INFORME DE SUPERVISIÓN/INTERVETORÍA No.003
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/10/2024 AL 30/10/2024

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

Contrato de prestación de servicios SG 0126 2024

Tipología Contractual	**Prestación de servicios**
Nombre/Razón Social del contratista o asociado	AR MULTISERVIP SAS
CC / NIT	901.202.847-7
Nombre Representante Legal	José Andrés Hernández Rocero
CC Representante Legal	80.825.473
Objeto contractual	Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional.
Fecha de suscripción / emisión	18 de julio de 2024
Duración inicial	El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, o hasta agotar recursos lo primero que ocurra, contado(s) a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, sin que supere la vigencia 2024
Fecha de inicio	Agosto 15 de 2024
Fecha inicial de terminación	La fecha de terminación del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, o hasta agotar recursos lo primero que ocurra.
Prórroga No. XX	No aplica
Fecha final de terminación	La fecha de terminación del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, o hasta agotar recursos lo primero que ocurra.

Valor inicial	CIENTO SEIS MILLONES DE PESOS ($ 106.000.000) M/CTE incluido IVA					
Adición No. XX	No aplica					
Valor reducción	**No aplica**					
Valor liberación	**No aplica**					
Valor final	CIENTO SEIS MILLONES DE PESOS ($ 106.000.000) M/CTE incluido IVA					
No. de Certificado de Disponibilidad Presupuestal / Cupo de vigencias futuras / Autorización Vigencia Futura	**No.** **18824**	**Fecha** **2024-04-16**	**Valor** **$141.733.136,00**			
No. de Registro Presupuestal	No. 202124	Fecha 2024-07-19	Valor $106.000.000,00			
Lugar de ejecución	**Bogotá, D.C**					
Modificación (es)	No aplica					
Suspensiones	Si		No	**x**	**Periodo de Suspensión**	**Del** día/mes/año **al** día/mes/año
Porcentaje de avance físico programado para el periodo aquí certificado	41.67%					
Porcentaje de avance físico real para el periodo aquí certificado	50%					
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo aquí certificado	33.66%					
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo aquí certificado	33.66%					
Nombre del (la) supervisor (a) o interventor	Hernán Darío Cortés Chaparro					
Cargo del (la) supervisor (a) o número de contrato de interventoría	Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano					

Área del contrato y número de extensión del (la) supervisor (a) o teléfono del interventor	GIT de Relación Estado Ciudadano Extensión 1932 Teléfono conmutador 6014221030

II. OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SG 0126 2024 Teniendo en cuenta lo establecido en la cláusula No. Segunda Obligaciones de las partes /Obligaciones del Contratista (Generales y Específicas), se presenta el informe correspondiente.

OBLIGACIONES GENERALES
OBLIGACION GENERAL No.1 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
1. Suscripción del Acta de Inicio.
Acta de inicio suscrita el 2024/08/15 enviada a GIT de Contratación mediante memorando con radicado 20242300055943 de 2024/08/16.
Evidencia: Radicado 20242300055943 de 2024/08/16
OBLIGACION GENERAL No.2 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
2. Cumplir el objeto pactado en el contrato, las especificaciones técnicas previstas en los estudios y documentos previos, adenda(s), oferta presentada y especificaciones técnicas, según aplique; bajo su propio riesgo y responsabilidad, sin sujeción o condiciones diversas a aquellas que requieran para el cumplimiento del mismo.
Se ha dado cumplimiento a lo pactado en el contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en los estudios y documentos previos, así como en la oferta presentada. Este cumplimiento se respalda en el informe de gestión presentado por el contratista, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 y el 30 de octubre de 2024.
Evidencia: Informe de gestión del contratista con todos los soportes.
OBLIGACION GENERAL No.3 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que afecten la ejecución contractual
El contratista ha obrado con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, dando cumplimiento a las obligaciones generales y específicas del presente contrato.
Evidencia: Informe de gestión y anexos al presente informe de supervisión.
OBLIGACION GENERAL No.4 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
4. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, que impida la normal ejecución del contrato a él (la) supervisor (a) del mismo.
El proveedor de servicios cuenta con soporte técnico activo y habilitado para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, asimismo manifiesta que para el periodo del mes de octubre no se presentaron novedades o anomalías que impidieran la normal ejecución del contrato. En adición se certifica disponibilidad de soporte técnico firmado por el representante legal.
Anexo: Certificado de asistencia técnica suscrito por el representante legal de Multiservip SAS
OBLIGACION GENERAL No.5 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
5. Cumplir con las políticas de seguridad de la información y los lineamientos dados por La Entidad relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad

Para la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, el representante legal y supervisor del contrato firmaron el formato de control de accesos lógicos de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Evidencia: Formato control de accesos.

OBLIGACION GENERAL No.6 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

6. Suscribir el Acuerdo Individual de Privacidad y Manejo de la Información, con respecto a toda la información obtenida por EL/LA CONTRATISTA durante la ejecución del contrato, cuando a ello hubiere lugar.

Acuerdo Individual de Privacidad y Manejo de la Información suscrito y enviado al GIT de Contratación mediante memorando con radicado 20242300055943 de 2024/08/16.

Evidencia: Radicado 20242300055943 de 2024/08/16

OBLIGACION GENERAL No.7 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

7. Constituir la garantía a favor de la Entidad en los términos establecidos en el Contrato y mantenerla vigente durante el término de ejecución de este y hasta su liquidación, por los valores y con los amparos previstos; así mismo, realizar las modificaciones a que haya lugar en razón prórrogas, adiciones u otras, cuando a ello haya lugar.

El contratista constituyó las pólizas señaladas en la cláusula octava del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 y las cuales reposan en el expediente contractual.

1. Póliza de seguro de responsabilidad civil extracontractual derivada de cumplimiento con los siguientes amparos:



AMPAROS

RIESGO: PRESTACION DE SERVICIOS

AMPAROS	DEDUCIBLE	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	SUMA ASEG ACTUAL
PREDIOS LABORES Y OPERACIONES	10.00 % DEL VALOR DE LA PERDIDA - Mínimo: 1.00 SMMLV	17/07/2024	31/12/2024	$260,000,000.00

2. Póliza de cumplimiento entidad estatal, con los siguientes amparos:



AMPAROS

RIESGO: PRESTACION DE SERVICIOS

AMPAROS	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	SUMA ASEG/ACTUAL
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	17/07/2024	30/06/2025	$21,200,000.00
CALIDAD DEL SERVICIO	17/07/2024	30/06/2025	$21,200,000.00
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	17/07/2024	30/12/2027	$15,900,000.00

Evidencia: Pólizas de seguro de responsabilidad civil extracontractual derivada de cumplimiento y Póliza de cumplimiento entidad estatal.

OBLIGACION GENERAL No.8 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

8. Participar en las reuniones, encuentros o comités a los cuales sea convocado por parte de La Entidad, cuando a ello hubiere lugar.

El contratista participó en las mesas de trabajo convocadas por el supervisor de contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 así:

1. 1/10/2024 Socialización aplicación Obras por Impuestos
2. 3/10/2024 Revisión cuenta de cobro SG 0126 2024
3. 17/10/2024 Mesa de trabajo aplicación Lista de Chequeo Lenguaje Claro

OBLIGACION GENERAL No.9 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
9. Realizar el pago de los aportes al régimen de seguridad social, y entregar al supervisor para cada pago copia de la planilla correspondiente; esto en el caso de persona natural y para el caso de personas jurídicas, la certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredite el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral parafiscales, ICBF, SENA y cajas de compensación familiar de los últimos seis (6) meses, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquella que lo modifique, adicione o complemente.
El contratista allega la certificación del pago de aportes por conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, dicha certificación la expide el representante legal de MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Certificado suscrito por el representante legal suplente de expedición 5 de noviembre de 2024.
OBLIGACION GENERAL No.10 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
10. Mantener la vinculación laboral o la relación contractual durante el plazo de ejecución del contrato de las personas con discapacidad, de acuerdo con la propuesta presentada y con lo establecido por el Decreto reglamentario 392 de 2018. (Esta obligación aplica si dentro de la propuesta ganadora se incluye personas pertenecientes a grupos marginales, vulnerables, excluidas o discapacitadas).
No aplica
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.11 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
11. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.
No aplica
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.12 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
12. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho cuando se presenten tales peticiones o amenazas el contratista deberá informar inmediatamente de su ocurrencia a La Entidad y a las demás autoridades correspondientes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de octubre de 2024, el contratista manifiesta que no se presentaron peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. En ese mismo sentido no se ha reportado ninguna situación a la entidad.
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.13 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
13. Cumplir con la legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental vigentes.
El contratista aporta el certificado de existencia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo suscrito por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS, la constancia de aplicación de la autoevaluación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST dada por Positiva-Compañía de Seguros.
Evidencia: Certificado de existencia Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y constancia de aplicación de la autoevaluación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST dada por Positiva-Compañía de Seguros.
OBLIGACION GENERAL No.14 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
14. Cumplir en lo pertinente, con las normas, obligaciones, conductas y reglas establecidas en la guía de compras públicas sostenibles con el medio ambiente.
El contratista cumple con la presente obligación contractual

Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.15 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
15. Respetar los Derechos Humanos Internacionalmente reconocidos, de conformidad con la norma aplicable, así como abstenerse de conductas que conlleven a la vulneración de los mismos, en cualquiera de las etapas del proceso de selección y ejecución del contrato y hasta su liquidación.
El contratista cumple con la presente obligación contractual
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.16 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
16. Concurrir a la liquidación del contrato dentro de los plazos y condiciones establecidos en el mismo y de conformidad con lo señalado en los artículos 11 de la Ley 1150 de 2007 y 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012.
Para el periodo comprendido entre el primero y treinta de octubre de 2024, NO APLICA.
OBLIGACION GENERAL No.17 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
17. Mantener actualizado su domicilio durante la vigencia del contrato y cuatro (4) meses más, en todo caso hasta la liquidación y presentarse a La Entidad en el momento en que sea requerido.
El contratista manifiesta que no se ha presentado cambio o modificación de la dirección de domicilio de la sede de la prestación del objeto del contrato y que para todos los efectos sigue siendo la misma dirección registrada en el certificado de cámara y comercio de AR MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Cámara de comercio de AR MULTISERVIP SAS
OBLIGACION GENERAL No.18 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
18. Cumplir con el Protocolo de Bioseguridad establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social para el control de la pandemia del Coronavirus COVID — 19, atendiendo las instrucciones que para evitar la propagación del Coronavirus COVID — 19 adopten o expidan los diferentes ministerios y entidades del orden nacional y territorial.
El contratista allega el protocolo de bioseguridad Covid 19 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud En el Trabajo manifestando el cumplimiento de los protocolos vigentes expedidos por las autoridades, y a los definidos de manera interna por parte de AR MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Protocolo bioseguridad Covid 19
OBLIGACION GENERAL No.19 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
19. Cumplir con los Protocolos de Bioseguridad que la ART tenga implementados para el acceso a las instalaciones de sus diferentes sedes.
El contratista cumple con la presente obligación contractual
No aplica
OBLIGACION GENERAL No.20 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
20. Presentar la factura electrónica previamente validada por la DIAN, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020. (si aplica)
El contratista presenta la factura atendiendo a los lineamientos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF NACION del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de la circular No. 000008 de febrero 9 de 2024 expedida por la Secretaria General de la Agencia de Renovación del Territorio
Evidencia: Factura presentada y aprobada a través del operador SIIF NACIÓN.

OBLIGACION GENERAL No.21 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
21. Realizar oportunamente las actividades que como proveedor sean su responsabilidad, respecto de la plataforma del SECOP II.
El contratista cumple de manera oportuna con las actividades que le competen en relación con la plataforma SECOP II.
Evidencia: Link del contrato publicado en SECOP II https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.6524449&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos+
OBLIGACION GENERAL No.22 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
22. Responder por sus acciones y omisiones en la actuación contractual, en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1.993.
El contratista reconoce la importancia del cumplimiento de esta obligación contractual y asume la responsabilidad por sus acciones u omisiones que puedan retrasar o generar incumplimientos en la ejecución del objeto del contrato.
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.23 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
23. Las demás obligaciones que se deriven del objeto contractual.
No aplica
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS
OBLIGACION ESPECÍFICA No.1 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
1. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios efectivamente prestados a la entidad compradora
El contratista allega a la entidad los documentos soporte de los servicios efectivamente prestados durante el periodo comprendido entre el primero y 30 de octubre de 2024.
Evidencia: Informe de gestión de los servicios efectivamente prestados.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.2 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
2. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio
El contratista presenta la cuenta de cobro enviada a través de correo electrónico el 13 de noviembre de 2024, se solicitaron subsanaciones a los documentos presentados y éstas fueron atendidas por el contratista el 14 de noviembre de 2024 allegando nuevamente los documentos con las subsanaciones requeridas.
Evidencia: Cuenta de cobro
OBLIGACION ESPECÍFICA No.3 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
3. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora registrándola por medio del aplicativo SIIF nación o el que indique la entidad.
El contratista presenta la factura atendiendo a los lineamientos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF NACION del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de la circular No. 000008 de febrero 9 de 2024 expedida por la Secretaria General de la Agencia de Renovación del Territorio.
Evidencia: Factura presentada y aprobada a través del operador SIIF NACIÓN.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.4 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
4. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los

tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro.
La supervisión del contrato ha recibido los documentos correspondientes para la revisión y aprobación de los pagos. Se han realizado observaciones a los documentos presentados, las cuales fueron subsanadas de manera oportuna.
Evidencia: Informe de gestión con todos los soportes.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.5 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
5. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.
El contratista presenta la factura cumpliendo con los lineamientos establecidos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, según lo dispuesto en la circular No. 000008 del 9 de febrero de 2024, emitida por la Secretaría General de la Agencia de Renovación del Territorio. Además, adjunta todos los documentos de soporte correspondientes a los pagos.
Evidencia: Factura presentada y aprobada a través del operador SIIF NACIÓN, documentos soporte de los pagos.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.6 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
6. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas del contrato mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad hasta que esta formalice el pago
Se cumple con la presente obligación contractual
No aplica
OBLIGACION ESPECÍFICA No.7 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
7. El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.
No aplica para el periodo
OBLIGACION ESPECÍFICA No.8 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
8. Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.
El contratista cumple con la presente obligación contractual
Evidencia: Facturas de Venta Electrónica
OBLIGACION ESPECÍFICA No.9 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
9. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del Contrato.
El contratista allega certificación donde manifiesta que la información recibida por parte de la Entidad será utilizada únicamente para los fines específicos de la relación contractual.
Evidencia: Certificación enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.

OBLIGACION ESPECÍFICA No.10 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
10. Responder ante la Entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.
El contratista allega certificación donde manifiesta su compromiso de responder ante la Entidad y ante terceros en dado caso de hacer divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la entidad en la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024
Evidencia: Certificación enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.11 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
11. 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 de salud
El contratista allega la certificación del pago de aportes por conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, dicha certificación la expide el representante legal de MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Certificado suscrito por el representante legal suplente de expedición 5 de noviembre de 2024.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.12 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
12. Entregar la información requerida por la Entidad Compradora para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
El contratista entrega la información solicitada conforme a los requerimientos establecidos por la Entidad.
Evidencia: Información entregada por el contratista cargada en la plataforma SECOP II y archivada en el expediente contractual.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.13 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
13. Informar a la Entidad Compradora, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés
No aplica para el periodo
OBLIGACION ESPECÍFICA No.14 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
14. Contar con soporte técnico para garantizar 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
El proveedor de servicios cuenta con soporte técnico activo y habilitado para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, asimismo manifiesta que para el periodo del mes de octubre no se presentaron novedades o anomalías que impidieran la normal ejecución del contrato. En adición se certifica disponibilidad de soporte técnico firmado por el representante legal con disponibilidad 24 horas los 7 días de la semana.
Anexo: Certificado de asistencia técnica suscrito por el representante legal de AR Multiservip SAS
OBLIGACION ESPECÍFICA No.15 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
15. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad para el inicio de ejecución del contrato
Acta de inicio suscrita el 2024/08/15 enviada a GIT de Contratación mediante memorando con radicado 20242300055943 de 2024/08/16. Cronograma de actividades definido para el inicio de ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024
Evidencia: Radicado 20242300055943 de 2024/08/16 Cronograma de actividades
OBLIGACION ESPECÍFICA No.16 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

16. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.
El contratista cuenta con una política de tratamientos de datos que permite establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por AR Multiservip SAS, de acuerdo con lo estipulado en la normativa vigente.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal donde garantiza el tratamiento de datos personales de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y política de tratamiento de datos personales.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.17 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
17. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales
El contratista cuenta con la política de tratamiento de datos personales y presenta certificación en la que declara que el tratamiento de los datos personales proporcionados por la entidad se realiza conforme a lo establecido en la ley 1581 de 2012, que regula la protección de datos personales en Colombia.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal donde garantiza el tratamiento de datos personales de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.18 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
18. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades
El contratista allega certificación manifestando su compromiso con la contratación de un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad al menos una vez por año.
Evidencia: Certificación suscrita por la representante legal enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.19 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
19. Proponer a la Entidad e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.
El contratista allega certificación manifestando el compromiso de proponer e implementar estrategias de atención al ciudadano cuando este se vea afectado ya se por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal garantizando el compromiso de proponer e implementar estrategias de atención al ciudadano cuando la Entidad lo requiera.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.20 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
20. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad.
El contratista allega certificación manifestando que se ha brindado la capacitación oportuna a los agentes teniendo en cuenta los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la entidad. Asimismo, se hizo inducción por parte de la supervisión del contrato a los agentes el día 21 de agosto de 2024.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal manifestando el cumplimiento del plan de capacitación de AR MULTISERVIP SAS
OBLIGACION ESPECÍFICA No. 21 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
21. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora
No aplica para el periodo

OBLIGACION ESPECÍFICA No.22 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
22. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios
El contratista allega certificación suscrita por el representante legal manifestando la realización del back up de la información generada durante la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024.
Evidencia: Certificación enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.23 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
23. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas
El contratista garantiza la prestación de los servicios de manera oportuna y eficiente.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.24 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
24. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, las condiciones y los ANS establecidos en el anexo técnico de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos
El contratista mediante certificación suscrita por el representante legal manifiesta su compromiso y responsabilidad en el cumplimiento del objeto, responsabilidades específicas y generales del contrato.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.25 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
25. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación del Servicio.
El contratista allega certificación suscrita por el representante legal manifestando que la empresa cuenta con una política de ética cuyo fin es que cualquier colaborador, proveedor, directivo y/o tercero vinculado al presente contrato, se abstenga de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación del servicio.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de la entidad y política de ética enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.26 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
26. 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 de salud
El contratista allega la certificación del pago de aportes por conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, dicha certificación la expide el representante legal de MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Certificado suscrito por el representante legal suplente de expedición 5 de noviembre de 2024.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.27 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
27. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del contrato, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor
El contratista allega certificación suscrita por el representante legal manifestando que para la ejecución normal del objeto contractual se implementó un ancho de banda de 500 Mb, destinados para los dos agentes en operación.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.28 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

28. 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.
El contratista mediante certificación suscrita por el representante legal manifiesta que cuenta con la capacidad operativa y tecnológica para atender los cambios solicitados por la Entidad.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.29 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
29. 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.
El contratista allega certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS, manifestando que se ha implementado y ejecutado las actividades de promoción y prevención como pausas activas, dotación elementos puestos de trabajo, entrega de elementos de protección personal.
Evidencia: Certificación suscrita por la representante legal suplente enviada por correo electrónico al supervisor del contrato
OBLIGACION ESPECÍFICA No.30 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
30. Presentar a la Entidad el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo semestralmente.
El contratista manifiesta mediante certificación que el plan de bienestar se encuentra en elaboración.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.31 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
31. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
El contratista mediante certificación manifiesta que el personal contratado para la ejecución del presente contrato fue vinculado bajo la normatividad laboral legal vigente en los términos del código Sustantivo del Trabajo.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente enviada mediante correo electrónico al supervisor del contrato
OBLIGACION ESPECÍFICA No.32 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
32. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.
El contratista presenta la factura atendiendo a los lineamientos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF NACION del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de la circular No. 000008 de febrero 9 de 2024 expedida por la Secretaria ESPECÍFICA de la Agencia de Renovación del Territorio
Evidencia: Factura presentada y aprobada a través del operador SIIF NACIÓN.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.33 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
33. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad que permita el acceso al supervisor ART grabación de llamadas o escucha en tiempo real, lo anterior con un formato concertado para evaluar la gestión y calidad del servicio, este formato acompaña el cronograma de inicio de la operación.
El contratista allega certificación manifestando que cuenta con un área específica de control de calidad que permite el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, lo que permite el monitoreo de éstas por la supervisión del contrato.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal del contrato enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.

OBLIGACION ESPECÍFICA No.34 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
34. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad así lo requiera.
El contratista mediante certificación manifiesta su compromiso con el acompañamiento en los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de líneas telefónicas de propiedad de la Entidad cuando se requiera.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS enviada por correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.35 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
35. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación
El contratista allega certificación donde manifiesta que cuenta con un sistema de control de acceso biométrico al centro de contacto, con su respectivo puesto de control que permite validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.36 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
36. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad que se requieran para la prestación del servicio
El contratista allega certificación de la implementación del canal dedicado para la interconexión a las herramientas de la Entidad para garantizar la prestación de servicios contratados por la Agencia de Renovación del Territorio.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.37 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
37. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad.
El contratista allega certificación manifestando el pago de salarios, prestaciones al personal contratado para la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS enviada por correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.38 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
38. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.
El proveedor entrega el informe de gestión del servicio y la facturación en medios digitales, con firmas electrónicas enviado a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
Evidencia: Informe de gestión mes de octubre
OBLIGACION ESPECÍFICA No.39 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
39. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución del contrato

El contratista manifiesta mediante certificación suscrita por el representante legal la debida disposición final de los recursos tecnológicos que ya hayan cumplido con su vida útil durante la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION GENERAL No.40 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
40. El Proveedor deberá entregar a la entidad de manera trimestral el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios.
El contratista allega certificación manifestando su compromiso en la entrega trimestral del análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la ejecución del objeto del presente contrato de prestación de servicios SG 0126 2024.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.41 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
41. Entregar el detalle de las llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, para poder corroborar con el proveedor de ART el costo de la misma y soportado en el detalle de tarificación de llamadas.
El contratista allega a la entidad el respectivo informe de gestión con el detalle de las llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, esto con el fin de corroborar junto con la supervisión del contrato el costo de la misma soportado en el detalle de tarificación de llamadas.
Evidencia: Informe de gestión del mes de octubre y certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviados a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.42 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
42. Mantener los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del contrato.
El contratista cumple con la presente obligación manteniendo los precios presentados en la oferta económica en lo que va de ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024.
Evidencia: Factura electrónica de venta presentada y aprobada por el supervisor del contrato.
OBLIGACION GENERAL No.43 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
43. Garantizar que todo el personal que ocupe el desarrollo del objeto contractual será bajo su cargo y responsabilidad. Adelantando bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades para desarrollar el objeto contractual y no dará lugar a reconocimientos adicionales.
El contratista allega certificación manifestando que el personal contratado para la ejecución del presente contrato estará bajo su cargo y responsabilidad
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION GENERAL No.44 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
44. No obstante, los Acuerdos de Niveles de Servicio establecen penalidades que en caso de incumplimiento afectan la facturación y si la incidencia es reiterada puede operar la terminación unilateral por incumplimiento de los ANS.
El contratista tiene presente que ante cualquier cumplimiento se aplicará la cláusula décima quinta -Caducidad Administrativa y/o la cláusula décima sexta – Interpretación, Modificación y Terminación Unilaterales por parte de la ART y Sostenimiento a las Leyes Nacionales.
Evidencia: No aplica
OBLIGACION ESPECÍFICA No.45 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
45. Por decisión unilateral de la ART notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y

entregado por EL CONTRATISTA al momento en que se acuerde la terminación de este contrato.
Para este periodo NO APLICA
OBLIGACION GENERAL No.46 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
46. Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando actas y el informe de actividades planeadas, ejecutadas y programadas.
Perfeccionado el contrato se firmó acta de inicio, el contratista durante el periodo señalado en el presente informe de supervisión dio inicio al cumplimiento de las especificaciones técnicas definidas para la prestación efectiva de los servicios contratados por la Agencia de Renovación del Territorio.
Evidencia: Informe de gestión presentado por el contratista con los soportes y anexos, incluido pago de parafiscales y factura electrónica de venta.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.47 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
47. El contratista, manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entenderá prestado con la firma del contrato, que ni él, apoderados, o revisor fiscal o quien haga sus veces: a) Están incluidas en la lista ONU emitida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas o la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) también conocida como lista Clinton, ni en ninguna otra lista restrictiva emitida por organismos nacionales o internacionales, policiales, judiciales o de investigación con igual fin. b) Han participado en actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo.
El representante legal de AR MULTISERVIP SA firmó el contrato acta de inicio, por tanto, se da cumplimiento a la presente obligación contractual.
Evidencia: Contrato SG 0126 024 suscrito y firmado, acta de inicio suscrita y firmada.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.48 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
48. El contratista manifiesta no estar incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la ley o en conflicto de intereses. Así mismo se compromete a verificar que el personal del que disponga para la ejecución del objeto del convenio, no presente antecedentes fiscales, penales y disciplinarios y no se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad o conflicto de intereses
El contratista allega certificación manifestando no estar incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la ley o en conflicto de intereses.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.

RELACION DE INFORMES PRESENTADOS POR LA INTERVENTORÍA (SOLO DILIGENCIAR EN CONTRATOS DE OBRA E INTERVENTORIA)			
CONTRATO DE INTERVENTORIA No.		**NOMBRE DEL INTERVENTOR**	
INFORME No.	**FECHA**	**CARPETA**	**FOLIO**
1			
2			

1. SEGUIMIENTO FINANCIERO

A. DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN

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

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

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

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

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO (LEGALIZADO) ACUMULADO A LA FECHA
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audio texto 500 minutos	$ 298.618,98	$ 0,00
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador 500 minutos	$279.179,04	$21.775,76
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound fijo a celular 400 minutos	$298.618,98	$45.042,17
Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de celular a 018000 200 minutos	$328.318,92	$118.469,22
Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de fijo a 018000 30 minutos	$226.259,22	$93.017,73
Transferencia de llamadas 400 minutos	$252.719,16	$4.212,08
Mensaje SMS (Short Message Service) 400	$137.159,52	$0,00
SMS con Landing Page 40	$41.039,88	$0,00
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales 2 horas	$1.968.293,46	$984.146,73
Agente en sitio Agente General 1	$23.387.322,06	$9.224.999,24
Agente en sitio Agente Técnico 1	$26.573.311,44	$10.481.695,06
Troncal SIP 2	$5.699.981,10	$2.236.492,55
Plataforma de Centro de Contacto para Agente 2	$10.799.964,00	$4.259.985,80
Enlace Dedicado entre puntos, canal dedicado entre la sede del proveedor y la oficina de TI Piso 38 Edificio San Martin en Bogotá, del tamaño de 15 MBPS y se debe 1	$15.389.948,70	$4.274.985,75

Software de gestión de operaciones de TI 2	$4.689.884,34	$1.849.898,84
Bolsa 3 Traslados + IVA	$2.609.991,30	$2.087993,04
Excedente	$13.049.389,9	
TOTALES	**$106.000.000,00**	**$35.682.714,19**

B. GASTOS LEGALIZADOS EN EL PERÍODO

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

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

Para los gastos con presupuesto de funcionamiento, se relacionarán en su totalidad en este concepto.

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

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

Este valor debe corresponde al "VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO" establecido en la Tabla del literal D

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL)	**$7.087.285,99**
GASTOS ADMINISTRATIVOS	**$8.326.772,24**
TOTAL, GASTOS LEGALIZADOS	**$15.414.057,00**

C. RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS

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

PAGO No.	FECHA	Nº DE ORDEN DE PAGO	VALOR
1	2024-11-06	410786824	$5.741.089,5
2	2024-10-31	405094424	$14.527.567,71
3			
4			
TOTALES			**$20.268.657,21**

D. ESTADO FINANCIERO

CONCEPTO	
VALOR INICIAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SEVICIOS SG 016 2024	$106.000.000,00
VALOR ADICIONES (b1)	$0,00

VALOR REDUCCIONES (b2)	**$0,00**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SG 0126 2024	**$106.000.000,00**
VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR* (c)	**$20.268.657,21**
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	**$15.414.057,00**
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	**$35.682.714,19**
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	**$70.317.285,81**
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	**$20.268.657,21**
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO SG 0126 2024	**$85.731.342,79**
VALOR A PAGAR CON ESTE INFORME**	**$15.414.057,00**
SALDO POR LIBERAR O LIBERADO	No aplica

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

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

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

2. VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (LA) SUPERVISOR/INTERVENTOR

En mi calidad de supervisor del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 que el contratista AR MULTISERVIP SAS con sus obligaciones, actividades, compromisos, para el periodo aquí certificado, conforme a lo estipulado en el contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 de manera oportuna, con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas.

Así mismo certifico que los documentos producto de la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, del periodo acá certificado, se adjuntan al presente informe.

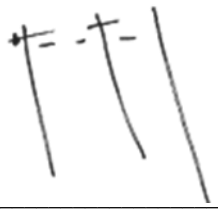
Conforme a lo verificado, el contratista cumplió con las obligaciones del pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARP según la ley 1562 de 2012 y normativa vigente en la materia.

3. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS
En calidad de supervisor del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, manifiesto que la matriz de riesgos se encuentra establecida para la prestación de servicios SG 0126 2024, de acuerdo con los informes de supervisión, se concluye que, en el periodo reportado, no se ha presentado ningún evento que pueda dar lugar a que ocurra alguno de los siniestros tipificados en la matriz.

4. OBSERVACIONES / COMPROMISOS
Ninguna

Nota 1: Este informe debe ser diligenciado, suscrito y radicado a la dependencia de Contratación, según corresponda**. En caso de requerirse y de conformidad con el Manual de Supervisión, el supervisor deberá incluir los anexos que considere necesarios y aquellos que se exijan de acuerdo a las condiciones de los contratos supervisados, los cuales deberá relacionar e identificar en el memorando de remisión.**

A los dieciocho (18) días del mes de noviembre de 2024.



Hernán Darío Cortés Chaparro
Supervisor designado
Gestor T1 grado 9
Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano

Anexos: Informe de gestión presentado por el contratista con los soportes descritos en el presente informe de supervisión.

Agencia de Renovación del Territorio

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado: 20242300077573
Fecha: 2024-11-18 11:30

MEMORANDO

PARA: GERMAN ELÍAS ROMERO CRUZ
Coordinador GIT Financiera

DE: HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano

ASUNTO: Solicitud del pago No.3 del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024

Con relación al asunto de la referencia y atendiendo a lo dispuesto en la cláusula Sexta del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, la cual señala la forma de pago, respetuosamente solicito el pago No.3 del contrato en mención; teniendo en cuenta que el contratista ha cumplido con las obligaciones generales y específicas durante el periodo comprendido entre el primero y 30 de octubre de 2024.

Por lo anterior se anexan los documentos respectivos para el trámite correspondiente

1. Formato certificación y solicitud de pago a proveedores.
2. Certificado de pago parafiscales
3. Factura electrónica de venta
4. Archivo XML
5. Certificación cuenta de ahorros

Cordialmente.

HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano

Anexos: Lo descrito

Elaboró: Marisol Rojas Sanabria – Analista GIT Relación Estado Ciudadano

Agencia de Renovación del Territorio	**CERTIFICACIÓN Y SOLICITUD DE PAGO A PROVEEDORES**	Código:FM-GF-03
	GESTIÓN FINANCIERA	Versión:05
	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE FINANCIERA	Publicado el: 26-06-2024

FECHA DE SOLICITUD: 18/11/2024

NOMBRE DEL SUPERVISOR: HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

CONTRATISTA: AR MULTISERVIP SAS
CONTRATO / CONVENIO: SG 0126 2024 18/07/2024
EXPEDIENTE ORFEO: SG 0126 2024 AR MULTISERVIP SAS

SOLICITUD DE PAGO

En mi calidad de Supervisor y en cumplimiento del Artículo 84 de la ley 1474 de 2011, con el presente documento solicito el pago por valor de **QUINCE MILLONES CUATROCIENTOS CATORCE MIL CINCUENTA Y SIETE PESOS MDA/CTE $15.414.057,00,** una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos y obligaciones establecidos en el contrato.

Este pago corresponde al número 3 de 5, periodo comprendido entre el primero y 30 de octubre de 2024 y debe hacerse con cargo al registro presupuestal **202124 2024-07-19**, para ser consignado en la cuenta **de ahorros** número **0047000200003394** de **BBVA COLOMBIA** conforme a las condiciones de pago suscritas en el clausulado del contrato, del cual soy supervisor desde 24/07/2024.

CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO CON ENDOSO

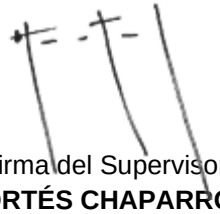
Nit o número de cédula de beneficiario	Nombres completos	Número de cuenta beneficiario Final	Nit Entidad Fra y Nombre de la Entidad	Tipo de Cuenta

Correo electrónico del contratista para notificación del pago.	**gerencia.multiservip@gmail.com**

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

De manera breve y precisa conforme a lo estipulado en el contrato, indique las razones por la cuales se solicita al Ordenador del Gasto proceder con el pago, ***"certificando"*** *el cumplimiento del objeto y recibo a satisfacción de los bienes y/o servicios allí detallados.*

En mi calidad de supervisor del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, certifico que el contratista AR MULTISERVIP SAS cumplió con sus obligaciones, actividades, compromisos, para el periodo aquí certificado, conforme a lo estipulado en el contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 de manera oportuna, con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas.



Firma del Supervisor.
HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial

EJECUCIÓN FINANCIERA

Valor Contrato y Adiciones	Total Pagos Efectuados a la Fecha.	Requiere Legalización.	Total Legalizado	Saldo por Legalizar	% Legalizado
$106.000.000,00	**2**	SI	**$35.682.714,19**	**$70.317.285,81**	33,66%

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

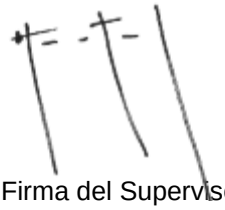
DOCUMENTOS SOPORTES DE PAGO

DOCUMENTOS SUMINISTRADOS PARA EL PAGO.

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

FOLIOS TOTALES 10

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



Firma del Supervisor.

HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial

MULTISERVIP SAS

AR MULTISERVIP SAS

NIT 901202847-7
Régimen Responsable del impuesto sobre las ventas –IVA
Resolución DIAN N° 18764072315101
Fecha 05/06/2024 - 05/06/2025
Autorización de Facturación Electrónica del FE-305 al FE-500 No Somos Grandes Contribuyentes, No Somos Autoretenedores. Actividad Económia 4742 - 8220 - 4761 - 6190 Tarifa 1104 x 1000 - Régimen Común
Email: gerencia.multiservip@gmail.com
Teléfono: 3205159522

Departamento	Fecha		
Bogotá	14	11	2024

FACTURA DE VENTA NACIONAL

N° FE - 320

Cliente:	AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	**NIT:**	901006886-4	**Fecha de firmado:**	
Dirección:	Carrera 7 No. 32-24 Centro Empresarial San Martín Torre Sur (Pisos del 36 al 40)	**Departamento:**	Bogotá	**Teléfono:**	6014221030
Email:	siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co	**Forma de Pago:**	Contado	**Medio de pago:**	Transferencia Débito Bancaria
Vencimiento:	Noviembre 20 del 2024	**Hora emisión:**	18:38:39-05:00	**Moneda:**	COP Colombia, Pesos
Fecha de pago:	20/11/2024				

Total de Lineas: 13

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	U. M.	IMPUESTOS			VR UNIT.	TOTAL
					NOM.	% o VAL	MONTO		
1	IVR	1,00	Minuto IVR Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador 500 minutosCANTIDAD DE MINUTOS: (234)	EA	IVA	19%	3476.83	$18.299,13	$18.299,13
2	MINUTOS	1,00	Minutos de conexión Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound fijo a celular 400 minutosCANTIDAD DE MINUTOS: (106)	EA	IVA	19%	2105.81	$11.083,20	$11.083,20
3	MINUTOS	1,00	Minutos de conexión Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de celular a 018000 200 minutosCANTIDAD DE MINUTOS: (234)	EA	IVA	19%	10222.03	$53.800,16	$53.800,16
4	MINUTOS	1,00	Minutos de conexión Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de fijo a 018000 30 minutosCANTIDAD DE MINUTOS: (36)	EA	IVA	19%	7225.08	$38.026,76	$38.026,76
5	TRANSFER-LLAMADAS	1,00	Transferencia de llamadas Transferencia de llamadas 400 minutosCANTIDAD DE MINUTOS: (13)	EA	IVA	19%	218.56	$1.150,33	$1.150,33
6	HORA-DESARROLLO	1,00	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales 2 horasCANTIDAD DE HORAS (2)	EA	IVA	19%	52377.56	$275.671,35	$275.671,35
7	AGENTE	1,00	AGENTE Agente en sitio Agente General 1	EA	IVA	19%	622351.71	$3.275.535,30	$3.275.535,30
8	AGENTE	1,00	AGENTE Agente en sitio Agente Tecnico 1	EA	IVA	19%	707132.94	$3.721.752,30	$3.721.752,30
9	TRONCAL SIP	1,00	Troncal SIP 2 Troncal SIP 2	EA	IVA	19%	150881.85	$794.115,00	$794.115,00
10	PLATAFORMA-CENTRO CONTACTO	1,00	Plataforma de Centro de Contacto para Agente 2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente 2	EA	IVA	19%	287394	$1.512.600,00	$1.512.600,00

Email: gerencia.multiservip@gmail.com , Dirección: CR 71A # 63 - 40 CEL:3205159522 CONSIGNAR O TRANSFERIR CUENTA DE AHORROS BANCO DAVIVIENDA No. 456000097406

Firma Digital:

Esta factura es un título valor de acuerdo al art. 774 del C.C. y una vez aceptada declara haber recibido los bienes y servicios a satisfacción.

Representación Gráfica de la Factura de Venta.

11	CANAL DEDICADO	1,00	Enlace Dedicado entre puntos,canal dedicado EN OPCIÓN AL CANAL DEDICADO SE TIENE LA CONEXIÓN POR VPN	EA	IVA	19%	409536.45	$2.155.455,00	$2.155.455,00
12	SOFTWARE TI	1,00	Sofware de gestión de operaciones de TI 2 Sofware de gestión de operaciones de TI 2	EA	IVA	19%	124800.84	$656.846,55	$656.846,55
13	BOLSA TRASLADOS	1,00	Bolsa 3 Traslados Bolsa 3 TrasladosSe realiza cobro del 20% de la bolsa sobre elproyecto /OCTUBRE 2024	EA	IVA	19%	83344.26	$438.654,00	$438.654,00

Notas:
#$02-14-01;SG 0126 2024;hernan.cortes@renovacionterritorio.gov.co#$

SON: (quince millones cuatrocientos catorce mil cincuenta y siete pesos)
CUFE:

Subtotal:	$12.952.989,08
Cargos:	$0.00
Descuento:	$0.00
IVA:	$2.461.067,92
Total:	$15.414.057,00

IMPUESTO	BASE	TARIFA / VALOR NOMINAL	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$12.952.989,08	19,00%	$2.461.067,92

Email: gerencia.multiservip@gmail.com , Dirección: CR 71A # 63 - 40 CEL:3205159522 CONSIGNAR O TRANSFERIR CUENTA DE AHORROS BANCO DAVIVIENDA No. 456000097406

Firma Digital:

Esta factura es un título valor de acuerdo al art. 774 del C.C. y una vez aceptada declara haber recibido los bienes y servicios a satisfacción.

Representación Gráfica de la Factura de Venta.

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	901202847-7	AR MULTISERVIP SAS	Cr 3 No. 1 C 18 To 2 404	3505646245	andres110121@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	B – menos de 200 c		BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					41	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-11	2024-10	E	07/11/2024	81458605	$5.728.200	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	56.900	0		0		0	0	0	0	56.900	3
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	242.800	0		0		0	0	0	0	242.800	7
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	241.300	0		0		0	0	0	0	241.300	12
EPS010	EPS Sura	800088702-2	97.600	0		0		0	0	0	0	97.600	5
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	92.100	0		0		0	0	0	0	92.100	5
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	56.100	0		0		0	0	0	0	56.100	2
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264-2	22.700	0		0		0	0	0	0	22.700	1
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	82.700	0		0		0	0	0	0	82.700	4
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715-3	43.100	0		0		0	0	0	0	43.100	2

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739-0	1.570.700	0	0	0	0	0	0		1.570.700	17
230301	Porvenir	800224808-8	1.191.400	0	0	0	0	0	0		1.191.400	15
231001	Colfondos	800227940-6	609.200	0	0	0	0	0	0		609.200	5
25-14	Colpensiones	900336004-7	366.000	0	0	0	0	0	0		366.000	4

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-23	Positiva Seguros	860011153-6	123.300				123.300	0	0	123.300			1.233	123.300	41

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF04	Comfama	890900841-9	45.400	0	0	45.400	2
CCF22	Colsubsidio	860007336-1	782.500	0	0	782.500	34
CCF37	Comfanorte	890500516-3	45.400	0	0	45.400	2
CCF56	Comfenalco Valle	890303093-5	36.300	0	0	36.300	2
CCF67	Comfiar - Arauca	800219488-4	22.700	0	0	22.700	1

PAGADA

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	901202847-7	AR MULTISERVIP SAS		Cr 3 No. 1 C 18 To 2 404	3505646245	andres110121@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	B – menos de 200 c			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					41	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-11	2024-10	E	07/11/2024	81458605	$5.728.200	

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	0	0	0	0
ICBF				
0	0	0	0	0
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	9	935.300	935.300
Pensión	4	3.737.300	3.737.300
Riesgos Laborales	1	123.300	123.300
CCF	5	932.300	932.300
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	19	5.728.200	5.728.200

PAGADA

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	901202847-7	AR MULTISERVIP SAS		Cr 3 No. 1 C 18 To 2 404	3505646245	andres110121@gmail.com
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
ÚNICA	B – menos de 200 c			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					41	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-11	2024-10	E	07/11/2024	81458605	$5.728.200	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE									INFORMACIÓN NOVEDADES																PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES				
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Estornado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AYP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC	1000033753	RAMIREZ MARTINEZ WILSON ANTONIO	1	0			S	X																230201	466.667	74.700	0	0	0	0	EPS017	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
2	CC	1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPSC34	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
3	CC	1001116022	PINEDA MONROY CAREN TATIANA	1	0			S	X																230201	466.667	74.700	0	0	0	0	EPS008	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
4	CC	1004064015	MONTAÑO MOLINA SOFIA	1	0			S	X																230301	560.000	89.600	0	0	0	0	EPS017	560.000	22.400	14-23	560.000	1	3.000	CCF22	560.000	22.400	0	0	0	0	0
5	CC	1004064101	FORERO MARTINEZ PAOLA	1	0			S																	230201	1.500.000	240.000	0	0	0	0	EPS005	1.500.000	60.000	14-23	1.500.000	1	7.900	CCF22	1.500.000	60.000	0	0	0	0	0
6	CC	1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	ESSC24	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF37	566.667	22.700	0	0	0	0	0
7	CC	1007969822	CORREA MOGROVEJO BRENDA LILIANA	1	0			S	X																230201	466.667	74.700	0	0	0	0	EPSC34	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
8	CC	1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS005	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
9	CC	1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS008	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
10	CC	1013104513	BERMUDEZ PEREZ MARIANA	1	0			S	X	X															230201	140.000	22.400	0	0	0	0	EPS017	140.000	5.600	14-23	140.000	1	800	CCF22	145.833	5.900	0	0	0	0	0
11	CC	1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			S	X																231001	833.334	133.400	0	0	0	0	EPS037	833.334	33.400	14-23	833.334	1	4.400	CCF22	833.334	33.400	0	0	0	0	0
12	CC	1014274400	IBAÑEZ GONZALEZ DANIEL EDILBERTO	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS002	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
13	CC	1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	1	0			S	X	X															230301	170.000	27.200	0	0	0	0	EPS008	170.000	6.800	14-23	170.000	1	900	CCF22	177.083	7.100	0	0	0	0	0
14	CC	1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			S	X																230201	453.334	72.600	0	0	0	0	EPS002	453.334	18.200	14-23	453.334	1	2.400	CCF22	453.334	18.200	0	0	0	0	0
15	CC	1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			S										X							230201	113.334	18.200	0	0	0	0	EPS002	113.334	4.600	14-23	113.334	1	0	CCF22	113.334	0	0	0	0	0	0
16	CC	1018514520	ALVARADO DANIELS VIVIANE ALEXANDRA	1	0			S	X																25-14	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS010	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
17	CC	1021393285	GUERRERO ROMERO MARIA PAULA	1	0			S	X																230301	466.667	74.700	0	0	0	0	EPSC34	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
18	CC	1007699464	DIAZ MENDEZ BRENDA NICOL	1	0			S	X																231001	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS017	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
19	CC	1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS017	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
20	CC	1030524139	ROMERO RAMIREZ OLGA ALEXANDRA	1	0			S	X																230301	563.334	90.200	0	0	0	0	EPSC34	563.334	22.600	14-23	563.334	1	3.000	CCF22	563.334	22.600	0	0	0	0	0
21	CC	1030544507	OSORIO TORRES BRAYAN MIGUEL	1	0			S	X																25-14	373.334	59.800	0	0	0	0	EPS008	373.334	15.000	14-23	373.334	1	2.000	CCF22	373.334	15.000	0	0	0	0	0
22	CC	1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS005	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
23	CC	1032470529	CASTRO AFANADOR CRISTIAN CAMILO	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS008	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
24	CC	1014204893	RIOS TORRES ANDREA	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS008	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
25	CC	1116787108	CARRILLO CONTRERAS PAOLA	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS041	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF67	566.667	22.700	0	0	0	0	0
26	CC	1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	1	0			S	X																230301	283.334	45.400	0	0	0	0	EPS002	283.334	11.400	14-23	283.334	1	1.500	CCF22	283.334	11.400	0	0	0	0	0
27	CC	1128057069	QUINTERO ZABALETA PEDRO TULIO	1	0			S	X	X															25-14	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS005	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	590.277	23.700	0	0	0	0	0
28	CC	1193103938	SANCHEZ RIVERA LADY NATALIA	1	0			S	X																230301	466.667	74.700	0	0	0	0	EPS008	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
29	CC	43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS010	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF04	566.667	22.700	0	0	0	0	0
30	CC	1022337973	HUERTAS BUSTOS RUTH ESPERANZA	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS008	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
31	CC	52706232	RODRIGUEZ SIABATO DIOCELINA	1	0			S	X																230201	466.667	74.700	0	0	0	0	EPS008	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
32	CC	52788704	RAMOS FARFAN JENNY PAOLA	1	0			S	X																231001	340.000	54.400	0	0	0	0	EPS010	340.000	13.600	14-23	340.000	1	1.800	CCF22	340.000	13.600	0	0	0	0	0
33	CC	53000537	CAMARGO BARACETA ANGELICA PATRICIA	1	0			S	X																231001	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS008	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
34	CC	66916213	SANCHEZ FERRER MONICA	1	0			S	X																230201	396.667	63.500	0	0	0	0	EPS010	396.667	15.900	14-23	396.667	1	2.100	CCF56	396.667	15.900	0	0	0	0	0
35	CC	79456097	ROSERO SALAMANCA LUIS REY	1	0			S	X																25-14	780.000	124.800	0	0	0	0	EPS008	780.000	31.200	14-23	780.000	1	4.100	CCF22	780.000	31.200	0	0	0	0	0
36	CC	1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS037	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF37	566.667	22.700	0	0	0	0	0
37	CC	79701969	VALENCIA CALDAS JUAN PABLO	1	0			S	X																230201	866.667	138.700	0	0	0	0	EPS005	866.667	34.700	14-23	866.667	1	4.600	CCF22	866.667	34.700	0	0	0	0	0
38	CC	80807473	SEPULVEDA FAJARDO LARRY STEVEN	1	0			S	X																230301	466.667	74.700	0	0	0	0	EPS008	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	901202847-7	AR MULTISERVIP SAS		Cr 3 No. 1 C 18 To 2 404	3505646245	andres110121@gmail.com
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
ÚNICA	B – menos de 200 c			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	SI

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD
					EMPLEADOS: 41 / UPC: 0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR
2024-11	2024-10	E	07/11/2024	81458605	$5.728.200

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE									INFORMACIÓN NOVEDADES																		PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES				
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Economiado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
39	CC	80825473	HERNANDEZ ROCERO JOSE ANDRES	1	0			S	X																230301	500.000	80.000	0	0	0	0	EPS005	500.000	20.000	14-23	500.000	1	2.700	CCF22	500.000	20.000	0	0	0	0	0
40	CC	80843896	CAICEDO FARFAN JOHAN RICARDO	1	0			S																	231001	1.500.000	240.000	0	0	0	0	EPS005	1.500.000	60.000	14-23	1.500.000	1	7.900	CCF22	1.500.000	60.000	0	0	0	0	0
41	PT	4635569	GONZALEZ BRITO YANIRA DEL VALLE	1	0			S	X																230201	510.000	81.600	0	0	0	0	ESSC24	510.000	20.400	14-23	510.000	1	2.700	CCF56	510.000	20.400	0	0	0	0	0
42	CC	43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS010	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF04	566.667	22.700	0	0	0	0	0

PAGADA

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

INFORME GESTIÓN DE SERVICIO

AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

AR MULTISERVIP SAS

PERIODO 01 AL 31 DE OCTUBREE DE 2024



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Agencia de Renovación del Territorio

MULTISERVIP SAS

DATOS GENERALES

CONTRATO:	*CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SG 0126 2024*
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	*08/10/2024*
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	*Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional.*
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME:	***Octubre***
INFORME No:	*03*

➢ INTRODUCCIÓN

En el presente informe se detallan las comunicaciones por canal telefónico entre los ciudadanos y la entidad, en atención al contrato celebrado y al objeto del mismo. Interacciones que se realizaron a través de AR MULTISERVIP SAS, para la Agencia de Renovación del Territorio.

En una franja horaria de 08:00 am a 05:00 pm, de lunes a viernes, a través de la línea gratuita nacional 018000-527100 y la línea del centro de atención al ciudadano 601 422 10 30. Estos canales están disponibles para la atención y orientación a los ciudadanos, con relación a los servicios, ofertas y procesos que maneja la Agencia, manteniendo una estrecha relación Estado-ciudadano a nivel nacional.

En el mes reportado, se realizaron las interacciones a través de:

INBOUND: Disponible a través de la línea fija local: 601 422 10 30 y de la línea nacional: 018000 527100, líneas de atención al ciudadano, PQRSD Y denuncias en las opciones 4, 5 y 6 respectivamente.

OUTBOUND: Línea exclusiva para ampliación de encuestas y comunicaciones extraordinarias con el ciudadano.

El recurso humano del que se dispone, corresponde al indicado en las condiciones del contrato, dos agentes disponibles en la franja horaria indicada.

➢ TABLERO DE INDICADORES (Acuerdo Niveles de Servicio – ANS)

INDICADOR	META	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Nivel de servicio Canal Telefónico	85 / 300	El Acuerdo de nivel de servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo, contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 20 segundos.	$\frac{Atendidas\ antes\ de\ 30\ segundos}{Llamadas\ Entrantes} * 100\%$
Rotación del Recurso Humano	< 50%	El Acuerdo de nivel de servicio, mide la rotación del recurso humano se mide mensual, a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización	$\frac{Agentes\ salientes}{Agentes\ Total\ Planta} * 100\%$
Quejas sobre el servicio	< 2%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas	$\frac{\#\ de\ quejas\ recibidas\ del\ servicio}{\#\ Total\ de\ Transacciones} * 100\%$
TMO	240	Mide el tiempo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad	TMO de servicios BPO x 1,25 para nivel de servicio oro $\frac{Tiempo\ de\ operación\ transacción}{Número\ de\ solicitudes\ realizadas}$
Nivel de satisfacción de los servicios BPO	Opción 1 Promedio de calificación del servicio>4,5 Opción 2 Resultado evaluación >90%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. La Entidad define la opción para aplicación del ANS. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%.	Opción 1, 2 $\frac{Resultado\ de\ evaluación}{Número\ de\ encuestas\ realizadas}$

INDICADOR	META	OCTUBRE
NDS TEL	85/30	92.45%/30 seg.
ROTACIÓN	<50%	0%
QUEJAS	<1%	0%
TMO	240 Seg.	65 Seg.
SATISFACCIÓN	>4.5	4.6

➢ ANÁLISIS DE LOS INDICADORES (ANS) DEL SERVICIO

Glosario:

NDS: Nivel de servicio en porcentaje

TMO = Tiempo promedio de atención de las interacciones

Rotación = % de personal que renuncia sobre el total de agentes contratados

Quejas = Porcentaje de quejas del servicio/total de interacciones atendidas

Satisfacción = Resultado porcentual de las encuestas de los dos canales

➢ LÍNEA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

CONSUMOS ACTUALES	VALOR SIN IVA	VALOR CON IVA
AGOSTO	$4.824.444,94	$5.741.089,50
SEPTIEMBRE	$12.208.040,08	$14.527.567,71
OCTUBRE	$12.952.989,08	$15.414.057,00
Total Ejecutado 2024	$**35.682.714,21**	

➢ GESTIÓN GENERAL HISTORICO SEPTIEMBRE

Para el mes de septiembre, se presentaron un total de 298 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:

CAMPAÑA	ATENDIDAS	PORCENTAJE
ART_ENTRANTES	90	34%
ART_SALIENTES	198	66%
TOTAL GENERAL	**288**	**100%**

➢ ESTADÍSTICA HISTORICA DE LLAMADAS ENTRANTES SEPTIEMBRE

En la siguiente tabla, se muestra el comportamiento en el horario de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm, de las llamadas entrantes correspondientes a las líneas 018000-527100 y la línea del centro de atención al ciudadano 601 422 10 30, de la siguiente manera:

FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONO	<40 SEG	ATENCIÓN	SERVICIO	%ABANDONO	TMO
5/09/2024	10	10	0	10	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:35
6/09/2024	3	3	0	3	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:35
9/09/2024	4	4	0	4	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:35
10/09/2024	3	3	0	3	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:35
11/09/2024	2	2	0	2	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:35
12/09/2024	4	4	0	4	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:35
13/09/2024	12	12	0	12	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:05
16/09/2024	8	8	0	8	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:05
17/09/2024	6	6	0	6	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:05
18/09/2024	9	9	0	9	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:05
19/09/2024	3	3	0	3	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:05
20/09/2024	3	3	0	3	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:05
23/09/2024	12	12	0	12	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:05
24/09/2024	10	10	0	10	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:05
25/09/2024	1	1	0	1	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:05
Total general	**90**	**90**	**0**	**90**	**100,00%**	**100,00%**	**0,00%**	0:01:05

De acuerdo a la tabla anterior, se identifica que se recibieron 90 llamadas entrantes atendidas en su totalidad, alcanzando una cobertura del 100% en su atención y un nivel de servicio del 98.89%.

➢ GESTIÓN GENERAL PERIODO ACTUAL OCTUBRE 2024.

CAMPAÑA	ATENDIDAS	PORCENTAJE
ART_ENTRANTES	117	51.54%
ART_SALIENTES	100	48.46%
TOTAL GENERAL	**227**	**100%**



Agencia de Renovación del Territorio

MULTISERVIP SAS

Llamadas Entrantes - Datos Estadísticos

Campaña	*'ART_Atencion_Ciudadano<-','ART_Denu*	Desde	*2024-10-01 00:00:00.0*
Agente	*'ART_Johan.Farfan','ART_Paola.Forero'*	Hasta	*2024-10-31 23:59:59.0*

Dato Estadistico	Valor
Cantidad de llamadas recibidas	117
Cantidad de llamadas atendidas	106
Abandonadas por corte de cliente	11
Abandonadas por tiempo de espera	0
Abandonadas por cola vacia	0
Abandonadas por digito	0
Cantidad de Llamadas Transferidas	13
Porcentaje de llamadas atendidas	90,60 %
Porcentaje abandonadas	9,40 %
Cantidad de llamadas atendidas en tiempo <= 5	45
Cantidad de llamadas atendidas en tiempo > 5 Segundos	61
Nivel de Servicio Simulado	92,45 %

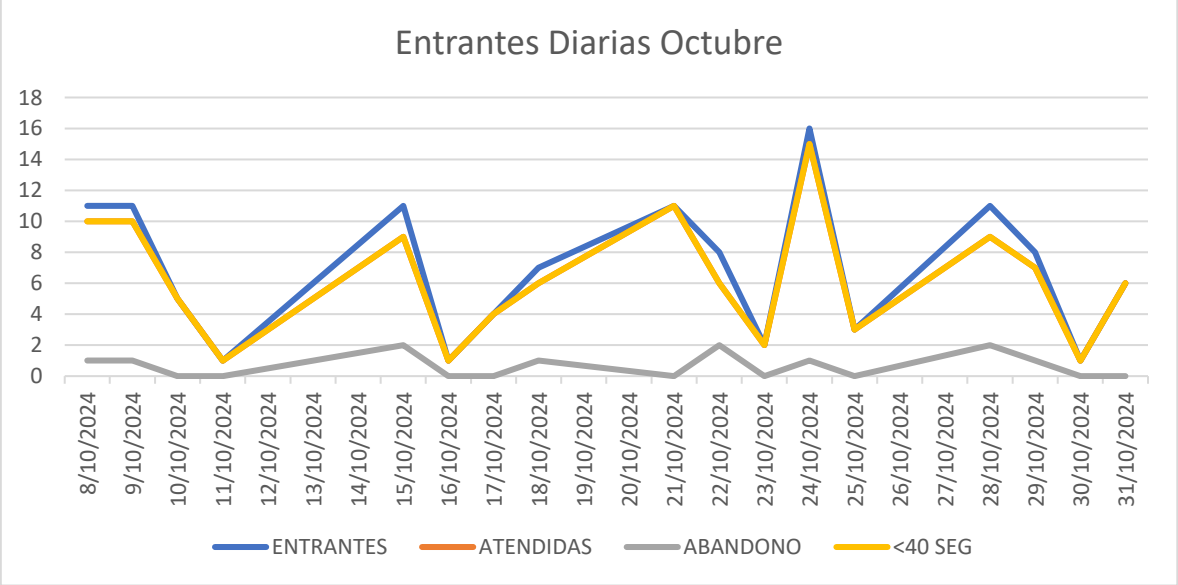
En la tabla anterior, se identifica de manera general el número de interacciones entrantes, el porcentaje de atención y la tasa de abandono.

➢ ESTADÍSTICA DE LLAMADAS DIARIAS ENTRANTES OCTUBRE.

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento diario de las llamadas entrantes, la tasa de abandono, nivel de servicio y TMO.

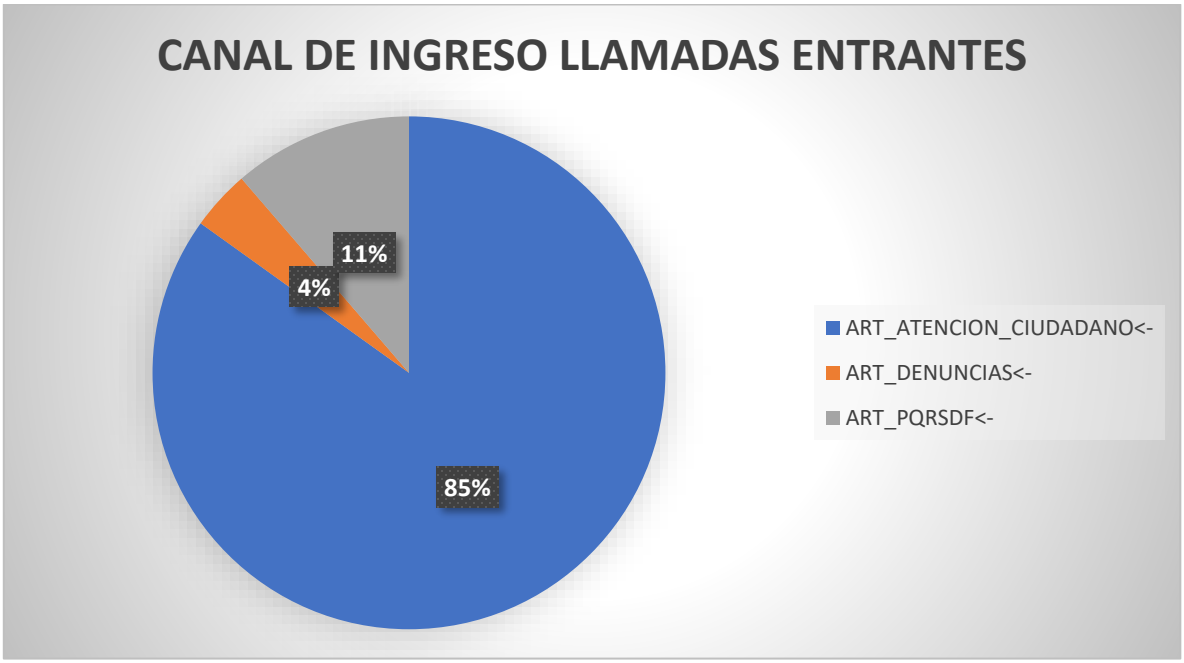
FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONO	<40 SEG	ATENCIÓN	SERVICIO	%ABANDONO	TMO
8/10/2024	11	10	1	10	90,00%	90,00%	10,00%	85,00
9/10/2024	11	10	1	10	90,00%	90,00%	10,00%	85,00
10/10/2024	5	5	0	5	100,00%	100,00%	0,00%	240,00
11/10/2024	1	1	0	1	100,00%	100,00%	0,00%	224,00
15/10/2024	11	9	2	9	80,00%	80,00%	20,00%	100,00
16/10/2024	1	1	0	1	100,00%	100,00%	0,00%	19,00
17/10/2024	4	4	0	4	100,00%	100,00%	0,00%	240,00
18/10/2024	7	6	1	6	91,00%	91,00%	9,00%	233,00
21/10/2024	11	11	0	11	100,00%	100,00%	0,00%	55,00
22/10/2024	8	6	2	6	84,00%	84,00%	16,00%	121,00
23/10/2024	2	2	0	2	100,00%	100,00%	0,00%	13,00
24/10/2024	16	15	1	15	95,00%	95,00%	5,00%	240,00
25/10/2024	3	3	0	3	100,00%	100,00%	0,00%	184,00
28/10/2024	11	9	2	9	80,00%	80,00%	20,00%	121,00
29/10/2024	8	7	1	7	89,00%	89,00%	11,00%	200,00
30/10/2024	1	1	0	1	100,00%	100,00%	0,00%	280,00
31/10/2024	6	6	0	6	100,00%	100,00%	0,00%	119,00
Total general	**117**	**106**	**0**	**90**	**100,00%**	**94,06%**	**5,40%**	**15,30**

En el siguiente gráfico se identifica el comportamiento de la gestión de llamadas entrantes en el mes de octubre, la cantidad de llamadas entrantes, atendidas y su tasa de abandono.



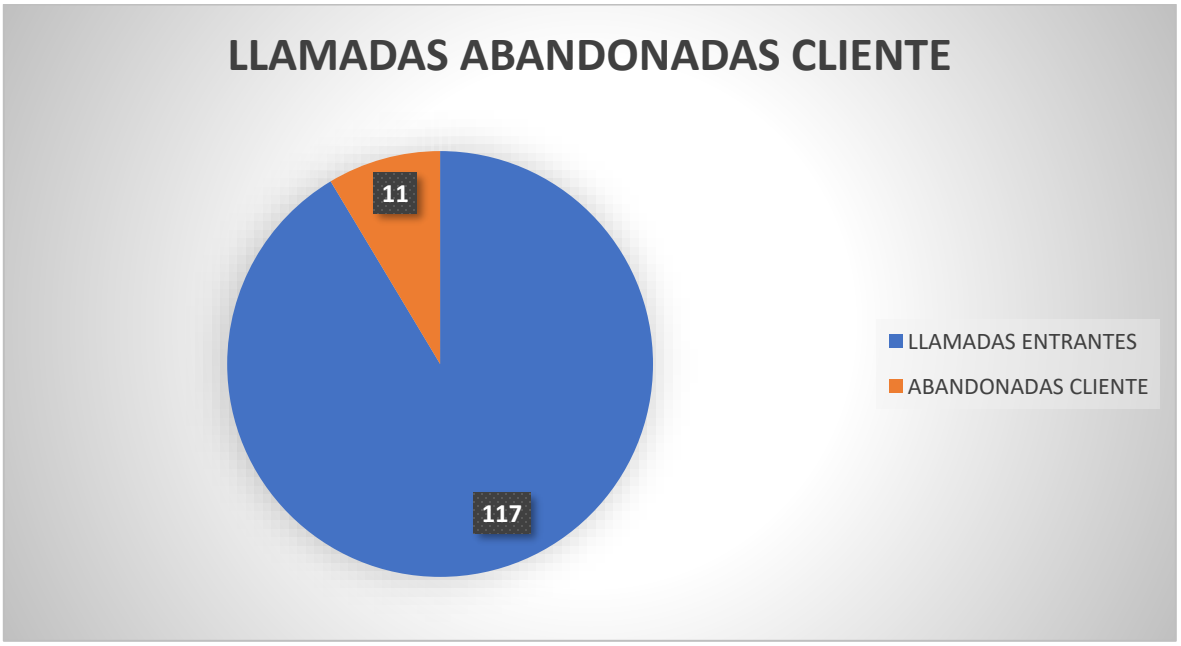
➢ RUTA DE INGRESO LLAMADAS ENTRANTES

El siguiente gráfico indica la ruta de ingreso de las llamadas entrantes:



INGRESO	ATENDIDAS	PORCENTAJE
ART_ATENCION_CIUDADANO<-	90	85%
ART_DENUNCIAS<-	4	4%
ART_PQRSDF<-	12	11%
TOTAL GENERAL	**106**	**100%**
TOTAL MINUTOS CONSUMIDOS	**270,91**	

En el siguiente gráfico se identifica el comportamiento de las llamadas entrantes, la tasa de abandono, corresponde, a llamada abandonada por el cliente y no por el Contact Center, como se muestra a continuación:



En la siguiente tabla se detalla el total de las llamadas recibidas en el periodo comprendido.

Detalle de CDR Atendido

Campaña	'ART_Atencion_Ciudadano<-','ART_Denuncias<-','ART_PQRSDF<-'	Desde	2024-10-01 00:00:00.0
Agente	'ART_Johan.Farfan','ART_Paola.Forero'	Hasta	2024-10-31 23:59:59.0

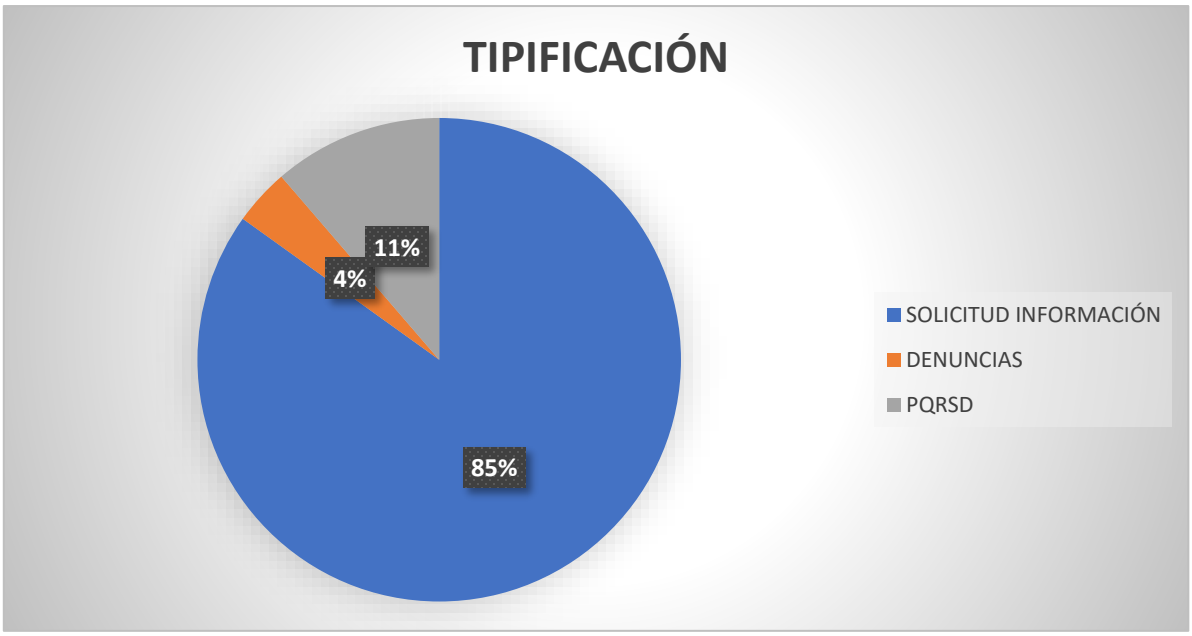
Fecha/Hora	Origen	Destino	Duración	Account code	Canal Dest	Agente	Cola	Campo Usuario	GUID
08/10/2024 09:49:14	3144895614	5718000527100	00:01:26	ART01800	SIP/9984-00000496	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	2444e37b-5d56-481b-af10-b6ebf6cc6de5
08/10/2024 09:51:49	3046187391	80000	00:01:38	ARTTRUNK2	SIP/9983-0000049c	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	a97b1214-b777-42bd-8b04-14b1b6f07f2d
08/10/2024 10:25:24	3017953629	5718000527100	00:01:16	ART01800	SIP/9984-000005bc	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	6d702d2f-f123-40a6-b564-77dd8e87e2ba
08/10/2024 15:18:00	3227621716	5718000527100	00:01:04	ART01800	SIP/9983-00000c48	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	c218ac9f-2778-4a7c-bbed-3d1483e26d25
08/10/2024 15:20:19	3227621716	5718000527100	00:07:06	ART01800	SIP/9983-00000c52	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	8d511a7a-7b99-4593-a3af-6e49ea693033
08/10/2024 15:34:41	3227621716	5718000527100	00:00:28	ART01800	SIP/9983-00000c89	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	75990be6-b143-4c0b-abdb-6b170ec c0a2b
08/10/2024 15:36:21	3227621716	5718000527100	00:03:06	ART01800	SIP/9984-00000ca1	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	009867ef-93d8-4d9f-bfa6-1bf5d3609f3c
08/10/2024 16:08:27	3186657983	1001105	00:03:10	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000e0e	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	4b8ab4d5-5d9e-4407-a70f-a2a32feb29d6
09/10/2024 08:32:34	3107818183	80000	00:06:12	ARTTRUNK2	SIP/9983-000000a3	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	36cc778b-252f-48c3-a385-0d4cae0b6f52
09/10/2024 09:40:17	3002003157	5718000527100	00:01:51	ART01800	SIP/9984-000002da	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	6d21f277-3fcf-478a-ab53-1f6ae98f8c36
09/10/2024 10:33:33	6015878750	80000	00:06:43	ART01800	SIP/9984-000004ca	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	d17d327c-5bc3-434b-8f42-e7cb39f6f994
09/10/2024 11:23:19	3158088108	5718000527100	00:01:20	ART01800	SIP/9983-00000b33	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	8b5d137-c4de-478b-9f53-1c5a9bc5d5cd
09/10/2024 11:24:43	3233933182	80000	00:05:21	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000647	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	6ebe7365-7b78-481b-b491-a45f346f810a
09/10/2024 11:44:46	3004250278	9983	00:02:14	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000fe6	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud		4ae2ec96-3519-421e-b107-13404a8cc58b
09/10/2024 12:03:51	3004250278	5718000527100	00:00:45	ART01800	SIP/9984-0000076d	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	48d8466d-7091-4b10-bbc1-0487b8901739
09/10/2024 15:52:14	3117351361	5718000527100	00:12:46	ART01800	SIP/9983-00000c14	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	49c7732f-19a3-426f-9080-87b48cdaaac5
								Página 2 de 6	
10/10/2024 10:45:21	3108056204	5718000527100	0:02:53	ART01800	SIP/9983-000004b6	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	0886b2c2-c7b6-42c0-9458-27efa9b06f07
10/10/2024 11:05:40	3004250278	5718000527100	00:00:30	ART01800	SIP/9984-0000057a	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	f315c8de-cdf6-47ca-b7cf-8c310c188820
10/10/2024 11:06:14	3004250278	5718000527100	00:02:36	ART01800	SIP/9983-00000593	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	47734c8c-7f72-4d23-86fe-bc4282370302
10/10/2024 12:37:30	3186044338	5718000527100	00:07:40	ART01800	SIP/9984-0000090f	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	f486c3e7-0512-456d-a8e3-45d5dd104183
10/10/2024 16:06:38	3186044338	5718000527100	00:02:14	ART01800	SIP/9983-00000dda	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	eb71fb7e-1a44-46e4-918d-a0f7464949d6
11/10/2024 11:16:22	3186044338	5718000527100	00:04:11	ART01800	SIP/9983-00000bb2	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	778929da-3948-4e93-b09c-b3d4e223a94a
15/10/2024 09:55:07	6013537060	5718000527100	00:02:05	ART01800	SIP/9984-000003a5	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Anonimo	ee626170-4fca-4540-a7a0-c7adcd9643f0
15/10/2024 10:51:54	3134247680	5718000527100	00:03:30	ART01800	SIP/9984-0000060f	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	82160c98-ec52-4dee-a25b-32c79ce53b5f
15/10/2024 11:19:33	3168696217	5718000527100	00:00:50	ART01800	SIP/9984-00000b4	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Anonimo	7aebb5ab-8553-4bfa-ab35-660522b30e1c
15/10/2024 11:20:58	3168696217	5718000527100	00:02:15	ART01800	SIP/9984-00000d8	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	6242dc57-7a26-4d5a-8e0f-46992ca2b7dc
15/10/2024 13:57:32	3207295991	5718000527100	00:01:36	ART01800	SIP/9983-00000ae6	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	09312sff-e85e-4982-9cba-0388f5f3a72a1
15/10/2024 14:49:23	3207295991	5718000527100	00:01:46	ART01800	SIP/9984-00000e85	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	9a71daad-2799-470d-84fa-58ad4caa4f3e
15/10/2024 15:31:09	3223392216	5718000527100	0:04:21	ART01800	SIP/9983-00001336	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	81d72a91-d877-4f8b-8a98-cfaf1d60ddd5
15/10/2024 16:18:57	3014895145	5718000527100	00:01:12	ART01800	SIP/9983-00001 6e4	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	0f6272cd-29a3-402b-87ec-a2dcb7285a1c
17/10/2024 10:01:47	3005699397	80000	00:08:06	ARTTRUNK2	SIP/9984-000004a1	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	235e5ae9-60e6-4b05-82f6-8831fe6d1105
17/10/2024 10:41:51	3209584679	80000	00:05:11	ARTTRUNK2	SIP/9983-000005fa	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	59cb6d7d-552a-470f-8cdd-09e638ef2af2
17/10/2024 15:32:12	3108056204	80000	00:02:30	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000ca7	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	a64a210a-7fd6-4fb5-88c9-535545e0f9dc
17/10/2024 15:35:32	3108056204	80000	00:01:46	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000cab	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	736124c5-814c-4d69-afca-9b3bc015e07f
18/10/2024 08:38:16	3102785627	5718000527100	00:05:51	ART01800	SIP/9984-000000c6	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud		1aeca12f-94c5-4e8e-9f54-32809e3158c
18/10/2024 09:33:59	3138560539	80000	00:00:17	ARTTRUNK2	SIP/9984-000002de	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	43fca43d-f6df-48cf-9db9-8701bd2faa91
18/10/2024 12:16:38	3102626012	80000	00:03:43	ARTTRUNK2	SIP/9983-000007b7	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	fac249fc-e392-4477-a5dd-175d6f42e0de
18/10/2024 15:37:14	3154752246	80000	00:08:56	ARTTRUNK2	SIP/9984-000009d0	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	c89505a3-b3a2-4eae-9012-8f7b21ae8c55
								Página 3 de 6	
18/10/2024 16:02:39	3108056204	80000	00:05:05	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000afc	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	4cfe80a7-1054-46cd-a3b7-f38ef98f9902
18/10/2024 16:08:00	3108056204	80000	00:00:10	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000b21	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	4cfe80a7-1054-46cd-a3b7-f38ef98f9902
18/10/2024 16:13:34	3142966364	5718000527100	00:02:52	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000b53	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	e333c7a4-d4cc-401b-966c-3e135c0f863
21/10/2024 09:24:19	3163284924	5718000527100	00:00:58	ART01800	SIP/9983-00000353	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	d89d2104-3fb8-41e8-9c8e-7eaf1287423b
21/10/2024 09:25:27	3163284924	5718000527100	00:00:24	ART01800	SIP/9984-00000360	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	ac85f11f-cdc5-4a94-9b5d-585943a1ba46
21/10/2024 09:25:57	3163284924	5718000527100	00:02:11	ART01800	SIP/9983-00000362	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	3b774cc2-9ae7-4021-99b3-a20d1a3fcdf3
21/10/2024 09:46:10	3138063562	80000	00:07:44	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000453	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	a6efeb35-292d-4004-8a8l-a66dc2f6506a
21/10/2024 10:08:53	3128499164	5718000527100	00:00:39	ART01800	SIP/9983-00000521	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	7bfc3c7f-aecb-473e-8b14-ede7b90980f
21/10/2024 10:32:53	3017239065	80000	00:04:27	ARTTRUNK2	SIP/9984-0000062f	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	a16f30a6-fe86-4d9b-a20e-e0039fc8fc4a
21/10/2024 11:03:39	3017027810	5718000527100	00:01:20	ART01800	SIP/9983-00000c2	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	97e73026-5a7e-4b5c-b1c6-eda578eebca2
21/10/2024 11:22:32	3203869489	80000	00:03:11	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000f0	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de documentacin	5ac67d32-98e4-456d-8e92-6c8d65a47dfb
21/10/2024 15:54:46	3142853407	1001105	00:05:02	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000dc8	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	f3ee8927-f62b-4c41-9256-ee3edb495f5c
22/10/2024 08:18:38	6076571800	5718000527100	00:02:10	ART01800	SIP/9983-000000a7	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	ebee3a97-c3c8-436b-9b2b-9a207d0a26a4
22/10/2024 10:18:19	3167305813	5718000527100	00:01:59	ART01800	SIP/9983-0000027d	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	557bc98e-d2e4-4e41-947e-87936d59371e
22/10/2024 13:46:06	6045617642	80000	00:02:37	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000514	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	91be91df-29ec-474b-88cf-55122018d481
22/10/2024 15:19:43	3212654877	5718000527100	00:01:55	ART01800	SIP/9984-00000940	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	0feabfd0-36e4-4c71-9f2e-df59d3df1520
22/10/2024 15:38:53	3043541975	5718000527100	00:01:30	ART01800	SIP/9983-000009d7	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	a2e7d492-f7ef-4c10-9faa-b729f7601dfa
24/10/2024 08:44:04	3135335499	80000	00:03:44	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000 1fd	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	5d27babe-d2e5-4f7d-97b6-a6d5817c534d
24/10/2024 10:20:37	3125271992	80000	00:08:37	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000 4f5	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	2b383fba-e1f7-48e0-88eb-1cbdb4fbf557
24/10/2024 10:51:41	6015968000	80000	00:01:13	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000c3	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	b3401a9c-5430-44f6-bc98-78a669f5af22
24/10/2024 10:54:29	3145549658	5718000527100	00:00:59	ART01800	SIP/9984-00000f0	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	3f6977d0-c16b-43f1-a89d-34073375e4cc
24/10/2024 11:02:45	3107699436	80000	00:01:06	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000743	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud		719cba55-f44f-4637-bb7d-85c0b471056e
								Página 4 de 6	
24/10/2024 11:03:25	6015968000	80000	00:05:33	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000752	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Quejas o peticiones anonimas	722c6c2e-3154-411d-ba73-de7823693fbd
24/10/2024 11:07:56	3133861186	80000	00:10:25	ARTTRUNK2	SIP/9984-000007a2	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	99f8992c-40b8-4ce4-860a-a0517a8325ec
24/10/2024 11:25:48	3102894445	5718000527100	00:00:33	ART01800	SIP/9983-00000873	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	141c68b2-5da6-42ff-ba1f-05098cd8b071
24/10/2024 11:50:41	3162545618	1001910	00:06:28	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000a56	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Sugerencias	8f5db9f-6371-46dc-bb09-5ca9442eb8cf
24/10/2024 15:29:12	3112684535	80000	00:06:59	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000fb8	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	15ee45ff-6137-460c-8ac8-88e56a79a314
24/10/2024 15:43:15	3219950879	80000	00:10:22	ARTTRUNK2	SIP/9984-00001071	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	935512e3-ca5a-4ae8-b31b-745acce8c8d1
24/10/2024 16:01:41	3186996758	80000	00:06:19	ARTTRUNK2	SIP/9984-000010cf	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	9c40ae13-d2ab-4c44-ba2d-2c0adf9c61f6
24/10/2024 16:19:27	6015878750	80000	00:02:25	ARTTRUNK2	SIP/9984-00001194	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	b33e3e2b-9692-47af-b419-8e0f30c043ef
25/10/2024 09:46:35	3160699600	5718000527100	00:05:33	ART01800	SIP/9983-000004a6	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	645758f4f-99c8-473e-ae52-9b2ed4d86ff9
25/10/2024 12:54:54	3113261773	1001931	00:06:16	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000d15	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	3454c934-51db-4f75-a4e7-e060c3f18918
25/10/2024 15:36:49	3215366191	80000	00:01:13	ARTTRUNK2	SIP/9984-000010f3	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	4a90c768-0c28-4bed-8653-2a0878aa47f0
28/10/2024 09:28:54	6017559665	80000	00:03:56	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000 3ee	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	23bce0f1-db9f-4825-b663-db689768Sa9e
28/10/2024 11:13:59	3212622909	1001919	00:02:50	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000 4c2	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	72e98c81-73b2-4627-95be-da9238 1a6e60
28/10/2024 11:21:10	3203868436	80000	00:00:34	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000bc4	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	a3c93185-6d4c-4566-a12f-bd569dcbbca8
28/10/2024 11:22:33	3203868436	80000	00:03:37	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000be6	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	dce4092c-3c53-455e-9246-f1566763b923
28/10/2024 11:34:33	3118166977	80000	00:00:52	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000cc2	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	f3dd30b8-a8a0-4e52-9b72-70be51010166d
28/10/2024 16:03:25	6017399777	5718000527100	00:03:37	ART01800	SIP/9984-0000 14fc	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	02e86635-ca82-431a-8cc5-45c031652976
28/10/2024 16:55:23	3212877137	1001748	00:03:36	ARTTRUNK2	SIP/9984-00001 58f	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	28060d01-9d18-4abb-842a-0ea4e831b541
29/10/2024 09:59:07	3204629068	5718000527100	00:10:33	ART01800	SIP/9984-000004f2	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	933f974f-51d1-4d71-aa49-36e2087b8c1b
29/10/2024 11:41:25	3173165028	80000	00:02:05	ARTTRUNK2	SIP/9983-000008d2	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	631b19b4-cf20-4e72-bfde-45732b33b3a1
29/10/2024 13:56:16	3107890544	5718000527100	00:02:57	ART01800	SIP/9983-00000b64	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	50372349-c966-4112-be1c-7efa07cb5224
29/10/2024 14:37:03	6067419978	5718000527100	00:01:34	ART01800	SIP/9983-00000bd5	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	638f956f-2592-4305-8594-7545dd81c20f
								Página 5 de 6	
29/10/2024 15:56:05	6023835425	5718000527100	00:00:59	ART01800	SIP/9984-00000e23	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Anonimo	c0658036-e1a2-44d0-ab16-54f60783b4b7
29/10/2024 16:05:18	3122756902	80000	00:02:23	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000e90	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	82b3e925-58b6-453a-a344-f44fd314a65f
29/10/2024 16:36:58	3012566111	80000	00:04:38	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000ff5	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	43ce5dd2-9bf2-447f-ab25-b67b528387e2
30/10/2024 13:23:40	3136956827	1001933	00:07:21	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000754	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	f341d17f-50c0-43c8-9613-d48214f9bb5c
31/10/2024 09:13:18	3207516872	5718000527100	00:02:16	ART01800	SIP/9984-0000021a	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	1ad5791e-5807-4541-bc6f-a3607bcebee0
31/10/2024 09:51:06	3023931338	80000	00:04:15	ARTTRUNK2	SIP/9984-0000033a	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Peticion de consulta	c01a5f84-1e6d-42a0-ab10-9ad363f684e6
31/10/2024 10:58:33	6019143938	1001105	00:03:50	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000161f	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	ad04b8f2-73b5-4d3e-b889-1c8d08e25fdd
31/10/2024 11:21:58	6019143938	80000	00:01:02	ARTTRUNK2	SIP/9984-000075b	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud	Anonimo	99b781ab-be6e-4a14-bbe3-64a7720b306e
31/10/2024 11:23:25	6019143938	1001105	00:01:50	ARTTRUNK2	SIP/9983-0000076b	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud	Solicitud de informacion	179bb5ed-3eb5-4c7c-91f8-c5c7023a40dd
21/10/2024 17:11:46	3148224092	80000	00:02:17	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000f86	ART_Johan.Farfan	ART_Denuncias<-		3b289b24-35f1-41b3-a528-7f15fca82fbd
22/10/2024 09:35:06	3148224092	1001302	00:08:32	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000209	ART_Paola.Forero	ART_Denuncias<-	Solicitud de informacion	c649e98f-1b77-47f2-90e2-adf3b8204903
24/10/2024 11:07:42	3046700623	5718000527100	00:01:19	ART01800	SIP/9983-000079a	ART_Johan.Farfan	ART_Denuncias<-		5c08717e-c27a-4774-99ae-6f08497c4593
24/10/2024 11:16:08	3046700623	80000	00:06:29	ARTTRUNK2	SIP/9984-0000080f	ART_Paola.Forero	ART_Denuncias<-	Solicitud de informacion	b372c135-491c-4ab6-b6ee-8fd6b3e7862d
08/10/2024 09:52:36	3195378137	5718000527100	00:01:01	ART01800	SIP/9984-000004a3	ART_Paola.Forero	ART_PQRSDF<-	Peticion de consulta	77157bba-21b4-4df3-8f5a-cc9f151e1c4c
08/10/2024 15:36:19	3226028621	80000	00:10:28	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000ca0	ART_Johan.Farfan	ART_PQRSDF<-	Solicitud de informacion	8291cb80-f948-4584-a6b0-74511d303941
09/10/2024 08:40:45	3173311330	80000	00:00:50	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000b4	ART_Johan.Farfan	ART_PQRSDF<-	Solicitud de informacion	734b669c-250c-4461-b7f7-b1f9d885862f0
09/10/2024 08:42:18	3173311330	80000	00:00:51	ARTTRUNK2	SIP/9983-00000bbc	ART_Johan.Farfan	ART_PQRSDF<-	Solicitud de informacion	18b9e0cb-7bb4-44fd-a2db-74f36658cd84
15/10/2024 09:57:29	6013537060	5718000527100	00:05:34	ART01800	SIP/9984-00003d2	ART_Paola.Forero	ART_PQRSDF<-	Solicitud de informacion	2d267715-ef5a-4af5-85d3-7a23d91af397
16/10/2024 14:14:50	3046187391	5718000527100	00:00:29	ART01800	SIP/9983-00000d21	ART_Johan.Farfan	ART_PQRSDF<-	Solicitud de informacion	906397bf-4990-40e9-b6e6-6e30366bb5b00
21/10/2024 12:24:07	3173311330	80000	00:02:48	ARTTRUNK2	SIP/9984-00000898	ART_Johan.Farfan	ART_PQRSDF<-	Solicitud de informacion	ed863953-f58d-4370-8b18-ed14ff0ae776
23/10/2024 10:18:19	3046187391	5718000527100	00:00:14	ART01800	SIP/9984-00000516	ART_Johan.Farfan	ART_PQRSDF<-	Solicitud de informacion	d1bee657-dfcc-42fc-a390-e76c9e4d62ca
23/10/2024 12:29:01	3134760441	5718000527100	00:00:25	ART01800	SIP/9984-0000092b	ART_Paola.Forero	ART_PQRSDF<-	Peticion de consulta	5e386383-5866-4950-9d12-8062f626f51d
								Página 6 de 6	
28/10/2024 09:07:45	6017559665	80000	00:01:11	ARTTRUNK2	SIP/9983-000002bd	ART_Johan.Farfan	ART_PQRSDF<-	Solicitud de informacion	c11be130-c95d-4bb0-bcda-d8e96560b486
28/10/2024 15:59:33	3054070889	80000	00:05:09	ARTTRUNK2	SIP/9984-00001499	ART_Paola.Forero	ART_PQRSDF<-	Peticion de consulta	5d8c7ec0-4e83-4604-903e-52887bdc119c
31/10/2024 10:53:13	6016651018	1001948	00:03:23	ARTTRUNK2	SIP/9984-000005de	ART_Paola.Forero	ART_PQRSDF<-	Peticion de consulta	c3d6c6c7-7d10-4186-acdb-d5bf9a224488

Este reporte esta limitado a 10000 filas

6/11/24 8:33

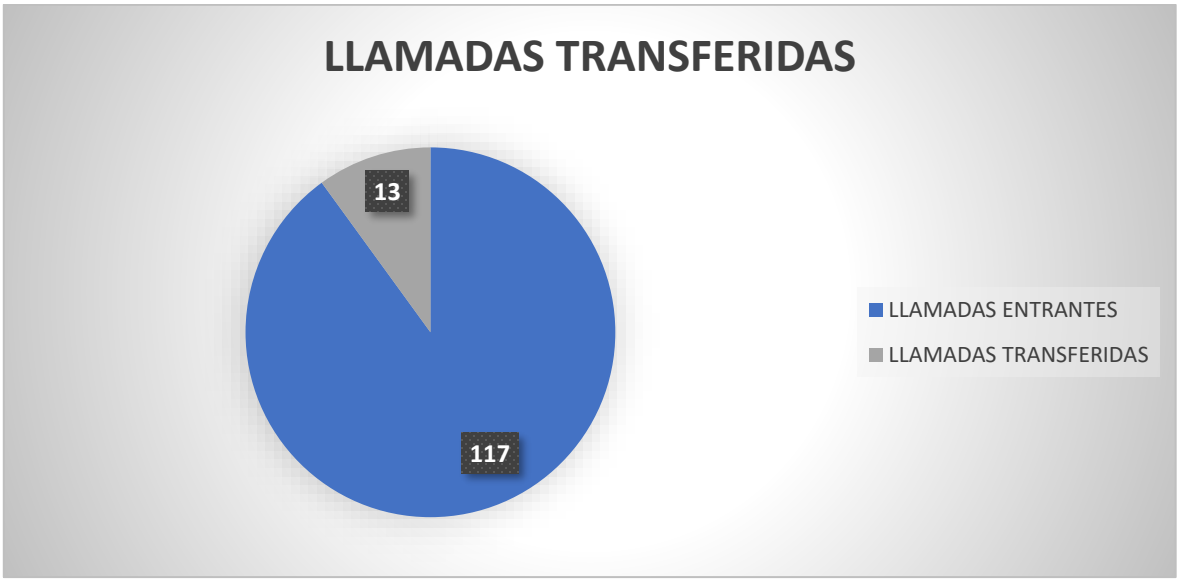
➢ TIPIFICACIÓN

La tipificación de las llamadas entrantes, corresponde al tipo de requerimiento del ciudadano ante la entidad, corresponde en el 85% al sub menú de la plataforma solicitud de información, el 11% ingresa por la tipificación de PQRSD y el 4% Corresponde a sub menú Denuncias.



➢ LLAMADAS ENTRANTES TRANSFERIDAS

Del total de 117 llamadas entrantes, el 11%, es decir 13 llamadas fueron transferidas a la entidad.



➢ ESTADÍSTICA DE LLAMADAS SALIENTES CAMPAÑA ENCUESTA ART TERCER TRIMESTRE

En la siguiente tabla se identifica el total de llamadas salientes, corresponde a encuesta del proyecto Tercer Trimestre.

CAMPAÑA	ATENDIDAS	NO RESPONDE	% CONTACTABILIDAD	TOTAL CONSUMO MIN.
ENCUESTA 3er TRIMESTRE	100	43	70%	145,2

Agencia de Renovación del Territorio

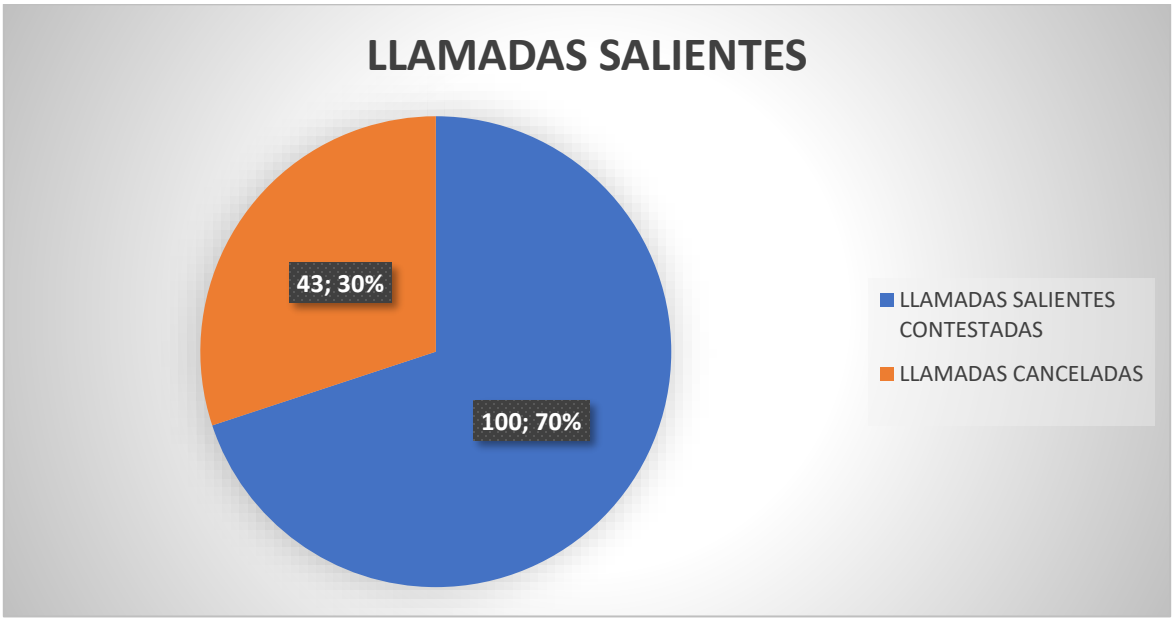
MULTISERVIP SAS

Llamadas Salientes - Datos Estadísticos

Campaña	*'ART_Salientes->'*	Desde	*2024-10-01 00:00:00.0*
Agente	*'ART_Johan.Farfan','ART_Paola.Forero'*	Hasta	*2024-10-31 23:59:59.0*

Dato Estadistico	Valor
Número más llamado/Cantidad de Llamadas	3112828157/6
Máximo de Tiempo hablado para llamadas salientes	00:17:10
Nu00famero con mas duración	6013815000
Nivel de Servicio	4%
Total de llamadas completadas	100
Total de llamadas canceladas	43
Tiempo de media hablado	00:01:27
Tiempo hablado(Segundos)	8718.0
6/11/24 8:54	Página 1 de 1

Del total de las 143 llamadas, se identifica que el 30. % no respondieron a la llamada, en esta oportunidad se hicieron tres intentos en distintas horas sin resultado de contacto.



En la siguiente tabla se detalla el total de consumo de las llamadas salientes en el periodo comprendido.

CAMPAÑA	TMO	MINUTOS
ENCUESTA TERCER TRIMESTRE	0:01:45	145
TOTAL GENERAL	0:01:45	**145**

DETALLE SALIENTES

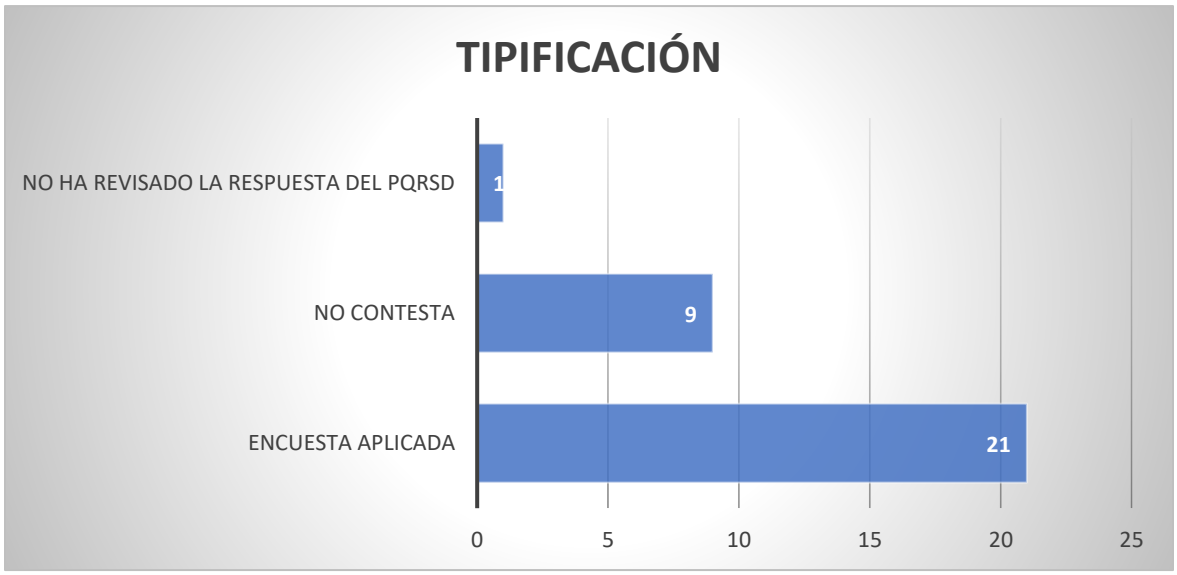
Campaña			Desde	2024-10-01 00:00:00.0	
Agente			Hasta	2024-10-31 23:59:59.0	

Fecha/Hora	Agente	Numero	Duración Real	Tiempo Total	GUID
08/10/2024 11:00:24	ART_Johan.Farfan	6014430020	0:05:33	0:05:36	367e6c31-14f4-44b4-99b3-075ac3b34008
08/10/2024 11:12:06	ART_Johan.Farfan	6014430020	0:11:23	0:11:25	ab960d79-84b7-4426-8c8a-60a4786cdb50
09/10/2024 08:43:48	ART_Johan.Farfan	3173311330	0:00:01	0:00:21	8ee6a9d5-dc27-49c6-a919-899822bfee9b
09/10/2024 10:02:46	ART_Johan.Farfan	6015185858	0:02:08	0:02:10	ae1582b0-af52-4498-97f7-d3d0147e0f99
09/10/2024 12:29:00	ART_Johan.Farfan	3195378137	0:00:15	0:00:36	2c80ffd7-f9be-435b-934b-f6ae86558ee0
09/10/2024 12:30:44	ART_Johan.Farfan	3195378137	0:00:52	0:01:06	e52a96a6-9a1a-420a-b1a7-d40367509a34
09/10/2024 12:31:39	ART_Johan.Farfan	3195378137	0:00:16	0:00:25	02e1b108-3ab2-4ceb-baef-e9d012fdf593a
09/10/2024 12:58:18	ART_Johan.Farfan	3195378137	0:01:15	0:01:26	23c935df-b2b6-4f50-a005-06b43ae9c15c
10/10/2024 11:42:03	ART_Johan.Farfan	6013815000	0:02:47	0:02:49	4d4f8d0d-ab69-4e92-82fa-f4d2a25798e4
10/10/2024 11:59:40	ART_Johan.Farfan	6013815000	0:17:10	0:17:11	8dc8b12a-eed5-4a8a-b0bf-85a644dd3514
24/10/2024 11:32:22	ART_Johan.Farfan	3133861186	0:02:28	0:02:36	71658045-6e8e-44cd-8de8-22913a4fac79
08/10/2024 12:37:39	ART_Paola.Forero	3229696499	0:00:04	0:00:33	c392a0e7-d375-47ad-964a-9370ba9fa2e0
08/10/2024 12:40:31	ART_Paola.Forero	3229696499	0:00:01	0:00:28	f98fe10a-abe3-4303-bc18-ae29b9d7d38c
08/10/2024 12:44:06	ART_Paola.Forero	3162064599	0:00:04	0:00:23	0cf5a34e-0e80-427d-beff-73b153308e65
08/10/2024 12:45:25	ART_Paola.Forero	3162064599	0:00:04	0:00:22	da07ffbb-998d-445b-946d-50b22609715d
08/10/2024 12:55:41	ART_Paola.Forero	3144900908	0:03:49	0:04:22	973238d7-e0c1-4095-94ef-06df765831ca
08/10/2024 13:40:36	ART_Paola.Forero	3212317056	0:04:38	0:05:12	12ebc0d7-45dc-4398-a326-0c4b125d18d0
08/10/2024 15:01:11	ART_Paola.Forero	3214703229	0:00:33	0:00:52	4fd154a0-d97c-4980-b3b7-82c84fd48a69
08/10/2024 15:08:01	ART_Paola.Forero	3214703229	0:05:41	0:05:49	c1a983e8-9ca2-4650-9520-bb00c18e2e20
08/10/2024 15:15:57	ART_Paola.Forero	3227621716	0:01:34	0:01:57	72f88301-3619-4934-800f-9d22009eacb0
08/10/2024 15:17:50	ART_Paola.Forero	3227621716	0:01:10	0:01:36	34124831-3e28-4b45-b35f-c05ed88ffc55
08/10/2024 15:18:49	ART_Paola.Forero	3227621716	0:00:03	0:00:36	41e558a4-7a29-4501-a591-010d9d4dcd0e
08/10/2024 15:22:35	ART_Paola.Forero	3227739767	0:02:42	0:02:51	1a9ebc17-cdc2-42dd-a103-09280b4b1b28
08/10/2024 15:25:10	ART_Paola.Forero	3054157882	0:00:03	0:00:51	29ab7e55-661d-4e16-9571-656db2b6a3c3
08/10/2024 15:26:30	ART_Paola.Forero	3054157882	0:00:02	0:00:39	b588c9d4-44d0-4e69-8941-f9d8f7173d3f
Fecha/Hora	Agente	Numero	Duración Real	Tiempo Total	GUID
08/10/2024 15:31:20	ART_Paola.Forero	3108172059	0:03:15	0:03:38	794c483e-cc18-423d-829b-a44cae2bc725
08/10/2024 15:34:22	ART_Paola.Forero	3227621716	0:00:16	0:01:12	5e3f43e6-c2b8-4951-b192-32b5b2a0306f
08/10/2024 15:40:57	ART_Paola.Forero	3228502269	0:00:03	0:00:54	5dfbf92c-2093-4ef3-b56e-b5f79025e527
08/10/2024 15:45:06	ART_Paola.Forero	3124590800	0:00:03	0:00:38	1ab19056-cf5e-495d-af07-acec13a217a2
08/10/2024 15:50:58	ART_Paola.Forero	3112828157	0:00:03	0:00:30	d0320084-8736-497f-a286-cedaa54c2091
08/10/2024 15:52:13	ART_Paola.Forero	3112828157	0:00:24	0:00:40	6f8c45b3-4dcf-4d4b-a94f-ec5b2dd1a4a2
08/10/2024 15:52:54	ART_Paola.Forero	3112828157	0:00:02	0:00:19	aaa92cdc-1292-4969-8232-9047ab6bd04f
08/10/2024 15:54:33	ART_Paola.Forero	3104499437	0:00:04	0:01:14	111a3301-4981-4a37-9ca9-67c76edf3469
08/10/2024 15:55:58	ART_Paola.Forero	3104499437	0:00:03	0:00:21	aadca68a-702f-495c-a02a-7cf46d3f183a
08/10/2024 16:25:46	ART_Paola.Forero	3175411799	0:02:36	0:02:46	88a99a76-63e5-46c3-8f65-69472fcc89f7
08/10/2024 16:27:43	ART_Paola.Forero	3113581579	0:00:02	0:00:41	e5e386ca-8319-433b-bfdf-897478036b77
08/10/2024 16:29:09	ART_Paola.Forero	3113581579	0:00:04	0:00:52	ac6e64e1-c669-4b43-be51-8f568c001939
08/10/2024 16:33:38	ART_Paola.Forero	3003308315	0:00:02	0:00:24	f910c278-e0f1-4f35-9d59-591ea93b1c5c
08/10/2024 16:34:58	ART_Paola.Forero	3003308315	0:00:02	0:00:24	d9b4b1a3-90cc-4c1d-9dfa-eab261fd4c51
08/10/2024 16:38:32	ART_Paola.Forero	3128289833	0:02:44	0:03:03	71dda5de-de23-4061-84da-c0e33f3f0db4
08/10/2024 16:45:43	ART_Paola.Forero	3162567172	0:00:03	0:00:41	81d103f9-43b9-4f3b-bd2b-17349392dcee
08/10/2024 16:46:36	ART_Paola.Forero	3162567172	0:00:19	0:00:29	91a67c8f-667a-43d6-a199-dd1d3571a9e2
08/10/2024 16:47:16	ART_Paola.Forero	3162567172	0:00:04	0:00:29	b23a8baf-d4b5-4615-b773-e30162b07146
08/10/2024 16:55:54	ART_Paola.Forero	3044320507	0:07:05	0:07:12	f845a574-cf10-437b-b949-9e4fa5e44b9b
08/10/2024 16:56:52	ART_Paola.Forero	3046592992	0:00:00	0:00:31	5cf5493e-1bf1-42a7-9b4a-fc6a516fa93a
08/10/2024 16:59:36	ART_Paola.Forero	3102422338	0:00:02	0:00:38	c5be3e6b-a87f-4f67-b4cb-ed4ddd8e6104
08/10/2024 17:03:02	ART_Paola.Forero	3102422338	0:02:20	0:02:43	9027c270-00c9-4369-b7e9-3069b88d561d
08/10/2024 17:06:26	ART_Paola.Forero	3125390543	0:02:30	0:02:51	9ae44948-3f9b-4fde-ba2b-a315c27425b8
08/10/2024 17:14:04	ART_Paola.Forero	3134203180	0:00:00	0:00:30	d53accc7-5386-418d-b996-b45fcd59a8cb
08/10/2024 17:18:24	ART_Paola.Forero	3134203180	0:00:02	0:00:23	5ffd61ce-94fe-4944-91e7-83652041dab8
08/10/2024 17:28:20	ART_Paola.Forero	3146204640	0:04:05	0:04:34	1af91619-ef57-4b7a-aa7c-316502e2a6fa
09/10/2024 11:44:23	ART_Paola.Forero	3183454222	0:03:15	0:03:28	03741466-b308-4a1d-8ded-335b01f44551
09/10/2024 11:45:37	ART_Paola.Forero	3213073399	0:00:02	0:00:39	f5c3d27c-1fa9-4e87-beeb-7df8e38ba359
09/10/2024 11:49:50	ART_Paola.Forero	3004250278	0:00:07	0:00:44	5954d826-8240-44fa-9f16-025daaef1b72
09/10/2024 11:58:57	ART_Paola.Forero	3004250278	0:06:46	0:06:57	55a9e2c6-658f-4278-bab8-3146a38fa8d0
09/10/2024 12:02:38	ART_Paola.Forero	3213073399	0:00:02	0:00:40	855b2ebc-ebe6-459c-affd-ad51bdb5e5cf
Fecha/Hora	Agente	Numero	Duración Real	Tiempo Total	GUID
09/10/2024 12:03:30	ART_Paola.Forero	6015999897	0:00:02	0:00:18	0ed30486-aa57-43d4-87d9-a5a68489bbd2
09/10/2024 12:06:36	ART_Paola.Forero	3004250278	0:00:50	0:00:59	19c73b40-5381-4c5d-ab85-b22076e4e580
09/10/2024 12:10:44	ART_Paola.Forero	3004250278	0:03:52	0:03:58	ca386ce6-7f91-4837-9812-ff039039ec21
09/10/2024 16:47:22	ART_Paola.Forero	6015999897	0:00:44	0:01:00	3b88aafa-ac39-44ed-933d-026eedc4ec2d
09/10/2024 16:51:19	ART_Paola.Forero	3229696499	0:02:10	0:02:34	77ec0dbc-c7e5-4a5b-86cc-4f2b95778734
09/10/2024 16:54:34	ART_Paola.Forero	3001487066	0:02:23	0:02:44	664c1bcd-da7e-4af0-8f8a-4c797675822c
09/10/2024 16:55:36	ART_Paola.Forero	3162064599	0:00:00	0:00:29	996a0245-6723-475e-85ea-4b4820955526
09/10/2024 16:56:30	ART_Paola.Forero	3104202194	0:00:02	0:00:27	7819bc00-a564-46c2-a37e-72c02dd42b5b
09/10/2024 17:01:39	ART_Paola.Forero	3212317056	0:03:08	0:03:23	6574873a-e785-466a-902b-757d70af3910
09/10/2024 17:04:59	ART_Paola.Forero	3054157882	0:00:45	0:01:07	d83fd0dd-a9e4-448b-ac5e-6374c78caf9d
09/10/2024 17:07:23	ART_Paola.Forero	3054157882	0:02:04	0:02:11	80531db5-a73b-4d89-837b-9bc4d3b61246
09/10/2024 17:08:21	ART_Paola.Forero	3124590800	0:00:01	0:00:21	7bfd4464-2373-496c-915b-99d046312315
09/10/2024 17:10:09	ART_Paola.Forero	3212317056	0:01:07	0:01:18	332e5c63-6632-499c-a23b-85e8099b6e5a
09/10/2024 17:15:14	ART_Paola.Forero	3115434644	0:04:29	0:04:41	30e05cb9-ba20-46eb-ab13-91e82ebbe919
09/10/2024 17:16:25	ART_Paola.Forero	3112828157	0:00:04	0:00:44	92855b66-5641-46ed-a49e-f0a8e825b188
09/10/2024 17:17:24	ART_Paola.Forero	3104499437	0:00:03	0:00:40	85eb80c6-586d-48f6-a8d5-26b1ba42eef3
09/10/2024 17:18:25	ART_Paola.Forero	3113581579	0:00:07	0:00:34	fdfadbf3-c543-4399-ae72-b9c5e70202d0
09/10/2024 17:19:20	ART_Paola.Forero	3003308315	0:00:02	0:00:35	f42c3bfc-e683-4d43-8f82-bdc783cc0a54
09/10/2024 17:20:14	ART_Paola.Forero	3162567172	0:00:02	0:00:43	6e4249cd-ee74-44a8-a6b0-45e857a570fd
09/10/2024 17:21:02	ART_Paola.Forero	3046592992	0:00:04	0:00:39	3768ec37-af68-4088-a6f1-f4a55d14aac1
09/10/2024 17:23:21	ART_Paola.Forero	3046592992	0:00:05	0:00:20	6ab5db67-3dd7-4885-8b0e-411610aa474f
09/10/2024 17:25:59	ART_Paola.Forero	3126482921	0:01:48	0:02:09	3ec0652b-4591-40c5-b47c-56d12fd4a194
09/10/2024 17:30:46	ART_Paola.Forero	3138334275	0:03:04	0:03:24	8da4aa95-e52a-4c8b-bf62-f5779bfb3f0b
09/10/2024 17:31:42	ART_Paola.Forero	3213073399	0:00:03	0:00:40	5dcfd268-c387-4ce3-b1fc-dfadc9ec262e
09/10/2024 17:38:10	ART_Paola.Forero	3162064599	0:05:21	0:05:36	4632dadc-3ac6-459f-bf58-51ac565c6334
09/10/2024 17:39:09	ART_Paola.Forero	3104202194	0:00:08	0:00:32	1f93de10-e255-4258-b41f-406400aa4dc7
09/10/2024 17:41:12	ART_Paola.Forero	3228502269	0:00:07	0:00:55	5cc462a7-d1ec-4f60-ab99-fc63c46c1a93
09/10/2024 17:42:20	ART_Paola.Forero	3124590800	0:00:00	0:00:36	abfe6728-3655-4342-9bae-129cdbac7dfd
09/10/2024 17:43:23	ART_Paola.Forero	3112828157	0:00:05	0:00:52	5e17b93a-4183-4fd3-8046-1866cd8f6e73
09/10/2024 17:46:27	ART_Paola.Forero	3104499437	0:02:18	0:02:46	3c3a800f-b604-4f32-9c2e-28c1d924ee34
09/10/2024 17:50:02	ART_Paola.Forero	3104499437	0:00:05	0:00:28	8790cb38-7fc4-41e4-831c-137f4f1f2add
Fecha/Hora	Agente	Numero	Duración Real	Tiempo Total	GUID
10/10/2024 08:02:06	ART_Paola.Forero	3104202194	0:02:15	0:02:32	d75310b7-f5ab-4c55-ba5a-5fa8d27eda0a
10/10/2024 08:07:35	ART_Paola.Forero	3124590800	0:00:03	0:00:42	2ec34a80-43d3-41c5-9c18-2ecc0e4e0157
10/10/2024 08:09:38	ART_Paola.Forero	3112828157	0:00:04	0:00:43	2ee83d37-e872-4cca-8964-dccb01e06f47
10/10/2024 08:10:30	ART_Paola.Forero	3104499437	0:00:13	0:00:31	31e7eac5-93da-4a0b-a05c-6df55061cbb5
10/10/2024 08:15:33	ART_Paola.Forero	3113581579	0:02:34	0:02:55	60be289d-06ff-47ab-bb0c-aa9c4753a1d6
10/10/2024 08:18:31	ART_Paola.Forero	3162567172	0:00:03	0:00:44	4ece3bb6-696f-4ee0-91a3-268873994ea0
10/10/2024 08:19:37	ART_Paola.Forero	3046592992	0:00:05	0:00:24	282d15cc-3d6a-41cb-ab8c-d7221f414137
10/10/2024 08:20:53	ART_Paola.Forero	3134203180	0:00:05	0:00:43	7b190500-076d-4bf4-9eb2-49890cc2d62f
10/10/2024 08:21:52	ART_Paola.Forero	3213073399	0:00:05	0:00:42	b61e4961-6213-4771-b932-2da115a74668
10/10/2024 08:37:16	ART_Paola.Forero	3046592992	0:00:03	0:00:20	f3cf0b66-62a4-47a4-8b47-aaea276e8b43
18/10/2024 09:16:09	ART_Paola.Forero	3102785627	0:00:03	0:00:43	38c08715-c549-4bbe-acaa-50a30bcbb31e
18/10/2024 09:16:57	ART_Paola.Forero	3102785627	0:00:03	0:00:45	2792a261-3bf1-4663-bfe8-7ace85f93b8c
18/10/2024 16:00:56	ART_Paola.Forero	3154752246	0:03:38	0:04:45	0c8b2e65-74fa-4e06-bad1-ff535ac8f732
TOTAL			2:25:18	3:07:29	

➢ RESULTADO ENCUESTA TERCER TRIMESTRE ART

Objetivo: evaluar la percepción de los ciudadanos, en cuanto a la calidez, claridad, coherencia y oportunidad de la respuesta de los PQRSD presentados ante la ART.

TIPIFICACIÓN	CUENTA DE TIPIFICACIÓN
Encuesta aplicada	21
No contesta	9
No ha revisado la respuesta del PQRSD	1
TOTAL	**31**

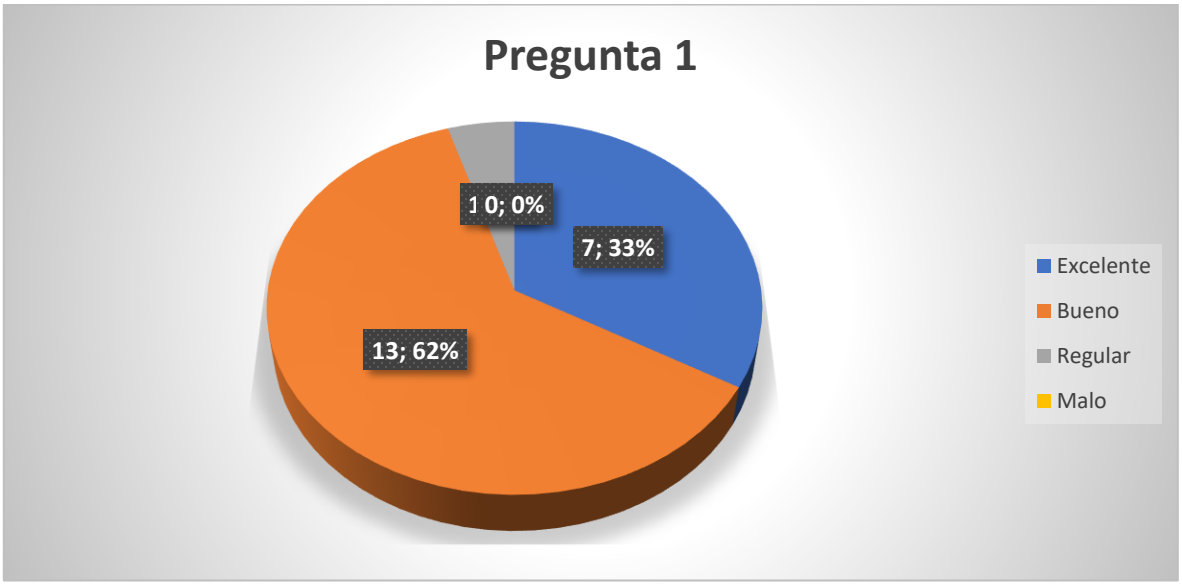


De acuerdo a lo anterior, se puede identificar la media tasa de contacto de la base, teniendo en cuenta que se 3 realizaron barridos para lograr el contacto, sin embargo, por ello, se logró aplicar efectivamente 15 encuestas de 31 registros.

➢ CUESTIONARIO

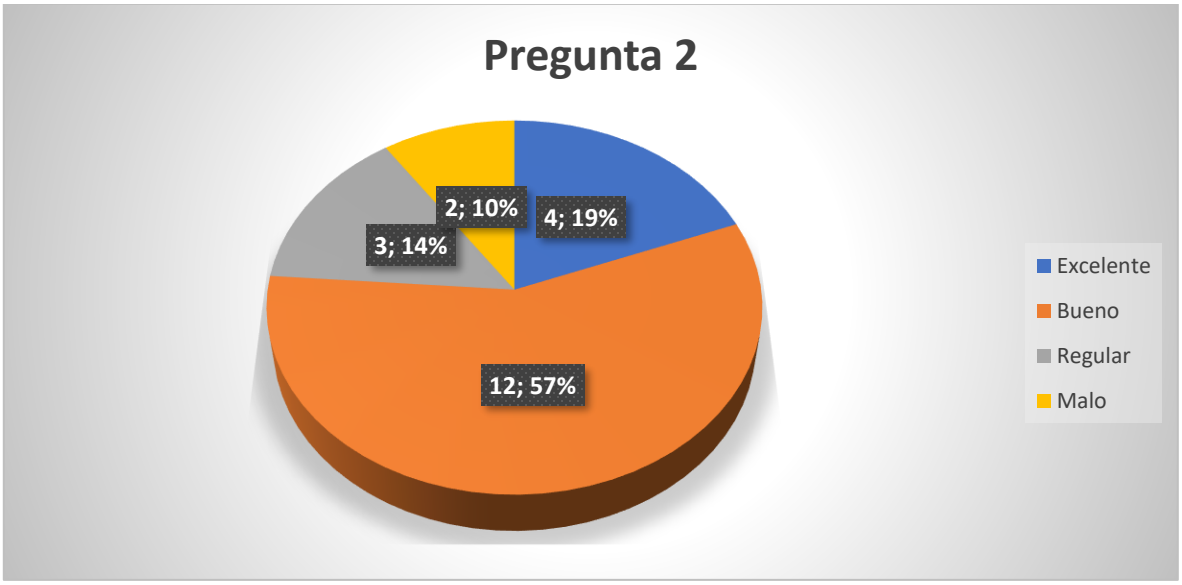
CALIDEZ DE LA RESPUESTA.

1. ¿Cómo califica la amabilidad por parte de la ART durante el trámite de su solicitud?



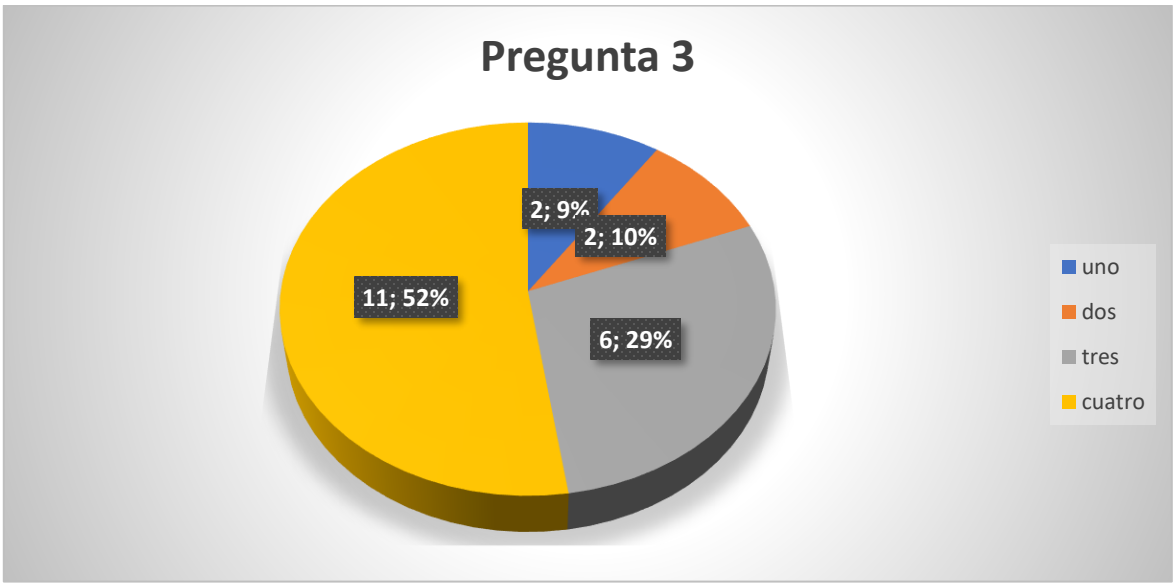
CLARIDAD DE LA RESPUESTA.

2. ¿Cómo califica la claridad en la respuesta a su solicitud?



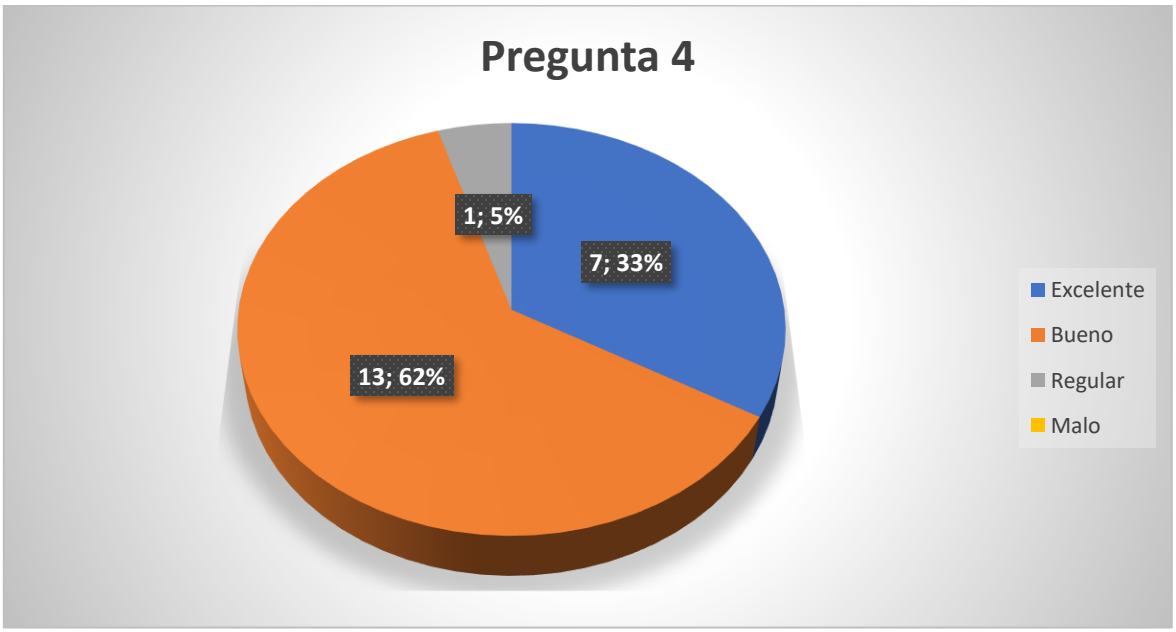
COHERENCIA DE LA RESPUESTA.

3. En una escala de 1 a 4, donde cuatro (4) es tenía mucha relación y (1) es no tenía relación, ¿cómo califica la relación entre la solitud realizada y la respuesta brindada por la ART?



OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA.

4. ¿Cómo califica el tiempo que se tomó la ART para dar respuesta a su solitud, de acuerdo con lo establecido en la ley?



En conclusión, pese al medio margen de encuestado, se puede identificar una clara aceptación y satisfacción por parte de los encuestados, en cuanto calidez, claridad, oportunidad y coherencia de la respuesta, indicadores que señalan la eficiente labor realizada por los funcionarios de la ART al momento de atender, radicar y responder los PQRSD presentados ante la entidad.

➢ RESULTADO LISTA DE CHEQUEO LENGUAJE CLARO PQRSDF ART

Se aplicó la herramienta Lista de chequeo, construida por el GIT Relación Estado-Ciudadano, para evaluar si las respuestas dadas a estos PQRSDF cumplen con los criterios establecidos por la Corte Constitucional (Sentencia T-230 de 2020), frente a los elementos que debe cumplir la respuesta de fondo a un derecho de petición (claridad, congruencia y precisión).

En general, al revisar los resultados se encontró que los ítems en los que se presenta mayor dificultad a la hora de construir la respuesta (no cumple) son forma del documento (extensión de los párrafos, ortografía, puntuación, resaltar información importante, definir significado de las siglas), estilo (lenguaje claro y sencillo, correcta estructura gramatical, tono indicado para el receptor), palabras (uso de formalismos y tecnicismos) y contenido (información insuficiente, necesidades del peticionario, responder a la solicitud).

De una muestra de 213 radicados, se identifca el desarrollo satisfactorio de los resultados de la evaluación, en donde se identifica que más del 90% de los radicados da cumplimiento a los items evaluados, es por ello que en la siguiente tabla se identifican el numero de radicado que no cumple con alguno de los requisitos evaludas. Al final del analisis se identifican a que area corresponden los radicados y las sugierencias para alcanzar el cumplimiento de los cirterios evaludados.

Ítem a evaluar		N.° no cumple
Contenido	¿La respuesta cubre las necesidades de información del peticionario?	0
	Si la petición es sobre información, ¿el peticionario sabe qué hacer después de leer la respuesta?	0
	¿La información de la respuesta es relevante y pertinente para el tema tratado?	0
	¿La información de la respuesta evita fórmulas evasivas o elusivas que no responden a la petición?	0
	¿La información y los detalles de la respuesta son los necesarios para la petición presentada?	0
	¿La respuesta tiene un inicio, un desarrollo y una conclusión?	0
	¿La respuesta responde a la solicitud del peticionario?	0
Organización	¿La organización de la respuesta es la más adecuada para dar respuesta al peticionario?	2
	¿La secuencia de la información sigue un orden fácil de identificar?	2
Estilo	¿El lenguaje es claro y sencillo?	0
	¿El tono es el indicado para el lector y el propósito de la respuesta?	0

Ítem a evaluar		N.° no cumple
	¿La construcción de las oraciones es correcta y sencilla?	0
	¿Las palabras son las necesarias para que el peticionario reciba el mensaje?	0
	¿Evita el uso de palabras y expresiones abstractas?	0
Palabras	¿El documento evita palabras complejas que se pueden cambiar por otras más simples?	0
	¿El documento evita palabras y frases anticuadas, formales o ambiguas?	0
El mensaje es claro	¿Las oraciones de la respuesta tienen la estructura sujeto-verbo-predicado?	0
	¿Es fácil identificar la idea principal en cada párrafo?	0
	¿Se utilizan tecnicismos solo si son necesarios y se explican?	0
	¿Evita incorporar información adicional innecesaria?	0
	¿Se entiende en una sola lectura?	0
La lectura es fácil	En documentos extensos, ¿se incorpora un resumen o una síntesis al inicio del texto con lo más relevante para el lector?	5
	Si el documento es extenso, ¿tiene un índice que guíe al peticionario?	5
	¿Todos los párrafos tienen una extensión máxima de cinco líneas?	5
	¿Define el significado de las siglas que aparecen en el texto?	5
Forma del documento	Cuando es necesario, ¿utiliza gráficos, tablas o infografías para explicar la información?	1
	¿Usa títulos y subtítulos para organizar la información relevante?	1
	¿Hay espacio entre los párrafos del documento?	1
	¿Se utiliza la negrita, subrayado o cursiva para señalar la información relevante?	1
	¿La letra es tamaño 12 o superior para asegurar su legibilidad?	1
	¿La ortografía y puntuación son correctas?	1
	¿Es atractivo visualmente para el lector?	1

A continuación, se presentan los ítems en los que se debe fortalecer la respuesta a la ciudadanía por cada una de las dependencias analizadas.

- **Dirección General**

- Incorporar un resumen o una síntesis al inicio del texto con lo más relevante para el lector.
- Generar un índice que guíe al peticionario.
- No generar párrafos extensos de más de cinco líneas

➢ Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos

- Generar la organización más adecuada para dar respuesta al peticionario
- Generar orden fácil de identificar en la secuencia de la respuesta.
- Incorporar un resumen o una síntesis al inicio del texto con lo más relevante para el lector.
- Generar un índice que guíe al peticionario.
- No generar párrafos extensos de más de cinco líneas

➢ Subdirección De Gestión De Información

- No generar párrafos extensos de más de cinco líneas.
- Usar títulos y subtítulos para organizar la información.
- Atender a las normas de ortografía y puntuación.
- Resaltar la información que sea importante para el lector.

➢ Dirección de Programación y Gestión para la Implementación

- Generar la organización más adecuada para dar respuesta al peticionario
- Utilizar tecnicismos solo si son necesarios y se explican
- Definir el significado de las siglas que aparecen en el texto
- Utilizar gráficos, tablas o infografías para explicar la información
- Usar títulos y subtítulos para organizar la información relevante
- Utilizar la negrita, subrayado o cursiva para señalar la información relevante

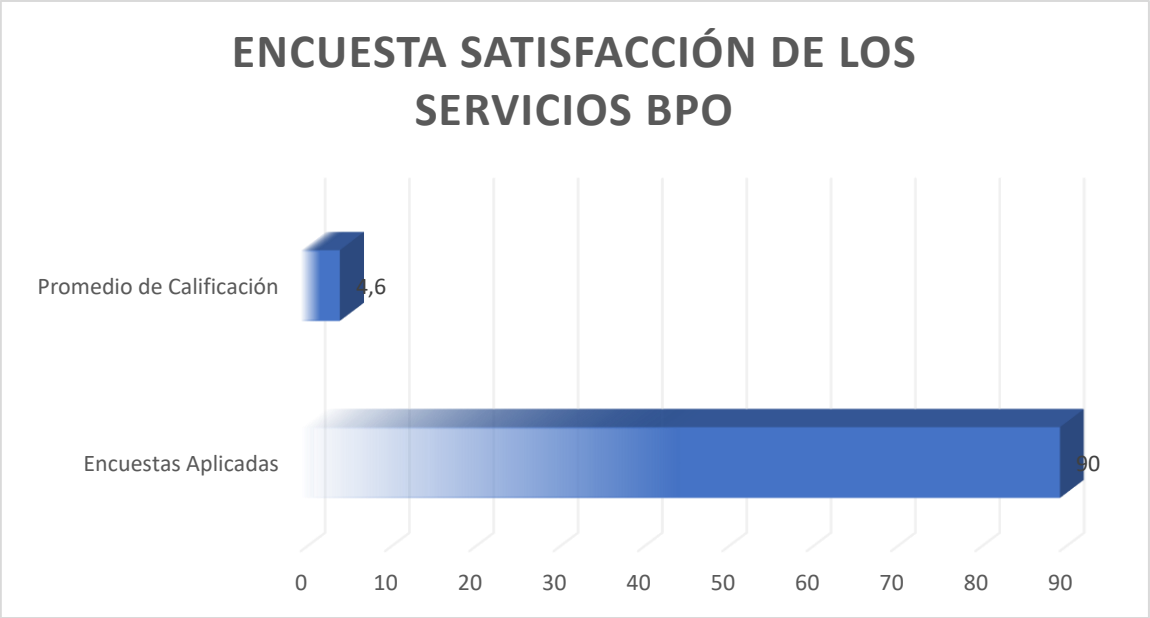
➢ Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito

- Generar respuestas completas, que cubran las necesidades de información del peticionario, con los detalles requeridos y con elementos relevantes, de modo que respondan a la solicitud.
- Generar información relevante y pertinente para el tema tratado
- Evitar fórmulas evasivas o elusivas que no responden a la petición
- Incluir en la respuesta inicio, un desarrollo y una conclusión

- Incorporar un resumen o una síntesis al inicio del texto con lo más relevante para el lector.
- Generar un índice que guíe al peticionario.
- No generar párrafos extensos de más de cinco líneas

➢ SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO

En atención al cumplimiento de los ANS, se evalua la satisfacción de los servicios BPO, mediante la medición de la encuesta de calidad del servicio, la cual arroja como calificación 4.6 dentro de una escala de 1 a 5.



MULTISERVIP SAS

CERTIFICADO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES PERSONA JURÍDICA

ARTICULO 50 LEY 789 DE 2002

En mi condición de Representante Legal de AR Multiservip S.A.S, identificada con Nit 901.202.847-7, debidamente inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá me permito certificar que se ha efectuado el pago por concepto de los aportes correspondientes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), durante los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles a la fecha de presentación de nuestra propuesta para el presente proceso de selección; pagos que se encuentran al día. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas sobre la materia.

Dada en Bogotá D.C. a los (5) días del mes de noviembre de 2024

Atentamente,

JOSE ANDRES HERNANDEZ ROCERO
Representante Legal Suplente
AR MULTISERVIP S.A.S

MULTISERVIP SAS

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	901202847-7	AR MULTISERVIP SAS	Cr 3 No. 1 C 18 To 2 404	3505646245	andres110121@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	B – menos de 200 c		BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					41	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-11	2024-10	E	07/11/2024	81458605	$5.728.200	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	56.900	0		0		0	0	0	0	56.900	3
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	242.800	0		0		0	0	0	0	242.800	7
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	241.300	0		0		0	0	0	0	241.300	12
EPS010	EPS Sura	800088702-2	97.600	0		0		0	0	0	0	97.600	5
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	92.100	0		0		0	0	0	0	92.100	5
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	56.100	0		0		0	0	0	0	56.100	2
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264-2	22.700	0		0		0	0	0	0	22.700	1
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	82.700	0		0		0	0	0	0	82.700	4
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715-3	43.100	0		0		0	0	0	0	43.100	2

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739-0	1.570.700	0	0	0	0	0	0		1.570.700	17
230301	Porvenir	800224808-8	1.191.400	0	0	0	0	0	0		1.191.400	15
231001	Colfondos	800227940-6	609.200	0	0	0	0	0	0		609.200	5
25-14	Colpensiones	900336004-7	366.000	0	0	0	0	0	0		366.000	4

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-23	Positiva Seguros	860011153-6	123.300				123.300	0	0	123.300			1.233	123.300	41

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF04	Comfama	890900841-9	45.400	0	0	45.400	2
CCF22	Colsubsidio	860007336-1	782.500	0	0	782.500	34
CCF37	Comfanorte	890500516-3	45.400	0	0	45.400	2
CCF56	Comfenalco Valle	890303093-5	36.300	0	0	36.300	2
CCF67	Comfiar - Arauca	800219488-4	22.700	0	0	22.700	1

PAGADA

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	901202847-7	AR MULTISERVIP SAS		Cr 3 No. 1 C 18 To 2 404	3505646245	andres110121@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	B – menos de 200 c			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					41	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-11	2024-10	E	07/11/2024	81458605	$5.728.200	

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	0	0	0	0
ICBF				
0	0	0	0	0
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	9	935.300	935.300
Pensión	4	3.737.300	3.737.300
Riesgos Laborales	1	123.300	123.300
CCF	5	932.300	932.300
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	19	5.728.200	5.728.200

PAGADA

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	901202847-7	AR MULTISERVIP SAS		Cr 3 No. 1 C 18 To 2 404	3505646245	andres110121@gmail.com
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
ÚNICA	B – menos de 200 c			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					41	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-11	2024-10	E	07/11/2024	81458605	$5.728.200	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE									INFORMACIÓN NOVEDADES																PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES				
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Estornado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AYP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC	1000033753	RAMIREZ MARTINEZ WILSON ANTONIO	1	0			S	X																230201	466.667	74.700	0	0	0	0	EPS017	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
2	CC	1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPSC34	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
3	CC	1001116022	PINEDA MONROY CAREN TATIANA	1	0			S	X																230201	466.667	74.700	0	0	0	0	EPS008	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
4	CC	1004064015	MONTAÑO MOLINA SOFIA	1	0			S	X																230301	560.000	89.600	0	0	0	0	EPS017	560.000	22.400	14-23	560.000	1	3.000	CCF22	560.000	22.400	0	0	0	0	0
5	CC	1004064101	FORERO MARTINEZ PAOLA	1	0			S																	230201	1.500.000	240.000	0	0	0	0	EPS005	1.500.000	60.000	14-23	1.500.000	1	7.900	CCF22	1.500.000	60.000	0	0	0	0	0
6	CC	1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	ESSC24	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF37	566.667	22.700	0	0	0	0	0
7	CC	1007969822	CORREA MOGROVEJO BRENDA LILIANA	1	0			S	X																230201	466.667	74.700	0	0	0	0	EPSC34	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
8	CC	1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS005	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
9	CC	1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS008	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
10	CC	1013104513	BERMUDEZ PEREZ MARIANA	1	0			S	X	X															230201	140.000	22.400	0	0	0	0	EPS017	140.000	5.600	14-23	140.000	1	800	CCF22	145.833	5.900	0	0	0	0	0
11	CC	1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			S	X																231001	833.334	133.400	0	0	0	0	EPS037	833.334	33.400	14-23	833.334	1	4.400	CCF22	833.334	33.400	0	0	0	0	0
12	CC	1014274400	IBAÑEZ GONZALEZ DANIEL EDILBERTO	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS002	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
13	CC	1015480954	PINILLA MONCALEANO DANIELA ALEXANDRA	1	0			S	X	X															230301	170.000	27.200	0	0	0	0	EPS008	170.000	6.800	14-23	170.000	1	900	CCF22	177.083	7.100	0	0	0	0	0
14	CC	1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			S	X																230201	453.334	72.600	0	0	0	0	EPS002	453.334	18.200	14-23	453.334	1	2.400	CCF22	453.334	18.200	0	0	0	0	0
15	CC	1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			S										X							230201	113.334	18.200	0	0	0	0	EPS002	113.334	4.600	14-23	113.334	1	0	CCF22	113.334	0	0	0	0	0	0
16	CC	1018514520	ALVARADO DANIELS VIVIANE ALEXANDRA	1	0			S	X																25-14	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS010	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
17	CC	1021393285	GUERRERO ROMERO MARIA PAULA	1	0			S	X																230301	466.667	74.700	0	0	0	0	EPSC34	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
18	CC	1007699464	DIAZ MENDEZ BRENDA NICOL	1	0			S	X																231001	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS017	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
19	CC	1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS017	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
20	CC	1030524139	ROMERO RAMIREZ OLGA ALEXANDRA	1	0			S	X																230301	563.334	90.200	0	0	0	0	EPSC34	563.334	22.600	14-23	563.334	1	3.000	CCF22	563.334	22.600	0	0	0	0	0
21	CC	1030544507	OSORIO TORRES BRAYAN MIGUEL	1	0			S	X																25-14	373.334	59.800	0	0	0	0	EPS008	373.334	15.000	14-23	373.334	1	2.000	CCF22	373.334	15.000	0	0	0	0	0
22	CC	1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS005	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
23	CC	1032470529	CASTRO AFANADOR CRISTIAN CAMILO	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS008	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
24	CC	1014204893	RIOS TORRES ANDREA	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS008	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
25	CC	1116787108	CARRILLO CONTRERAS PAOLA	1	0			S	X																230301	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS041	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF67	566.667	22.700	0	0	0	0	0
26	CC	1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	1	0			S	X																230301	283.334	45.400	0	0	0	0	EPS002	283.334	11.400	14-23	283.334	1	1.500	CCF22	283.334	11.400	0	0	0	0	0
27	CC	1128057069	QUINTERO ZABALETA PEDRO TULIO	1	0			S	X	X															25-14	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS005	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	590.277	23.700	0	0	0	0	0
28	CC	1193103938	SANCHEZ RIVERA LADY NATALIA	1	0			S	X																230301	466.667	74.700	0	0	0	0	EPS008	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
29	CC	43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS010	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF04	566.667	22.700	0	0	0	0	0
30	CC	1022337973	HUERTAS BUSTOS RUTH ESPERANZA	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS008	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
31	CC	52706232	RODRIGUEZ SIABATO DIOCELINA	1	0			S	X																230201	466.667	74.700	0	0	0	0	EPS008	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
32	CC	52788704	RAMOS FARFAN JENNY PAOLA	1	0			S	X																231001	340.000	54.400	0	0	0	0	EPS010	340.000	13.600	14-23	340.000	1	1.800	CCF22	340.000	13.600	0	0	0	0	0
33	CC	53000537	CAMARGO BARACETA ANGELICA PATRICIA	1	0			S	X																231001	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS008	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF22	566.667	22.700	0	0	0	0	0
34	CC	66916213	SANCHEZ FERRER MONICA	1	0			S	X																230201	396.667	63.500	0	0	0	0	EPS010	396.667	15.900	14-23	396.667	1	2.100	CCF56	396.667	15.900	0	0	0	0	0
35	CC	79456097	ROSERO SALAMANCA LUIS REY	1	0			S	X																25-14	780.000	124.800	0	0	0	0	EPS008	780.000	31.200	14-23	780.000	1	4.100	CCF22	780.000	31.200	0	0	0	0	0
36	CC	1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS037	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF37	566.667	22.700	0	0	0	0	0
37	CC	79701969	VALENCIA CALDAS JUAN PABLO	1	0			S	X																230201	866.667	138.700	0	0	0	0	EPS005	866.667	34.700	14-23	866.667	1	4.600	CCF22	866.667	34.700	0	0	0	0	0
38	CC	80807473	SEPULVEDA FAJARDO LARRY STEVEN	1	0			S	X																230301	466.667	74.700	0	0	0	0	EPS008	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	901202847-7	AR MULTISERVIP SAS		Cr 3 No. 1 C 18 To 2 404	3505646245	andres110121@gmail.com
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
ÚNICA	B – menos de 200 c			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	SI

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD
					EMPLEADOS: 41 / UPC: 0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR
2024-11	2024-10	E	07/11/2024	81458605	$5.728.200

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE									INFORMACIÓN NOVEDADES																		PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES				
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Economiado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
39	CC	80825473	HERNANDEZ ROCERO JOSE ANDRES	1	0			S	X																230301	500.000	80.000	0	0	0	0	EPS005	500.000	20.000	14-23	500.000	1	2.700	CCF22	500.000	20.000	0	0	0	0	0
40	CC	80843896	CAICEDO FARFAN JOHAN RICARDO	1	0			S																	231001	1.500.000	240.000	0	0	0	0	EPS005	1.500.000	60.000	14-23	1.500.000	1	7.900	CCF22	1.500.000	60.000	0	0	0	0	0
41	PT	4635569	GONZALEZ BRITO YANIRA DEL VALLE	1	0			S	X																230201	510.000	81.600	0	0	0	0	ESSC24	510.000	20.400	14-23	510.000	1	2.700	CCF56	510.000	20.400	0	0	0	0	0
42	CC	43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	1	0			S	X																230201	566.667	90.700	0	0	0	0	EPS010	566.667	22.700	14-23	566.667	1	3.000	CCF04	566.667	22.700	0	0	0	0	0

PAGADA

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 8 de noviembre de 2024 Hora: 12:27:30
Recibo No. AB24689654
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B24689654BC736

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: AR MULTISERVIP S A S
Nit: 901.202.847-7 Administración : Direccion Seccional De Impuestos De Bogota
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 02995632
Fecha de matrícula: 6 de agosto de 2018
Último año renovado: 2024
Fecha de renovación: 20 de marzo de 2024
Grupo NIIF: Grupo II.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Carrera 71 A 63 40
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: gerencia.multiservip@gmail.com
Teléfono comercial 1: 3205159522
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Carrera 71 A 63 40
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: gerencia.multiservip@gmail.com
Teléfono para notificación 1: 3205159522
Teléfono para notificación 2: No reportó.
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica NO autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Constanza del Pilar Puentes Trujillo

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 8 de noviembre de 2024 Hora: 12:27:30
Recibo No. AB24689654
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B24689654BC736

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CONSTITUCIÓN

Por Documento Privado del 30 de julio de 2018 de Asamblea de Accionistas, inscrito en esta Cámara de Comercio el 6 de agosto de 2018, con el No. 02364142 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada AR MULTISERVIP S A S.

TÉRMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

La persona jurídica se disolvió y entró en estado de liquidación mediante Ley No. 1727 del 11 de julio de 2014 de Congreso de la Republica , inscrita en esta Cámara de Comercio el 24 de abril de 2023 con el No. 02968026 del Libro IX y por Acta No. 05 del 6 de diciembre de 2022 de Asamblea de Accionistas , inscrita en esta Cámara de Comercio el 30 de mayo de 2023 con el No. 02981628 del Libro IX, la persona jurídica de la referencia se reactivó.

OBJETO SOCIAL

La Sociedad tiene como Objeto Principal las siguientes actividades: (1) La prestación de servicios de marketing, mercadotecnia, venta, líneas de atención, cobranzas y otros servicios de atención y gestión de procesos de terceros, business procesos de call center (BPO). La sociedad puede realizar, en Colombia y en el exterior cualquier actividad lícita, comercial o civil y contratar con el estado (2) La gestión, creación, administración, actualización, desarrollo, análisis y segmentación de base de datos propios o de terceros. (3) La prestación de servicios, en el territorio nacional o en el exterior, de marketing, incluyendo, pero sin limitar, los servicios de venta, líneas de atención en general, cobranzas, realización de encuestas, transmisión de experiencias al cliente, atención directa, indirecta o presencial, y cualquier otro servicio relacionado con marketing, mercadotecnia y lo relacional con call center, en especial aquellos servicios que puedan ser articulados en centros de contacto

a través de plataformas multicanal, o cualquier otro servicio que pueda llegar a utilizarse en el futuro para asuntos propios o de terceros, así como para la formación y capacitación de las personas en relación con la realización de tales actividades. (4) La venta, instalación, desinstalación, reparación, mantenimiento, recuperación de usuarios y equipos de televisión por suscripción e internet; (5). El desarrollo de actividades y prestación de servicios de operaciones técnicas de cableado de internet en fibra y/o banda ancha, canales dedicados a personas naturales o jurídicas; (6). Construir, explotar, utilizar, instalar, ampliar, ensanchar, expandir, renovar, modificar, mantener y comercializar redes y servicios de telecomunicaciones de internet hogar, planes móviles y sus diferentes elementos para el uso privado o público con cubrimiento nacional o internacional. (7) Promoción de productos financieros y servicios; (8) comercialización de toda clase de equipos tecnológicos y celulares. (9) Suministro de toda clase productos tangible e intangibles.

CAPITAL

* CAPITAL AUTORIZADO *

Valor	: $500.000.000,00
No. de acciones	: 100.000,00
Valor nominal	: $5.000,00

* CAPITAL SUSCRITO *

Valor	: $300.000.000,00
No. de acciones	: 60.000,00
Valor nominal	: $5.000,00

* CAPITAL PAGADO *

Valor	: $300.000.000,00
No. de acciones	: 60.000,00
Valor nominal	: $5.000,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

La Sociedad será Gerenciada, Administrada y Representada Legalmente

ante terceros por el Representante Legal, quien tendrá un suplente. El representante legal suplente del representante legal, también ejerce en forma permanente la representación, aun sin que existan faltas absolutas o temporales del principal.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

A. Usar la razón social de la sociedad. B. Celebrar y ejecutar toda clase de actos, contratos y negocios jurídicos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la sociedad, sin límite de cuantía, que se relacionen directamente con el giro ordinario de los negocios sociales. C. Dirigir, coordinar, vigilar, controlar y evaluar la ejecución y cumplimiento de los objetivos, funciones, políticas, planes, programas y proyectos inherentes al Objeto Social de la sociedad. D. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Asamblea General de Accionistas. E. Ejercer la Representación Legal y comercial de la sociedad, para lo cual comparecerá como actor o como coadyuvante en toda clase de procesos judiciales o extrajudiciales. F. Constituir los apoderados judiciales y extrajudiciales y delegarles las facultades que sean necesarias y compatibles con sus gestiones dentro de las limitaciones legales para la defensa de los intereses sociales. G. Adoptar las decisiones y dictar los actos a que haya lugar para el cumplimiento del Objeto Social y funciones de la sociedad. H. Ordenar los gastos y dictar los actos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funciones de la sociedad. I. Hacer las delegaciones que considere necesarias, previa aprobación de la asamblea general de accionistas. J. Implementar y desarrollar el manual de funciones de la sociedad mediante el establecimiento de cargos y las remuneraciones que considere pertinentes y presentarlas a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación. K. Dirigir las relaciones laborales de la sociedad conforme a las normas legales y estatutarias, pudiendo delegar estas funciones con la aprobación de la Asamblea General de Accionistas. L. Ejecutar y hacer que se cumplan todos los actos y operaciones para el cumplimiento del Objeto Social. M. Representar los intereses que tenga la sociedad en sociedades, con cualquier figura asociativa o de asociaciones y en general colaboración empresarial. N. Presentar a la Asamblea General de Accionistas los estados financieros, el proyecto de distribución de utilidades, dividendos para su aprobación y ponerlos a su disposición con una antelación mínima de quince (15) días a la reunión ordinaria, con todos los documentos y soportes necesarios. O.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 8 de noviembre de 2024 Hora: 12:27:30
Recibo No. AB24689654
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B24689654BC736

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Presentar a la Asamblea General de Accionistas el presupuesto anual de gastos e inversiones de la sociedad y sus modificaciones cuando a esto haya lugar. P. Presentar con la periodicidad que lo determine la Asamblea General del Accionistas el análisis de la ejecución presupuestal, los abalances de prueba y estado de resultados. Q. Presentar a la Asamblea General de Accionistas el estudio de precios de servicios que presta la entidad para tomar las medidas conducentes a optimizar el objeto de la sociedad. R. Presentar a la Asamblea General de Accionistas con la periodicidad que esta determine, un informe que dé cuenta de la marcha de la sociedad, las iniciativas, planes de trabajo, sugerencias y estudios realizados, todo encaminado al mejoramiento y crecimiento de la sociedad. S. Ejecutar el presupuesto aprobado por la Asamblea General de Accionistas. T. Examinar libros, correspondencia documentos de la sociedad. U. Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones ordinarias y extraordinarias. V. Cumplir con las funciones que en materia de prevención y control de lavado de activos y financiación de terrorismo le asignen las normas legales. W. Ejercer las demás funciones que le establezca la ley, los estatutos, los manuales y la Asamblea General de Accionistas. Parágrafo: Los deberes y responsabilidades de los administradores de la sociedad corresponderán a los establecidos en la ley, el Código de Comercio, la Ley 222 de 1995 y en las demás disposiciones legales vigentes y que resultaren aplicables. Así mismo, los miembros de la Asamblea General de Accionistas y los administradores estarán sujetos a las inhabilidades e incompatibilidades señaladas en la constitución, la ley y demás Normas Legales Vigentes sobre la materia. El representante legal suplente, tendrá las mismas facultades que el representante legal principal. El representante legal suplente del representante legal, también ejerce en forma permanente la representación, aun sin que existan faltas absolutas o temporales del principal.

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

Por Acta No. 06 del 17 de julio de 2024, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 16 de septiembre de 2024 con el No. 03158930 del Libro IX, se designó a:

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 8 de noviembre de 2024 Hora: 12:27:30
Recibo No. AB24689654
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B24689654BC736

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal	Miyer Antonio Duarte Bonilla	C.C. No. 1053337266

Por Acta No. 07 del 16 de septiembre de 2024, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 18 de octubre de 2024 con el No. 03169283 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal Suplente	Jose Andres Hernandez Rocero	C.C. No. 80825473

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
Acta No. 05 del 6 de diciembre de 2022 de la Asamblea de Accionistas	02981628 del 30 de mayo de 2023 del Libro IX
Acta No. 07 del 16 de septiembre de 2024 de la Asamblea de Accionistas	03169305 del 18 de octubre de 2024 del Libro IX
Acta No. 08 del 15 de octubre de 2024 de la Asamblea de Accionistas	03175730 del 8 de noviembre de 2024 del Libro IX

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de

Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 8220
Actividad secundaria Código CIIU: 4652
Otras actividades Código CIIU: 6120, 6190

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

A nombre de la persona jurídica figura(n) matriculado(s)en esta Cámara de Comercio de Bogotá el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio:

Nombre: SEDE OPERATIVA 1
Matrícula No.: 03889204
Fecha de matrícula: 6 de noviembre de 2024
Último año renovado: 2024
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Carrera 19 B 83 63 Piso 3
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: SEDE OPERATIVA 2
Matrícula No.: 03889212
Fecha de matrícula: 6 de noviembre de 2024
Último año renovado: 2024
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Calle 63 D 71 A 44 Piso 3
Municipio: Bogotá D.C.

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 8 de noviembre de 2024 Hora: 12:27:30
Recibo No. AB24689654
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B24689654BC736

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

TAMAÑO EMPRESARIAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Pequeña

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria $ 2.315.488.741
Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 8220

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 10 de mayo de 2023. Fecha de envío de información a Planeación : 18 de octubre de 2024. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

El presente certificado no constituye permiso de funcionamiento en ningún caso.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 8 de noviembre de 2024 Hora: 12:27:30
Recibo No. AB24689654
Valor: $ 7,900

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B24689654BC736

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

****

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

****

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

****

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.

CONSTANZA PUENTES TRUJILLO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141046579826

(415)7707212489984(8020) 000014104657982 6

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 2 0 2 8 4 7	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	27. Fecha expedición
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
AR MULTISERVIP SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CR 71 A 63 40

42. Correo electrónico gerencia.multiservip@gmail.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	3 2 0 5 1 5 9 5 2 2	

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
4 7 4 2	2 0 1 8 0 8 0 6	8 2 2 0	2 0 1 8 0 8 0 6		4 7 6 1	6 1 9 0		

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	9	1	4	4	2	4	8	5	2	5	5													

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
09- Retención en la fuente en el impuesto
14- Informante de exogena
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2024 - 06 - 14 / 16 : 16: 08

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre HERNANDEZ ROCERO JOSE ANDRES

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141046579826

(415)7707212489984(8020) **000014104657982 6**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 2 0 2 8 4 7	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 4	
72. Número		
73. Fecha	2 0 1 8 0 7 3 0	
74. Número de notaría		
75. Entidad de registro	0 3	
76. Fecha de registro	2 0 1 8 0 8 0 6	
77. No. Matrícula mercantil	0 0 0 2 9 9 5 6 3 2	
78. Departamento	1 1	
79. Ciudad/Municipio	0 0 1	
Vigencia		
80. Desde	2 0 1 8 0 7 3 0	
81. Hasta	9 9 9 9 1 2 3 1	

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	4 9	2 0 1 8 0 8 0 6		-
2	8 0	2 0 2 2 0 8 1 1		-
3		Año Mes Día		-
4		Año Mes Día		-
5		Año Mes Día		-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141046579826

(415)7707212489984(8020) **000014104657982 6**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 2 0 2 8 4 7	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 1 8 0 8 0 6

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	8 0 8 2 5 4 7 3		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
HERNANDEZ	ROCERO	JOSE	ANDRES

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, La información recibida por parte de la entidad, es utilizada únicamente para los fines específicos de la relación contractual. En consecuencia, nos abstenemos de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del Contrato.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, La información recibida por parte de la entidad, es utilizada únicamente para los fines específicos de la relación contractual. En consecuencia, me comprometo a responder ante la Entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, el Soporte Técnico, se encuentra activo, habilitado y en correcto funcionamiento. Dicho soporte se realiza una vez se reciben las respectivas alertas desde la gerencia de tecnología de la compañía con disponibilidad 24 horas los 7 días de la semana durante el tiempo de ejecución del contrato descrito.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Sus colaboradores, trabajadores y proveedores garantizan que los datos personales entregados por la Entidad y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales, en los términos de la Ley 1581 de 2012.

Se adjunta Política de Datos personales.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

Política de Tratamiento de Datos

Contenido

1. Identificación del Responsable 2
2. Objetivo 2
3. Alcance 2
4. Marco Legal 2
5. Periodo de vigencia 3
6. Definiciones 3
7. Principios 4
8. Datos Sensibles 5
9. Autorización del Titular 6
10. Deberes de la Organización. 7
11. Derechos de los Titulares de los Datos 7
12. Atención de consultas y reclamos 8
13. Aviso de Privacidad 8
15 Gestión de Incidentes de Seguridad 9
16 Modificaciones a la Política 9

MULTISERVIP SAS

1. Identificación del Responsable

IDENTIFICACION (NIT):	901202847-7
NOMBRE DE LA EMPRESA:	AR MULTISERVIP SAS
DEPARTAMENTO:	Cundinamarca
CIUDAD:	Bogotá
DIRECCION:	Carrera 71ª No. 63-40
TELEFONOS:	3205159522
NOMBRE DE LA A.R.L.	POSITIVA
RIESGO:	I
CÓDIGO LA ACTIVIDAD ECONÓMICA	No. 1722001

2. Objetivo

Dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013 (y demás normas que los modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen), con el fin de desarrollar el derecho constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal que AR Multiservip S.A.S (en adelante la "Organización") haya recopilado, sobre ellas, en sus bases de datos. La Organización informa a continuación los términos y condiciones de tratamiento yadministración de los datos personales, su política de tratamiento de datos, así como los procedimientos establecidos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes mencionadas.

3. Alcance

La Política aplica para todas las bases de datos propiedad de la Organización, dirigida principalmente a las(os) Consultoras(es) Independientes, Directoras(es) Independientes, Clientes Finales, Empleados, Candidatos y Proveedores de la Organización, tanto activos como inactivos, cuyos datos personales se encuentran incluidos en las Bases de Datos de la Compañía.

4. Marco Legal

Esta política está fundamentada en el cumplimiento del siguiente marco normativo:

a. Constitución Política, artículos 15 y 20
b. Sentencia de la Corte Constitucional C–1011 de 2008
c. Ley 1266 de 2008
d. Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010
e. Sentencia de la Corte Constitucional C– 48 del 2011
f. Ley 1581 de 2012
g. Decreto Reglamentario 1377 de 2013

5. Periodo de vigencia

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales, suministrados por las personas entra en vigencia a partir del 09 de marzo de 2019 y podrá ser modificada o actualizada en cualquier momento por la Organización en cumplimiento de la ley.

6. Definiciones

Para la interpretación de esta Política, le pedimos tener en cuenta las siguientes definiciones[1]:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad**: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de datos que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** Los datos que afecten la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Empleado:** Persona natural que en virtud de un contrato de trabajo se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.
- **Encargado del Tratamiento**: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Herramienta:** Son diversas aplicaciones informáticas destinadas a aumentar la productividad en el desarrollo de software reduciendo el costo de las mismas en términos de tiempo y de dinero.
- **Política de Tratamiento:** Se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales aplicada por la Organización de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los Datos, para efectos de esta política, ver capítulo 1 “identificación del responsable”.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

[1] Ley estatutaria N° 1581 de 2012, Articulo 3

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Para el entendimiento de los términos que no se encuentran incluidos dentro del listado anterior, usted deberá remitirse a la legislación vigente, en especial a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013.

7. Principios[2]

Los principios que rigen el tratamiento de sus datos personales por parte de la Organización, son los siguientes:

- **Principio de Legalidad:** El tratamiento de los datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en el Decreto 1377 de 2013 y en las demás disposiciones que las desarrollen.
- **Principio de Finalidad:** El Tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de Libertad:** El Tratamiento de los datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.
  Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

[2] Ley estatutaria N° 1581 de 2012, Articulo 4

8. Datos Sensibles

Es aquella información personal suministrada a la Organización, de cualquier forma y a través de cualquier canal para la recepción de la misma o suministrado por terceros, la cual incluye, datos tales como nombres, apellidos, fecha de nacimiento, tipo y número de documento de identidad, sexo, dirección física, dirección de correo electrónico, teléfono fijo, teléfono celular, ciudad de residencia, área de desempeño, número de hijos, académica y trayectoria profesional.

De acuerdo con lo previsto en el Capítulo Sexto de la presente Política, se entiende por Datos Sensibles: *"aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación".*

Por tanto, informamos que el tratamiento de los datos sensibles a los cuales se refiere el Artículo 5° y 6° de la Ley 1581 de 2012 está prohibido, a excepción de los siguientes casos[3]:

- ***a)*** Cuando el Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- ***b)*** Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- ***c)*** Cuando el Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- ***d)*** *Cuando el Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial*
- ***e)*** *Cuando el Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.*

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y la presente política.

[3] Ley estatutaria N° 1581 de 2012, Articulo 6

9. Autorización del Titular

Los titulares de los datos reconocen que el suministro de sus datos personales, es realizado de manera voluntaria, teniendo en cuenta las características habilitadas para tal propósito y las facultades de uso por parte de la Organización, y en el entendido que tal información hará parte de un archivo y/o base de datos que contendrá su perfil, el cual podrá ser usado por la Organización en los términos y para las finalidades aquí establecidas.

Según el Artículo 5, del decreto 1377 de 2013, la Organización, adoptará procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del titular para el tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades especificas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

Sin embargo, tratándose de datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, se tiene que éstos pueden ser tratados por la Organización, siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

La Organización como responsable del tratamiento de datos personales ha establecido mecanismos para obtener la autorización de los titulares o de quien se encuentre legitimado para tal efecto.

Se entenderá que la autorización otorgada por el titular a la Organización, cumple con los requisitos exigidos en la legislación vigente aplicable, cuando ésta se manifieste: (i) por escrito; (ii) de forma oral; o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que éste otorgó a la Organización la autorización respectiva.

Finalmente, el titular de los datos puede en todo momento solicitar a la Organización como responsable del tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que ha otorgado para el tratamiento de los mismos, para lo cual podrá utilizar los canales habilitados que se encuentran previstos en el Capítulo Décimo Segundo de la presente Política.

Según el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
b) Datos de naturaleza pública.
c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
f) Cuando sea suministrado por terceros, como El empleo.com

MULTISERVIP SAS

10. Deberes de la Organización.

a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
c) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
d) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
e) Actualizar la información reportada dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
f) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares.
g) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
h) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
i) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
j) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. Derechos de los Titulares de los Datos[4]

De conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los derechos que a usted le asisten como titular en relación con sus datos personales, son:

a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento.
c. Ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

[4] Ley estatutaria N° 1581 de 2012, Articulo 8

12. Atención de consultas y reclamos

En cualquier momento, el titular podrá solicitar a la Organización, como responsable de los datos personales, que le proporcione información sobre los mismos, realizar una actualización, rectificación, corrección, inclusión o exclusión de la base de datos.

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas sobre el tratamiento de sus datos personales o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, podrá comunicarse con la Organización al correo electrónico gerencia.multiservip@gmail.com o radicar su consulta o reclamo de forma escrita en nuestra oficina principal ubicada en la Carrera 71ª No. 63-40en la ciudad de Bogotá, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. Aviso de Privacidad

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

MULTISERVIP SAS

14. Programa De Sensibilización Y Capacitación

Para la compañía es muy importante tener actualizados a los empleados sobre las disposiciones y reglamentación relacionada con la protección de los datos personales.

Al efecto, AR Multiservip S.A.S incorporó dentro de su programa de inducción y reinducción los principales conceptos, lineamientos y disposiciones prácticas sobre el tratamiento de los datos personales, el cual será complementada con la capacitación anual liderada por el Oficial de Protección de Datos.

15 . Gestión de Incidentes de Seguridad

En relación con la gestión de incidentes de seguridad AR MULTISERVIP S.A.S aplicará según lo dispuesto en el sistema de gestión de seguridad de la información bajo los procedimientos ISMS-023 Procedimiento de Gestión de Incidentes y PIT-001 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información, los cuales hacen parte del Manual de Datos Personales. Estos procedimientos se encuentran en la siguiente ruta: (http://intranet.armultiservip.com/Paginas/Del-Requerimiento-del-Negocio-a-la-Soluci%C3%B3n-Tecnol%C3%B3gica.aspx)

16. . Comunicaciones

La presente política será publicada en la intranet de la compañía, para conocimiento de todos los empleados y de cualquiera que tenga relación con AR MULTISERVIP S.A.S, (http://intranet.armultiservip.com/Paginas/Del-Requerimiento-del-Negocio-a-la-Soluci%C3%B3n-Tecnol%C3%B3gica.aspx)

17. . Modificaciones a la Política

La Organización se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, su Política de Tratamiento de datos personales y/o el Aviso de Privacidad. Cualquier cambio sustancial será publicado a través de su página Web www.armultiservip.com, el cual se comunicarán estos cambios antes de o a más tardar al momento de la implementación de las nuevas políticas. Además, se conservarán las versiones anteriores. En todo caso, lo invitamos a revisar regular o periódicamente nuestra página web o la Intranet si usted es empleado directo de la Organización, lugares a través de los cuales se le informará sobre el cambio y se pondrá a su disposición la última versión de esta Política o los mecanismos habilitados por la Organización para obtener una copia de la misma.

Según el Artículo 13, del Decreto 1377 de 2013 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento deberá ser comunicado oportunamente a los titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, garantiza que en calidad de encargado del tratamiento de los datos personales entregados por la Entidad y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales, en los términos de la Ley 1581 de 2012.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Se compromete a contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las Vulnerabilidades.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

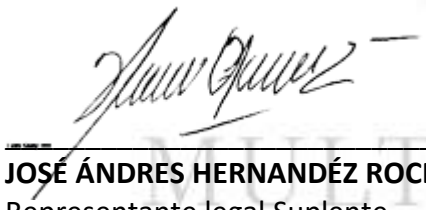
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Se compromete a proponer a la Entidad e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, se ha dado cumplimiento a la capacitación de los agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

AR MULTISERVIP SAS

PLAN DE CAPACITACIÓN

BOGOTA D.C.

PLAN DE CAPACITACION

MULTISERVIP SAS

ÍNDICE

1. OBJETIVO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Objetivos Específicos

2. DEFINICIONES

Competencias
Capacitación
Formación
Educación no Formal (Educación para el trabajo y desarrollo Humano)
Educación Informal
Educación Formal

3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA CAPACITACIÓN

4. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y PEDAGOGICOS

- Conceptuales
  - Desarrollo de Competencias Laborales
  - Enfoque de la formación basada en Competencias
- Pedagógicos
  - La educación basada en problemas
  - El Proyecto de Aprendizaje en Equipo
  - Valoración de los Aprendizajes

5. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

- Inducción
- Reinducción

PLAN DE CAPACITACION

MULTISERVIP SAS

6. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

7. EJECUCIÓN

8. INDICADORES PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL PIC

9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

. Evaluación del impacto de la Capacitación

PLAN DE CAPACITACION

MULTISERVIP SAS

1. OBJETIVO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

Cubrir las necesidades y requerimientos de formación y capacitación expresados por compañía, colaboradores y entidades compradoras contratantes– para el fortalecimiento de las competencias laborales, reafirmando a la vez conductas éticas que nos permitan generar la cultura del servicio y la confianza ciudadana a través del autoaprendizaje.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las orientaciones conceptuales, pedagógicas, temáticas y estratégicas de esta política en el marco de la calidad y las competencias laborales.
- Contribuir al mejoramiento empresarial, fortaleciendo las competencias de los colaboradores, proveedores y prestadores de servicio, y la capacidad técnica de las áreas que aportan a cada uno de los procesos y procedimientos.
- Promover el desarrollo integral del recurso humano y el afianzamiento de una ética de cara al servicio al cliente.
- Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos, los objetivos y los procesos y procedimientos de la compañía.
- Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos empresariales.

PLAN DE CAPACITACION

- Contribuir al desarrollo de las competencias individuales en cada uno de los colaboradores.

- El programa de INDUCCIÓN, tiene por objeto iniciar al colaborador en su integración a la cultura organizacional, al sistema de valores de la entidad, familiarizarlo con el servicio público, instruirlo acerca de la misión, visión, objetivos, procesos y procedimientos de la entidad y crear sentido de pertenencia hacia la misma.

- El programa de REINDUCCIÓN está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en el mercado local, sus funciones, al interior de la compañía, en la dependencia donde labora, en el puesto de trabajo y al proceso que alimenta; facilitando con ello un mayor sentido de pertenencia e identidad de los colaboradores.

- Contribuir en el proceso de capacitación de cada una de las áreas y de los procesos, con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos a través de sus colaboradores.

- Potenciar el desarrollo del talento humano orientado a la cultura del servicio y la confianza ciudadana.

2. DEFINICIONES

Competencia

"Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores y actitudes." (Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación - PIC- 2008 -).

Capacitación

Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial

PLAN DE CAPACITACIÓN

mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo (Decreto 1567 de 1998- Art.4).

Formación

La formación, es entendida en la referida normatividad sobre capacitación como los procesos que tiene por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

Educación No Formal (Educación para el trabajo y Desarrollo Humano)

La Educación No Formal, hoy denominada Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano (según la ley 1064 de 2006), comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional, y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal. (Ley 115 de 1994 -Decreto 2888/2007).

Educación Informal

La educación informal es todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados (ley 115 /1994).

Educación Formal

Se entiende por educación formal aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con suje4ción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos. (Ley 115 de 1994 – Decreto Ley 1567 de 1998 Ar.4 – Decreto 1227 de 2005
Art. 73).

PLAN DE CAPACITACION

3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación deberá basarse en los siguientes principios, de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1567 de 1998:

- Complementariedad**:** La capacitación se concibe como un proceso complementario de la planeación, por lo cual debe consultarla y orientar sus propios objetivos en función de los propósitos institucionales.

- Integralidad**:** La capacitación debe contribuir al desarrollo del potencial de los empleados en su sentir, pensar y actuar, articulando el aprendizaje individual con el aprendizaje en equipo y con el aprendizaje organizacional.

- Objetividad: La formulación de políticas, de planes y programas de capacitación, debe ser la respuesta a un diagnóstico de necesidades de capacitación previamente realizado, utilizando procedimientos e instrumentos técnicos propios de las ciencias sociales y administrativas.

- Participación: Todos los procesos que hacen parte de la gestión de la capacitación, tales como detección de necesidades, formulación, ejecución y evaluación de planes y programas, deben contar con la participación activa de los empleados.

- Prevalencia del interés de la organización: Las políticas, los planes y los programas responderán fundamentalmente a las necesidades de la organización.

- Integración a la carrera administrativa: La capacitación recibida por los empleados debe ser valorada como antecedente en los procesos de selección, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia.

- Prelación de los empleados de carrera: Para aquellos casos en los cuales la capacitación busque adquirir y dejar instaladas capacidades que la entidad requiera más allá del mediano plazo, tendrán prelación los empleados de carrera.

- Economía: En todo caso se buscará el manejo óptimo de los recursos destinados a la capacitación, mediante acciones que pueden incluir el apoyo interinstitucional.

- Énfasis en la práctica: La capacitación se impartirá privilegiando el uso de metodologías que hagan énfasis en la práctica, en el análisis de caos concretos y en la solución de problemas específicos.

PLAN DE CAPACITACIÓN

MULTISERVIP SAS

4. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y PEDAGÓGICOS

CONCEPTUALES

- Desarrollo de Competencias laborales: Se define Competencias Laborales como la capacidad de una persona para desempeñar en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados las funciones inherentes a un empleo, capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.
- Enfoque de la formación basada en Competencias: “Se es competente solo si se es capaz de resolver un problema aplicando un saber, con una conducta asociada adecuada y con la ejecución de unos procedimientos requeridos en un contexto específico”.

PEDAGÓGICOS

- La Educación Basada en Problemas: Los problemas deben entenderse como una oportunidad para aprender a través de cuestionamientos realizados sobre la realidad laboral cotidiana. En estos casos el colaborador desarrolla aspectos como el razonamiento, juicio crítico y la creatividad.

- El Proyecto de Aprendizaje en Equipo: Se plantea con base en el análisis de problemas institucionales o de retos o dificultades para el cumplimiento de metas y resultados institucionales del empleado.

- Valoración de los Aprendizajes: Se realiza mediante la ficha de desarrollo individual que recoge todas las evidencias de los procesos de aprendizaje que ha desarrollado el colaborador.

- El objetivo de este instrumento es monitorear el proceso de aprendizaje que desarrolla cada equipo y cada colaborador aún cuando no se haya conseguido la resolución del problema eje del proyecto.

PLAN DE CAPACITACIÓN

MULTISERVIP SAS

LINEAS PROGRAMÁTICAS PARA ENMARCAR LOS PROYECTOS DE APRENDIZAJE EN EQUIPO- 2014

- Técnicas de Comunicación
- Sistemas de Información y Herramientas Tecnológicas.
- Herramientas para la Planeación, Control y Seguimiento de la gestión.
- Políticas Públicas
- Actualización Normativa
- Cultura Organizacional, innovación y gestión del cambio.
- Fortalecimiento a la gestión empresarial

5. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Este programa pretende desarrollar actividades de formación y capacitación para los empleados de la compañía, a través de la generación de conocimientos, el desarrollo y fortalecimiento de competencias, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos empresariales, mejorando la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía y el eficaz desempeño del cargo**, Cubre los siguientes subprogramas:**

Inducción

El programa de inducción, tiene por objeto iniciar al colaborador en su integración, a la cultura organizacional, al sistema de valores de la entidad, familiarizarlo con el servicio público, instruirlo acerca de la misión, visión y objetivos institucionales y crear sentido de pertenencia hacia él.

Este programa se realiza cada vez que ingrese un colaborador a la entidad, a través de una serie de charlas que se dictarán en dos jornadas (mañana y tarde) y las cuales estarán agendadas según los temas a tratar como:

Estructura empresarial, misión, visión, objetivos y organigrama.

El Grupo de Gestión Humana: Dará a conocer los programas de Bienestar y Salud Ocupacional, Programa de Capacitación, Nómina, Evaluación del

PLAN DE CAPACITACION

desempeño, estructura y número de colaboradores, La política de ética y valores de la compañía.

El Grupo de Gestión operativa dará a conocer este proceso y el sistema omnicanal.

El grupo de Planeación dará a conocer todo el Sistema de Gestión Integrado, donde se tocará temas como los procesos y procedimientos Manual de calidad - Política, Direccionamiento Estratégico, Reportes de Mejoramiento y auditorias de Calidad

Reinducción.

El programa de Reinducción está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en la compañía, fortaleciendo su sentido de pertenencia e identidad. La reinducción se impartirá a todos los empleados por lo menos cada dos años, a través de la presentación por parte de los directivos o colaboradores competentes, de los planes y proyectos a desarrollar, las estrategias y objetivos de cada una de las áreas, así como los lineamientos generales de la compañía.

Plan Empresarial de Capacitación – PEC –

El Plan Empresarial de Capacitación PEC es el conjunto coherente de acciones de capacitación y formación que durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la

PLAN DE CAPACITACION

capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo para conseguir los resultados y metas propuestas.

Para su formulación se desarrolla las siguientes fases:

- Aplicación, tabulación y análisis de la encuesta de expectativas sobre Bienestar, Salud Ocupacional y Capacitación.
- Revisión de las Políticas impartidas sobre el tema de Capacitación por parte del Gobierno Nacional
- Formulación y acompañamiento de los Proyectos de Aprendizaje por equipos (PAE)
    - El proyecto de aprendizaje en equipo (PAE), es un conjunto de acciones programadas y desarrolladas por un grupo de empleados con diferentes experiencias que trabajan juntos para realizar proyectos relacionados con su realidad, solucionar problemas y construir nuevos conocimientos para resolver necesidades de aprendizaje y aportar soluciones a los problemas de su contexto laboral.
- Programar el PEC Institucional con base en los Proyectos de Aprendizaje aprobados
- en el Comité de Capacitación
  Ejecución del PIC.

PLAN DE CAPACITACIÓN

6. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Para el diagnóstico de necesidades de capacitación se tiene en cuenta las necesidades institucionales planteadas en los diferentes Proyectos de aprendizaje por equipo, como también las diferentes preguntas problemáticas formuladas y los resultados de la encuesta de expectativas sobre Bienestar Salud Ocupacional y Capacitación que se obtuvieron previamente.

Analizada la información se puede determinar si existen temas transversales a la entidad como también detectar la cobertura que pueda presentar en los diferentes niveles jerárquicos.

Se deberá contemplar la capacitación en las siguientes temáticas:

• Transparencia y publicidad de la información.
• Datos abiertos y servicios de valor agregado
• Cultura del servicio.
• Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel.
• Tecnología verde.
• Accesibilidad y usabilidad.
• Ciudadano digital.

Con lo expuesto anteriormente, se presenta esta información consolidada al Comité de Capacitación y Comisión de Personal con el fin de que puedan contar con las suficientes herramientas para que puedan determinar cuales serán los proyectos aprobados y conformaran el Plan Empresarial de Capacitación **- PEC-** .

7. EJECUCIÓN

En el caso de la ejecución de los proyectos con facilitadores internos el profesional asignado del grupo de Gestión Humana trabajará directamente con el colaborador de enlace asignado por el área, frente al cronograma y temas a desarrollar presentados en el proyecto y realizará el respectivo seguimiento.

Una vez el proceso sea aprobado por este Comité, corresponde al área que formulo la necesidad de capacitación considerar los términos de contratación

PLAN DE CAPACITACIÓN

correspondientes y adelantar los estudios, procedimientos, y demás trámites, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la entidad.

8. INDICADORES PARA EVALUAR LA GESTIÓN DEL PEC

Los indicadores que se trabajaran son:

- Formulación de los Proyectos de Aprendizaje: Proceso mediante el cual se formularon los proyectos de cada área, con el acompañamiento del Grupo de Gestión Humana.
- Consolidación del Diagnóstico de los Proyectos de Aprendizaje.
- Implementación del PEC

9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Esta fase permite mirar, en primera instancia el impacto de la formación y capacitación en los colaboradores; en segundo lugar, posibilita medir los resultados organizacionales y por último sirve como retroalimentación para realizar los ajustes necesarios.

La evaluación de la capacitación no es una etapa al final de la ejecución del plan, sino que es una acción que acompaña el diseño, la ejecución y los resultados del PEC.

9.1. EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN

Nos permite medir los resultados finales en la organización obtenidos como consecuencia de la asistencia de los colaboradores a los diversos cursos, seminarios, talleres, diplomados o congresos de formación. Semestralmente se presentará un informe.

PLAN DE CAPACITACIÓN

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Se cuenta en la actualidad con la capacidad de ejecutar los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad, todo enmarcado dentro del plan de continuidad de negocio establecido por la Gerencia General y la Gerencia de Tecnología.

Se adjunta plan de Continuidad de Negocio.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

1. OBJETIVO

Asegurar la continuidad en la prestación de los servicios a los Clientes, a través de procesos y recursos para afrontar y controlar incidentes externos e internos tales como catástrofes, terremotos, atentados, incendios, fallas tecnológicas o humanas

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos de AR MULTISERVIP SAS a nivel nacional, desde la recepción de solicitudes realizadas por los Clientes, la gestión administrativa y la trazabilidad, hasta la ejecución a satisfacción de los servicios, la facturación y los informes periódicos requeridos.

3. DEFINICIONES

ACTIVACIÓN: Despliegue efectivo de los recursos destinados a una contingencia.
ALERTA: Estado o situación de vigilancia sobre la posibilidad de ocurrencia de un evento cualquiera. O acciones específicas de respuesta frente a una emergencia.
AMENAZA: Condición latente derivada de la posible ocurrencia de un fenómeno físico de origen natural, socionatural o antrópico no intencional, que puede causar daño a la población y sus bienes, la infraestructura, el ambiente y la economía pública y privada. Es un factor de riesgo externo.
CIERRE OPERACIONAL: desmovilización total de recursos.
CIERRE ADMINISTRATIVO: realización de la reunión posterior al finalizar el ejercicio, la revisión y recopilación de los formularios correspondientes, la preparación y entrega del informe final a la gerencia.
PLAN DE CONTINGENCIA: conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de cada institución. Su finalidad es la de permitir el funcionamiento de esta, aun cuando alguna de sus funciones deje de hacerlo por culpa de algún incidente tanto interno como ajeno a la organización.
PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO: plan logístico para la práctica de la recuperación y restauración de las funciones críticas de la empresa, parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado, después de una interrupción no deseada o desastre.

4. GENERALIDADES

El Plan reúne un conjunto de actividades o procedimientos que facilitarán mantener el normal funcionamiento de la empresa y la prestación de sus servicios, en los siguientes enfoques:

- **Preventivo:** Dentro de este aspecto se involucran los recursos humanos, quienes deben estar preparados en caso de presentarse un evento inesperado, y las acciones anticipadas que se puedan articular a la gestión empresarial en los diferentes procesos.

- **Reactivo:** Este aspecto va dirigido a fortalecer los procedimientos internos y comunicarlos oportunamente para ponerlos en marcha una vez detectada la contingencia.

- **Recuperación:** Este aspecto está enfocado en las actividades a desarrollar en el momento de atender una contingencia.

Este plan es comunicado a todos los Trabajadores y contratistas de la empresa y con el fin de estar preparados para enfrentar situaciones de emergencia y restablecer en el menor tiempo posible el

servicio a los grupos de valor, sin importar la situación presentada, por medio del siguiente protocolo general:

- Detección de la emergencia – Trabajador, Contratista o Cliente.
- Declaración manifiesta de la emergencia – Gerente Administrativa.
- Convocar comité de Crisis – (Gerente General, Gerente Administrativa, Director de Operaciones, Coordinador HSEQ, Equipo de TI)
- Analizar daños (lista de chequeo) – Comité de crisis
- Contacto con sedes alternas y visita de alistamiento (si se requiere) – Gerencia Administrativa
- Convocar al equipo de restablecimiento – Comité de crisis
- Llamado al personal interno y comunicación de acciones a seguir –Comité crisis
- Restablecimiento de los sistemas de información según plan – Equipo de TI
- Activación de protocolo con Clientes – Coordinador Comercial y Director de Operaciones
- Restablecimiento de la información – Equipo de TI
- Análisis de la situación – Comité de crisis
- Establecer plan de mejoramiento a partir del análisis – Comité de crisis

5. PROCESOS CRÍTICOS Y GESTIÓN DE CONTINGENCIAS

ACTIVIDAD	RIESGO	CONTROL	CONTINGENCIA
Registro de solicitudes en el aplicativo MAPP	Fallas en la disponibilidad del aplicativo por daños en la red	Mantenimiento periódico de la red y de los servidores	Realización manual del registro de las solicitudes y gestión de solicitudes
	Pérdida de integridad o disponibilidad de la información contenida en los aplicativos de la Compañía	Realización periódica de Backups de información	Cargue inmediato de información en los aplicativos guardada en los backups
Gestión de solicitudes y trámites administrativos en los aplicativos (Gestión y MAPP)	Pérdida de confidencialidad de la información digital contenida en los aplicativos de la compañía.	Seguridad perimetral, firewalls, antivirus, seguimiento de usuarios activos en red, cambio periódico de passwords	Activación de protocolos de seguridad
Registros de la ejecución de los servicios	Pérdida de documentación durante las etapas del proceso	Digitalización de la documentación a través del aplicativo corporativo	Aprobación y gestión a través de copia digital
Ejecución de los servicios solicitados	Daños a la propiedad del Cliente durante la ejecución de los servicios	Registro fotográfico de las condiciones actuales del lugar a intervenir Actas de inicio de obra Estándares de ejecución de los servicios Reportes de avance de servicio en tiempo real Formación,	Reporte de novedad al Cliente Investigación del incidente Determinación de planes de acción para corrección, acordadas entre la empresa y el Cliente

		capacitación y entrenamiento de personal Técnico	
	Ausencia de Técnicos asignados por novedades personales	Control de ausentismo de personal Programa de estilos de vida saludables Formación y entrenamiento de Técnicos integrales Reporte de novedades por canales corporativos Evaluación y selección de aliados estratégicos para las diferentes especialidades	Asignación inmediata de nuevo Técnico de acuerdo con la especialidad Implementación de procedimiento para agilización de procesos de contratación de mano de obra especializada. En caso que se requiera, apoyo con aliados estratégicos preseleccionados
	Retraso en la finalización de los servicios por demora en la entrega de servicios	Acuerdos de tiempos de respuesta con aliados estratégicos a nivel nacional Evaluación y selección de aliados estratégicos en BPO de diferentes zonas de la ciudades principales e intermedias a nivel nacional	Aprobación y asignación en línea de recursos, para prestar servicios tecnológicos.

Facturación de servicios ejecutados	Errores en la facturación y cobro de los servicios ejecutados	Establecimiento de listas de precios para las actividades requeridas por el Cliente Pre-liquidación de servicios consolidados, de acuerdo con periodicidad establecida en conjunto con el Cliente Aprobación de pre-liquidación por parte del Cliente previa facturación.	Anulación de factura y establecimiento de factura ajustada. Definición de planes de acción con el Cliente para ajuste de cuentas.
Prestación de los servicios	Desastres Naturales	Plan de emergencias Planes operativos normalizados Elementos para atención de emergencias Brigadas de emergencias Plan de continuidad del negocio Pólizas de seguros	Notificación a entidades de atención de emergencias. Activación de protocolos de emergencia Evaluación de pérdidas y reactivación de los servicios desde sede alterna. Activación de pólizas de seguros
	Emergencias sanitarias	Programa de salud pública Programas de vigilancia epidemiológicas Control de ausentismo por causas medicas laborales y comunes	Ajuste de protocolos existentes para prestación de servicios de acuerdo con exigencias del gobierno y recomendaciones de instituciones médicas. Implementación de controles de vigilancia epidemiológica específica para la emergencia. Suministro de elementos de

			protección personal de acuerdo con nuevos riesgos identificados
	Robos, manifestaciones, bloqueos, secuestro, extorsión	Plan de emergencias Pólizas de seguros Protocolos de seguridad pública	Notificación de novedades al Cliente Informe a autoridades de seguridad competentes Activación pólizas de seguros

6. PLAN DE CONTIGENCIAS SOFTWARE Y HARDWARE

PLAN DE ACCION	Plan contingencias de Software y Hardware
RESPONSABLE	Gerente General
COORDINACION	
Equipo de Tecnología	
FUNCIONES EN CASO DE EMERGENCIAS	
ANTES	• Almacenamiento centralizado del Software adquirido con sus respectivas licencias en una sede distinta a la cual se usa. • Inventario de equipos de cómputo y periféricos existente en la compañía con el software instalado. • Asignación controlada de equipos de cómputo y periféricos de la compañía. • Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y periféricos con hoja de vida de equipos. • Actualización periódica de software de acuerdo con las recomendaciones de acuerdo a políticas. • Establecimiento de Políticas de uso de software y hardware de la compañía y verificación periódica de cumplimiento. • Establecimiento y control de contraseñas, para el ingreso a la sesión en cada computador centralizado desde dominio. • Control de ingreso y salida de equipos de cómputo y periféricos de la empresa. • Inspecciones periódicas al hardware corporativo de red y de respaldo eléctrico a través de listas de chequeo. • Registro de los eventos significativos relacionados con el hardware de la empresa en bitácoras. • Realización Periódica de backups automáticos redundantes de la información contenida en los servidores. • Realización periódica de backups automáticos de la información contenida en los computadores almacenada en los servidores.

	• Almacenamiento de la copia de la información en una unidad de almacenamiento, ubicada en otra sede diferente a la que se creó la información. • Instalación y actualización periódica de antivirus y demás programas de protección de la información. • Protección de la información existente en los computadores corporativos a través del dominio • Almacenamiento de la información más relevante de la empresa en la nube. • Establecimiento y seguimiento a Política de acceso a la información corporativa. • Instalación y monitoreo de sistemas de respaldo de energía UPS´s por sede. • Instalación y monitoreo de plantas eléctricas por sede como respaldo de energía
DURANTE	• Seguimiento al Hardware y Software que se está viendo afectado durante la emergencia. • Establecimiento de medidas reductoras del impacto de la emergencia en el Hardware y Software (cuando aplique) • Preservación de la copia de la información existente. NUBE • Determinación de los equipos de almacenamiento de información que se están viendo afectados por la emergencia. • Implementación de medidas con aplicación remota en tanto sea posible, para reducir los efectos de la emergencia en la información corporativa
DESPUÉS	• Evaluación de los daños en software y hardware generado por la emergencia. • Notificación a la empresa aseguradora para hacer efectiva la póliza contra todo riesgo. • Adquisición del Hardware necesario para las actividades de la empresa • Restablecimiento de plataformas utilizadas en los equipos de cómputo. • Adquisición e Instalación de Software en cada equipo de cómputo según requerimientos. • Asignación y configuración de equipos de cómputo y periféricos. • Restauración de la última copia de la información en los computadores correspondientes y en los servidores. • Restablecimiento de la plataforma web en los computadores y en los servidores
RECURSOS	
Servidores, NAS, UPS Computadores, UPS, Programas Licenciados, Antivirus, Póliza todo riesgo	

7. PLAN DE CONTINGENCIAS DE INTEGRACION TECNOLOGICA

PLAN DE ACCION	Plan contingencias de Integración tecnológica.
RESPONSABLE	Equipo de tecnología
COORDINACION	
Equipo de Tecnología	
FUNCIONES EN CASO DE EMERGENCIAS	
PLAN DE CONTINGENCIA	En este capítulo se describe de forma detallada el análisis que se lleva a cabo para elaborar las Políticas de Seguridad Informática y un de Plan de Contingencia para AR MULTISERVIP SAS; así mismo, detalla el análisis físico de la red que existe actualmente con un nuevo planteamiento de red que mejora su funcionamiento. La elaboración de un Plan de Contingencia, permitiría suministrar el respaldo necesario en caso de que la política falle, este se crea con el objetivo de restaurar el servicio informático en forma rápida, eficiente, con el menor costo y pérdidas posibles. La

<table>
<tr><td></td><td>compañía AR MULTISERVIP S.A.S., es una organización que requiere de una implementación de políticas de seguridad y un plan de contingencia que garantice la seguridad de la información que consideramos confidencial para la misma.</td></tr>
<tr><td>Sistema de Red de Computadoras en AR MULTISERVIP S.A.S.</td><td>La Red de AR MULTISERVIP S.A.S, cuenta con Tecnologías de la información en lo referente a: sistemas de comunicación, sistemas de información, conectividad y servicios Informáticos que se brinda de forma interna y externa en las sedes, los diferentes departamentos y ciudades.
Conectividad: Encargada de la conexión alámbrica e inalámbrica de los equipos de comunicación.
Manejo de servidores: Se encarga de alojar todos los servicios y sistemas de comunicación e información. NUBE</td></tr>
<tr><td>Sistema de Información</td><td>El Sistema de Información, incluye la totalidad del software de aplicación, software en desarrollo, conjunto de documentos electrónicos, bases de datos e información histórica registrada en medios magnéticos e impresos en papeles, documentación y bibliografía.

Fuentes de daño

Las posibles fuentes de daño que pueden causar la no operación normal

• La imposibilidad de acceso a los recursos debido a problemas físicos en las instalaciones, sea por causas naturales o humanas.

• Imposibilidad de acceso a los recursos informáticos por razones lógicas en los sistemas en utilización, sean estos por cambios involuntarios o intencionales, por ejemplo, cambios de claves de acceso, datos maestros claves, eliminación o borrado físico-lógico de información clave.
• Desastres Naturales: Movimientos sísmicos, Inundaciones, fallas en los equipos de soporte (causadas por el ambiente, la red de energía eléctrica, no acondicionamiento necesario).
• Fallas de Personal Clave por los siguientes inconvenientes: Enfermedad, accidentes renuncias etc.
• Fallas de Hardware: Falla en los Servidores , falla en el hardware de Red(Switches, cableado de la red, router)

CLASE DE RIESGO: INCENDIO O FUEGO

<table>
<tr><th>Situación actual</th><th>Acción Correctiva</th></tr>
<tr><td>El área de servidores cuenta con un extintor cargado</td><td>Se cumple</td></tr>
<tr><td>Programa de capacitación sobre el uso de elementos de seguridad y extintores</td><td>Continuar con el programa de capacitación para el manejo de extintores</td></tr>
</table>

Para la mejor protección de los dispositivos de almacenamiento, de la documentación y herramientas físicas de soporte se cuenta con lugares distantes.</td></tr>
</table>

CLASE DE RIESGO: ROBO DE EQUIPOS O ARCHIVOS

Situación actual	Acción Correctiva
Vigilancia permanente	Existe vigilancia. La salida de un equipo informático es registrada por el personal de recepción
Remitir aviso a los coordinadores administrativos para retirar un equipo informático	Se cumple

CLASE DE RIESGO: FALLA EN LOS EQUIPOS

Situación actual	Acción Correctiva
La red de servidores cuenta con una red eléctrica estabilizada	Se cuenta con planta eléctrica y UPS que garantiza la operatividad de los servidores de manera constante sin caídas.

CLASE DE RIESGO: VIRUS INFORMÁTICO

Situación actual	Acción Correctiva
Se cuenta con un software antivirus corporativo Symantec Protection (en los servidores) y en los computadores no expiren.	Se cumple. Se debe tener el control de las licencias para garantizar que estas expiren que las licencias no (avast).
Todo software (drivers S.O, mantenimiento, etc.) es manejado por el personal de TI quienes son los encargado de su instalación en las PC´S con su respectivo software corporativo	Se cumple
Se tiene instalado el antivirus de red en estaciones de trabajo	Se cumple

CLASE DE RIESGO: ACCESO NO AUTORIZADO

Situación actual	Acción Correctiva	
Se controla el acceso al sistema de red mediante “Cuenta” o “Login “ con su respectiva clave	Se cumple. Se debe evitar que las licencias no expiren, se requiere renovación de contrato anualmente.	
Se forman grupos de usuarios a los cuales se les asignan accesos por conjuntos, mejorando la administración de los recursos de red	Se cumple	
Se tiene un programa permanente de bloqueo de acciones como cambiar configuraciones de red, acceso a los servidores, etc.	Se cumple a través de políticas de usuarios	

Las claves de acceso se deben cambiar con una periodicidad de terminada	Se cumple. Informar al personal cada cuanto se debe cambiar la clave y que es de uso personal
El acceso a los dispositivos se controla, mediante claves de acceso, de esta manera se impide el robo de información electrónica. A través de las políticas se seguridad se impide el ingreso a los Servidores.	Estas claves de acceso son alfanuméricas, solo el personal de TI y gerencia general tienen conocimiento y el respectivo acceso a los dispositivos de red

Todos los usuarios, sin excepción, tienen un nombre de usuario y una clave de acceso a la red con un mínimo de cinco (6) dígitos. No se permiten claves en blanco. Además, están registrados en un grupo de trabajo a través del cual se otorga los permisos debidamente asignados por el grupo de tecnología.

CLASE DE RIESGO: ROBO DE DATOS

Situación actual	Acción Correctiva
El servicio de Internet es potencialmente peligroso para el robo de información electrónica, se cuenta con sistema de seguridad informática.	Personal de cada departamento debe manejar información delicada de la Oficina
Las oficinas tienen disponibles quemadores de CD/DVD, puertos USB.	Se cumple

PROTECCIONES ACTUALES

1. Se maneja un backup de los archivos locales de los computadores de AR MULTISERVIP S.A.S. mediante la red, con la herramienta de Windows Copias de seguridad de Windows y se guardan en los servidores que tenemos. Estos respaldos se guardan en cada servidor teniendo así un espejo de la información.
2. A la falla de los equipos se realiza el mantenimiento de forma periódica, esta periodicidad es clasificada por los diferentes departamentos.
3. Al daño por virus, todo el software que se instala se analiza en un sistema utilizando software antivirus.
4. Al acceso no autorizado al área de servidores se cierra la puerta con llave y esta se maneja rotativamente con el personal de TI.
5. Al robo de datos, se cierra la puerta principal y gavetas de escritorios

SERVIDORES Y FUNCIONES PRINCIPALES

- **SERVIDOR 1:** Servidor Controlador de Dominio, DHCP y DNS primario.
- **SERVIDOR WEB HMSWEBSRV01**: En este servidor corre INTRANET y plataforma de Gestión propia de AR MULTISERVIP S.A.S.

	DOMINIO: armultiservip.com Beneficios del servicio (Hosting). • Recursos virtuales para crear prioridades en manejo de información de tal manera que se garantice el uso adecuado de CPU RAM • Windows Resource Dashboard. Provee el uso en tiempo real del uso de las cuentas. • IP dedicada con capacidad de instalar certificado de seguridad SSL. • Sub dominios con tecnología MultiSite Pro. • Compresión de ancho de banda. • .NET Framework 3.5 • Ambiente completamente confiable ASP .NET. • Base de datos MS SQL 2005 • Base de datos SQL Express disponible por cada sitio web. • PHP Starter Kits. • Base de datos MySQL* completamente compatible con PHP.
RED AR MULTISERVIP S.A.S.	**ISP 1** **Modem ETB FIBR OPTICA BANDA ANCHA 500MB** **ROUTER PRINCIPAL** **Router Cisco RV042 para VPN hasta 2 conexiones WAN** Admite funciones de equilibrado de carga y redundancia para la recuperación tras fallos en hasta dos puertos.

8. PLAN DE CONTINGENCIAS DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES

PLAN DE ACCION	Plan contingencias de transporte y Telecomunicaciones
RESPONSABLE	Coordinadora Administrativa
COORDINACION	
Coordinadora Administrativa	
FUNCIONES EN CASO DE EMERGENCIAS	
ANTES	Selección de Contratistas de Transporte. Contar con conductores y vehículos back up en caso de emergencia. Garantizar en cada ciudad y sede contar con celulares de la misma red, activos. Verificar el funcionamiento de la telefonía fija. Verificar el funcionamiento del correo corporativo.
DURANTE	En caso de requerir se realiza contacto de servicios expresos y mensajería externa. En caso de robo se informa a la policía a la aseguradora, para iniciar proceso.
DESPUES	Negociación con nuevas redes de telefonía celular.
RECURSOS	
Vehículo con conductor y comunicaciones.	

9. TIEMPOS DE RECUPERACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

Datos Ofimáticos y contables

Los equipos portátiles de AR MULTISERVIP SAS se encuentran sincronizados con el servidor principal ubicado en la sede administrativa. Este sincronismo incluye toda la información administrada por el personal y es actualizada en el servidor en tiempo real (mientras estén dentro del dominio – sincronismo, si se encuentran por fuera, el sincronismo se realiza tan pronto entren a la red de AR MULTISERVIP SAS). Se cuenta con un NAS en dónde se almacenan las copias realizadas en el servidor principal para garantizar los datos.

Recuperación Ofimática

Incluye restaurar los datos en los computadores del personal, restaurar la información compartida en la carpeta "público" y restaurar el sistema contable.

Tiempo requerido: 5 días

Aplicaciones corporativas y Bases de datos

Backups
Se realizan backups todos los días del servidor.
Se realizan copias de las bases cada semana.
Recuperación WEB: 8 Horas

Atención de solicitudes de nuevos Servicios

La atención y gestión de nuevos servicios solicitados en caso de contingencia, se realiza de manera manual, a través de la recepción de solicitudes del Cliente por medio de teléfono corporativo y correo electrónico corporativo del Coordinador de Servicios correspondiente. En tal caso, la programación, asignación de casos a Técnicos, control de la ejecución, cierre, liquidación y análisis estadístico se efectúa mediante herramientas ofimáticas.

Tiempo requerido para activación 30 min.

Gestión de Servicios solicitados antes de la contingencia.

Semanalmente se extracta de la plataforma corporativa, la base de datos con la información de los servicios activos, la cual es trazable mediante código único de identificación asignado al momento de la creación de cada caso. Para la contingencia los Coordinadores de Servicios acceden a la última copia de la base de datos y organizan la información mediante herramientas ofimáticas, para dar inicio a la gestión de los servicios de acuerdo con las prioridades y ANS establecidos.

Tiempo requerido para activación 2 horas.

10. PRUEBAS Y REVISIÓN PERIÓDICA DEL PLAN

En las sesiones de reuniones gerenciales y revisión por la dirección se monitorea el plan de continuidad; las acciones preventivas se llevarán a cabo en toda la empresa según la planificación efectuada por los procesos de Talento Humano (relacionadas con las personas), de Administrativo (relacionadas con la infraestructura) y de Tecnología de la Información (relacionadas con la información), las cuales estarán coordinadas por la Gerencia Administrativa. Durante la planeación del sistema de gestión se definirán y aprobarán los simulacros, interrupción del servicio, evacuación de emergencia o pruebas aleatorias del plan de continuidad, según los recursos económicos con los que se cuente en cada vigencia, los cuales se harán de manera planificada y concertada con la Gerencia General.

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, se realiza el back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios, mediante los protocolos establecidos por la Gerencia General y la Gerencia de Tecnología.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, se está dando cumplimiento con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, las condiciones y los ANS establecidos en el anexo técnico de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos. mediante los protocolos establecidos por la Gerencia General y la Gerencia de Tecnología.

Lo anterior se evidencia en el cronograma de actividades, la matriz de calidad y el informe de gestión mensual.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, se desarrolló una política ética con el fin de que cualquier colaborador, proveedor, directivo y tercero vinculado al contrato celebrado, se abstenga de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación del Servicio.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

POLITICA DE ETICA

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

COMPAÑERO DE EQUIPO

Desde hace 6 años hemos sido testigos del fuerte crecimiento del sector del Contact Center, y de un modo más amplio del sector del Business Process Outsourcing. Este crecimiento encuentra su origen en dos factores fundamentales: por una parte, la crisis mundial ha hecho que las grandes compañías decidan externalizar sus servicios no nucleares o non-core, como estrategia de reducción de costos, dado que pueden ahorrarse alquiler de oficinas, inversión en tecnología y optimizar el tiempo de trabajo de sus empleados. También impulsa esta expansión, la creciente complejidad y sofisticación de las interacciones entre las empresas y sus clientes finales.

Este mundo de las relaciones entre empresas y usuarios finales no deja de evolucionar y reinventarse, lo cual ha convertido al sector del Contact Center en un mercado altamente competido. Dando respuesta a este reto, desde la creación de AR MULTISERVIP S.A.S. nos hemos comprometido en ofrecer un servicio integral, producto de un trabajo basado en calidad y unas relaciones humanas óptimas entre nuestros accionistas, ejecutivos, empleados y clientes.

La Política de ética de AR MULTISERVIP S.A.S., es una guía para desarrollar nuestra vida laboral en un marco en el que la ética sea el fundamento de nuestras acciones, de modo tal que los logros económicos que se obtengan estén alineados con los principios y valores con los que nos hemos comprometido. Si en algún momento tienen dudas u objeciones respecto algún comportamiento, acuda a esta Política de Ética que le ayudará a guiar sus decisiones, permitiendo respetar sobre todo los intereses la dignidad humana.

MULTISERVIP SAS

Estoy seguro que con su colaboración y trabajo, nuestra empresa continuará desarrollando el servicio de Contact Center obteniendo una reputación en calidad e integridad humana. Les agradezco unirse a mí, en este esfuerzo.

Cordialmente,

JOSE ANDRES HERNANDEZ ROCERO
Gerente General
AR MULTISERVIP S.A.S

MULTISERVIP SAS

PRESENTACION

Nuestra empresa reconoce la importancia de ofrecer un servicio de contact center que no sólo se fundamente en la calidad, sino también en valores y principios en concordancia con la responsabilidad social asumida frente a los accionistas, los empleados, los clientes, el medio ambiente y la comunidad donde ejercemos influencia. En este sentido, las acciones, relaciones y procesos de gestión e información que se generan dentro y fuera de la empresa tienen como objetivo la transparencia y el comportamiento moral de sus actores.

Para ello, la presente Política de Ética pretende fomentar y fortalecer en los trabajadores, los principios y valores que garanticen unas relaciones interpersonales, y un ambiente laboral óptimo, que contribuyan a la consecución de los objetivos sociales y económicos de nuestra organización.

MULTISERVIP SAS

"*Vivir éticamente es reflexionar de un modo determinado sobre como vivimos e intentar ser consecuentes con los resultados de dicha reflexión" (Singer Peter).*

MULTISERVIP SAS

NUESTRA EMPRESA

MISION

Somos aliados estratégicos de nuestros clientes, generándoles valor a través de la prestación de servicios de contact center; apoyando la formación y mejorando la calidad de vida de los empleados, creando rentabilidad a los accionistas y contribuyendo al desarrollo social.

VISION

Para el 2026 seremos una Compañía reconocida en el mercado de contact center y telecomunicaciones a nivel nacional e internacional, derivado de nuestro conocimiento tecnológico y humano, que se verá reflejado en el desarrollo de la región.

MULTISERVIP SAS

ALCANCE

La Política Ética se extiende a todos los empleados de AR MULTISERVIP S.A.S sin ningún tipo de excepción, en cada una de las sedes del país.

VALORES Y PRINCIPIOS

La presente Política de ética, sus especificaciones y acciones se fundamentan en los siguientes valores y principios corporativos:

Valores:

- **Responsabilidad:** es la obligación moral de hacer el mejor esfuerzo por conseguir los objetivos empresariales con un manejo eficiente de los recursos, asegurando el desarrollo sostenible del entorno y el autocuidado, prevaleciendo el bien común por encima del interés particular.

  Es el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general.

MULTISERVIP SAS

- **Respeto:** es el valor base para la construcción de las relaciones interpersonales, grupales, empresariales y con el entorno, que nace de la propia autoestima y del reconocimiento de la existencia del otro.

- **Integridad:** es la congruencia que debe existir entre lo que decimos y lo que hacemos, mostrando en todo momento una actitud ética que se manifieste en el respeto a las normas establecidas.

Principios

- **Compromiso:** es la manera incondicional de afrontar y cumplir con los retos de los procesos que ejecutamos.
- **Trabajo en equipo:** es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas para alcanzar un objetivo común.
- **Orientación al cliente (actitud de servicio):** es la estructuración y focalización de las estrategias y procesos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.
- **Confidencialidad:** es la seriedad y manejo profesional que se le da a la información interna y de los clientes de la compañía.

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

ETICA EN LA CONDUCCIÓN DE LOS NEGOCIOS

Con el fin de mantener el Good Will de la compañía, garantizar el manejo confidencial de nuestra información, proteger nuestros activos y propender por un buen ambiente laboral, todas las acciones de los trabajadores de AR MULTISERVIP S.A.S. se fundamentarán en las siguientes disposiciones:

Protección de Activos

Los activos de AR MULTISERVIP S.A.S., son los recursos tanto físicos como intangibles que hacen posible prestar nuestros servicios. Entendiendo como recursos físicos las instalaciones, el equipo de cómputo, las redes eléctricas y de datos, los puestos de trabajo entre otros, y como recursos intangibles, todo tipo de información referente al desarrollo de los negocios y estrategias, y cuya divulgación puede llegar a afectar el normal desarrollo de la empresa.

Tanto los activos físicos como intangibles son responsabilidad de la persona que los tenga bajo su control, quien tiene el deber de garantizar que estos sean para uso exclusivo de la empresa y que no sean utilizados para intereses particulares, más aún si estos atentan contra el buen funcionamiento de la compañía.

Manejo de la Información

MULTISERVIP SAS

Confidencialidad: la información de la empresa es para uso exclusivo de esta y de su actividad comercial, por lo tanto, se le dará un manejo confidencial por todos los miembros de la organización, con el fin de que no sea transferida a partes externas a AR MULTISERVIP S.A.S., que puedan atentar contra el desarrollo eficiente y eficaz de nuestro objeto social, o que perjudiquen a nuestros clientes y

sus intereses, como por ejemplo transferir información respecto a los planes estratégicos, nuevas posibilidades de negocios o similares a nuestra competencia, dejando en riesgo el sostenimiento de nuestra posición competitiva en el mercado.

De igual forma, cada trabajador que maneje información confidencial debe responsabilizarse de guardarla y archivarla en sitios seguros a los cuales sólo tenga acceso el personal autorizado que requiera de la misma para el desarrollo de sus obligaciones laborales con la empresa.

En consecuencia, las acciones y expresiones de nuestros trabajadores estarán fundamentadas en la lealtad hacia la empresa y la protección de su reputación y buen nombre ante la sociedad.

Cada uno de nuestros colaboradores, al momento de ingresar a la empresa, adquiere una responsabilidad contractual de no divulgar la información confidencial de AR MULTISERVIP S.A.S. y de respetar la Política de Seguridad Informática en pro de proteger los intereses de la empresa.

La confidencialidad no sólo es responsabilidad de los empleados de la organización, es decir, no se podrá suministrar información a la que se haya tenido acceso durante la trayectoria laboral en AR MULTISERVIP S.A.S. que atente contra los intereses corporativos, como respuesta a conflictos y diferencias personales que se hayan presentado.

MULTISERVIP SAS

Honestidad, transparencia y exactitud en el manejo de la información: cada una de las transacciones y actividades que realiza la empresa estarán debidamente sustentadas en registros, como, por ejemplo: facturas, comprobantes de ingreso y egreso y demás documentos establecidos de acuerdo a las normas y procedimientos de la organización, de modo tal que el manejo contable y financiero de AR MULTISERVIP S.A.S. refleje rectitud y transparencia en la gestión del negocio.

No es admisible llevar una doble contabilidad y ocultar o cambiar algún movimiento financiero, cualquier modificación o inquietud en el manejo de los recursos deberá ser consultada con el Gerente Administrativo y Financiero quién a su vez, en caso de una duda deberá asesorarse con el Revisor fiscal y el Asesor Contable, Tributario y Fiscal.

Las demás áreas de la empresa también se responsabilizarán de manejar una información que concuerde con la realidad y no sea adaptada a intereses personales, propiciando un ambiente de confiabilidad entre los accionistas, ejecutivos, empleados y clientes, que fortalezca nuestra imagen y reputación en el mercado, y una gestión eficaz y eficiente de la empresa.

Privacidad de la información de los empleados: en AR MULTISERVIP S.A.S. se conserva únicamente aquellos datos de los empleados que son requeridos por razones legales o contractuales, y se limita el acceso a dicha información a personas que la necesiten para fines legítimos.

Manejo de la información confidencial de la competencia: en el desarrollo de nuestros negocios es factible tener acceso a información de la competencia, sin embargo, cuando se refiere a información confidencial no se debe disponer de esta como medio para tomar algún tipo de ventaja competitiva, ni por iniciativa propia ni por orden de un empleado de rango mayor, pues se estaría atentando contra los

MULTISERVIP SAS

principios éticos y morales que son la base para nuestra empresa. AR MULTISERVIP S.A.S. está en capacidad de garantizar el éxito en el sector a través de mecanismos en los que prevalezca la honestidad y transparencia de nuestras acciones.

Cumplimiento de las diferentes normas y códigos

Nuestros colaboradores respetarán y cumplirán las normas y estatutos que rigen el funcionamiento de la organización en pro de evitar conflictos que deterioren el clima organizacional y que al mismo tiempo impidan brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Manejo de los recursos para la operación de los trabajadores

Nos comprometemos con nuestros colaboradores a financiar todos los gastos en los que incurran para la transacción de negocios de la empresa, como transporte, alimentación y demás gastos generales con base en la tabla de viáticos establecida por la empresa.

Compromiso con la calidad

MULTISERVIP SAS

El desarrollo de nuestras funciones empresariales y comerciales estará caracterizado por la entrega, dedicación y perseverancia en la consecución de los objetivos propuestos, adoptando las mejores prácticas y estrategias, con la intención de incrementar la productividad para nuestra empresa y dar cumplimento satisfactorio al compromiso adquirido con el cliente.

Relación con nuestros accionistas

En AR MULTISERVIP S.A.S. estamos comprometidos con nuestros accionistas a realizar una gestión transparente y efectiva, que genere valor y rentabilidad.

Así mismo, nuestros accionistas deberán actuar con lealtad frente a la compañía, absteniéndose de participar en actos o conductas que de manera particular pongan en riesgo los intereses de la empresa o impliquen la divulgación de información privilegiada de la misma.

Compromiso con los empleados

Para nuestra empresa, nuestros empleados juegan un papel indispensable en el sostenimiento y éxito de AR MULTISERVIP S.A.S., por ende, nos preocupamos por ofrecer un ambiente laboral óptimo para el desarrollo de las actividades laborales, garantizando los recursos económicos y tecnológicos necesarios para alcanzar un alto desempeño que responda a las expectativas y objetivos de la empresa y al desarrollo integral de nuestros colaboradores.

El respeto a la dignidad humana, expresada en el ejercicio de la democracia, igualdad de oportunidades, sin discriminación por raza, sexo, religión, clase social, o cualquier otra condición, fundamentarán las relaciones interpersonales dentro de los grupos de interés relacionados con nuestra empresa.

MULTISERVIP SAS

Compromiso con nuestros clientes

Nuestros clientes deben ser atendidos con respeto y oportunidad, cumpliendo cabalmente las condiciones de servicio que hemos pactado con ellos,

suministrándoles información veraz y precisa que les permita hacer una gestión estratégica de las relaciones con nuestros clientes y por lo tanto les generemos valor en el desarrollo de su actividad.

Compromiso con nuestros proveedores

La relación con los proveedores deberá ser profesional, cortés y respetuosa, manteniéndose la transparencia y apego a los procedimientos establecidos.

Con todos los proveedores se deberá evitar establecer una relación personal o de negocios que pueda constituir un conflicto de intereses, o incluso afectar el juicio objetivo de las situaciones.

A los proveedores se les deberá comunicar siempre, en forma clara, explícita y veraz, las necesidades de nuestra empresa en los proyectos específicos solicitados.

El trato comercial con los proveedores se deberá establecer en relación con los méritos, sobre una base de competencia, sin favoritismo alguno.

Igualmente, ningún empleado de AR MULTISERVIP S.A.S. deberá comprometerse con un proveedor en la adquisición de productos y/o servicios antes que se realice el proceso formal de compras.

MULTISERVIP SAS

En el desarrollo de la relación comercial con los proveedores, debemos estar seguros de recibir un producto cuyas características respondan al precio de compra. De la misma manera, todos los empleados involucrados en el proceso de

adquisición de bienes y servicios deberán vigilar que las facturas y documentos expedidos a nombre de nuestra empresa cumplan los requisitos establecidos.

Compromiso con la sociedad

La prestación de nuestros servicios está claramente ligada con la responsabilidad que tenemos con cada uno de los grupos de interés que se ven directa o indirectamente involucrados en el desarrollo de nuestras acciones.

En el ejercicio de nuestra gestión empresarial, la responsabilidad social es un valor presente en cada uno de los procesos normativos, sociales, económicos, operacionales y ambientales que llevamos a cabo, en procura de la creación de valor y contribución a la calidad de vida y el desarrollo sostenible de la sociedad.

Compromiso con el medio ambiente

El compromiso de AR MULTISERVIP S.A.S. con el medio ambiente es permanente, y entendemos la importancia de crear una conciencia entre los empleados de conservación y protección de los recursos naturales, en búsqueda de aportar al desarrollo sostenible. Todo esto a partir del uso responsable de los recursos y manejo de desechos, la conservación de la energía en el uso de la tecnología y la creación de una cultura de reciclaje, a través de la clasificación de las basuras, y reutilización de material que ha sido desechado.

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

CONFLICTO DE INTERESES

El origen del conflicto de intereses surge de manera primaria cuando entran en juego los intereses de la compañía, los personales y, frecuentemente, los de terceros.

Nuestros lineamientos derivan de la definición legal de “conflicto de intereses” que establece: “el trabajador debe excusarse de intervenir en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés o beneficio personal, familiar (cónyuge, parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, parientes por afinidad hasta el cuarto grado, parientes civiles) o de negocios (terceros con los que tenga relaciones profesionales o de negocios o para socios o sociedades de las que el trabajador o los familiares mencionados formen o hayan formado parte)”.

En consecuencia, tenemos la convicción de que todo empleado tiene una obligación primaria con la compañía que lo ha contratado. De tal forma, esperamos que todos los empleados de nuestra empresa se abstengan de establecer cualquier tipo de relación o actividad como empleo o autoempleo que interfiera con su desempeño dentro de nuestra compañía. De la misma forma, esperamos que nuestros trabajadores no utilicen su posición o autoridad para obtener beneficios personales.

MULTISERVIP SAS

Con el fin de eliminar un posible conflicto, consideramos como no conveniente la aceptación de obsequios, gratificaciones o atenciones que puedan crear un compromiso, o que influyan en nuestras relaciones comerciales o que las limiten.

En algunas relaciones comerciales, la aceptación de comidas, refrigerios y otros tipos de hospitalidad se estiman normales, y no se consideran capaces de influir en las decisiones.

Tales cortesías deben ser reportadas y autorizadas previamente por el jefe inmediato y cuando se realizan, deben desarrollarse de manera recíproca, y mantenerse siempre fuera de los límites de influir en las acciones o decisiones.

Debemos asegurarnos que todas nuestras relaciones externas se lleven a cabo de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos, así como con las leyes vigentes, y eliminar cualquier situación que pueda tornarse en un conflicto de intereses, o que ofrezca la apariencia de una conducta incorrecta.

Así mismo, para evitar que en el trabajo se presente conflictos de intereses no deben trabajar cónyuges o familiares en las siguientes situaciones: relación de superior a colaborador, o cargos donde la relación pueda hacer que se pierda la objetividad para la toma de decisiones.

MULTISERVIP SAS

VIOLACIONES AL POLITICA DE ETICA

Las violaciones de la presente política serán consideradas como faltas graves, que implican para el empleado que incurra en ellas, medidas disciplinarias, suspensiones o despidos de acuerdo a la gravedad de la acción.

Aquellas acciones que adicional a violar nuestra Política Ética, infrinjan la ley estarán sometidas a las sanciones que esta disponga.

ACCIONES FRENTE A UN INCUMPLIMIENTO

Si por algún motivo se tiene conocimiento de algún tipo de violación a la presente Política de Ética, deberá remitirse al líder de su equipo o al secretario general, quienes serán los encargados de tomar las medidas más convenientes para dicha situación.

La Gerencia General y el Coordinador de riesgo de AR MULTISERVIP S.A.S. son los funcionarios responsables de administrar esta Política de Ética.

Cualquier inquietud y comentario o violación de la Política deberá comunicarlo a dichas áreas, por medio de correo electrónico gerencia.multiservip@gmail.com.

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, se implementó un ancho de banda de 500 Mb, destinados para los dos agentes en operación, por ello se da cumplimiento a la obligación especifica superando el mínimo de banda ancha por puesto de trabajo.

Se adjunta Certificado Proveedor.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

Informe de encuesta inalámbrica de sitio

MDM-FIBRA-016475134

Por:JUAN NIETOde:ETB
Para:AR MULTISERVIP SAS

Martes, 13 de agosto de 2024

Desarrollado por NetSpot Enterprise

EMPRESADE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ.

NIT 899.999.115-8. CRA.8 #20-56. BOGOTÁ, D.C. COLOMBIA.

BOLETADE APROVISIONAMIENTO FTTH 05.1-05.1.4.-F-042-v.15

DATOS DELAORDEN

NÚMERO DE ORDEN	MDM-FIBRA-016475134	FECHA DE INSTALACIÓN	13/08/2024	HORA DE INSTALACIÓN	12:02 p. m.

TIPO DEPRODUCTO

SERVICIO APROVISIONADO	DUO 500M MIP FTTH MKD	VELOCIDAD CONTRATADA	500M
TELÉFONO INSTALADO	6012858532	PUNTOS DE TV	

DATOS DEL CLIENTEQUESOLICITÓ EL SERVICIO

NOMBRES Y APELLIDOS / RAZÓN SOCIAL	AR MULTISERVIP S A S			CÉDULA / NIT	901202847
DIRECCIÓN INSTALACIÓN	KR 71A 63 40			CASA	APARTAMENTO	LOCAL
TELEFONOS DE CONTACTO	3505646245	CORREO ELECTRÓNICO	gerencia.multiservip@gmail.com		

MATERIALES UTILIZADOS ENEL APROVISIONAMIENTO

DESCRIPCIÓN	CANT	DESCRIPCIÓN	CANT	DESCRIPCIÓN	CANT

EQUIPOS APROVISIONADOS.

EQUIPO	SERIAL	COMODATO	EQUIPO	SERIAL	COMODATO
CPE-ONT	TPLG5119E1B0	SI			

ESPACIOS HABITABLES

ESPACIO HABITABLE	TIPO HAB	PISO	COBERTURA2.4	VELOCIDAD 2.4 (Mbs)	COBERTURA5.0	VELOCIDAD 5.0(Mbs)
OTRO	Local	1	36	60	37	522
OTRO	Rack	1	34	50	48	505

DISPOSITIVOS CLIENTE

Dispositivo	Tipo de conexión	Banda de conexión	Configuro	Espacio	Piso Ubicación
Computador	PATCH CORD	2.4 Ghz y5 Ghz	SI	OTRO	1
Celulares	WIFI	5 Ghz	SI	OTRO	1

UBICACIÓNDEL EQUIPO TERMINAL

SUGERIDA POR EL TÉCNICO DE ACUERDO A LAS PRUEBAS TÉCNICAS REALIZADAS PARA OBTENER EL MEJOR RENDIMIENTO DEL WIFI	Rack	SOLICITADA POR EL CLIENTE	Rack

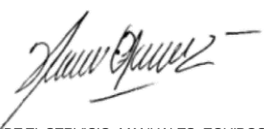
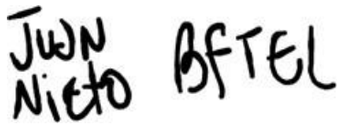
OBSERVACIONES

Queda okay instalación de dúo 500 megas se hace mapa de calor hoja de vida y flujo a petición del cliente se utiliza fibra existente competo conector mecánico y herrajes

INFORMACIÓN IMPORTANTE

La señal wifi es la conexión a internet por medio inalámbrico, es decir, sin el uso de cables entre el módem y el dispositivo de navegación. La velocidad de navegación por wifi es menor que la velocidad de navegación con dispositivos conectados alámbricamente. Tenga en cuenta que el desempeño de la señal wifi está limitado por factores como: 1. La distancia entre el módem y el dispositivo de navegación. 2. Las interferencias producidas por otros dispositivos ubicados cerca de su módem, tales como hornos microondas, dispositivos Bluetooth y télefonos inalámbricos. 3. Presencia de varias redes wifi de otros predios. 4. Distribución y material de las paredes y muros dentro del predio. 5. Presencia de obstáculos que dificulten la propagacion de la señal wifi; evite que la señal tenga que atravesar materiales como: metal, agua, espejos y paredes de concreto o ladrillo. 6. Cantidad de los equipos terminales conectados simultáneamente a la señal wifi.
Consejos adicionales: 1. Permita que se ubique el módem en el lugar sugerido para permitir mayor cobertura de la señal wifi, de acuerdo a las mediciones realizadas. 2. No coloque su módem entre cajones o bibliotecas. 3. Verifique que el módem se encuentre en posición horizontal y al nivel de los dispositivos que desee conectar. 4. Evite colocar objetos encima del módem. 5. No sobrecargue de dispositivos la toma eléctrica donde se conecte el módem. 6. Para mejorar la experiencia de su wifi se recomienda hacer uso un dispositivo access point (AP), cuyas características técnicas se pueden consultar en la página www.etb.com/mejorainternet/. Las instrucciones de instalación y uso, las puede encontrar en el manual de usuario que viene con el dispositivo. 7. Para información sobre su red wifi, caracteristicas técnicas y manual del módem, consulte la dirección https://etb.com/ mejorainternet/. 8. En caso de requerir información adicional de productos y servicios, ETB no dude en contactarse por las redes sociales de ETB, el canal de YouTube, la línea de atención 6013777777 o la página www.etb.com. Señor usuario, los equipos relacionados en este formato, le son entregados a título de comodato (préstamo de uso). ETB entrega a título de préstamo de uso, los equipos necesarios para la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Se entienden como equipos para la prestación de los servicios: decodificador, módem, router, switches y teléfonos IP; por lo tanto, es responsabilidad del usuario, la custodia y el cuidado de los equipos entregados, desde la celebración del contrato, hasta la finalización de este y la entrega de los equipos a ETB en los términos aquí previstos; adicionalmente será responsable por el daño y el hurto de estos, por lo que el usuario procederá con el pago que corresponda para reponerlos. El cobro de estos valores podrá ser incluido en la factura del servicio o en una cuenta de cobro, la cual, ETB procederá a incluir en el marco del procedimiento establecido. La política de tratamiento de equipos está publicada en la página www.etb.com. Los equipos TV BOXse entregan en modalidad de obsequio, cuya garantía será la entregada por el fabricante en la caja entregada al cliente. ETB no se hace responsable por las fallas del servicio generadas por este equipo.

CIERRE DEL APROVISIONAMIENTO. INCLUYE ENTREGA DE INFORMACIÓN ADICIONAL

 FIRMA DE QUIEN RECIBE EL SERVICIO, MANUALES, EQUIPOS Y RECOMENDACIONES WIFI Con su firma usted autoriza de manera libre y voluntaria a ETB el tratamiento de datos personales y reconoce que la información suministrada es cierta y no ha sido adulterada. Nuestra Política de datos personales puede ser consultada en www.etb.com.	 FIRMA DE QUIEN REALIZA VISITA / EMPRESA
NOMBRE COMPLETO Andres Hernandez	NOMBRE COMPLETO JUAN GABRIELNIETOBAYONA
DOCUMENTO IDENTIDAD 80825473 CELULAR 3505646245	DOCUMENTO IDENTIDAD 80085565

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, se cuenta con la capacidad operativa y tecnológica para 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, desde la solicitud de cambio.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

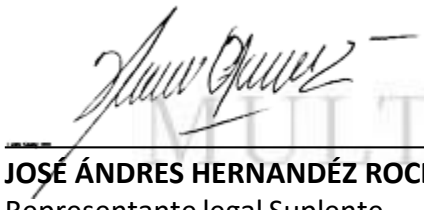
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, se implementaron y se ejecutan todas las 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 vinculado para la prestación del servicio.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 11 de octubre de 2024

Señores:

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

Asunto: Certificación de existencia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Respetados Señores:

Yo **MIYER ANTONIO DUARTE BONILLA**, actuando en calidad de representante legal, de **AR MULTISERVIP SAS**, y **CARL MICHAEL CASTRO OCAMPO** responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de **AR MULTISERVIP SAS**, manifestamos bajo la gravedad del juramento de forma clara e inequívoca que tenemos incorporado y nos comprometemos con el cumplimiento de la normatividad vigente en pro de la seguridad y salud de nuestros trabajadores y de conformidad con lo exigido en el Decreto Reglamentario 1072 de 2015 libro 2, titulo 4, capitulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) y en la Resolución 312 de 2019, disponemos de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, que le permite a la organización anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo y que cumplimos con los estándares mínimos de acuerdo al número de trabajadores y clasificación del riesgo que poseemos.

Adicional se certifica la autoevaluación en Seguridad y salud en el trabajo con Positiva.

Cordialmente,

MIYER ANTONIO DUARTE BONILLA
C.C. 1.053.337.266
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

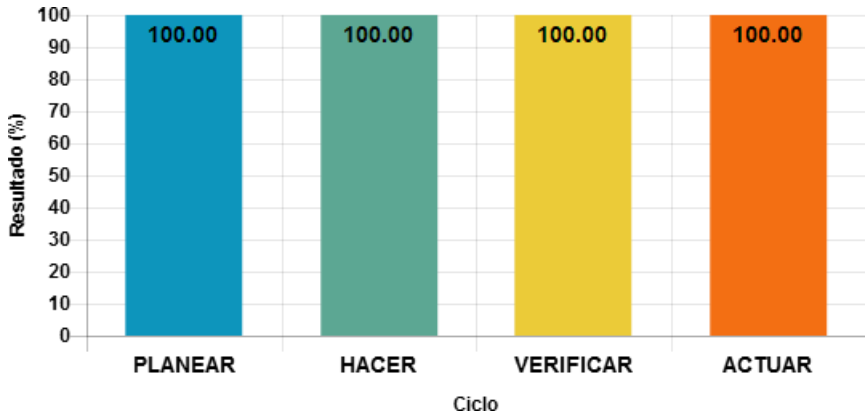
CARL MICHAEL CASTRO OCAMPO
C.C. 1.022.328.410
Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo
LICENCIA No. 10555 de 2021

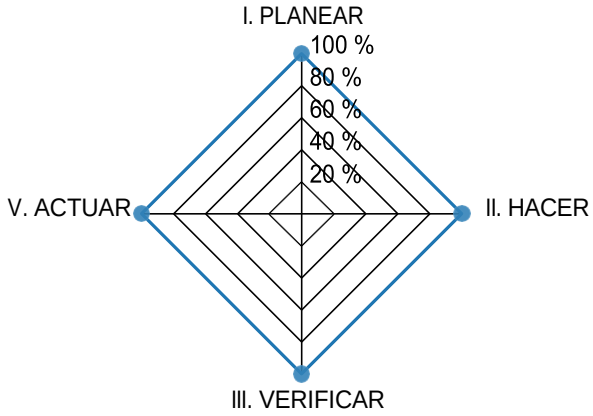
CONSTANCIA

Positiva Compañía de Seguros S.A,. hace constar que la empresa **Ar Multiservip S A S**, identificada con **NI 901202847** afiliada en el ramo de riesgos laborales, aplicó el **18/03/2024** la autoevaluación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST para la vigencia **2023** conforme a la Resolución **0312 del 2019**. Aplicando el capítulo **I** y obteniendo un resultado del **100,00%**, **ACEPTABLE**.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

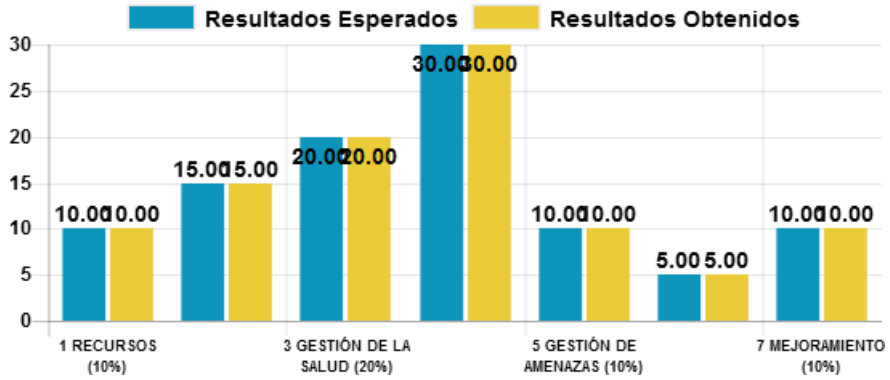
Resultados Evaluación por Ciclo





CICLO	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	PORCENTAJE DEL CICLO OBTENIDO
PLANEAR	25,00%	25,00%	100,00%
HACER	60,00%	60,00%	100,00%
VERIFICAR	5,00%	5,00%	100,00%
ACTUAR	10,00%	10,00%	100,00%
TOTAL	**100%**	**100,00%**	**100,00%**

Resultados Evaluación por Estándar



ESTANDAR		RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	PORCENTAJE DEL ESTANDAR EVALUADO
PLANEAR	1 RECURSOS (10%)	10,00%	10,00%	100%
	2 GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (15%)	15,00%	15,00%	100%
HACER	3 GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	20,00%	20,00%	100%
	4 GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS (30%)	30,00%	30,00%	100%
	5 GESTIÓN DE AMENAZAS (10%)	10,00%	10,00%	100%
VERIFICAR	6 VERIFICACIÓN DEL SG-SST (5%)	5,00%	5,00%	100%
ACTUAR	7 MEJORAMIENTO (10%)	10,00%	10,00%	100%
			TOTAL	100,00%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Las actividades a desarrollar de acuerdo a los resultados obtenidos, serán ejecutadas por la empresa como parte de la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado.
Fecha de expedición: **19 marzo 2024**.

REPÚBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACIÓN PERSONAL
CÉDULA DE CIUDADANÍA

NÚMERO 1.022.328.410

CASTRO OCAMPO

APELLIDOS

CARL MICHAEL

NOMBRES

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 22-DIC-1986

BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.75 ESTATURA

B+ G.S. RH

M SEXO

11-ENE-2005 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICIÓN

REGISTRADOR NACIONAL
JUAN CARLOS GALINDO VACHA

A-1500150-00961875-M-1022328410-20171211 0058757705A 1 9902449901

DIRECCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD
SUBDIRECCIÓN INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD

RESOLUCIÓN No. 10555 de 12/07/2021

"Por la cual se Concede Licencia de Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo"

LA SUBDIRECTORA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD.

En uso de sus facultades legales conferidas en los artículos 23 de la ley 1562 de 2012 y 1o. de la Resolución 4502 del 28 de diciembre de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social y en especial por las que le confiere el Decreto 507 del 6 de noviembre de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y,

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CARL MICHAEL CASTRO OCAMPO, identificado(a) con Cédula de ciudadanía 1022328410, ha solicitado Licencia para prestación de servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo como persona natural.

Que el peticionario ha presentado la documentación necesaria, exigida por el literal A del Artículo Segundo de la Resolución 4502 del 28 de diciembre de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Que revisada la solicitud presentada con su documentación anexa y verificado el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Resolución No. 4502 de 2012 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social para el otorgamiento de la licencia de salud ocupacional, se considera procedente la expedición de licencia solicitada.

En mérito de lo expuesto, la Subdirectora de inspección, vigilancia y control de servicios de salud de la Secretaría Distrital de Salud

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Conceder Licencia de Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo a CARL MICHAEL CASTRO OCAMPO, Identificado(a) con Cédula de ciudadanía 1022328410, como INGENIERO EN SEGURIDAD INDUSTRIAL E HIGIENE OCUPACIONAL.

ARTICULO SEGUNDO: La licencia otorgada comprende la prestación de servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo en las siguientes áreas o campos de acción:

- Educación
- Capacitación
- Diseño, Administración y Ejecución del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Seguridad industrial
- Higiene industrial
- Investigación del accidente de trabajo
- Profesional en seguridad y salud en el trabajo

ARTÍCULO TERCERO: La presente Licencia se concede por término de diez (10) años, es de carácter personal e intransferible, tendrá validez en todo el territorio nacional y puede solicitarse su renovación, por un término igual, en cualquier Secretaría Seccional o Distrital del país.

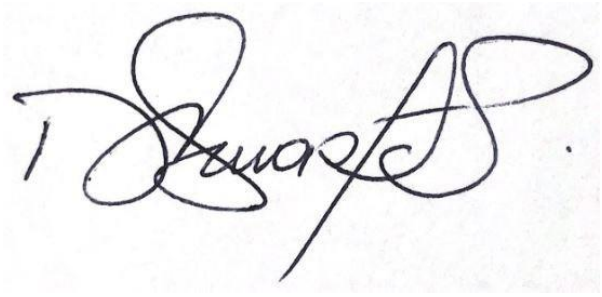
ARTICULO CUARTO: Cuando el titular de la licencia modifique alguna de las condiciones acreditadas en el momento de su obtención, deberá informar tal hecho a la Dirección de Calidad de Servicios de Salud - Subdirección Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud de esta Secretaría de Salud, a fin de que se proceda a modificar la resolución por la cual se otorgó la licencia. En caso contrario incurrirá en las sanciones previstas en las normas legales vigentes.

ARTICULO QUINTO: El titular de la licencia deberá dar estricto cumplimiento a las normas que regulan la materia, en especial a la Ley 1562 de 2012, Resolución 4502 del 28 de diciembre de 2012 y demás normas que la modifiquen o adicionen.

ARTICULO SEXTO: Notificar esta Resolución a CARL MICHAEL CASTRO OCAMPO informándole que de conformidad con el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) contra la misma proceden los recursos de reposición y en subsidio apelación, los cuales podrá interponer ante esta Secretaría, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de este acto administrativo.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los 12/07/2021



DORA DUARTE PRADA

Subdirectora Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud

Código de verificación: PeoZX86opP

Elaboró: olinfante

Revisó: cevillanueva

Aprobó: dduarte

MULTISERVIP SAS	MATRIZ DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL						A1.PG2.GTH			23/06/2020
							Versión 2			Pagina 1 de 1

ELEMENTO DE PROTECCION PERSONAL	IMAGEN	REPOSICIÓN	REQUERIMIENTOS TECNICOS	NORMA TECNICA QUE CUMPLE	UTILIZACION	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES POR CARGOS							
							CONTRATISTAS DE OBRA Y OTROS	TECNICOS	AGENTES CONTACT CENTER	SECRETARIOS	DIRECTORES	SUPERVISORES	PERSONAL DE ASEO Y CAFETERIA	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN GENERAL
DESCRIPCION DEL EPP														
CASCO DE SEGURIDAD		Se recomienda cambiarlo cada 5 años, siempre y cuando no hayan signos evidentes de deterioro, si estos existieran debe de ser cambiado de forma inmediata, Cuando el casco presente deficiencias en el color original, se recomienda cambiarlo	Casco de polietileno de alta densidad y diseño ultraliviano. Tipo II para la protección superior y lateral del impacto. Posse barbuquejo y banda de sudor recambiable. Posee canal en el borde para derivación de lluvia/salpicaduras.	**NTC 1523** **NTC 5949** **ANSI Z 89-1**	Se utiliza para actividades de mantenimiento en general con exposición al peligro Locativo y riesgo de caídas Actividades de trabajo en alturas, Actividades de almacén con riesgo a caída de objetos. **Mantenimiento:** Limpie desinfecte el casco regularmente, para facilitar la inspección y evitar irritaciones en la piel. Limpie con un jabón y un trapo suave, no utilice solventes. Almacenar en un lugar higiénico, No usar encima de gorras, Inspeccionar periódicamente	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO SOLO SERÁ UTILIZADO EN EL CASO DE REQUERIRSE UNA ADECUACIÓN LOCATIVA Y/O DE CONSTRUCCIÓN EN LAS INSTALACIONES.	x							
CASCO DE SEGURIDAD DIELÉCTRICO.		Se recomienda cambiarlo cada 5 años, siempre y cuando no hayan signos evidentes de deterioro, si estos existieran debe de ser cambiado de forma inmediata, Cuando el casco presente deficiencias en el color original, se recomienda cambiarlo	Casco de polietileno de alta densidad y diseño ultraliviano. Capacidad dieléctrica: 20,000 voltios (Clase E). Posse barbuquejo y banda de sudor recambiable. Posee canal en el borde para derivación de lluvia/salpicaduras.	**NTC 1523** **NTC 5949** **ANSI Z 89-1**	Se utiliza para actividades de mantenimiento en general con exposición al peligro eléctrico. Actividades de electricidad. Protección contra impactos en la corona de la cabeza y presencia de energía eléctrica, con aislamiento eléctrico de 20.000 voltios. **Mantenimiento:** Limpie y desinfecte el casco regularmente, para facilitar la inspección y evitar irritaciones en la piel. Limpie con un jabón y un trapo suave, no utilice solventes. Almacenar en un lugar higiénico, No usar encima de gorras, Inspeccionar periódicamente	SE REQUIERE SI SE TIENE QUE REALIZAR ACTIVIDADES ELÉCTRICAS DENTRO DEL CALL CENTER	x							
MONOGAFAS DE SEGURIDAD		Anual o cuando se requiera su cambio o renovación por deterioro.	Lente claro, fabricado en policarbonato de alta resistencia a impactos, tratamiento antiempañante que evita la condensación de humedad en el lente, resistente a rayones, ángulo de visión amplio. Absorción de rayos ultravioleta (UV400). diseñado para evitar distorsión de imagen.	**ANSI Z87** **NTC 1825** **NTC 3610:2020** **NTC END 117**	Se utiliza en actividades en que exista el riesgo de proyección de objetos, partículas. Actividades con exposición a proyección de partículas y fluidos de origen Biológico*. **Mantenimiento:** Se debe realizar desinfección y limpieza después de cada uso, lavando con agua y jabón, se deben dejar secar a temperatura ambiente o secar con paño limpio, suave no abrasivo. No utilizar sustancias tales como gasolina, líquidos desengrasantes clorados (por ejemplo tricloroetileno), disolventes orgánicos o agentes de limpieza abrasivos.	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO NO ES UTILIZADO, PERO SE DEJA EN LA MATRIZ DE LA EMPRESA EN CASO DE EMERGENCIA.	x	x						
PROTECTOR AUDITIVO TIPO COPA		sustituir los protectores auditivos después de 3 a 4 años de uso normal o tan pronto como vea signos de deterioro o desgaste	Protector auditivo con copas en ABS, espuma interna y cojinete para aislar y atenuar los niveles de ruido, Las copas giran 360º y se desplazan hacia arriba y hacia abajo. La diadema proporciona un ajuste adecuado sobre la cabeza.	**NTC 2272** **NTC 5692-2** **NTC 5692-4** **ANSI S 3.19**	Se utiliza generalmente en actividades de mantenimiento, talleres, o actividades para trabajar con taladros, sierras, guadañadoras, motosierras, remachadoras, u otras herramientas generadoras de ruido, en ingreso a plantas eléctricas sonoras, calderas entre otras. **Mantenimiento:** Limpiar la parte acolchada con agua tibia y jabón suave, No utilice algodón o solventes, cuando los protectores presentan rajaduras o no tengan	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO SOLO SERÁ UTILIZADO EN EL CASO DE REQUERIRSE UNA ADECUACIÓN LOCATIVA Y/O DE CONSTRUCCIÓN EN LAS INSTALACIONES.	x							
PROTECTOR AUDITIVO DE INSERCCION		Cuando requiera su cambio o renovación por deterioro o desgaste.	Protector auditivo tipo tapón en silicona con cordón, con membranas de mayor a menor dimensión, para mejor acomodación dentro del oído, Color de alta visibilidad para fácil supervisión.	**NTC 2272** **ANSI S 3.19**	Se utiliza generalmente en actividades de mantenimiento, en talleres, para trabajar con taladros, sierras, guadañadoras, motosierras, remachadoras, u otras herramientas generadoras de ruido. **Mantenimiento:** Limpiar la parte acolchada o el tapón con agua tibia y jabón suave, No utilice algodón o solventes, cuando los protectores presentan rajaduras o no tengan	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO SOLO SERÁ UTILIZADO EN EL CASO DE REQUERIRSE UNA ADECUACIÓN LOCATIVA Y/O DE CONSTRUCCIÓN EN LAS INSTALACIONES.	x							
BATA DESECHABLE		NA	Bata manga larga no estéril en tela no tejida preferiblemente en polipropileno. Posee una gran resistencia contra el paso de humedad y microorganismos. Exento de fricción y no desprende pelusas. Bata con manguitos largos elásticos de punto.	**NTC 5625**	Se utiliza en actividades con exposición a peligro biológico que demanden un contacto físico con el usuario. Actividades de archivo y almacén donde exista exposición al peligro biológico por microorganismos como hongos, ácaros entre otros y/o Químico valorados como riesgo alto por partículas de polvo inorgánico **Mantenimiento:** Debe ser desechada después de su uso, su duración es para una jornada laboral	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO NO ES UTILIZADO, PERO SE DEJA EN LA MATRIZ DE LA EMPRESA EN CASO DE EMERGENCIA.	x							

BATA POLIETILENO O EN TELA ANTIFUIDOS		Reposición de deterioro o daño En uso diario su vida útil se da aproximadamente entre 3 a 4 meses	Bata manga larga no estéril en tela no tejida, en polietileno o polipropileno termoplástico. Barrera antifluido Posee una gran resistencia contra el paso de humedad y microorganismos. o Bata en poliéster 100% o Poliéster Algodón. Tela Anti fluido impermeable resistente a tensión y rasgado, puño de tela en algodón color blanco, unitalla, Colores Azul o gris o negro.	**NTC 5625**	Se utiliza en actividades con exposición a peligro biológico que demanden un contacto físico con el usuario. Actividades de archivo y almacén donde exista exposición al peligro biológico por microorganismos como hongos, ácaros entre otros y/o Químico valorado como riesgo alto por partículas de polvo inorgánico **Mantenimiento**: Se debe realizar desinfección y limpieza después de cada uso, con un paño suave no abrasivo y deben dejarse secar a temperatura ambiente.No utilizar sustancias tales como gasolina, líquidos desengrasantes clorados (por ejemplo tricloroetileno), disolventes orgánicos o agentes de limpieza abrasivos.	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO NO ES UTILIZADO, PERO SE DEJA EN LA MATRIZ DE LA EMPRESA EN CASO DE EMERGENCIA.	x							
TAPABOCAS DE TELA		En uso diario su vida útil se da aproximadamente entre 2 a 3 meses	En tela con elemento filtrante en tela no tejida de polipropileno y poliéster y/o pellón de grosor medio, de color blanco o negro con pieza nasal o clip metálico de aluminio o similar	**GUÍA CON LINEAMIENTOS MÍNIMOS PARA LA FABRICACIÓN DE TAPABOCAS DE USO GENERAL NO HOSPITALARIO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR ENFERMEDAD COVID-19**	Se utiliza de manera general para la totalidad de colaboradores como mecanismos de prevención de la propagación de la enfermedad COVID-19. Este elemento es lavable, por lo tanto después de cada uso debe lavarse con agua y jabón y dejar secar a temperatura ambiente.	SE REQUIERE DE USO OBLIGATORIO PARA LOS AGENTES Y DEMÁS PERSONAL EN CASO DE PRESENTARSE SÍNTOMAS DE ENFERMEDAD.	x		x	x	x	x	x	x
TAPABOCAS - O MASCARILLA QUIRURGICA DESECHABLE DE USO NO HOSPITALARIO		NA	Protector nasobucal desechable, fabricado en tela no tejida, con tres capaz de protección, adaptador metálico para el tabique, con tirilla o elástico de ajuste. Color blanco o azul.	**NTC 1584 NTC 1589 NTC 1733 NTC 1728**	Se utiliza generalmente para actividades en atención con el usuario o por exposición a peligro biológico. Actividades de almacén o archivo por exposición a peligro Biológico por Hongos, Ácaros- O peligro Químico por polvos. Este elemento es desechable, por lo tanto su duración es para una jornada laboral.	SE REQUIERE DE USO OBLIGATORIO PARA LOS AGENTES Y DEMÁS PERSONAL EN CASO DE PRESENTARSE SÍNTOMAS DE ENFERMEDAD.	x		x	x	x	x	x	x
MASCARILLA DESECHABLE PARA MATERIAL PARTICULADO N95		NA	Máxima filtración, fácil respiraciones. Ajuste anatómico, Facilita el uso de anteojos o monogafas, proporcionando visión total. Claridad plena de comunicación usando el tono normal de la voz	**NTC 3852 NTC 1584 NTC 2561 NOISH 42CFR84 NTC END 126:2020**	Se utiliza en actividades con presencia de partículas no toxicas y algunos gases y vapores orgánicos.. Actividades con exposición a peligro biológico por atención al usuario con síntomas respiratorios. Actividades donde se desarrollen procesos de archivo central, con exposición a grandes cantidades de polvo. **Mantenimiento**: Para actividades de exposición al peligro Biológico su duración es para una jornada laboral. Para actividades de archivo su uso es de 4 a 5 días, después del uso en jornada laboral dejar en un lugar seco y limpio.	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO NO ES UTILIZADO, PERO SE DEJA EN LA MATRIZ DE LA EMPRESA EN CASO DE EMERGENCIA.	x							
GUANTES NITRILO		NA	Desechables, sin polvo, en Nitrilo, no estériles, ambidiestro color azul.	**NTC 2190 NTC END 116**	Se utiliza en actividades con exposición a peligro biológico que demanden un contacto físico con el usuario. Actividades de archivo y almacén donde exista exposición al peligro biológico por microorganismos como hongos, ácaros entre otros y/o Químico valorado como riesgo medio, bajo por partículas de polvo inorgánico Este elemento es desechable, por lo tanto su duración es para una jornada laboral.	SE REQUIERE DE USO OBLIGATORIO PARA LOS AGENTES Y DEMÁS PERSONAL EN CASO DE PRESENTARSE SÍNTOMAS DE ENFERMEDAD.	x	x	x	x	x	x	x	x
GUANTE PARA SOLDADOR		Cada que se requiera su cambio o renovación por desgaste o deterioro.	Con hilo en Kevlar. Protección contra calor radiante y directo intermitente. Camaza de primera calidad, flexible, altamente resistente a operaciones de soldadura. Totalmente forrado en algodón, con costura interior y ribete.	**NTC 2190 NTC END 116**	Se utiliza para procesos e soldadura, protege contra calor radiante y directo intermitente.	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO SOLO SERÁ UTILIZADO EN EL CASO DE REQUERIRSE UNA ADECUACIÓN LOCATIVA Y/O DE CONSTRUCCIÓN EN LAS INSTALACIONES.	x							
GUANTES NITRILSAFE RECUBIERTO		Cada que se requiera su cambio o renovación por desgaste o deterioro.	Guantes de nitrilo soportado en jersey sanitizado, recubierto en goma de nitrilo, doble capa puño de seguridad.	**NTC 2190 NTC 1726 NTC END 116**	Utilizados en procesos en los cuales se manipulen productos químicos, y resistencia agresiones mecánicas. En uso de manipulación de Actividades de archivo y almacén donde exista exposición al peligro biológico por microorganismos como hongos, ácaros entre otros y/o Químico valorado como riesgo alto por partículas de polvo inorgánico	TENIENDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA ES CALL CENTER ESTE ELEMENTO SOLO SERÁ UTILIZADO EN EL CASO DE REQUERIRSE UNA ADECUACIÓN LOCATIVA Y/O DE CONSTRUCCIÓN EN LAS INSTALACIONES.	x							
GUANTES NEO-QUIM NEOPRENO		Cada que se requiera su cambio o renovación por desgaste o deterioro.	Guantes recubiertos de neopreno de alto gramaje de 35 cms.	**NTC 2190 NTC 1726 NTC END115**	Se utilizan para procesos de limpieza y lavado de objetos.	SE REQUIERE PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA	x						x	

1. Objetivo.

Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo en adecuadas condiciones de higiene y seguridad, a través del establecimiento de métodos de trabajo que minimicen el riesgo de contagio y transmisión del COVID 19 en la prestación de los servicios que ofrece la empresa a sus Clientes.

2. Alcance.

Este protocolo aplica para la atención de solicitudes puntuales de emergencia para reparaciones locativas ejecutadas y/o apoyadas por el personal administrativo y operativo de la empresa, así como los contratistas y demás personas que presten servicios en representación de la misma en las sedes de los Clientes.

3. Normas Aplicables.

- Resolución 666 de 2020.
- Circular 018 de 2020.
- Circular 001 de 2020.

4. Responsabilidades.

4.1 Trabajador, Contratista o Visitante.

- Adoptar las medidas de cuidado de su salud y reportar al empleador o contratante las alteraciones de su estado de salud, especialmente relacionados con síntomas de enfermedad respiratoria

5. Definiciones.

- **Aislamiento:** Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.

- **Aislamiento Respiratorio:** Se aplica cuando se prevé la presencia de gotas de origen respiratorio con bajo rango de difusión (hasta 1 metro).

- **Aislamiento por Gotas:** Medidas para controlar las infecciones por virus respiratorios y otros agentes transmitidos por gotas (>5 micras) impulsadas a corta distancia a través del aire y que pueden ingresar a través de los ojos, la mucosa nasal, la boca o la piel no intacta de la persona que está en contacto con el paciente.

- **Aislamiento por Contacto:** Medidas para controlar el contacto directo cuando se produce en el traspaso de sangre o fluidos corporales desde un paciente hacia otro

individuo susceptible. El contacto puede hacerse en piel mucosas o lesiones, así mismo por inóculos directos a torrente sanguíneo y el indirecto: se produce cuando el huésped susceptible entra en contacto con el microorganismo infectante a través de un intermediario inanimado (ropas, fómites, superficies de la habitación) o animado (personal de salud, otro paciente) que estuvo inicialmente en contacto con ese microorganismo. En este caso se utiliza bata desechable anti fluidos o traje de polietileno, este último para alto riesgo biológico.

- **Asepsia**: Ausencia de microorganismos que pueden causar enfermedad. Este concepto incluye la preparación del equipo, la instrumentación y el cambio de operaciones mediante los mecanismos de esterilización y desinfección.

- **Bioseguridad**: Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo a producto final de dichos procedimientos no atiente contra la salud y seguridad de los trabajadores.

- **Contacto Estrecho**: Contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado Infeccioso.

- **COVID-19:** Nueva enfermedad, causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos. El nombre de la enfermedad se escogió siguiendo las mejores prácticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para asignar nombres a nuevas enfermedades infecciosas en seres humanos.
  Los síntomas pueden ser de leves a moderados, y son semejantes a los de otras infecciones respiratorias agudas: fiebre (tomada con termómetro), congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta, tos seca y malestar general. Algunos pacientes pueden presentar dificultad para respirar y neumonía.

- **Desinfección**: Destrucción de microorganismos de una superficie por medio de agentes químicos o físicos.

- **Desinfectante:** Germicida que inactiva prácticamente todos los microorganismos patógenos reconocidos, pero no necesariamente todas las formas de vida microbiana, ejemplo esporas. Este término se aplica solo a objetos inanimados.

- **Hipoclorito:** Grupo de desinfectantes que se encuentra entre los más comúnmente utilizados. Este grupo de desinfectantes tienen un efecto rápido sobre una gran variedad de microorganismos. Son los más apropiados para la desinfección general. Como este grupo de desinfectantes corroe los metales y produce además efectos decolorantes, es necesario enjuagar lo antes posible las superficies desinfectadas con dicho producto.

- **Mascarilla Quirúrgica:** Elemento de protección personal para la vía respiratoria que

ayuda a bloquear las gotas más grandes de partículas derrames, aerosoles o salpicaduras, que podrían contener microbios, virus y bacterias, para que no lleguen a la nariz o la boca.

- **Material Contaminado:** Aquel que ha estado en contacto con microorganismos o es sospechoso de estar contaminado.

- **NIOSH.** Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional de los Estados Unidos de Norteamérica.

- **Prestadores de Servicios de Salud:** Hace referencia a las instituciones prestadoras de servicios de salud - IPS, profesionales independientes de salud, transporte asistencial de pacientes y entidades de objeto social diferente que prestan servicios de salud.

- **Residuos Peligrosos**: Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula.

- **SARS**: Síndrome respiratorio agudo severo, por sus siglas en inglés (Severe acute respiratory syndrome).

6. Medidas de Bioseguridad Para Trabajadores.

6.1 Higiene de manos, distanciamiento físico e higiene respiratoria

6.1.1 Lavado de Manos.

Las manos son una de las principales vías de transmisión de gérmenes por lo que la higiene de manos es una medida importante para evitar la transmisión y propagación. Se debe implementar las siguientes recomendaciones:

- Quítese los guantes después de cada actividad y límpiese las manos: los guantes pueden ser portadores de gérmenes.

- Cubrir la boca al toser o estornudad. Puede usar la parte interior de su brazo o un pañuelo desechable, el cual debe desecharse de inmediato.

- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.

- Lávese las manos con agua, jabón y toalla limpia, mínimo cada 3 horas y al terminar los servicios.

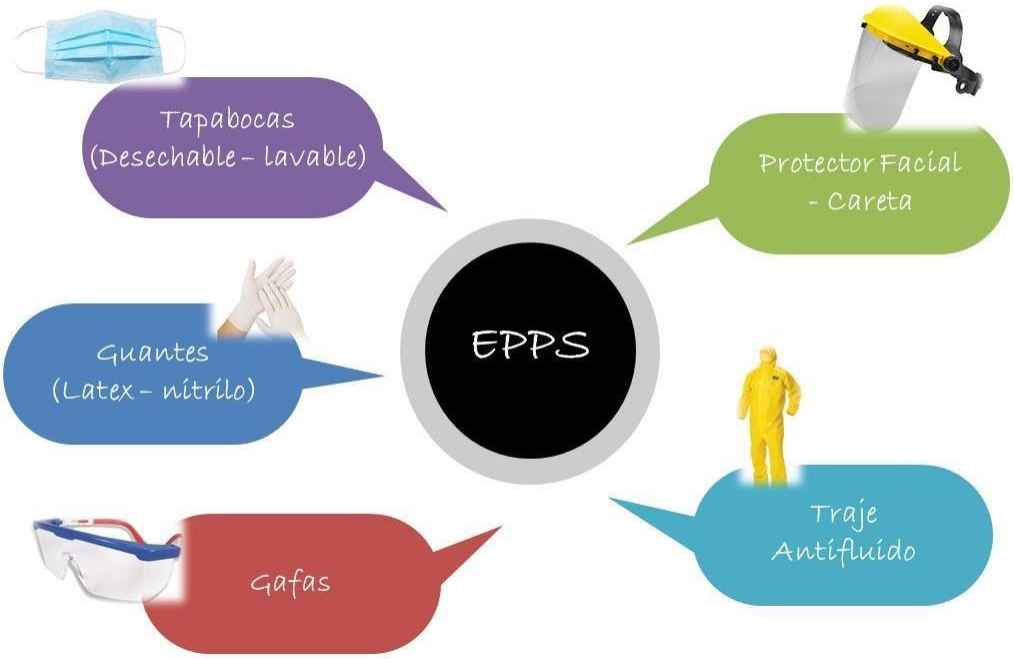
- Una vez terminado el servicio, limpiar y desinfectar los alrededores donde se realizó la actividad.

6.1.2 Higiene Respiratoria.



6.2 EPP´s

Adicional a los elementos de protección personal definidos para cada cargo según los factores de riesgo asociados a los peligros de los servicios a ejecutar, definidos en la **matriz de EPPS**.



- **Tapabocas (desechables o lavable):** En todo momento desde que se sale de casa y durante la prestación de los servicios. En caso de requerir su manipulación se debe seguir las indicaciones del apartado "**indicaciones para el uso del tapabocas"**. En caso de utilizar desechables no reutilizar.

6.3 Manipulación de Insumos y Productos.

Para la prestación de los servicios se requiere el abastecimiento de insumos y productos que por ser específicos y de baja rotación, no cuentan con stock de inventario definido, por lo tanto deben ser comprados y recibidos a los Proveedores seleccionados a nivel nacional, para lo cual se deben seguir los siguientes lineamientos:

- Se debe solicitar al Proveedor fichas de datos de seguridad (FDS) de los productos químicos adquiridos.

- Todo producto químico debe estar rotulado siguiendo lo establecido en el Instructivo Manejo de sustancias químicas.

6.4 Manejo de Residuos.

La gestión de los residuos de la empresa se efectúa siguiendo los lineamientos

establecidos en el **Procedimiento Gestión Integral de residuos sólidos**. Los residuos generados en la empresa se encuentran clasificados en el documento **Lista de residuos generados por SMD.**

Todo residuos que posea factor de riesgo biológico es considerado como peligroso y su disposición se realiza con gestores autorizados, los cuáles emiten el correspondiente certificado de disposición, sin embargo los tapabocas y guantes utilizados por los Técnicos, en esta fase en la que el personal administrativo se encuentra trabajando desde casa y por lo tanto no se abrirá las sedes de la empresa, deben desecharse en sus casas, separados de otros residuos en doble bolsa de color negra, identificada, que no debe ser abierta por el personal que realiza el reciclaje de oficio. Además, deben estar separados de los residuos aprovechables tales como papel, cartón, vidrio, plástico y metal desocupados y secos, que van en bolsa blanca. Deben realizar la limpieza y desinfección de los contenedores de residuos y la presentación al servicio de recolección externa de acuerdo con las frecuencias de recolección, para prevenir mantenerlos almacenados durante un tiempo prologado.

En caso que se generen residuos peligrosos en las instalaciones del Cliente, se deben disponer en el punto de acopio que tenga establecido para tal fin, siguiendo sus protocolos.

7. Prevención y Manejo De Situaciones De Contagio.

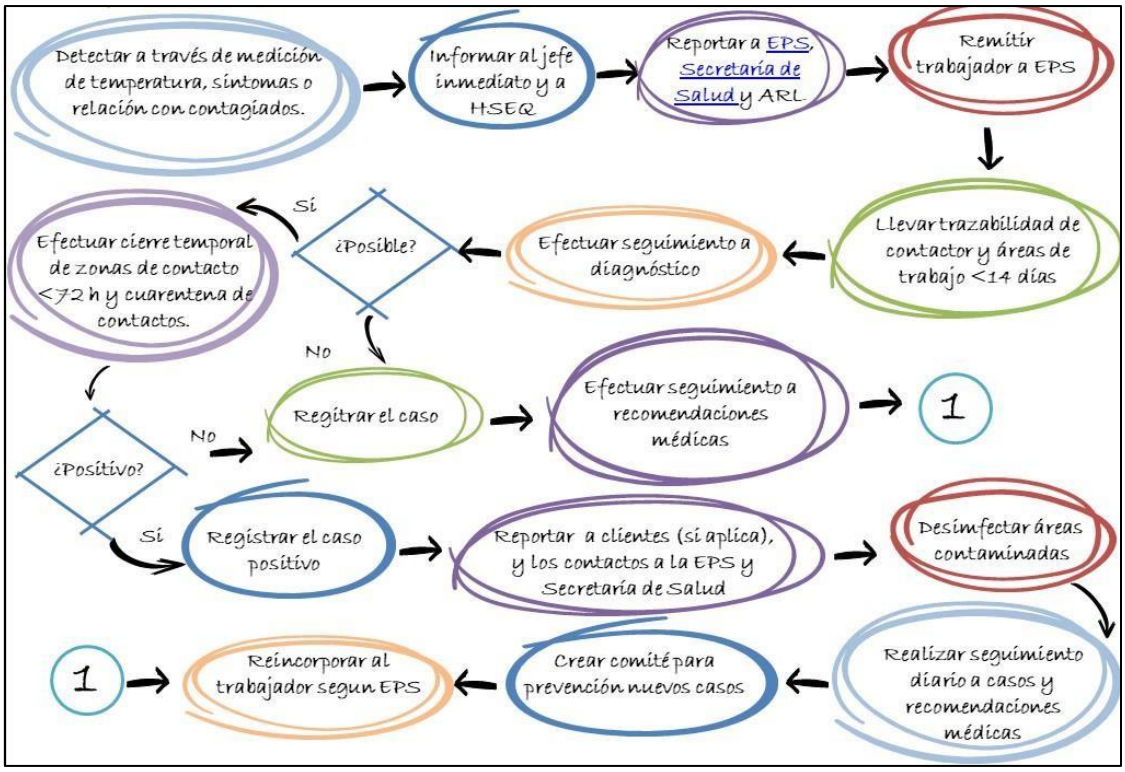
Durante la fase de atención de servicios de emergencias, el personal operativo (Técnicos) realiza el desplazamiento directo de desde su casa al sitio programado para atención del caso, el cual es asignado por el Coordinador de Servicios (jefe inmediato) que recibe la solicitud del Cliente mediante el registro en la plataforma tecnológica de la empresa, teniendo en cuenta criterios como proximidad al lugar donde se presenta la emergencia, ocupación del técnico, especialidad requerida para atención del caso y factor de riesgo presente en la actividad a ejecutar.

La hora de inicio de labores corresponde a la hora de recepción de la solicitud y a los tiempos de respuesta pactados con cada Cliente, por lo tanto, se pueden presentar diferentes horas de comienzo de labores. Así mismo la duración de atención de cada solicitud y la cantidad de personas requeridas para la atención, depende de la magnitud y complejidad de la emergencia presentada, sin embargo, no se asignan cuadrillas de trabajo de más de dos Técnicos ni se labora durante más horas de las permitidas legalmente para una jornada de trabajo. En caso que se requiera se interrumpe el servicio y se reinicia al día siguiente hábil en horario acordado con el Cliente.

7.1.1 Al Regresar a la Vivienda.

- Si hay alguna persona con síntomas de gripa en la casa, tanto la persona con síntomas de gripa como quienes cuidan de ella deben utilizar tapabocas de manera constante en el hogar.

7.2 Diagrama de Flujo Reporte de Casos.



8. Plan de Comunicaciones.

Las comunicaciones entre el personal administrativo de la empresa, los Técnicos, los Contratistas y demás partes interesadas se encuentran establecidas en la **Matriz de comunicaciones**, en la cual se encuentran incluidos los nuevos protocolos asociados al COVID19.

Todo el personal de la empresa cuenta con Smartphone corporativos con línea telefónica y plan de datos, a través del cual envían registro de avance de los servicios efectuados con la información específica de cada caso y tienen comunicación permanente con los Coordinadores de Servicios (jefes inmediatos) y en caso de requerirse con el Director de Operaciones y demás personal administrativo requerido, incluida la Gerencia General.

Durante el Teletrabajo se realizan reuniones, capacitaciones, envío de información relevante a través de herramientas tecnológicas virtuales como whatsapp, zoom, meet y adicionalmente, a través de la plataforma corporativa MAPP, en la que se efectúa la asignación de casos a cada agente para ejecución y trazabilidad.

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Nos encontramos en el desarrollo del plan de bienestar y me comprometo a su actualización semestralmente.

Se expide la presente certificación.

Atentamente,

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, el personal contratado para la ejecución del contrato, fue vinculado bajo la normatividad laboral legal vigente en los términos del Código Sustantivo del Trabajo.

Se adjunta afiliaciones al SGSSS.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

HACE CONSTAR QUE:

Verificada la base de datos de afiliación en el Ramo de Riesgos Laborales se evidenció que, **PAOLA FORERO MARTINEZ** identificado con **CC** No. **1004064101**, registra la siguiente información.

Datos del Empleador	Datos de la Relación Laboral
AR MULTISERVIP S A S - NI. 901202847	**Fecha de inicio de cobertura :** 14/08/2024 **Estado Afiliación:** ACTIVO **Tipo Vinculación:** TRABAJADOR DEPENDIENTE **Clase de Riesgo:** 1

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para validar la información emitida en este certificado, visite nuestra página web y seleccione la opción 'VALIDAR CERTIFICADOS'. Ingrese el siguiente código (válido por un mes): 20240101959360.

Esta certificación se expide en la ciudad de Bogotá D.C. a los 3 días del mes de septiembre de 2024.

Cordialmente,

GERENCIA DE AFILIACIONES Y NOVEDADES
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

MIS_4_1_3_FR15 v_07

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL POS DE EPS SANITAS

La **EPS SANITAS** en desarrollo de su programa especial para la garantía y prestación del Plan Obligatorio de Salud denominado EPS **SANITAS**,

CERTIFICA

Que Johan Ricardo Caicedo Farfan, identificado(a) con CC número 80843896, está registrado(a) en el POS DE EPS SANITAS con la siguiente información:

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CC 80843896
NOMBRES Y APELLIDOS	Johan Ricardo Caicedo Farfan
TIPO DE AFILIADO	Segundo Cotizante
PARENTESCO	Conyuge
FECHA DE NACIMIENTO	02/11/1984
ESTADO DE LA AFILIACIÓN	0 Tiene Derecho A Cobertura Integral
CAUSA ESTADO DE AFILIACIÓN	10 - Cobertura Integral
FECHA DE INGRESO A EPS SANITAS	01/08/2018
FECHA DE RETIRO LABORAL / EPS SANITAS	Activo(a)
SEMANAS COTIZADAS EN EPS SANITAS	128 semanas
SEMANAS COTIZADAS EN OTRA EPS	Sin semanas reportadas en EPS SANITAS
SEMANAS COTIZADAS EN ÚLTIMO AÑO	56 semanas
RÉGIMEN	Contributivo
FECHA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN	01/08/2018
NIVEL SISBEN	No aplica
EMPLEADOR(ES)*	

N.I.T. 901202847 AR MULTISERVIP SAS Desde 15/08/2024 - Vigente CEDULA DE CIUDADANIA 80843896 JOHAN RICARDO CAICEDO FARFAN Desde 01/05/2024 Hasta 31/07/2024CEDULA DE CIUDADANIA 80843896 JOHAN RICARDO CAICEDO FARFAN Desde 01/02/2024 Hasta 30/04/2024N.I.T. 830002181 GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S. Desde 01/02/2020 Hasta 01/01/2024

Generado por interfaces 03/09/2024

ESTE DOCUMENTO "NO ES VÁLIDO" PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NI PARA TRASLADOS.

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL POS DE EPS SANITAS

La **EPS SANITAS** en desarrollo de su programa especial para la garantía y prestación del Plan Obligatorio de Salud denominado EPS **SANITAS**,

CERTIFICA

Que Paola Forero Martinez, identificado(a) con CC número 1004064101, está registrado(a) en el POS DE EPS SANITAS con la siguiente información:

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CC 1004064101
NOMBRES Y APELLIDOS	Paola Forero Martinez
TIPO DE AFILIADO	Titular
PARENTESCO	Titular
FECHA DE NACIMIENTO	14/02/2000
ESTADO DE LA AFILIACIÓN	0 Tiene Derecho A Cobertura Integral
CAUSA ESTADO DE AFILIACIÓN	10 - Cobertura Integral
FECHA DE INGRESO A EPS SANITAS	01/10/2020
FECHA DE RETIRO LABORAL / EPS SANITAS	Activo(a)
SEMANAS COTIZADAS EN EPS SANITAS	4 semanas
SEMANAS COTIZADAS EN OTRA EPS	Sin semanas reportadas en EPS SANITAS
SEMANAS COTIZADAS EN ÚLTIMO AÑO	4 semanas
RÉGIMEN	Contributivo
FECHA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN	01/12/2021
NIVEL SISBEN	No aplica
EMPLEADOR(ES)*	

N.I.T. 901202847 AR MULTISERVIP SAS Desde 15/08/2024 - Vigente N.I.T. 901303039 GRUPO OCASIONALES SAS Desde 22/07/2022 Hasta 08/08/2023

Generado por interfaces 03/09/2024

ESTE DOCUMENTO "NO ES VÁLIDO" PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NI PARA TRASLADOS.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

HACE CONSTAR QUE:

Verificada la base de datos de afiliación en el Ramo de Riesgos Laborales se evidenció que, **JOHAN RICARDO CAICEDO FARFAN** identificado con **CC** No. **80843896**, registra la siguiente información.

Datos del Empleador	Datos de la Relación Laboral
AR MULTISERVIP S A S - NI. 901202847	**Fecha de inicio de cobertura :** 14/08/2024 **Estado Afiliación:** ACTIVO **Tipo Vinculación:** TRABAJADOR DEPENDIENTE **Clase de Riesgo:** 1

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para validar la información emitida en este certificado, visite nuestra página web y seleccione la opción 'VALIDAR CERTIFICADOS'. Ingrese el siguiente código (válido por un mes): 20240101959389.

Esta certificación se expide en la ciudad de Bogotá D.C. a los 3 días del mes de septiembre de 2024.

Cordialmente,

GERENCIA DE AFILIACIONES Y NOVEDADES
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

MIS_4_1_3_FR15 v_07

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, me comprometo a mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

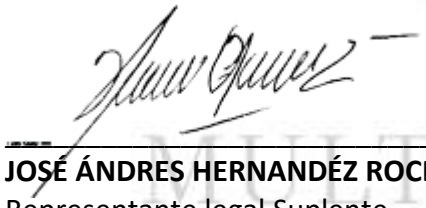
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, se cuenta con un área específica de control de calidad que permite el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, que permite el acceso al supervisor ART grabación de llamadas.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

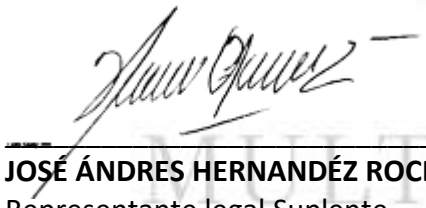
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, me comprometo a acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad así lo requiera.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, se cuenta con un sistema de control de acceso Biométrico al Centro de Contacto, con su respectivo puesto de control que permite validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Se encuentra en este momento la implementación del canal dedicado para la interconexión a las herramientas de la entidad que se requieran para la prestación del servicio. Entre tanto, mientras se finaliza la implementación del canal dedicado, se permite la interconexión a través de VPN.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Se asume el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal contratado para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra.

Se adjuntan Afiliaciones al SGSSS.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

HACE CONSTAR QUE:

Verificada la base de datos de afiliación en el Ramo de Riesgos Laborales se evidenció que, **PAOLA FORERO MARTINEZ** identificado con **CC** No. **1004064101**, registra la siguiente información.

Datos del Empleador	Datos de la Relación Laboral
AR MULTISERVIP S A S - NI. 901202847	**Fecha de inicio de cobertura :** 14/08/2024 **Estado Afiliación:** ACTIVO **Tipo Vinculación:** TRABAJADOR DEPENDIENTE **Clase de Riesgo:** 1

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para validar la información emitida en este certificado, visite nuestra página web y seleccione la opción 'VALIDAR CERTIFICADOS'. Ingrese el siguiente código (válido por un mes): 20240101959360.

Esta certificación se expide en la ciudad de Bogotá D.C. a los 3 días del mes de septiembre de 2024.

Cordialmente,

GERENCIA DE AFILIACIONES Y NOVEDADES
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

MIS_4_1_3_FR15 v_07

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL POS DE EPS SANITAS

La **EPS SANITAS** en desarrollo de su programa especial para la garantía y prestación del Plan Obligatorio de Salud denominado EPS **SANITAS**,

CERTIFICA

Que Johan Ricardo Caicedo Farfan, identificado(a) con CC número 80843896, está registrado(a) en el POS DE EPS SANITAS con la siguiente información:

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CC 80843896
NOMBRES Y APELLIDOS	Johan Ricardo Caicedo Farfan
TIPO DE AFILIADO	Segundo Cotizante
PARENTESCO	Conyuge
FECHA DE NACIMIENTO	02/11/1984
ESTADO DE LA AFILIACIÓN	0 Tiene Derecho A Cobertura Integral
CAUSA ESTADO DE AFILIACIÓN	10 - Cobertura Integral
FECHA DE INGRESO A EPS SANITAS	01/08/2018
FECHA DE RETIRO LABORAL / EPS SANITAS	Activo(a)
SEMANAS COTIZADAS EN EPS SANITAS	128 semanas
SEMANAS COTIZADAS EN OTRA EPS	Sin semanas reportadas en EPS SANITAS
SEMANAS COTIZADAS EN ÚLTIMO AÑO	56 semanas
RÉGIMEN	Contributivo
FECHA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN	01/08/2018
NIVEL SISBEN	No aplica
EMPLEADOR(ES)*	

N.I.T. 901202847 AR MULTISERVIP SAS Desde 15/08/2024 - Vigente CEDULA DE CIUDADANIA 80843896 JOHAN RICARDO CAICEDO FARFAN Desde 01/05/2024 Hasta 31/07/2024CEDULA DE CIUDADANIA 80843896 JOHAN RICARDO CAICEDO FARFAN Desde 01/02/2024 Hasta 30/04/2024N.I.T. 830002181 GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S. Desde 01/02/2020 Hasta 01/01/2024

Generado por interfaces 03/09/2024

ESTE DOCUMENTO "NO ES VÁLIDO" PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NI PARA TRASLADOS.

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL POS DE EPS SANITAS

La **EPS SANITAS** en desarrollo de su programa especial para la garantía y prestación del Plan Obligatorio de Salud denominado EPS **SANITAS**,

CERTIFICA

Que Paola Forero Martinez, identificado(a) con CC número 1004064101, está registrado(a) en el POS DE EPS SANITAS con la siguiente información:

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CC 1004064101
NOMBRES Y APELLIDOS	Paola Forero Martinez
TIPO DE AFILIADO	Titular
PARENTESCO	Titular
FECHA DE NACIMIENTO	14/02/2000
ESTADO DE LA AFILIACIÓN	0 Tiene Derecho A Cobertura Integral
CAUSA ESTADO DE AFILIACIÓN	10 - Cobertura Integral
FECHA DE INGRESO A EPS SANITAS	01/10/2020
FECHA DE RETIRO LABORAL / EPS SANITAS	Activo(a)
SEMANAS COTIZADAS EN EPS SANITAS	4 semanas
SEMANAS COTIZADAS EN OTRA EPS	Sin semanas reportadas en EPS SANITAS
SEMANAS COTIZADAS EN ÚLTIMO AÑO	4 semanas
RÉGIMEN	Contributivo
FECHA DE AFILIACIÓN AL RÉGIMEN	01/12/2021
NIVEL SISBEN	No aplica
EMPLEADOR(ES)*	

N.I.T. 901202847 AR MULTISERVIP SAS Desde 15/08/2024 - Vigente N.I.T. 901303039 GRUPO OCASIONALES SAS Desde 22/07/2022 Hasta 08/08/2023

Generado por interfaces 03/09/2024

ESTE DOCUMENTO "NO ES VÁLIDO" PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NI PARA TRASLADOS.

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

HACE CONSTAR QUE:

Verificada la base de datos de afiliación en el Ramo de Riesgos Laborales se evidenció que, **JOHAN RICARDO CAICEDO FARFAN** identificado con **CC** No. **80843896**, registra la siguiente información.

Datos del Empleador	Datos de la Relación Laboral
AR MULTISERVIP S A S - NI. 901202847	**Fecha de inicio de cobertura :** 14/08/2024 **Estado Afiliación:** ACTIVO **Tipo Vinculación:** TRABAJADOR DEPENDIENTE **Clase de Riesgo:** 1

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para validar la información emitida en este certificado, visite nuestra página web y seleccione la opción 'VALIDAR CERTIFICADOS'. Ingrese el siguiente código (válido por un mes): 20240101959389.

Esta certificación se expide en la ciudad de Bogotá D.C. a los 3 días del mes de septiembre de 2024.

Cordialmente,

GERENCIA DE AFILIACIONES Y NOVEDADES
POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

MIS_4_1_3_FR15 v_07

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

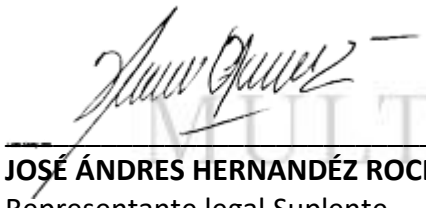
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, se da prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos se usará papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

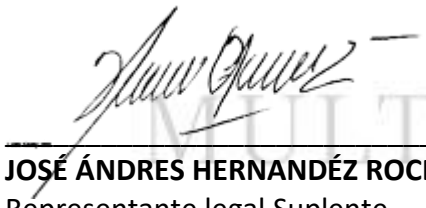
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, garantiza la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución del contrato. En concordancia con las normas ambientales aplicables.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

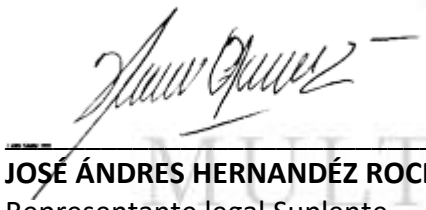
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Se entregará a la entidad de manera trimestral el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

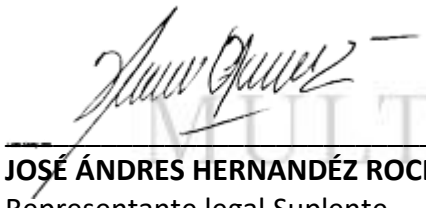
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Se entrega a la entidad en el respectivo informe mensual, el detalle de las llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, para poder corroborar con el proveedor de ART el costo de la misma y soportado en el detalle de tarificación de llamadas.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Se mantendrán los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del contrato.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Se garantiza que todo el personal que ocupa el desarrollo del objeto contractual está bajo cargo y responsabilidad de AR MULTISERVIP SAS. Adelantando bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades para desarrollar el objeto contractual y no dará lugar a reconocimientos adicionales.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, no me encuentro incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la ley o en conflicto de intereses. Así mismo, que el personal del que se dispone para la ejecución del objeto del convenio, no presenta antecedentes fiscales, penales y disciplinarios y no se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad o conflicto de intereses.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

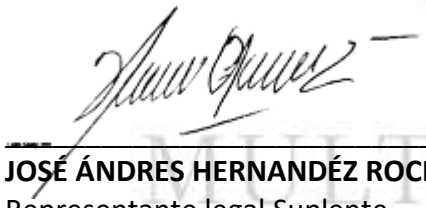
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, en cumplimiento de lo normado en el artículo 52 de la Ley 80 de 1993; me comprometo a responder por las acciones y omisiones en la actuación contractual, en los términos previstos en la norma citada.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 4 de noviembre de 2024

Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Se están dando cumplimiento a todas aquellas obligaciones que se han derivado de la relación contractual. En el mismo sentido, me comprometo a seguir dando cumplimiento a las demás obligaciones que se derivan de dicho objeto contractual.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



JOSÉ ÁNDRES HERNANDÉZ ROCERO.
Representante legal Suplente.
AR MULTISERVIP SAS
901202847-7

MULTISERVIP SAS