraldo • Juan Sebastian Diaz a quien reemplaza Alisson Jineth Camargo • Laura Gabriela Reyes quien es reemplazada por Juan Jose Ramos • Malka Irina Mesa quien es reemplazada por Daniel Jose Ortiz **OTRAS NOVEDADES**. • El asesor Ivan Cristancho se había retirado el 13 de junio y para reemplazarlo ingresa Jose Alejandro Prieto a partir del 2 de julio. • Jose Daniel Delgado presentó incapacidad los días 20 y 21 de junio

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	**3**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de "Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones". • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias. • Revisar oportunamente y realizar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda. • Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Presencial** Anfitrión Recepción Bogotá • Direccionar a los ciudadanos a los módulos de atención respectivos • Registrar datos del ciudadano objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Redes sociales** • Gestionar y brindar respuesta a las consultas, comentarios o solicitudes que los ciudadanos hagan llegar a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las Redes Sociales (Facebook, X, Instagram). • Verificar el contenido de la interacción, pues con su respuesta representa a la Entidad; el agente debe evaluar si contesta o no, teniendo en cuenta Circulares, procedimientos yo manuales entregadas por la entidad

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Identificar a los líderes de opinión que impulsan los temas relacionados con la entidad. • Monitorear el panorama corporativo identificando oportunidades o amenazas relacionados con el quehacer de la entidad y los temas de su competencia. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio

Servicios BPO que NO involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
2.1	Enlace Dedicado entre puntos	**0**	Conexión entre puntos ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto. Nota. Este ítem no se factura teniendo en cuenta que el enlace principal se encuentra caído por inconvenientes con el proveedor ETB y el segundo enlace con el proveedor Claro no se encuentra direccionado de acuerdo a las especificaciones incluidas en el anexo técnico del contrato.
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	**0**	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad. Para el mes de julio no se facturan audios nuevos en el IVR.
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	**31.243**	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, estáorientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	**25.130**	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad, es decir minutos detelefonía.
2.5	Minuto Virtual Hold	**35**	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contactoy la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida.

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
2.6	Web Call back	**5**	Servicio de registro telefónico a través de un formulario en la página Web de la Entidad para devolución de la llamada lo más pronto posible por un Agente, dentro del horario del canal telefónico. Durante el mes de Julio fueron utilizadas 5 licencias para la gestión del servicio de devolución de llamadas.
2.7	Mailing	**13.357**	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada. El servicio fue utilizado para el envío de la encuesta de satisfacción para el canal Escrito 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. De igual forma se incluye campaña solicitada por el área de Formación SIC en la que invitaba a los ciudadanos a participar en sus actividades formativas. Para el mes de julio se supera el estimado para el mes de acuerdo al contrato debido al envío de una campaña por solicitud del área de formación de la SIC.
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	**1.693**	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles. Durante el mes de julio el servicio fue utilizado para envío de mensajes recordatorios a los ciudadanos con chat de mediación programado en SIC Facilita.
2.9	Chatbot	**17.460**	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a travésde canales de comunicación por texto. El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados. Para el mes de julio se sobrepasa el estimado para el mes teniendo en cuenta que el Chatbot se trata de un ítem consumible que depende de la demanda del ciudadano, se sobrepasó la cantidad de interacciones estimada para el mes de acuerdo al contrato.

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			La base que se adjunta como soporte del consumo se encuentra depurada por lo que no registran interacciones de prueba que no correspondan a usuarios de la Entidad.
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	No se factura en el mes	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través delContratista de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las integraciones consistemas de información, aplicaciones de la Entidad, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
3.2	Distintivo Institucional	No se factura en el mes	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad, por Agente.
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	No se factura en el mes	Servicio en Contact Center, que busca tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad con la privacidad para la prestación del servicio.

2.2 Informe gestión por Canal de atención

A continuación, se relaciona cuadro resumen correspondiente a la cantidad de servicios entrantes y atendidos en cada uno de los canales de atención:

ATENCIONES INSTITUCIONALES A NIVEL NACIONAL	
Atenciones institucionales en Sede Principal	2.471
Atenciones institucionales mediante Call Center (telefonico)	20.685
Atenciones institucionales a través de Chat	0
Atenciones institucionales a través de correo electrónico	0
Atenciones institucionales a través del Conmutador	0
Atenciones institucionales en PAC Nacional	0
Atenciones institucionales en Radicación en PAC Nacional	0
Atenciones institucionales en Quiosco Informático	0
Atenciones institucionales en las Casas del Consumidor RNPC	180
Atenciones institucionales a través de Redes Sociales	13.383
Atenciones institucionales a través de Video llamadas	1.414
Atenciones institucionales a través de Chatbot	17.460
Atenciones institucionales a través de la Unidad Móvil RNPC	0
Atenciones institucionales a través de Web Call Back o Virtual Hold	3.393
Atenciones institucionales a través de Sic Facilita	4.125
Atenciones institucionales a través de Dialogo Social	78
Atenciones institucionales a través de Buzon fuera de horario	154
Atenciones institucionales a través de Orientador Juridico	47
Total de atenciones institucionales a nivel nacional	63.390

La fuente de las estadísticas de los diferentes canales se extrae del OCM (Tipificador), aplicativos CMS, Avaya Aura, Yaco, módulo de agendamiento y Social Gateway.

2.3 Índices del Servicio

Para junio no se cumplió con el nivel de servicio y nivel de atención en el canal Telefónico, se continúa trabajando en el TMO promedio de la operación, buscando oportunidades de mejora que puedan generar fortalecimiento de los procesos y calidad en el servicio prestado a cada ciudadano por los diferentes canales de atención.

2.5.1 Índices de servicio canal telefónico.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	81.87%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	92.67%

2.5.2 Índices de servicio Videollamada.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	81.35%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	81.64%

3. DOCUMENTOS ADJUNTOS

RESUMEN INDICADORES

- Informe de gestión Julio 2024

PERSONAL

- Certificación pago Parafiscales Julio 2024
- Certificado de cumplimiento de perfiles SIC Julio 2024
- Seguridad Social Julio 2024
- Soporte de licenciamiento plataformas Contact Center Julio 2024
- Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Julio 2024
- Evidencias licencias office Julio 2024
- Incumplimiento ANS Julio 2024
- Informe actividades de bienestar Julio 2024

INFORMES TÉCNICOS (archivos de Excel, Word y pdf) - Archivos adjuntos en la ruta indicada.

- 2.1. Enlace dedicado entre puntos Julio 2024.
- 2.3. Minuto IVR enrutador Julio 2024.
- 2.4. Minutos de conexión Outbound Julio 2024.
- 2.5. Minuto Virtual Hold Julio 2024.
- 2.6. Web Call Back Julio 2024.
- 2.7. Mailing Julio 2024.
- 2.8. SMS Julio 2024.
- 2.9. Chatbot Julio 2024.

CALIDAD Y FORMACIÓN

- Informe maestro aseguramiento de Calidad Julio 2024
- Informe Calibraciones Julio 2024
- Informe mensual formación Julio de 2024.

INFORME DE GESTIÓN TECNICA Y FINANCIERA
CONTRATO 1058 de 2024
PERIODO: AGOSTO 2024

INDICE O TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO
1.1. Objeto.
1.2. Plazo de ejecución.
1.3. Supervisor designado.

2. INFORME DE EJECUCIÓN TECNICA
2.1. Informe estado avance obligaciones.
2.2. Análisis ejecución por servicio.
2.3. Gestión por canal de atención.
2.4. Índices del servicio.

3. AFECTACIÓN ANS

4. DOCUMENTOS ADJUNTOS

1. INFORMACIÓN GENERAL ORDEN DE COMPRA

1.1 Objeto:
Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional

1.2 Plazo de ejecución:
Fecha de inicio: 1 de Junio de 2024
Fecha de vencimiento: 31 de diciembre de 2024

1.3 Supervisor designado:
La supervisión del contrato será ejercida por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Oficina de Servicio al Consumidor. Actualmente la supervisión se encuentra a cargo de la Dra. Paola Mejía, Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano.

2. INFORME DE EJECUCIÓN TECNICA

2.1 Informe Estado Avance Obligaciones

OBLIGACIONES GENERALES

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.1	Suscribir el contrato que resulte del proceso de selección adelantado.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida.	El documento se encuentra en la ruta: MAYO 2024
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.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida	El documento se encuentra en la ruta: MAYO 2024
1.3	Prestar los servicios de acuerdo con el objeto a contratar, y las especificaciones establecidas dentro de los anexos técnicos.	Hacer informe mensual de Supervisión	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Agosto 2024, se adjunta documento 1.3. Informe de gestión Agosto 2024
1.4	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	Se lleva a cabo reunión en la que se define que Outsourcing entregará certificación firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Julio 2024, se adjunta documento, se adjunta “1.4 Certificado Seguridad de la Información Agosto 2024”
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.	Se lleva a cabo reunión en la que se define que Outsourcing entregará certificación firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Julio 2024, se adjunta documento, se adjunta “1.5 Certificado Seguridad de la Información Agosto 2024”
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	Para el mes de agosto de 2024 no se presentó cambio en el Representante Legal de Outsourcing SAS BIC	N/A

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	notificaciones de ahí en adelante.		
1.7	Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Solicitar certificación de cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Julio 2024, se adjunta documento, se adjunta "1.7 Certificado Seguridad de la Información Agosto 2024"
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.	Se establece en reunión sostenida con la Gerencia de Outsourcing SAS BIC que, teniendo en cuenta las características requeridas por la SIC para la entrega de la documentación, se procederá con la generación del primer procedimiento en su totalidad para así poder estimar el tiempo que se requerirá para generar la documentación completa de la campaña y determinar la fecha de cumplimiento de la obligación.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Agosto 2024, se adjunta documento, se adjunta "1.8. Cronograma documentación campaña"
1.9	Activar los servicios de licenciamiento de software en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.	Se realiza revisión de la asignación de usuarios en las diferentes plataformas del Contact Center y de los puestos de trabajo en las instalaciones de Outsourcing SAS BIC	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Agosto 2024, se adjunta documento, base en Excel "1.9. Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Agosto 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.	Aportar los documentos que corresponden al periodo de Agosto de 2024	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Agosto 2024, se adjunta documento, "1.10 Certificado Junta Central de Contadores Henry Nariño y "1.10 Soporte pago Seguridad Social y parafiscales Agosto 2024"
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.	Recopilación de evidencias de todas las actividades de bienestar y celebraciones realizadas durante el mes.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Agosto 2024, se adjunta documento, se adjunta informe "1.11 Actividades de Bienestar Agosto 2024"
1.12	Cumplir con la normatividad legal vigente relacionada con la modalidad de teletrabajo si la	Actualización de la certificación correspondiente al mes de Agosto.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Agosto 2024, se adjunta documento,

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.		certificación firmada por la Jefe de relaciones laborales de Outsourcing. “1.12 Certificado de cumplimiento de normas laborales Agosto 2024”

Obligaciones transversales.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	Publicación en carpeta compartida	El documento se encuentra en la ruta MAYO 2024
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	Se realizó la medición de los indicadores acordados entre la SIC y Outsourcing SAS BIC y como soporte se actualiza archivo 2. Indicadores – Agosto 2024 y se genera archivo 2. Afectación Indicadores Agosto 2024	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Agosto, se adjunta archivo consolidado con los resultados de los indicadores establecidos para la campaña. “2. Indicadores – Agosto 2024”. De igual forma se adjunta: “2. Afectación Indicadores Agosto 2024”
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	Se actualiza el Informe reporte ANS y el soporte de los ANS incumplidos en el mes de Agosto. Para el mes de agosto se presentó falla en el enlace dedicado lo cual conllevó el incumplimiento del ANS Disponibilidad de los servicios BPO contratados. El día 18 de septiembre en reunión sostenida con la Supervisión del Contrato y con el acompañamiento de la OTI de la SIC y el equipo de Infraestructura de OS se explica el plan de acción que se encuentra en implementación para superar la situación, se realizará un plan de trabajo con los proveedores UNE y Telefónica para reemplazar el canal existente.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Agosto, se adjuntan archivos consolidado con los resultados de los ANS establecidos para la campaña. “3. ANS – Agosto 2024”, de igual forma se adjunta “3. Afectación ANS Agosto 2024”. Y presentación de reunión “3. Informe IT Novedad de enlace canal dedicado y “3. Acta No 1. Revisión item 2.1 Enlace dedicado”
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	Para el mes de Agosto se presentó novedad con la conectividad del enlace dedicado; sin embargo, la prestación de los servicios en todos los canales de atención no presentó interrupción. El día 18 de septiembre en reunión sostenida con la Supervisión del Contrato y con el acompañamiento de la OTI de la SIC y el equipo	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Agosto, se adjunta archivo “3. Informe IT Novedad de enlace canal dedicado

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	continuidad que garantice la prestación del servicio.	de Infraestructura de OS se explica el plan de acción que se encuentra en implementación para superar la situación, se realizará un plan de trabajo con los proveedores UNE y Telefónica para reemplazar el canal existente.	
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	Actas de los seguimientos semanales	Se adjuntan actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes de Julio: 5. ACTA No. 8 Acta reunión de seguimiento operación contact center 14 de agosto 2024 5. ACTA No. 9 Acta reunión de seguimiento operación contact center 28 de agosto 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.	Durante el mes de agosto de 2024 se recibieron visitas en los puntos de atención de las ciudades de Medellín, Cali y Cartagena.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Agosto/ se depositan los documentos: 6. Informe Comisión Cali Paola Mejía 06.08.2024, 6. INFORME VISITA MEDELLIN AGOSTO 6 DE 2024 y 6. Informe de visita al PAC Cartagena
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.	Informes de actividades realizadas mensual (administrativo y financiero)	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Agosto/ 7. SOPORTES FACTURACIÓN, se adjuntan soportes definidos para cada ítem de facturación
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.	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.	N/A
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	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.	N/A

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	contratista adjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la ley 1581 de 2012.		
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.	Para el mes de Agosto no se hizo uso de la bolsa de recursos.	N/A
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.	Para el mes de Agosto no se aplica, el seguimiento se realizó en los comités quincenales.	Se adjuntan actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes de Agosto: 11. ACTA No. 8 Acta reunión de seguimiento operación contact center 14 de agosto 2024 11. ACTA No. 9 Acta reunión de seguimiento operación contact center 28 de agosto 2024
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento	De acuerdo a reunión de seguimiento realizada el día 29 de julio de 2024, y teniendo en cuenta la obligación No. 30 de la fase 3 que se refiere al backup mensual de las transacciones y su almacenamiento por un periodo de 6 meses, se acuerda que se realizarán dos entregas de las grabaciones: • al cumplirse 6 meses de inicio del contrato y, • al finalizar el contrato.	N/A

FASE I

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
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.	Elaborar el Plan de trabajo y cronograma aprobado por la supervisión.	En la ruta MAYO 2024, se encuentra el cronograma entregado durante el proceso de implementación “13. Acta Fase I – inicio implementación y empalme contrato”

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inició, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	Elaborar Programación de las actividades de implementación.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta cronograma entregado durante el proceso de implementación "14. Cronograma Implementación SIC"
		Realizar Programación de la contratación con el listado de los Agentes y personal vinculado a la operación, en las dos fases equipo trasversal y equipo operativo.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta "14. BASE MAESTRA MIGRACION SIC"
		Realizar programación refuerzo de capacitaciones SIC y trámites - servicios	En la ruta MAYO 2024, se adjunta: "14. Lista de asistencia - Refuerzos GN" y "14. Fotos evidencias refuerzos"
		Realizar curso de inducción SIC con Formación SIC, generación accesos	De acuerdo con lo informado por la supervisión del contrato, Se realiza gestión con Talento Humano de la SIC, en donde se informa que no se cuenta actualmente con cursos de inducción para contratistas, sin embargo se solicita al líder de Formación de Outsourcing que coordine la participación de los agentes del Contact Center para que realicen los cursos virtuales de la plataforma de la SIC – Formación (Campus virtual).
		Realizar cursos disponibles plataforma moodle de Formación	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Agosto, se adjunta informe "14. INFORME MENSUAL FORMACION AGOSTO 2024" Adicionalmente, en la misma ruta se deposita el archivo "14. Asistencias - Informe Formación Agosto 2024"
		Capacitar a los asesores del Contact Center en temas del SIGI	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Agosto se adjunta "14. Evidencia Capacitación SIGI Agosto 2024"
		Programar la reunión entre las Oficinas de Tecnología de la entidad y el Contratista.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta "14. Acta No 3. Mesa de trabajo Tecnología Contact Center - OSCAE"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		Programar los accesos y conectividad entre la entidad y el Contratista.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Julio, se adjunta certificado de conectividad (14. Certificación ETB conectividad – Agosto 2024) y archivo que relaciona usuarios del sistema de trámites y SIC Facilita (14. Usuarios Sistema de trámites y SIC Facilita – Agosto 2024)
		Programar la migración de las líneas de atención y desborde de estas.	No aplica pues se mantiene el mismo proveedor y no es necesario realizar nuevo desborde de las líneas de atención.
		Programar entrega de informes previstos para cada pago y cronograma de facturación.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta "14. Acta No 1. Definición entregables obligaciones y facturación" Se realizó seguimiento a los temas pendientes en el Acta No 1, dejando como soporte el Acta No 4. Seguimiento entregables obligaciones y facturación con fecha del 29/07/2024 El acta se encuentra depositada en la ruta JULIO 2024
		En la etapa de implementación definida desde el inicio del contrato hasta el 30 de abril de 2024, el Contratista debe contar con la conectividad requerida para el inicio de la operación, cubrir todos los perfiles, realizar todos los desarrollos descritos en el Anexo 1.5 Desarrollos para la operación y efectuar la capacitación inicial de los agentes, conforme al cronograma de trabajo aprobado por la supervisión, para el adecuado inicio de la operación.	En las actividades anteriores se valida conectividad, los perfiles y la capacitación inicial de los agentes (actividades cumplidas para el 1 de Junio - inicio de la operación)
		Propuesta de los KPIs o indicadores de gestión del proceso, de los canales de atención, parámetros de calidad, para revisión de la entidad.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta "14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS
		Propuesta de manual de calidad para la prestación del servicio, el cual debe incluir los parámetros del	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Agosto, se adjunta Se adjunta "14. MANUAL DE CALIDAD".

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, ya sea por parte de la Entidad o a solicitud por parte del Contratista.	
		Propuesta del plan de continuidad y los planes de contingencia, que contengan el conjunto de procedimientos y actividades alternativos a la operatividad normal de cada canal y servicio.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Agosto, se adjunta documento "14. Protocolo de contingencia". El documento fue actualizado y remitido a la Entidad durante el mes de Julio para su validación.
		Propuesta de migración del servicio, incluido el recurso humano y tecnológico.	N/A pues no se presentó cambio de proveedor.
		Una vez entregadas las propuestas la entidad, procederá a su verificación y aprobación para la respectiva implementación. Adicionalmente, se definirán los mecanismos de reporte de indicadores y trámite de ANS como está establecido en el presente anexo.	En la ruta MAYO 2024, se adjunta "14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS El día 15 de agosto se realizó reunión de seguimiento, se adjunta archivo "Acta No 5. Seguimiento metas indicadores y ANS"
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.	Informe de supervisión con seguimiento al cumplimiento del Plan de Capacitación y actualización del mismo, en caso de presentarse.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Agosto, se adjunta plan de capacitación actualizado. "15. Ruta de capacitación actualizada Agosto 2024."
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	Informe de formación con las capacitaciones realizadas	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Agosto, se adjunta informe actualizado "16. Informe formación mensual Agosto 2024" Adicionalmente, en la misma ruta se deposita el archivo "16. Asistencias - Informe Formación Agosto 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	Se realiza actualización de la base de personal. Es importante indicar que en esta base se especifican los asesores que cambiaron de perfil durante el mes de julio de 2024.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se encuentra carpeta "Hojas de vida contrato 1058" De igual forma se adjunta documento "17. Listado de personal campaña SIC Agosto"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	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.		
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.	Plan de capacitación del Talento Humano realizado	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Agosto, 18. Informe formación mensual Agosto 2024” Adicionalmente, en la misma ruta se deposita el archivo “18. Asistencias - Informe Formación Agosto 2024”

FASE II

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
19	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 2 periodo de estabilización del servicio	Informe de Periodo de Estabilización, desarrollo del Customer Journey Map y planteamiento de actividades orientadas al mejoramiento en 3 ámbitos: Ambiente laboral, Calidad en la	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 2 se adjuntan “Informe periodo de estabilización Contrato 1058 de 2024”, “Propuesta mejores prácticas”,

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	establecida sen el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	información y procedimientos realizados y satisfacción del usuario.	"Customer Journey Map SIC Agosto 2024", "Plan de actividades de mejoramiento y Cronograma" y "Re Informe periodo de estabilización Contrato 1058 2024"
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos	Informe de Periodo de Estabilización, desarrollo del Customer Journey Map y planteamiento de actividades orientadas al mejoramiento en 3 ámbitos: Ambiente laboral, Calidad en la información y procedimientos realizados y satisfacción del usuario.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 2 se adjuntan "Informe periodo de estabilización Contrato 1058 de 2024", "Propuesta mejores prácticas", "Customer Journey Map SIC Agosto 2024", "Plan de actividades de mejoramiento y Cronograma" y "Re Informe periodo de estabilización Contrato 1058 2024"
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.	Informe de Periodo de Estabilización, desarrollo del Customer Journey Map y planteamiento de actividades orientadas al mejoramiento en 3 ámbitos: Ambiente laboral, Calidad en la información y procedimientos realizados y satisfacción del usuario.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 2 se adjuntan "Informe periodo de estabilización Contrato 1058 de 2024", "Propuesta mejores prácticas", "Customer Journey Map SIC Agosto 2024", "Plan de actividades de mejoramiento y Cronograma" y "Re Informe periodo de estabilización Contrato 1058 2024"

FASE III

No.	Obligación	Productos
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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Junio, se adjunta "22. Informe de gestión Julio 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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Agosto, se adjunta certificado de disponibilidad de sede OS. "23. Certificación disponibilidad Sede Alterna Agosto 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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Agosto, se adjunta "24. Mejoras en servicios Agosto 2024"
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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Agosto, se adjunta certificado "25. Certificación soporte servicios SIC Agosto 2024"

No.	Obligación	Productos
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.	El documento soporte del análisis realizado en encuentra ubicado en la siguiente ruta: JUNIO 2024
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.	Se continuará con el reporte inmediato a través del grupo de Whatsapp. Adicionalmente en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Agosto, se adjunta "27. Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-SIC-Julio-2024" y teniendo en cuenta la interrupción que se presentó en el enlace contratado con el Proveedor ETB, se adjunta reporte oficial de Outsourcing "27. IF-Outsourcing – SIC"; asi como las acciones implementadas para superar la falla en el documento "27. Informe IT Novedad de enlace canal dedicado". Finalmente, se adjuntan los correos generados durante el mes en relación a la falla presentada. "27. Correos Novedad Enlace SIC" y 27. Acta No 1. Revisión item 2.1 Enlace dedicado
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.	En la ruta JULIO 2024 se encuentran depositadas las evidencias de la última modificación realizada en el cerramiento de la campaña en las instalaciones de Outsourcing sede Caracas. Adicionalmente, en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Agosto, se adjunta "28. Evidencia acceso control biométrico - agosto 2024" y "28. Certificación_Sistemacontrol Acceso_SIC - agosto 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 Agosto no fueron realizados cambios en el 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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Agosto, se deposita documento 30. Evidencia backup Agosto 2024.
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	Se realizará revisión a resultados y ANS propuestos después del periodo de estabilización

No.	Obligación	Productos
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 Agosto no se presentaron solicitudes adicionales.

Servicios BPO que involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.1	Gerente de Cuenta	**1**	Actividades sugeridas: • Servir de punto de contacto con la Entidad, para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Definir las metas para la adecuada ejecución del contrato de acuerdo con los objetivos de la Entidad. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación de la Entidad. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisar informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad. • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del Proyecto.
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	3	Actividades sugeridas: • Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad, de acuerdo con los canales y/o servicios asignados. • Articular con las personas designadas por la entidad, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros) con el fin de no afectar la continuidad de la prestación del servicio. • Realizar los escalamientos identificados en la operación a la entidad y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas. • Apoyar las labores de sistematización de información. • Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación de la Entidad. • Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad. • Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte de la entidad. • Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada durante la operación. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.
1.3	Supervisor Servicios BPO	**8**	Actividades sugeridas: • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad. • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros). • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición. • Identificar necesidades formativas. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.4	Líder de calidad	**8**	Actividades sugeridas: • Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. • Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad. • Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención. • Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. • Identificar oportunidades de mejora. • Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.
1.5	Agente Minero de Datos	**1**	Actividades sugeridas: • Recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa. • Realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.6	Formador	**5**	Actividades sugeridas: • Formar a los Agentes nuevos y antiguos al inicio de la operación • Brindar retroalimentación y hacer seguimiento a los Agentes en caso de detectar fallas en la prestación del servicio. • Mantener actualizada a la operación respecto a los cambios que la Entidad implemente o requiera. • Generar los distintos informes con relación a las actividades realizadas y los resultados obtenidos. • Elaborar manuales de capacitación y procesos operacionales. • Realizar evaluaciones periódicas de seguimiento para medir el conocimiento de los Agentes. • Programar inducción y entrenamiento a los Agentes en los proyectos que se atienden de la Entidad. • Prestar apoyo y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio. • Identificar posibles problemas y realizar planes de acción, medidas correctivas, preventivas y de mejora. • Acudir a las capacitaciones y reuniones programadas por la Entidad. • Manejo de los Agentes para resolver las inquietudes e identificación de • Problemas. • Demás funciones solicitadas por la Entidad
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	**5**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios y trámites que se realizan en la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Realizar entrevistas personalizadas y talleres según las instrucciones de la Entidad. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	**119.93**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Ofrecer atención diferencial a los ciudadanos que presenten alguna condición de vulnerabilidad que se contacten a través del servicio de *"diálogo social",* con el fin de dar respuesta clara y sencilla a las consultas y/o procesos que estos tengan con la Superintendencia de Industria y Comercio.} • Brindar el apoyo pedagógico necesario para construir e implementar técnicamente en el servicio de *"diálogo social",* desde una perspectiva social y humana que favorezca la atención de población diferencial. **NOVEDADES.** • El asesor Edwar Ramirez se retiró el 30 de julio y es reemplazado a partir del 1 de agosto por Andres Castilla • Luis Fernando Martin se retira el día 31 de julio y a partir del 1 de agosto lo reemplaza Nicolas Amezquita • Jefferson Ramos se había retirado el 19 de julio y el día 1 de agosto ingresa para reemplazarlo Marisela Martinez • Deissy Carolina Castillo se retiró el día 31 de julio y la reemplaza

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			Jose Forero a partir del 1 de agosto. • Nancy Lucia Rodriguez se retira el 16 de julio y es reemplazada desde el 1 de agosto por Catherine Pinzón • La asesora Caren Poveda se retiro el 19 de julio y a partir del 1 de agosto la reemplaza Vivian Giraldo • Yenire Gonzales se había retirado el 8 de julio y es reemplazada por Leidy Cerón a partir del 1 de agosto • Carlos Rubio se retiro el día 1 de agosto y lo reemplaza Daniel Ortiz a partir del 2 de agosto. • El asesor Diego Acosta se retiró el 28 de agosto y se encuentra pendiente por reemplazar
1.9	Agente Profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	**1**	Realizar las siguientes actividades en lengua de señas colombiana: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Orientar a los ciudadanos en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, protección de datos personales y en las demás delegaturas y/o áreas misionales, respecto a los criterios, procedimientos y mecanismos, dispuestos para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	**58**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de "Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones". • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias. • Revisar oportunamente y realizar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda. • Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Presencial** Anfitrión Recepción Bogotá • Direccionar a los ciudadanos a los módulos de atención respectivos • Registrar datos del ciudadano objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Redes sociales** • Gestionar y brindar respuesta a las consultas, comentarios o solicitudes que los ciudadanos hagan llegar a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las Redes Sociales (Facebook, X,

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			Instagram). • Verificar el contenido de la interacción, pues con su respuesta representa a la Entidad; el agente debe evaluar si contesta o no, teniendo en cuenta Circulares, procedimientos yo manuales entregadas por la entidad • Identificar a los líderes de opinión que impulsan los temas relacionados con la entidad. • Monitorear el panorama corporativo identificando oportunidades o amenazas relacionados con el quehacer de la entidad y los temas de su competencia. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Novedades:** • Catherine Pinzón cambio de perfil el día 31 de julio y a partir del 16 de agosto la reemplaza Karen Naranjo • Laura Puentes se retiro el 6 de agosto y a partir del 7 de agosto la reemplaza Wilmer Gomez • Rodrigo Farfan se había retirado el 23 de julio y partir del 1 de agosto lo reemplaza Maria Jose Peralta • Lina Montero se retira el 1 de agosto y a partir del 2 de agosto lo reemplaza Angie Perez • Vivian Giraldo cambio de perfil el 31 de julio y a partir del 16 de agosto la reemplaza Erika Rodriguez • Andres Castilla cambia de perfil el 31 de julio y es reemplazado por Jilver Medina a partir del 1 de agosto • Daniel Ortiz cambia de perfil el día 31 de julio y Laura Lopez lo reemplaza desde el 1 de agosto • Jose Forero cambio de perfil el 31 de julio y a partir del 16 de agosto lo reemplaza Jilbert Mancilla • Leidy Ceron cambia de perfil el 31 de julio y la reemplaza Carolina Jimenez desde el 1 de agosto • Nicolás Amezquita cambia de perfil el 31 de julio, lo reemplaza Julieth Machado desde el 1 de agosto • Marisela Martinez cambia de perfil el 31 de julio, es reemplazada por Luis Escobar a partir del 16 de agosto. • Los asesores Shabely Barreto, Eduardo Cuchivaque y Wilmer Ramirez ingresan el 1 de agosto para completar la planta de personal.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	**3**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de "Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones". • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias. • Revisar oportunamente y realizar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda. • Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Presencial** Anfitrión Recepción Bogotá • Direccionar a los ciudadanos a los módulos de atención respectivos • Registrar datos del ciudadano objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Redes sociales** • Gestionar y brindar respuesta a las consultas, comentarios o solicitudes que los ciudadanos hagan llegar a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las Redes Sociales (Facebook, X, Instagram). • Verificar el contenido de la interacción, pues con su respuesta representa a la Entidad; el agente debe evaluar si contesta o no, teniendo en cuenta Circulares, procedimientos yo manuales entregadas por la entidad

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Identificar a los líderes de opinión que impulsan los temas relacionados con la entidad. • Monitorear el panorama corporativo identificando oportunidades o amenazas relacionados con el quehacer de la entidad y los temas de su competencia. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio

Servicios BPO que NO involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
2.1	Enlace Dedicado entre puntos	**0**	Conexión entre puntos ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto. Se adjunta informe "2.1. Informe IT Novedad de enlace canal dedicado", en el cual se detalla la situación presentada y la solución que se encuentra en implementación. **Informe de Disponibilidad de Infraestructura:** Debido a la falla presentada en el enlace dedicado se generó una afectación de 7.200 minutos del total de 1.036.800 minutos contratados, se presentó impacto en uno de los 24 ítems de plataformas o herramientas que deben encontrarse disponibles. De acuerdo a reunión sostenida con la supervisión del contrato el día 4 de septiembre de 2024 se acuerda que, teniendo en cuenta la falla presentada en el canal dedicado principal, que el segundo enlace no cumple con las especificaciones detalladas en el anexo técnico del contrato y que se habían cobrado 2 enlaces en los meses de mayo y junio, para el mes de agosto no se realizará cobro relacionado con este ítem.
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	**0**	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad.

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			Para el mes de agosto no se facturan audios nuevos en el IVR.
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	**24.618**	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, estáorientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	**14.711**	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad, es decir minutos detelefonía.
2.5	Minuto Virtual Hold	**6**	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contactoy la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida.
2.6	Web Call back	**5**	Servicio de registro telefónico a través de un formulario en la página Web de la Entidad para devolución de la llamada lo más pronto posible por un Agente, dentro del horario del canal telefónico. Durante el mes de Julio fueron utilizadas 5 licencias para la gestión del servicio de devolución de llamadas.
2.7	Mailing	**14.849**	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada. El servicio fue utilizado para el envío de la encuesta de satisfacción para el canal Escrito 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. De igual forma se incluye campaña solicitada por el área de Formación SIC en la que invitaba a los ciudadanos a participar en sus actividades formativas. Para el mes de agosto se supera el estimado para el mes de acuerdo al contrato debido al envío de una campaña por solicitud del área de formación de la SIC y el envío de mailing promocional de ciudades. Se adjunta correo del 8 de agosto en el cual se informa sobre la campaña que se desarrolló para el área de formación de la SIC, adicionalmente, en el informe de gestión técnica y financiera se deja claridad que en los comités quincenales se informa el estado del consumo del item.

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	**2.136**	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles. Durante el mes de julio el servicio fue utilizado para envío de mensajes recordatorios a los ciudadanos con chat de mediación programado en SIC Facilita.
2.9	Chatbot	**15.325**	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a travésde canales de comunicación por texto. El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados.
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	No se factura en el mes	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través delContratista de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las integraciones consistemas de información, aplicaciones de la Entidad, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
3.2	Distintivo Institucional	No se factura en el mes	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad, por Agente.
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	No se factura en el mes	Servicio en Contact Center, que busca tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad con la privacidad para la prestación del servicio.

2.2 Informe gestión por Canal de atención

A continuación, se relaciona cuadro resumen correspondiente a la cantidad de servicios entrantes y atendidos en cada uno de los canales de atención:

ATENCIONES INSTITUCIONALES A NIVEL NACIONAL	
Atenciones institucionales en Sede Principal	2.306
Atenciones institucionales mediante Call Center (telefonico)	19.832
Atenciones institucionales a través de Chat	1.227
Atenciones institucionales a través de correo electrónico	0
Atenciones institucionales a través del Conmutador	0
Atenciones institucionales en PAC Nacional	163
Atenciones institucionales en Radicación en PAC Nacional	0
Atenciones institucionales en Quiosco Informático	0
Atenciones institucionales en las Casas del Consumidor RNPC	657
Atenciones institucionales a través de Redes Sociales	14.480
Atenciones institucionales a través de Video llamadas	968
Atenciones institucionales a través de Chatbot	15.325
Atenciones institucionales a través de la Unidad Móvil RNPC	0
Atenciones institucionales a través de Web Call Back o Virtual Hold	3.165
Atenciones institucionales a través de Sic Facilita	3.747
Atenciones institucionales a través de Dialogo Social	93
Atenciones institucionales a través de Buzon fuera de horario	131
Atenciones institucionales a través de Orientador Juridico	61
Total de atenciones institucionales a nivel nacional	62.155

La fuente de las estadísticas de los diferentes canales se extrae del OCM (Tipificador), aplicativos CMS, Avaya Aura, Yaco, módulo de agendamiento y Social Gateway.

2.3 Índices del Servicio

Para agosto se cumple nivel de atención y nivel de servicio en el Canal telefónico, para la videollamada se evidencia incumplimiento en el Nivel de atención, se continúa trabajando en el TMO promedio de la operación, buscando oportunidades de mejora que puedan generar fortalecimiento de los procesos y calidad en el servicio prestado a cada ciudadano por los diferentes canales de atención.

2.3.1 Índices de servicio canal telefónico.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	91.98%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	99.24%

2.3.2 Índices de servicio Videollamada.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	92.22%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	92.99%

3. AFECTACIÓN ANS.

Durante el mes de agosto se presentó afectación del siguiente ANS:

Disponibilidad de los servicios BPO contratados: Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la entidad.

$$Calculo = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de los servicios BPO contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} \text{ x } 100$$

Disponibilidad de los Servicios BPO contratados						
Mes	**Minutos Mes**	**Minutos Disponibles Mes**	**Minutos No Disponibles**	**Indicador**	**ANS**	**Cumplimiento**
Agosto	1.036.800	1.029.580	7.220	99,30%	99,7%	No cumple

Ítem afectado:

Ítem afectado	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Valor a Facturar Agosto
Enlace Dedicado entre puntos	**2**	**$1.701.842,86**	**3.403.685,72**	**$0**

4. DOCUMENTOS ADJUNTOS

RESUMEN INDICADORES

- Informe de gestión Agosto 2024

PERSONAL

- Certificación pago Parafiscales Agosto 2024
- Certificado de cumplimiento de perfiles SIC Agosto 2024
- Seguridad Social Agosto 2024
- Soporte de licenciamiento plataformas Contact Center Agosto 2024
- Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Agosto 2024
- Evidencias licencias office Agosto 2024
- Incumplimiento ANS Agosto 2024
- Informe actividades de bienestar Agosto 2024

INFORMES TÉCNICOS (archivos de Excel, Word y pdf) - Archivos adjuntos en la ruta indicada.

- 2.3. Minuto IVR enrutador Agosto 2024.
- 2.4. Minutos de conexión Outbound Agosto 2024.
- 2.5. Minuto Virtual Hold Agosto 2024.
- 2.6. Web Call Back Agosto 2024.

- 2.7. Mailing Agosto 2024.
- 2.8. SMS Agosto 2024.
- 2.9. Chatbot Agosto 2024.

CALIDAD Y FORMACIÓN

- Informe maestro aseguramiento de Calidad Agosto 2024
- Informe Calibraciones Agosto 2024
- Informe mensual formación Agosto de 2024.