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

Número de Contrato : *1058 de 2024*

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

1. INFORMACIÓN BÁSICA

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

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

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

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

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

Periodo de pago: *Noviembre 2024*		***N° de pago:*** *Siete (7)*

2. SEGUIMIENTO FINANCIERO

Concepto	Valor
Valor inicial del contrato	$ 13.111.587.628,00
Valor Adición	$ 0,00
Valor Reducción	$ 913.173.248,00
Valor Final del Contrato	$ 12.198.414.380,00
Pagos Realizados	$ 8.419.853.444,76
Saldo del contrato	$ 3.778.560.935,24
Valor de este pago	$ 1.727.897.282,25
Nuevo saldo del contrato	$ 2.050.663.652,99

3. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

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

Textos de modificaciones por correcion, aclaracion

4. APORTES AL SGSS

Planilla de Seguridad Social para Personas Naturales	**Mes**	**N° de Planilla**
	N/A	*N/A*
Certificado del revisor fiscal, contador o representante legal según corresponda, de encontrarse al día en el pago de la Seguridad Social Integral, Riesgos Laborales y Parafiscales para personas Jurídicas	*Se adjunta el Certificado del Revisor Fiscal del mes de noviembre de 2024, con fecha 03 de diciembre de 2024.*	

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

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

AFECTACIÓN PRESUPUESTAL

Código CCP	Nombre del CCP	Número de Registro Presupuestal	Valor afectación
C-3599-0200-0005-53105b-3599007-02-02-02-008-005-09-3	SERVICIOS AUXILIARES POR TELÉFONO	212624	*$1.727.897.282,25*
TOTAL			***$1.727.897.282,25***

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

Observaciones: No se requirió de la verificación de criterios ambientales para este pago ya que se dio cumplimiento al 100% en el primer pago.

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

Para constancia se firma en Bogotá, D.C. a los: 13 días del mes de diciembre de 2024.

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS

Firmado digitalmente por PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Fecha: 2024.12.13 14:19:45 -05'00'

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

FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES - PERSONA JURÍDICA				
DATOS GENERALES				
	PERÍODO DE PAGO	DIA 30	MES 11	AÑO 2024
	NUMERO DE PAGO	SIETE (7)		

SEGUIMIENTO CONTRACTUAL				
GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESPECIFICAS:				
No.	**CLAUSULA**	**% ACUMULADO**	**% MES**	**OBSERVACIONES**
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	100,00%	0,00%	Cumplida en el mes de mayo de 2024. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	51,00%	25,00%	En el mes de octubre se cumplieron las metas establecidas para las ANS y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
4	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario con los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad y contar con un plan de continuidad que garantice la prestación del servicio.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.	75,00%	12,50%	Durante el mes de octubre la Supervisión del contrato no realizó visitas de campo, sin embargo fueron atendidas las solicitudes realizadas por parte de la supervisión. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
7	Presentar los soportes e informes mensuales requeridos por la entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte denominado reportes, indicadores e informes.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
8	Recibir del contratista actual, en un término no mayor a un (1) mes, toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.	100,00%	0,00%	Teniendo en cuenta que EL CONTRATISTA que presta el servicio actualmente es el mismo del contrato anterior, esta obligación no será requerida durante el plazo de ejecución del Contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
9	Entregar dentro del mes siguiente a la finalización del plazo de ejecución del contrato al nuevo adjudicatario toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la ley 1581 de 2012.	0,00%	0,00%	El contrato se encuentra en ejecución, por tanto, se verificará al finalizar el plazo de ejecución de este.
10	Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio.	100,00%	0,00%	La bolsa de recuros disponible fue utilizada en los meses de julio y septiembre de 2024. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCOYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
11	Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	62,50%	0,00%	Durante el mes de noviembre no se requirió la implementación de planes de contingencia, dado que no se materializaron riesgos en la ejecución de este.
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento.	0,00%	0,00%	De acuerdo con reunión de seguimiento realizada el día 29 de julio de 2024, y teniendo en cuenta la obligación No. 30 de la fase 3 que se refiere al backup mensual de las transacciones y su almacenamiento por un periodo de 6 meses, se acuerda que se realizarán dos entregas de las grabaciones: -Al cumplirse 6 meses de inicio del contrato. -En la finalización del contrato.
13	Entregar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, para aprobación del supervisor el plan de trabajo y cronograma conforme se detalla en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	100,00%	0,00%	Cumplida en el mes de mayo de 2024. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inició, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	100,00%	0,00%	Cumplida en los meses de mayo a julio de 2024. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
15	Entregar a la entidad el plan de capacitación del talento humano dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo mensualmente conforme la necesidad de la entidad.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
17	Disponer, al inicio del contrato, del equipo transversal requerido en el Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y entregar la Base de datos, con las hojas de vida con sus correspondientes soportes y copia de los contratos suscritos, con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral y actualizarlo conforme se requiera. En caso de requerirse modificaciones del equipo de trabajo estas deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato, y deben cumplir con el perfil mínimo requerido en el anexo técnico.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
18	Disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, en un tiempo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, para atender los requerimientos de la ciudadanía; la capacitación inicial de los agentes de Contact Center deberá ser asumida por el contratista, de tal forma que al momento de realizar la conexión para la atención de los canales, no se afecten los indicadores de calidad, las metas de los niveles de servicio y eficacia y la información que se brinde acorde con lo previamente documentado.	100,00%	0,00%	Cumplida en el mes de mayo de 2024. Teniendo en cuenta lo dispuesto en el acta de utilización de la bolsa de recursos, en donde se incrementó el talento humano en 71 personas, estas fueron capacitadas en los tiempos establecidos conforme al contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5gl9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
19	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 2 periodo de estabilización del servicio establecidas en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	100,00%	0,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos.	100,00%	0,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
21	Presentar informe de la fase 2 que contenga el reporte de indicadores alcanzados y no alcanzados, con la respectiva justificación y propuesta de mejoramiento para la operación y su dimensionamiento conforme sea requerido por el supervisor.	100,00%	0,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
22	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 3 operación, establecidas en el Anexo 1 Anexo Técnico BPO y los Subanexos A y B.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
23	Contar con la total disponibilidad de las sedes del contact center para la prestación del servicio y de la sede alterna en caso de presentarse alguna contingencia.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
24	Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.	75,00%	12,50%	El contratista presentó el soporte de las propuestas que se trabajaron en conjunto con la supervisión del contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
25	Contar con soporte técnico que permita el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato, garantizando un servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
26	Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez durante el periodo de ejecución del contrato, o conforme sea requerido por el supervisor del contrato, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades y presentar al supervisor certificación suscrita por el representante legal de la realización y resultado de dichas pruebas. En caso de presentarse vulnerabilidades, presentar plan de mitigación de las mismas para aprobación de la supervisión.	0,00%	0,00%	El 14 de noviembre de 2024 se realizó por parte de la OTI de la Superintendencia de Industria y Comercio, visita presencial donde se realizó la evaluación relación con proveedores contrato 1058 de 2024, para evaluar la Seguridad de la Información en el marco del contrato
27	Reportar de manera inmediata a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de Contac Center, y presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, un informe o reporte detallado de fallas que afectan la prestación de los servicios, así como el plan de contingencia implementado para garantizar la continuidad y funcionamiento del servicio.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
28	Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto durante toda la operación, que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
29	Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	12,50%	0,00%	Durante el mes de noviembre no se realizaron ajustes al IVR.
30	Efectuar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.	75,00%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	0,00%	0,00%	En el mes de noviembre no se presentaron afectaciones a los ANS.
32	Cumplir con la demás que se deriven del objeto contractual y todas aquellas que de acuerdo con la naturaleza del contrato se fijen por ley.	0,00%	87,50%	El contratista ha cumplido con las demás actividades requeridas para le ejecución del contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg

Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME APOYO SUPERVISIÓN
PERIODO DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2024

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

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

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

N°	OBLIGACIÓNES GENERALES	OBSERVACIÓN	SOPORTE
1.1	Suscribir el contrato que resulte del proceso de selección adelantado.	El contrato fue suscrito el día cuatro (4) de abril de 2024 a través de la plataforma SECOP II.	Pantallazo en el cual se evidencia la aprobación del contrato por las partes en el SECOP II y que se encuentra en el siguiente link: 1.1 Aprobacion contrato SECOP.pdf
1.2	Constituir las garantías requeridas dentro de los plazos establecidos a favor de la entidad, teniendo en cuenta el valor, amparos y vigencia que corresponda.	EL CONTRATISTA constituyó la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual para amparar la ejecución del contrato, las cuales fueron aprobadas por el Grupo de Contratos.	Garantía de Cumplimiento y Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual con el sello de aprobación, que se encuentra en los siguientes links: 1.2 POLIZA DE CUMPLIMIENTO.pdf 1.2 POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL.pdf
1.3	Prestar los servicios de acuerdo con el objeto a contratar, y las especificaciones establecidas dentro de los anexos técnicos.	EL CONTRATISTA prestó los servicios requeridos por la Entidad, de acuerdo con lo dispuesto en el objeto, obligaciones y especificaciones técnicas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 1.3 Informe de gestión Noviembre 2024.pdf en donde se evidencia las actividades desarrolladas en el marco del contrato y que se pueden verificar en el siguiente link: 11. NOVIEMBRE 2024

1.4	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	EL CONTRATISTA presentó documento suscrito por Yulian Colmenares, Oficial de Seguridad de la Información, en la que certifica que "*...ha utilizado la información entregada por la Entidad únicamente para los fines requeridos en el marco de la ejecución del contrato 1158 de 2024...*"	Certificación que evidencia el cumplimiento de la obligación, y que se encuentra en el siguiente link: 1.4 Certificado Seguridad de la Informacion Noviembre 2024.pdf
1.5	Responder ante la Entidad y ante terceros en caso de verse necesario, por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.	EL CONTRATISTA presentó documento suscrito por Yulian Colmenares, Oficial de Seguridad de la Información, en la que certifica que "*...no se ha presentado divulgación indebida de dicha información y OUTSOURCING S.A.S. BIC se encuentra dispuesto en caso de tener que responder ante la Entidad y ante terceros en caso de presentarse alguna situación que involucre su manejo inadecuado...*"	Certificación que evidencia el cumplimiento de la obligación, y que se encuentra en el siguiente link: 1.5 Certificado Seguridad de la Informacion Noviembre 2024.pdf

1.6	Informar a la entidad cualquier cambio en la persona que representa al contratista en la administración y ejecución del contrato, y a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de ahí en adelante.	De acuerdo con lo señalado en el informe de gestión técnica y financiera, durante el período de ejecución no se realizó cambio en el Representante Legal.	Informe de gestión técnica y financiera y podrá verificarse en siguiente link: Informe de gestión técnica y financiera - Contrato 1058 de 2024 - Noviembre 2024.docx
1.7	Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	EL CONTRATISTA presentó documento suscrito por Yulian Colmenares, Oficial de Seguridad de la Información, en la que certifica que "*... OUTSOURCING S.A.S. BIC garantiza el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en la calidad de encargado del Tratamiento de Datos Personales*"	Certificación que evidencia el cumplimiento de la obligación, y que se encuentra en el siguiente link: 1.7 Certificado Seguridad de la Informacion Noviembre 2024.pdf

1.8	Documentar toda la gestión asociada a la operación con relación especifica al levantamiento de información, definiciones de indicadores, métricas, reportes, flujos de trabajo, campañas y demás necesidades específicas de la entidad, y adicional realizar Backup de dicha información para entregar a la entidad.	El cumplimiento de esta obligación fue en los meses de septiembre y octubre y los soportes se encuentran en las carpetas correspondientes	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran los siguientes soportes. **Septiembre:** 1.8 Trazabilidad entrega de documentación - correo electrónico.pdf 1.8 Documentación Canal Presencial.rar 1.8 Documentación Canal Telefónico.rar 1.8 Documentación Chat - Videollamada - RRSS.rar **Octubre:** 1.8 Formación.rar 1.8 Mineria de datos.rar 1.8 RE_ Documentación actividades formación. .pdf 1.8 RE_ Documentación minería de datos.pdf
1.9	Activar los servicios de licenciamiento de software en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.	El contratista presentó archivo en Excel con los datos del asesor, puesto de trabajo asignado en sede (según mapa) o remoto, extensión asignada para la gestión.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 1.9. Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Noviembre 2024.xlsx

1.10	Remitir a la Entidad los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales.	El contratista aportó el certificado firmado por el revisor fiscal, en el cual se evidenció que realizó el pago de salud correspondiente al mes de diciembre de 2024 y las demás entidades al sistema de seguridad social (pensiones y riegos laborales) y aportes parafiscales correspondiente al mes de noviembre de 2024 con fecha de expedición del 03 de diciembre de 2024. De igual manera aportó la planilla de aportes con fecha de pago 03 de diciembre de 2024.	Soportes que se pueden validar en los siguientes links: 1.10 Soporte pago Seguridad Social y parafiscales Noviembre 2024.pdf
1.11	Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Durante el período de ejecución, y de acuerdo con el informe presentado por EL CONTRATISTA, se realizaron actividades de bienestar al personal dispuesto para la ejecución del contrato.	Informe de actividades de bienestar del mes de noviembre de 2024 que se encuentra cargado en el siguiente link: 1.11 Informe actividades de Bienestar SIC Noviembre 2024.pdf

1.12	Cumplir con la normatividad legal vigente relacionada con la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.	Mediante documento suscrito por la Jefe de Relaciones Laborales, María del Pilar Aya, se certifica el cumplimiento de las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo.	Documento que se encuentra en el siguiente link: 1.12 Certificado de cumplimiento de normas laborales Agosto 2024.pdf
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES A. Transversales**	**OBSERVACIÓN**	**SOPORTE**
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	EL CONTRATISTA y la SUPERVISORA del Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024 suscribieron las actas de inicio para las fases 1 y 3.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *1. Acta Inicio contrato 1058 2024 -1.docx* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en la carpeta del mes de MAYO 2024
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	El contratista presenta la medición de los indicadores acordados para el mes de noviembre y el informe del incumplimiento de 2 de ellos en donde se relacionó en análisis y actividades realizadas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 2. Indicadores Noviembre 2024.xlsx Y el informe del incumplimiento con las acciones 2. Afectación Indicadores Noviembre 2024.pdf

3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	El contratista presenta la medición de los ANS en donde se evidencia que para el mes de noviembre se cumplieron en su totalidad.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 3. ANS Noviembre 2024.xlsx en donde se evidencia la medición de los ANS
4	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario con los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad y contar con un plan de continuidad que garantice la prestación del servicio.	En el mes de noviembre se contó con el funcionamiento de los dos enlaces dedicados. Se presentó novedad con el servicio de internet el día 26 de noviembre; se generó afectación en servicios publicados en internet, VPN y Chatbot, se aplicó contingencia	En la carpeta del contrato 1058 de 2024 se encuentra el soporte 4. Estado implementación MPLS - SIC.pdf 4. Correos implementación MPLS.pdf
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	El contratista asistió a las reuniones convocadas por la Supervisión, así como a las reuniones de seguimiento por lo cual se disponen las actas realizadas en el mes de noviembre del 2024	Se presentan las actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes de noviembre: 5. ACTA No. 14 Acta reunión de seguimiento operación contact center 6 de noviembre de 2024.pdf 5. ACTA No. 15 Acta reunión de seguimiento operación contact center 20 de noviembre de 2024.pdf

6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.	En el mes de noviembre el apoyo a la supervisión realizó visita de campo a las instalaciones del contact center	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el informe que la supervisión envió al contratista de la visita realizada. 6. Informe visita operacion nov 14 2024.pdf
7	Presentar los soportes e informes mensuales requeridos por la entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte denominado reportes, indicadores e informes.	EL CONTRATISTA presentó los soportes requeridos para el pago del período correspondiente.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra la subcarpeta denominada 7. Soportes Facturacion
8	Recibir del contratista actual, en un término no mayor a un (1) mes, toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.	Teniendo en cuenta que no se presentó cambio en EL CONTRATISTA que presta el servicio, esta obligación no será requerida durante el plazo de ejecución del Contrato.	No aplica
9	Entregar dentro del mes siguiente a la finalización del plazo de ejecución del contrato al nuevo adjudicatario toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la ley 1581 de 2012.	El contrato se encuentra en ejecución, por tanto, se verificará al finalizar el plazo de ejecución de este.	No aplica
10	Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio.	Para el mes de noviembre no utilizó la bolsa de recursos.	No aplica

11	Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	Durante el mes de noviembre no se requirió la implementación de planes de contingencia, dado que no se materializaron riesgos en la ejecución de este..	No aplica
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento.	De acuerdo con reunión de seguimiento realizada el día 29 de julio de 2024, y teniendo en cuenta la obligación No. 30 de la fase 3 que se refiere al backup mensual de las transacciones y su almacenamiento por un periodo de 6 meses, se acuerda que se realizarán dos entregas de las grabaciones, al cumplirse 6 meses de inicio del contrato y en la finalización del contrato. Por lo tanto, en el mes de noviembre se gestionó el disco duro con la OTI de la SIC para la entrega de las grabaciones de los primeros 6 meses de operación por parte del contratista	No aplica
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES Fase 1 de inicio, implementación y empalme**	**OBSERVACIÓN**	**SOPORTE**
13	Entregar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, para aprobación del supervisor el plan de trabajo y cronograma conforme se detalla en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	El contratista entregó el cronograma en el cual se detalla las actividades, responsables y plazos para su cumplimiento.	Soportes que se pueden validar en el siguiente link: Cronograma Implementación SIC.xlsx

14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inició, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	De acuerdo con los soportes presentados por EL CONTRATISTA, durante el período de ejecución se ha dado cumplimiento a la Fase 1 del Contrato.	Para la validación de esta obligación se revisan los soportes dispuestos en el siguiente link: MAYO 2024
15	Entregar a la entidad el plan de capacitación del talento humano dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo mensualmente conforme la necesidad de la entidad.	Para el mes de noviembre no se realizó actualización a la ruta de capacitación.	No aplica
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	El contratista aporto informe de formación mensual, en donde se encuentran el detalle de las capacitaciones realizadas	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 16. Informe mensual Formación Noviembre de 2024.pdf y 16. Evidencias Formación Nov 2024.pdf
17	Disponer, al inicio del contrato, del equipo transversal requerido en el Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y entregar la Base de datos, con las hojas de vida con sus correspondientes soportes y copia de los contratos suscritos, con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral y actualizarlo conforme se requiera. En caso de requerirse modificaciones del equipo de trabajo estas deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato, y deben cumplir con el perfil mínimo requerido en el anexo técnico.	El CONTRATISTA presentó base de datos con: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, y (iv) relación de experiencia laboral del recurso humano requerido para la ejecución del contrato	Base de datos que se encuentra en el siguiente link: 17. Listado de personal campaña SIC Noviembre 2024.xlsx

18	Disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, en un tiempo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, para atender los requerimientos de la ciudadanía; la capacitación inicial de los agentes de Contact Center deberá ser asumida por el contratista, de tal forma que al momento de realizar la conexión para la atención de los canales, no se afecten los indicadores de calidad, las metas de los niveles de servicio y eficacia y la información que se brinde acorde con lo previamente documentado.	El contratista aportó el soporte del mes de noviembre en donde se realizó la capacitación de 3 asesores nuevos para quienes se aplicó el plan de capacitación establecido.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 18. Informe Formación Grupo Nuevo Noviembre de 2024.pdf
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES Fase 2 periodo de estabilización del servicio**	**OBSERVACIÓN**	**SOPORTE**
19	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 2 periodo de estabilización del servicio establecida sen el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	El informe de estabilización se entregó en el mes de agosto. De igual forma se generó un plan de mejoramiento el cual cuenta con aprobación por parte de la Supervisión del contrato.	En la carpeta del contrato 1058 denominada Obligaciones Fase 2, se encuentran el informe del periodo de estabilización: 8. Agosto 2024
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos.	Se presenta el informe del mes de noviembre en donde se encuentran las actividades desarrolladas en el mes.	En la carpeta del contrato 1058 denominada Obligaciones Fase 2, se encuentra el informe del mes 20. Informe de gestión Noviembre 2024.pdf

21	Presentar informe de la fase 2 que contenga el reporte de indicadores alcanzados y no alcanzados, con la respectiva justificación y propuesta de mejoramiento para la operación y su dimensionamiento conforme sea requerido por el supervisor.	El contratista presenta el seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas el informe de periodo de estabilización, para noviembre se desarrollaron las siguientes: • SICloruta de la Excelencia • Socialicemos los críticos • Aprendizaje colaborativo • Taller de calidad	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 21 - Informe de seguimiento acciones de mejoramiento Noviembre 2024.pdf 21. CJM Noviembre 2024.pdf
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES Fase 3 de Operación**	**OBSERVACIÓN**	**SOPORTE**
22	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 3 operación, establecidas en el Anexo 1 Anexo Técnico BPO y los Subanexos A y B.	El contratista ha cumplido con las actividades establecidas en la fase 3, como consta en el informe de gestión noviembre de 2024	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 22. Informe de gestión Noviembre 2024.pdf
23	Contar con la total disponibilidad de las sedes del contact center para la prestación del servicio y de la sede alterna en caso de presentarse alguna contingencia.	Se presento certificación de disponibilidad de la sede alterna la cual se encuentra ubicada en la Av. El Dorado #81B-29	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 23. Certificación disponibilidad Sede Alterna Noviembre 2024 .pdf

24	Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.	El contratista presentó el soporte de las propuestas que se trabajaron en conjunto con la supervisión del contrato.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 24. Mejoras en servicios Noviembre 2024.pdf
25	Contar con soporte técnico que permita el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato, garantizando un servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.	El contratista presento certificado en el cual se especifica que se contó con el soporte técnico que permitió el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 25. Certificación soporte servicios SIC Noviembre 2024.pdf
26	Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez durante el periodo de ejecución del contrato, o conforme sea requerido por el supervisor del contrato, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades y presentar al supervisor certificación suscrita por el representante legal de la realización y resultado de dichas pruebas. En caso de presentarse vulnerabilidades, presentar plan de mitigación de las mismas para aprobación de la supervisión.	El 14 de noviembre de 2024 se realizó por parte de la OTI de la Superintendencia de Industria y Comercio, visita presencial donde se realizó la evaluación relación con proveedores contrato 1058 de 2024, para evaluar la Seguridad de la Información en el marco del contrato	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 26. RV Evaluación Seguridad de la Información en las Relaciones con los Proveedores.pdf

27	Reportar de manera inmediata a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de Contac Center, y presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, un informe o reporte detallado de fallas que afectan la prestación de los servicios, así́ como el plan de contingencia implementado para garantizar la continuidad y funcionamiento del servicio.	El contratista reporta diariamente por el grupo de Whatsapp la funcionalidad de los canales y servicios. Para noviembre se presentaron las siguientes fallas: • Fecha y Hora de falla VPN: noviembre 26 de 2024 07:00 am. • Fecha y hora de Solución VPN: noviembre 26 de 2024 10:30 am. • Fecha y Hora de falla CHAT BOT: noviembre 26 de 2024 07:00 am. • Fecha y hora de Solución CHAT BOT: noviembre 26 de 2024 5:00 pm. Fecha informe: noviembre 26 de 2024 Así mismo se presentó informe de falla en relación con la conectividad del servicio de Internet y detalle de la disponibilidad de elementos críticos	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran el soporte 27. Disponibilidad Elementos Criticos Infraestructura-SIC-noviembre-2024.xlsx 27. IF-Outsourcing 1139.pdf

28	Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto durante toda la operación, que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.	El contratista aportó certificación en donde se especifica la segmentación y enrolamiento de la Operación de la SIC, con las evidencias fotográficas en el Contact Center – Sede Caracas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran los soportes 28. Certificación Control Acceso SIC - Noviembre 2024.pdf 28. Evidencia acceso control biométrico - Noviembre 2024.pdf
29	Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el mes de noviembre no se realizaron ajustes al IVR.	N/A
30	Efectuar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.	El contratista aportó el soporte con la evidencia de la copia de seguridad de las transacciones, sin embargo, la supervisión está a la espera de la respuesta de la OTI.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte. 30. Evidencia backup Noviembre 2024.pdf
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	Durante el mes de noviembre, no se presentó afectación de ANS	No aplica.
32	Cumplir con la demás que se deriven del objeto contractual y todas aquellas que de acuerdo con la naturaleza del contrato se fijen por ley.	Durante el mes de noviembre no se presentaron solicitudes adicionales.	No aplica.

1.1 GERENTE DE CUENTA	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte del Gerente de Cuenta para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.

CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 1 gerente de cuenta, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 87,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.2 COORDINADOR/JEFE DE OPERACIONES	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Coordinadores (Jefe de Operaciones) para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa y al acta N° 1 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 3 coordinadores, conforme a lo definido en el contrato (2) y al uso de la bolsa de recursos disponible (1). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 86,36% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.3 SUPERVISOR SERVICIOS BPO	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Supervisores para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa y al acta N° 1 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 8 supervisores, conforme a lo definido en el contrato (5) y al uso de la bolsa de recursos disponible (3). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 85,64% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.4 LÍDER DE CALIDAD	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Lideres de Calidad para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa y al acta N° 1 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 7 líderes de calidad de los 8 conforme a lo definido en el contrato (5) y al uso de la bolsa de recursos disponible (3).

	Un agente se retiró el 31 de octubre y en noviembre no se reemplazó. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 84,48% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.5 AGENTE MINERO DE DATOS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Agentes mineros de datos para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa y al acta N° 2 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece 2 agentes mineros de datos, conforme a lo definido en el contrato (1) y al segundo uso de la bolsa de recursos disponible (1). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 80,25% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.6 FORMADOR	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Formadores para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa y las actas N° 1 y N° 2 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 6 formadores, conforme a lo definido en el contrato (3), al primer uso de la bolsa de recursos disponible (2) y al segundo uso de la bolsa de recursos disponible (1). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 84,92% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.7 AGENTES PROFESIONALES EN DERECHO PRESENCIALES BOGOTÁ	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Agentes Profesionales en Derecho para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 5 agentes, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 87,42% del total de los recursos de la vigencia 2024.

1.8 AGENTES PROFESIONALES EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Agentes Profesionales en Carreras Administrativas para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa y a las actas N° 1 y N° 2 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 124,97 de los 125 agentes profesionales en carreras administrativas conforme a lo definido en el contrato (78), al primer uso de la bolsa de recursos disponible (42) y al segundo uso de la bolsa de recursos disponible (5), conforme al tiempo de prestación del servicio, presentando la novedad de un agente con incapacidad de un día (29 día de cupo del agente), dos agentes se retiraron el 31 de octubre y los remplazos ingresaron el 01 de noviembre (30 días de cupo para cada agente) y un agente que se retiró el 30 de septiembre el remplazo ingreso el 01 de noviembre (30 días de cupo del agente). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 85,39% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.9 AGENTE CON DOMINIO EN LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA (VIDEOLLAMADA)	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte del agente para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 1 agente con dominio en lenguaje de señas colombiana, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 87,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.10 AGENTES TÉCNICOS EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los agentes para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa y a las actas N° 1 y N° 2 de justificación y aprobación del uso de la bolsa de recursos. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 64 agentes técnico en carreras administrativas para el mes (40 definidos en el contrato, 20 al primer uso de la bolsa de recursos

	disponible y 4 al segundo uso de la bolsa de recursos disponible), conforme al tiempo de prestación del servicio, presentando las siguientes novedades: Un agente presentó incapacidad de 2 días que tuvieron el respectivo reemplazo, un agente presentó incapacidad de 1 día que tuvo el respectivo reemplazo, un agente se retiró el 2 de noviembre y el reemplazo ingreso el 3 de noviembre y un agente se retiró el 31 de octubre y el remplazo ingreso el 1 de noviembre (30 días de cupo para cada agente). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 84,13% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.11 AGENTES TÉCNICOS ENTIDAD EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los agentes para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 3 agente técnicos en carreras administrativas en la entidad, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 87,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.1 ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS 20MBPS	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad, se presenta soporte 2.1 Certificación enlaces - Noviembre 2024 en donde se certifica que se cuenta con el servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes. De igual forma se recibe informe de disponibilidad de los enlaces por parte de la Oficina de Tecnología de la SIC, el cual es almacenado en la carpeta del contrato INFORME DISPONIBILIDAD CANALES DE TELECOMUNICACIONES OUTSOURCING 2024.pdf
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 1.27 enlace dedicado entre puntos que equivalen al 64% del servicio mensual definido en el contrato (2 enlaces dedicado), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 32,94% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.2 GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad, para el mes de noviembre no se solicitaron grabaciones de anuncios IVR
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de noviembre de 2024 no se facturó el servicio 2.2 Grabación de Anuncios IVR.
2.3 MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) - ENRUTADOR	

CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.3 Consumo IVR enrutador –Noviembre 2024, se evidencia que el consumo fue de 32.095 minutos.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 32.095 minutos que equivalen al 80% del servicio mensual definido en el contrato (40.000 minutos IVR), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 71,62% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.4 MINUTOS DE CONEXIÓN OUTBOUND/INBOUND	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. Se revisa el soporte 2.4 Consumo minutos outbound – Noviembre 2024 en donde se reportan 47.071 minutos para la siguiente gestión: • Soporte para gestión de SIC Facilita • Soporte para gestión del Canal Escrito • Cierre de ciclo de todas las encuestas de satisfacción aplicadas. • Restauración de la experiencia: Videollamadas, chats o llamadas caídas, cierre de ciclo para quejas etc. Durante noviembre se superó la capacidad definida debido a que se continúan aplicando las estrategias de devolución de llamadas en caso de caída de la interacción, de igual forma, se realizó gestión Outbound como apoyo en el Canal Escrito para aclarar las peticiones de los ciudadanos o confirmar información lo que permite que la respuesta emitida sea pertinente.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 47.071 minutos que equivalen al 118% del servicio mensual definido en el contrato (40.000 minutos de conexión), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 67,40% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.5 MINUTO VIRTUAL HOLD	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad, se revisa el soporte 2.5 Minuto Virtual Hold – noviembre 2024 donde se encuentra 1 consulta, de acuerdo con la demanda del servicio, se evidencia una importante disminución de este servicio debido a la alta disponibilidad de los agentes para atender las llamadas y la reducción de atenciones del mes.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 1 minuto que equivale al 0,33% del servicio mensual definido en el contrato (300 minutos virtual hold), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 8,71% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.6 WEB CALLBACK	

CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad, se revisó el soporte 2.6 Soporte licencias de WCB noviembre, donde se evidencia el servicio prestado de 5 licencias para web call back
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 5 Web Callback, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 87,50% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.7 MAILING	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.7 Mailing – noviembre 2024 en donde se reportan 3.834 por medio del cual se envió de la encuesta de satisfacción para el canal Escrito y para apoyar el proceso de SIC Facilita recordando a los participantes la programación de chats de mediación e informando a los proveedores de presuntos incumplimientos en lo acordado con los consumidores.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 3.834 mailing que equivalen al 35% del servicio mensual definido en el contrato (11.000 mailing), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 85,68% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.8 MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.8 Mensaje SMS –Noviembre 2024 en donde se reportan 3.216 mensajes texto que se utilizaron para envío de recordatorios a los ciudadanos con chat de mediación programado en SIC Facilita y estrategia con mensajes de doble vía con los que se consulta si el ciudadano va a asistir o no a su chat asignado
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 3.216 mensajes que equivalen al 54% del servicio mensual definido en el contrato (6.000 mensajes SMS), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 36,78% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.9 CHATBOT	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.9 Chatbot Smart – Noviembre 2024 en donde se encuentra el registro de 6.863 transacciones, de acuerdo con la demanda del servicio
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 6.863 Chatbot que equivalen al 38% del servicio mensual definido en el contrato (18.000 Chatbot), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio.

	Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 62,16% del total de los recursos de la vigencia 2024.
3.1 HORA DESARROLLO PARA INTEGRACIONES Y CANALES DIGITALES	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad, se revisaron los siguientes soportes por parte de la Oficina de Tecnología de la Información de la SIC: 3.1 Cronograma de trabajo OCM SIC 3.1 Estimación - Ticket449002_SIC 3.1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales 3.1 IT-F-022 - Cambio de Variables SIC 3.1 IT-F-022 - Disclaimer SIC 3.1 IT-F-022 - Documento conceptual especificación del requerimiento_SIC_T449002 3.1 IT-F-022 - Documento conceptual especificación del requerimiento_SIC_Ticke438626 3.1 RoadMap - SIC Disclaimer Como resultado se emite correo electrónico en donde se considera que los tiempos asignados son razonables y están alineados con las actividades descritas en los soportes en donde se facturan 984 horas de desarrollo. En la carpeta del contrato se dispone el correo: Correo aprobacion horas de desarrollo OTI.pdf
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de noviembre de 2024, obedece a 984 Horas de desarrollo que equivalen al 30% del servicio mensual definido en el contrato (3.314 Horas de desarrollo), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 29,69% del total de los recursos de la vigencia 2024.
3.2 DISTINTIVO INSTITUCIONAL	
CONCEPTO TECNICO:	Este ítem fue facturado en el mes de octubre.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de noviembre de 2024 no se facturó el servicio 3.2 Distintivo institucional, toda vez que ya fue facturado en los servicios del mes de octubre.
3.3 CERRAMIENTO ÁREA DE TRABAJO EN CENTRO DE CONTACTO (METRO CUADRADO)	
CONCEPTO TECNICO:	Este ítem fue facturado en el mes de octubre.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de noviembre de 2024 no se facturó el servicio 3.3 Cerramiento área de trabajo, toda vez que ya fue facturado en los servicios del mes de octubre.

DOCUMENTOS PARA TRÁMITE DE PAGO		
No	**Documento**	**Descripción**
1	Informe gestión técnica y financiera	Se valida el informe presentado por el proveedor correspondiente al mes de noviembre de 2024, verificando las obligaciones establecidas dentro en el contrato y anexos técnicos, y se validan los items contratados a fin de confirmar cumplimiento de cada uno durante el mes.
2	Certificación del pago al SGSSS y de parafiscales, suscrita por el representante legal o revisor fiscal.	Se efectuó verificación del Certificado de Aportes al Sistema de Seguridad Social y de parafiscales, firmado por Revisor Fiscal el 03 de diciembre de 2024 y la misma cumple con los requisitos de ley.
3	Certificado de perfiles.	La certificación remitida firmada por la jefe de Relaciones Laborales refiere que el proveedor en el mes de noviembre de 2024 *"cumplió con el personal contratado de conformidad a los requerimientos del perfil establecidos en el anexo técnico del contrato celebrado con la Superintendencia de Industria y Comercio, con una dedicación del 100% a la ejecución del proyecto. (…)"*

CONCEPTO VIABILIDAD TRÁMITE DE PAGO	
CONCEPTO JURIDICO:	En el marco de mis obligaciones contractuales, se verificaron los soportes allegados por EL CONTRATISTA en el mes de noviembre de 2024, los cuales cumplen con lo dispuesto en el Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024 y sus anexos
CONCEPTO TÉCNICO:	De acuerdo con los lineamientos establecidos y en el marco de las obligaciones contractuales a cargo, se apoyó la validación de los soportes e informes requeridos para dar cumplimiento a los servicios correspondientes del mes, los cuales se encuentran sin novedad para el trámite de facturación
CONCEPTO FINANCIERO:	En el marco de mis obligaciones contractuales, se efectuó verificación de los valores y cantidades facturadas en el mes de noviembre de 2024, conforme a lo establecido en el contrato y anexos técnicos, respecto a precios y capacidad máxima de los servicios contratados, presentándose razonabilidad, por cuanto, se recomienda la aprobación del trámite de pago No. 7 por valor de $1.727.897.282,25 Así mismo, se validó la planilla el pago al SGSSS, frente al personal y cantidad de días laborados en el mes de noviembre de 2024.

MONITOREO DE RIESGOS				
Materialización del riesgo	**SI**		**NO**	**X**
No. Riesgo	**Fecha Materialización**	**Evidencia/enlace (nombre o enlace)**		
N/A	N/A	N/A		

Jenny Moya

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

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

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

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

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Firmado digitalmente por PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Fecha: 2024.12.13 14:20:46 -05'00'

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

Solución al Primer Contacto

International Teleservices Champion Award ATA 2008

GCC ISO 27001 EMPRESA CERTIFICADA

Bogotá D.C. Diciembre 12 de 2024

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

Referencia: Contrato 1058 de 2024
Asunto: Informes Noviembre 01 al 30 de 2024

Respetada Doctora,

Por medio del presente remitimos los informes que hacen parte del requerimiento para la radicación de la factura, correspondientes a la gestión realizada durante el periodo del 1 al 30 de Noviembre de 2024, el cual contiene los siguientes archivos:

- Factura 1013291
- Certificación de pago Aportes seguridad social.
- Certificado de perfiles.
- Informe de Calidad
- Informe de gestión del proveedor BPO.
- Informe de ejecución financiera y presupuestal Noviembre de 2024.
- Informe de gestión técnica y Financiera Noviembre
- Los soportes de personal y de consumos fueron enviados a la Entidad previamente.

Medios Electrónicos

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

Cordialmente,



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

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC
N.I.T. 800.211.401-8
IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION
GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 012220 del 26 de diciembre de 2022
Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764075218732 - 17/07/2024 - vigencia 18 meses - Rango:OSFE-1012776 a OSFE-1014000
Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN 1245 07/10/2020 - Númerales 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del 05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos

PBX + (57) 1 6000222

Cliente SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMER
N.I.T 800176089-2
Contacto Paola Andrea Mejia Hoyos
Dirección Carrera 13 # 27 - 00
Tel. 5870000
Ciudad Bogotá D.C.
Fecha y Hora de generación: 12/12/2024 9:45 a.m.

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1013291

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 12/12/2024
Fecha de Vencimiento 12/01/2025

CUFE: ed88b998f2b7c020c8ae3778e130ea9b9470d4a4ef42e61cc7008ccd1aae5c1a6915d8fec5c5eb3db2d7e720725291f4

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1.1 - Gerente de Cuenta	30/11/2024	1,00	COP 7.826.153,78	COP 7.826.153,78
1.2 - Coordinador/Jefe de Operaciones	30/11/2024	3,00	COP 12.396.842,02	COP 37.190.526,06
1.3 - Supervisor Servicios BPO	30/11/2024	8,00	COP 7.065.779,83	COP 56.526.238,64
1.4 - Líder de calidad	30/11/2024	7,00	COP 6.577.870,59	COP 46.045.094,13
1.5 - Agente Minero de Datos	30/11/2024	2,00	COP 9.053.804,20	COP 18.107.608,40
1.6 - Formador	30/11/2024	6,00	COP 5.957.102,52	COP 35.742.615,12
1.7 - Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	30/11/2024	5,00	COP 6.245.607,56	COP 31.228.037,80
1.8 - Agentes Profesionales en carreras administrativas	30/11/2024	124,97	COP 6.308.410,08	COP 788.362.007,70
1.9 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	30/11/2024	1,00	COP 6.990.677,31	COP 6.990.677,31
1.10 - Agentes Técnicos en carreras administrativas	30/11/2024	64,00	COP 4.693.458,82	COP 300.381.364,48
1.11 - Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	30/11/2024	3,00	COP 4.630.600,00	COP 13.891.800,00
2.1 - Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	30/11/2024	1,27	COP 1.701.842,86	COP 2.161.340,43
2.3 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	30/11/2024	32.095,00	COP 5,04	COP 161.758,80
2.4 - Minutos de conexión outbound/Inbound	30/11/2024	47.071,00	COP 21,01	COP 988.961,71
2.5 - Minuto Virtual Hold	30/11/2024	1,00	COP 45,38	COP 45,38
2.6 - Web Callback	30/11/2024	5,00	COP 1.691.696,64	COP 8.458.483,20
2.7 - Mailing	30/11/2024	3.834,00	COP 4,20	COP 16.102,80
2.8 - Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	30/11/2024	3.216,00	COP 4,20	COP 13.507,20
2.9 - Chatbot	30/11/2024	6.863,00	COP 590,76	COP 4.054.385,88
3.1 - Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	30/11/2024	984,00	COP 95.394,12	COP 93.867.814,08

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

Importe en Letras

SON: Mil Setecientos Veintisiete Millones Ochocientos Noventa Y Siete Mil Doscientos Ochenta Y Dos Pesos Con Veinticinco Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	**SUBTOTAL**	COP 1.452.014.522,90
Tipo de Cuenta	Ahorros	**IVA**	COP 275.882.759,35
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	**TOTAL**	**COP 1.727.897.282,25**
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA
Javier Eduardo Sanchez

PROYECTO
6105 SIC

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

Nariño y Asociados
Auditores Consultores
Una compañía de verdad

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

RF-00121-GA-0453

CERTIFICA QUE

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

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Noviembre de 2024	**82266892**	**$3.369.359.500**	**03 Diciembre 2024**

La presente certificación se expide a los 03 días del mes de Diciembre de 2024, con destino a **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Atentamente,

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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

2054200EB360F370

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **HENRY HELBERT NARIÑO ROCHA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 79447593 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 34793-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS * * *

compensar | miplanilla.com

CERTIFICADO DE APORTES AL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

La empresa **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCIN**, identificada con **NI** número **800211401**, aportó por **JAVIER EDUARDO SANCHEZ MARTINEZ** identificado(a) con **CC** número **79987868** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 11 - 2024 y 12 - 2024 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	CORRECIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APORTE	COTIZACIÓN Y/O APORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF21	Cafam Caja de Compensacion Fliar	1												X			0		5	$1,920,486	0.04000	$76,900	$0	$0	Noviembre - 2024	82266892	03/12/2024	No
CCF21	Cafam Caja de Compensacion Fliar	1								X							0		25	$12,313,833	0.04000	$492,600	$0	$0	Noviembre - 2024	82266892	03/12/2024	No
14-7	Cia. de Seguros Bolivar S.A.	1												X			0		5	$2,248,084	0.00000	$0	$0	$0	Noviembre - 2024	82266892	03/12/2024	No
14-7	Cia. de Seguros Bolivar S.A.	1								X							0		25	$12,313,833	0.00522	$64,300	$0	$0	Noviembre - 2024	82266892	03/12/2024	No
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1												X			0		5	$2,248,084	0.16000	$359,700	$11,300	$11,300	Noviembre - 2024	82266892	03/12/2024	No
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1								X							0		25	$12,313,833	0.16000	$1,970,300	$61,600	$61,600	Noviembre - 2024	82266892	03/12/2024	No
EPS005	Sanitas EPS	1												X			0		5	$2,248,084	0.12500	$281,100	$0	$0	Diciembre - 2024	82266892	03/12/2024	No
EPS005	Sanitas EPS	1								X							0		25	$12,313,833	0.12500	$1,539,300	$0	$0	Diciembre - 2024	82266892	03/12/2024	No

PAGADA

El presente certificado se expide a los **3** días del mes **Diciembre**de **2024**

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

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	800211401	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCIN	calle 80 N 55 15	6000222	

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	001	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
12	2024	11	2024	E	03 12 2024	82266892	Si	No

CENTRO DE TRABAJO: Todos | NÚMERO DE EMPLEADOS: 232 | NIT EMPRESA CONVENIO: Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000001776	ALEJO AGUILAR ERIKA YERALDIN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
2	CC 1000362051	ROJAS CARPETA EDUIN MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
3	CC 1000601783	BRICEÑO SALAMANCA DANIELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
4	CC 1000625099	PULIDO PARDO KAREN VANESA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
5	CC 1000685908	BERMUDEZ ROJAS LINA MARIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
6	CC 1000954300	CAMERO RODRIGUEZ ANGIE ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
7	CC 1001045230	SOTO REYES LAURA SOFIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
8	CC 1001054702	GOMEZ CUARTAS VALENTINA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS005	$5,195,000	4.00%	$207,800	230201	$5,195,000	16.00%	$831,200	$0
9	CC 1001112494	GONZALEZ HERNANDEZ DAYANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
10	CC 1001326940	PEREZ LOPEZ ANGIE SHARITH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
11	CC 1005676047	BARRETO ZAMBRANO SHABELY DEL CARMEN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
12	CC 1007107187	MICAN VALENZUELA SANTIAGO	1	0			Si	001	11	X															11	11	11	11	EPS005	$955,167	4.00%	$38,300	230201	$955,167	16.00%	$152,900	$0
13	CC 1007296600	CARVAJAL GOMEZ YENNIFER TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
14	CC 1007678222	VILLAMIZAR CUBURUCO MARTHA JULIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS041	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
15	CC 1007703383	FIQUE MARCELO ANDREA MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
16	CC 1010104220	SERRANO TORRES DARLIN ZULAY	1	0			Si	001	11												X				9	9	9	9	EPS005	$1,170,000	4.00%	$46,800	25-14	$1,170,000	16.00%	$187,200	$0
17	CC 1010104220	SERRANO TORRES DARLIN ZULAY	1	0			Si	001	11																21	21	21	21	EPS005	$2,730,000	4.00%	$109,200	25-14	$2,730,000	16.00%	$436,800	$0
18	CC 1010174508	RIOS LIBERATO NATALY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
19	CC 1010210201	IBARRA PACHECO LINDA KATHERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
20	CC 1010219613	PRADILLA PELAEZ DIEGO ALBERTO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
21	CC 1012318576	LETRADO CAROL ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
22	CC 1012326730	MAYORGA RINCON LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$5,200,000	4.00%	$208,000	230201	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
23	CC 1012328220	LANCHEROS CEPEDA MANUEL FERNANDO	1	0			Si	001	11												X				4	4	4	4	EPS008	$1,213,334	4.00%	$48,600	230201	$1,213,334	16.00%	$194,200	$6,100

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000001776	ALEJO AGUILAR ERIKA YERALDIN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000362051	ROJAS CARPETA EDUIN MAURICIO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1000601783	BRICEÑO SALAMANCA DANIELA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1000625099	PULIDO PARDO KAREN VANESA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1000685908	BERMUDEZ ROJAS LINA MARIA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1000954300	CAMERO RODRIGUEZ ANGIE ALEJANDRA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1001045230	SOTO REYES LAURA SOFIA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1001054702	GOMEZ CUARTAS VALENTINA	$0	14-7	$5,195,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,195,000	4.00%	$207,800	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1001112494	GONZALEZ HERNANDEZ DAYANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1001326940	PEREZ LOPEZ ANGIE SHARITH	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1005676047	BARRETO ZAMBRANO SHABELY DEL CARMEN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1007107187	MICAN VALENZUELA SANTIAGO	$0	14-7	$955,167	0.52%	1	$5,000	CCF21	$955,167	4.00%	$38,300	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1007296600	CARVAJAL GOMEZ YENNIFER TATIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1007678222	VILLAMIZAR CUBURUCO MARTHA JULIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1007703383	FIQUE MARCELO ANDREA MARCELA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1010104220	SERRANO TORRES DARLIN ZULAY	$0	14-7	$1,170,000	0.00%	1	$0	CCF21	$1,170,000	4.00%	$46,800	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1010104220	SERRANO TORRES DARLIN ZULAY	$0	14-7	$2,730,000	0.52%	1	$14,300	CCF21	$2,730,000	4.00%	$109,200	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1010174508	RIOS LIBERATO NATALY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1010210201	IBARRA PACHECO LINDA KATHERINE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1010219613	PRADILLA PELAEZ DIEGO ALBERTO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1012318576	LETRADO CAROL ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1012326730	MAYORGA RINCON LUISA FERNANDA	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1012328220	LANCHEROS CEPEDA MANUEL FERNANDO	$6,100	14-7	$1,213,334	0.00%	1	$0	CCF21	$1,213,333	4.00%	$48,600	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1012328220	LANCHEROS CEPEDA MANUEL FERNANDO	1	0			Si	001	11																26	26	26	26	EPS008	$7,886,667	4.00%	$315,500	230201	$7,886,667	16.00%	$1,261,900	$39,500
25	CC 1012359279	ALVAREZ CABALLERO SANDRA LORENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
26	CC 1012439904	MOUR AMORTEGUI KAROLAY DAYANNA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
27	CC 1012445443	BERDUGO CERRA JENIFFER MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
28	CC 1013578441	CARRILLO PINTO PAOLA HELENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
29	CC 1013594828	CACERES RUIZ DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
30	CC 1013617488	BOLAÑOS BEDOYA LAURA LORENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
31	CC 1013627351	LUGO PEREZ JENNY KATHERINE	1	0			Si	001	11	X															11	11	11	11	EPS037	$955,167	4.00%	$38,300	230301	$955,167	16.00%	$152,900	$0
32	CC 1013628915	TELLEZ RAMIREZ YESICA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
33	CC 1013668848	PEREZ SEMPRUN MARIA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
34	CC 1013685281	CUCHIVAQUE DIAZ EDUARDO ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
35	CC 1013687089	GIRALDO RUIZ VIVIAN NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
36	CC 1014181804	MONTES COHECHA DIANA ROCIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
37	CC 1014193442	ENCISO BETANCOURT MARIA PAULA	1	0			Si	001	11	X															11	11	11	11	EPS017	$955,167	4.00%	$38,300	230201	$955,167	16.00%	$152,900	$0
38	CC 1014206340	CASTAÑEDA SALDAÑA VIVIAN PAOLA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS008	$130,000	4.00%	$5,200	25-14	$130,000	16.00%	$20,800	$0
39	CC 1014206340	CASTAÑEDA SALDAÑA VIVIAN PAOLA	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS008	$3,770,000	4.00%	$150,800	25-14	$3,770,000	16.00%	$603,200	$0
40	CC 1014230628	CAMARGO VELANDIA ALISSON JINET	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
41	CC 1014239039	RAMOS ESCOBAR JUAN JOSE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
42	CC 1014256783	FORERO HERRERA YESICA LIZETLF	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
43	CC 1014267300	ORTIZ SANDOVAL DANIEL JOSE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
44	CC 1014477316	GUZMAN ALARCON IVON DANIELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
45	CC 1015464350	FORERO GALINDO JOSE ALEJANDRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
46	CC 1015992463	VALENCIA NEIRA VALENTINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
47	CC 1016049547	IZUMI SANCHEZ CINDY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
48	CC 1016060242	MORENO TAPIERO DANIEL ESTEBAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
49	CC 1016092275	VILLEGAS OBREGON MAIRA YICETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
50	CC 1018412287	NIÑO RODRIGUEZ LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
51	CC 1018456498	NARANJO CULMA EDISON HERNEY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1012328220	LANCHEROS CEPEDA MANUEL FERNANDO	$39,500	14-7	$7,886,667	0.52%	1	$41,200	CCF21	$7,886,667	4.00%	$315,500	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1012359279	ALVAREZ CABALLERO SANDRA LORENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1012439904	MOUR AMORTEGUI KAROLAY DAYANNA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 1012445443	BERDUGO CERRA JENIFFER MARCELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 1013578441	CARRILLO PINTO PAOLA HELENA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 1013594828	CACERES RUIZ DIANA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 1013617488	BOLAÑOS BEDOYA LAURA LORENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 1013627351	LUGO PEREZ JENNY KATHERINE	$0	14-7	$955,167	0.52%	1	$5,000	CCF21	$955,167	4.00%	$38,300	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 1013628915	TELLEZ RAMIREZ YESICA PAOLA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 1013668848	PEREZ SEMPRUN MARIA FERNANDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 1013685281	CUCHIVAQUE DIAZ EDUARDO ANDRES	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 1013687089	GIRALDO RUIZ VIVIAN NATALIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
36	CC 1014181804	MONTES COHECHA DIANA ROCIO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
37	CC 1014193442	ENCISO BETANCOURT MARIA PAULA	$0	14-7	$955,167	0.52%	1	$5,000	CCF21	$955,167	4.00%	$38,300	0.00%	$0	0.00%	$0
38	CC 1014206340	CASTAÑEDA SALDAÑA VIVIAN PAOLA	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
39	CC 1014206340	CASTAÑEDA SALDAÑA VIVIAN PAOLA	$0	14-7	$3,770,000	0.52%	1	$19,700	CCF21	$3,770,000	4.00%	$150,800	0.00%	$0	0.00%	$0
40	CC 1014230628	CAMARGO VELANDIA ALISSON JINET	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
41	CC 1014239039	RAMOS ESCOBAR JUAN JOSE	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
42	CC 1014256783	FORERO HERRERA YESICA LIZETLF	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
43	CC 1014267300	ORTIZ SANDOVAL DANIEL JOSE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
44	CC 1014477316	GUZMAN ALARCON IVON DANIELA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
45	CC 1015464350	FORERO GALINDO JOSE ALEJANDRO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
46	CC 1015992463	VALENCIA NEIRA VALENTINA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
47	CC 1016049547	IZUMI SANCHEZ CINDY ALEJANDRA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
48	CC 1016060242	MORENO TAPIERO DANIEL ESTEBAN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
49	CC 1016092275	VILLEGAS OBREGON MAIRA YICETH	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
50	CC 1018412287	NIÑO RODRIGUEZ LUISA FERNANDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
51	CC 1018456498	NARANJO CULMA EDISON HERNEY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
52	CC 1018474483	GONZALEZ HERNANDEZ YURI LIZETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	25-14	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
53	CC 1018511155	MORALES ALAPE EDWIN FABIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
54	CC 1019008965	MACHADO URBINA JULIET PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
55	CC 1019010227	DELGADO SORIANO JOSE DANIEL	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS010	$86,834	4.00%	$3,500	230201	$86,834	16.00%	$13,900	$0
56	CC 1019010227	DELGADO SORIANO JOSE DANIEL	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS010	$2,518,167	4.00%	$100,800	230201	$2,518,167	16.00%	$403,000	$0
57	CC 1019015508	TORRES LOZANO TERRY PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
58	CC 1019049628	MORENO PARDO ANA MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
59	CC 1019079392	GUZMAN MORENO LEIDY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
60	CC 1019088637	BUITRAGO CAMARGO BRYAN SAID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
61	CC 1019092572	RIAÑO RODRIGUEZ CHRISTIAN JOSE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
62	CC 1019108488	DIAZ VARGAS MELISSA CATHALINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,550,000	4.00%	$182,000	230301	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
63	CC 1019121008	VARGAS PINEDA ANGIE MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
64	CC 1020743488	CHAVES DELGADO ANDRES CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
65	CC 1020788134	GOMEZ GARAVITO AURA MARIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
66	CC 1022339204	SOTO RODRIGUEZ JEISSON ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
67	CC 1022348970	GAMBOA ROJAS JUNIOR EDUARDO	1	0			Si	001	11												X				3	3	3	3	EPS008	$416,000	4.00%	$16,700	230201	$416,000	16.00%	$66,600	$0
68	CC 1022348970	GAMBOA ROJAS JUNIOR EDUARDO	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS008	$3,744,000	4.00%	$149,800	230201	$3,744,000	16.00%	$599,100	$0
69	CC 1022353017	ROBAYO GIRALDO DIANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
70	CC 1022361487	ROCHA BRICEÑO ANDRES FELIPE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
71	CC 1022372056	RAMIREZ CHACON LUZ ADRIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
72	CC 1022398860	MEDINA ENCISO JILVER STIVEN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
73	CC 1022401244	MUÑOZ RONDON ELIZABETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
74	CC 1022437566	DIAZ MONTOYA JUAN SEBASTIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
75	CC 1022941449	LINARES LINARES VIVIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
76	CC 1022958523	SUAREZ OLARTE NORMA CRISTINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
77	CC 1022959753	TOVAR QUINTERO ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
78	CC 1022967304	ROJAS CORTES DIANA KAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
79	CC 1022981736	CERON RINCON LEIDY PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
52	CC 1018474483	GONZALEZ HERNANDEZ YURI LIZETH	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
53	CC 1018511155	MORALES ALAPE EDWIN FABIAN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
54	CC 1019008965	MACHADO URBINA JULIET PAOLA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
55	CC 1019010227	DELGADO SORIANO JOSE DANIEL	$0	14-7	$86,834	0.00%	1	$0	CCF21	$86,833	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
56	CC 1019010227	DELGADO SORIANO JOSE DANIEL	$0	14-7	$2,518,167	0.52%	1	$13,200	CCF21	$2,518,167	4.00%	$100,800	0.00%	$0	0.00%	$0
57	CC 1019015508	TORRES LOZANO TERRY PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
58	CC 1019049628	MORENO PARDO ANA MILENA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
59	CC 1019079392	GUZMAN MORENO LEIDY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
60	CC 1019088637	BUITRAGO CAMARGO BRYAN SAID	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
61	CC 1019092572	RIAÑO RODRIGUEZ CHRISTIAN JOSE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
62	CC 1019108488	DIAZ VARGAS MELISSA CATHALINA	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
63	CC 1019121008	VARGAS PINEDA ANGIE MILENA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
64	CC 1020743488	CHAVES DELGADO ANDRES CAMILO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
65	CC 1020788134	GOMEZ GARAVITO AURA MARIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
66	CC 1022339204	SOTO RODRIGUEZ JEISSON ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
67	CC 1022348970	GAMBOA ROJAS JUNIOR EDUARDO	$0	14-7	$416,000	0.00%	1	$0	CCF21	$416,000	4.00%	$16,700	0.00%	$0	0.00%	$0
68	CC 1022348970	GAMBOA ROJAS JUNIOR EDUARDO	$0	14-7	$3,744,000	0.52%	1	$19,600	CCF21	$3,744,000	4.00%	$149,800	0.00%	$0	0.00%	$0
69	CC 1022353017	ROBAYO GIRALDO DIANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
70	CC 1022361487	ROCHA BRICEÑO ANDRES FELIPE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
71	CC 1022372056	RAMIREZ CHACON LUZ ADRIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
72	CC 1022398860	MEDINA ENCISO JILVER STIVEN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
73	CC 1022401244	MUÑOZ RONDON ELIZABETH	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
74	CC 1022437566	DIAZ MONTOYA JUAN SEBASTIAN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
75	CC 1022941449	LINARES LINARES VIVIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
76	CC 1022958523	SUAREZ OLARTE NORMA CRISTINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
77	CC 1022959753	TOVAR QUINTERO ALEJANDRA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
78	CC 1022967304	ROJAS CORTES DIANA KAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
79	CC 1022981736	CERON RINCON LEIDY PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
80	CC 1022984593	JAIMES MARTINEZ YEIMMY CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
81	CC 1023001995	MANCILLA PEÑA JILBERT ANDREY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
82	CC 1023865848	GUEVARA CHILATRA JUNETH VIVIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
83	CC 1023867451	SALAZAR CALDERON MAYRA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
84	CC 1023884634	CEPEDA DUCUARA MARA HASBLEIDY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
85	CC 1023901283	RONDON ROMERO CRISTIAN DAVID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
86	CC 1023905582	MARTINEZ LOPEZ JENNY CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
87	CC 1024512445	SAENZ PINEDA EDWARD FERNEY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
88	CC 1024579749	CHACON BARRETO YENI PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
89	CC 1024589251	ROMERO ESPITIA LINDA TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
90	CC 1026253314	RAMIREZ ARIAS WILMER CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
91	CC 1026270402	NOREÑA RODRIGUEZ NATALIA MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
92	CC 1026281011	RAMIREZ CALDERON LEIDY CATHERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$6,500,000	4.00%	$260,000	230301	$6,500,000	16.00%	$1,040,000	$32,500
93	CC 1030521966	GIRALDO GOMEZ MARIA ALEJANDRA	1	0			Si	001	11												X				4	4	4	4	EPS037	$520,000	4.00%	$20,800	230201	$520,000	16.00%	$83,200	$0
94	CC 1030521966	GIRALDO GOMEZ MARIA ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																26	26	26	26	EPS037	$3,380,000	4.00%	$135,200	230201	$3,380,000	16.00%	$540,800	$0
95	CC 1030522516	MONCADA CORREDOR JOHANNA ROCIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
96	CC 1030532375	REYES FLOREZ JULIETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
97	CC 1030549327	BEJARANO CASTILLO SERGIO ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
98	CC 1030566354	RODRIGUEZ FRANCO GIOVANNY MAURICIO	1	0			Si	001	11												L				5	5	5	5	EPS037	$434,167	4.00%	$17,400	230301	$434,167	16.00%	$69,500	$0
99	CC 1030566354	RODRIGUEZ FRANCO GIOVANNY MAURICIO	1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS037	$2,170,834	4.00%	$86,900	230301	$2,170,834	16.00%	$347,400	$0
100	CC 1030579409	ROJAS GARCIA JUAN CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
101	CC 1030580902	BELLO SOSA KATHERIN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
102	CC 1030596990	HIGUERA VELOZA LIZETH PAULINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
103	CC 1030628912	POVEDA CASTELLANOS JULIETH PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
104	CC 1030652115	ROJAS ROJAS SHARIFSS TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$5,200,000	4.00%	$208,000	230301	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
105	CC 1030662046	SOTOMAYOR ROMERO DANIELA ISABEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
106	CC 1030699340	REYES VARGAS MARIA DEL MAR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
107	CC 1031158310	RESTREPO MIRA DIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
80	CC 1022984593	JAIMES MARTINEZ YEIMMY CAROLINA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
81	CC 1023001995	MANCILLA PEÑA JILBERT ANDREY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
82	CC 1023865848	GUEVARA CHILATRA JUNETH VIVIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
83	CC 1023867451	SALAZAR CALDERON MAYRA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
84	CC 1023884634	CEPEDA DUCUARA MARA HASBLEIDY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
85	CC 1023901283	RONDON ROMERO CRISTIAN DAVID	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
86	CC 1023905582	MARTINEZ LOPEZ JENNY CAROLINA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
87	CC 1024512445	SAENZ PINEDA EDWARD FERNEY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
88	CC 1024579749	CHACON BARRETO YENI PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
89	CC 1024589251	ROMERO ESPITIA LINDA TATIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
90	CC 1026253314	RAMIREZ ARIAS WILMER CAMILO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
91	CC 1026270402	NOREÑA RODRIGUEZ NATALIA MILENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
92	CC 1026281011	RAMIREZ CALDERON LEIDY CATHERINE	$32,500	14-7	$6,500,000	0.52%	1	$34,000	CCF21	$6,500,000	4.00%	$260,000	0.00%	$0	0.00%	$0
93	CC 1030521966	GIRALDO GOMEZ MARIA ALEJANDRA	$0	14-7	$520,000	0.00%	1	$0	CCF21	$520,000	4.00%	$20,800	0.00%	$0	0.00%	$0
94	CC 1030521966	GIRALDO GOMEZ MARIA ALEJANDRA	$0	14-7	$3,380,000	0.52%	1	$17,700	CCF21	$3,380,000	4.00%	$135,200	0.00%	$0	0.00%	$0
95	CC 1030522516	MONCADA CORREDOR JOHANNA ROCIO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
96	CC 1030532375	REYES FLOREZ JULIETH	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
97	CC 1030549327	BEJARANO CASTILLO SERGIO ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
98	CC 1030566354	RODRIGUEZ FRANCO GIOVANNY MAURICIO	$0	14-7	$434,167	0.00%	1	$0	CCF21	$434,167	4.00%	$17,400	0.00%	$0	0.00%	$0
99	CC 1030566354	RODRIGUEZ FRANCO GIOVANNY MAURICIO	$0	14-7	$2,170,834	0.52%	1	$11,400	CCF21	$2,170,833	4.00%	$86,900	0.00%	$0	0.00%	$0
100	CC 1030579409	ROJAS GARCIA JUAN CAMILO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
101	CC 1030580902	BELLO SOSA KATHERIN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
102	CC 1030596990	HIGUERA VELOZA LIZETH PAULINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
103	CC 1030628912	POVEDA CASTELLANOS JULIETH PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
104	CC 1030652115	ROJAS ROJAS SHARIFSS TATIANA	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
105	CC 1030662046	SOTOMAYOR ROMERO DANIELA ISABEL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
106	CC 1030699340	REYES VARGAS MARIA DEL MAR	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
107	CC 1031158310	RESTREPO MIRA DIANA PATRICIA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
108	CC 1032363725	VALDERRAMA TOBACIAS LUIS ALEJANDRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
109	CC 1032364173	SOTO GRACIA CRISNAYBEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
110	CC 1032375873	LOPEZ HERNANDEZ SLENDY JOHANNA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
111	CC 1032421359	MONTERO ARIAS DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11		X														1	1	1	1	EPS005	$130,000	4.00%	$5,200	230301	$130,000	16.00%	$20,800	$0
112	CC 1032424033	RONDEROS MORENO ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
113	CC 1032424860	VANEGAS VERDUGO HEIDY CATERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
114	CC 1032426763	CASTILLO MORALES ANGELA MARIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
115	CC 1032449414	GOMEZ VARGAS JUAN CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
116	CC 1032473235	DIAZ MANCERA ANGIE LIZETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
117	CC 1032480922	LOPEZ RODRIGUEZ LAURA MELISSA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
118	CC 1032485337	AMEZQUITA BECERRA NICOLAS DAVID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
119	CC 1032494402	RIVERA MANCILLA SERGHY ALEXIS	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
120	CC 1033717273	HERRERA GUERRERO ELIZABETH ROCIO	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS002	$57,892	4.00%	$2,400	230201	$57,892	16.00%	$9,300	$0
121	CC 1033717273	HERRERA GUERRERO ELIZABETH ROCIO	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS002	$2,518,167	4.00%	$100,800	230201	$2,518,167	16.00%	$403,000	$0
122	CC 1033731237	PARRA RODRIGUEZ SANDY PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
123	CC 1033770958	SANCHEZ RAMIREZ YURANY ASTRID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
124	CC 1033773542	VILLAMIZAR CUBURUCO RUBY STELLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	ESSC24	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
125	CC 1033779744	PINEDA ROJAS GERSON CALEB	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
126	CC 1037643549	LOPERA RAMIREZ ANA ISABEL	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
127	CC 1045694605	MONTERROSA HERNANDEZ NAYDUTH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
128	CC 1047403690	MONTOYA OCHOA KAROLINA ISABEL	1	0			Si	001	13												X				5	5	5	5	CCFC33	$650,000	4.00%	$26,000	25-14	$650,000	16.00%	$104,000	$0
129	CC 1047403690	MONTOYA OCHOA KAROLINA ISABEL	1	0			Si	001	13																25	25	25	25	CCFC33	$3,250,000	4.00%	$130,000	25-14	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
130	CC 1051336546	OTAVO MORALES JEISSON FARYD	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
131	CC 1051669856	MARTINEZ HERRERA MARICELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
132	CC 1053791481	CASTRILLON LONDOÑO JOHANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
133	CC 1055272787	ADAMES FAJARDO WILLIAN RICARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
134	CC 1056612269	DIAZ COLMENARES JOHN ALEXANDER	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
135	CC 1063946352	RAMIREZ TORRES CARLOS FRANCISCO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
108	CC 1032363725	VALDERRAMA TOBACIAS LUIS ALEJANDRO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
109	CC 1032364173	SOTO GRACIA CRISNAYBEL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
110	CC 1032375873	LOPEZ HERNANDEZ SLENDY JOHANNA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
111	CC 1032421359	MONTERO ARIAS DIANA CAROLINA	$0	14-7	$130,000	0.52%	1	$700	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
112	CC 1032424033	RONDEROS MORENO ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
113	CC 1032424860	VANEGAS VERDUGO HEIDY CATERINE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
114	CC 1032426763	CASTILLO MORALES ANGELA MARIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
115	CC 1032449414	GOMEZ VARGAS JUAN CAMILO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
116	CC 1032473235	DIAZ MANCERA ANGIE LIZETH	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
117	CC 1032480922	LOPEZ RODRIGUEZ LAURA MELISSA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
118	CC 1032485337	AMEZQUITA BECERRA NICOLAS DAVID	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
119	CC 1032494402	RIVERA MANCILLA SERGHY ALEXIS	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
120	CC 1033717273	HERRERA GUERRERO ELIZABETH ROCIO	$0	14-7	$57,892	0.00%	1	$0	CCF21	$57,892	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
121	CC 1033717273	HERRERA GUERRERO ELIZABETH ROCIO	$0	14-7	$2,518,167	0.52%	1	$13,200	CCF21	$2,518,167	4.00%	$100,800	0.00%	$0	0.00%	$0
122	CC 1033731237	PARRA RODRIGUEZ SANDY PAOLA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
123	CC 1033770958	SANCHEZ RAMIREZ YURANY ASTRID	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
124	CC 1033773542	VILLAMIZAR CUBURUCO RUBY STELLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
125	CC 1033779744	PINEDA ROJAS GERSON CALEB	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
126	CC 1037643549	LOPERA RAMIREZ ANA ISABEL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF04	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
127	CC 1045694605	MONTERROSA HERNANDEZ NAYDUTH	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
128	CC 1047403690	MONTOYA OCHOA KAROLINA ISABEL	$0	14-7	$650,000	0.00%	1	$0	CCF08	$650,000	4.00%	$26,000	0.00%	$0	0.00%	$0
129	CC 1047403690	MONTOYA OCHOA KAROLINA ISABEL	$0	14-7	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF08	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
130	CC 1051336546	OTAVO MORALES JEISSON FARYD	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
131	CC 1051669856	MARTINEZ HERRERA MARICELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
132	CC 1053791481	CASTRILLON LONDOÑO JOHANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
133	CC 1055272787	ADAMES FAJARDO WILLIAN RICARDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
134	CC 1056612269	DIAZ COLMENARES JOHN ALEXANDER	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
135	CC 1063946352	RAMIREZ TORRES CARLOS FRANCISCO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
136	CC 1065596019	CASTILLA FERREIRA ANDRES FELIPE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
137	CC 1065617996	QUINTERO FUENTES MELIDA ROSA	1	0			Si	001	11		X														7	7	7	7	EPS005	$1,213,334	4.00%	$48,600	230301	$1,213,334	16.00%	$194,200	$0
138	CC 1065620524	DIAZ DELGADO OSCAR LEONARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$5,200,000	4.00%	$208,000	231001	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
139	CC 1065642067	VEGA MARTINEZ JACQUELINE ANDREA	1	0			Si	001	20																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
140	CC 1065840320	MACIAS CASTAÑO ANDREINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
141	CC 1067885573	BARBAS PAEZ PAOLA YESENIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
142	CC 1067900821	MARTINEZ ARIAS KELLY JOHANNA	1	0			Si	001	13																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
143	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
144	CC 1069584729	RODRIGUEZ MORENO MARTHA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
145	CC 1070973011	RIAÑO ZAMORA PAOLA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
146	CC 1070988839	PARRA MONTENEGRO LIZETH VALERIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
147	CC 1072749499	RUBIO SILVA NAYRA CRISTINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
148	CC 1073154271	HERNANDEZ RODRIGUEZ JANNY YILLIBETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
149	CC 1073157835	PORRAS GOMEZ JENNIFER ALEXANDRA	1	0			Si	001	11												X				3	3	3	3	EPS017	$455,000	4.00%	$18,200	25-14	$455,000	16.00%	$72,800	$0
150	CC 1073157835	PORRAS GOMEZ JENNIFER ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS017	$4,095,000	4.00%	$163,800	25-14	$4,095,000	16.00%	$655,200	$0
151	CC 1073512436	SALAMANCA SILVA LUIS EDUARDO	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS017	$86,834	4.00%	$3,500	230301	$86,834	16.00%	$13,900	$0
152	CC 1073512436	SALAMANCA SILVA LUIS EDUARDO	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS017	$2,518,167	4.00%	$100,800	230301	$2,518,167	16.00%	$403,000	$0
153	CC 1073706304	TORRES SANCHEZ TATIANA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
154	CC 1075222518	HOMEN MONTIEL HERINZON YADIR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
155	CC 1075311062	VIVAS VALLEJO LEIDY JOHANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
156	CC 1077864693	QUINTERO SANABRIA CARLOS ANDRES	1	0			Si	001	76																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
157	CC 1078372399	PEREZ MORENO NELSON DUVAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
158	CC 1082880388	MEZA HERNANDEZ MALKA IRINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
159	CC 1082926071	RIATIGA CELIS MARTHA JULIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
160	CC 1090469028	BETANCOURT DUARTE KINBERLY NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
161	CC 1093218643	CARDOZO YUCO ADRIANA	1	0			Si	001	66																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
162	CC 1097398396	VILLARRAGA ARANGO ANDREA ESTEFANIA	1	0			Si	001	11												X				5	5	5	5	EPS010	$866,667	4.00%	$34,700	25-14	$866,667	16.00%	$138,700	$4,400
163	CC 1097398396	VILLARRAGA ARANGO ANDREA ESTEFANIA	1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS010	$4,333,334	4.00%	$173,400	25-14	$4,333,334	16.00%	$693,400	$21,700

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
136	CC 1065596019	CASTILLA FERREIRA ANDRES FELIPE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
137	CC 1065617996	QUINTERO FUENTES MELIDA ROSA	$0	14-7	$1,213,334	0.52%	1	$6,400	CCF21	$1,596,110	4.00%	$63,900	0.00%	$0	0.00%	$0
138	CC 1065620524	DIAZ DELGADO OSCAR LEONARDO	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
139	CC 1065642067	VEGA MARTINEZ JACQUELINE ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF15	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
140	CC 1065840320	MACIAS CASTAÑO ANDREINA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
141	CC 1067885573	BARBAS PAEZ PAOLA YESENIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
142	CC 1067900821	MARTINEZ ARIAS KELLY JOHANNA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF08	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
143	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
144	CC 1069584729	RODRIGUEZ MORENO MARTHA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
145	CC 1070973011	RIAÑO ZAMORA PAOLA ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
146	CC 1070988839	PARRA MONTENEGRO LIZETH VALERIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
147	CC 1072749499	RUBIO SILVA NAYRA CRISTINA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
148	CC 1073154271	HERNANDEZ RODRIGUEZ JANNY YILLIBETH	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
149	CC 1073157835	PORRAS GOMEZ JENNIFER ALEXANDRA	$0	14-7	$455,000	0.00%	1	$0	CCF21	$455,000	4.00%	$18,200	0.00%	$0	0.00%	$0
150	CC 1073157835	PORRAS GOMEZ JENNIFER ALEXANDRA	$0	14-7	$4,095,000	0.52%	1	$21,400	CCF21	$4,095,000	4.00%	$163,800	0.00%	$0	0.00%	$0
151	CC 1073512436	SALAMANCA SILVA LUIS EDUARDO	$0	14-7	$86,834	0.00%	1	$0	CCF21	$86,833	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
152	CC 1073512436	SALAMANCA SILVA LUIS EDUARDO	$0	14-7	$2,518,167	0.52%	1	$13,200	CCF21	$2,518,167	4.00%	$100,800	0.00%	$0	0.00%	$0
153	CC 1073706304	TORRES SANCHEZ TATIANA ANDREA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
154	CC 1075222518	HOMEN MONTIEL HERINZON YADIR	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
155	CC 1075311062	VIVAS VALLEJO LEIDY JOHANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
156	CC 1077864693	QUINTERO SANABRIA CARLOS ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF56	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
157	CC 1078372399	PEREZ MORENO NELSON DUVAN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
158	CC 1082880388	MEZA HERNANDEZ MALKA IRINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
159	CC 1082926071	RIATIGA CELIS MARTHA JULIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
160	CC 1090469028	BETANCOURT DUARTE KINBERLY NATALIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
161	CC 1093218643	CARDOZO YUCO ADRIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF44	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
162	CC 1097398396	VILLARRAGA ARANGO ANDREA ESTEFANIA	$4,400	14-7	$866,667	0.00%	1	$0	CCF21	$866,667	4.00%	$34,700	0.00%	$0	0.00%	$0
163	CC 1097398396	VILLARRAGA ARANGO ANDREA ESTEFANIA	$21,700	14-7	$4,333,334	0.52%	1	$22,700	CCF21	$4,333,333	4.00%	$173,400	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
164	CC 1098728337	OJEDA MUÑOZ NAYETH PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
165	CC 1099203607	GARZON ROJAS ISMAEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
166	CC 1110455203	OSPINA BARRAGAN JORGE ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
167	CC 1110557727	GODOY BARRERO KARENT JOHANA	1	0			Si	001	11												X				4	4	4	4	EPS002	$520,000	4.00%	$20,800	230301	$520,000	16.00%	$83,200	$0
168	CC 1110557727	GODOY BARRERO KARENT JOHANA	1	0			Si	001	11																26	26	26	26	EPS002	$3,380,000	4.00%	$135,200	230301	$3,380,000	16.00%	$540,800	$0
169	CC 1121866684	ARIAS RAMIREZ ANYEE YULIETHE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
170	CC 1128045945	MORALES ARRIETA SANDRA PAOLA	1	0			Si	001	20																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
171	CC 1129568322	PUENTES CANTILLO TATIANA PAMELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
172	CC 1140857881	GAMEZ WALTEROS MARGARET STEPHANIE	1	0			Si	001	08										X						30	30	30	30	EPS005	$1,300,000	4.00%	$52,000	230201	$1,300,000	16.00%	$208,000	$0
173	CC 1143465484	PABA HERNANDEZ ZULAY EUGENIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
174	CC 1151199114	PERALTA PACHECO MARIA JOSE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
175	CC 1193389693	NARANJO JAIMES KAREN JESSENIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
176	CC 1233696546	RODRIGUEZ ROJAS ERIKA YAMILE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
177	CC 1233911870	REYES MOLINA LAURA GABRIELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
178	CC 13068187	VASQUEZ ROSERO JAIME	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
179	CC 20923772	ORJUELA GOMEZ LUZ ADRIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$5,200,000	4.00%	$208,000	230201	$5,200,000	16.00%	$832,000	$26,000
180	CC 26477996	BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
181	CC 35450525	VELANDIA SARMIENTO LISETH JOHANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
182	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11												X				4	4	4	4	EPS005	$693,334	4.00%	$27,800	231001	$693,334	16.00%	$111,000	$3,500
183	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11																26	26	26	26	EPS005	$4,506,667	4.00%	$180,300	231001	$4,506,667	16.00%	$721,100	$22,600
184	CC 39560111	RINCKOAR REYES SOVIET SOCORRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
185	CC 39578266	MADRIGAL TIQUE MARISOL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
186	CC 39581432	HERNANDEZ ISAZA DIANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
187	CC 40942616	GOMEZ SUAREZ NEGIA MAGRET	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
188	CC 41957300	DIAZ AGUIRRE JOHANNA MILENA	1	0			Si	001	63																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
189	CC 46378154	VARGAS SIERRA SANDRA MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
190	CC 52153590	BECERRA GARCIA CLAUDIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
191	CC 52256579	DUEÑAS PACHECO ROCIO ELIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
164	CC 1098728337	OJEDA MUÑOZ NAYETH PATRICIA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
165	CC 1099203607	GARZON ROJAS ISMAEL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
166	CC 1110455203	OSPINA BARRAGAN JORGE ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
167	CC 1110557727	GODOY BARRERO KARENT JOHANA	$0	14-7	$520,000	0.00%	1	$0	CCF21	$520,000	4.00%	$20,800	0.00%	$0	0.00%	$0
168	CC 1110557727	GODOY BARRERO KARENT JOHANA	$0	14-7	$3,380,000	0.52%	1	$17,700	CCF21	$3,380,000	4.00%	$135,200	0.00%	$0	0.00%	$0
169	CC 1121866684	ARIAS RAMIREZ ANYEE YULIETHE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
170	CC 1128045945	MORALES ARRIETA SANDRA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF15	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
171	CC 1129568322	PUENTES CANTILLO TATIANA PAMELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
172	CC 1140857881	GAMEZ WALTEROS MARGARET STEPHANIE	$0	14-7	$1,300,000	0.00%	1	$0	CCF07	$1,300,000	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
173	CC 1143465484	PABA HERNANDEZ ZULAY EUGENIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
174	CC 1151199114	PERALTA PACHECO MARIA JOSE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
175	CC 1193389693	NARANJO JAIMES KAREN JESSENIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
176	CC 1233696546	RODRIGUEZ ROJAS ERIKA YAMILE	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
177	CC 1233911870	REYES MOLINA LAURA GABRIELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
178	CC 13068187	VASQUEZ ROSERO JAIME	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
179	CC 20923772	ORJUELA GOMEZ LUZ ADRIANA	$26,000	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
180	CC 26477996	BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
181	CC 35450525	VELANDIA SARMIENTO LISETH JOHANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
182	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	$3,500	14-7	$693,334	0.00%	1	$0	CCF21	$693,333	4.00%	$27,800	0.00%	$0	0.00%	$0
183	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	$22,600	14-7	$4,506,667	0.52%	1	$23,600	CCF21	$4,506,667	4.00%	$180,300	0.00%	$0	0.00%	$0
184	CC 39560111	RINCKOAR REYES SOVIET SOCORRO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
185	CC 39578266	MADRIGAL TIQUE MARISOL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
186	CC 39581432	HERNANDEZ ISAZA DIANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
187	CC 40942616	GOMEZ SUAREZ NEGIA MAGRET	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
188	CC 41957300	DIAZ AGUIRRE JOHANNA MILENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF43	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
189	CC 46378154	VARGAS SIERRA SANDRA MILENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
190	CC 52153590	BECERRA GARCIA CLAUDIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
191	CC 52256579	DUEÑAS PACHECO ROCIO ELIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
192	CC 52379409	TORRES RINCON YASMID CONSTANZA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
193	CC 52483922	PENAGOS GARZON MARIA HELENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	25-14	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
194	CC 52495850	RAMIREZ OCAMPO MARCIA CATALINA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
195	CC 52587798	ROJAS ALVARADO BETSY ELIANA	1	0			Si	001	11		X														1	1	1	1	EPS005	$130,000	4.00%	$5,200	230301	$130,000	16.00%	$20,800	$0
196	CC 52663854	CUBILLOS ROMERO YENNY MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
197	CC 52708115	PINZON SAENZ CATHERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$3,900,000	4.00%	$156,000	230901	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
198	CC 52711688	MARTIN CIFUENTES GINA IBETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
199	CC 52744159	CABEZAS CASTEBLANCO PAULA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
200	CC 52744275	GOYENECHE MENDIVELSO RUTH FANNY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
201	CC 52754850	RODRIGUEZ BOHORQUEZ RUTH AMPARO	1	0			Si	001	11												X				5	5	5	5	EPS010	$434,167	4.00%	$17,400	231001	$434,167	16.00%	$69,500	$0
202	CC 52754850	RODRIGUEZ BOHORQUEZ RUTH AMPARO	1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS010	$2,170,834	4.00%	$86,900	231001	$2,170,834	16.00%	$347,400	$0
203	CC 52792854	FANDIÑO GUALTEROS JENNY TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
204	CC 52809711	STERNBERG RUBIANO GISELLE ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
205	CC 52885676	RUIZ ARIZA SANDRA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
206	CC 52930257	ARGUELLO NAVAS DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
207	CC 52934395	QUINTERO MANRIQUE JULIETH VIVIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
208	CC 52935000	FORERO FONSECA AMERICA YOLANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
209	CC 52975247	ZAMORA MONCADA ANDREA JINNETH	1	0			Si	001	11		X														1	1	1	1	EPS008	$151,667	4.00%	$6,100	231001	$151,667	16.00%	$24,300	$0
210	CC 52975574	TORRES TRUJILLO DIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$4,550,000	4.00%	$182,000	25-14	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
211	CC 52988574	CARVAJALINO DEVIA JACKELINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
212	CC 53007511	SANCHEZ ABELLA SANDRA LORENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
213	CC 53011591	VERGARA NAGLES YURANY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
214	CC 53041325	VALENZUELA GARCIA NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
215	CC 53077181	CHAVES PUENTES DIANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
216	CC 53095135	NAVAS VILLALOBOS STEFANI MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
217	CC 53140927	BERMUDEZ MENDEZ LUZ ENEIDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
218	CC 5819162	GUARIN CARVAJAL DIEGO ALONSO	1	0			Si	001	73																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
219	CC 63544531	PIEDRAHITA MUÑOZ KAREN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS041	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
192	CC 52379409	TORRES RINCON YASMID CONSTANZA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
193	CC 52483922	PENAGOS GARZON MARIA HELENA	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
194	CC 52495850	RAMIREZ OCAMPO MARCIA CATALINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
195	CC 52587798	ROJAS ALVARADO BETSY ELIANA	$0	14-7	$130,000	0.52%	1	$700	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
196	CC 52663854	CUBILLOS ROMERO YENNY MARCELA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
197	CC 52708115	PINZON SAENZ CATHERINE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
198	CC 52711688	MARTIN CIFUENTES GINA IBETH	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
199	CC 52744159	CABEZAS CASTEBLANCO PAULA ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
200	CC 52744275	GOYENECHE MENDIVELSO RUTH FANNY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
201	CC 52754850	RODRIGUEZ BOHORQUEZ RUTH AMPARO	$0	14-7	$434,167	0.00%	1	$0	CCF21	$434,167	4.00%	$17,400	0.00%	$0	0.00%	$0
202	CC 52754850	RODRIGUEZ BOHORQUEZ RUTH AMPARO	$0	14-7	$2,170,834	0.52%	1	$11,400	CCF21	$2,170,833	4.00%	$86,900	0.00%	$0	0.00%	$0
203	CC 52792854	FANDIÑO GUALTEROS JENNY TATIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
204	CC 52809711	STERNBERG RUBIANO GISELLE ALEXANDRA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
205	CC 52885676	RUIZ ARIZA SANDRA PATRICIA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
206	CC 52930257	ARGUELLO NAVAS DIANA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
207	CC 52934395	QUINTERO MANRIQUE JULIETH VIVIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
208	CC 52935000	FORERO FONSECA AMERICA YOLANDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
209	CC 52975247	ZAMORA MONCADA ANDREA JINNETH	$0	14-7	$151,667	0.52%	1	$800	CCF21	$151,667	4.00%	$6,100	0.00%	$0	0.00%	$0
210	CC 52975574	TORRES TRUJILLO DIANA PATRICIA	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
211	CC 52988574	CARVAJALINO DEVIA JACKELINE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
212	CC 53007511	SANCHEZ ABELLA SANDRA LORENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
213	CC 53011591	VERGARA NAGLES YURANY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
214	CC 53041325	VALENZUELA GARCIA NATALIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
215	CC 53077181	CHAVES PUENTES DIANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
216	CC 53095135	NAVAS VILLALOBOS STEFANI MARCELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
217	CC 53140927	BERMUDEZ MENDEZ LUZ ENEIDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
218	CC 5819162	GUARIN CARVAJAL DIEGO ALONSO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF50	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
219	CC 63544531	PIEDRAHITA MUÑOZ KAREN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
220	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
221	CC 79635870	ESCOBAR TORRES LUIS FERNANDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
222	CC 79686738	GARZON PINEDA JOSE ANTONIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
223	CC 79743227	CASTILLO MEJIA JAIME LEONEL	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS017	$303,334	4.00%	$12,200	230301	$303,334	16.00%	$48,600	$0
224	CC 79743227	CASTILLO MEJIA JAIME LEONEL	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS017	$4,246,667	4.00%	$169,900	230301	$4,246,667	16.00%	$679,500	$0
225	CC 79787555	GONZALEZ CESAR AUGUSTO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	230901	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
226	CC 79886144	ACOSTA ARIAS JUAN CARLOS	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$9,100,000	4.00%	$364,000	25-14	$9,100,000	16.00%	$1,456,000	$45,500
227	CC 79900356	RIVEROS CARRION JOHN HAMER	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS017	$4,030,000	4.00%	$161,200	25-14	$4,030,000	16.00%	$644,800	$0
228	CC 79903305	HERNANDEZ GALINDO FERNEY	1	0			Si	001	11										X						5	5	5	5	EPS010	$289,459	4.00%	$11,600	230201	$289,459	16.00%	$46,400	$0
229	CC 79903305	HERNANDEZ GALINDO FERNEY	1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS010	$2,170,834	4.00%	$86,900	230201	$2,170,834	16.00%	$347,400	$0
230	CC 79997840	PRIETO BENAVIDES JOSE ALEJANDRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
231	CC 80009361	MOYANO GARCIA FABIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
232	CC 80020106	CHACON ZAMORA ERNESTO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
233	CC 80112385	GOMEZ ROZO WILMER ALEJANDRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
234	CC 80117519	UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
235	CC 80142776	RIVERA LOZANO OSCAR	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS008	$173,334	4.00%	$7,000	230301	$173,334	16.00%	$27,800	$900
236	CC 80142776	RIVERA LOZANO OSCAR	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS008	$5,026,667	4.00%	$201,100	230301	$5,026,667	16.00%	$804,300	$25,200
237	CC 80152307	LOPEZ PEÑUELA OSCAR RENE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$9,100,000	4.00%	$364,000	25-14	$9,100,000	16.00%	$1,456,000	$45,500
238	CC 80172662	GOMEZ PIZA FABIAN HELADIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
239	CC 80190414	GARZON BRICEÑO ROBERT JULIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
240	CC 80225134	RODRIGUEZ REYES JUAN CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
241	CC 80769858	LOPEZ GARCIA JHON FREDY	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$173,342	4.00%	$7,000	231001	$173,342	16.00%	$27,800	$0
242	CC 80769858	LOPEZ GARCIA JHON FREDY	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$3,640,000	4.00%	$145,600	231001	$3,640,000	16.00%	$582,400	$0
243	CC 80808521	CAMARGO CAMARGO RAFAEL RICARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
244	CC 80818596	GIL MORENO CARLOS ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
245	CC 80830112	RAMIREZ ROMERO SERGIO MAURICIO	1	0			Si	001	11												X				5	5	5	5	EPS008	$866,667	4.00%	$34,700	230201	$866,667	16.00%	$138,700	$4,400
246	CC 80830112	RAMIREZ ROMERO SERGIO MAURICIO	1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS008	$4,333,334	4.00%	$173,400	230201	$4,333,334	16.00%	$693,400	$21,700
247	CC 80845669	MALAVER MORENO ANDRES FRANCISCO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,550,000	4.00%	$182,000	231001	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
220	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
221	CC 79635870	ESCOBAR TORRES LUIS FERNANDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
222	CC 79686738	GARZON PINEDA JOSE ANTONIO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
223	CC 79743227	CASTILLO MEJIA JAIME LEONEL	$0	14-7	$303,334	0.00%	1	$0	CCF21	$303,333	4.00%	$12,200	0.00%	$0	0.00%	$0
224	CC 79743227	CASTILLO MEJIA JAIME LEONEL	$0	14-7	$4,246,667	0.52%	1	$22,200	CCF21	$4,246,667	4.00%	$169,900	0.00%	$0	0.00%	$0
225	CC 79787555	GONZALEZ CESAR AUGUSTO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
226	CC 79886144	ACOSTA ARIAS JUAN CARLOS	$45,500	14-7	$9,100,000	0.52%	1	$47,600	CCF21	$9,100,000	4.00%	$364,000	0.00%	$0	0.00%	$0
227	CC 79900356	RIVEROS CARRION JOHN HAMER	$0	14-7	$4,030,000	0.52%	1	$21,100	CCF21	$4,030,000	4.00%	$161,200	0.00%	$0	0.00%	$0
228	CC 79903305	HERNANDEZ GALINDO FERNEY	$0	14-7	$289,459	0.00%	1	$0	CCF21	$289,459	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
229	CC 79903305	HERNANDEZ GALINDO FERNEY	$0	14-7	$2,170,834	0.52%	1	$11,400	CCF21	$2,170,833	4.00%	$86,900	0.00%	$0	0.00%	$0
230	CC 79997840	PRIETO BENAVIDES JOSE ALEJANDRO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
231	CC 80009361	MOYANO GARCIA FABIAN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
232	CC 80020106	CHACON ZAMORA ERNESTO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
233	CC 80112385	GOMEZ ROZO WILMER ALEJANDRO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
234	CC 80117519	UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
235	CC 80142776	RIVERA LOZANO OSCAR	$900	14-7	$173,334	0.00%	1	$0	CCF21	$173,333	4.00%	$7,000	0.00%	$0	0.00%	$0
236	CC 80142776	RIVERA LOZANO OSCAR	$25,200	14-7	$5,026,667	0.52%	1	$26,300	CCF21	$5,026,667	4.00%	$201,100	0.00%	$0	0.00%	$0
237	CC 80152307	LOPEZ PEÑUELA OSCAR RENE	$45,500	14-7	$9,100,000	0.52%	1	$47,600	CCF21	$9,100,000	4.00%	$364,000	0.00%	$0	0.00%	$0
238	CC 80172662	GOMEZ PIZA FABIAN HELADIO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
239	CC 80190414	GARZON BRICEÑO ROBERT JULIAN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
240	CC 80225134	RODRIGUEZ REYES JUAN CAMILO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
241	CC 80769858	LOPEZ GARCIA JHON FREDY	$0	14-7	$173,342	0.00%	1	$0	CCF21	$173,342	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
242	CC 80769858	LOPEZ GARCIA JHON FREDY	$0	14-7	$3,640,000	0.52%	1	$19,100	CCF21	$3,640,000	4.00%	$145,600	0.00%	$0	0.00%	$0
243	CC 80808521	CAMARGO CAMARGO RAFAEL RICARDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
244	CC 80818596	GIL MORENO CARLOS ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
245	CC 80830112	RAMIREZ ROMERO SERGIO MAURICIO	$4,400	14-7	$866,667	0.00%	1	$0	CCF21	$866,667	4.00%	$34,700	0.00%	$0	0.00%	$0
246	CC 80830112	RAMIREZ ROMERO SERGIO MAURICIO	$21,700	14-7	$4,333,334	0.52%	1	$22,700	CCF21	$4,333,333	4.00%	$173,400	0.00%	$0	0.00%	$0
247	CC 80845669	MALAVER MORENO ANDRES FRANCISCO	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
248	CC 80864392	CRUZ SUAREZ ALEXANDER	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
249	CC 80865762	RODRIGUEZ SALINAS JAIME YESID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
250	CC 80919223	ESCALLON BARBON ANDRES LEONARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
251	CC 80927254	PARDO BRAVO PAUL FERNANDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$6,500,000	4.00%	$260,000	230201	$6,500,000	16.00%	$1,040,000	$32,500
252	CC 98562114	MARTINEZ QUINTERO DIEGO	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
																																$33,193,800				$132,769,800	$410,000

PAGADO

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
248	CC 80864392	CRUZ SUAREZ ALEXANDER	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
249	CC 80865762	RODRIGUEZ SALINAS JAIME YESID	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
250	CC 80919223	ESCALLON BARBON ANDRES LEONARDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
251	CC 80927254	PARDO BRAVO PAUL FERNANDO	$32,500	14-7	$6,500,000	0.52%	1	$34,000	CCF21	$6,500,000	4.00%	$260,000	0.00%	$0	0.00%	$0
252	CC 98562114	MARTINEZ QUINTERO DIEGO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF04	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
			$410,000					$4,282,700				$33,136,100		$0		$0

PAGADO

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

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

CERTIFICA

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

La anterior certificación se expide por solicitud del interesado (a) con destino a QUIEN INTERESE, en la ciudad de **Bogotá** a los **cinco (05) días del mes de diciembre de 2024.**

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

Cordialmente



MARIA DEL PILAR AYA
JEFE DE RELACIONES LABORALES

Superintendencia de Industria y Comercio

Atención al Ciudadano – Outsourcing S.A.

Informe de Gestión Mensual de Calidad noviembre 2024.

CONTENIDO

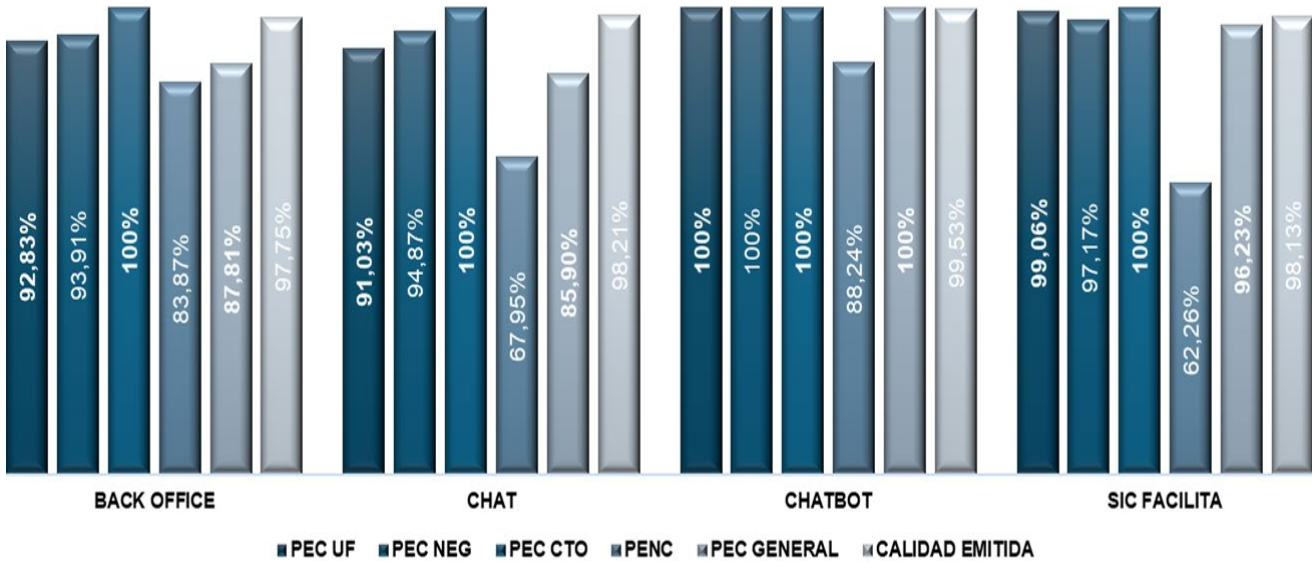
1. OBJETIVO 4
2. RESUMEN GENERAL 5
Graf. 1. Indicadores generales de calidad por segmento SIC 5
Graf. 2. Indicadores generales de calidad por coordinador SIC 6
2.1 CANAL TELEFÓNICO 7
2.1.1 Error No Crítico 8
Graf. 3. Indicadores de ENC proceso Línea de atención 8
2.1.2 Error Crítico 9
Graf. 4. Indicadores de EC Proceso Línea de atención 9
2.2 VIDEO LLAMADA 10
2.2.1 Error No Crítico 11
Graf. 5. Indicadores de ENC proceso Videollamada 11
2.2.2 Error Crítico 11
2.3 CHAT 12
2.3.1 Error No Crítico 13
Graf. 7. Indicadores de ENC proceso chat 13
2.3.2 Error Crítico 14
2.4 REDES SOCIALES – RRSS 14
2.4.1 Error Crítico 15
Graf. 9. Indicadores de EC Redes Sociales 15
2.5 BACK OFFICE 16
2.5.1 Error No crítico 16
Graf. 10. Indicadores de ENC proceso BackOffice 16
2.5.2 Error Crítico 17
Graf. 11. Indicadores de EC proceso BackOffice 17
2.6 SIC PRESENCIAL 18
2.6.1 Error No crítico 19
Graf. 12. Indicadores de ENC proceso Presencial 19
2.7 SIC FACILITA 19
2.7.1 Error no Crítico 20
2.7.2 Error Crítico 21
Graf. 14 indicadores de EC proceso SIC Facilita 21
2.8 SIC CHATBOT 22

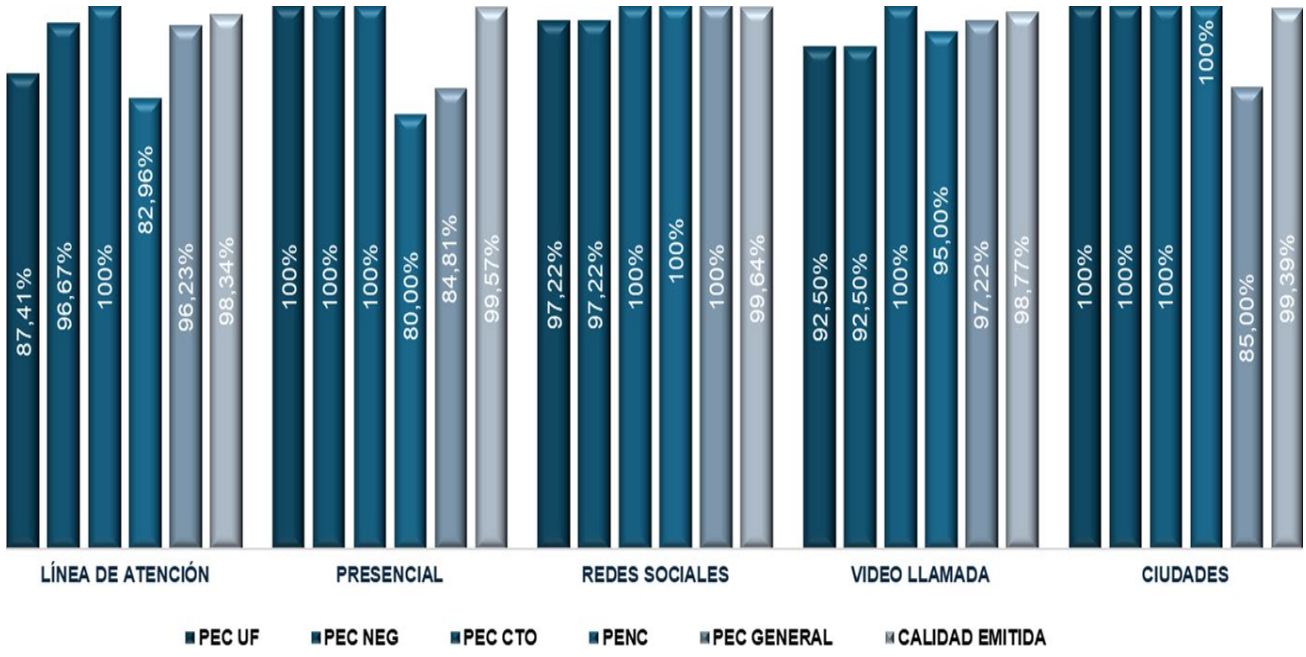
2.9 SIC CIUDADES **22**
2.9.1 Error no Crítico **23**
Graf. 15 indicadores de ENC proceso Ciudades 23
3. RESULTADOS ENCUESTAS **24**
4. EVIDENCIAS DEL PROCESO DE MONITOREO **60**
4.1 Auditoria canal Telefónico **60**
4.2 Auditoria canal Video llamada **63**
4.3 Auditoria canal Chat **66**
4.4 Auditoria canal RRSS **71**
4.5 Auditoria canal SIC Facilita **74**
Auditoria canal Back Office **80**
4.7 Auditoria canal Presencial **84**
4.8 Auditoria canal Chatbot **87**
5. INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS **90**
6. PROCESO DE CALIBRACIÓN **106**
7. ACCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE CALIDAD **107**
8. ACCIONES PARA REALIZAR EN DICIEMBRE DE 2024 ..... **110**
9. PROCESO DE MUESTREO **112**

1. OBJETIVO

Dar a conocer los resultados obtenidos del mes de noviembre del año 2024, según la gestión realizada por parte de calidad, teniendo como insumo el procedimiento de monitoreo llevado a cabo por el área. Este procedimiento se sustenta en los hallazgos identificados en las diversas auditorías y actividades llevadas a cabo en los canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. RESUMEN GENERAL





Graf. 1. Indicadores generales de calidad por segmento SIC



Graf. 2. Indicadores generales de calidad por coordinador SIC

En el mes de noviembre se llevaron a cabo estudios de ochocientos cuarenta y un (841) transacciones, que fueron atendidas por medio de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Entidad a nivel nacional. Los monitoreos se realizaron tanto a los canales virtuales, como en los canales de voz y presenciales de la Superintendencia.

Las auditorias se realizaron con el fin de evaluar la calidad y efectividad de las interacciones con los ciudadanos. Asimismo, el procedimiento llevado a cabo posibilitó la identificación de debilidades y amenazas, la identificación de errores y puntos de mejora, así como la comprobación del cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos para los diversos segmentos de atención.

La gestión realizada también permitió evaluar la calidad de forma individual y grupal en cada canal; de igual manera, sirvió para mejorar la satisfacción de los usuarios, interviniendo de manera oportuna en situaciones en las que se requería implementación de planes de mejora; en otros casos, cuando se requirió corregir alguna situación que no estuviera acorde a la inquietud o consulta de los ciudadanos, alcanzando de esta manera un incremento en los niveles de satisfacción tanto para los clientes internos como externos.

El proceso de auditoria se realizó también con la intención de mejorar la gestión realizada por los agentes, aumentar la satisfacción de los ciudadanos y verificar el cumplimiento de la normatividad y procedimientos internos establecidos.

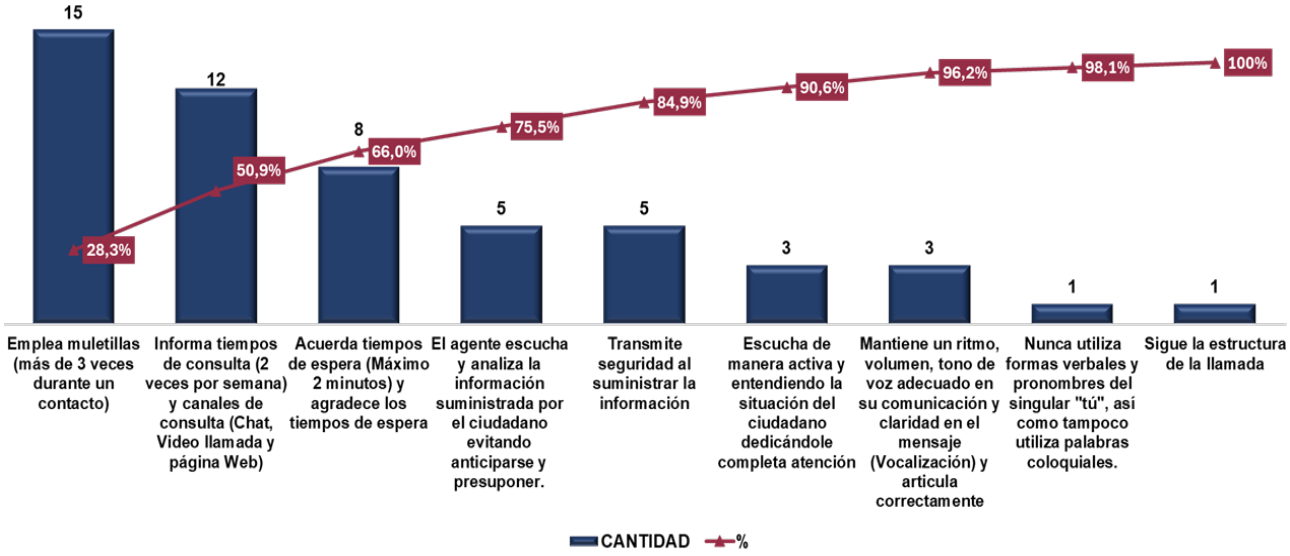
La acción llevada a cabo por parte del área, se centró en proporcionar herramientas a los asesores con el propósito de ofrecer una mejor experiencia y atención a los ciudadanos, promoviendo confianza en la información y orientación brindada sobre los trámites que pueden o están adelantando ante la Entidad, y poderlos dirigir cuando la consulta no era competencia de la SIC, haciéndolos sentir apoyados en sus procesos, aclarando dudas, brindando solución a sus inconvenientes, lo cual permitió generar una experiencia amigable con la comunicación que realizaron a la entidad.

2.1 CANAL TELEFÓNICO

Con el propósito de evaluar la calidad y eficacia de las interacciones atendidas por este canal, durante el mes noviembre se analizaron doscientas setenta (270) transacciones. El proceso realizado permitió identificar errores comunes, oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de las normas, los protocolos establecidos y las directrices de calidad. La gestión que se realizó también buscó mejorar tanto la experiencia del ciudadano como la del asesor.

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

2.1.1 Error No Crítico



Graf. 3. Indicadores de ENC proceso Línea de atención

Con respecto al mes anterior, el indicador presentó una mejora sustancial, teniendo en cuenta que, en este mes, se identificaron cincuenta y tres (53) hallazgos, veintisiete (27) menos que en octubre; asimismo, la precisión general de error no crítico mejoró en un 2,74%.

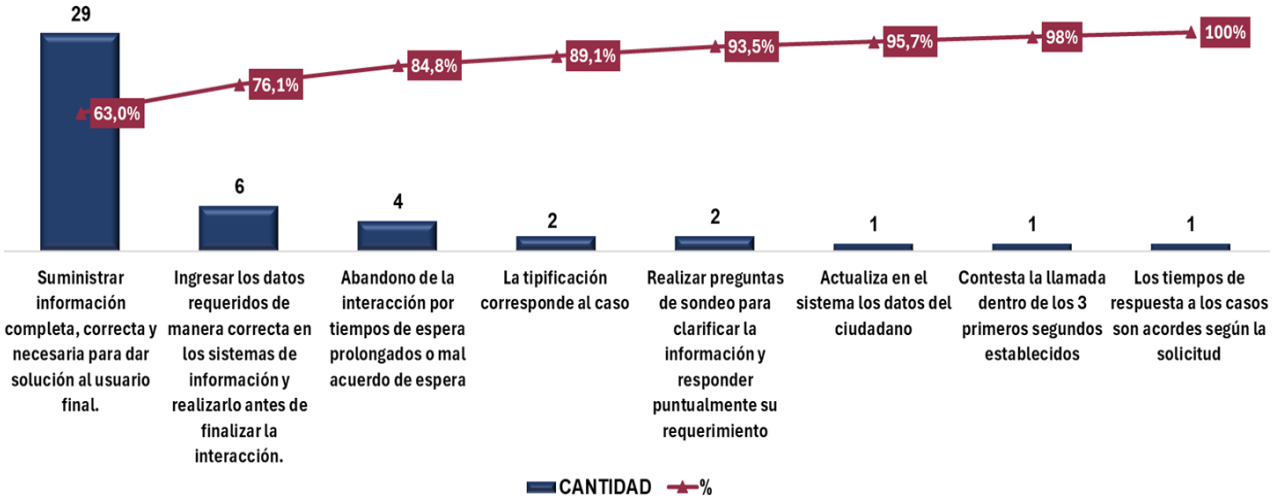
La tarea realizada reveló posibilidades de mejora que, aunque no afectaron la solución en primer contacto, debilitaron la imagen y el servicio prestado. Las situaciones más relevantes tuvieron que ver, con la forma de dirigirnos a los ciudadanos, escucha activa y el uso de los guiones y protocolos establecidos.

En lo que respecta a los ítems más afectados, se evidenció que, en quince (15) oportunidades, se afectó: "Emplea muletillas (más de 3 veces durante un contacto)", debido a que los asesores hicieron uso de vocablos o expresiones de forma reiterada durante la atención, tales como: este, directamente, ok. Bueno, de acuerdo, entre otros. En comparación con el mes anterior se presentaron tres (3) hallazgos menos.

Seguidamente con doce oportunidades (12) se ubicó el ítem: “Informa tiempos de consulta (2 veces por semana) y canales de consulta (Chat, videollamada y página Web)”, se identificó que no se le indicó al ciudadano cómo hacer para realizar seguimiento a los trámites o no se le indicó como o porque medio hacerlo.

En tercer lugar, tenemos: “Acuerda tiempos de espera (Máximo 2 minutos) y agradece los tiempos de espera”, con ocho (8) hallazgos, debido a que los asesores no informaron el tiempo que se iban a tomar para realizar la consulta, o porque al retomar la llamada no agradecieron el tiempo en espera.

2.1.2 Error Crítico



Graf. 4. Indicadores de EC Proceso Línea de atención

En noviembre se identificaron cuarenta y seis (46) oportunidades de mejora de error crítico, hubo mejora en el indicador del 1,57%, comparado con el mes anterior. Los hallazgos se centraron en temas relacionados con la orientación brindada, el registro de la información y los tiempos para responder o retomar la llamada.

Al igual que los meses anteriores, se mantuvo la tendencia en relación con la afectación más significativa, la cual corresponde a: “Suministrar información completa necesaria para dar solución al usuario final”, con una participación del 63% y veintinueve (29) afectaciones.

Conforme a los monitoreos que se realizaron, se evidenciaron situaciones donde no se brindó información exacta, completa y correcta para la solución que requería el ciudadano, en temas como: información sobre el procedimiento a seguir para un proceso jurisdiccional, cómo agotar la vía administrativa, trámites asociados a propiedad industrial, como son registros, seguimientos, otras actuaciones entre otros, información sobre el uso y manejo de las diferentes plataformas – RNBD, registro de

productores e importadores, servicios en línea, SIC Facilita, los proveedores inscritos en la plataforma y la actualización de enlaces.

Por otra parte, el segundo ítem con mayor afectación corresponde a: “Ingresar los datos requeridos de manera correcta en los sistemas de información y realizarlo antes de finalizar la interacción”. En seis (6) oportunidades se identificó que los asesores no ingresaron en los sistemas de información los datos de las atenciones.

En cuatro (4) interacciones y con una participación del 8,7%, se produjo un impacto negativo en el ítem: “Abandono de la interacción por tiempos de espera prolongados o mal acuerdo de espera”, porque los asesores no cumplieron con el tiempo de espera en línea, el cual no puede superar los dos minutos.

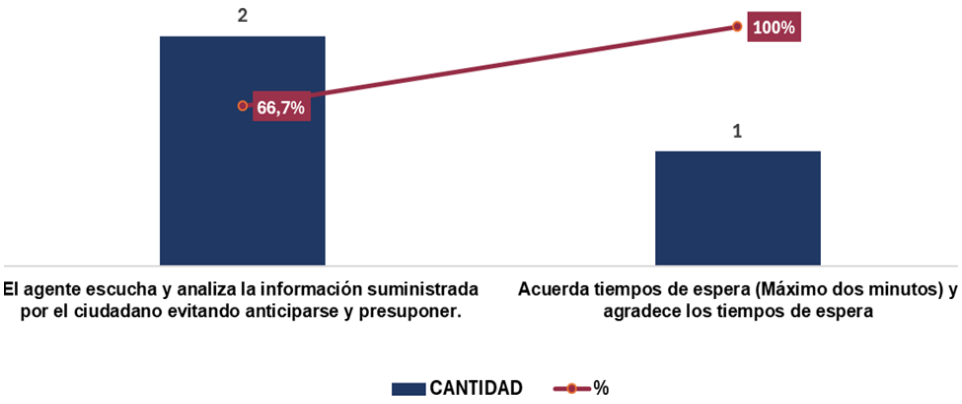
2.2 VIDEO LLAMADA

En el mes de noviembre se analizaron cuarenta (40) interacciones, con el objetivo de escuchar la conversación entre los agentes y los ciudadanos y esta forma evaluar la calidad de sus interacciones y estrategias de comunicación utilizadas; además, validar que los protocolos de servicio, atención y orientación se estuvieran cumpliendo. La información previa resultó útil para implementar las mejoras a que hubiera lugar. Aparte de atención, orientación y registro de información en los sistemas, también se revisó la presentación y procedimientos establecidos.

En relación con el mes anterior, los indicadores generales se incrementaron, teniendo en cuenta que en octubre la nota de calidad y la precisión de error crítico general cerraron en el 99.41% y 92.16, respectivamente; sin embargo, en este mes quedaron en el 98, 77% y 85%

En este mes se identificaron dos errores críticos más, esto fue lo que generó la caída en los indicadores de Calidad. Por otra parte, en cuanto a afectaciones no críticas, se presentó una leve disminución.

2.2.1 Error No Crítico

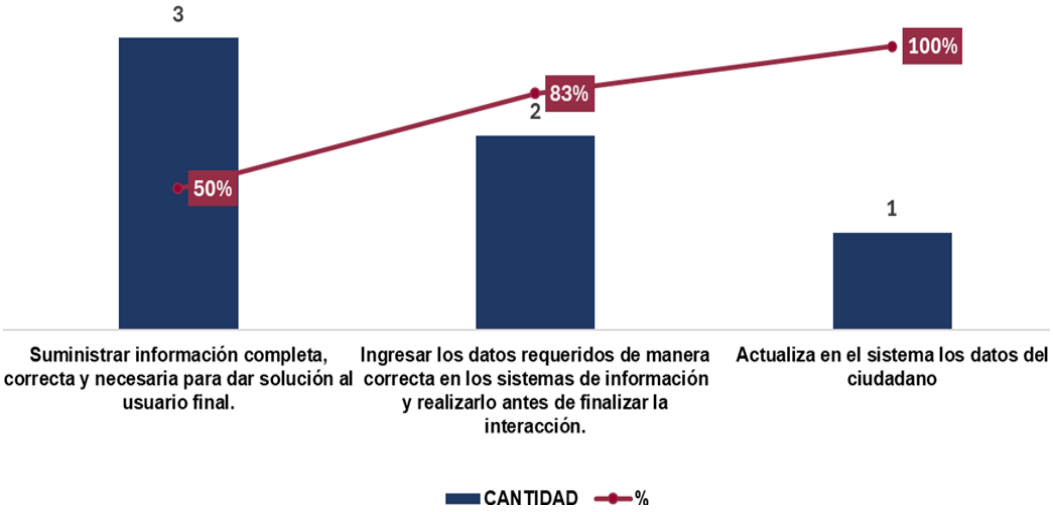


Graf. 5. Indicadores de ENC proceso Videollamada

En dos ocasiones se afectó el ítem: “El agente escucha y analiza la información suministrada por el ciudadano evitando anticiparse y presuponer”, porque los asesores se apresuraron a brindar la orientación, sin haber escuchado todo lo que el ciudadano nos quería contar, si bien es cierto, la orientación que al final se brindó fue la adecuada, si evidenció oportunidad de mejora por esta situación.

El otro ítem que se afectó fue: “Acuerda tiempos de espera (Máximo dos minutos) y agradece los tiempos de espera”, debido a que no se le indicó al ciudadano el tiempo que se iba a tomar para realizar la consulta, o porque al retomar la llamada no se agradeció el tiempo en espera.

2.2.2 Error Crítico



Graf. 6. Indicadores de EC proceso Videollamada

Con respecto al mes anterior, se identificaron dos oportunidades de mejora más, lo que generó que los indicadores desmejoraran en un 7,16%. Los hallazgos se dieron principalmente por temas de orientación en producto y el registro de los datos en los sistemas de información.

En tres interacciones se afectó el ítem: “Suministrar información completa, correcta y necesaria para dar solución al usuario final”, porque la orientación e información que se brindó no estuvo acorde con la inquietud y necesidad del ciudadano. En el mes de octubre este ítem no se había afectado.

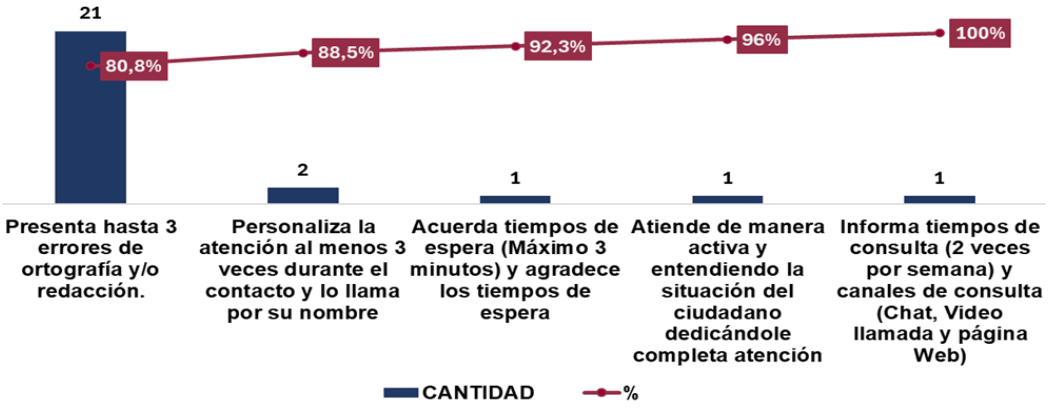
En segundo lugar, se ubicó: “Ingresar los datos requeridos de manera correcta en los sistemas de información y realizarlo antes de finalizar la interacción”, debido a que, en dos ocasiones, los asesores no registraron la información de la interacción en el sistema.

Y, por último, en una interacción se afectó el ítem: “Actualiza en el sistema los datos del ciudadano”, teniendo que el asesor no actualizó en el sistema los datos de contacto del ciudadano, como lo son: ciudad y número de teléfono.

2.3 CHAT

Con el fin de garantizar la calidad del servicio, identificar fallas, puntos de mejora y verificar el cumplimiento de los lineamientos y protocolos de atención; así como guiar y brindar herramientas a los asesores frente a lo evidenciado, en el mes de noviembre se revisaron setenta y ocho (78) interacciones. Con el proceso de auditoría, también se buscó verificar que la información que se enviaba a los ciudadanos fuera clara y de fácil comprensión, además, de validar que el registro de la información en los sistemas se hiciera de forma correcta y dentro del tiempo estipulado.

2.3.1 Error No Crítico



Graf. 7. Indicadores de ENC proceso chat

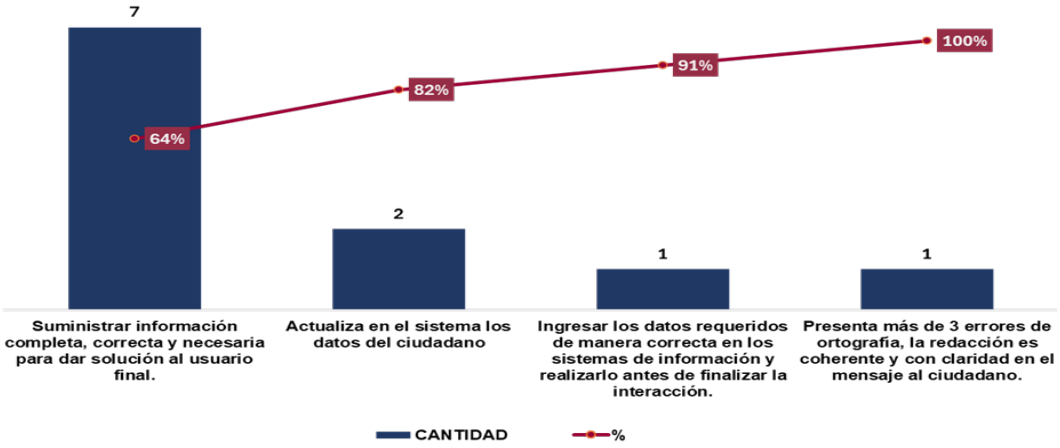
Con respecto al mes de octubre los indicadores se mantuvieron estables, se presentó una leve mejora, tanto en la nota de calidad como en la precisión de error crítico general.

Luego de revisadas las setenta y ocho (78) interacciones seleccionadas en el canal, se identificaron veintiséis (26) oportunidades de mejora con error no crítico, las cuales están relacionadas con la imagen del servicio, los guiones establecidos, los tiempos de respuesta y la etiqueta en la atención. Si bien es cierto las falencias identificadas no afectaron la solución que buscaba el ciudadano, si se deben realizar mejoras con el fin de corregir las falencias identificadas.

Al igual que el mes anterior, el hallazgo no crítico que más se afectó a los indicadores, fue: “Presenta hasta 3 errores de ortografía y/o redacción”, porque en veintiún (21) ocasiones, el asesor presentó hasta tres hallazgos, especialmente por el uso de las tildes, y el uso inadecuado de los signos de puntuación. Teniendo en cuenta que corresponde a una gestión escrita se debe asegurar el correcto uso de signos ortográficos, la redacción de los mensajes y que la información sea clara y de fácil comprensión para todos los tipos de ciudadano.

El otro ítem que impactó los indicares de calidad fue: “Personaliza la atención al menos 3 veces durante el contacto y lo llama por su nombre”, porque en dos (2) chats el asesor no se dirigió al ciudadano por su nombre, tal y como lo indica la matriz de calidad.

2.3.2 Error Crítico



Graf. 8. Indicadores de EC proceso chat

En relación con el mes anterior, el indicador se mantuvo estable, se presentó una leve mejora del 0,48%. Los hallazgos se generaron por situaciones como la respuesta y orientación que se brindó, el ingreso y la actualización de la información en los sistemas y la claridad de los mensajes.

Con respecto a las afectaciones que se generaron por ítem, al igual que el mes de octubre: “Suministrar información completa, correcta y necesaria para dar solución al usuario final”, fue el que más afectó los indicadores, con una participación del 64%, evidenciando que al momento de la atención se brindó información incorrecta con relación a la vía jurisdiccional y/o administrativa, el envío de enlaces, orientación en temas de propiedad industrial, entre otros.

Otra situación que generó afectación en los indicadores fue: “Actualiza en el sistema los datos del ciudadano”, porque en dos ocasiones los asesores no actualizaron la información que suministraron los usuarios, en lo que tiene que ver con ciudad donde residen y el número de teléfono.

2.4 REDES SOCIALES – RRSS

En noviembre, según el proceso de auditoría, se revisaron treinta y seis (36) respuestas dadas por medio de las diferentes redes sociales con las que cuenta la Entidad; estas fueron generadas por medio de X, Facebook e Instagram. Las atenciones correspondieron a solicitudes de información hechas por los usuarios que utilizaron este canal como principal medio de contacto.

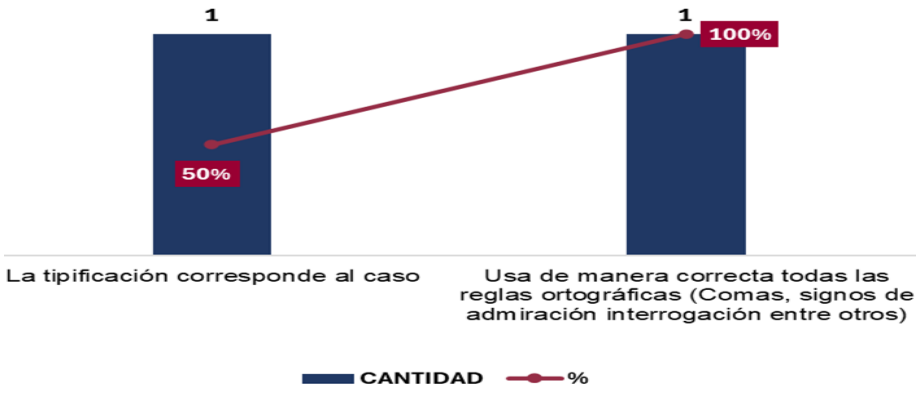
Para este mes los indicadores sufrieron una variación negativa, teniendo en cuenta que se identificó una oportunidad de mejorar más, que el mes anterior, y esta fue de error crítico.

Según el proceso de auditoría realizado en este segmento, no se evidenciaron oportunidades de mejora de error no crítico. Las respuestas que se revisaron se tomaron según el muestreo aleatorio que se llevó a cabo a comienzo de mes. Teniendo en cuenta las respuestas del canal y la solución de estas.

Cantidades por red:

X: 21
Facebook: 12
Instagram: 3

2.4.1 Error Crítico



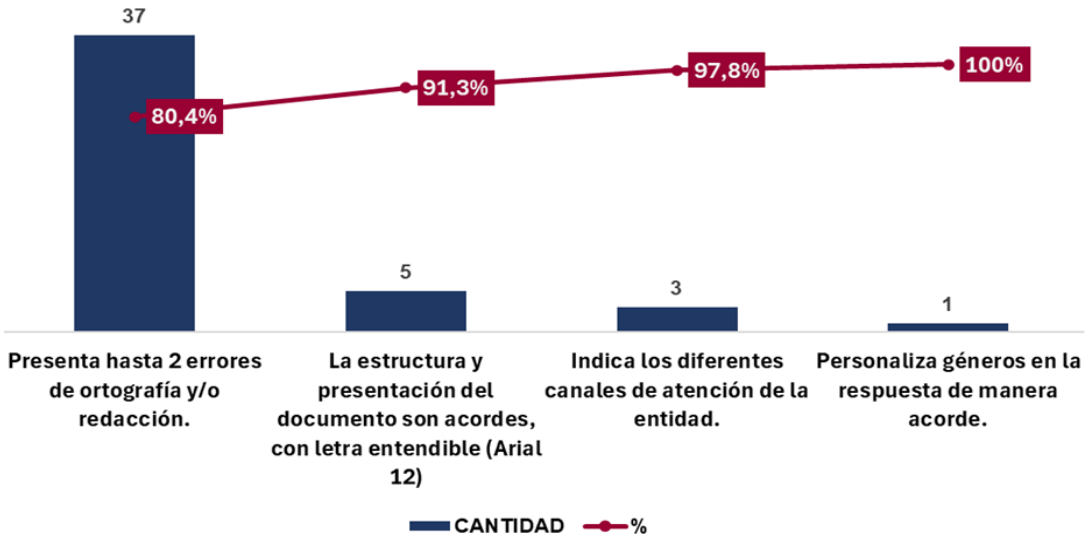
Graf. 9. Indicadores de EC Redes Sociales

En noviembre se vieron afectadas dos (2) de las respuestas que se brindaron por este canal, la primera porque el registro de la información no tenía relación con la orientación que se brindó, y la segunda porque se identificaron varias palabras mal redactadas y la plantilla que se utilizó presentaba errores de puntuación y redacción.

2.5 BACK OFFICE

Se realizaron a doscientas setenta y nueve (279) auditorías a las respuestas elegidas para el proceso de monitoreo, la gestión que se llevó a cabo permitió identificar oportunidades de mejora con respecto a los lineamientos establecidos; además, sirvió para evaluar el tiempo de respuesta, la calidad de la información brindada, los tiempos en que se realizaron los traslados externos e internos con sus respectivos adjuntos; asimismo, verificar que el registro de la información en los sistemas se hubiera realizado de forma correcta; también se revisó que estuvieran haciendo uso de las nuevas plantillas y que los enlaces enviados funcionaran de forma correcta.

2.5.1 Error No crítico



Graf. 10. Indicadores de ENC proceso BackOffice

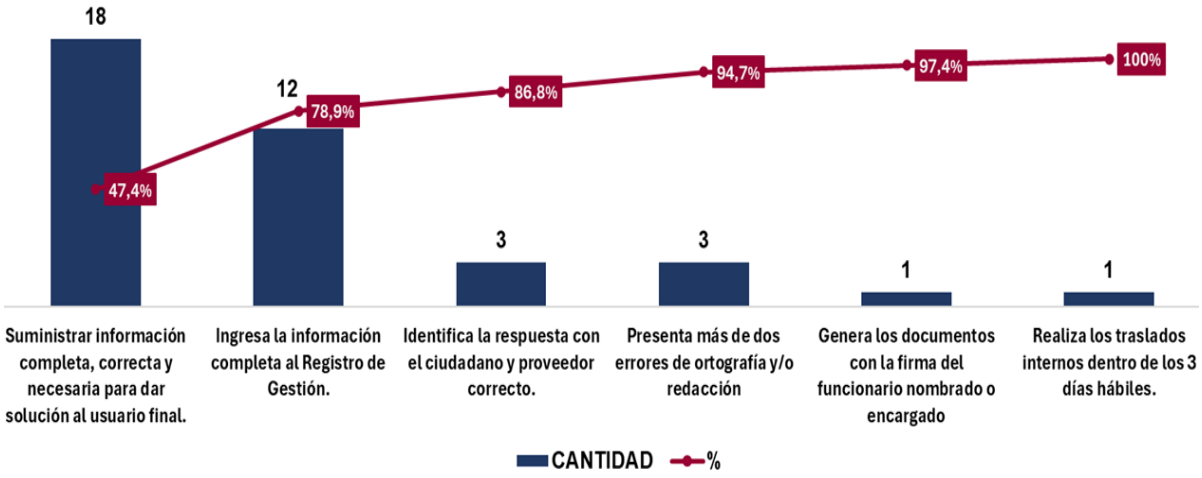
Para este mes, los indicadores generales decayeron en un 2% con respecto a la nota de calidad, y en un 8,74% en relación con la precisión de error crítico general. Esto debido al aumento de hallazgos no críticos, teniendo en cuenta que se identificaron treinta y cuatro oportunidades de mejora más que en octubre.

Como ha sido constante en los últimos meses, los hallazgos se dieron por situaciones como la redacción y ortografía, la presentación de los documentos, al igual que la estructura y forma del documento, la información de los canales de atención y la personalización de las respuestas.

En noviembre, al igual que el mes anterior, el ítem que más se afectó fue: “Presenta hasta 2 errores de ortografía y/o redacción”, con treinta y siete (37) hallazgos y una participación de 80,4%, las afectaciones se dieron porque en las respuestas analizadas se identificaron entre uno y dos errores, principalmente por el uso inadecuado de tildes, signos de puntuación, palabras que quedaron mal escritas y falta de conectores.

Por otra parte, y por no regirse a los parámetros establecidos para la presentación de los documentos, en cinco (5) oportunidades se afectó el ítem: “La estructura y presentación del documento son acordes, con letra entendible (Arial 12)”, porque la presentación de la respuesta no estaba bien justificada o había espacios o interlineados que no eran necesarios.

2.5.2 Error Crítico



Graf. 11. Indicadores de EC proceso BackOffice

Al igual que el mes anterior, la afectación que más impactó el indicador fue: “Suministrar información completa necesaria para dar solución al usuario final”, con dieciocho (18) hallazgos y una participación del 47,4%. Las afectaciones se generaron debido a que, la respuesta que se emitió se hizo de forma incorrecta o incompleta, con relación a la situación o consulta expuesta por parte del ciudadano y la solución buscada, y porque en algunos casos no se tuvo en cuenta la información que suministró el ciudadano, y en otras ocasiones los enlaces que se enviaron estaban desactualizados o errados.

En segundo lugar, tenemos: “Ingresa la información completa al Registro de Gestión”, con doce (12) oportunidades de mejora. La afectación se dio porque en el sistema

(OCM) no registró de forma correcta la información de la respuesta, como son los datos del ciudadano, la tipificación del caso, el número del radicado, entre otros.

Y en tercer lugar se ubicaron los ítems: “Identifica la respuesta con el ciudadano y proveedor correcto” y “Presenta más de dos errores de ortografía y/o redacción”, en razón a que, en el primer caso, al responder no se señaló de forma correcta el nombre del destinatario o el proveedor con el cual se presentaba el inconveniente, y en el segundo, porque se identificaron más de dos errores de ortografía y redacción.

2.6 SIC PRESENCIAL

En el mes de noviembre se realizaron quince (15) acompañamientos a la gestión realizada por parte de los asesores del canal presencial. Con ello se buscó verificar que los lineamientos establecidos para el segmento se estuvieran cumpliendo; además, constatar que la orientación, el trato hacia el ciudadano, la presentación y la información brindada fueran la adecuada.

Los monitoreos se realizaron al lado del asesor, escuchando directamente la inquietud del ciudadano y la respuesta dada por el agente. Con lo anterior se evaluó en vivo la gestión, permitiendo corregir en el momento las situaciones que pudieran afectar la satisfacción del ciudadano y la solución en primer contacto.

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

Realizadas las visitas y la auditoría a las mismas, se evidenció una oportunidad de mejora de error no crítico, debido a que en algunos momentos de la atención el asesor tuteo.

2.6.1 Error No crítico



Graf. 12. Indicadores de ENC proceso Presencial

Por otra parte, no se identificaron oportunidades de mejora críticas. La gestión realizada por los asesores se hizo dentro del respecto, buen trato y orientación adecuada, cumpliendo con los protocolos establecidos. Para el cierre del mes, el indicador de error crítico general cerró en el 100%.

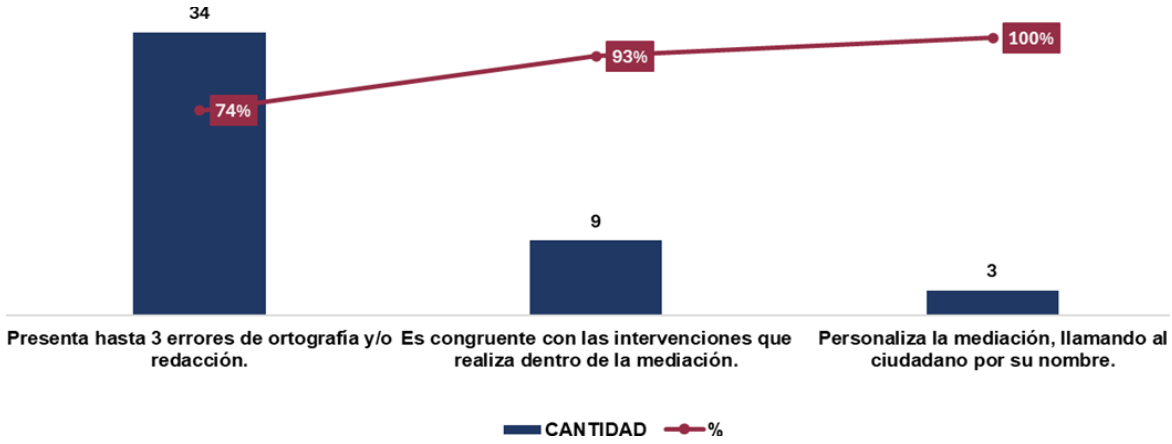
2.7 SIC FACILITA

Para este mes se analizaron ciento seis (106) procesos realizados por los mediadores, con ello se buscó verificar si la gestión llevada a cabo por cada uno de los facilitadores se hizo conforme a la norma y a los procedimientos establecidos; además, comprobar el cumplimiento de lo estipulado en la matriz de calidad. Asimismo, evaluar aspectos como imparcialidad del mediador, puntualidad, claridad en la información suministrada, cierres oportunos, registro de información en los sistemas, actitud de servicio, cumplimiento de protocolos, entre otros.

Con respecto al mes anterior, los indicadores presentaron una mejora significativa, teniendo en cuenta que, en octubre, la nota de calidad y la precisión de error crítico habían cerrado en el 97,60% y 91,24%, y en este mes quedaron en 98,13% y 96,23% respectivamente.

Así mismo, como se hace en los demás canales, el área de calidad realizó las muestras de manera aleatoria, con el fin de que el proceso fuera lo más objetivo y claro posible, con la gestión realizada se analizó la calidad en los procesos ejecutados, también, se examinaron los cierres que se generan en el canal, como son: mediaciones con acuerdo y sin acuerdo, cierres previos, aceptación de pretensión, contrapropuestas, reprogramaciones, cierres por inasistencia, no gestionables y traslados, con el objetivo de identificar el cumplimiento de los parámetros establecidos para el segmento.

2.7.1 Error no Crítico



Graf. 13 indicadores de ENC proceso SIC Facilita

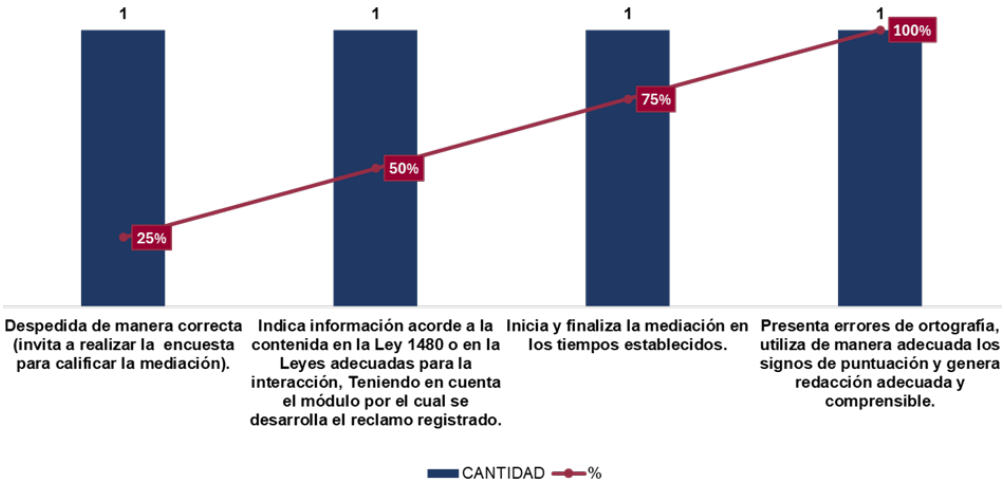
Como ha sucedido en los últimos meses, el ítem no crítico que más se afectó fue: “Presenta hasta 3 errores de ortografía y/o redacción”, con treinta y cuatro (34) afectaciones y una participación del 74%. Las oportunidades de mejora se dieron en los casos donde hubo interacción ya sea con las dos partes o con una de ellas. Si bien es cierto, las falencias encontradas no afectaron el normal desarrollo de la mediación o de la intervención, si se hace necesario corregir este tipo de situaciones, pues con ello la comunicación es más clara y se cuida la imagen de la Entidad.

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

Seguidamente, se ubicó el ítem: “Es congruente con las intervenciones que realiza dentro de la mediación”, porque en seis (6) oportunidades, se observó que las intervenciones que realizaron los mediadores no estuvieron acordes al desarrollo de la mediación, en otros casos, porque se solicitó varias veces la misma información.

El tercer ítem que se afectó fue porque en algunos casos el mediador no se dirigió al ciudadano por su nombre o lo hizo de forma errada, por este motivo se impactó el ítem: “Personaliza la mediación, llamando al ciudadano por su nombre”.

2.7.2 Error Crítico



Graf. 14 indicadores de EC proceso SIC Facilita

Los ítems mostrados en la gráfica se afectaron en una sola situación, esto se dio por situaciones como:

- Por no enviar a encuesta en un caso donde hubo mediación.
- Porque no se le brindó información al consumidor con respecto a la normatividad establecida en la Ley 1480 de 2011.
- En otra, no se inició la mediación en el tiempo estipulado y tampoco se dejó registro en el sistema el motivo por el cual se dio esta situación.
- Porque en un chat se identificaron más de tres (3) errores de ortografía y redacción.

2.8 SIC CHATBOT

En este mes se revisaron diez (10) respuestas de las que están cargadas a la plataforma, con el fin de verificar el correcto funcionamiento de la herramienta, la calidad de la información, la coherencia y la claridad de las respuestas emitidas por la herramienta.

El proceso también permitió corroborar que las consultas se gestionaran de manera oportuna, rápida, que tuvieran coherencia con lo consultado, que brindaran información de valor, confiable y actualizada, de acuerdo con la solicitud de los ciudadanos.

Las respuestas que se revisaron estuvieron acordes al tipo de consulta, por lo anterior, en el mes de noviembre no se identificaron oportunidades de mejora.

2.9 SIC CIUDADES

Como ha sido costumbre, los monitores en este canal se realizaron con la ayuda de las herramientas de Zoom y Teams. El área de Calidad realizó el proceso de monitoreo a los asesores que se encuentran en algunas ciudades del país.

La actividad se realizó conforme a los parámetros establecidos, generando escucha en vivo de las atenciones realizadas, analizando la gestión y la orientación que brindó cada asesor, el trato que dio a los ciudadanos y el registro en los sistemas de información.

En noviembre se auditaron siete (7) atenciones, como resultado de la labor realizada por parte de calidad y las oportunidades de mejora identificadas, los indicadores generados quedaron en el 99,39% y 100%, en la nota de calidad y la precisión de error crítico, respectivamente.

2.9.1 Error no Crítico



Graf. 15 indicadores de ENC proceso Ciudades

En dos atenciones se logró evidenciar que el asesor, pese a que brindó la orientación del caso, se notó inseguridad al momento de atender las inquietudes del ciudadano, tuvo dudas.

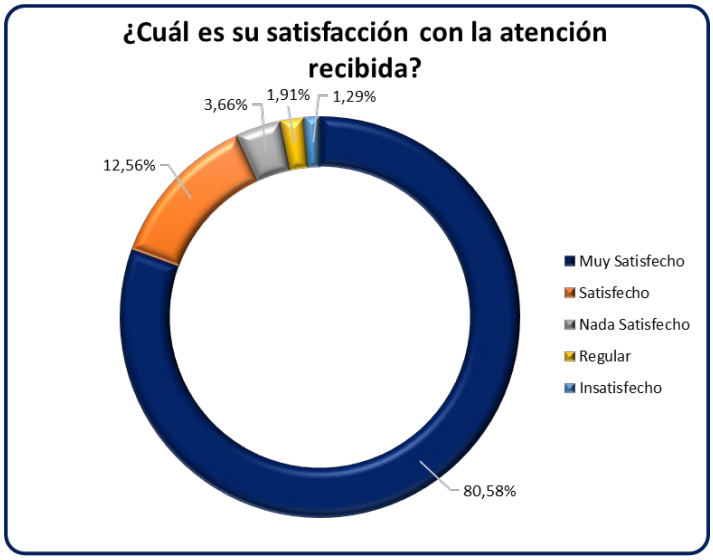
Con respecto al mes anterior, los indicadores presentaron una desmejora, teniendo en cuenta que en octubre no se habían identificado oportunidades de mejora, en aspectos no críticos, como críticos.

3. RESULTADOS ENCUESTAS

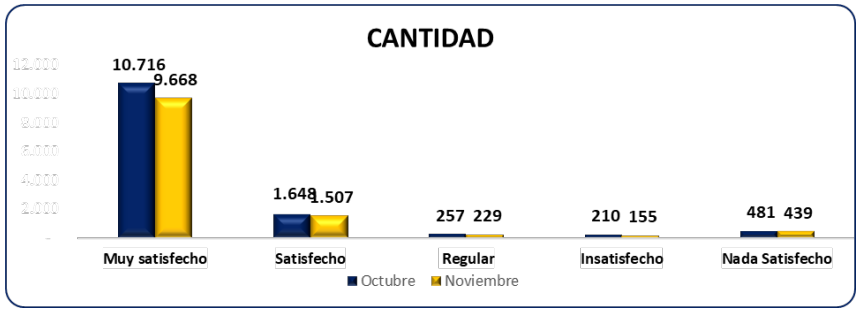
1) **Resultados encuesta canal telefónico.**

Primera pregunta:

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

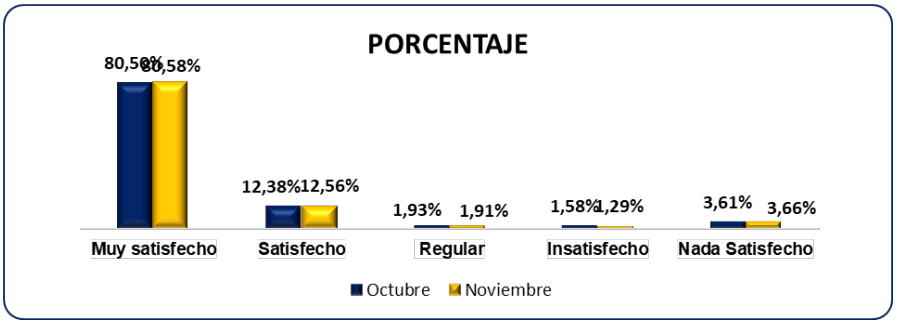


De las encuestas que respondieron los ciudadanos, el 80.58% generaron una calificación de "Muy satisfecho" sobre la atención recibida y el 12.56% como "satisfecho", lo anterior, significa que el 93.14% de las encuestas son satisfactorias; por otro lado, de manera insatisfecha, se consolidó el 6.86% que se refiere a ciudadanos que entregaron calificación negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	10.716	1.648	257	210	481	13.312
Noviembre	9.668	1.507	229	155	439	11.998
Variación	-1.048	-141	-28	-55	-42	-1.314

Para el mes analizado se recibieron en total 11.998 encuestas, la mayor proporción se observa en la valoración “Muy Satisfecho”.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	80,50%	12,38%	1,93%	1,58%	3,61%	0,00%
Noviembre	80,58%	12,56%	1,91%	1,29%	3,66%	0,00%
Variación	0,08%	0,18%	-0,02%	-0,29%	0,05%	0,00%

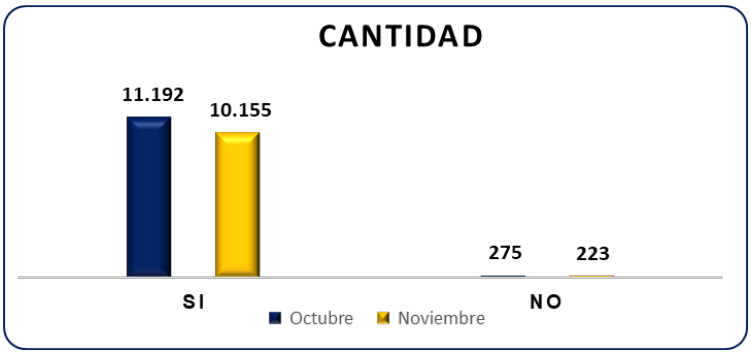
El nivel de satisfacción de octubre alcanzó 92.88%, en noviembre se ubica en 93.14% lo que corresponde a una mejora de 0.26%.

Segunda pregunta:

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

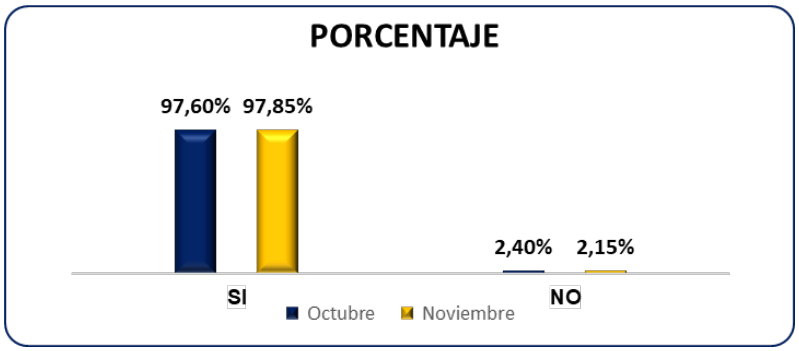


El 97,85% de los ciudadanos consideraron que los asesores fueron amables y proactivos durante la interacción que se les brindó, en tanto que, el 2.15% calificaron de manera desfavorable la atención.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	11.192	275	11.467
Noviembre	10.155	223	10.378
Variación	- 1.037	- 52	- 1.089

En la segunda pregunta, se observa en total que se obtuvieron 10.378 respuestas

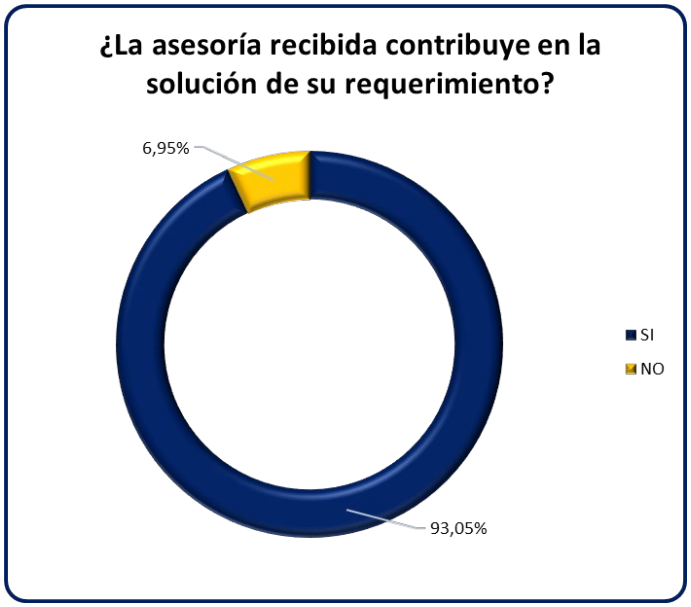


MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	97,60%	2,40%	100%
Noviembre	97,85%	2,15%	100%
Variación	0,25%	-0,25%	0%

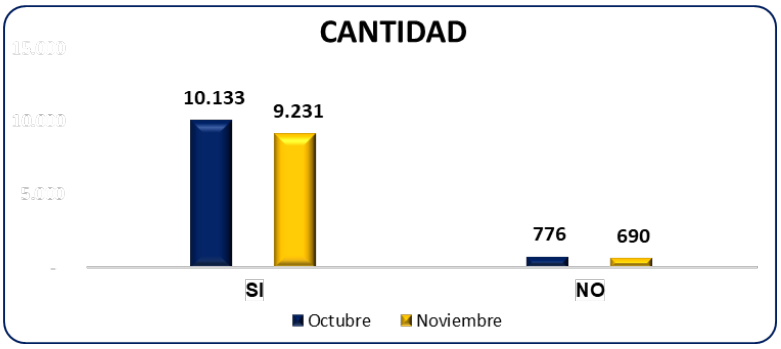
Se observa que el 97,85% de los ciudadanos que respondieron la encuesta, consideraron amables a los asesores del canal.

Tercera pregunta:

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

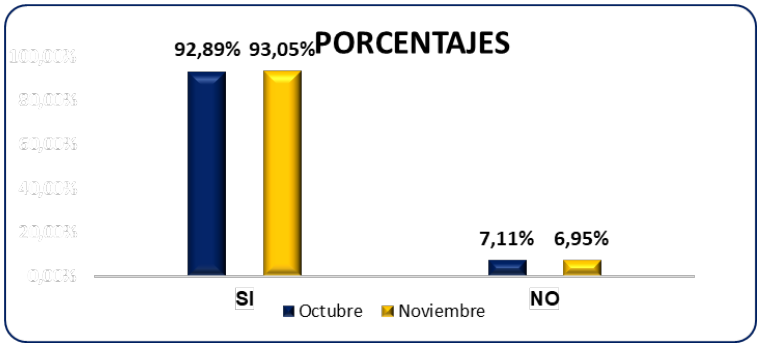


El 93.05% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría recibida en la interacción sí contribuyó en la solución de su requerimiento, mientras que el 6.95% indicó que, con la asesoría brindada no fue posible dar solución a su inquietud.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	10.133	776	10.909
Noviembre	9.231	690	9.921
Variación	- 902	- 86	- 988

Con relación a si la asesoría recibida contribuye en la solución, hay un total de 9.231 repuestas positivas.



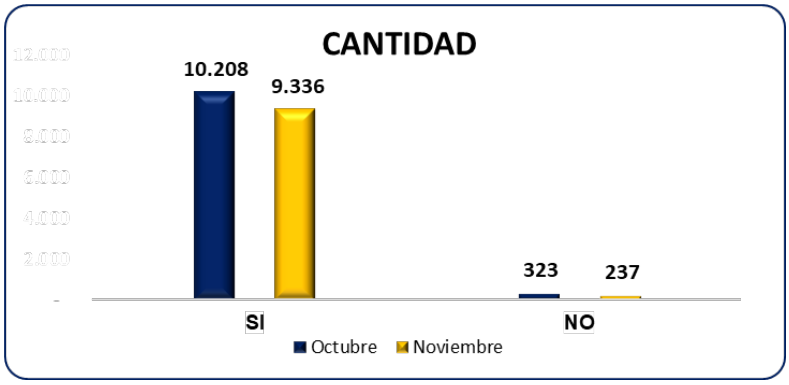
MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	92,89%	7,11%	100%
Noviembre	93,05%	6,95%	100%
Variación	0,16%	-0,16%	0%

La respuesta positiva corresponde al 93.05% del total de respuestas obtenidas.

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

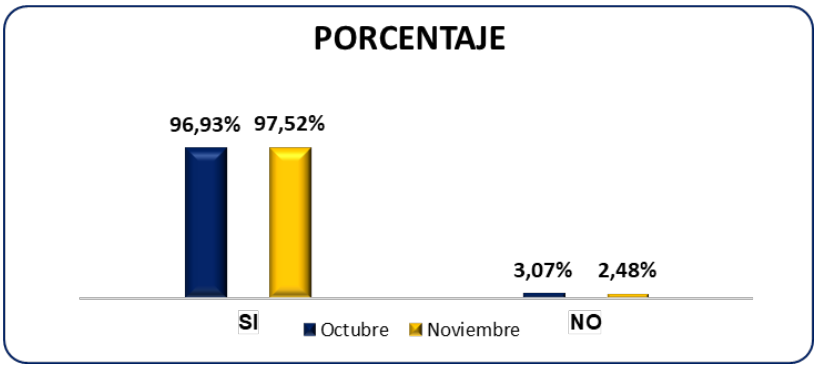


El 97.52% de los ciudadanos encuestados consideraron que, el tiempo de espera para ser atendido por un asesor fue oportuno, en tanto que, al 2.48% respondió que no fue oportuno.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	10.208	323	10.531
Noviembre	9.336	237	9.573
Variación	- 872	- 86	- 958

En esta pregunta se evidencia que la mayor cantidad corresponde a la respuesta positiva con un total de 9.336.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	96,93%	3,07%	100%
Noviembre	97,52%	2,48%	100%
Variación	0,59%	-0,59%	0%

Se observa que el 97.52% de las respuestas obtenidas corresponden a la opción “SI”.

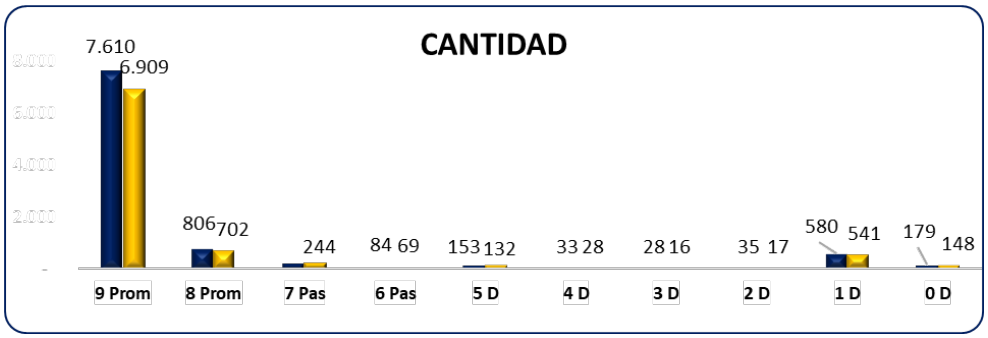
Quinta pregunta:

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



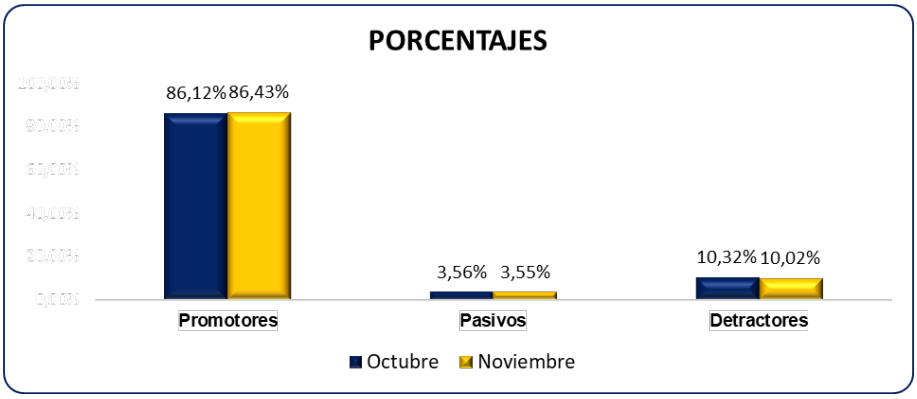
El 86.43% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 7.611 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 3.55% se consideran pasivos con 313 respuestas en las

opciones 7 y 6; por último, el 10.02% de los ciudadanos se consideran detractores consolidando 882 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 2, 1 y 0.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Octubre	7.610	806	264	84	153	33	28	35	580	179	9.772
Noviembre	6.909	702	244	69	132	28	16	17	541	148	8.806
Variación	-701	-104	-20	-15	-21	-5	-12	-18	-39	-31	-966

Se observa que la mayor cantidad corresponde a la respuesta 9 (Promotores) con un total de 7.611.



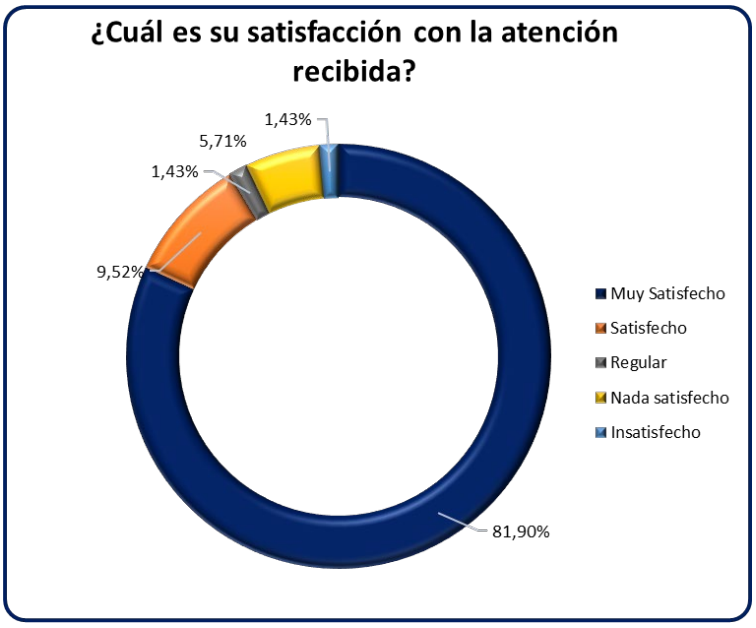
MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Octubre	86,12%	3,56%	10,32%	100%
Noviembre	86,43%	3,55%	10,02%	100%
Variación	0,3%	0,0%	-0,3%	0%

De acuerdo con las cantidades analizadas, los promotores del canal constituyen el 86.43% de los encuestados.

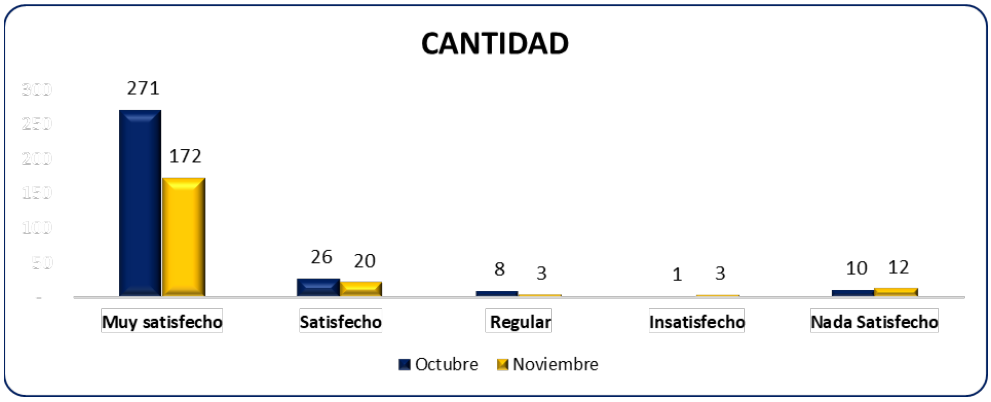
2) Resultados encuesta chat

Primera pregunta:

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



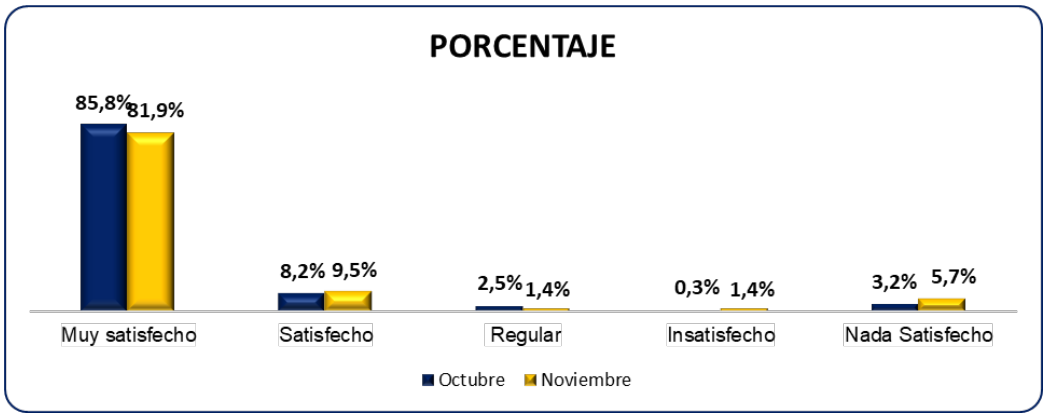
El 81.90% de los ciudadanos encuestados respondieron "Muy satisfecho" a la satisfacción general del servicio prestado en el chat, seguido del 9.52% que respondieron "Satisfecho", lo anterior corresponde al 91.43% de las encuestas; por otra parte, el 8.57% respondió de manera negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	271	26	8	1	10	316
Noviembre	172	20	3	3	12	210

Variación	- 99	- 6	- 5	2	2	- 106

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

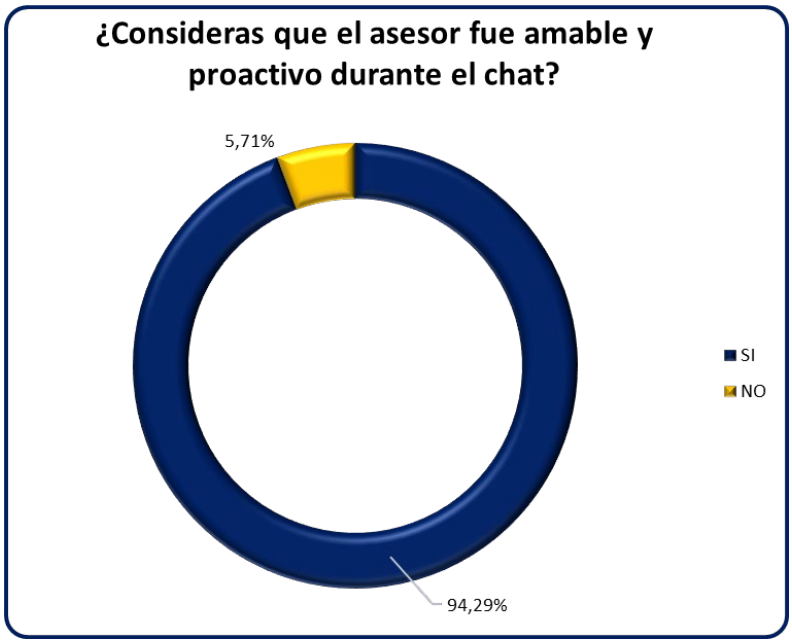


MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	85,8%	8,2%	2,5%	0,3%	3,2%	100%
Noviembre	81,9%	9,5%	1,4%	1,4%	5,7%	100%
Variación	-3,85%	1,30%	-1,10%	1,11%	2,55%	0%

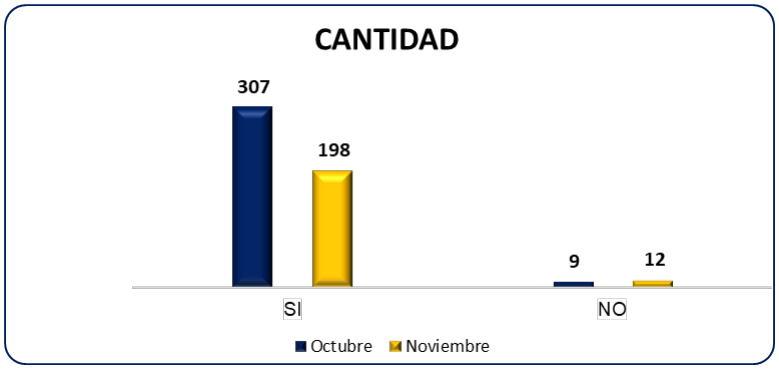
El nivel de satisfacción en octubre se ubicó en 93.99%, para noviembre alcanza 91.43% lo que representa una disminución del 2.6%.

Segunda pregunta:

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

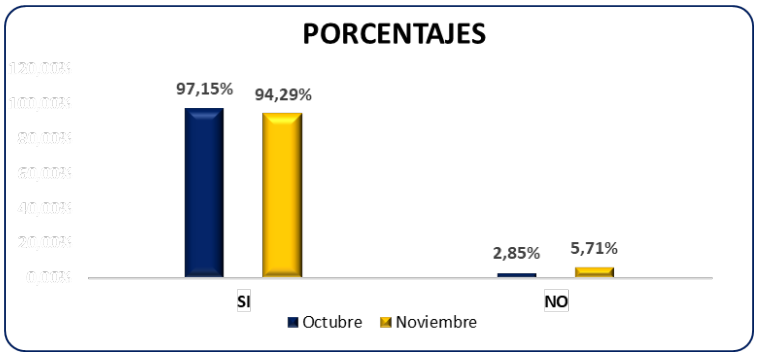


El 94.29% de los ciudadanos encuestados, calificaron que el asesor sí fue amable y proactivo durante la interacción, mientras que el 5.71% considera que el asesor que les atendió no lo fue.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	307	9	316
Noviembre	198	12	210
Variación	- 109	3	- 106

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

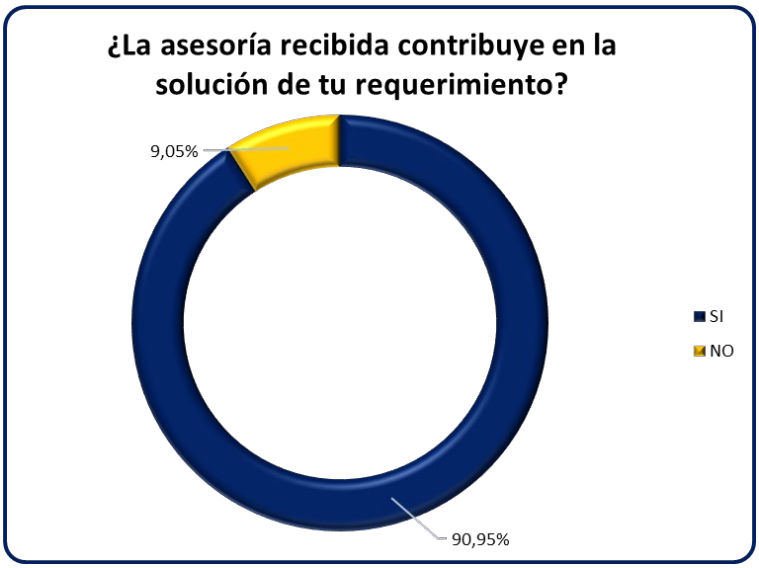


MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	97,15%	2,85%	100%
Noviembre	94,29%	5,71%	100%
Variación	-2,87%	2,87%	0%

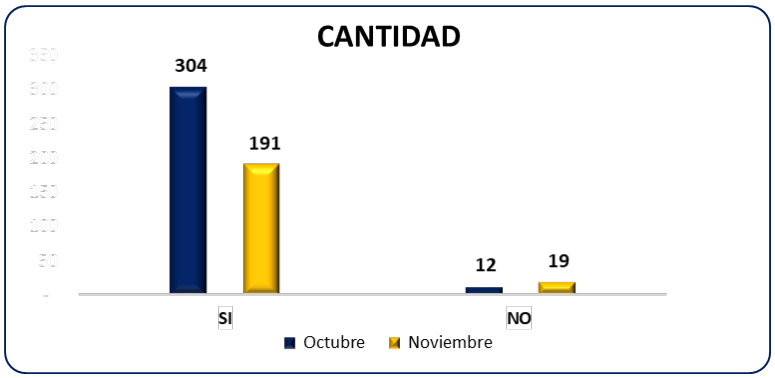
Se evidencia que el 94.29% del total de ciudadanos respondieron “SI”.

Tercera pregunta:

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

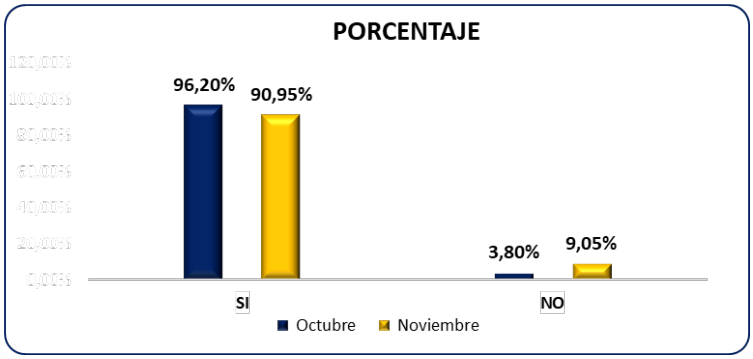


Para esta pregunta, el 90.95% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría que recibió del servicio sí contribuyó en la solución de su requerimiento; por otra parte, del total de usuarios que respondieron la encuesta, el 9.05% lo hizo de forma negativa.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	304	12	316
Noviembre	191	19	210
Variación	- 113	7	- 106

Sobre la contribución de la asesoría recibida en el chat virtual para la solución de los requerimientos de los ciudadanos, se observa que respondieron de manera afirmativa 191 personas del total de encuestados.

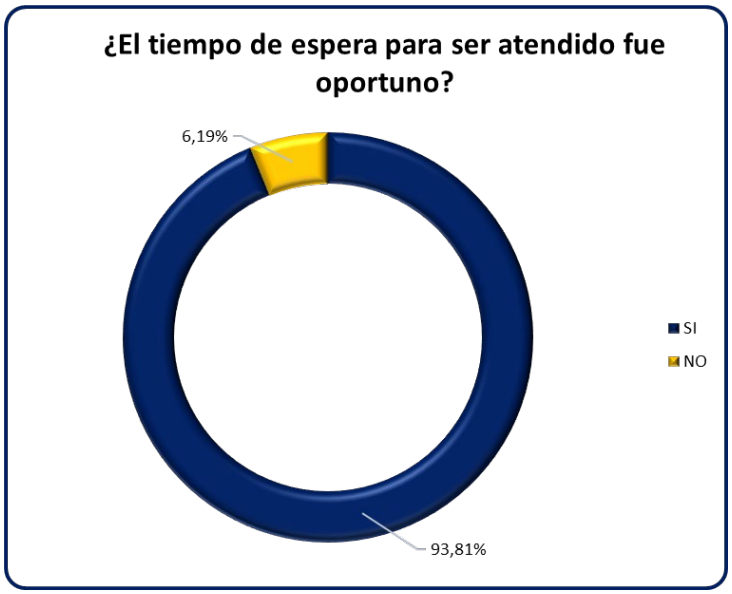


MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	96,20%	3,80%	100%
Noviembre	90,95%	9,05%	100%
Variación	-5,25%	5,25%	0

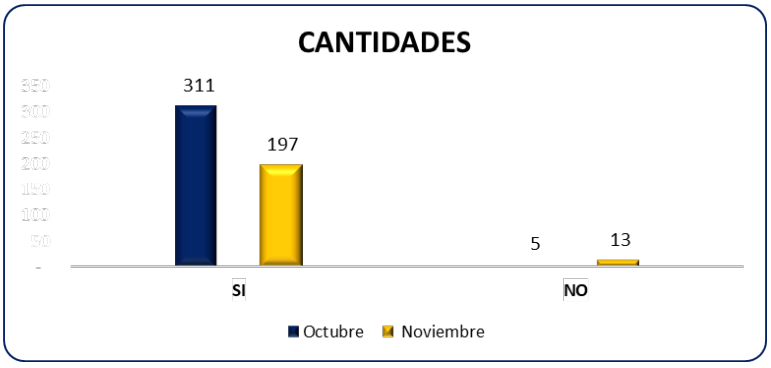
El indicador se ubica en el 90.95% de ciudadanos que consideró que la orientación brindada le ayudó a resolver sus requerimientos.

Cuarta pregunta:

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

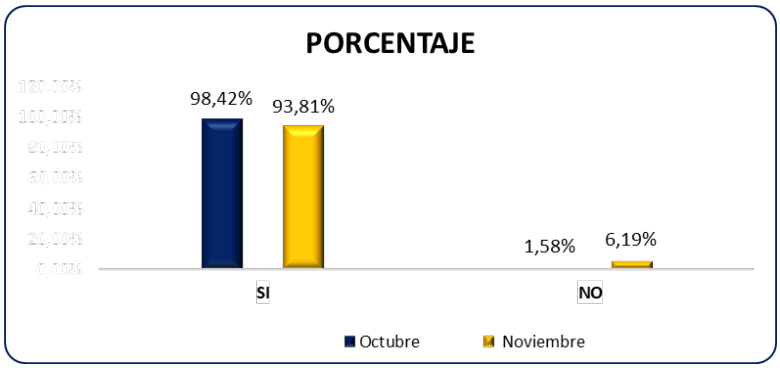


En cuanto al tiempo de espera en el proceso de atención encontramos que, el 93.81% quedaron satisfechos, por otra parte, el 6.19% percibió que el tiempo de atención fue demorado.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	311	5	316
Noviembre	197	13	210
Variación	- 114	8	- 106

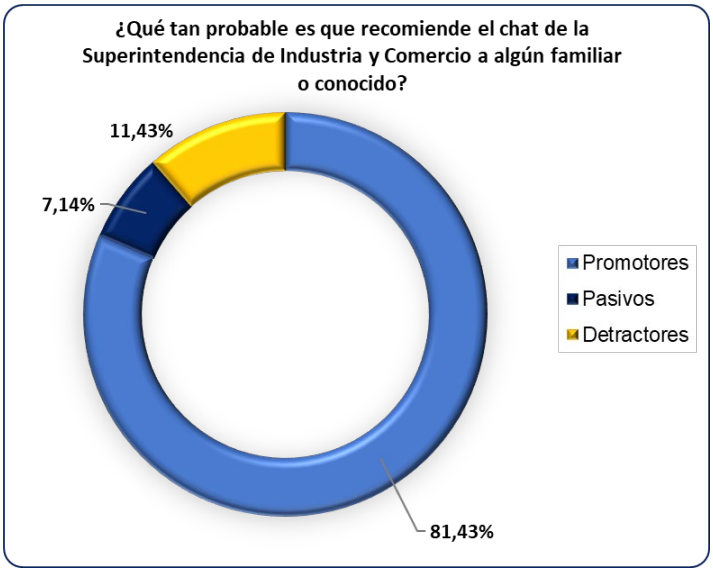
Para esta pregunta, se observan que 197 ciudadanos respondieron de manera afirmativa.



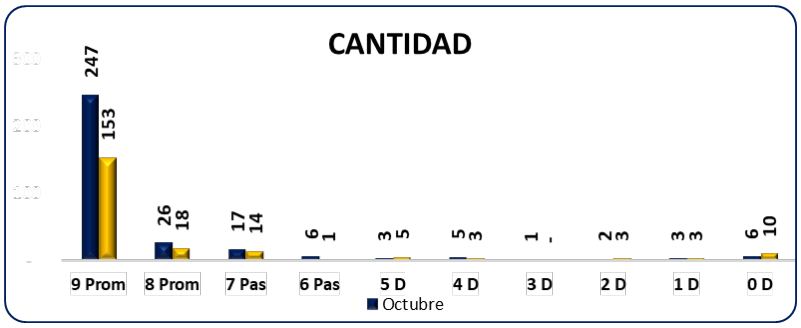
MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	98,42%	1,58%	100%
Noviembre	93,81%	6,19%	100%
Variación	-4,61%	4,61%	0%

Quinta pregunta:

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

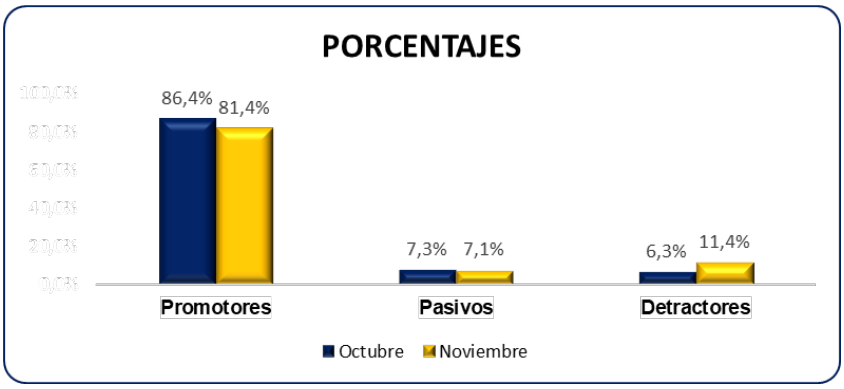


Para la pregunta, el 81.43% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 171 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 7.14% se consideran pasivos con 15 respuestas en las opciones 7 y 6; por último, el 11.43% de los ciudadanos se consideran detractores con 24 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 2, 1 y 0.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Octubre	247	26	17	6	3	5	1	2	3	6	316
Noviembre	153	18	14	1	5	3	-	3	3	10	210
Variación	-94	-8	-3	-5	2	-2	-1	1	-	4	-106

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



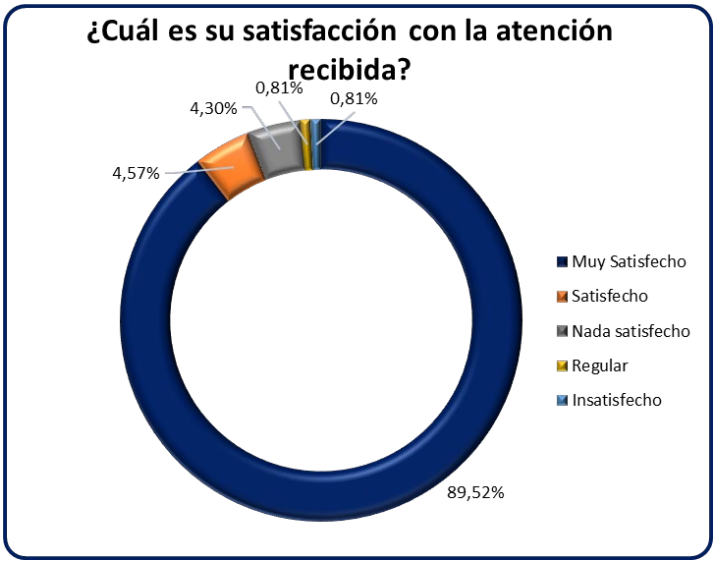
MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Octubre	86,4%	7,3%	6,3%	100%
Noviembre	81,4%	7,1%	11,4%	100%
Variación	-5,0%	-0,1%	5,1%	0,0%

Se observa que el 81.4% los ciudadanos se consideran como promotores, una disminución de 5% en comparación con el mes anterior; mientras que, los detractores corresponden al 11.4%

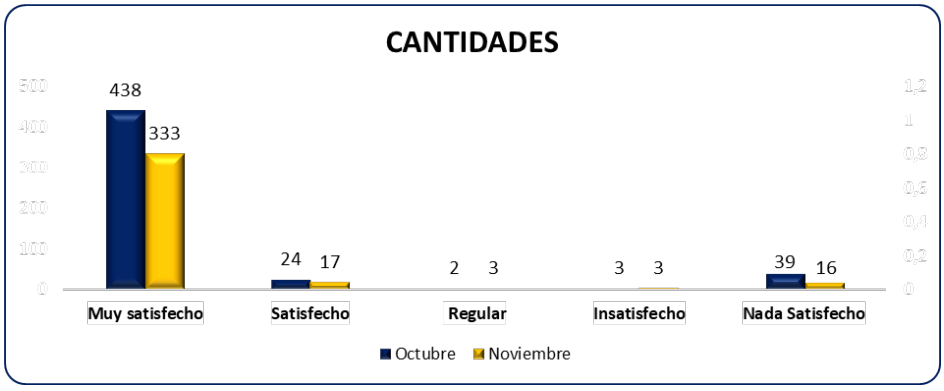
3) Resultados encuesta Videollamada.

Primera pregunta:

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

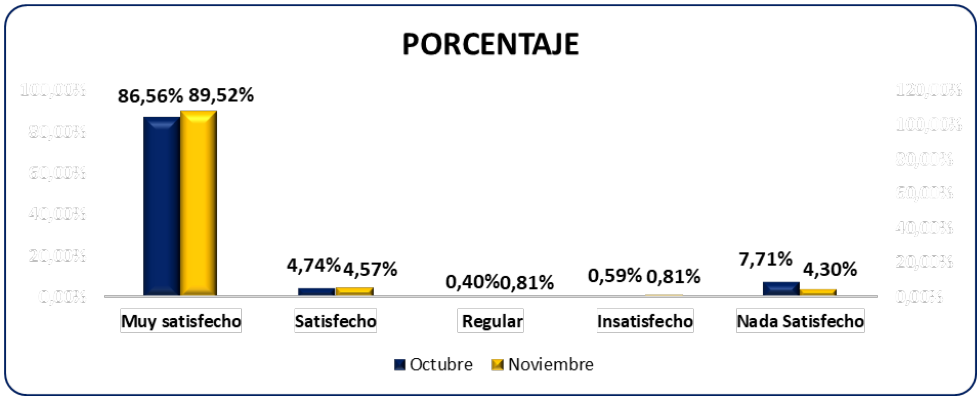


El 89.52% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en la vídeo llamada, seguido del 4.57% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 94.09% de las encuestas; por otra parte, el 5.91% respondió de manera negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	438	24	2	3	39	506
Noviembre	333	17	3	3	16	372
Variación	-105	-7	1	0	-23	-134

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

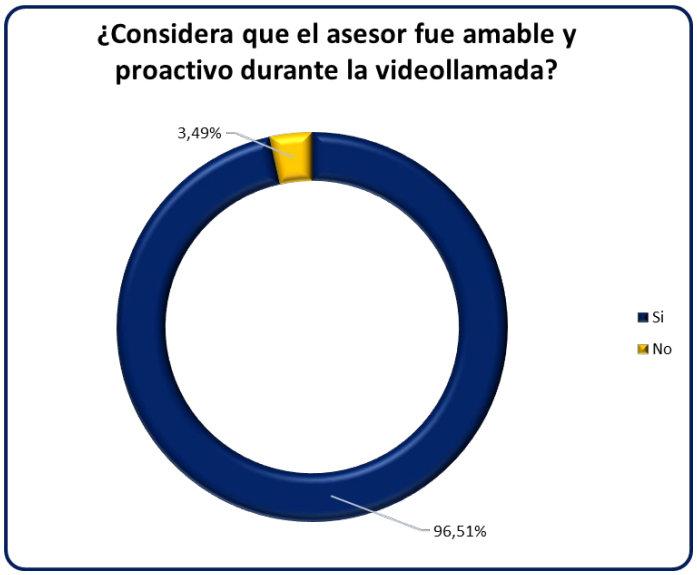


MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	86,56%	4,74%	0,40%	0,59%	7,71%	100%
Noviembre	89,52%	4,57%	0,81%	0,81%	4,30%	100%
Variación	2,95%	-0,17%	0,41%	0,21%	-3,41%	0,00%

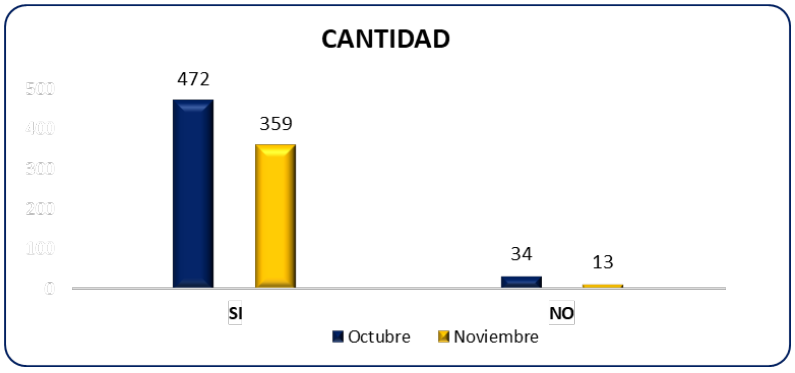
El nivel de satisfacción para octubre alcanzó 91.3%, en noviembre se ubica en 94.09% lo que significa una mejora del 2.78%.

Segunda pregunta:

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

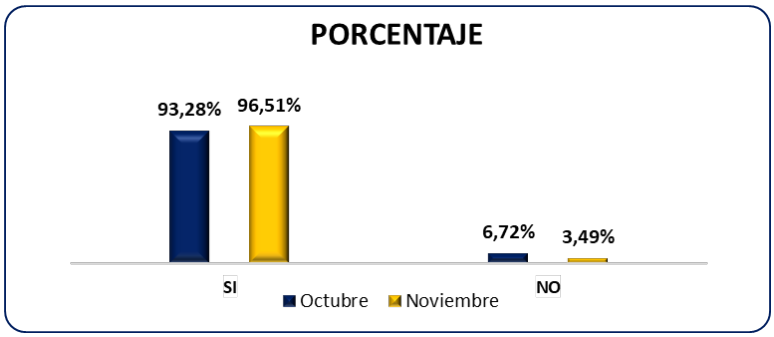


El 96.51% de los ciudadanos encuestados, calificaron que el asesor sí fue amable y proactivo durante la interacción, mientras que el 3.49% considera que el asesor que les atendió no lo fue.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	472	34	506
Noviembre	359	13	372
Variación	-113	-21	-134

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

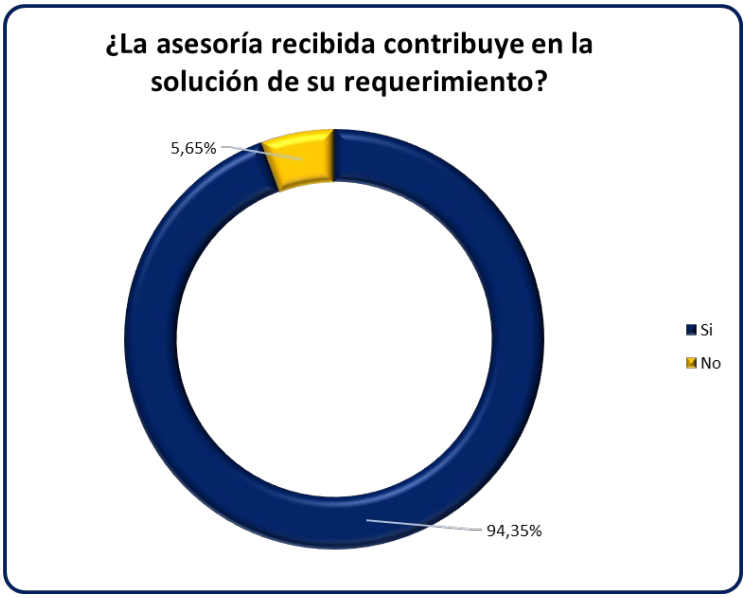


MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	93,28%	6,72%	100%
Noviembre	96,51%	3,49%	100%
Variación	3,22%	-3,22%	0%

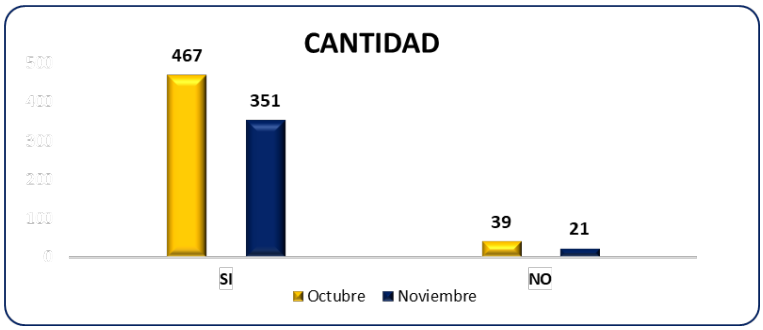
Se evidencia que el 96.51% del total de ciudadanos respondieron “SI”.

Tercera pregunta:

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

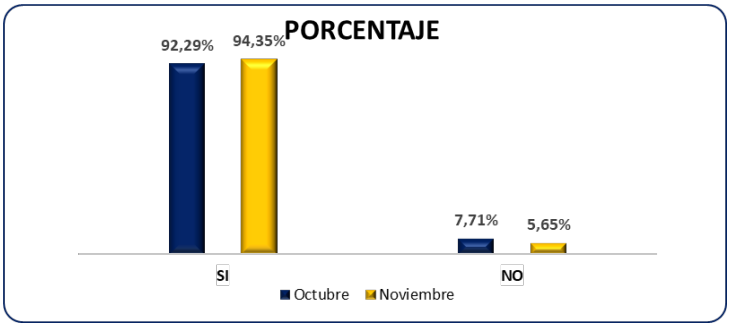


Para esta pregunta, el 94.35% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría que recibió del canal sí contribuyó en la solución de su requerimiento; por otra parte, del total de usuarios que respondieron la encuesta, el 5.65% lo hizo de forma negativa.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	467	39	506
Noviembre	351	21	372
Variación	-116	-18	-134

Sobre la contribución de la asesoría recibida en la videollamada para la solución de los requerimientos de los ciudadanos, se observa que respondieron de manera afirmativa 351 personas del total de encuestados.

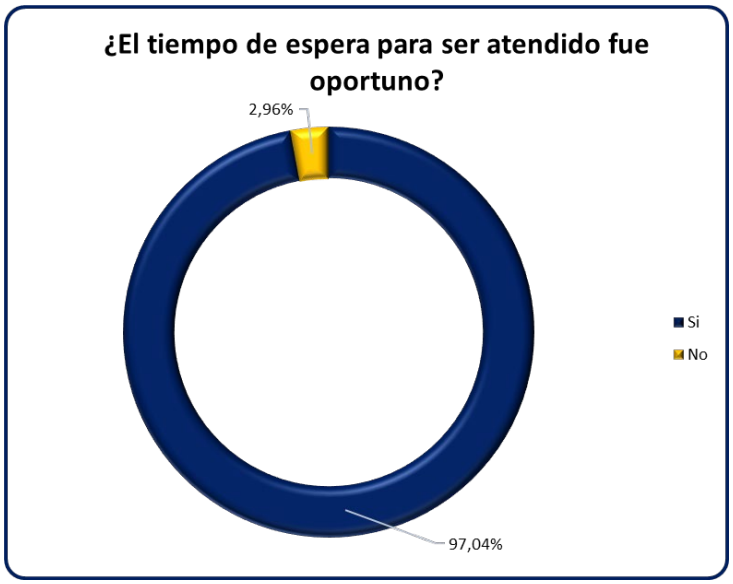


MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	92,29%	7,71%	100%
Noviembre	94,35%	5,65%	100%
Variación	2,06%	-2,06%	0%

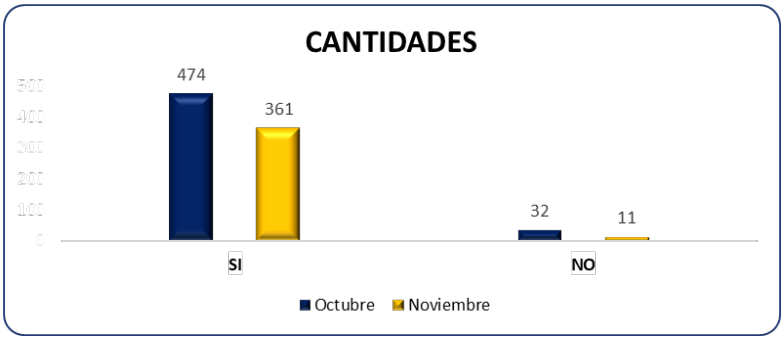
El indicador se ubica en el 94.35% de ciudadanos que consideró que la orientación brindada le ayudó a resolver sus requerimientos.

Cuarta pregunta:

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

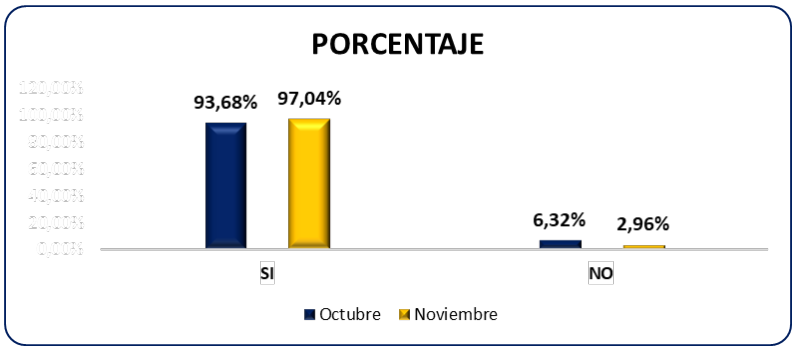


En cuanto al tiempo de espera en el proceso de atención encontramos que, el 97.04% quedaron satisfechos, por otra parte, el 2.96% percibió que el tiempo de atención fue demorado.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	474	32	506
Noviembre	361	11	372
Variación	-113	-21	-134

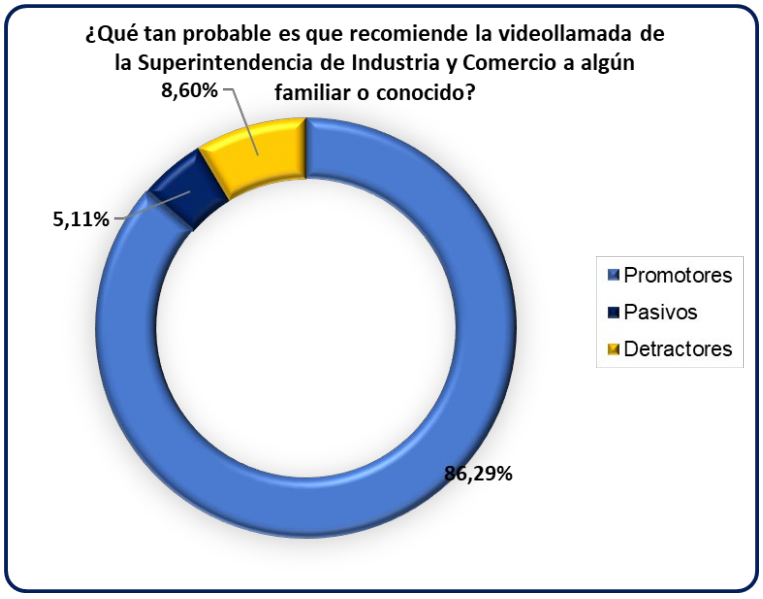
Para esta pregunta, se observan que 361 ciudadanos respondieron de manera afirmativa.



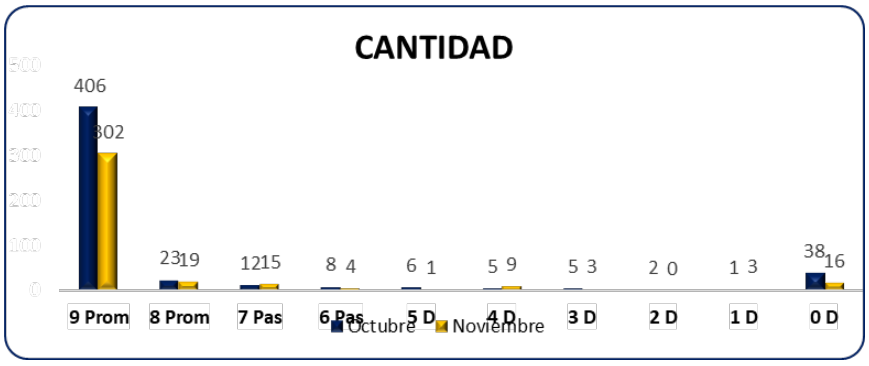
MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	93,68%	6,32%	100%
Noviembre	97,04%	2,96%	100%
Variación	3,37%	-3,37%	0%

Quinta pregunta:

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

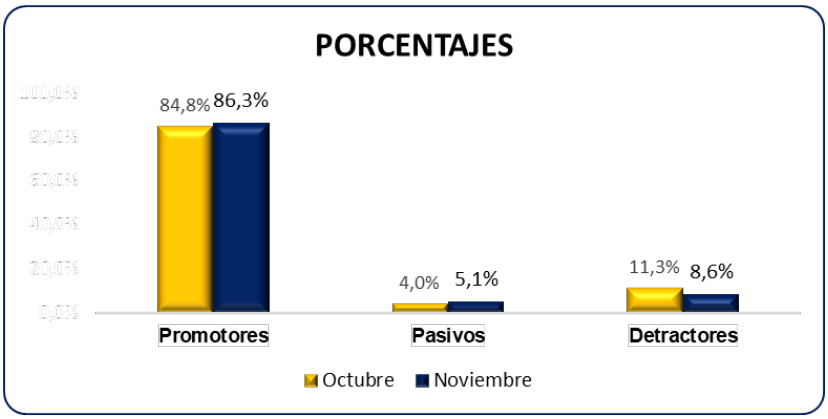


Para la pregunta, el 86.29% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 321 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 5.11% se consideran pasivos con 19 respuestas en las opciones 7 y 6; por último, el 8.60% de los ciudadanos se consideran detractores con 32 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 2, 1 y 0.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Octubre	406	23	12	8	6	5	5	2	1	38	506
Noviembre	302	19	15	4	1	9	3	0	3	16	372
Variación	-104	-4	3	-4	-5	4	-2	-2	2	-22	-134

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



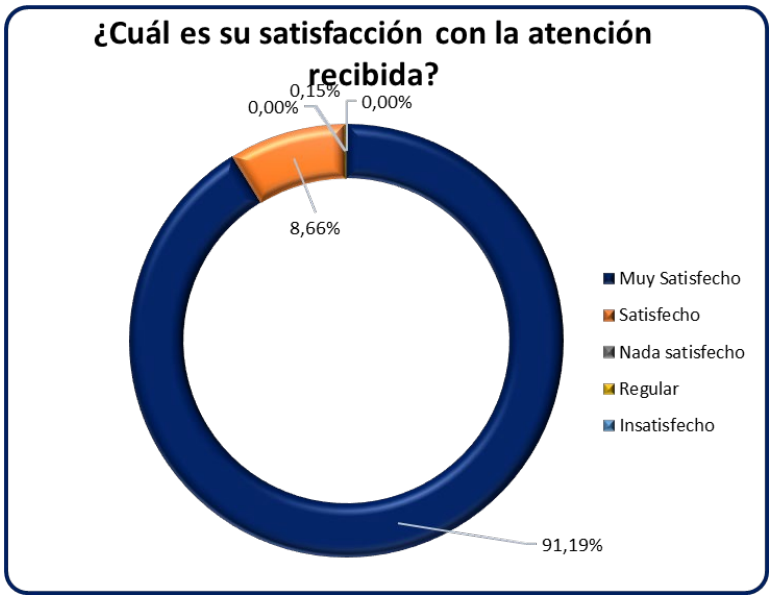
MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Octubre	84,8%	4,0%	11,3%	100%
Noviembre	86,3%	5,1%	8,6%	100%
Variación	1,5%	1,2%	-2,7%	0,0%

Se observa incremento del 1.5% en la cantidad de promotores que se ubica en 86.3%; mientras que, los detractores corresponden al 8.6%

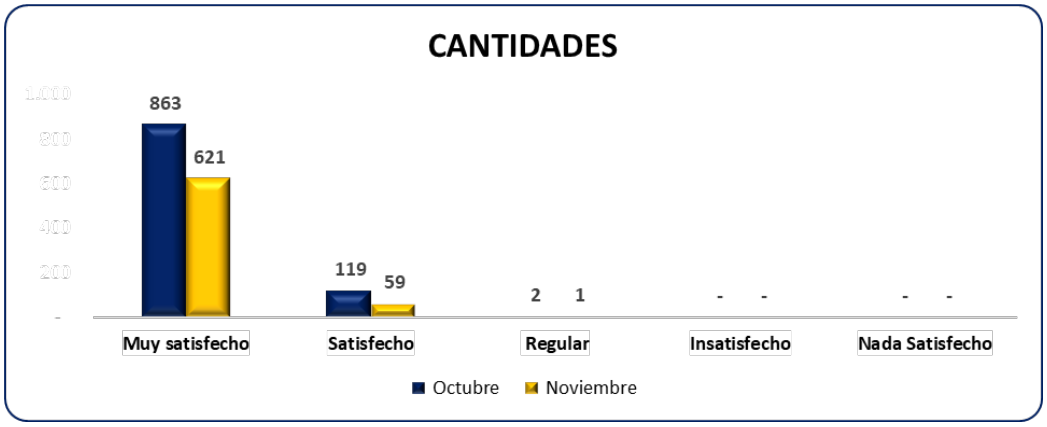
3). Resultados encuesta Presencial.

Primera pregunta:

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

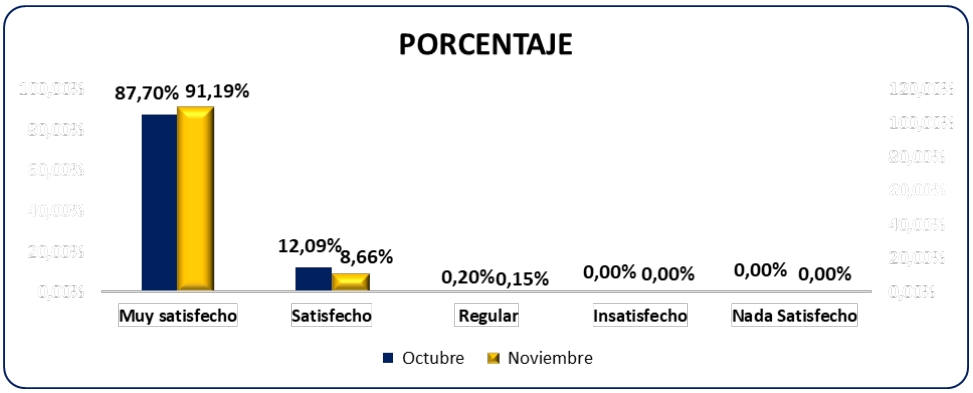


Se observa que el 91.19% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 8.66% respondieron con la opción satisfecho.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	863	119	2	-	-	984
Noviembre	621	59	1	-	-	681
Variación	- 242	- 60	- 1	-	-	- 303

Para el mes de noviembre fueron recibidas 681 respuestas a la encuesta de satisfacción.

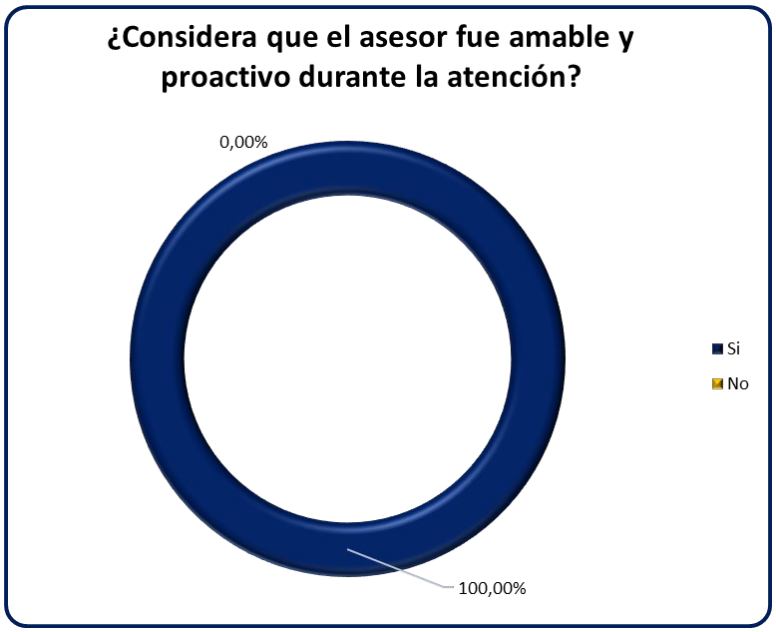


MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	87,70%	12,09%	0,20%	0,00%	0,00%	100%
Noviembre	91,19%	8,66%	0,15%	0,00%	0,00%	100%
Variación	3,49%	-3,43%	-0,06%	0,00%	0,00%	0,00%

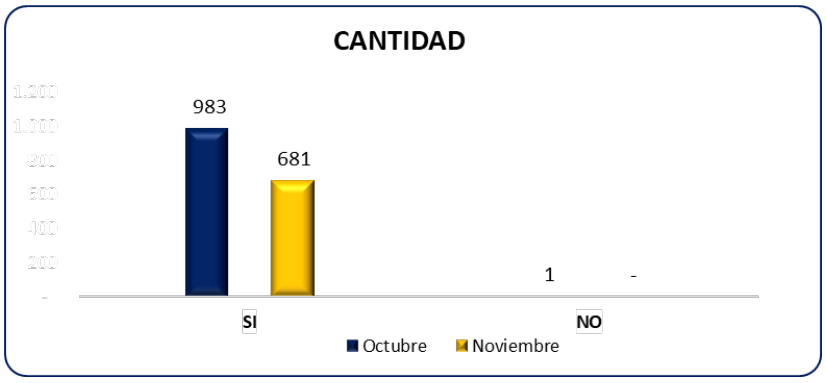
El nivel de satisfacción para octubre se alcanzó 99.8%, en noviembre se ubica en 99.85% lo que representa una mejora del 0.06%.

Segunda pregunta:

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

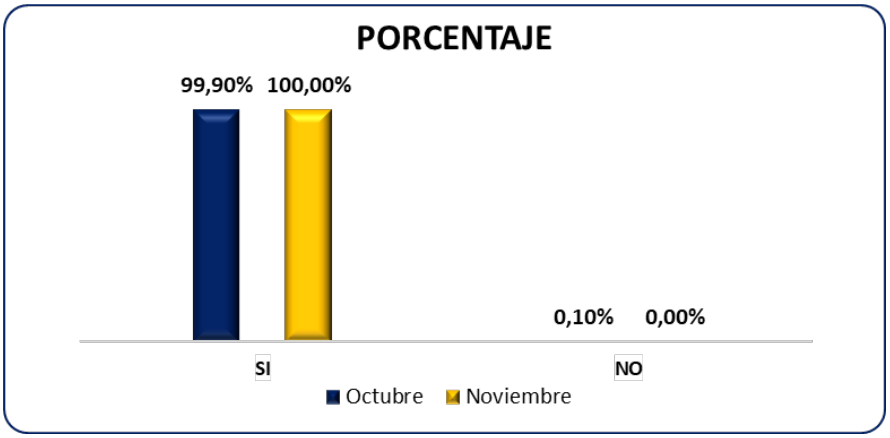


Con respecto a la segunda pregunta, se observa que el 100% de los ciudadanos consideró que la atención de los asesores fue amable y cordial.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	983	1	984
Noviembre	681	-	681
Variación	- 302	- 1	- 303

Encontramos que un total de 681 personas respondieron de manera afirmativa indicando de esta manera que consideran amables a los asesores.

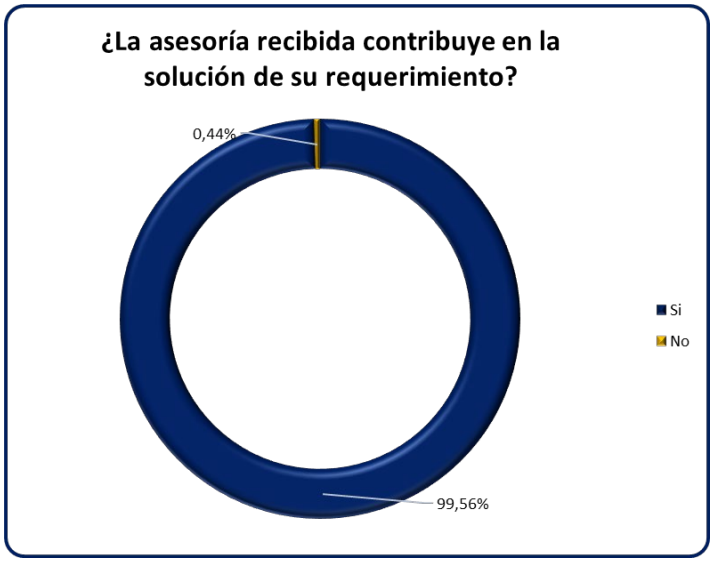


MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	99,90%	0,10%	100%
Noviembre	100,00%	0,00%	100%
Variación	0,10%	-0,10%	0%

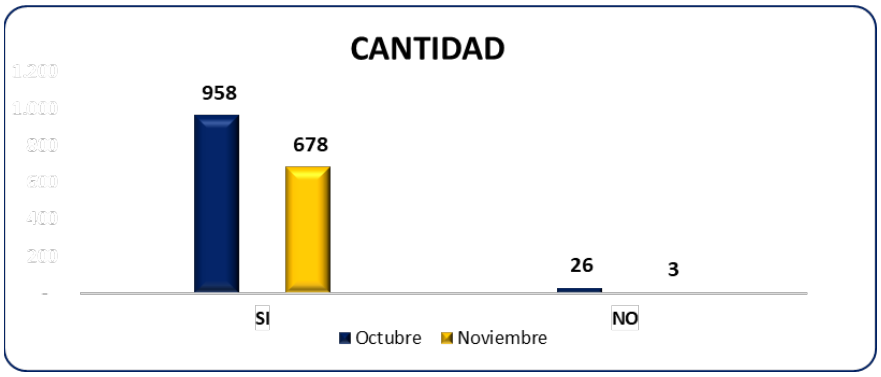
Para el mes de octubre el 100% de los ciudadanos entregó una respuesta positiva.

Tercera pregunta:

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

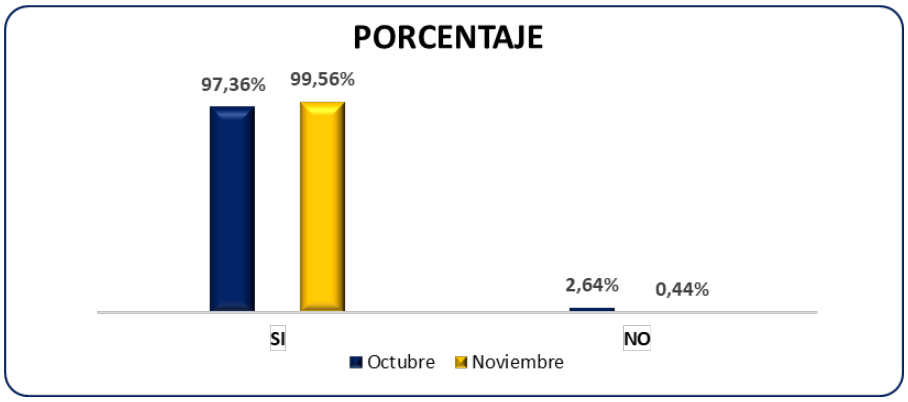


Para este mes se observa que el 99.56% de los ciudadanos encuestados considera que la información recibida le ayuda a solucionar sus inquietudes.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	958	26	984
Noviembre	678	3	681
Variación	- 280	- 23	- 303

En total 678 ciudadanos respondieron de manera positiva cuando se les consultó si consideran que la asesoría ayudo a solucionar sus inquietudes.

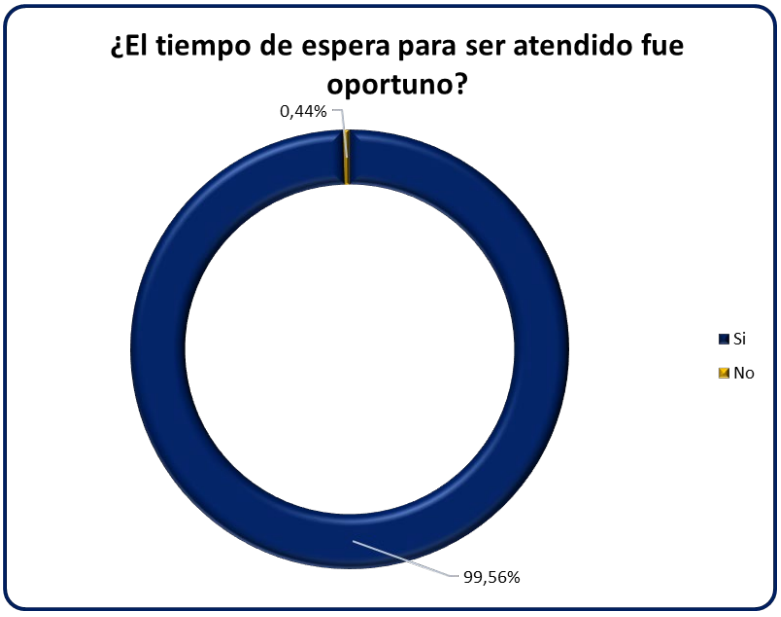


MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	97,36%	2,64%	100%
Noviembre	99,56%	0,44%	100%
Variación	2,20%	-2,20%	0%

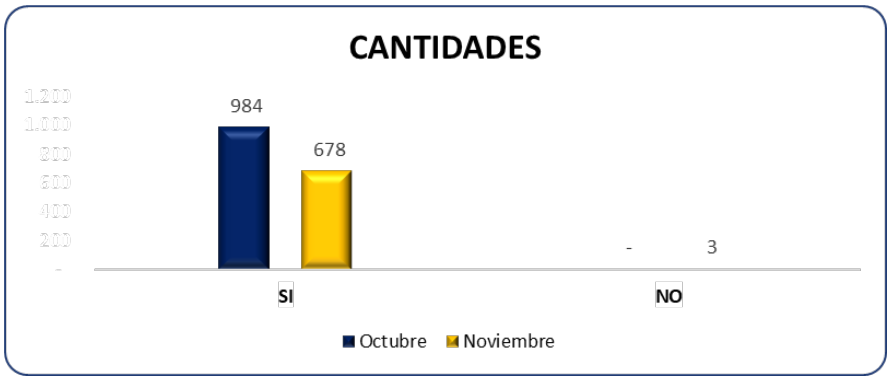
La respuesta positiva del mes fue del 99.56%.

Cuarta pregunta:

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

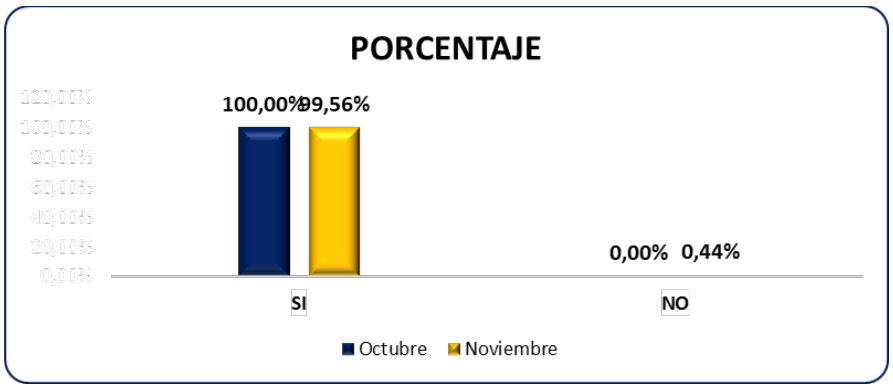


Para el mes de octubre el 99.56% de los usuarios considera que el tiempo para ser atendido fue adecuado.



MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	984	-	984
Noviembre	678	3	681
Variación	- 306	3	- 303

Un total de 678 personas encuestadas indicó una respuesta positiva.



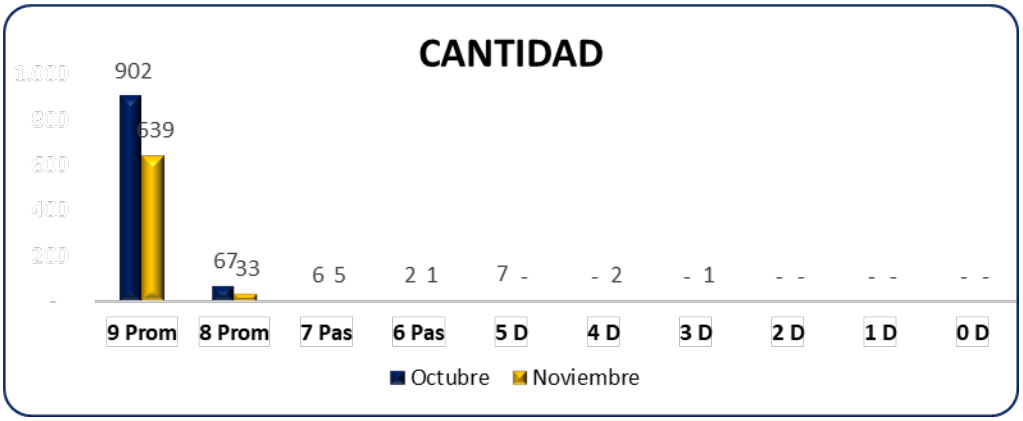
MES	SI	NO	TOTAL
Octubre	100,00%	0,00%	100%
Noviembre	99,56%	0,44%	100%
Variación	-0,44%	0,44%	0%

Quinta pregunta:

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

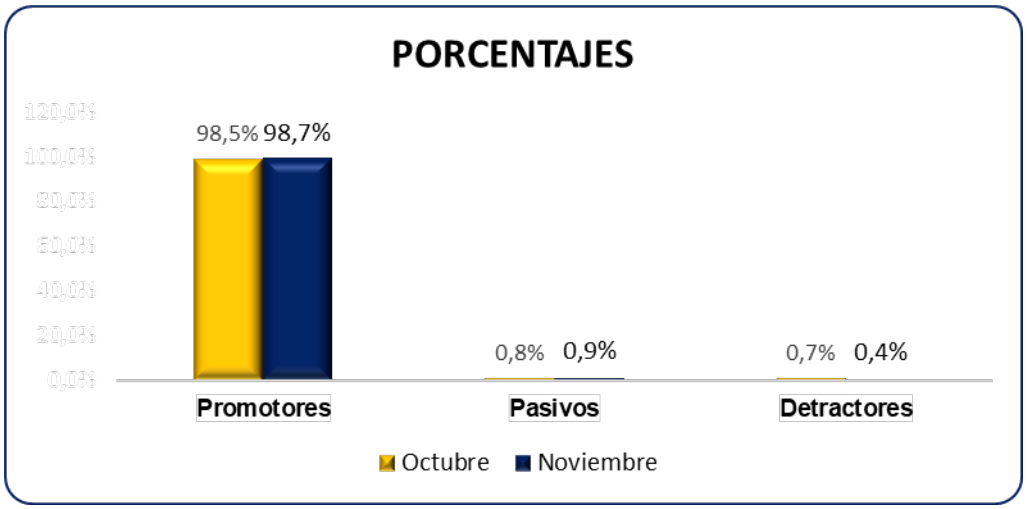


Se observa que la mayor proporción de usuarios se considera promotor del servicio de atención presencial.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Octubre	902	67	6	2	7	-	-	-	-	-	984
Noviembre	639	33	5	1	-	2	1	-	-	-	681
Variación	-263	-34	-1	-1	-7	2	1	-	-	-	-303

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



MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Octubre	98,5%	0,8%	0,7%	100%
Noviembre	98,7%	0,9%	0,4%	100%
Variación	0,2%	0,1%	-0,3%	0,0%

El 98.7% de los usuarios son considerados promotores, el 0.3% se considera detractor y pasivos encontramos el 0.1%.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO.

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

Las actividades realizadas son las siguientes:

Videollamada: ***Tomando como guía las preguntas frecuentas que se evidencian a través de las consultas de piso, resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, alarmas que se generan desde el área de calidad, así como a solicitudes de los mismos asesores, se realizaron los siguientes procesos de refuerzo:***

- *Role Play****: En este se tratan temas de producto sobre diferentes temáticas de la Entidad (Propiedad Industrial, Asuntos Jurisdiccionales, Vía Administrativa, Cobro Coactivo, SIC Facilita, Protección al Consumidor Administrativa, Protección de Datos Personales, Reglamentos Técnicos – Licencias de Importación.) lo anterior con el objetivo de resolver dudas que***

se presentan en los momentos que se brinda orientación al ciudadano, asimismo se trabajan habilidades blandas, tal como la empatía, manejo de ciudadano difícil y manejo de emociones.

- **Casuísticas Registro Nacional de Bases de Datos:** Se ejecuta un taller práctico de casuísticas donde se pudo analizar a fondo las dudas que se presentan y de esta forma aclararlas inmediatamente, esto en busca de suministrar una correcta orientación al ciudadano en cuanto a procesos que se ejecutan dentro de la plataforma, así como la normatividad aplicable del tema.

Así mismo, dentro de las actividades que se realizaron como complemento, se suministró información relacionada con Integraciones Empresariales, SIC Facilita, Propiedad Industrial, Ley 1581 de 2012, servicios postales, y competencias generales de la SIC.

Chat: ***Tomando como guía las preguntas frecuentas que se evidencian a través de las consultas de piso, resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, alarmas que se generan desde el área de calidad, así como a solicitudes de los mismos asesores, se realizaron los siguientes procesos de refuerzo:***

- *Role Play****: En este se tratan temas de producto sobre diferentes temáticas de la Entidad (Propiedad Industrial, Asuntos Jurisdiccionales, Vía Administrativa, Cobro Coactivo, SIC Facilita, Protección al Consumidor Administrativa, Protección de Datos Personales, Reglamentos Técnicos – Licencias de Importación.) lo anterior con el objetivo de resolver dudas que se presentan en los momentos que se brinda orientación al ciudadano, asimismo se trabajan habilidades blandas, tal como la empatía, manejo de ciudadano difícil y manejo de emociones.***
- **Casuísticas Registro Nacional de Bases de Datos:** Se ejecuta un taller práctico de casuísticas donde se pudo analizar a fondo las dudas que se presentan y de a esta forma aclararlas inmediatamente, esto en busca de suministrar una correcta orientación al ciudadano en cuanto a procesos que se ejecutan dentro de la plataforma, así como la normatividad aplicable del tema.

Así mismo, dentro de las actividades que se realizaron como complemento, se suministró información relacionada con Integraciones Empresariales, SIC Facilita, Propiedad Industrial, Ley 1581 de 2012, servicios postales, y competencias generales de la SIC. Finalmente, se hace un taller focalizado a los asesores para que los mismos puedan identificar el uso de tono de voz, muletillas, tiempos de espera, y estructura de la llamada.

Telefónico: ***Tomando como guía las preguntas frecuentas que se evidencian a través de las consultas de piso, resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, alarmas que se generan desde el área de calidad, así como a***

solicitudes de los mismos asesores, se realizaron los siguientes procesos de refuerzo:

- *Role Play**: En este se tratan temas de producto sobre diferentes temáticas de la Entidad (Propiedad Industrial, Asuntos Jurisdiccionales, Vía Administrativa, Cobro Coactivo, SIC Facilita, Protección al Consumidor Administrativa, Protección de Datos Personales, Reglamentos Técnicos – Licencias de Importación.) lo anterior con el objetivo de resolver dudas que se presentan en los momentos que se brinda orientación al ciudadano, asimismo se trabajan habilidades blandas, tal como la empatía, manejo de ciudadano difícil y manejo de emociones.***
- **Casuísticas Registro Nacional de Bases de Datos:** Se ejecuta un taller práctico de casuísticas donde se pudo analizar a fondo las dudas que se presentan y de a esta forma aclararlas inmediatamente, esto en busca de suministrar una correcta orientación al ciudadano en cuanto a procesos que se ejecutan dentro de la plataforma, así como la normatividad aplicable del tema.

Así mismo, dentro de las actividades que se realizaron como complemento, se suministró información relacionada con Integraciones Empresariales, SIC Facilita, Propiedad Industrial, Ley 1581 de 2012, servicios postales, y competencias generales de la SIC. Finalmente, se hace un taller focalizado a los asesores para que los mismos puedan identificar el uso de tono de voz, muletillas, tiempos de espera, y estructura de la llamada.

Presencial: Se realiza taller donde se atienden los siguientes temas, esto como resultado de las encuestas de cierre de ciclo, alarmas generadas desde el área de calidad, resultados de evaluación mensual entre otros: Empatía, habilidades de expresión corporal, ciudadano difícil, registro de marcas, diseños industriales, patentes, manejo de la plataforma SIPI aclarando cada uno de los campos del formulario de registro de marca.
Así mismo, se realiza una capacitación de Lengua de Señas Colombiana básico, esto en busca de mejorar la atención presencial a todos los ciudadanos que se acercan a la Entidad en busca de orientación frente a inconvenientes derivados de relaciones de consumo y en general de la SIC.

CIERRE DE CICLO

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

	OCTUBRE	NOVIEMBRE
TELEFÓNICO	73	70
VIDEOLLAMADA	12	6
CHAT	7	8
PRESENCIAL	2	0

Al realizar la gestión de cierre de ciclo se evidencia que en 19 casos la valoración negativa se generó debido una presunta atención inadecuada por parte del asesor, las interacciones fueron verificadas por parte del área de calidad donde se evidenció:

- Falta de claridad en la información: Se identificaron 10 casos de los cuales 4 presentaron error de acuerdo a la validación del área de calidad. Los temas relacionados fueron:
    - No se brinda información clara acerca de cómo radicar una demanda y las etapas procesales que conlleva, adicionalmente, ante una posible estafa se indicó acudir a Fiscalía sin explicar el motivo.
    - Se brinda información referente a la radicación de una denuncia pero no es clara ni organizada.
    - No se brindó información clara para realizar registro en Código SIC ni los requisitos para proceder.
    - Se brinda orientación poco clara acerca de la reclamación ante una empresa que se encuentra en proceso de reestructuración.

- Por aparente cuelgue de llamada se identificaron 5 casos de los cuales 1 aplicó como error, al realizar la correspondiente verificación se confirmó que la interacción fue finalizada por el asesor.

- No se dieron indicaciones para radicar el trámite. Se identificaron 2 casos de los cuales uno aplicó error por parte de calidad:
    - Para un ciudadano que presenta controversias con Despegar, no se brindó información precisa acerca de cómo radicar la demanda y en caso que decidiera interponer una queja, no se aclaró la gestión que se realiza ante ese tipo de solicitudes.

- Tono de voz inadecuado. En 1 oportunidad un ciudadano indicó que su insatisfacción se debía a que el asesor utilizó un tono de voz inadecuado durante la conversación, la validación de calidad confirma que no aplicó error por este motivo,
- pero la llamada fue finalizada de manera inadecuada por el asesor.

  Actitud inadecuada. En un caso el ciudadano indicó que consideraba inadecuada la actitud en la atención por parte del asesor; no obstante, la revisión de calidad indica que se brindó la información de manera adecuada pese a la evidente molestia de la usuaria hacia el proveedor con quien presenta el inconveniente.

4. EVIDENCIAS DEL PROCESO DE MONITOREO

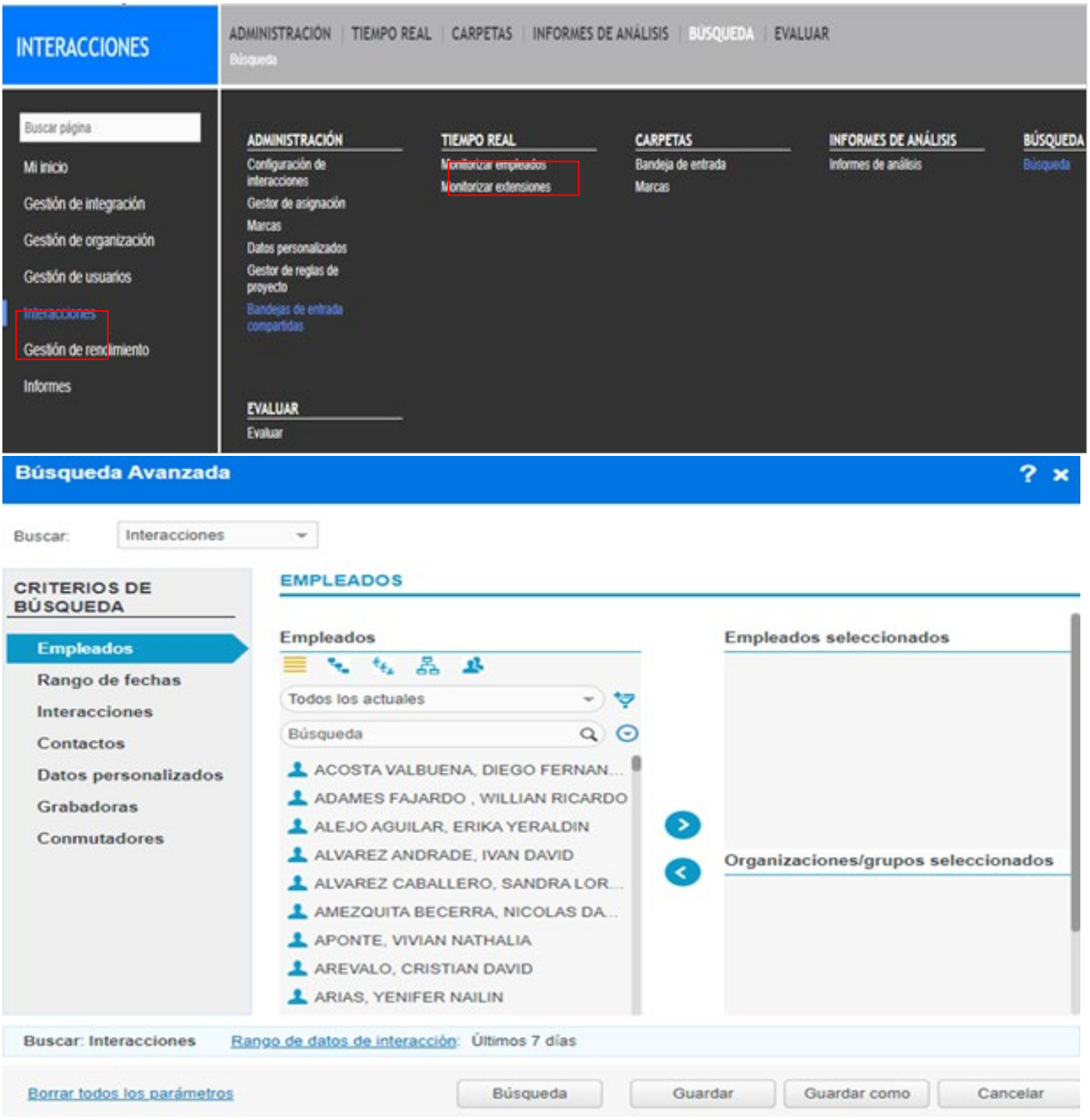
4.1 Auditoria canal Telefónico

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

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

- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar a la grabadora AVAYA Workforce Engagement, luego se debe ingresar el usuario y la contraseña, seguido a ello se da clic en la opción “INICIO”, luego clic en “Interacciones”, en la parte superior se ingresa por la opción “Monitorizar empleados”, luego se da clic en “BÚSQUEDA”, seguidamente clic en “Búsqueda Avanzada”, luego en la pestaña “Búsqueda” se selecciona el asesor, ya sea por nombre o apellido.

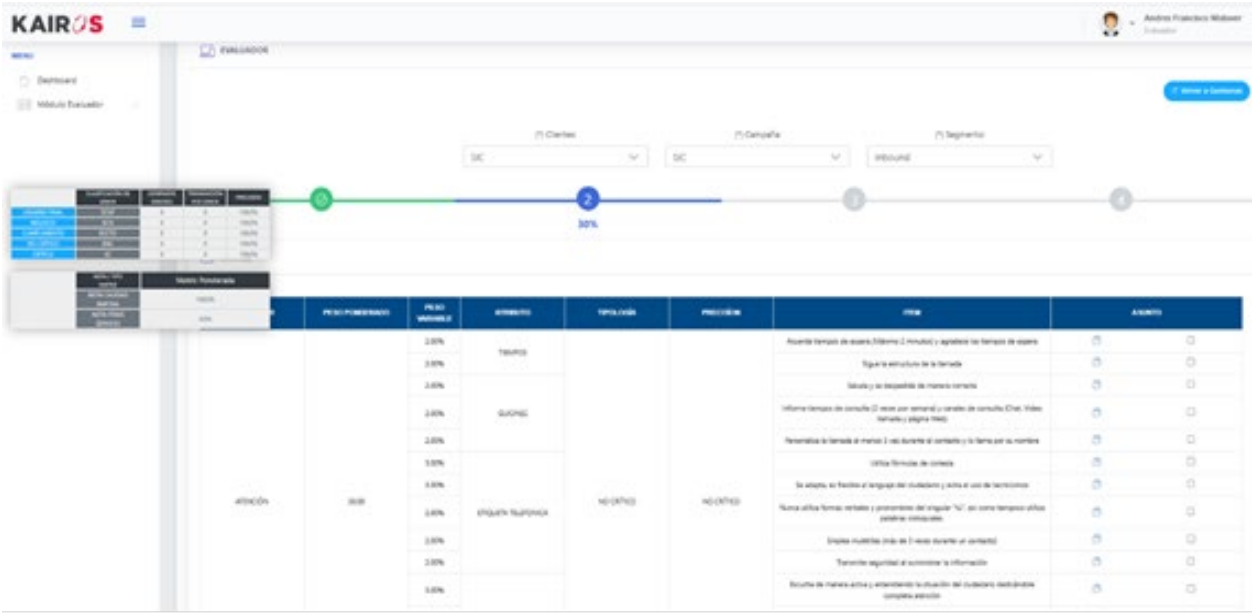
Una vez seleccionado el asesor a monitorear, aparecerán dos ventanas. Se debe dar clic en la flecha que va hacia la derecha. En la parte inferior de la ventana que se abrió anteriormente, aparecerá un mensaje que dice: “Rango de datos de interacción”, se debe dar clic para que dé la opción de buscar la llamada filtrando por fechas.



- Se selecciona la interacción de acuerdo con la macro de aleatoriedad y se reproduce en la grabadora, aquí se deberá ingresar a los diferentes aplicativos dispuestos para la SIC, los cuales se encuentran en el numeral 4.7, con el fin de comprobar la información brindada por el agente en los diferentes casos.
- Dentro de las auditorias al canal, se deben revisar temas como:

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

- Todo lo anterior complementado con las matrices dispuestas para la auditoría del canal.
- Durante el proceso de auditoría, se diligencia el formato de evaluación que despliega la herramienta Kairos (KAIROS | Outsourcing S.A.S BIC).
- Se ingresa por medio de la opción modulo evaluador, opción: *Segmento – Línea de atención.
- Se procede a realizar la respectiva calificación de atributos, los cuales pueden ser tanto críticos como no críticos, permitiendo al evaluador consignar las respectivas observaciones de la evaluación generada.

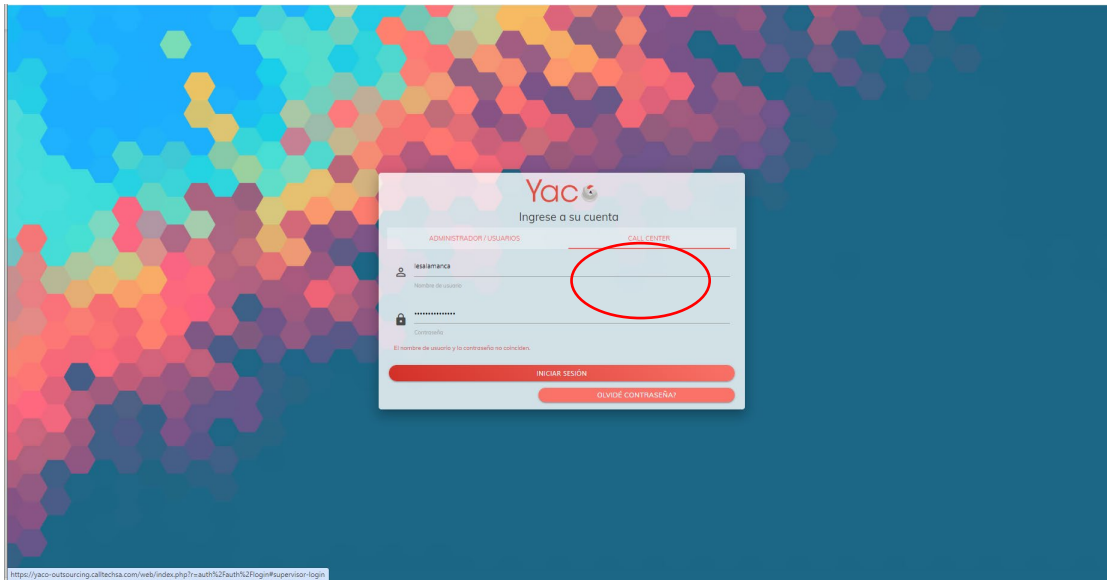


4.2 Auditoria canal Video llamada

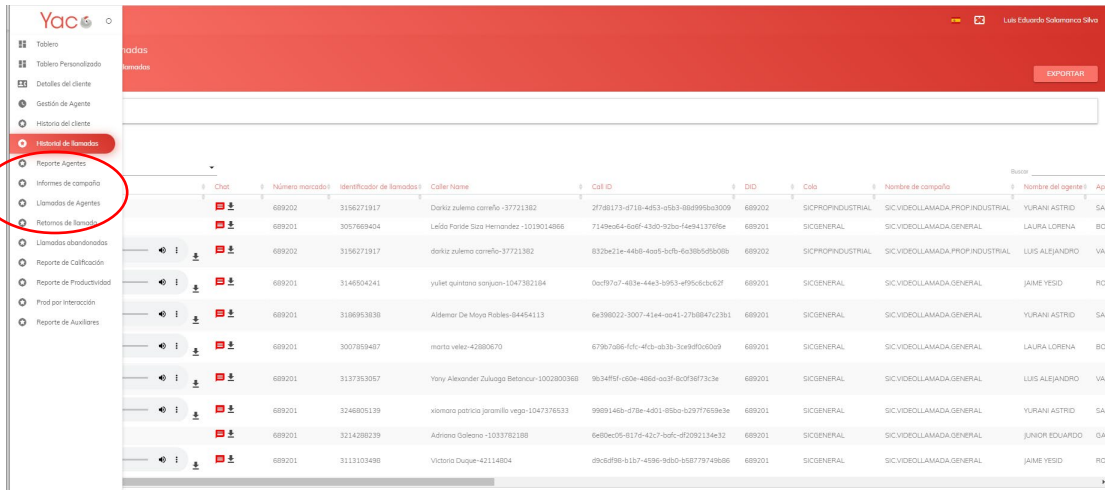
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

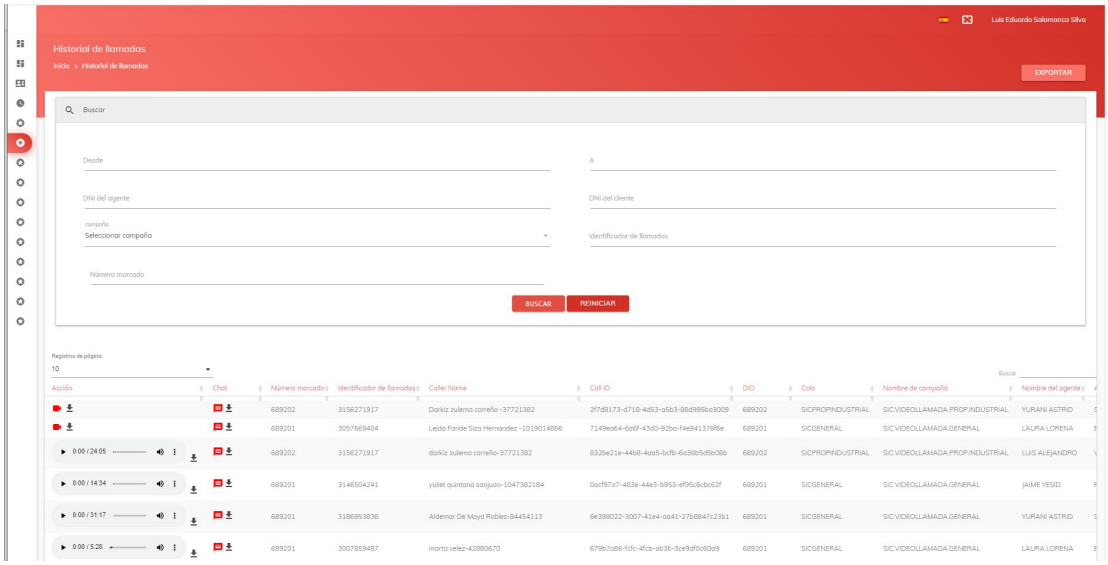
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo https://yaco-outsourcing.calltechsa.com/, opción: Call center. Donde se realiza la autenticación con el usuario y contraseña asignados.



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



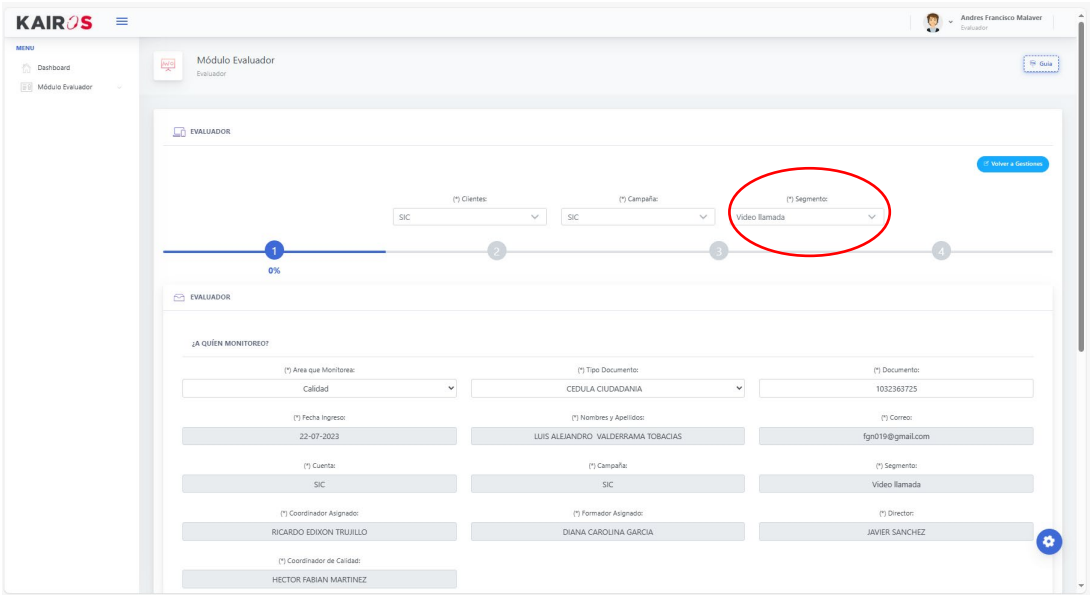
- En la parte superior se tiene la opción – Buscar, esta nos permite realizar una búsqueda puntual de la atención, la cual se puede generar por fecha y/o número de documento del agente.



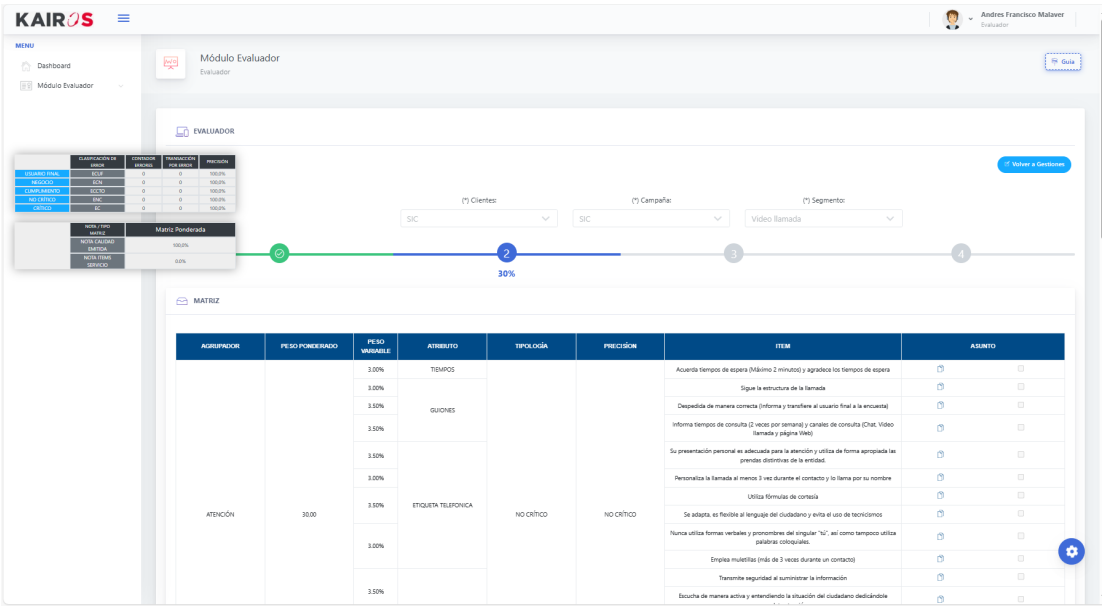
- Dentro de las auditorias al canal, se deben revisar temas como:

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

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



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

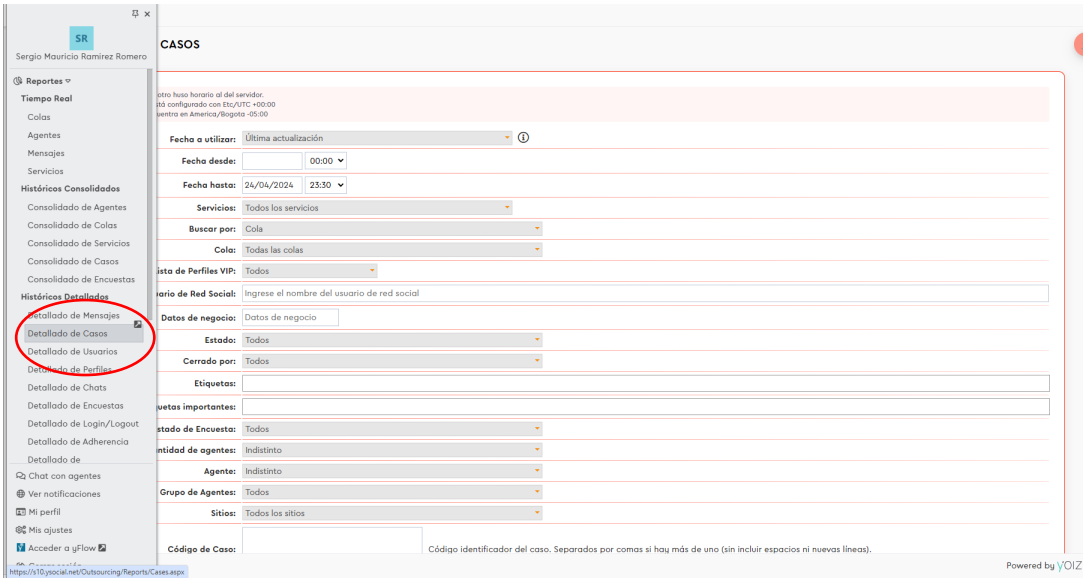


4.3 Auditoria canal Chat

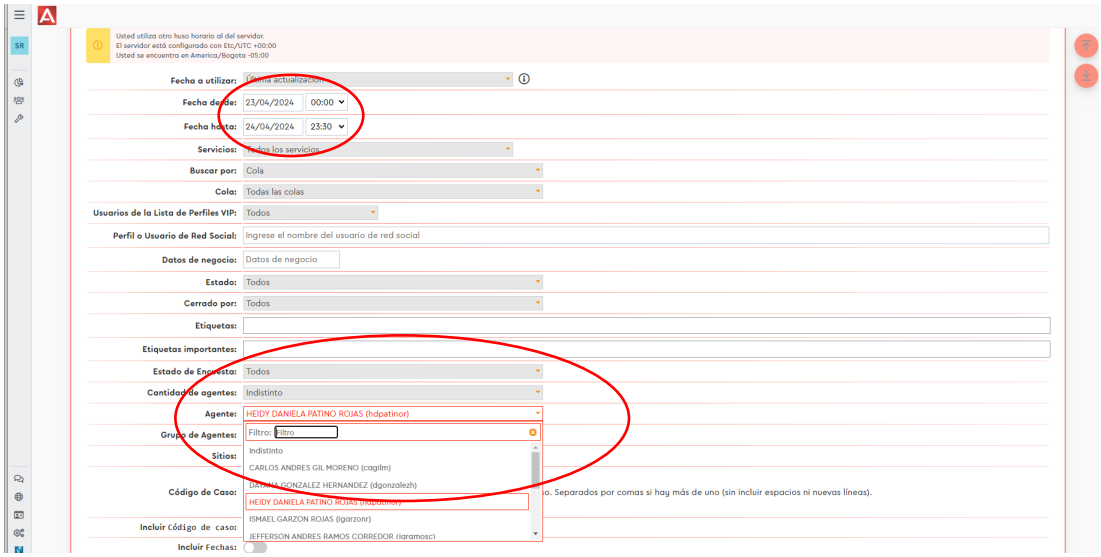
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

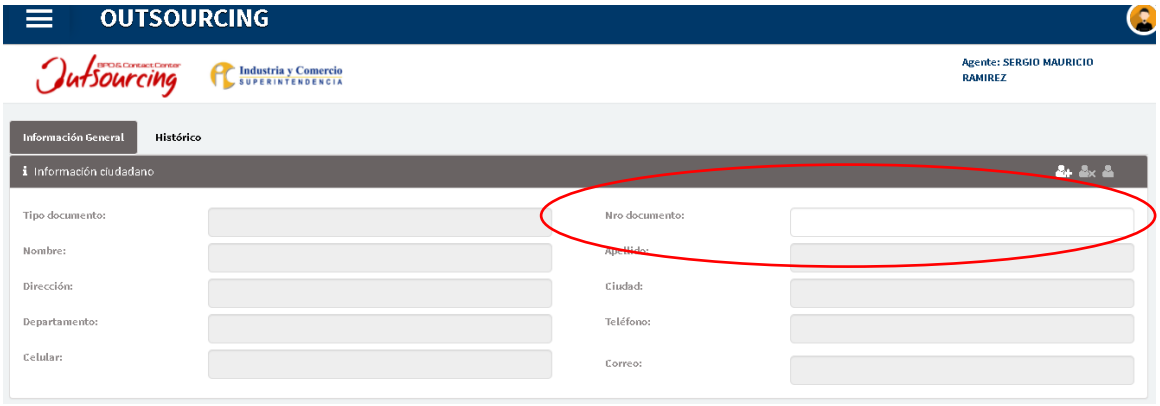
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo YSocia.net, desplegar la opción – reportes y seleccionar el ítem “detallado de casos”.



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



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



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



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

- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

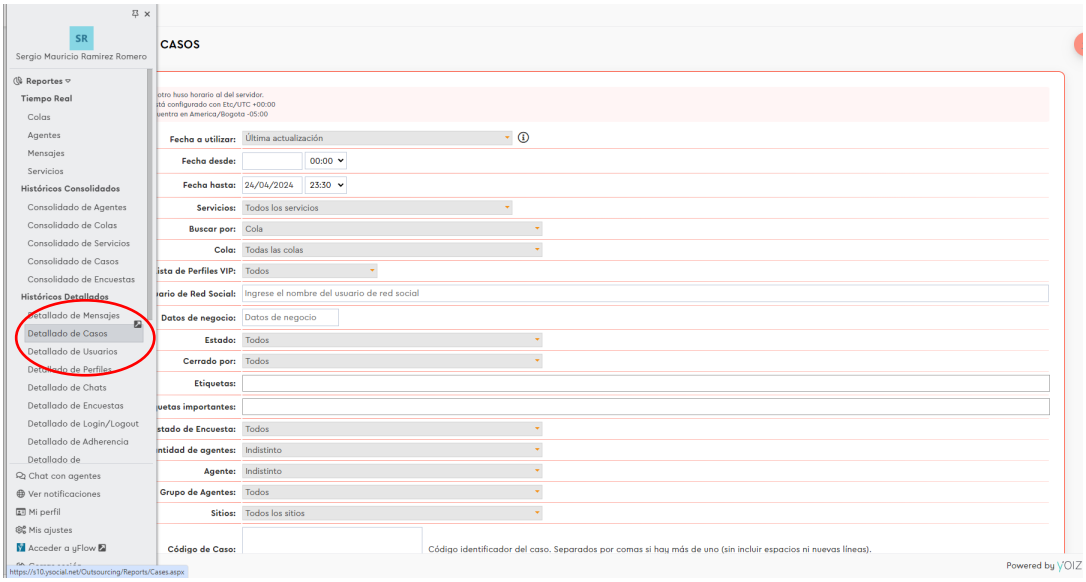
1. Que la información brindada corresponda con el requerimiento del ciudadano y sea verídica.
2. La ortografía utilizada durante la interacción.
3. El tiempo de inicio y finalización de chat, incluyendo los tiempos intermedios de respuesta.
4. Protocolos de atención – el agente debe ser cordial.
5. En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

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

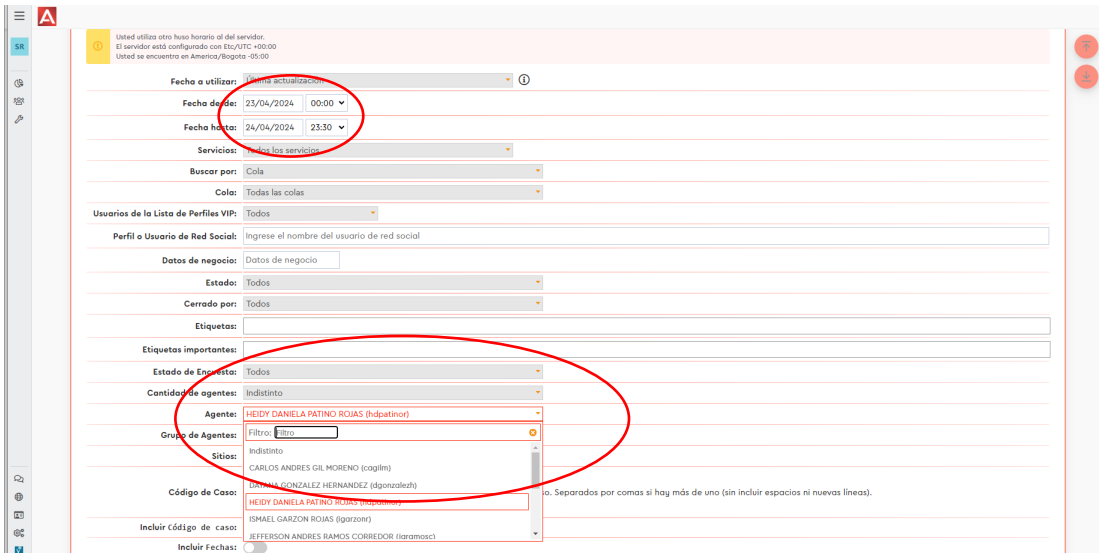
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

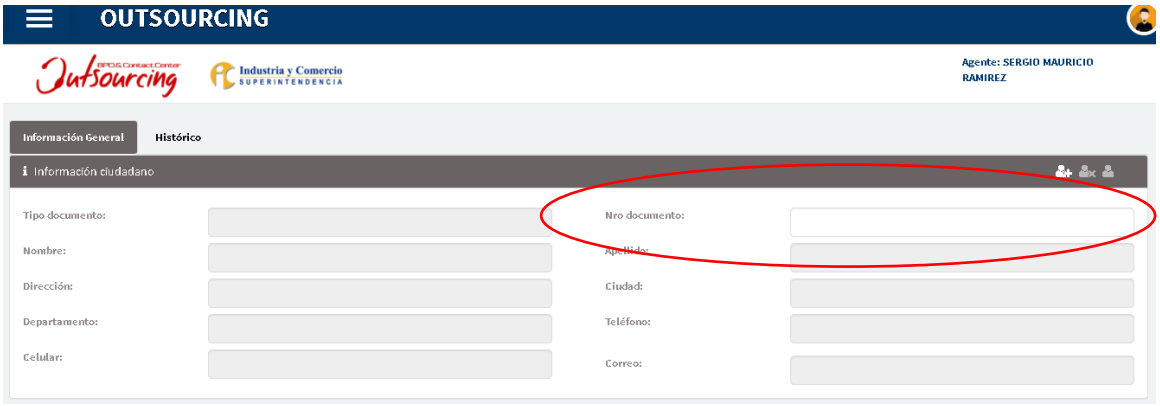
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo YSocia.net, desplegar la opción – reportes y seleccionar el ítem “detallado de casos”.



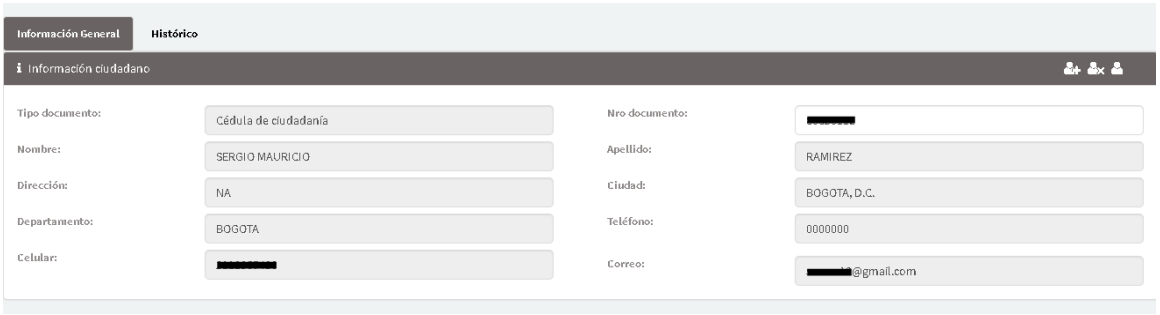
- Se realiza la búsqueda por la opción, “grupo de agente”, donde se despliegan los nombres de los agentes activos en este segmento. A la vez es importante tener en cuenta el filtro de fecha, logrando de esta manera realizar la búsqueda de la interacción en un intervalo determinado de tiempo.



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



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



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

- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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

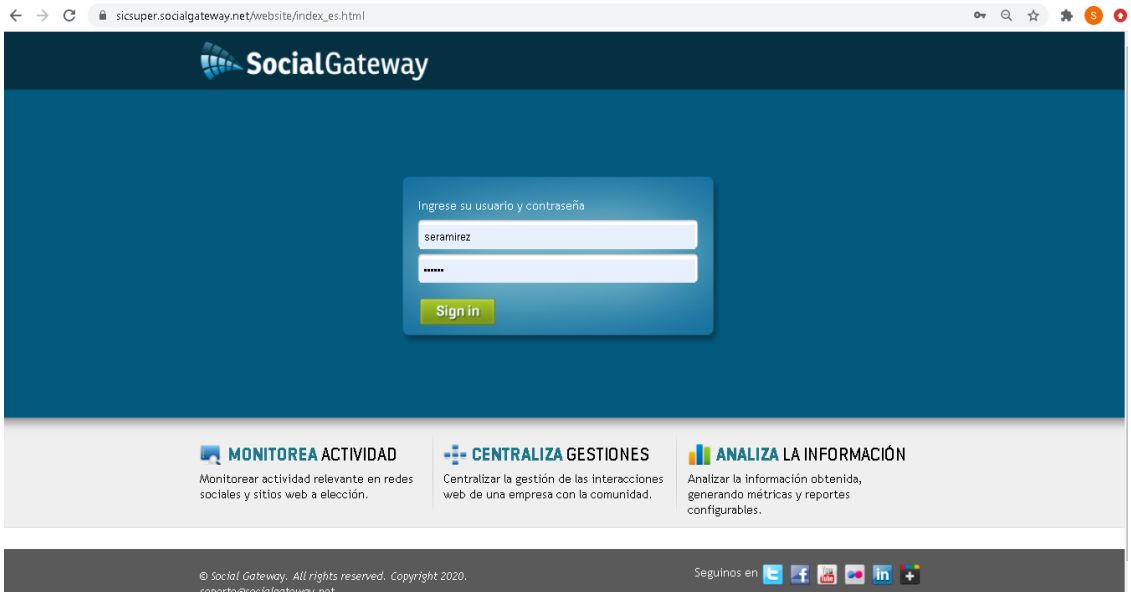
- Una vez se ingresa a la herramienta Kairos, se debe tener en cuenta escoger la opción: *Segmento – Chat.

4.4 Auditoria canal RRSS

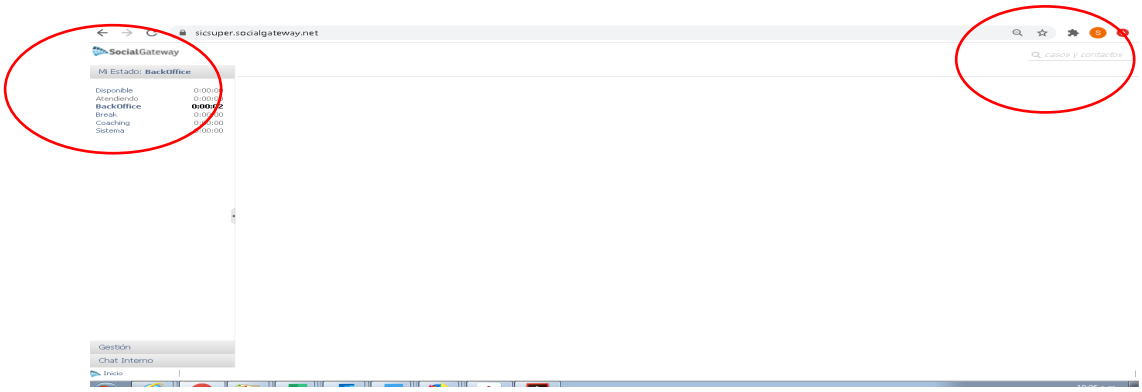
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

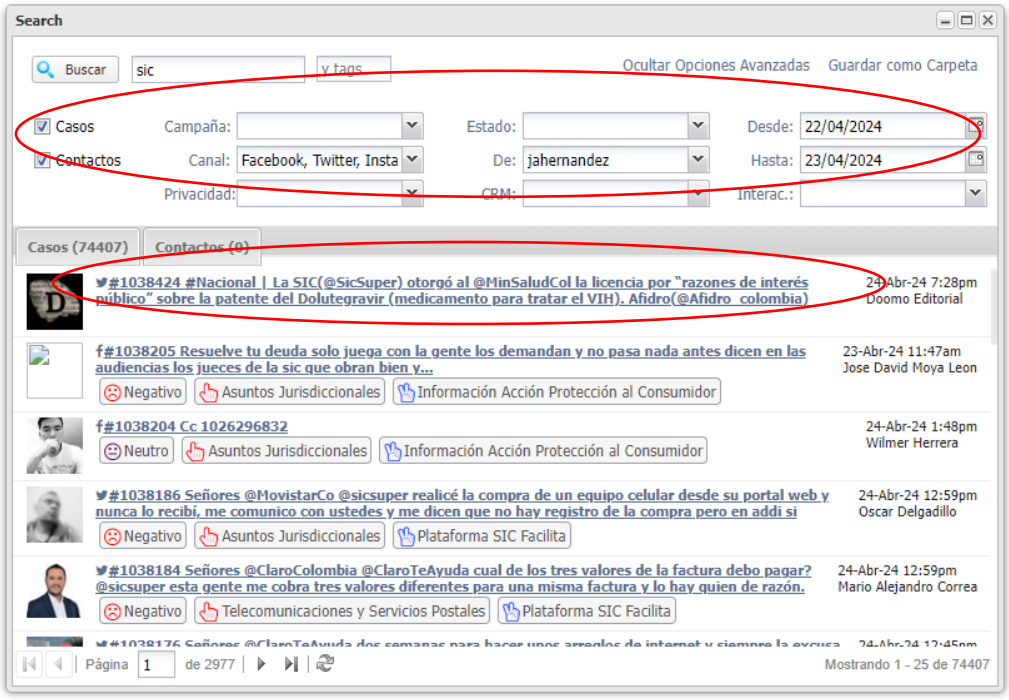
- Para las auditorías realizadas al canal de RRSS, se utiliza el aplicativo Social Gateway.



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



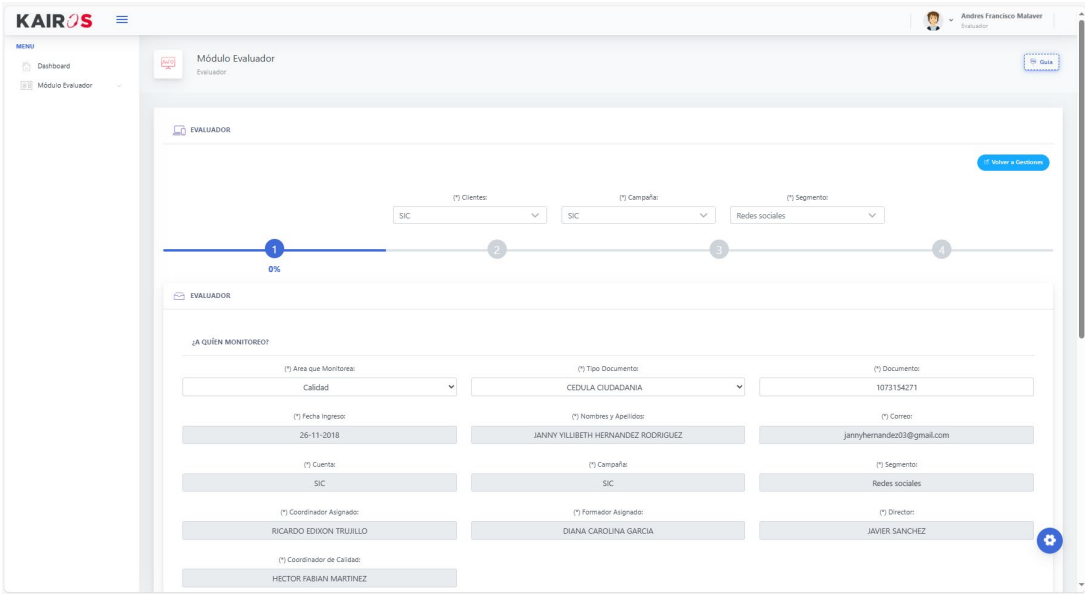
- Para realizar la búsqueda de las interacciones, se deben seleccionar las opciones como Canal (Facebook, Twitter, Instagram), Estado, De: (Usuario del asesor a auditar), intervalo de fecha y tipo de interacción “respondido”, se da clic en buscar, posteriormente dar clic sobre la interacción a auditar.



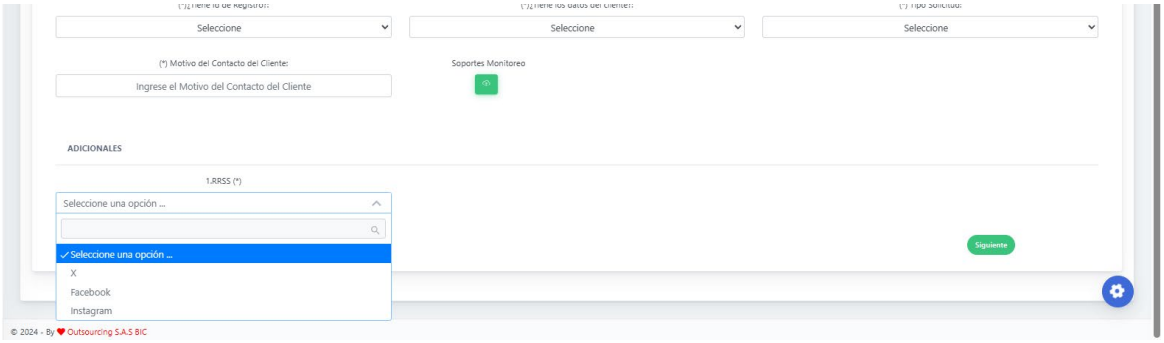
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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

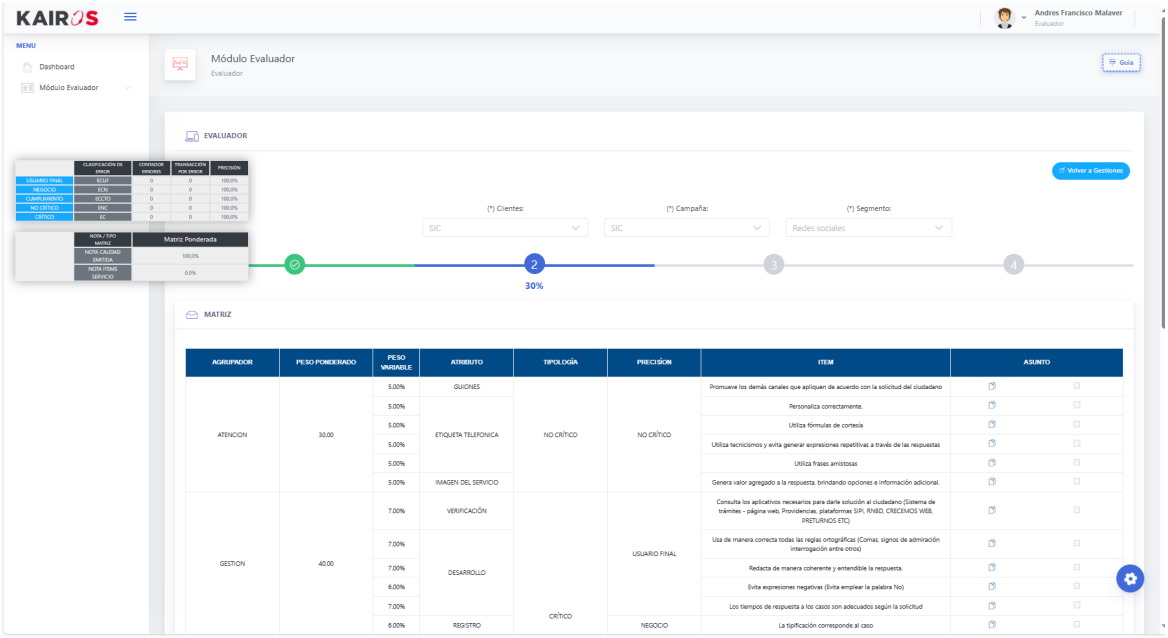
- Durante el proceso de auditoría, se diligencia la herramienta Kairos por medio de la opción: *Segmento – Redes Sociales.



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



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



4.5 Auditoria canal SIC Facilita

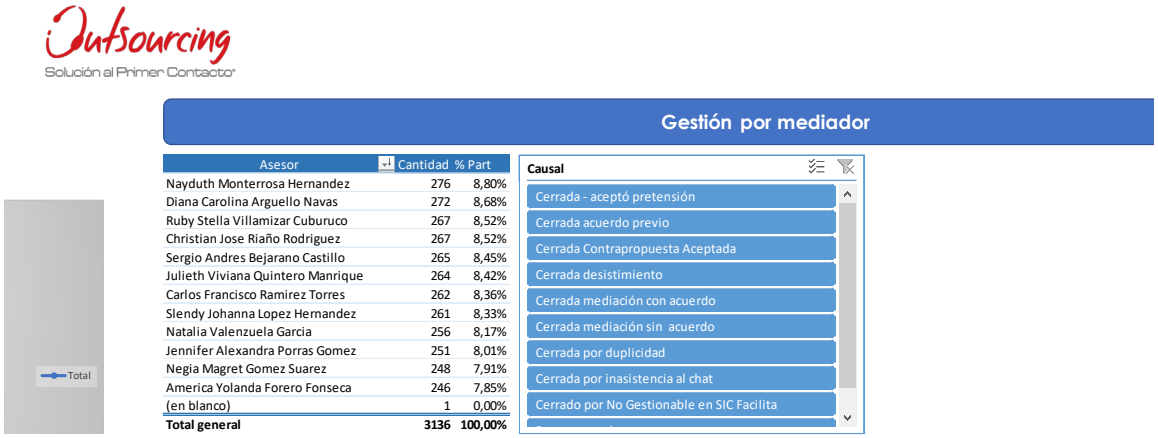
- SIC Facilita, es una herramienta virtual en donde la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor, en la cual participan el consumidor y el proveedor con el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

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

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

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

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



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

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

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

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

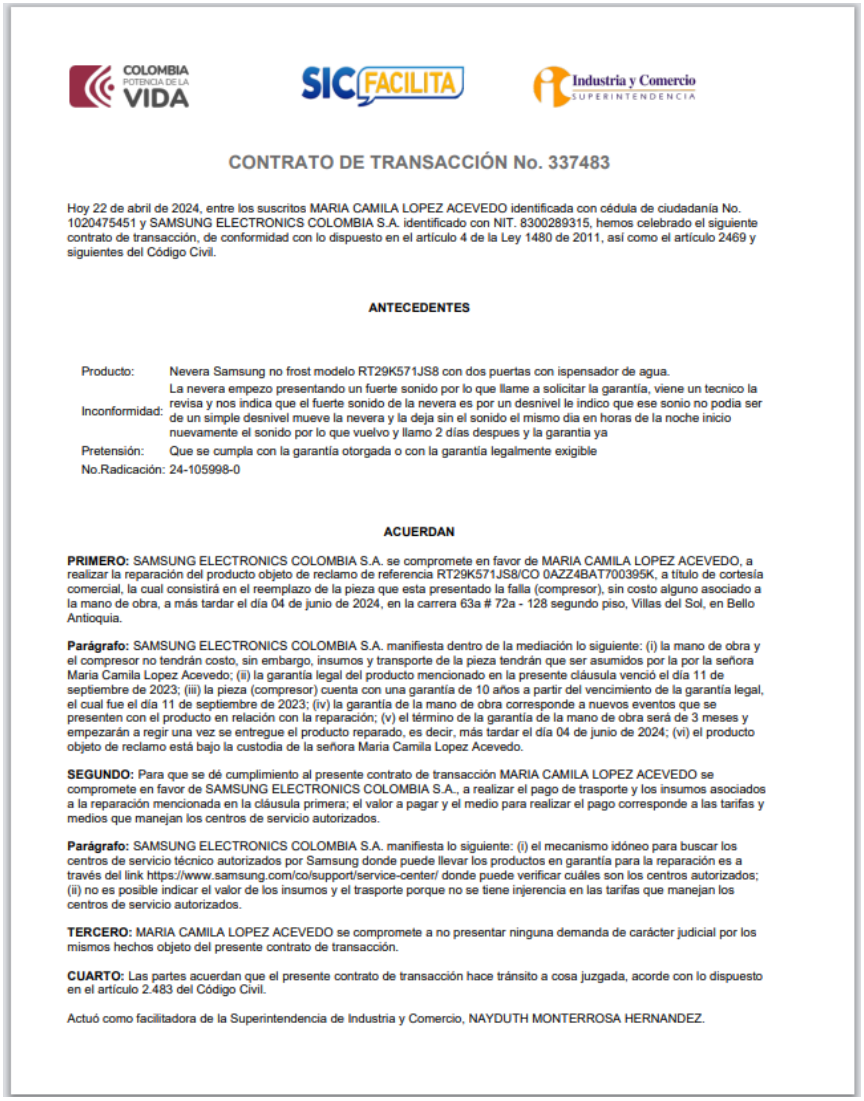




- Dentro de la evaluación para este segmento se debe tener en cuenta:

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

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



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA SIC FACILITA Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

CONTRATO DE TRANSACCIÓN No. 337483

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

ANTECEDENTES

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

ACUERDAN

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

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

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

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

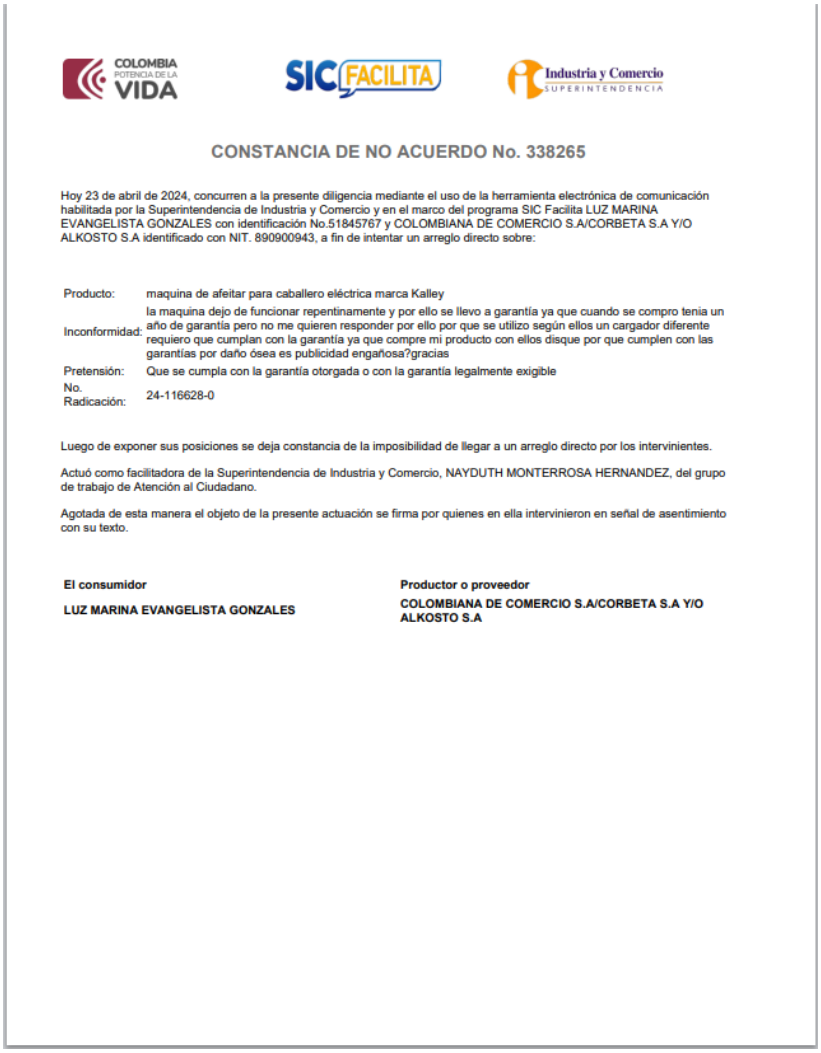
TERCERO: MARIA CAMILA LOPEZ ACEVEDO se compromete a no presentar ninguna demanda de carácter judicial por los mismos hechos objeto del presente contrato de transacción.

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

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

1.

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



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

CONSTANCIA DE NO ACUERDO No. 338265

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

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

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

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

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

El consumidor

LUZ MARINA EVANGELISTA GONZALES

Productor o proveedor

COLOMBIANA DE COMERCIO S.A/CORBETA S.A Y/O ALKOSTO S.A

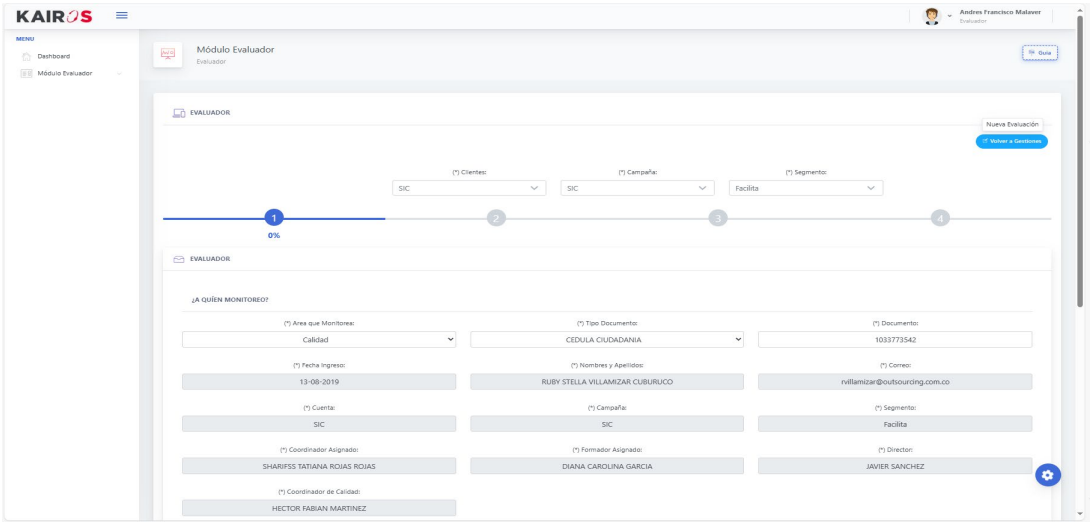
- En los casos en que el consumidor o el proveedor, o los dos no se presenten, se debe verificar que el agente, inicie a la hora establecida, que se presente con nombres y apellidos, además, que dentro del chat indique que el mismo va a ser reprogramado y el motivo.

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

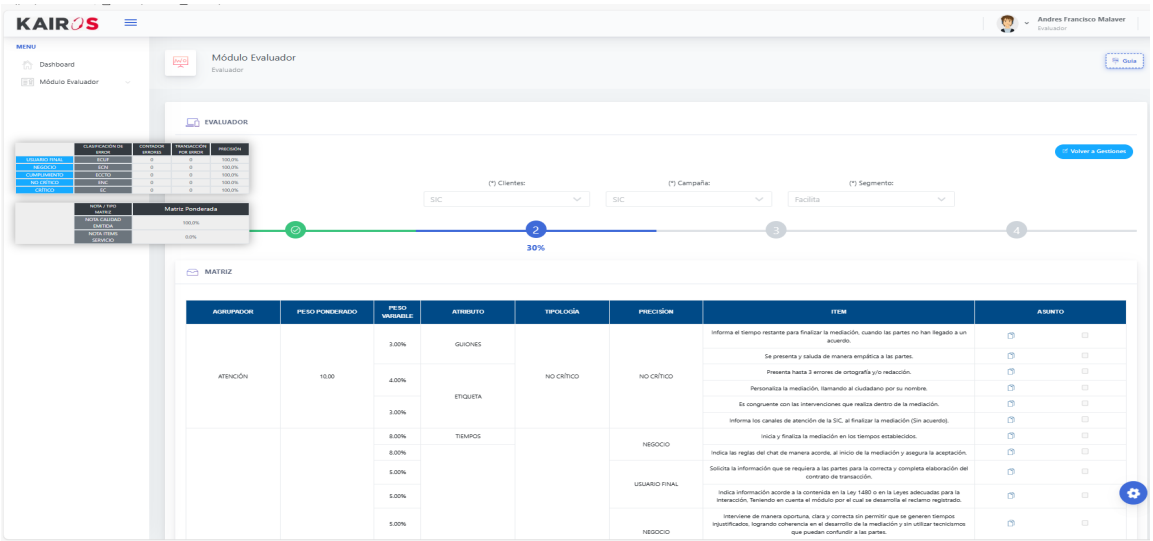
mediación, que se el agente sea amable cordial, que sea imparcial y que desarrolle el chat conforme a los lineamientos y protocolos establecidos.

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

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



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



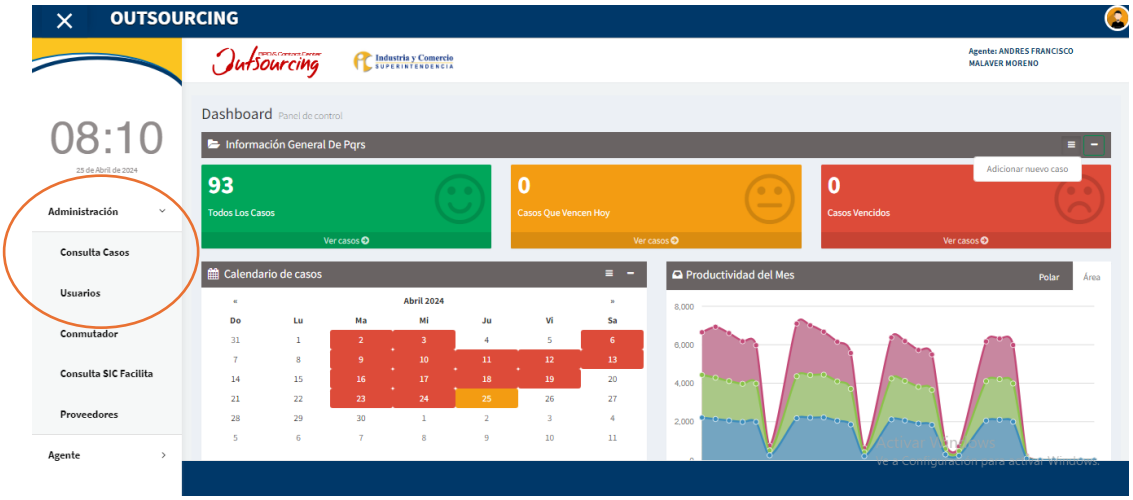
Auditoria canal Back Office

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

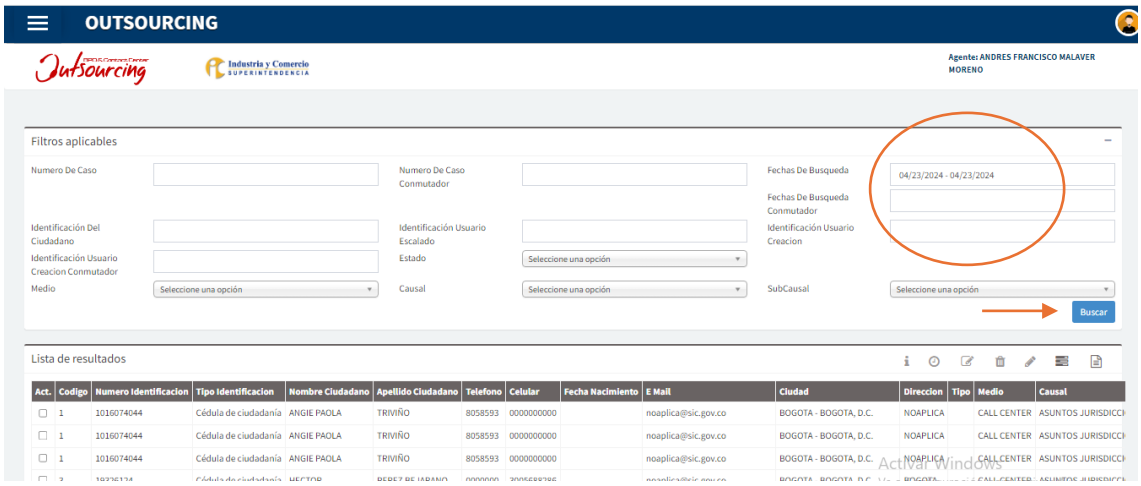
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal de los Back Office, de acuerdo con la distribución del canal y conforme a la matriz de aleatoriedad.

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

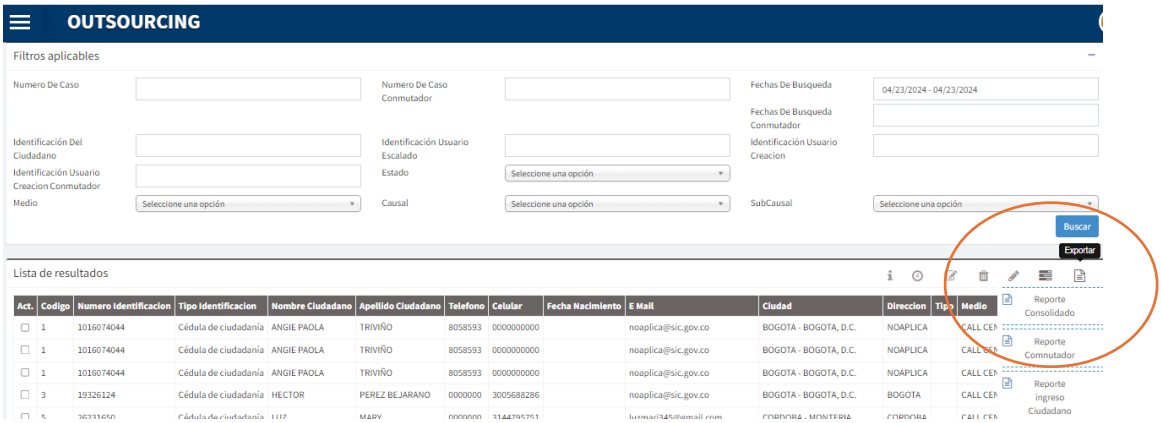
- Para validar las gestiones realizadas, actualmente se realiza un descargue de información de la herramienta OCM – opción, consulta de casos. https://portalos.outsourcing.com.co:9574/Aplication/Pages/Public/Index.aspx.

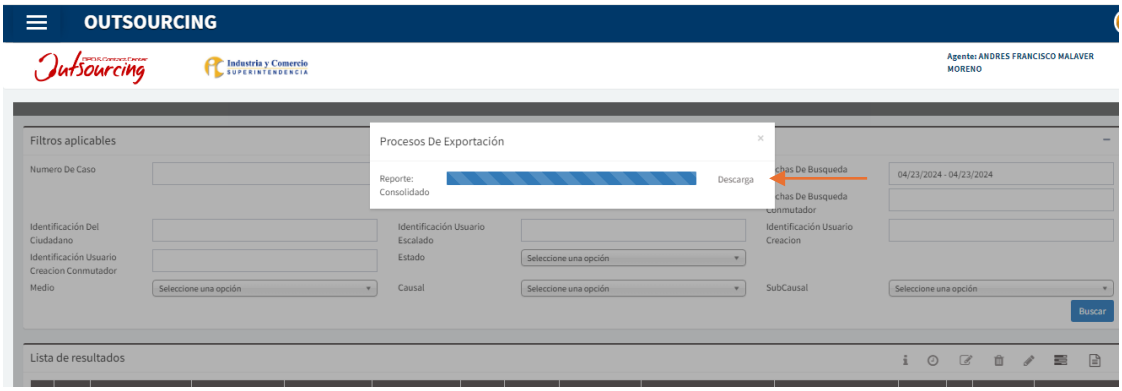


- Se procede a realizar el registro de datos para la búsqueda, como bien lo es diligenciar los filtros de fecha, para finalizar con el botón “Buscar”.



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

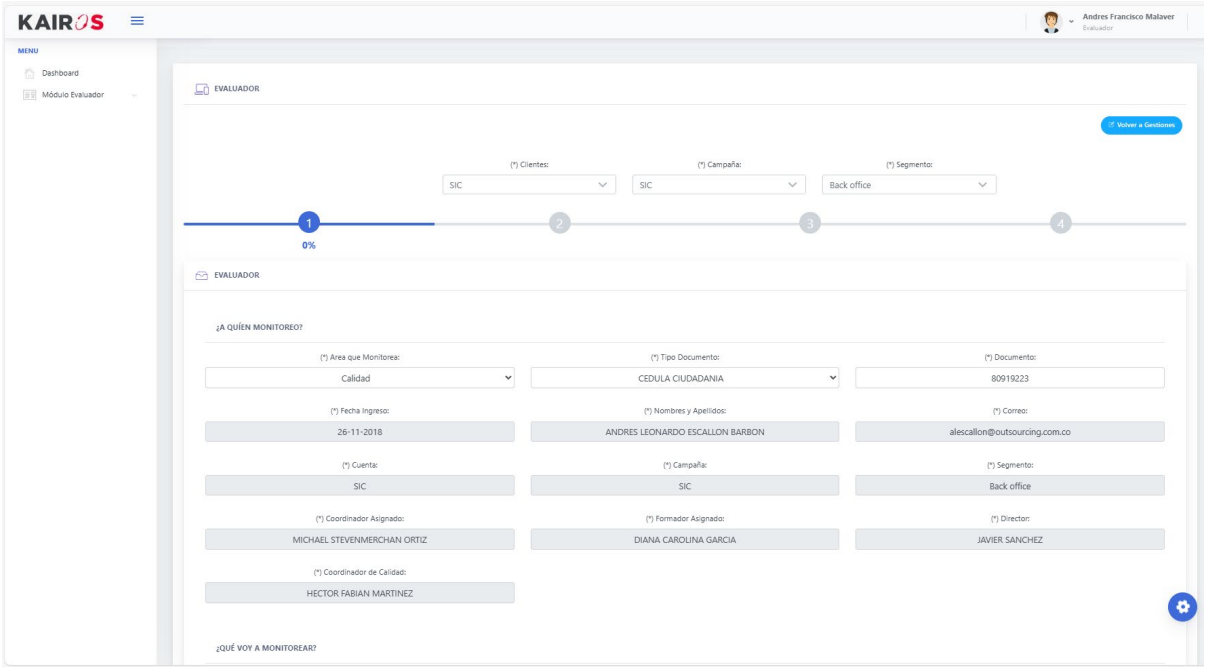




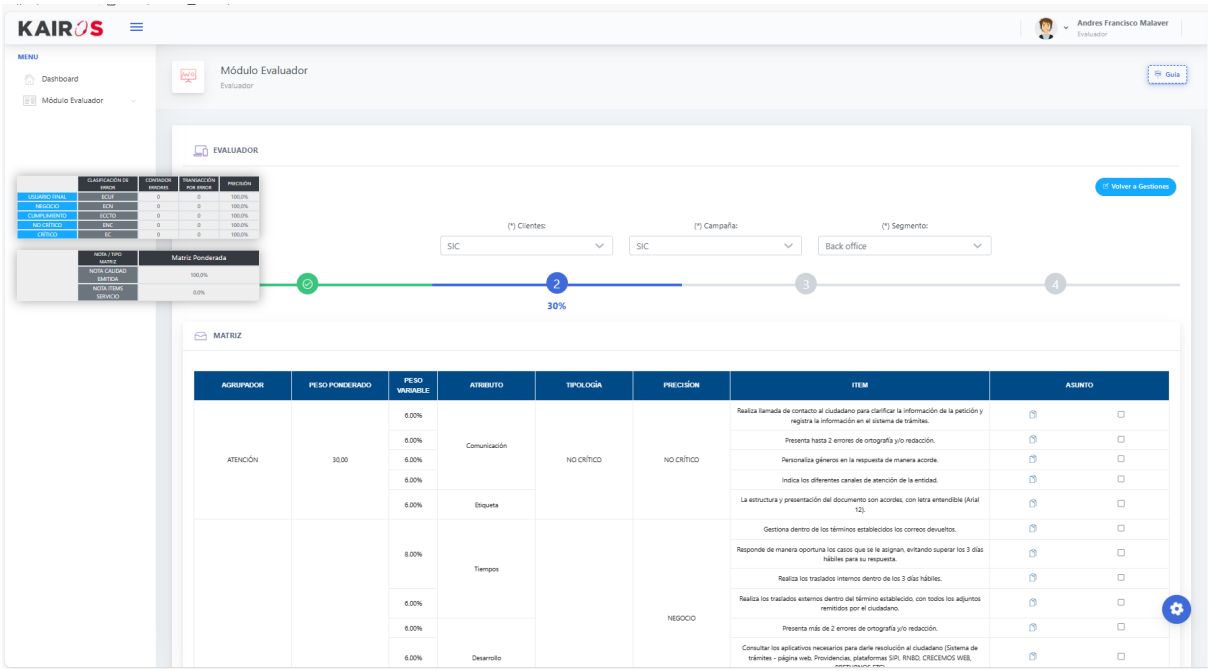
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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

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



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



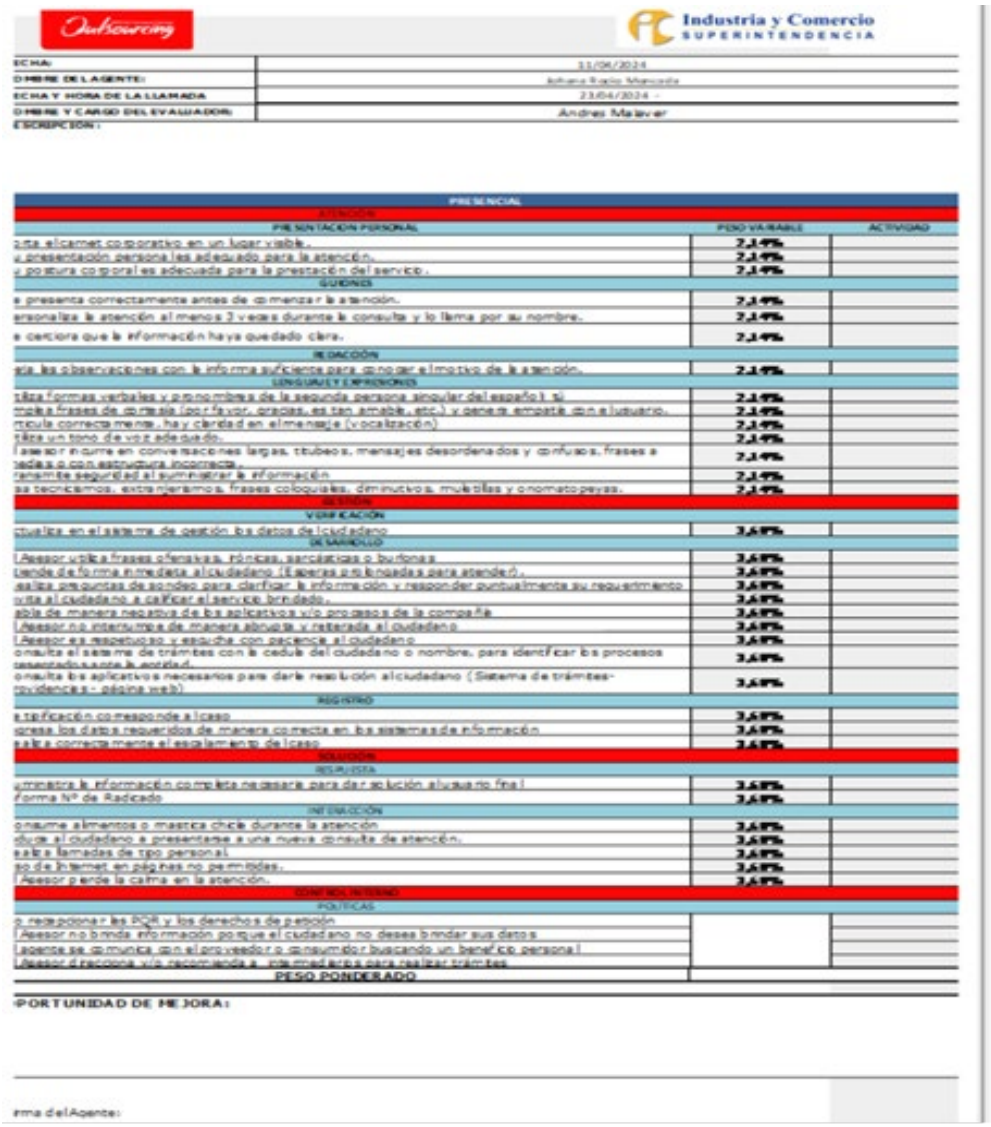
4.7 Auditoria canal Presencial

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

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

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

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



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

PRESENCIAL		
ATENCIÓN		
PRESENTACIÓN PERSONAL	PESO VARIABLE	ACTIVIDAD
ista el carnet corporativo en un lugar visible.	7,14%	
y presentación personal es adecuado para la atención.	7,14%	
y postura corporal es adecuada para la prestación del servicio.	7,14%	
SUDOS		
e presenta correctamente antes de comenzar la atención.	7,14%	
ersonaliza la atención al menos 3 veces durante la consulta y lo llama por su nombre.	7,14%	
e cerciora que la información haya quedado clara.	7,14%	
REDACCIÓN		
ota las observaciones con la informa suficiente para apoyar el motivo de la atención.	7,14%	
LENGUAJE Y EXPRESIONES		
tiliza formas verbales y pronombres de la segunda persona singular del español su	7,14%	
mula frases de cortesía (por favor, gracias, es tan amable, etc.) y genera empatía con el usuario.	7,14%	
ricula correctamente, hay claridad en el mensaje (vocalización)	7,14%	
tiliza un tono de voz adecuado.	7,14%	
l asesor incurre en conversaciones largas, titubeos, mensajes desordenados y confusos, frases a sedas o con estructura incorrecta.	7,14%	
ransmite seguridad al suministrar la información	7,14%	
se tecnicismos, extranjerismos, frases coloquiales, diminutivos, muletillas y onomatopeyas.	7,14%	
GESTIÓN		
VERIFICACIÓN		
ctualiza en el sistema de gestión los datos del ciudadano	3,63%	
DE MANEJO		
l Asesor utiliza frases ofensivas, irónicas, sarcásticas o burlonas	3,63%	
tiende de forma inmediata al ciudadano (Esperas promedio para atender).	3,63%	
aliza preguntas de sondeo para clarificar la información y responder puntualmente su requerimiento	3,63%	
ita al ciudadano a calificar el servicio brindado.	3,63%	
abla de manera negativa de los aplicativos y/o procesos de la compañía	3,63%	
l Asesor no interrumpe de manera abrupta y retirada al ciudadano	3,63%	
l Asesor es respetuoso y escucha con paciencia al ciudadano	3,63%	
onsulta el sistema de trámites con la cedula del ciudadano o nombre, para identificar los procesos sociados ante la entidad.	3,63%	
onsulta los aplicativos necesarios para darle resolución al ciudadano (Sistema de trámites-videncias - página web)	3,63%	
REGISTRO		
e tipificación corresponde al caso	3,63%	
gresa los datos requeridos de manera correcta en los sistemas de información	3,63%	
alta correctamente el escalamiento del caso	3,63%	
SOLUCIÓN		
RETROALIMENTA		
uministra la información completa necesaria para dar solución al usuario final	3,63%	
forma Nº de Radicado	3,63%	
INFORMACIÓN		
onsume alimentos o mastica chicle durante la atención	3,63%	
dirige al ciudadano a presentarse a una nueva consulta de atención.	3,63%	
alta llamadas de tipo personal	3,63%	
so de Internet en páginas no permitidas.	3,63%	
l Asesor pierde la calma en la atención.	3,63%	
CONTROL INTERNO		
POLÍTICAS		
o relacionar los PQR y los derechos de petición		
l Asesor no brinda información porque el ciudadano no desea brindar sus datos		
l agente se comunica con el proveedor o consumidor buscando un beneficio personal		
l Asesor direcciona y/o recomienda a una madrina para realizar trámites		
PESO PONDERADO		

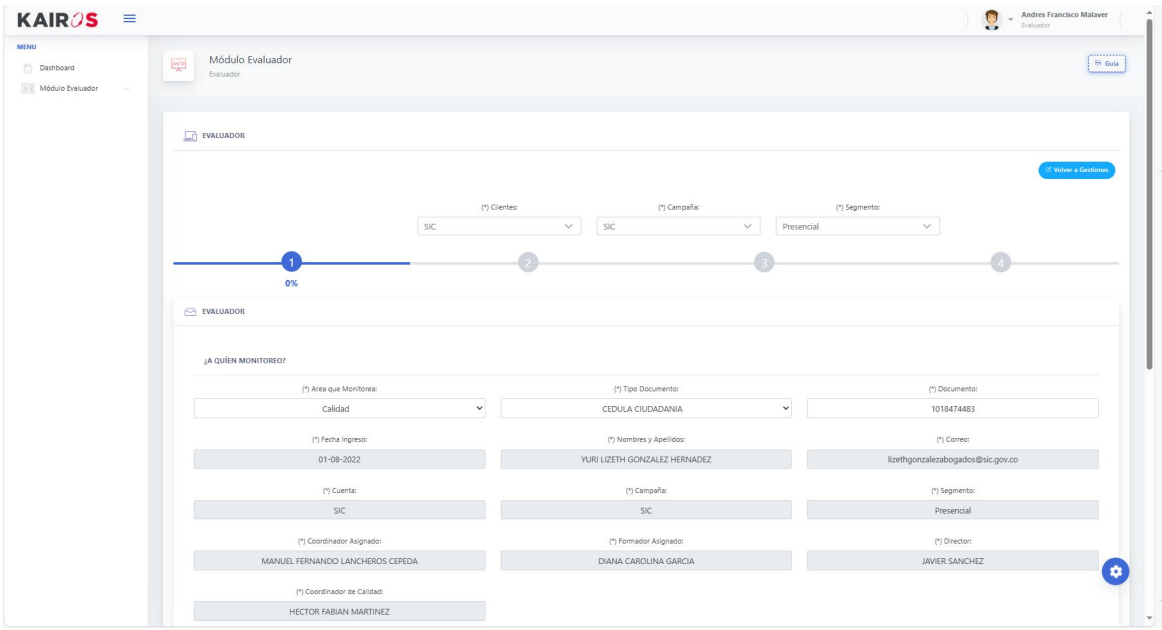
PORTUNIDAD DE MEJORA:

rma del Agente:

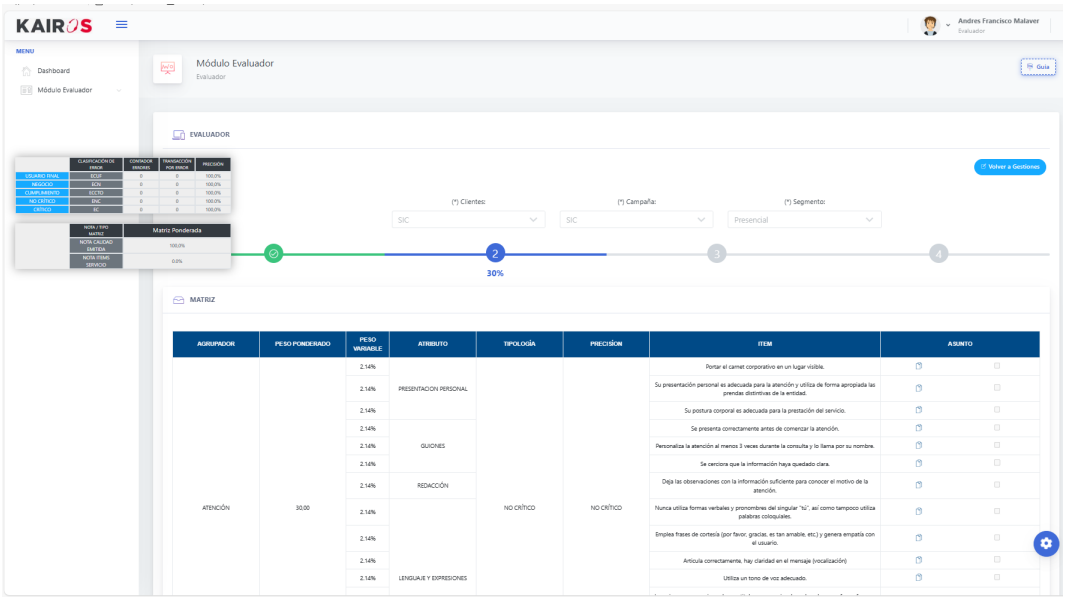
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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

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



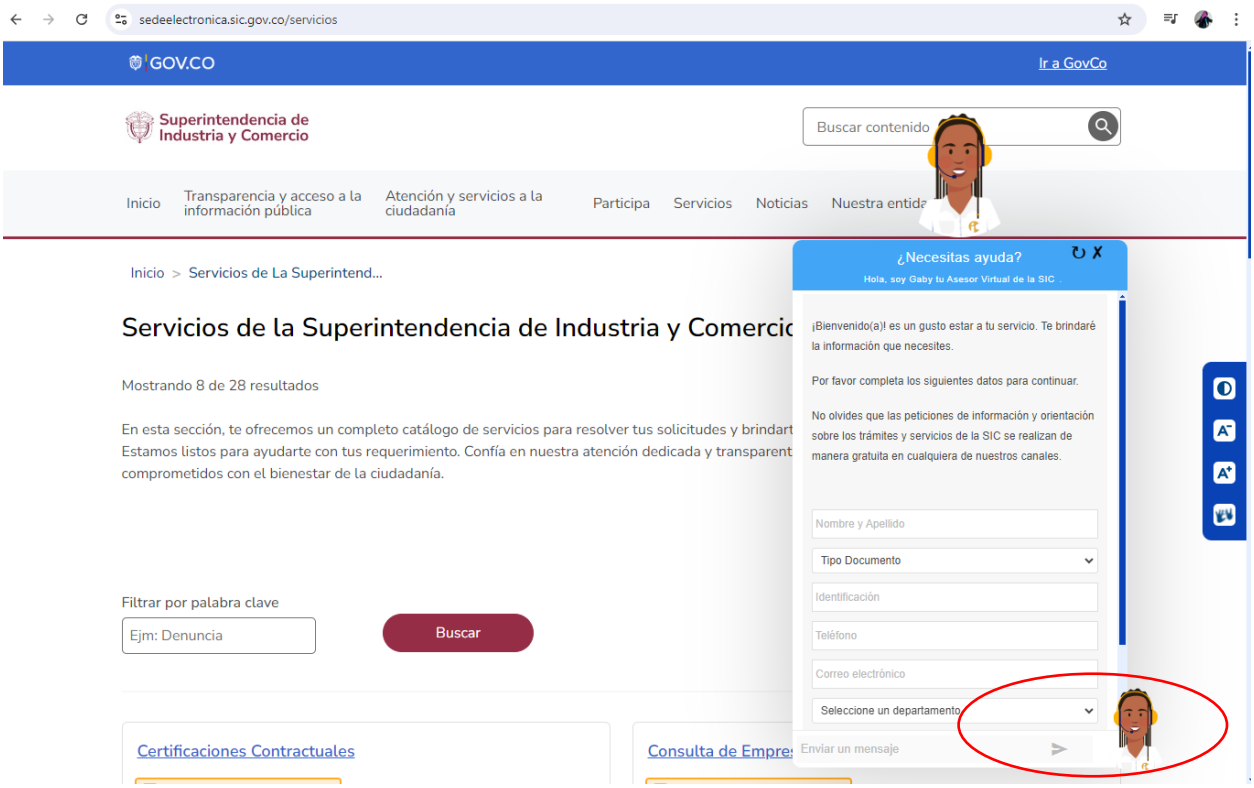
- Luego se habilita la matriz asignada para este canal, donde se deben seleccionar los atributos a calificar, generando a la vez olas observaciones correspondientes del caso.



4.8 Auditoria canal Chatbot

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

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



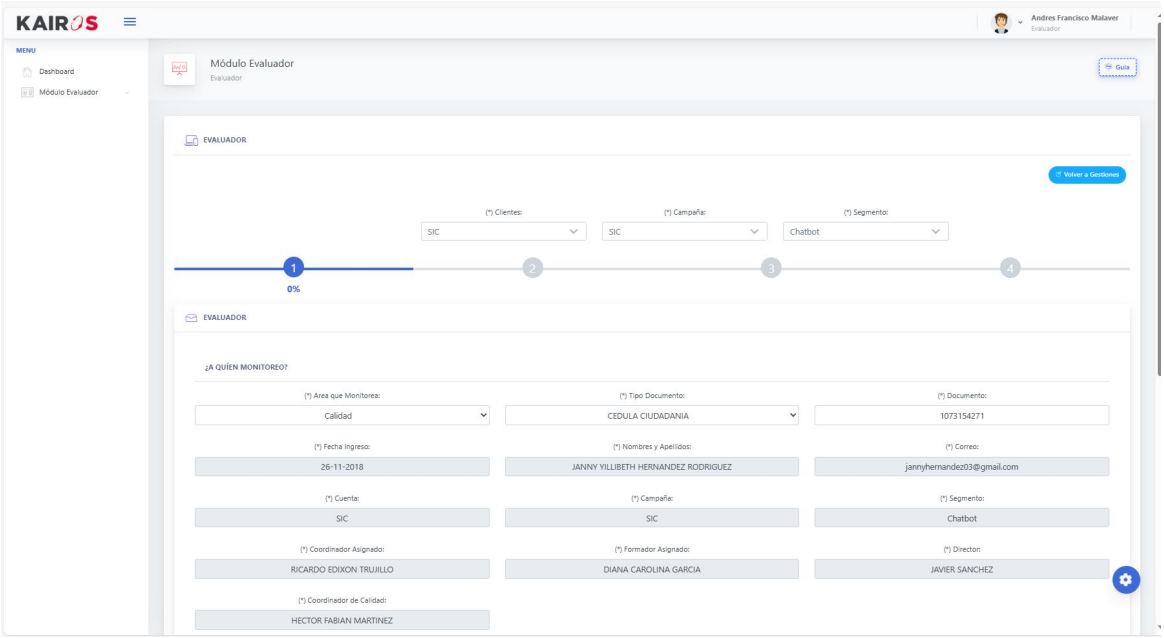
- Se realiza la consignación de información requerida por el formulario, para luego proceder a generar la consulta según las opciones que brinda el Chatbot, y en relación con la información de la entidad.

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

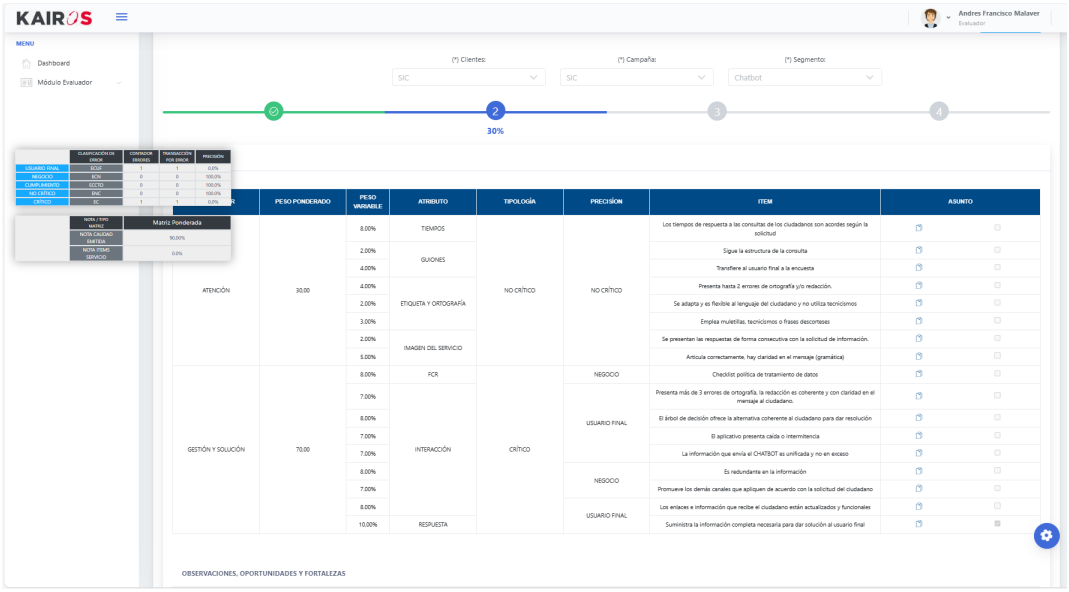
  a. Guiones.
  b. Estructura
  c. Tiempos de respuesta

d. Información brindada de manera clara y verídica.
e. Redacción y ortografía
f. Enlaces.

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



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


KAIROS
Andres Francisco Malaver
Evaluador
MENU
Dashboard
Módulo Evaluador
(*) Clientes:
SIC
(*) Campaña:
SIC
(*) Segmento:
Chatbot
30%
Matriz Ponderada
PESO PONDERADO
PESO VARIABLE
ATRIBUTO
TIPOLOGÍA
PRECISIÓN
ITEM
ASUNTO
ATENCIÓN
30.00
8.00% TIEMPOS
2.00% GUIONES
4.00%
4.00% ETIQUETA Y ORTOGRAFÍA
2.00%
3.00%
2.00% IMAGEN DEL SERVICIO
5.00%
NO CRÍTICO
NO CRÍTICO
Los tiempos de respuesta a las consultas de los ciudadanos son acordes según la solicitud
Sigue la estructura de la consulta
Transfiere al usuario final a la encuesta
Presenta hasta 2 errores de ortografía y/o redacción.
Se adapta y es flexible al lenguaje del ciudadano y no utiliza tecnicismos
Emplea muletillas, tecnicismos o frases descorteses
Se presentan las respuestas de forma consecutiva con la solicitud de información.
Articula correctamente, hay claridad en el mensaje (gramática)
GESTIÓN Y SOLUCIÓN
70.00
8.00% FCR
7.00%
8.00%
7.00%
7.00% INTERACCIÓN
8.00%
7.00%
8.00%
10.00% RESPUESTA
CRÍTICO
NEGOCIO
USUARIO FINAL
NEGOCIO
USUARIO FINAL
Checklist política de tratamiento de datos
Presenta más de 3 errores de ortografía, la redacción es coherente y con claridad en el mensaje al ciudadano.
El árbol de decisión ofrece la alternativa coherente al ciudadano para dar resolución
El aplicativo presenta caída o intermitencia
La información que envía el CHATBOT es unificada y no en exceso
Es redundante en la información
Promueve los demás canales que apliquen de acuerdo con la solicitud del ciudadano
Los enlaces e información que recibe el ciudadano están actualizados y funcionales
Suministra la información completa necesaria para dar solución al usuario final
OBSERVACIONES, OPORTUNIDADES Y FORTALEZAS

5. INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS

En el mes de noviembre se recibieron y tramitaron catorce (14) quejas; comparado con el mes anterior, se presentó una queja menos.

A cada PQR se le realizó la respectiva trazabilidad, recopilación de información y evidencias, validación de los datos. La revisión de las estas se llevó a cabo por medio de las mesas de trabajo que se programaron durante el mes, las cuales contaron con la participación del cliente, el gerente de la campaña y las áreas involucradas, como son: formación, la operación y calidad, lo anterior con el fin de llegar a un consenso y generar una respuesta final según la necesidad del ciudadano y concepto generado en la mesa de trabajo.

En los reclamos presentados se pudo evidenciar que los ciudadanos no se encontraban de acuerdo con los procesos que adelantaban ante la entidad, el tiempo que se tomaba su trámite, la solución que les habían dado, o bien porque no quedaron satisfechos con la atención prestada por los asesores de los diferentes canales de atención.

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

Canal	Cantidad
Escrito	5
Telefónico	4
SIC Facilita	3
Presencial	2
Total	**14**

CANAL ESCRITO

1. El 1 de noviembre del año en curso bajo el radicado 24-469511-0, la señora Diana Catalina Hernández Torres, identificada con el número de cédula 1101752936, radicó reclamo bajo el asunto: “abusos de aerolínea Copa Air”

   En la misma, solicito de la colaboración de la Entidad para solucionar el abuso por parte de la aerolínea Copa, porque no se sentía conforme con la respuesta inicial que le había dado la SIC, ya que sentía que sus derechos como

consumidora estaban siendo vulnerados, y esto hacía que se alargara su proceso o que tuviera más trabas en la solución de este.

- ✓ En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que, la molestia de la ciudadana se generó porque no estuvo de acuerdo con la respuesta que se le brindó bajo el radicado 24-438872-1, en razón a que sentía que sus derechos como consumidora estaban siendo vulnerados y con las indicaciones que se le habían dado, lo único que conseguía era que se alargara su proceso.

  En la respuesta que se le brindó a la ciudadana bajo el radicado 24-438872-0, se pudo establecer que, las indicaciones dadas son correctas, son las que se deben agotar para que la Superintendencia pueda conocer del caso, por lo anterior no se consideró aplicabilidad.

  Del 12 al 15 de noviembre se intentó en varias ocasiones contactar a la ciudadana; sin embargo, esto no fue posible.

2. El 7 de noviembre bajo el radicado 24-477571-0, el señor Edwin Germán Pineda Velasco, identificado con el número de cédula 80844017, radicó reclamo bajo el asunto: “reclamo contra cámara comercio Girardot”.

   En la cual indicó que, consideraba que la SIC debía revisar el documento adjunto en donde exponía por qué es el ente que le podía ayudar.

   Manifestó que, solicitaba reconsideración respecto a la decisión comunicada mediante el radicado 24-471201-2, en la que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) determinó no asumir competencia sobre su queja relacionada con la Cámara de Comercio de Girardot, Alto Magdalena y Tequendama - Centro de Conciliación. Que quería enfatizar que esa comunicación hacía parte del seguimiento del proceso existente y no debía ser tratada como una nueva solicitud.

   En la misma expuso los siguientes puntos:

a) Relación de consumo: “Contraté un servicio de conciliación con la Cámara de Comercio de Girardot, realizando un pago de $1.167.753,00, bajo la expectativa de obtener un proceso que incluyera la adecuada notificación de las partes convocadas y un resultado jurídico (acta de conciliación positiva o negativa). Dicha transacción configura una relación de consumo, regulada por la Ley 1480

de 2011 (Estatuto del Consumidor), lo que, a mi juicio, encuadra en las competencias de la SIC".

b) Prestación defectuosa del servicio: "La falta de notificación adecuada a las partes, conforme a lo dispuesto en la Ley 640 de 2001 (modificada por la Ley 2220 de 2022), impidió la realización efectiva de la audiencia de conciliación, dejando el proceso sin un resultado tangible. No se emitieron actas, ni siquiera listados de asistencia, lo que evidencia una prestación defectuosa que perjudica mi posición como consumidor".

c) Obligación de la SIC de proteger al consumidor: "La SIC tiene la función de garantizar la protección de los derechos del consumidor en relación con los servicios ofertados y prestados en el mercado. Según el artículo 51 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), la prestación defectuosa de un servicio debe ser revisada y, de ser necesario, se deben adoptar medidas para proteger al consumidor".

d) Solicitud de pruebas: "La Cámara de Comercio no ha presentado soporte documental (actas o listados de asistencia) que demuestren que la audiencia se llevó a cabo conforme a lo pactado. Se solicita que, como parte de su reconsideración, la SIC exija a la Cámara de Comercio tales documentos".

e) Silencio administrativo: "Presenté una solicitud de devolución el 21 de agosto de 2024, la cual fue respondida fuera del plazo de 15 días hábiles, activando el principio de silencio administrativo positivo (Ley 1437 de 2011, artículo 14). La negativa de la Cámara de reconocer este hecho deja al consumidor en una posición de indefensión".

- ✓ El 14 de noviembre del año en curso se realizó la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el cliente.

  En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que, la molestia del ciudadano se generó porque no estuvo de acuerdo con la respuesta que se le brindó bajo el radicado 24-471201-1, en razón a que él consideraba que la Cámara de Comercio de Girardot estaba vulnerando sus derechos como consumidor y por ende la SIC si tenía competencia para ayudarlo a solucionar el inconveniente, debido a lo anterior no se consideró aplicabilidad.

3. El 13 de noviembre bajo el radicado 24-485274-0, la señora Elizabeth Hurtado Sierra, identificada con el número de cédula 1017152319, radicó reclamo bajo el asunto: "queja por cambios de tarifa Movistar".

En la cual manifestó que, había recibido respuesta de la Entidad bajo el radicado 24-0959-1, en donde le brindaron información que ella ya había radicado con Movistar y que estaba informada de lo que la Superintendencia le respondía; indica que lo que ella necesitaba es que ellos no le cobraran la tarifa plena y menos un repetidor que supuestamente estaba incluido en el plan sin cobros adicionales.

Indicó, además, que, la Entidad no le estaba diciendo nada que no supiera. Entonces, ¿para qué servía esta entidad?, porque de todos modos considera que se está apoyando a Movistar con lo que estaban haciendo. Ellos nunca le habían dado la razón; su contrato acabó en octubre de este año y no se puede salir hasta el 2 de diciembre. Expresa ¿Eso es lo que ustedes defienden al consumidor?, agrega que la respuesta debía ser es que no le cobren esa tarifa plena, sino la que le venía pagando hasta poderse salir y hasta que se pueda retirar por la fecha de corte que ellos manejan.

Manifestó, “qué ayuda tan oportuna es la que brinda la entidad, que aquí no hay equidad; y que tendría que pagar esa factura y que ellos sigan haciendo lo que les da la gana con la gente, cobrando tarifas plenas porque no se puede salir, sino cuando a ellos les dé la gana y cobrar aparatos que no sirven para nada, sino para sacarle el dinero al usuario. Y eso es lo que la Entidad ayuda a que, a los usuarios les cobren lo que ellos quieran y que a los usuarios solo les quede si no pagar para no ir a un cobro jurídico más adelante.

Increíble la ayuda. Felicidades por apoyar a los ladrones y bandidos que quieren exprimir a los usuarios con tarifas exageradas. No hay solución, pague, esa fue su respuesta. Mil gracias por la ayuda. Asombroso. Les felicito”.

- ✓ En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que, la molestia de la ciudadana se generó porque no estuvo de acuerdo con la respuesta que se le brindó bajo el radicado 24-480959-1, en razón a que sentía que la Superintendencia no estaba realizando sus funciones frente al inconveniente que se le estaba presentando con el operador. Además, porque ella ya tenía conocimiento sobre el procedimiento que la Entidad le había enviado en la respuesta dada a su petición, y porque estaba bastante molesta porque Movistar no había cumplido con lo que se había comprometido, por lo anterior no se consideró aplicabilidad.

4. El señor Ferney Flórez López, identificado con el número de cédula 10545882, radicó reclamo bajo el asunto: “Insatisfacción por el servicio prestado por la Superintendencia de Industria y Comercio”.

   En el cual manifestó que, “el día 16 de septiembre de 2024, realice una PQR ante La Superintendencia de Industria y Comercio con Radicado 24-397120-1". audífonos amplificadores inconvenientes presentados frente a la compra de audífonos amplificador con MechaStore".

   El sábado 14 de septiembre de 2024, fecha en que se recibió el pedido de los audífonos, se manifestó la inconformidad por la página contacto@mechastore.com por el incumplimiento del proveedor con lo mencionado en el anuncio. Se solicitó que cumpliera con lo que estaban promocionando o que se realizara la devolución del dinero.

   Atendiendo a las recomendaciones de La Superintendencia de Industria y Comercio se volvió a enviar por el correo personal ferney138@hotmail.com a contacto@mechastore.com solicitando al proveedor el cumplimiento de lo mencionado en el anuncio donde se promocionan los audífonos o la devolución del dinero.

   A la fecha no se había tenido respuesta por parte del proveedor, pero tampoco se veía la intervención por parte de La Superintendencia de Industria y Comercio ante el proveedor, a diferencia de otras Superintendencias como la Superintendencia de Salud, por ejemplo, donde le comunican al interesado que ya habían requerido a la contraparte y le daban un plazo de 72 horas para que respondiera.

   La Superintendencia de Industria y Comercio se limitaba a enviar un comunicado presentando el procedimiento para realizar una demanda donde se indica “Es importante que tenga en cuenta que, al interponer una demanda ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, usted solo tendrá contacto con el juez a través de los respectivos memoriales y en las etapas procesales establecidas en la ley, de allí que al interior de estos procesos no procedan los derechos de petición como mecanismo para impulsar el trámite. Para ello, tenga en cuenta lo establecido en el artículo 121 del Código General del Proceso, esto es, que la Delegatura cuenta con un (1) año para tramitar la demanda, término que podrá prorrogarse hasta seis (6) meses más, es decir, se tiene un plazo de año y medio para emitir la respectiva sentencia. “Asimismo, en el evento que usted

obtenga un fallo desfavorable a sus pretensiones, es posible que tenga que asumir los gastos generados durante el proceso, los cuales serían reconocidos a la parte que resulte favorecida" esto parece más bien una advertencia que una sugerencia, mientras tanto el proveedor que incumple sigue campante promocionando y engañando al consumidor. Porque a la fecha el anuncio sigue apareciendo con la misma promoción del producto".

- ✓ En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que la molestia del ciudadano se generó porque él consideraba que, al enviar la petición del 14 de septiembre, la Entidad sin necesidad procesos adicionales iba a requerir al proveedor para que cumpliera con lo que habían acordado.

  De acuerdo con lo anterior, se determinó que, pese a la molestia del ciudadano, la que queja no tiene aplicabilidad, debido a que la orientación que se brindó fue la adecuada.

5. El día 24 de noviembre, con el radicado 24-505062-0, la señora Martha Janeth Betancourt Murcia, identificada con el número de cédula 40386404, radicó reclamo bajo el asunto: "derecho de petición por inconformidad en la prestación del servicio".

   En la cual indicó: "nuevamente remito queja a la sic por insatisfacción y preocupación a la respuesta dada por la sic a mi situación con la empresa Oikos Storage mini bodegas".
   En el derecho de petición la ciudadana indicó que, estaba preocupada con la respuesta del día 28 de octubre del 2024 con número de radicado 24-458284, información enviada por parte de la SIC a su correo personal, en donde como ciudadana Colombiana y madre cabeza de familia creyendo en las Instituciones de protección del Ciudadano Consumidor como la SIC y convencida que esta Institución es la máxima autoridad administrativa, era quien podía proteger su patrimonio que se encontraba en una de las bodegas de Oikos Storage Mini bodegas en la sede de colina Ciudad de Bogotá.

   Solicitó se revisara la respuesta general y vacía desde el punto de vista jurídico a favor del consumidor y lo que hacían era sugerirle que recurriera a las universidades, abogados y al poder judicial cuando lo que buscaba era una actuación rápida para evitar que bienes muebles, no fueran a sufrir un deterioro que los hicieran inservibles y que posteriormente buscaran que llegara a un acuerdo de pago y que cancelara el acuerdo, y que los elementos se

encontraran inservibles, lo que haría más gravosa la situación económica en que se encontraba.

Manifestó, además, que, recurría nuevamente a la Entidad, porque la Personería de Bogotá los orientó y en su concepto refirió que era la SIC la autoridad administrativa que debía proteger al consumidor, en este caso a Martha Janeth Betancourt Murcia, frente a Oikos Storage Mini bodegas, la cual pretendía con su poder dominante imponerle cláusulas, intereses de mora y sanciones que no le dijeron, ni le explicaron, como tampoco firmó contrato físico o virtual.

Que había remitido correo a la cámara de comercio de Bogotá y la búsqueda que realizaron con el NIT. 860074389-7 no se encontró registrada la empresa Oikos Storage Mini bodega.

- ✓ El 3 de diciembre del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el cliente.

  En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que la molestia de la ciudadana se generó porque no estuvo de acuerdo con la respuesta que se le brindó bajo el radicado 24-458284-1, en razón a que sentía que sus derechos como consumidora estaban siendo vulnerados y la SIC se limitaba solo a decirle que no era de su competencia intervenir en lo que le estaba sucediendo.

  De acuerdo con lo anterior, se determinó que, pese a la molestia de la ciudadana, la que queja no tiene aplicabilidad.

CANAL TELEFONICO

1. El 14 de noviembre bajo el radicado 24-490898-0, El señor José David Cortes Rodríguez, identificado con el número de cédula 93127182, radicó reclamo bajo el asunto: “desgaste y dilatación en el proceso”, en la cual manifestó que, era lento el proceso que se estaba llevando a cabo con el operador Tigo, el cual había sido bastante atrevido y por lo cual fue denunciado ante la Entidad.

   Indicó que, entendía que la SIC tenía sus políticas, códigos, artículos, etc., pero también, eso conllevaba que se volviera dilatorio y de muy bajos, por no decir malos resultados y lentas las respuestas de su caso, el cual es de menor

cuantía. Adicionó, que era más por el irrespeto, los abusos y la agresividad, lo cual no investigaba la Superintendencia, motivo por el que acudió a la Entidad.

También indica que, sabía que eran muchos los requerimientos debido a la falta de ética profesional de los tres operadores reconocidos en Colombia (Claro, Movistar y Tigo) y para su caso que es Tigo, no entendía por qué la demora, agrega que con la respuesta que le dio la funcionaria que se identificó con el nombre de Alisson, no le aseguró una pronta respuesta, ni le permitió que le calificara su atención en el diálogo social. No por su nombre Alisson, sino por la clase de procedimientos que maneja la Superintendencia, por lo que considera que la respuesta que brindó la funcionaria era inaceptable por la dilatación de tiempos, por la cuantía y por el caso.

Solicitó brevedad en la respuesta y una posible sanción a estos personajes por la clase de servicios que presta y falta de ética profesional.

- ✓ El 21 de noviembre del año en curso se realizó la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que, la molestia del ciudadano se generó porque la SIC aún no le había dado solución a la denuncia que había radicado en contra de Tigo, además, porque la asesora que lo atendió no le brindó una atención adecuada y no lo envío a encuesta para calificar la atención, y porque la SIC no se había pronunciado frente al maltrato que había recibido por parte de los asesores de Tigo.

  Se validó con el aplicativo “Avaya Workforce Engagement” (grabadora de llamadas), y la asesora se despidió de manera correcta y envió a la respectiva encuesta al ciudadano, se identificó que la queja no tiene aplicación.

2. El 19 de noviembre con el radicado 24-496055-0, El señor Michael Stiven Amaya Álvarez, identificado con el número de cédula 1022927131, radicó reclamo bajo el asunto: “queja funcionario”, en la que indicó que, el día 18 del presente tomó contacto hacia la Superintendencia de Industria y Comercio para elevar una denuncia de telecomunicaciones, y cuando la señora Angie Díaz respondió la llamada, le manifestó que quería que por medio de la Superintendencia se realizara una demanda de telecomunicaciones y que, le había manifestado a la señora los hechos y cuando estaba hablando, se puso en silencio la llamada y él siguió hablando por unos minutos y le colgaron la

llamada, esperó cinco minutos y nadie le devolvió la llamada, por lo que ese era el motivo por el que elevó la queja ante la funcionaria.

- ✓ El 21 de noviembre del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que, la molestia del señor Michael se generó porque consideró que la llamada fue colgada por la funcionaria, y que pese a ello no se le devolvió la llamada, dentro de la gestión se identificó que al momento de caerse la llamada, de inmediato le ingresó una nueva llamada a la asesora, lo cual no permitió generar la devolución de llamada de forma inmediata, ya que la nueva llamada duró a rededor de 11 minutos, una vez finalizó esta se identificó que el ciudadano ya se había comunicado nuevamente.

  De acuerdo con lo anterior se pudo establecer que, pese a la molestia del ciudadano y a la revisión hecha, la queja no tiene aplicabilidad.

3. El 21 de noviembre con el radicado 24-502026-0, el señor Wilton López Mosquera, identificado con el número de cédula 14473383, radicó reclamo bajo el asunto: “problemas con los funcionarios”.

   En la misma, indicó que, estaba llamando el 21/11/2024 a la SIC 4 o 5 veces, “contestaron puras mujeres y las 4 o 5 compañeras no sé si es la grandeza a este cargo, si están en este cargo es por uno, diciendo repetidamente la información cada vez que yo llamo me piden la información y no entienden, repito y repito y cuando uno está hablando por teléfono no es para que uno tenga que gritar por estar hablando por teléfono y no estoy hablando con altavoz o audífonos, se hacen los que no escuchan o no entienden y es por esta situación es que yo soy grosero, no sé si lo hacen de aposta o por joder, es la única área que da información, ya que no hay extensiones y se les da la maricada de joder, soy grosero por ese motivo a veces me cuelgan el teléfono, entonces para que están allá si no van a atender con la actitud o humildad, o si no busquen algo diferente que hacer, es la única área que le da la información a uno por qué no hay otra extensión que le pueda dar la información a uno, no sé si no capacitan o nos saben la información, me dan mala información o me enredan, así como ellos exigen respeto yo exijo más respeto porque tengo un

caso allá, no llamo para actualizar datos o dar información mía, mis datos están en su sistema, la información es una sola y siempre que llamo me piden esa información y siempre que me comunico con ustedes no fueron capaces de darme información y me dicen que soy grosero, de tanto repetir uno se cansa, no sé si no escuchan atendiendo el teléfono, no sé si tienen problemas de oído para que yo tenga que gritar, para hablar duro no se necesita gritar por teléfono, le dan información de otro radicado, exijo más seriedad a esta área porque no es justo que uno llame a buscar una información y no son competentes".

- ✓ En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que, la molestia del ciudadano se generó porque cada vez que se comunicaba le solicitan sus datos, cuando él ya los tenía registrados y lo único que necesitaba era averiguar por el estado de sus procesos y no suministrar o actualizar información.

  La inconformidad también se presentó porque consideraba que las asesoras no le ponen cuidado y le solicitan varias veces la misma información, piensa que se están burlando o que no están atentas a la información que él brinda. Se molesta cada vez que le solicitan que confirme algún dato.

  También está molesto porque la información de su proceso, los asesores no tienen acceso, que esta debería ser pública para que cuando él tenga dudas, los agentes puedan ingresar y aclarar sus dudas.

  Otro de los motivos de su inconformidad es porque la SIC aún no sea pronunciado frente a sus procesos y porque quien le respondió, es uno de los funcionarios que solicitó se investigara.

  Desde que ingresa la llamada se evidencia que se molesta tan pronto le contesta una persona del género femenino.

  Verificando en el sistema de trámites, bajo el radicado 24-376158-0 de fecha 04-09-2024, se realizó traslado de la petición del señor Wilton, al Grupo de Control Disciplinario.

  De acuerdo con lo anterior, se determinó que, la queja no tiene aplicabilidad, debido a que el trato, orientación y servicio brindado se hizo de forma cordial y con respeto

4. El 22 de noviembre con el radicado 24-504104-0 la señora Paola Andrea Pardo Cuervo, identificada con el número de cédula 1022375805, radicó reclamo bajo el asunto: “reclamo contra sentencia 16455 de 2024 - Paola Pardo”.

   En la misma, indicó que, había radicado demanda el 24 de febrero de 2024, clasificada por la SIC como acción de protección al consumidor #90576 y el 21 de noviembre recibió mediante correo electrónico, la notificación de la sentencia de acción de protección del consumidor a su favor, bajo el número 16455 de 2024, firmada por el funcionario Sergio Esteban Moreno Rozo. Sin embargo, al revisarla, identificó desidia por parte de quien elabora esta sentencia por cuanto no leyó la totalidad de la demanda y el valor causado a su favor es erróneo, es decir: de 2 tiquetes de vuelo cuyo valor debían reintegrarle porque la transacción salió de su cuenta de ahorros, solo estaban señalando la reintegración de un solo tiquete.

   En ese sentido, se comunicó el viernes 22 de noviembre de 2024 con el call center y la muchacha que la atendió no solo le mintió al decir que la persona señalada es el juez, como podían corroborar en las grabaciones del call center, sino que, además, eso era cosa juzgada y debía instaurar una nueva demanda para que corrigieran el valor, y que con suerte le devolverían el dinero porque la empresa se encontraba en liquidación.

   Por lo cual le sugirió pedir copias auténticas del proceso para llevarlo por la justicia ordinaria. Por esa razón hacía el reclamo ante la calidad de profesionales que dictan sentencia, sin haber leído la totalidad de la demanda, la cual se encontraba admitida sin ninguna enmienda o reparo frente al valor bajo el auto 48027 de 2024.

   Asimismo, quería saber por qué, si el error es de la entidad, soy yo quien debe incurrir en una nueva demanda porque la muchacha me indica que es cosa juzgada, pero casualmente si es posible contactarlos por el correo para el caso en que el demandado no cumpla la orden emitida. En este sentido, quiero saber cuál es el curso de acción para que la entidad haga una revisión oficiosa o excepcional, para que se corrija la sentencia porque no corresponde a la realidad, por cuanto no hay correspondencia entre al auto de admisión de la demanda y la sentencia dictada.

- ✓ El 3 de diciembre del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el cliente.

  En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que la molestia de la ciudadana se generó porque no estaba de acuerdo con la sentencia que emitió la SIC bajo el número 16455 de 2024, debido a que le estaban reconociendo un valor inferior al que ella había solicitado en la demanda. También, se puede ver, que se molestó porque se le informó que, frente a su caso, no procedían recursos y que la sentencia ya hacía tránsito a cosa juzgada.

  De acuerdo con lo anterior, se pudo establecer que, si bien es cierto la molestia de la ciudadana se generó porque la Entidad no le reconoció lo que ella había solicitado en la demanda, la atención que le brindó la asesora se hizo de forma correcta. Por tal razón la queja no aplica.

CANAL SIC FACILITA

1. El 7 de noviembre bajo el radicado 24-481685-0 el señor Ernesto José Páez Márquez, identificado con el número de cédula 78700223, radicó petición para la señora Natalia Valenzuela, en la cual manifestó: “Les informo que no había podido ingresar, ya al momento de ingresar y empezar a escribir no me dejaron responder y de una me cerraron la sección, que le parece una falta de respeto con el consumidor. Agradece su pronta respuesta; además, reitera o aclara que, el chat debería permanecer abierto por lo menos la hora completa estipulada”.

- ✓ Contando con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el cliente, el 14 de noviembre se realizó la mesa de trabajo, con el fin evaluar la aplicabilidad o no de la queja e identificar oportunidades de mejora a aplicar.

  En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que, la molestia del ciudadano se generó porque en el primer chat de mediación no se le permitió intervenir, y porque consideraba que el tiempo de espera para la conexión era muy corta.

  Por otra parte, se concluyó que la mediación se llevó a cabo de acuerdo con los protocolos establecidos, respetando el tiempo de espera y la participación de los citados. Por lo anterior, se concluyó que la queja no aplica.

2. El 22 de noviembre bajo el radicado 24-502829-0 El señor David Daniel Rubio Rodríguez, identificado con el número de cédula 1010023748, radicó reclamo bajo el asunto: “Denuncia Formal por Negligencia de SIC Facilita”.

   En la cual indicó que, presentaba una denuncia formal en contra de SIC Facilita por negligencia en el manejo de su denuncia contra el operador Tigo.

   El 01/10/2024, contactó a SIC Facilita para solicitar la anulación del contrato y de la factura generada por Tigo debido a problemas con el servicio. Sin embargo, SIC Facilita no actuó de manera efectiva para obligar al operador a anular dicha factura, resultando en una carga financiera injusta para él. La factura en cuestión asciende a un monto de $107.210, lo cual considera injusto dado que no estaba consumiendo el servicio.

   Ante esa situación, solicitó respetuosamente a la Procuraduría General de la Nación que se investigue la actuación de SIC Facilita y se apliquen las sanciones correspondientes por su negligencia en este tipo de casos. Adjuntó a la queja la documentación pertinente, incluyendo copia de la factura, y la correspondencia mantenida con SIC Facilita.

   También indicó en la queja que, el 23/01/2024, contactó a SIC Facilita para solicitar que le reintegraran a él y a su familia en el marketplace de Almacenes Éxito. Sin embargo, SIC Facilita no actuó de manera efectiva para resolver esta situación, resultando en una injusticia para ellos.

   Ante esa situación, solicitó respetuosamente a la Procuraduría General de la Nación que se investigue la actuación de SIC Facilita y se apliquen las sanciones correspondientes por su negligencia en este tipo de casos. Adjuntó a la comunicación la documentación pertinente, incluyendo copias de la correspondencia mantenida con SIC Facilita.

- ✓ El 3 de diciembre del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el cliente.

En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que, la molestia del ciudadano se dio porque en dos mediaciones, una en contra de almacenes Éxito y la otra en contra de Tigo, no se logró llegar a un acuerdo; además, porque consideraba que la SIC debía obligar a los proveedores a acceder a sus pretensiones.

De acuerdo con lo anterior y al trámite dado a los reclamos presentados en la plataforma de SIC Facilita, se llegó a la conclusión que la queja no aplica.

3. El 26 de noviembre bajo el radicado 24-507692-0 el señor David Daniel Rubio Rodríguez, identificado con el número de cédula 1010023748, radicó reclamo bajo el asunto: “Denuncia Formal por Injusticia en el Procedimiento de SIC Facilita”.

   En la cual indicó que, presentaba una queja formal en contra de SIC Facilita por lo que consideraba una injusticia en su procedimiento de requerir la apertura de un PQR ante el operador o entidad que se va a denunciar. Consideraba que esta práctica es injusta y pone una carga innecesaria sobre los consumidores que buscan resolver problemas con operadores o entidades.

   Ante dicha situación, solicitó respetuosamente a la Procuraduría General de la Nación que se investigue esa práctica de SIC Facilita y se apliquen las sanciones correspondientes por este tipo de casos. Adjuntó a la comunicación la respuesta que se generó por no gestionable, radicado 24-377890-1.

- ✓ El 3 de diciembre del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el cliente.

  En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que, la molestia del ciudadano se dio porque el reclamo que presentó en contra de UNE EPM fue cerrado en SIC Facilita por no cumplir con los requisitos requeridos. Teniendo en cuenta la revisión hecha a los trámites que el señor David ha radicado ante la Entidad en relación con motivo objeto de la queja, se pudo establecer que, pese a la inconformidad del ciudadano, la queja no tiene aplicabilidad, debido a que la gestión en la plataforma se hizo de forma correcta.

CANAL PRESENCIAL

1. El día 14 de noviembre bajo el radicado 24-490856-0, el señor Emel Pacheco Lozano, identificado con el número de cédula 18920036, radicó reclamo bajo el asunto: “inconsistencias en el formato de prestación del servicio de la SIC”.

   En la misma indicó que, no recibían la queja presencialmente y debía ser por Internet. Fue personalmente y no entiende por qué solicitan contraseña y usuario para colocar una queja, indica que lo había enviado por contactenos@sic.gov.co y le dijeron que tenía que hacerlo por SIC Facilita.

- ✓ El 21 de noviembre del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que, la molestia del ciudadano se generó porque a la sede que él asistió no le recibieron la queja que deseaba presentar en contra de Movistar y porque debía hacerlo de forma virtual. Además, porque la Entidad no había realizado el trámite por medio de la plataforma de SIC Facilita, y que para hacerlo debía crear usuario y contraseña.

  Se puede ver que, el señor Emel pensaba que él ya había radicado por SIC Facilita; sin embargo, validando en sistema de trámites, no aparece registro alguno. El señor Emel estaba confundido porque él creía que, por el hecho de haber enviado el correo a la Entidad, su petición quedaba registrada en la plataforma y porque creía que por medio de SIC Facilita la Entidad podía solicitar al operador el cumplimiento de sus pretensiones y, así mismo, sancionarlo.

  Él estaba seguro de que por tratarse de la SIC, los procesos de denuncia y registro en SIC Facilita eran lo mismo. También estaba molesto, porque él había estado en la sede de la SIC aproximadamente hacía tres meses y no le permitieron realizar el registro y que tampoco lo habían atendido. Que cuando se había acercado una persona le manifestó que no lo podía atender.

  De acuerdo con el análisis y gestión realizada frente a la inconformidad del ciudadano, se pudo establecer que la queja no tiene aplicabilidad.

2. El 19 de noviembre de 2024 con el radicado 24-496226-0, el señor Kevin Luis Beltrán Bustos, identificado con el número de cédula 1019095052, radicó reclamo bajo el asunto: “solicitud para realizar inscripción en el RNBD”.

En la misma, indicó que, se había presentado en las instalaciones de la SIC en la CRA 13 # 27- 00 en la fecha de noviembre de 2024 a las 10:30 de la mañana para realizar trámite de inscripción del asunto. Manifestó, además, que, amablemente lo atendió el asesor del punto de atención al usuario # 4, el asesor le indicó que no era posible realizar el trámite de manera presencial y que todas las actuaciones se debían realizar de forma virtual, que no estaba dentro de sus posibilidades realizar la inscripción, aunque le diera los datos; además, tampoco le podía dar un certificado de asistencia presencial al punto de atención al ciudadano.

El trámite lo intentó hacer varias veces de manera digital sin tener éxito alguno por fallas atribuibles únicamente a la SIC. Se envió correo con la solicitud de inscripción y quedo radicado con el número 24-493877.

Que, no había sido posible que el trámite de inscripción se pudiera realizar de forma digital ni presencial, en este sentido se evidenciaba una brecha insuperable generada por la administración, que impide el cumplimiento de los procedimientos legales y reglamentarios para la empresa.

Solicitó, que se arreglara el inconveniente lo antes posible; además, de crear mecanismos alternativos en caso de fallas virtuales, además del envío de un registro de asistencia al punto de servicio donde le han negado la posibilidad de la inscripción por \"actualizaciones\", algo que sale totalmente de la esfera de control, tanto de la empresa como de los funcionarios de la SIC.

- ✓ El 3 de diciembre del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el cliente.

  En el análisis y validación de la queja, se pudo establecer que la molestia del ciudadano se generó porque habían intentado registrar las bases de datos de la empresa; sin embargo, al intentar hacerlo se le han presentado fallas y la plataforma no les había permitido hacer el registro. Además, porque radicó un derecho de petición solicitando colaboración con lo ocurrido y aún no le habían solucionado.

  De acuerdo con lo anterior, se determinó que, pese a la molestia del ciudadano, la que queja no tiene aplicabilidad, debido a que la orientación que se brindó fue la adecuada.

- ✓ Por otra parte, se escaló el caso con la funcionaria Flor Marina Cifuentes, quien validó con el área encargada, la cual le generó respuesta al ciudadano el 04-12-2024 bajo el radicado 24-493877-1.

6. PROCESO DE CALIBRACIÓN

En el mes de noviembre se realizó el proceso de calibración los días 22 y 26, en el cual se evaluó la gestión de los canales: telefónico, video llamada, RRSS, SIC Facilita, chat y el canal Escrito. La actividad fue liderada por parte de Calidad, la contó con la participación del cliente, los líderes de los respectivos canales a calibrar, los coordinadores, el área de formación y el gerente de la campaña.

Para la calibración, se manejó un formato de calificación individual por cada uno de los canales. Se validó una interacción por canal, posteriormente se hizo una calificación individual. Una vez finalizada, se realizó la socialización de los hallazgos evidenciados, en donde se tuvo en cuenta los argumentos de cada participante, así como, los comentarios del cliente y el gerente.

Es de resaltar que, en el proceso, cuando se identifica alguna oportunidad de mejora, se genera el compromiso de retroalimentación individual y general, al igual que se validan las oportunidades de mejora en guiones, protocolos establecidos e información. En la misma se generaron los compromisos por parte de cada de los coordinadores, cuando se identifican oportunidades de mejora.

7. ACCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE CALIDAD

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

- *Validación y Respuesta de quejas*: Se respondieron las solicitudes presentadas por los ciudadanos, que para el mes fueron catorce (14).

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

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

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

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

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

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

participa en un grupo de trabajo por WhatsApp apoyando a los asesores del canal de back office.

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

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

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

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

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

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

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

Retroalimentaciones individuales

En todas las alarmas que se generaron, se envió correo a la operación con la interacción atendida por el asesor, el respectivo formato de alarma, el cual debía ser

diligenciado por el líder respectivo con las acciones y retroalimentaciones generadas a los asesores.



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

8. ACCIONES PARA REALIZAR EN DICIEMBRE DE 2024

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Se llevarán a cabo actividades con el fin de implementar acciones de mejora

9. PROCESO DE MUESTREO

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

En el caso de SIC Facilita por los tipos de cierre y del canal Back Office por el tipo de respuestas y traslados que se realizan, se deben hacer ajustes a la programación.

Es preciso indicar que, para tomar la cantidad de muestras a generar de un asesor, al inicio de mes se realiza la distribución de muestras por segmento según la calculadora muestral, de acuerdo con las solicitudes que genere la entidad o de acuerdo con la participación de atenciones recibidas y asesores asignados a cada canal. Al inicio del mes se envía la muestra sugerida a la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano para validación y recomendaciones o ajustes a que haya lugar.

Informe de gestión
Noviembre 2024



Outsourcing

Superintendencia de Industria y Comercio

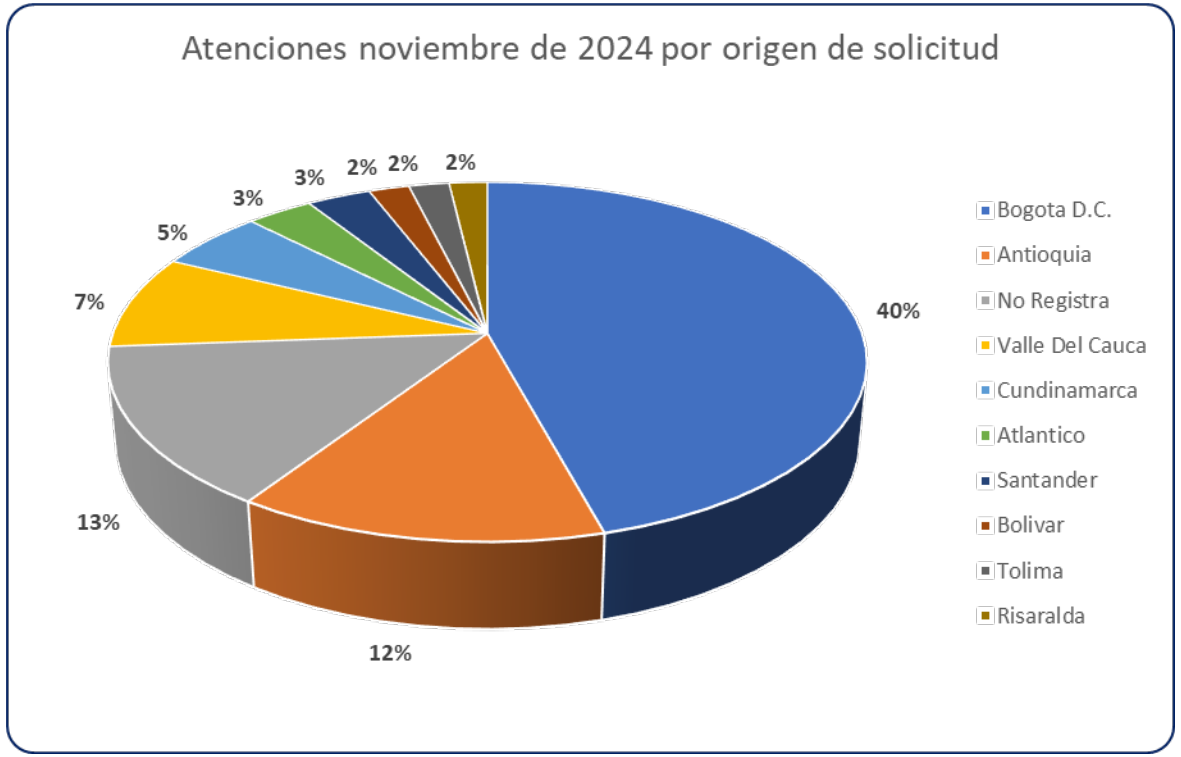
Atenciones



iOutsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

ATENCIONES

Región	2024			%Var Oct-Nov	% Part Nov
	Septiembre	Octubre	Noviembre		
Bogota D.C.	20.644	22.815	20.709	-9%	40%
Antioquia	6.551	6.681	6.158	-8%	12%
No Registra	6.657	7.030	6.557	-7%	13%
Valle Del Cauca	4.026	4.225	3.812	-10%	7%
Cundinamarca	2.583	2.711	2.432	-10%	5%
Atlantico	1.699	1.761	1.501	-15%	3%
Santander	1.530	1.553	1.438	-7%	3%
Bolivar	968	1.089	908	-17%	2%
Tolima	978	1.042	905	-13%	2%
Risaralda	832	915	857	-6%	2%
Otros	6.560	7.035	6.143	-13%	12%
Subtotal	46.468	49.822	45.277	-9%	88%
Total	**53.028**	**56.857**	**51.420**	**-10%**	100%

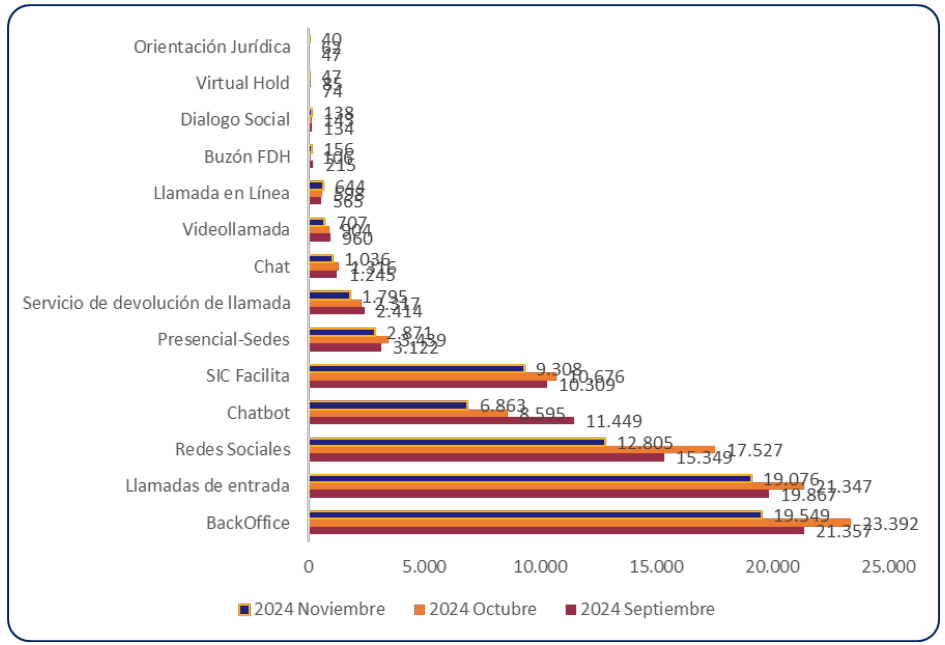


Año	Mes	Total
2024	Mayo	74.208
2024	Junio	69.223
2024	Julio	84.147
2024	Agosto	83.429
2024	Septiembre	87.107
2024	Octubre	90.507
2024	Noviembre	75.035

Para la realización de este informe se debe tener en cuenta el inicio del nuevo contrato (01 de mayo) y la inclusión de nuevos servicios en agosto como el chat y la llamada en línea. Así las cosas, se tiene una disminución en las interacciones de noviembre con respecto a octubre del 17,1%, baja que puede derivar por el inicio del periodo de vacaciones de final de año. Las interacciones permanecen en un intervalo de 70 mil a 90 mil.

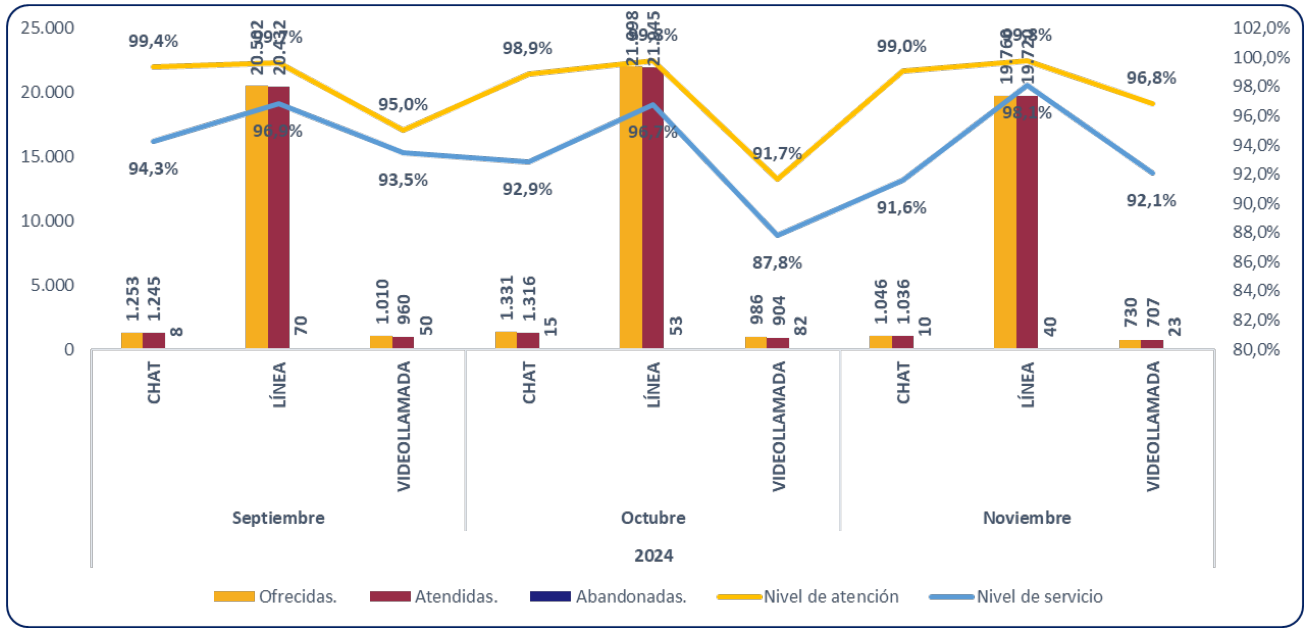
ATENCIONES

Servicio	2024			%Var Oct-Nov
	Septiembre	Octubre	Noviembre	
BackOffice	21.357	23.392	19.549	-16,4%
Llamadas de entrada	19.867	21.347	19.076	-10,6%
Redes Sociales	15.349	17.527	12.805	-26,9%
Chatbot	11.449	8.595	6.863	-20,2%
SIC Facilita	10.309	10.676	9.308	-12,8%
Presencial-Sedes	3.122	3.439	2.871	-16,5%
Servicio de devolución de llamada	2.414	2.317	1.795	-22,5%
Chat	1.245	1.316	1.036	-21,3%
Videollamada	960	904	707	-21,8%
Llamada en Línea	565	598	644	7,7%
Buzón FDH	215	106	156	47,2%
Dialogo Social	134	143	138	-3,5%
Virtual Hold	74	85	47	-44,7%
Orientación Jurídica	47	62	40	-35,5%
Total	**87.107**	**90.507**	**75.035**	**-17,1%**



Respecto a las atenciones por servicio, se puede evidenciar que el servicio BackOffice concentra el 26,1% de las interacciones para noviembre de 2024, seguido del servicio de llamadas de entrada con el 25,4%, Redes Sociales con el 17,1% y SIC Facilita con el 12,4%. El servicio que menos participación tiene es el de Orientación Jurídica con el 0,1%. En general, se tiene una baja del 17,1% en las atenciones. Tres servicios tuvieron caída por encima del 30%: Redes Sociales con el 26,9%, Orientación Jurídica con el 35,5% y Virtual Hold con el 44,7%. Dos servicios tuvieron aumento con respecto al mes anterior, se debe destacar el Buzón Fuera de Horario con un aumento del 47,2%.

COMPORTAMIENTO



Servicio/mes	Ofrecidas.	Atendidas.	Abandonadas.	Nivel de atención	Nivel de servicio
2024	68.616	68.265	351	99,5%	96,7%
Septiembre	22.765	22.637	128	99,4%	96,6%
CHAT	1.253	1.245	8	99,4%	94,3%
LÍNEA	20.502	20.432	70	99,7%	96,9%
VIDEOLLAMADA	1.010	960	50	95,0%	93,5%
Octubre	24.315	24.165	150	99,4%	96,2%
CHAT	1.331	1.316	15	98,9%	92,9%
LÍNEA	21.998	21.945	53	99,8%	96,7%
VIDEOLLAMADA	986	904	82	91,7%	87,8%
Noviembre	21.536	21.463	73	99,7%	97,6%
CHAT	1.046	1.036	10	99,0%	91,6%
LÍNEA	19.760	19.720	40	99,8%	98,1%
VIDEOLLAMADA	730	707	23	96,8%	92,1%
Total general	**68.616**	**68.265**	**351**	**99,5%**	**96,7%**

Dada la particularidad de los canales que brinda el centro de atención al ciudadano, (escrito, virtual, telefónico y presencial), no todos manejan indicadores de nivel de atención, servicio y abandono. Es por esto por lo que para el análisis se tuvo en cuenta el comportamiento de los servicios llamadas de entrada, Chat y Videollamada. Para noviembre se tiene un nivel de atención del 99,7% y de servicio del 97,6%. En cuanto al abandono el indicador es del 0,3%. En promedio, los niveles de atención y de servicio son de 99,5% y 96,7% respectivamente.

SERVICIO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS

Gestión Web Call Back Assist Outbound		
Estado	**Cantidad**	**% de participación**
Contactado	171	79,9%
No contesta	27	12,6%
Apagado/Errado	16	7,5%
Total general	**214**	**100,0%**

Se presenta una contactabilidad del 79,9%, de igual manera el 12,6% de ciudadanos no contestan y el 7,5% tienen los teléfonos fuera de servicio o apagados.

ORIENTACIÓN JURÍDICA

Orientación Juridica	
Estado	**Cantidad**
Atendida	40
No Atendida	7
Cancelada	4
Total	**51**

De las 51 orientaciones jurídicas agendadas, se atendió el 78,4% de los ciudadanos y el 13,7% fueron agendas no atendidas.

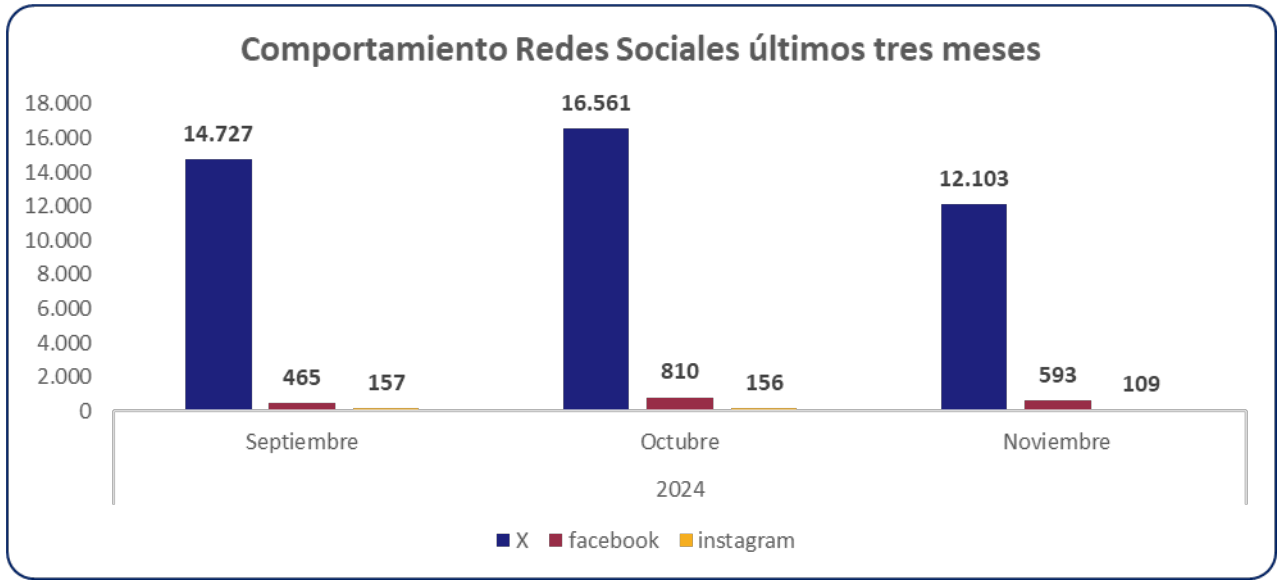
DIÁLOGO SOCIAL

Diálogo social	
Estado	**Cantidad**
Atendida	138
No Atendida	12
Cancelada	5
Total	**155**

Diálogo social	
Población	**Cantidad**
Adulto Mayor	132
Discapacidad	13
Víctima del conflicto armado interno	10
Total	**155**

De las citas agendadas, el 89,0% fueron atendidas y el 7,7% fueron no atendidas. El 85,2% de las personas orientadas corresponde al grupo etario de adulto mayor.

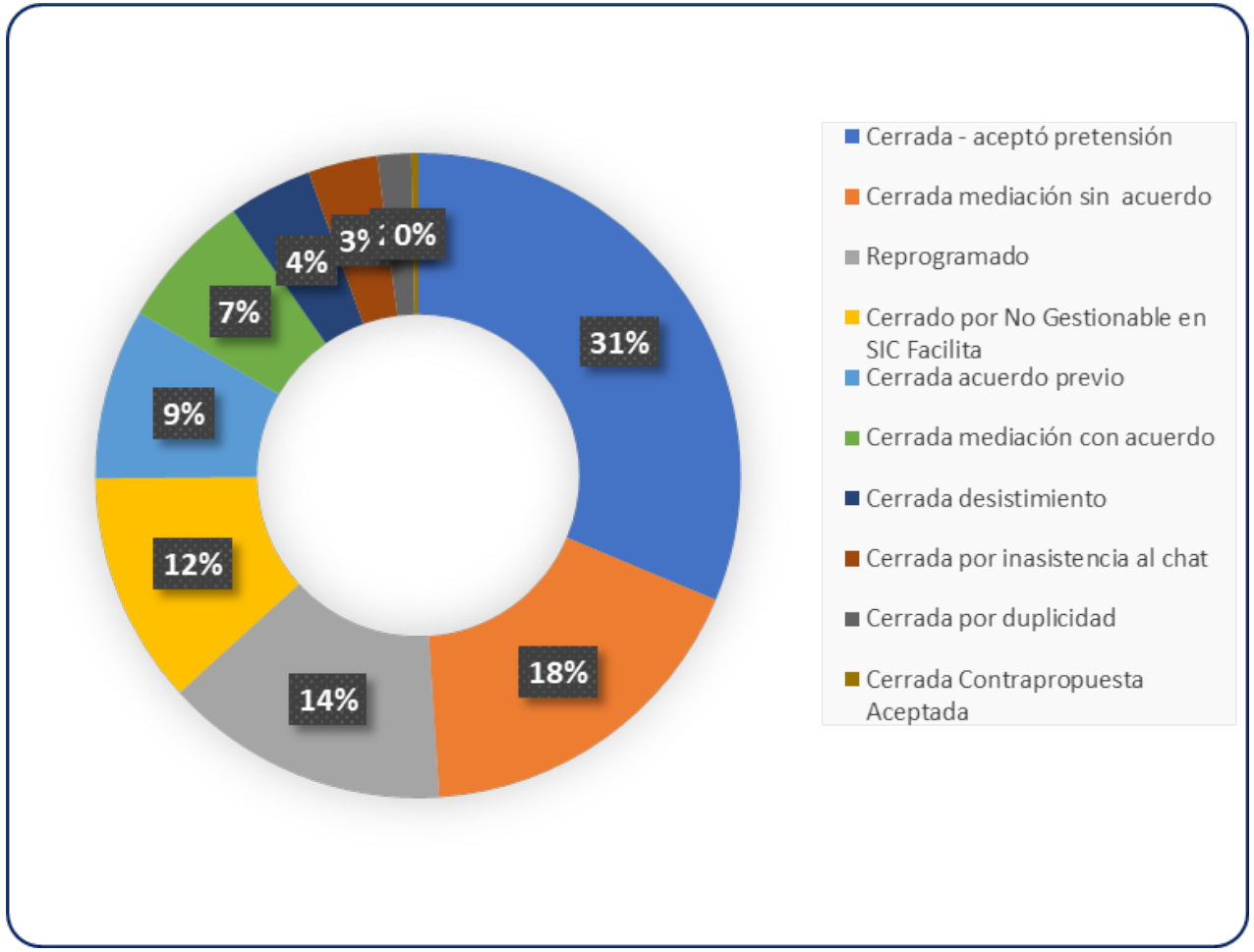
REDES SOCIALES



Canal	Cantidad
X	12.103
Facebook	593
Instagram	109
Total	**12.805**

X concentra el 95% de todas las solicitudes en el servicio, seguido de Facebook con el 5%. La cantidad de solicitudes en el canal se mueven en el rango de 10.000 a 15.000; sin embargo, en los últimos dos meses el promedio ha sido de 15.166. En los últimos tres meses se ha manejado un promedio de 15.227 interacciones, 4.606 interacciones más que el mismo periodo promedio del año anterior (11.179). Se tuvo una baja del 27% en noviembre con respecto al mes anterior.

SIC FACILITA



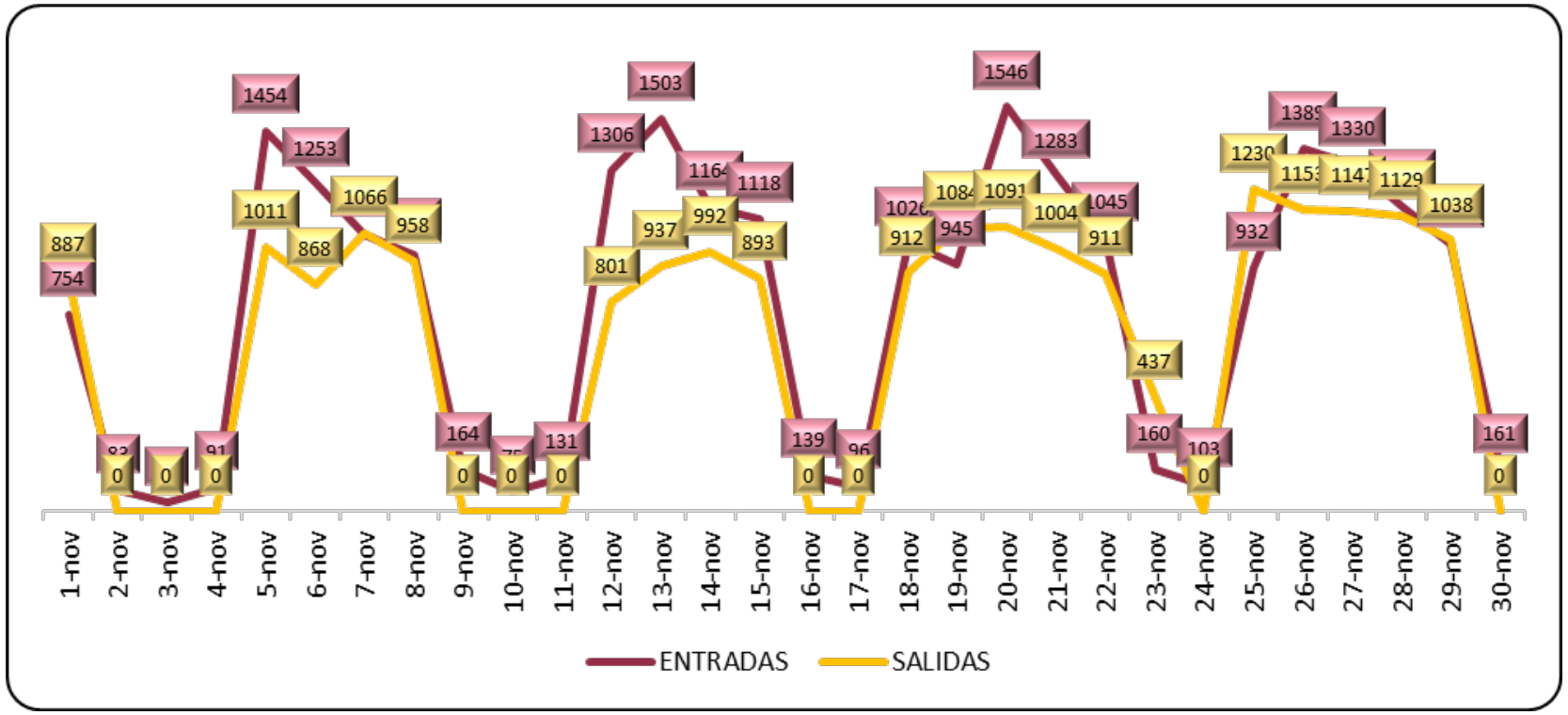
Para el servicio de SIC Facilita en noviembre de 2024 se realizaron 3.536 reclamos, de los cuales el 31,31% fueron cerradas con aceptación de pretensión, 17,65% a cerrada con mediación sin acuerdo, 14,28% a reprogramaciones, 11,62% a cerradas por no gestionables en SIC Facilita y el 8,57% cerradas con acuerdo previo, concentrando estas cinco el 83,43% de los procesos realizados en SIC Facilita. Las interacciones en el servicio cayeron en un 12,8% con respecto al mes anterior.

PRESENCIAL

Ciudades	Atenciones	Radicaciones	Totales
Bogotá	2.067	-	2.067
Medellin	168	-	168
Calí	72	-	72
Armenia	310	-	310
Dosquebrada	64	-	64
Ibagué	135		135
Cartagena	55	-	55
Total	2.871	-	2.871

En el canal Presencial durante el mes de noviembre se realizaron 2,871 atenciones.

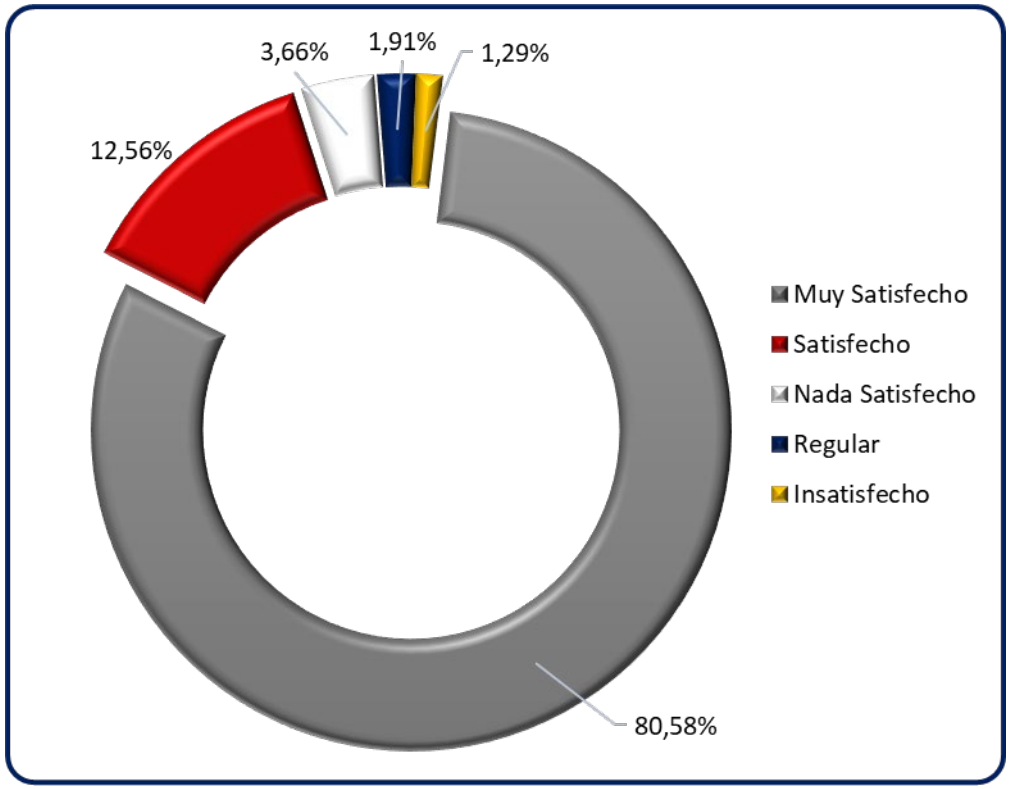
CANAL ESCRITO



	Octubre	Noviembre	Var
Entradas	25.977	23.517	-9%
Salidas	23.392	19.549	-16%

Para el canal escrito durante el mes de noviembre se alcanzo una gestión del 83% del total de peticiones recibidas.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Canal Telefónico

De las encuestas que respondieron los ciudadanos, el 80.58% generaron una calificación de “Muy satisfecho” sobre la atención recibida y el 12.56% como “satisfecho”, lo anterior, significa que el 93.14% de las encuestas son satisfactorias; por otro lado, de manera insatisfecha, se consolidó el 6.86% que se refiere a ciudadanos que entregaron calificación negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	80%	12%	2%	2%	4%	0%
Noviembre	81%	13%	2%	1%	4%	0%
Variación	0%	0%	0%	0%	0%	0%

CIERRE DE CICLO



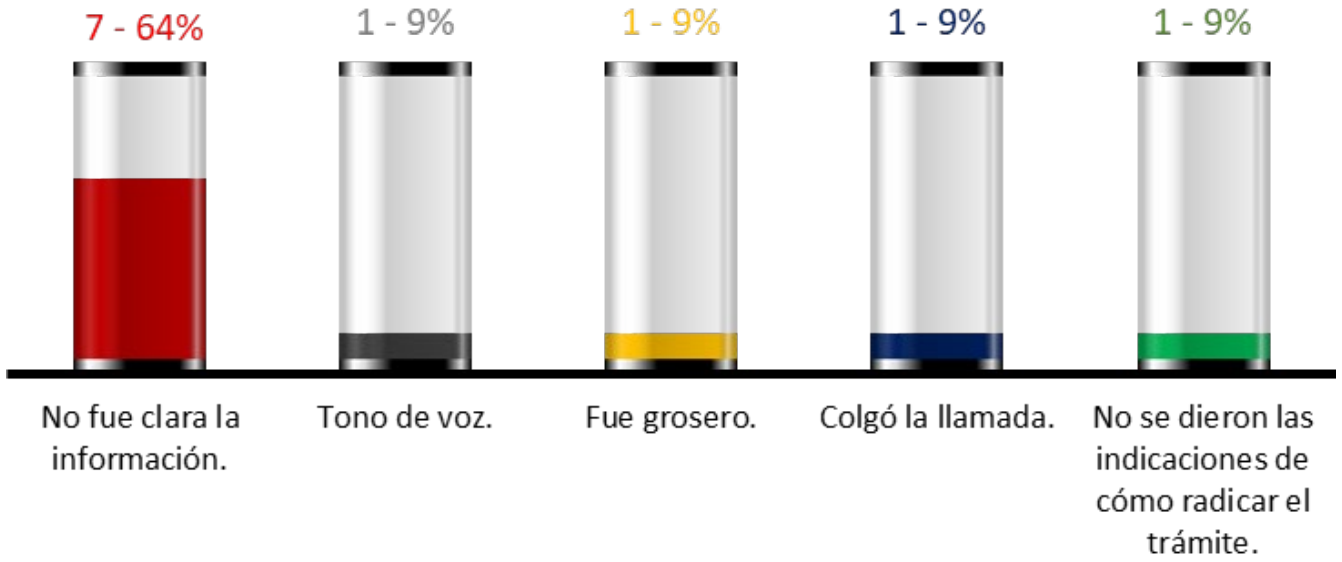
Comparativo	Noviembre
Respuestas negativas	439
Muestra	70

El 57% de los ciudadanos indicó que había cometido un error al responde la encuesta y su intención no fue generar una valoración negativa.

El 26% comentó que su molestia se debía a un trámite que adelanta ante la SIC y ha demorado más de lo esperado.

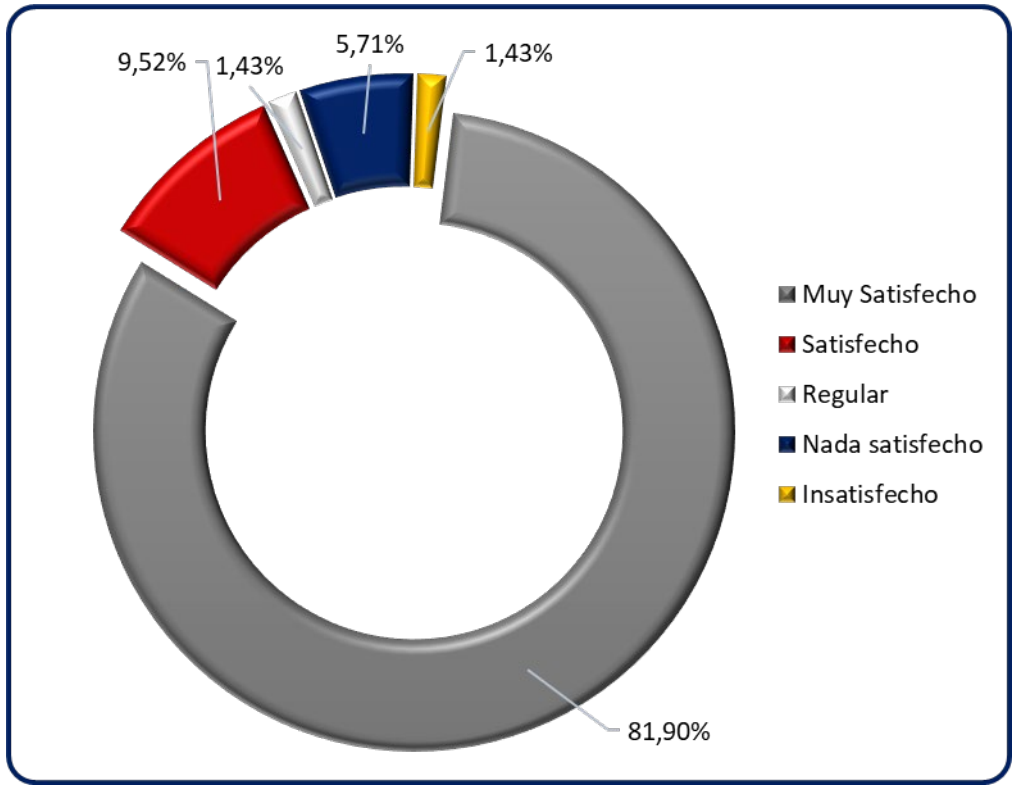
Para el 16% se habría presentado una mala atención por parte del asesor.

TELEFÓNICO



- Se identificaron 7 casos en los que no se habría brindado la información de manera clara, en 3 oportunidades aplicó error de calidad ya que no se indicó con claridad el trámite a realizar para radicar una demanda y las etapas procesales relevantes, en el segundo caso no se informó con propiedad sobre el estado de una denuncia y finalmente, en el ultimo caso no se dio información precisa acerca del registro en Código SIC.
- Relacionado con un tono de voz inadecuado no se generaron errores de calidad; no obstante, en esa llamada se pudo evidenciar cuelgue de la interacción por parte del asesor.
- En la interacción donde el ciudadano percibió una actitud inadecuada, la auditoria encontró que la usuaria se encontraba molesta debido a inconvenientes reiterados con Claro, el asesor fue cordial durante la atención.
- El caso registrado como cuelgue de la llamada, aplica como error crítico una vez revisada la plataforma de telefonía.
- Finalmente, se aplico error de calidad en interacción donde no se explicó de manera clara y puntual acerca de los medios disponibles para la radicación de una demanda.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

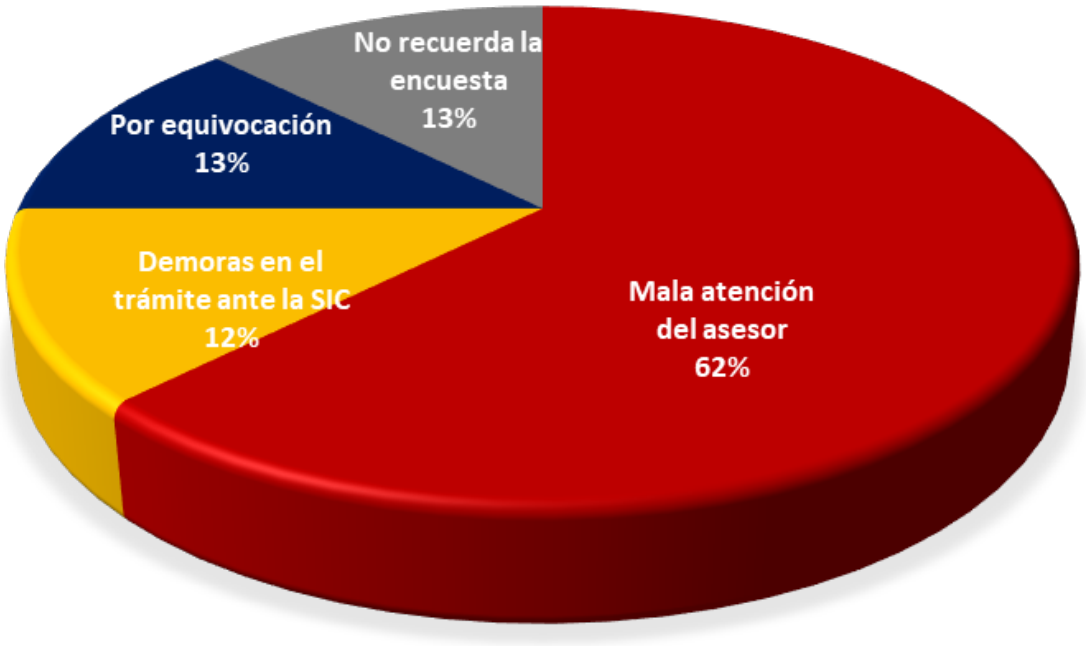


Servicio Chat

El 81.90% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en el chat, seguido del 9.52% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 91.43% de las encuestas; por otra parte, el 8.57% respondió de manera negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	85,76%	8,23%	2,53%	0,32%	3,16%	100%
Noviembre	81,90%	9,52%	1,43%	1,43%	5,71%	100%
Variación	-4%	1%	-1%	1%	3%	0%

CIERRE DE CICLO



Comparativo	Noviembre
Respuestas negativas	12
Muestra	8

El 62% de los ciudadanos indicó que se sintió mal atendido por parte del asesor, mientras que, el 12% restante indicó que su molestia se relaciona con un trámite que aún no recibe respuesta por parte de la SIC.

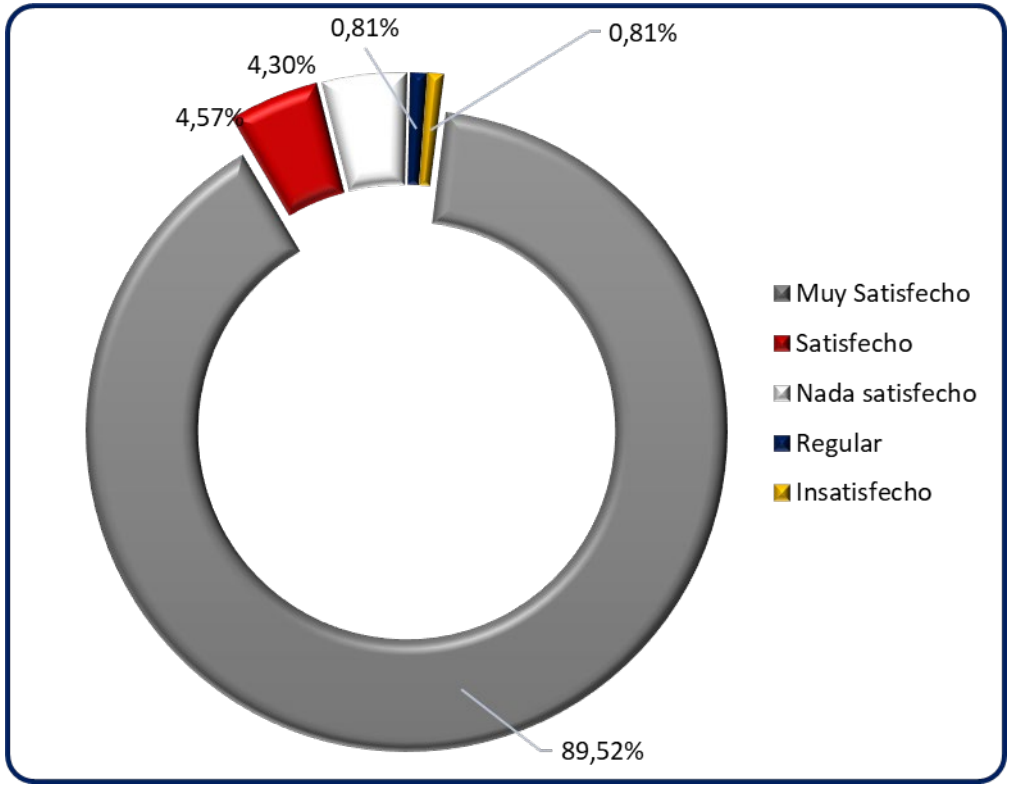
El 13% mencionó un error de su parte al responder la encuesta y el restante 13% no recordaba haber calificado de forma negativa el servicio.

CHAT



- Se presentaron 2 casos en los que se habría finalizado la interacción de manera inadecuada, la revisión realizada indica que no se presentaron errores de calidad, en ambas oportunidades se brindo información completa y se brindó guion de despedida al ciudadano.
- Para los casos donde se habría entregado información poco clara, para la primera interacción no aplica error pues se explicó de manera precisa acerca del estado de una demanda y las suspensiones de términos que han aplicado; en el segundo caso aplica error ya que no se explicó cómo radicar una demanda ante inconvenientes con una constructora.
- Finalmente, no aplica error en el caso donde el ciudadano indicó que no se le dieron las indicaciones para radicar un trámite, el asesor informó acerca de la vía administrativa pero la ciudadana se desconectó sin que recibiera toda la información.
-

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

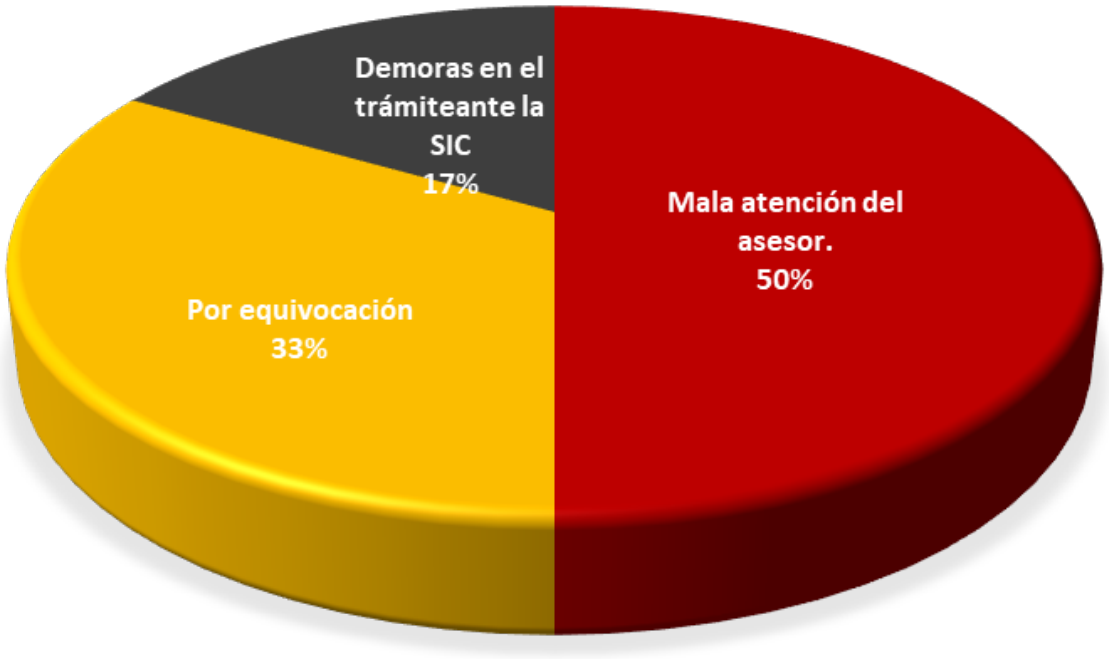


Servicio Videollamada

El 89.52% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en la vídeo llamada, seguido del 4.57% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 94.09% de las encuestas; por otra parte, el 5.91% respondió de manera negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	87%	5%	0%	1%	8%	100%
Noviembre	90%	5%	1%	1%	4%	100%
Variación	3%	0%	0%	0%	-3%	0%

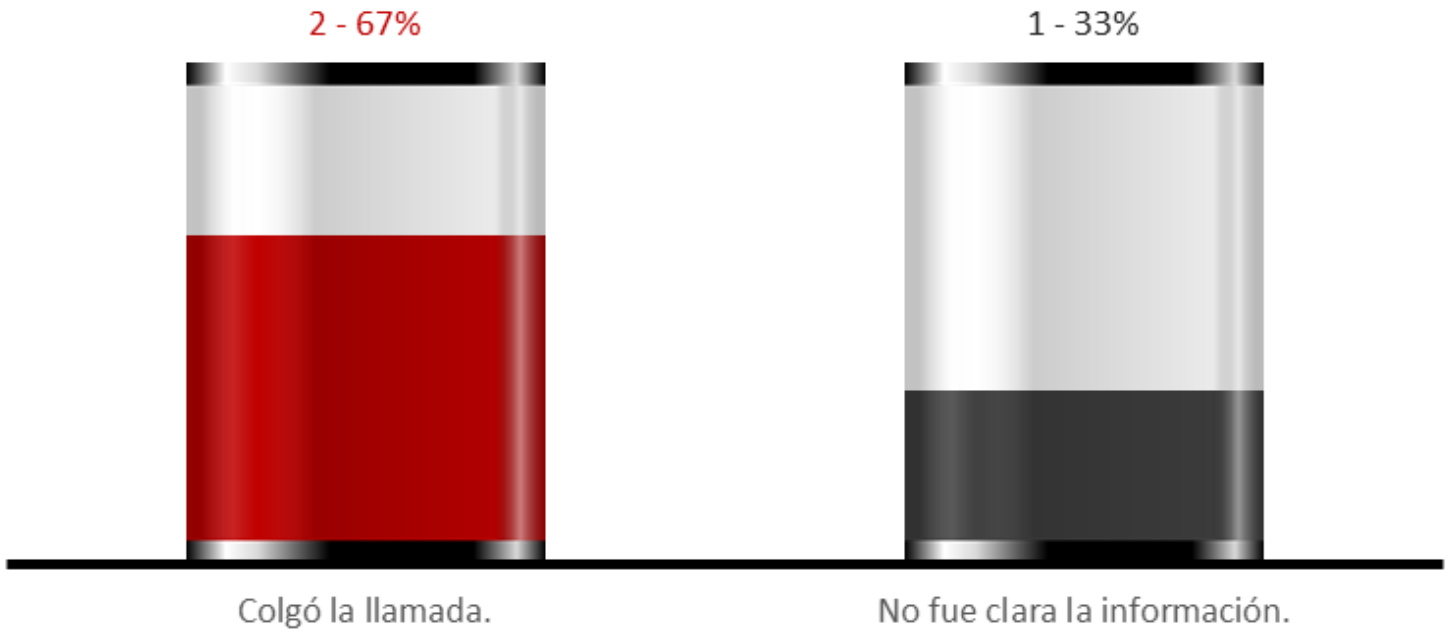
CIERRE DE CICLO



Comparativo	Noviembre
Respuestas negativas	16
Muestra	6

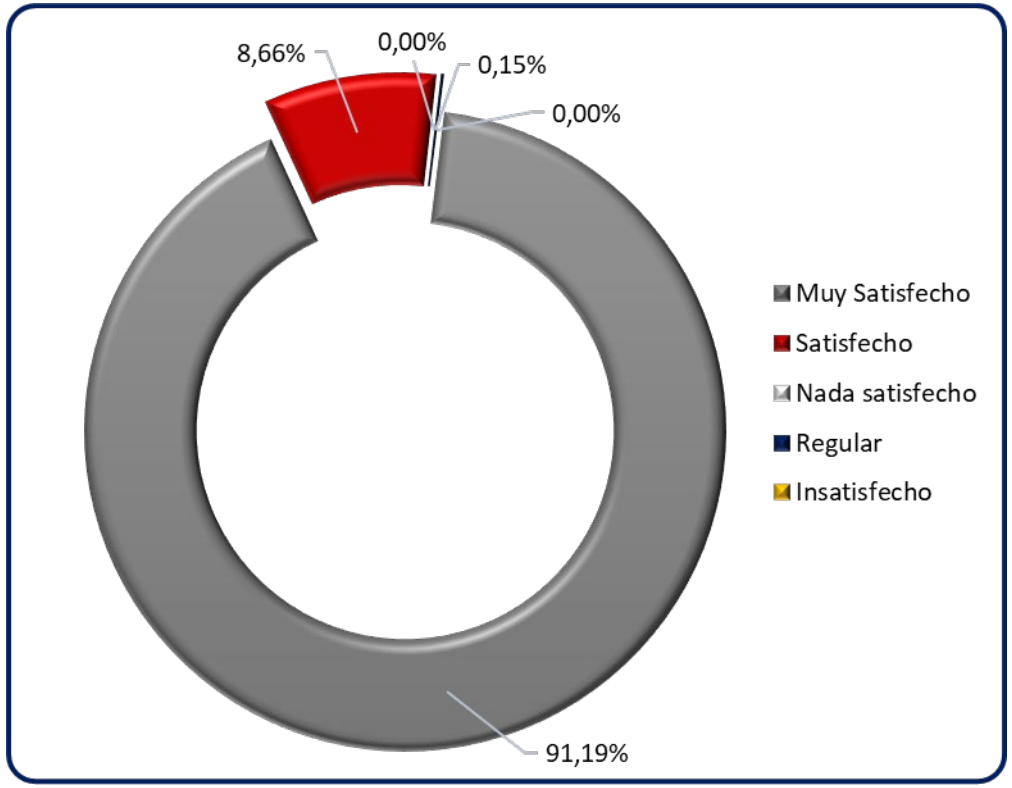
Para el 50% de los encuestados se habría presentado una mala atención por parte del asesor, el 33% indicó que se había equivocado al responderla encuesta y el 17% restante aseguró que su molestia se relaciona con un proceso que adelanta ante la SIC y del cual aún no obtiene respuesta.

VÍDEOLLAMADA



- 2 de los casos se relacionan con un posible cuelgue de la interacción, sin embargo, no aplica error en ninguno de ellos pues se confirmó que la desconexión se presento por parte del ciudadano.
- En el caso donde se habría brindado información poco clara, la verificación permitió corroborar que no aplica pues la videollamada finalizó antes de que pudiera ser contestada por el asesor.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Canal Presencial

Se observa que el 91,19% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 8,66% respondieron con la opción satisfecho.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	87,7%	12,1%	0,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Noviembre	91,2%	8,7%	0,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Variación	3,5%	-3,4%	-0,1%	0,0%	0,0%	0,0%

CIERRE DE CICLO INVERSO

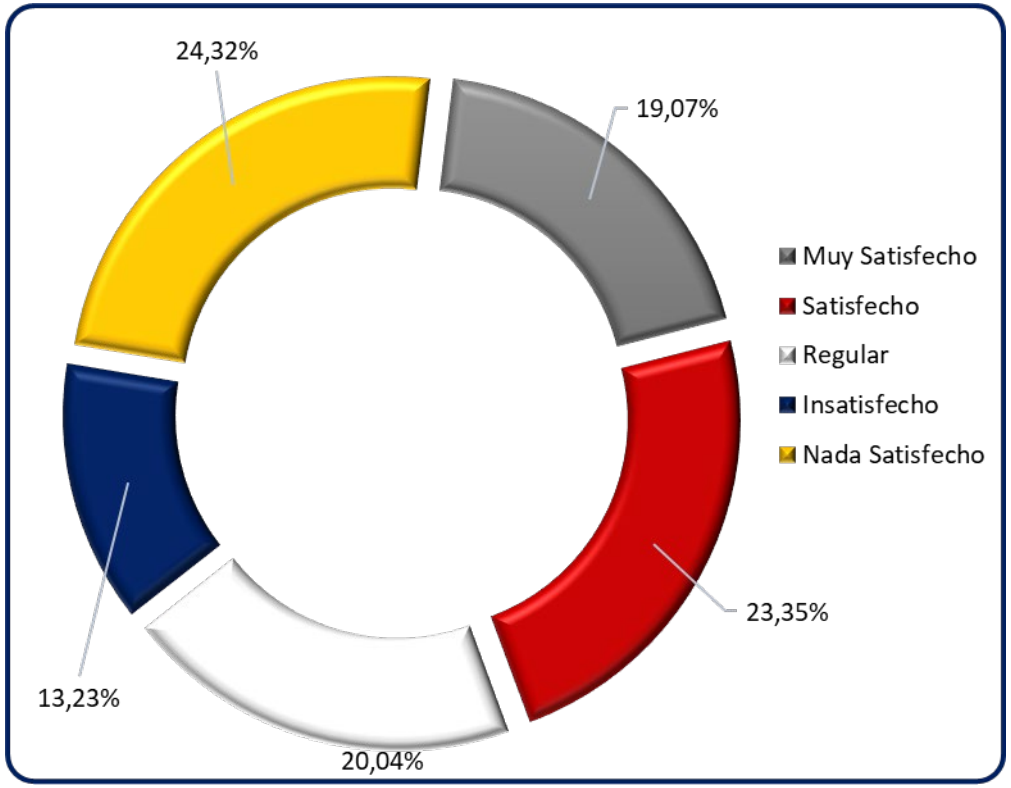


COMPARATIVO	Noviembre
Respuestas	681
Muestra	103

Durante el mes de noviembre se realizaron 103 contactos para corroborar la valoración registrada en la encuesta de satisfacción, se encontró que en el 99% de los casos la calificación correspondía a la generada inicialmente.

En 1 caso se presento diferencia en la evaluación por lo que se remitió al Coordinador Nacional para ser revisado.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



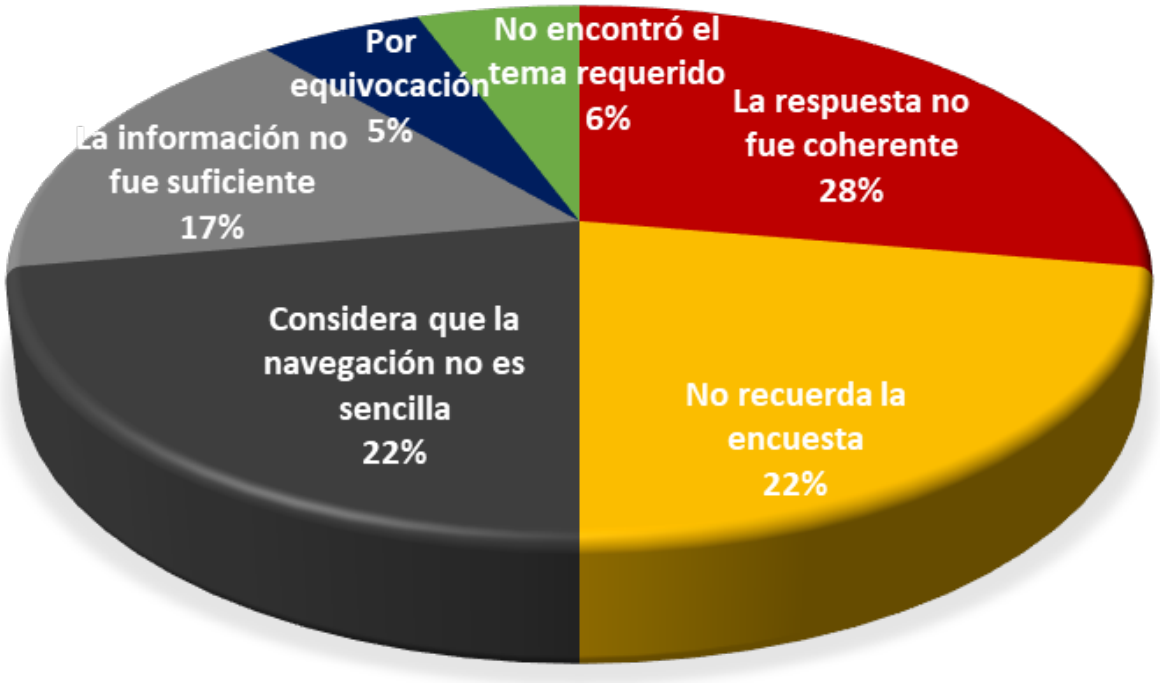
Servicio Chatbot

Se evidencia que el 42,41% de los encuestados indicó encontrarse satisfecho o muy satisfecho con la atención del asistente virtual.

El 33% manifestó algún nivel de insatisfacción con el servicio brindado.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	21%	23%	18%	14%	24%	100%
Noviembre	19%	23%	20%	13%	24%	100%
Variación	-2%	0%	2%	-1%	1%	0%

CIERRE DE CICLO

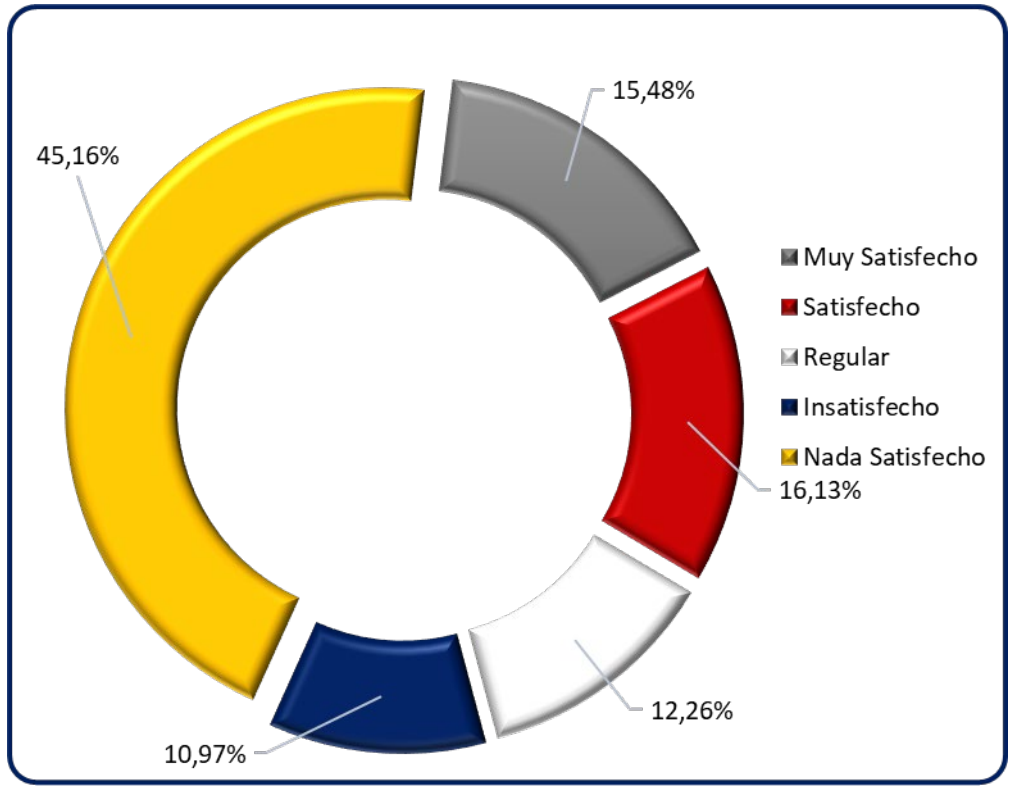


COMPARATIVO	Noviembre
Respuestas negativas	125
Muestra	18

El 28% de los usuarios indicó que la respuesta entregada por el chatbot no era coherente con su consulta, el 22% comentó que considera difícil navegar a través de los menús de la herramienta.

Para el 17% la información que obtuvo no fue suficiente para resolver su inquietud y el 6% aseguró haber navegado pero no encontró la información que necesitaba.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



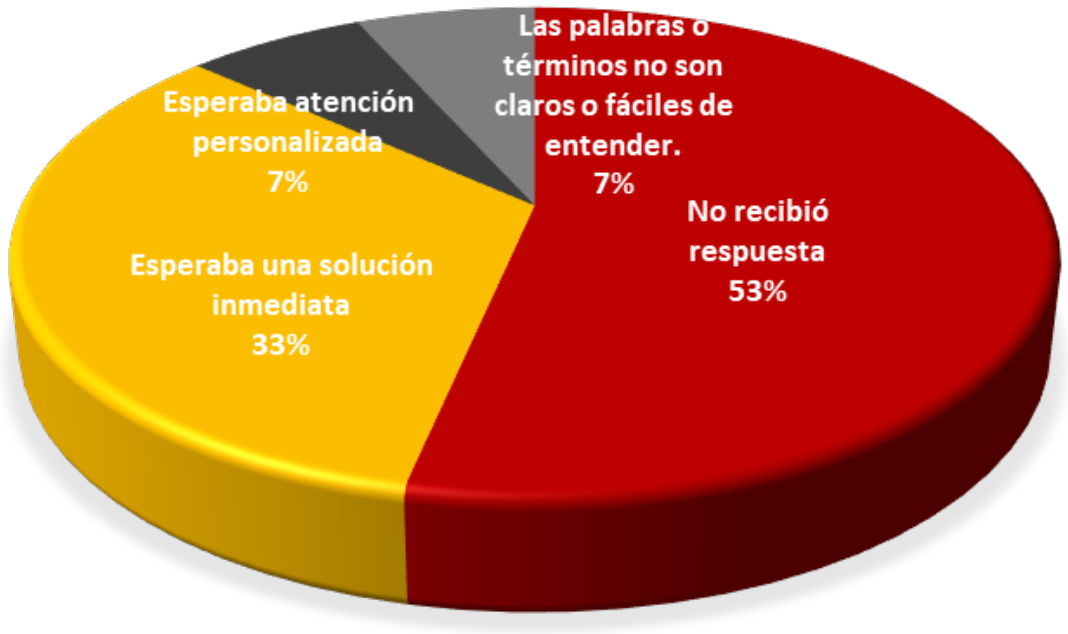
Canal Escrito

El 31,61% respondió que se encontraba “Muy Satisfecho” o “Satisfecho” con respecto a la respuesta recibida a su petición.

Sin embargo hay un 56,13% que manifestó no estar conforme con el documento generado, en gran medida pues esperaban una solución inmediata a su inconveniente y no la orientación para iniciar un proceso como demanda o la vía administrativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Octubre	19,4%	13,9%	10,6%	9,4%	46,7%	100,0%
Noviembre	15,5%	16,1%	12,3%	11,0%	45,2%	100,0%
Variación	-4%	2%	2%	2%	-2%	0%

Canal escrito.



COMPARATIVO	Noviembre
Respuestas negativas	70
Muestra	15

El 53% de los ciudadanos contactados manifestó no haber recibido la respuesta; sin embargo, al verificar se confirmó que la respuesta fue emitida en término. En 3 casos el ciudadano desconocía cómo consultar la respuesta.

Un 33% esperaba solución inmediata a su inconveniente y su molestia es porque se le indicó que debía realizar un proceso que consideran complejo y demorado.

El 7% que corresponde a un ciudadano, esperaba que su petición se atendiera de manera personalizada y prioritaria.

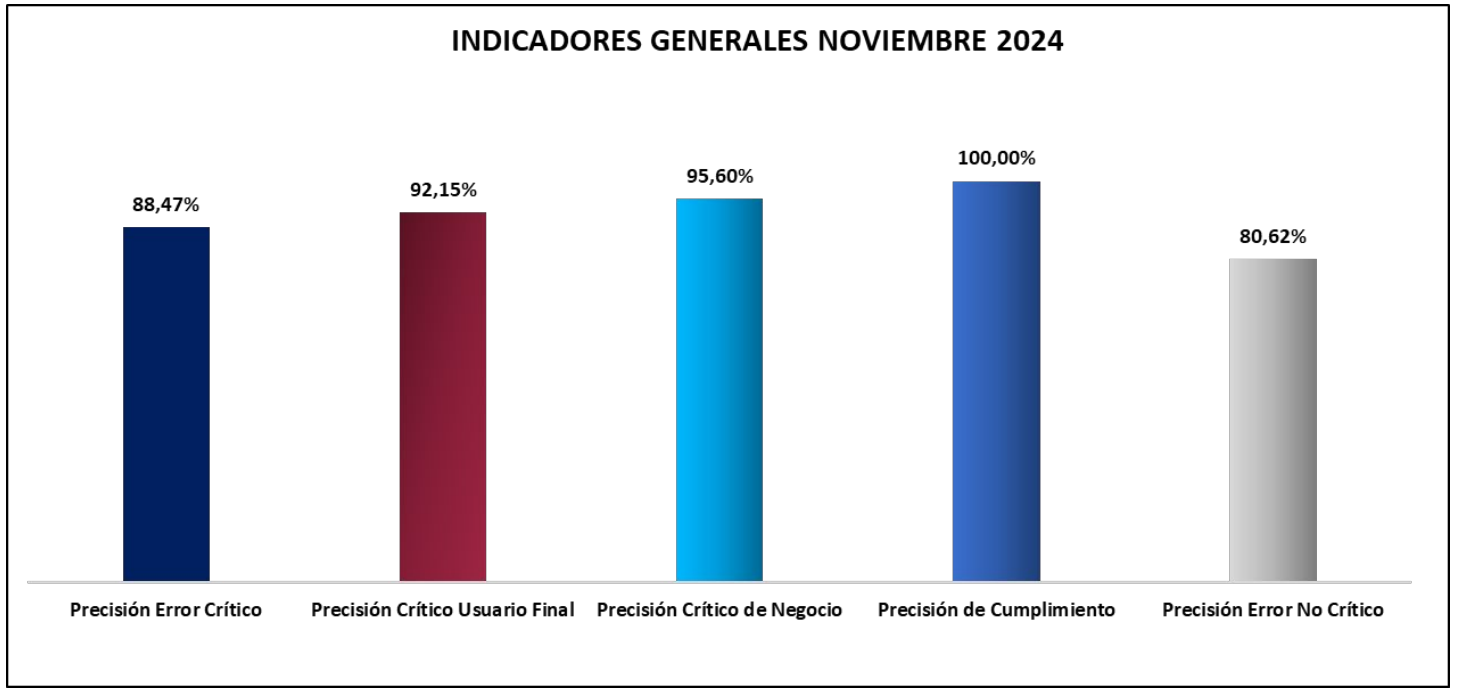
Una persona indicó que su calificación negativa era debido a que no comprendió por completo la respuesta generada al considerar que se utilizan términos legales complejos.

Calidad



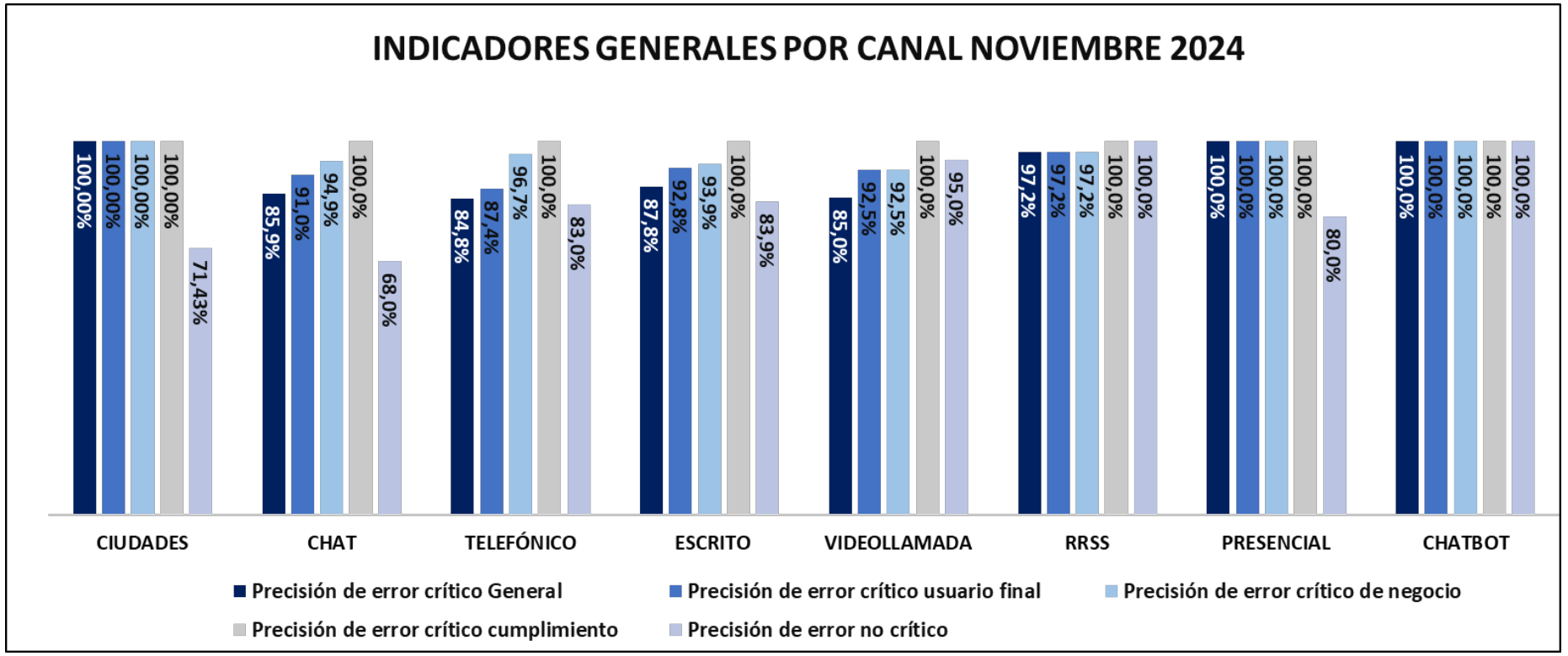
Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

CALIDAD



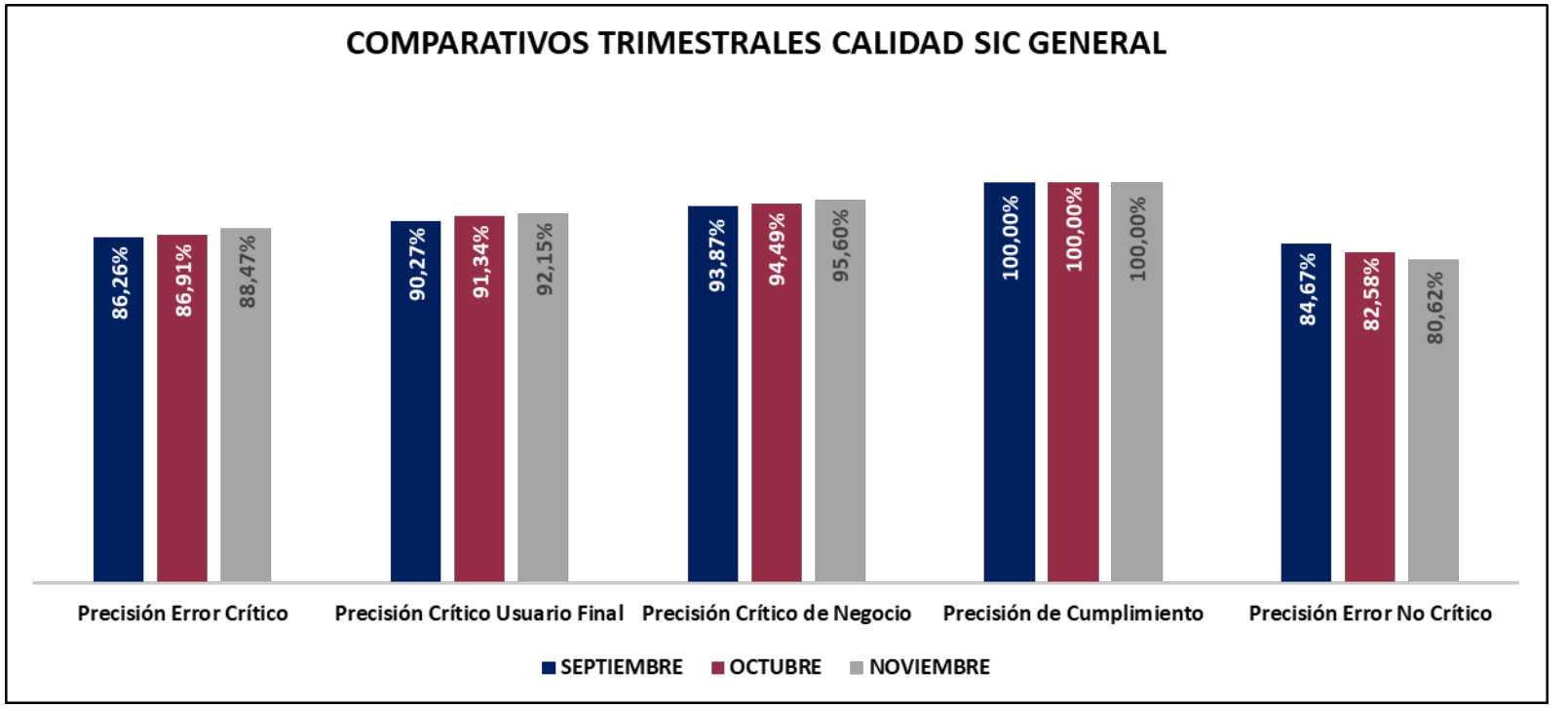
En el mes de octubre se ochocientos cuarenta y una (841) transaccionesevaluadas, de los canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio. Para este mes la precisión más afectada es la de error no crítico con 80,62% mostrando una desmejora con relación al indicador del mes anterior de un 1,96%, por otra parte, en las precisiones de error crítico, la de usuario final fue la que más impactó tuvo cerrando con el 92,15%, seguido de la de negocio con el 95,60%, como resultado la precisión de error crítico general finalizó en 88,47% y la de cumplimiento finalizó al 100%, en general el indicador de error crítico finalizó con un aumento, este se dio por la mejora del indicadores de precisión crítica de usuario final y de negocio.

CALIDAD



Los canales que presentaron mayor afectación en la precisión de errores críticos corresponden al canal telefónico, finalizando la precisión de error crítico con el 84,8% estableciendo una mejora del 1,6% con respecto al mes anterior, en segundo lugar, el canal videollamada finalizó con el 85% representando una desmejora del 7,2% en relación al mes anterior y en tercer lugar, el canal chat con el 85,9% mejorando el indicador en un 0,5% frente al mes anterior, se evidencia une leve mejora en algunos canales de atención, en especial en el canal escrito, el cual para este mes salió de top de los 3 más afectados.

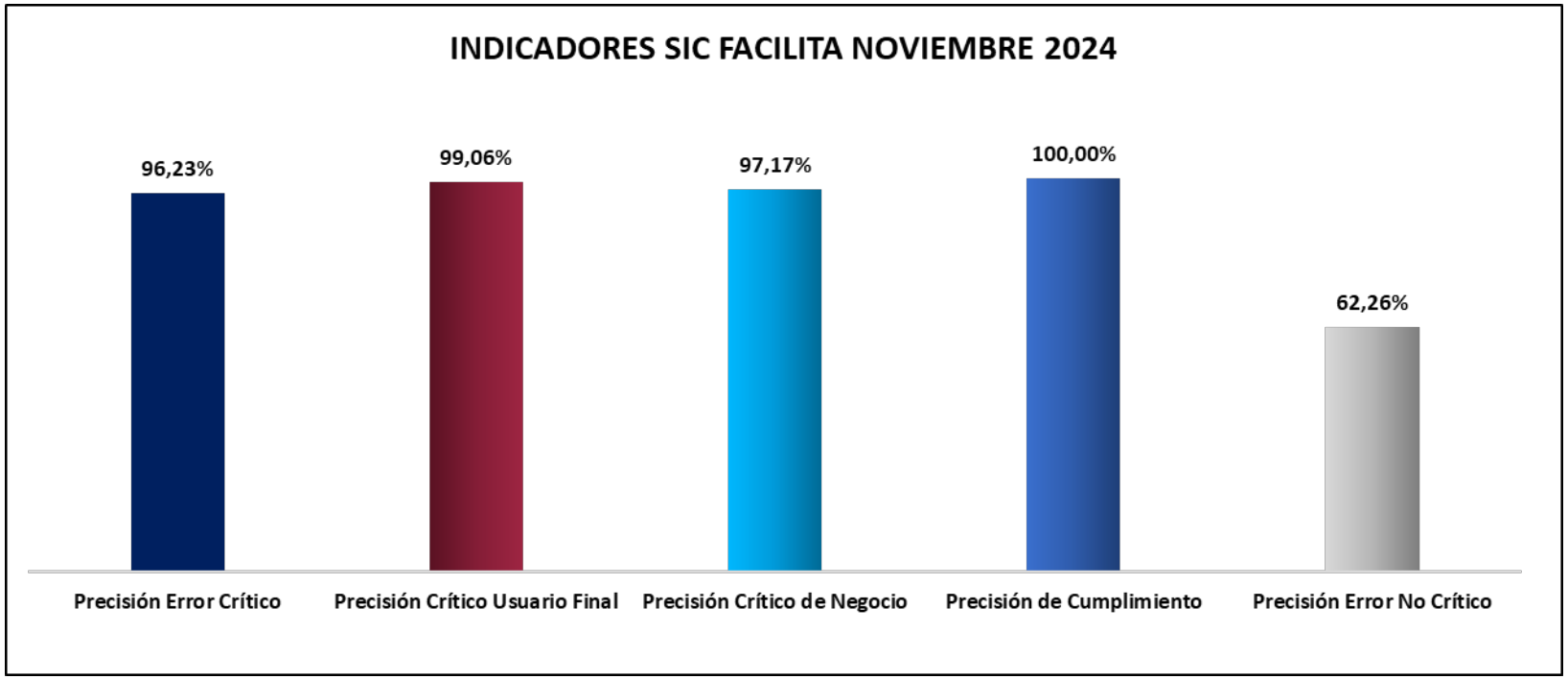
CALIDAD



Para este mes, la precisión más afectada es la de error no crítico con 80,62%, representando una desmejora del 1,96% con relación a octubre y del 4,05% con respecto a septiembre, la precisión de error crítico general terminó en 88,47% generando una mejora del indicador en un 1,56% respecto a octubre y de 2,21% en relación a septiembre, también, dentro de la precisión de usuario final se evidencia que hay una leve aumento en el indicador, finalizando en con el 92,15%, aumentando en un 0,81% en relación a octubre y en un 1,88% por encima del indicador de septiembre.

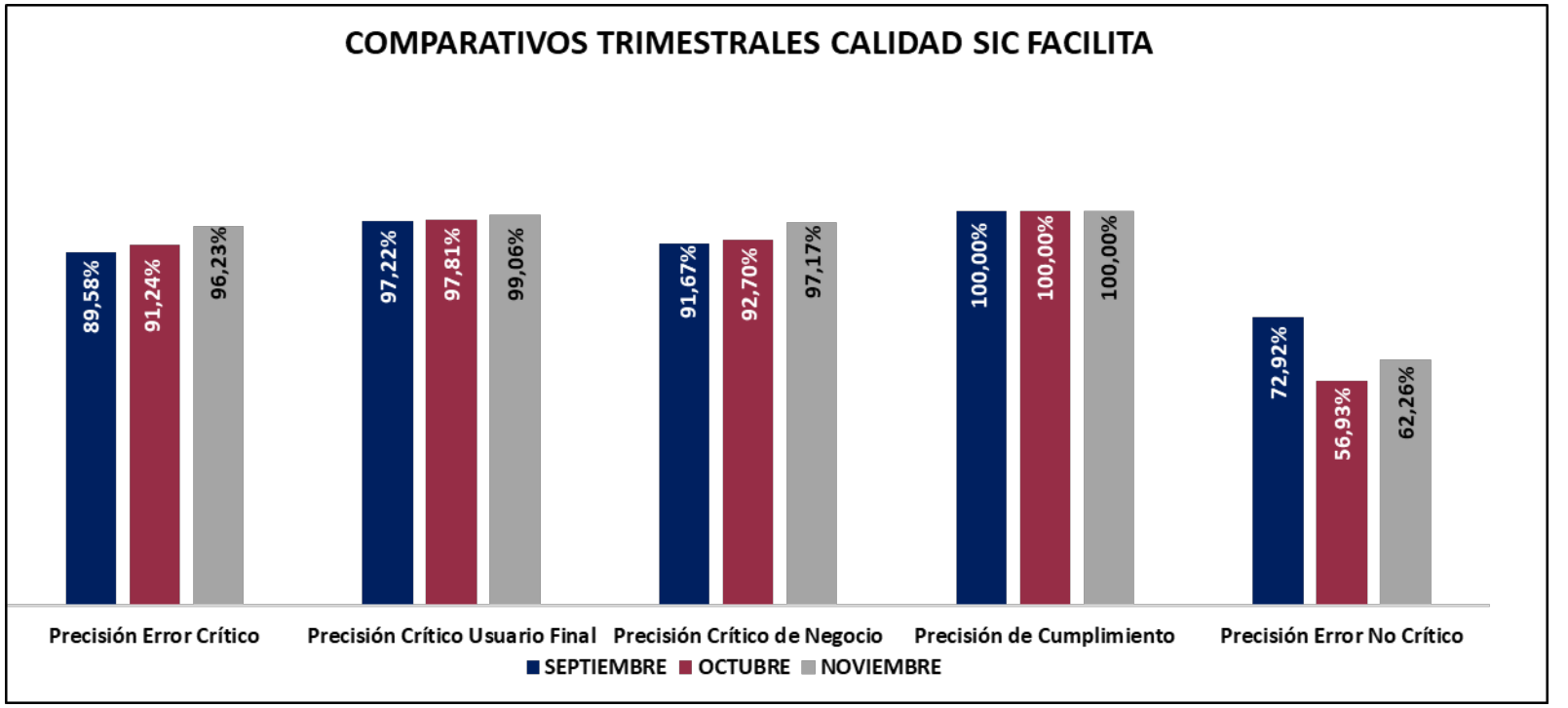
.

CALIDAD



La precisión de error crítico del segmento SIC Facilita finalizó en el 96,23% representando para este mes un impacto positivo, mejorando en el indicador en un 4,99%, se evidencia un impacto principalmente en la precisión de error crítico de negocio terminando con el 97,17%, representando una mejora sustancial en el indicador del 4,47%, por la dinámica del canal, se evidencia una mayor afectación a la precisión de negocio, sin embargo, para este mes la precisión de usuario final, terminó en 99,06% generando también una mejora del 1,25% con respecto al mes anterior.

CALIDAD



Para este mes la precisión de error crítico finaliza con el 96,23% mejorando frente a octubre en un 4,99% y en un 6,65% frente a septiembre, la precisión de negocio terminó en el 97,17% generando una mejora del 4,47% con respecto a octubre y del 6,04% con respecto a septiembre, por último, la precisión de usuario final finalizó en el 99,06%, aumentando en un 1,25% respecto a octubre y en un 1,84% con relación a septiembre.

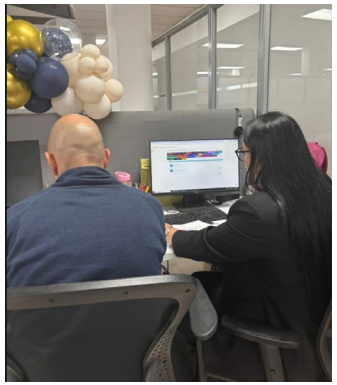
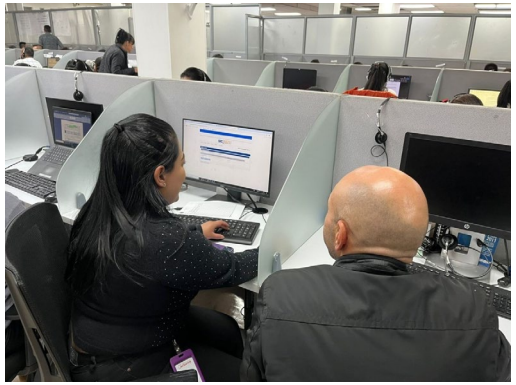
Formación

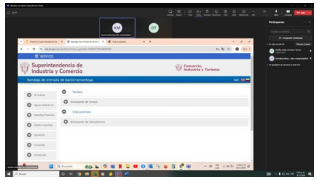


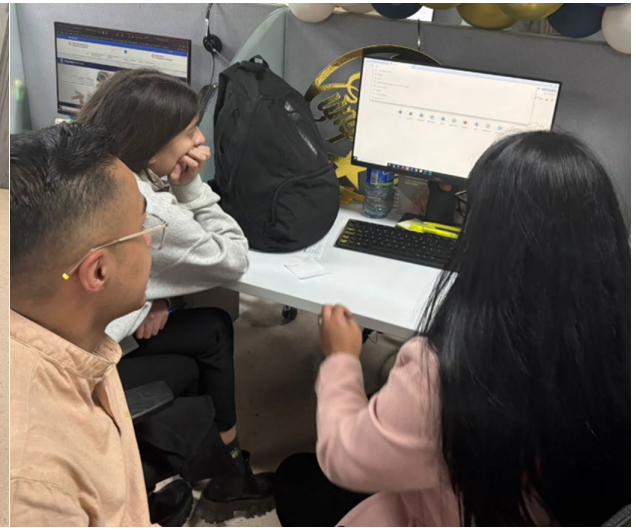
Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

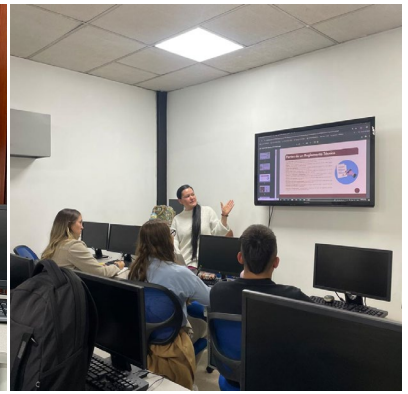
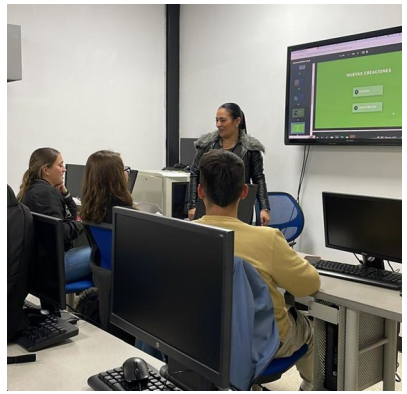
Refuerzos focalizados

Se generan refuerzos focalizados en temas generales sobre procesos donde se evidencian afectaciones realizadas por el área de calidad, asesores que tuvieron aplicabilidad en quejas y evaluaciones realizadas durante el mes anterior y actual. Así mismo, se realiza proceso de escucha de llamada con los asesores nuevos donde de identifican oportunidades de mejora y fortalezas, se realiza refuerzo en cuanto a temas de producto.







Grupo Nuevo

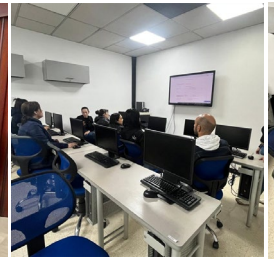
Durante el mes de noviembre se recibieron 2 grupos nuevo, con estos se finalizó capacitación y se entregaron a operación 3 personas.



Capacitación Cobro Coactivo

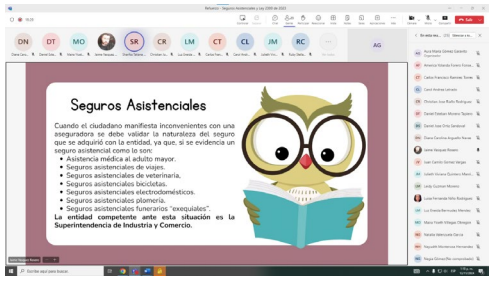
Se realiza actividad de Role Play (asesor - ciudadano - calidad - formación) teniendo en cuenta las mayores afectaciones generadas durante el mes de octubre y noviembre por el área de calidad, informes de cierre de ciclo, encuestas de satisfacción entre otras. Dentro de esta actividad se lleva a cabo una interacción completa, desde el ingreso de una comunicación hasta la finalización y tipificación de esta. Se tomaron en cuenta temas como lo son: Propiedad Industrial, Asuntos Jurisdiccionales , Vía Administrativa, Cobro Coactivo, SIC Facilita, Protección al Consumidor Administrativa.

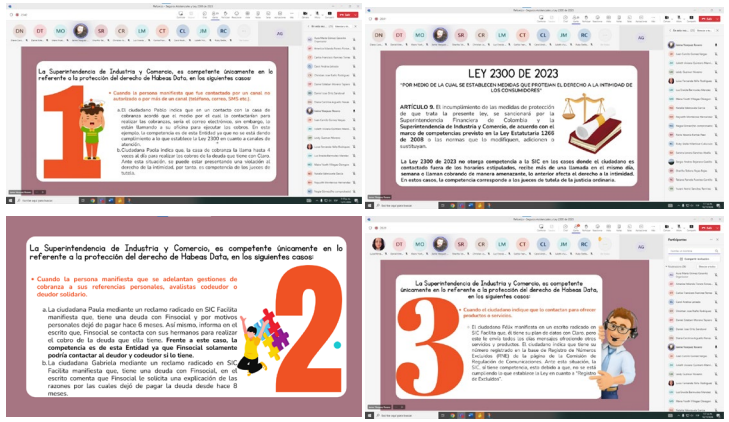





Ley 2300 de 2023 y Seguros Asistenciales

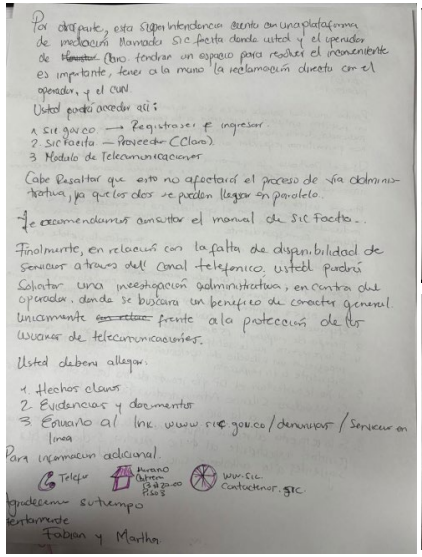
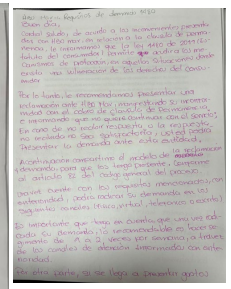
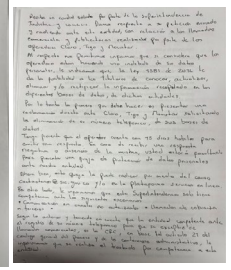
Se realizó una capacitación especializada para aclarar la competencia de las diferentes entidades frente a la Ley 2300 de 2023. Durante la sesión, se llevaron a cabo ejercicios prácticos diseñados para garantizar que los asesores comprendan claramente los escenarios en los que es aplicable realizar procesos por parte de los ciudadanos ante esta entidad, esto teniendo como premisa cuáles son los seguros asistenciales



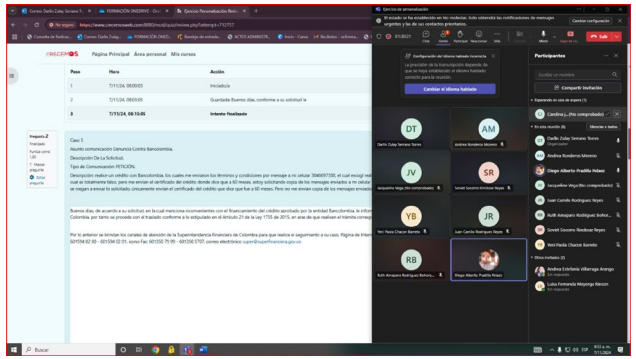


Capacitación Taller de Personalización

Con el objetivo principal de reforzar y desarrollar la capacidad de análisis y gestión autónoma de los asesores, así como mejorar sus habilidades para brindar respuestas claras y precisas, se finalizó el taller de personalización, en este mediante la práctica directa, se entregó un documento en blanco con un caso real, lo que permitió a cada participante redactar una respuesta utilizando un lenguaje sencillo y claro, sin recurrir a plantillas predefinidas.






Capacitación Casuística de RNBD

Por medio de las auditorías que realiza el área de Calidad, cierres de ciclo e identificación de consultas frecuentes que realizar a través del apoyo que se da en piso por parte del área de formación, se identificó que existen algunas dudas frente al proceso del Registro Nacional de Bases de Datos, por lo cual fue necesario realizar un taller práctico de casuísticas donde se pudo analizar más a fondo las dudas que se presentan y de esta forma aclararlas inmediatamente, esto en busca de suministrar una correcta orientación al ciudadano en cuanto a procesos que se ejecutan dentro de la plataforma, así como la normatividad aplicable.



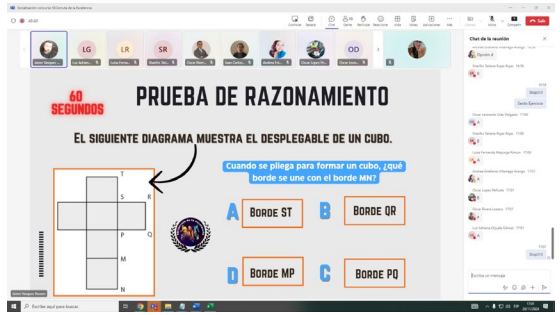




SIClorruta de la Excelencia

Se inicia con el concurso SIClorruta que tiene como objetivos:

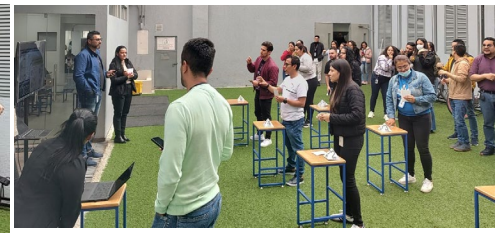
- Incentivar en los asesores el auto-aprendezaje a través de la búsqueda de información en las herramientas que se tienen dentro de la campaña como son: SIC Experience, infografías, cursos virtuales, página SIC, entre otros.
- Crear espacios donde se genere integración entre los asesores a través de actividades de aprendizaje y competencia sana.
- Mejorar los resultados de encuestas de satisfacción a través de una mejor atención por parte del asesor.
- Mejorar los resultados de la evaluación mensual y quices realizados durante el mes.

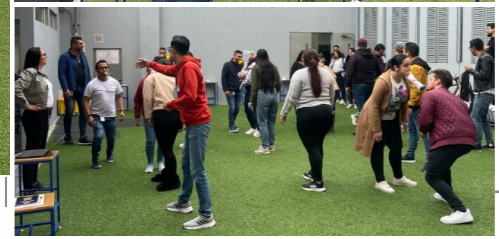






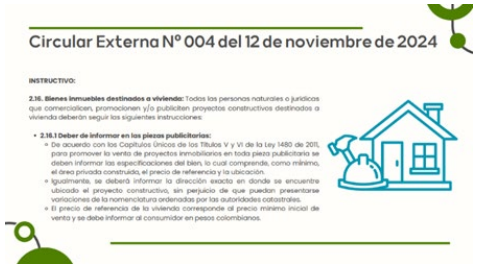


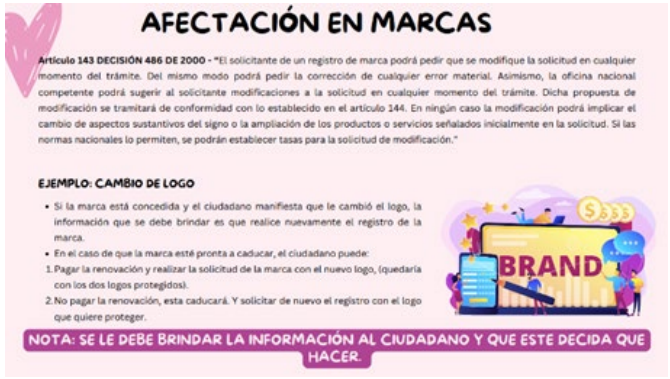




SIC EXPERIENCE

Se socializan temas conceptuales de la entidad todos los miércoles y viernes con el fin de actualizar información necesaria para la orientación a los ciudadanos.



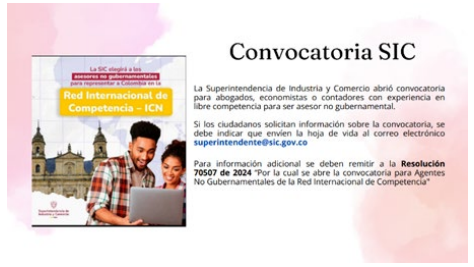






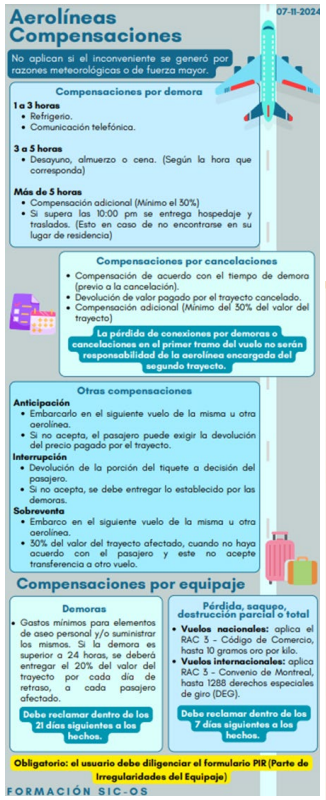






INFOGRAFÍAS

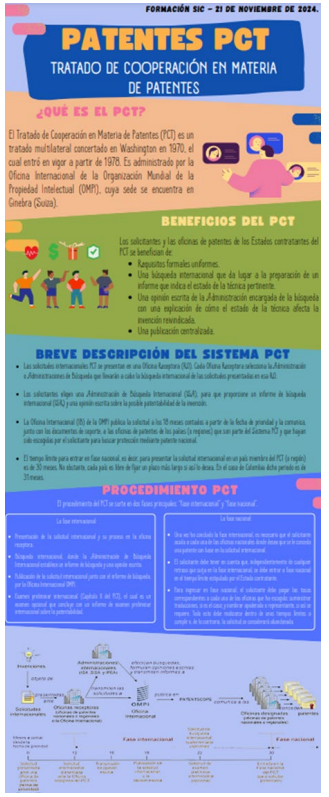
Todos los jueves, se crea un material sobre temas conceptuales de la Entidad y de los cuales se ha identificado que se presentan dudas al interior de la operación, este documento es para autogestión, y sobre el mismo se realiza un quiz de una pregunta para que sea desarrollado durante el turno.



07-11-2024
Se crea material aclarando acerca de las compensaciones a las que tiene derecho un usuario en temas aerolíneas

14-11-2024
Se crea material aclarando generalidades de Metrología Legal, instrumentos y verificación metrológica.





21-11-2024
Se crea material respecto a Patentes (PCT), beneficios, procedimiento y significado de este tratado.

28-11-2024
Este material muestra información respecto a las diferencia entre desistimiento y retracto en cuanto a adquisición de tiquetes.



¡Outsourcing

Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

Fe

Humildad

Respeto

Eficiencia

Honestidad

INFORME EJECUCIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

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

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

BALANCE FINANCIERO		VIGENCIA 2024	TOTAL
VALOR INICIAL		**$ 13.111.587.628,00**	**$ 13.111.587.628,00**
(mas) ADICIONES			$ 0,00
(menos) REDUCCIONES			$ 913.173.248,00
VALOR ORDEN DE COMPRA (a)	**Fecha del desembolso**	**$ 13.111.587.628,00**	**$ 12.198.414.380,00**
PAGO 1 (May 2024)	29/08/2024	$ 1.053.204.900,70	$ 1.053.204.900,70
PAGO 2 (Jun 2024)	29/08/2024	$ 1.038.522.431,77	$ 1.038.522.431,77
PAGO 3 (Jul 2024)	20/09/2024	$ 1.500.027.226,40	$ 1.500.027.226,40
PAGO 4 (Ago 2024)	22/10/2024	$ 1.537.385.501,95	$ 1.537.385.501,95
PAGO 5 (Sep 2024)	30/10/2024	$ 1.612.217.494,13	$ 1.612.217.494,13
PAGO 6 (Oct 2024)	29/11/2024	$ 1.678.495.889,81	$ 1.678.495.889,81
PAGO 7 (Nov 2024)			$ 0,00
PAGO 8 (Dic 2024)			$ 0,00
TOTAL PAGOS (b)		**$ 8.419.853.444,76**	**$ 8.419.853.444,76**
TOTAL EJECUCIÓN ACUMULADA (c)		**$ 10.147.750.727,01**	**$ 10.147.750.727,01**
PENDIENTE POR PAGAR (c-b)		**$ 1.727.897.282,25**	**$ 1.727.897.282,25**
SALDO POR EJECUTAR (a-c)		**$ 2.963.836.900,99**	**$ 2.050.663.652,99**

BALANCE PRESUPUESTAL POR SERVICIO				
ÍTEM	**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**	**VALOR CTO**	**TOTAL EJECUCIÓN**	**VALOR X EJECUTAR**
1.1	Gerente de Cuenta	$ 62.609.230,24	$ 54.783.076,46	**$ 7.826.153,78**
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	$ 272.730.524,42	$ 235.539.998,38	**$ 37.190.526,04**
1.3	Supervisor Servicios BPO	$ 409.815.230,17	$ 350.957.284,16	**$ 58.857.946,01**
1.4	Líder de calidad	$ 381.516.494,19	$ 322.315.658,91	**$ 59.200.835,28**
1.5	Agente Minero de Datos	$ 108.645.650,41	$ 87.188.134,45	**$ 21.457.515,96**
1.6	Formador	$ 238.284.100,81	$ 202.362.772,60	**$ 35.921.328,21**
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	$ 249.824.302,40	$ 218.408.896,37	**$ 31.415.406,03**
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	$ 5.652.335.432,78	$ 4.826.753.804,50	**$ 825.581.628,28**
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	$ 55.925.418,48	$ 48.934.741,17	**$ 6.990.677,31**
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	$ 2.140.217.222,40	$ 1.800.551.607,11	**$ 339.665.615,29**
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	$ 111.134.400,00	$ 97.242.600,00	**$ 13.891.800,00**
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	$ 27.229.485,76	$ 8.968.711,87	**$ 18.260.773,89**
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	$ 8.558.243,70	$ 7.417.144,54	**$ 1.141.099,16**
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	$ 1.612.800,00	$ 1.155.077,28	**$ 457.722,72**
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	$ 6.723.200,00	$ 4.531.436,80	**$ 2.191.763,20**
2.5	Minuto Virtual Hold	$ 108.912,00	$ 9.484,42	**$ 99.427,58**
2.6	Web Callback	$ 67.667.865,60	$ 59.209.382,40	**$ 8.458.483,20**
2.7	Mailing	$ 369.600,00	$ 316.675,80	**$ 52.924,20**
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	$ 201.600,00	$ 74.142,60	**$ 127.457,40**
2.9	Chatbot	$ 85.069.440,00	$ 52.880.109,12	**$ 32.189.330,88**
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	$ 316.136.113,68	$ 93.867.814,08	**$ 222.268.299,60**
3.2	Distintivo Institucional	$ 5.930.097,41	$ 5.930.097,36	**$ 0,05**
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	$ 48.123.022,11	$ 48.122.968,96	**$ 53,15**
Valor sin IVA		**$ 10.250.768.386,56**	**$ 8.527.521.619,34**	**$ 1.723.246.767,22**
IVA		**$ 1.947.645.993,44**	**$ 1.620.229.107,67**	**$ 327.416.885,76**
Subtotal		**$ 12.198.414.380,00**	**$ 10.147.750.727,01**	**$ 2.050.663.652,98**
BOLSA DE RECURSOS		**$ 0,00**	**$ 0,00**	**$ 0,00**
Total		**$ 12.198.414.380,00**	**$ 10.147.750.727,01**	**$ 2.050.663.652,98**



Nombre: JAVIER EDUARDO SANCHEZ MARTINEZ
Gerente del Proyecto

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

INDICE O TABLA DE CONTENIDO

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

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

3. AFECTACIÓN ANS

4. DOCUMENTOS ADJUNTOS

1. INFORMACIÓN GENERAL ORDEN DE COMPRA

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

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

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

2. INFORME DE EJECUCIÓN TECNICA

2.1 Informe Estado Avance Obligaciones

OBLIGACIONES GENERALES

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.1	Suscribir el contrato que resulte del proceso de selección adelantado.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida.	El documento se encuentra en la ruta: MAYO 2024
1.2	Constituir las garantías requeridas dentro de los plazos establecidos a favor de la entidad, teniendo en cuenta el valor, amparos y vigencia que corresponda.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida	El documento se encuentra en la ruta: MAYO 2024
1.3	Prestar los servicios de acuerdo con el objeto a contratar, y las especificaciones establecidas dentro de los anexos técnicos.	Se genera informe de gestión correspondiente al mes de Noviembre	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Noviembre 2024, se adjunta documento 1.3. Informe de gestión Noviembre 2024.
1.4	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	Se entrega certificación actualizada firmada por el Oficial de Protección de datos personales de Outsourcing.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Noviembre 2024, se adjunta documento, “1.4 Certificado Seguridad de la Información Noviembre 2024”
1.5	Responder ante la Entidad y ante terceros en caso de verse necesario, por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.	Se entrega certificación actualizada firmada por el Oficial de Protección de datos personales de Outsourcing.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Noviembre 2024, se adjunta documento, “1.5 Certificado Seguridad de la Información Noviembre 2024”
1.6	Informar a la entidad cualquier cambio en la persona que representa al contratista en la administración y ejecución del contrato, y a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de ahí en adelante.	Para Noviembre de 2024 no se presentó cambio en el Representante Legal de Outsourcing SAS BIC	N/A

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.7	Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Se entrega certificación actualizada firmada por el Oficial de Protección de datos personales de Outsourcing.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Noviembre 2024, se adjunta documento, "1.7 Certificado Seguridad de la Información Noviembre 2024"
1.8	Documentar toda la gestión asociada a la operación con relación especifica al levantamiento de información, definiciones de indicadores, métricas, reportes, flujos de trabajo, campañas y demás necesidades específicas de la entidad, y adicional realizar Backup de dicha información para entregar a la entidad.	La obligación fue cumplida en los meses de septiembre y octubre con la aprobación recibida de parte de la Supervisión del Contrato.	Los documentos se encuentran en las rutas: Septiembre 2024 y Octubre 2024
1.9	Activar los servicios de licenciamiento de software en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.	Se realiza revisión de la asignación de usuarios en las diferentes plataformas del Contact Center y de los puestos de trabajo en las instalaciones de Outsourcing SAS BIC	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Noviembre 2024, se adjunta documento, base en Excel "1.9. Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Noviembre 2024".
1.10	Remitir a la Entidad los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales.	Se aportan los documentos que corresponden al periodo de Noviembre de 2024	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Noviembre 2024, se adjunta documento, 1.10 Soporte pago Seguridad Social y parafiscales Noviembre 2024.
1.11	Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Se realiza recopilación de evidencias de las diferentes actividades realizadas durante el mes.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Noviembre 2024, se adjunta documento, se adjunta informe "1.11 Actividades de Bienestar Noviembre 2024"
1.12	Cumplir con la normatividad legal vigente relacionada con la modalidad de teletrabajo si la	Se realiza actualización de la certificación firmada por la Jefe de Relaciones Laborales de Outsourcing. .	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Noviembre 2024, se adjunta documento, "1.12 Certificado de

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.		cumplimiento de normas laborales Noviembre 2024"

OBLIGACIONES TRANSVERSALES.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	Publicación del documento en la carpeta compartida del contrato.	El documento se encuentra en la ruta MAYO 2024
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	Se realizó la medición correspondiente a los indicadores acordados entre la SIC y Outsourcing SAS BIC y se actualiza archivo 2. Indicadores – Noviembre 2024 y se genera archivo 2. Afectación Indicadores Noviembre 2024.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Noviembre, se adjunta archivo consolidado con los resultados de los indicadores establecidos para la campaña. "2. Indicadores – Noviembre 2024". De igual forma se adjunta: "2. Afectación Indicadores Noviembre 2024"
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	Se realiza actualización de la información para incluir la información correspondiente al mes de noviembre en el Informe de reporte ANS.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Noviembre, se adjuntan archivos consolidado con los resultados de los ANS establecidos para la campaña. "3. ANS – Noviembre 2024"
4	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario con los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad y contar con un plan de continuidad que garantice la prestación del servicio.	Para el mes de Noviembre se finalizó exitosamente la implementación del segundo enlace MPLS con el proveedor TIGO UNE. Se presentó novedad con el servicio de internet el día 26 de noviembre; se generó afectación en servicios publicados en internet, VPN y Chatbot, se aplicó contingencia.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Noviembre, se adjuntan: 4. IMPLEMENTACION MPLS SIC HA, 4. RV_ IMPLEMENTACION MPLS SIC HA y 4. IF-Outsourcing 1139 Teniendo en cuenta que la falla en la VPN incide en la gestión de los asesores del servicio de llamadas de salida (Outbound) del Canal Escrito y SIC Facilita pues se encuentran trabajando desde casa, se trasladaron a la sede OS para poder continuar con su labor sin inconveniente. Dicha novedad fue informada a través del grupo de whatsapp a la Supervisión del Contrato.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
			En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales noviembre, se adjunta 4. Reporte falla VPN - aplicación de contingencia. El informe correspondiente fue entregado a la Entidad el día 4 de diciembre de 2024.
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	Se adjuntan las Actas de los comités de seguimiento semanales realizados en noviembre.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Noviembre/ se adjuntan actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes: 5. ACTA No. 14 Acta reunión de seguimiento operación contact center 6 de noviembre de 2024 y 5. ACTA No. 15 Acta reunión de seguimiento operación contact center 20 de noviembre de 2024
6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.	Se adjunta el informe de la visita recibida en las instalaciones del Contact Center el 14 de noviembre de 2024.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Noviembre/ 6. Informe visita operación nov 14 2024.
7	Presentar los soportes e informes mensuales requeridos por la entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte denominado reportes, indicadores e informes.	Informes de actividades realizadas mensual (administrativo y financiero)	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Noviembre/ 7. SOPORTES FACTURACIÓN, se adjuntan soportes definidos para cada ítem de facturación
8	Recibir del contratista actual, en un término no mayor a un (1) mes, toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.	N/A
9	Entregar dentro del mes siguiente a la finalización del plazo de ejecución del contrato al nuevo adjudicatario toda la información relacionada con la operación del	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.	N/A

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la ley 1581 de 2012.		
10	Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio.	Para el mes de noviembre no se realiza utilización de la bolsa de recursos disponibles.	N/A
11	Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	Para el mes de noviembre no se aplica, el seguimiento a la continuidad en los canales y servicios se realizó en los comités quincenales.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Noviembre/ se adjuntan actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes: 11. ACTA No. 14 Acta reunión de seguimiento operación contact center 6 de noviembre de 2024 y 11. ACTA No. 15 Acta reunión de seguimiento operación contact center 20 de noviembre de 2024
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento	De acuerdo a reunión de seguimiento realizada el día 29 de julio de 2024, y teniendo en cuenta la obligación No. 30 de la fase 3 que se refiere al backup mensual de las transacciones y su almacenamiento por un periodo de 6 meses, se acuerda que se realizarán dos entregas de las grabaciones: • al cumplirse 6 meses de inicio del contrato y, • al finalizar el contrato.	El Disco Duro para descarga de las grabaciones entregado a Outsourcing el día 6 de diciembre de 2024. Se encuentra en proceso el cargue de la información correspondiente a los primeros 6 meses del contrato.

OBLIGACIONES FASE I

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
13	Entregar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, para aprobación del supervisor el plan de trabajo y cronograma conforme	El Plan de trabajo y cronograma aprobado por la supervisión fue entregado durante la etapa de implementación.	La evidencia se encuentra en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase I Mayo, "13. Acta Fase I – inicio implementación y empalme contrato"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	se detalla en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.		
14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inicio, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	La Programación de las actividades de implementación se entregó durante la fase en que se implementó el contrato.	La evidencia se encuentra depositada la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase I Mayo, "14. Cronograma Implementación SIC"
		Durante la etapa de implementación del contrato se realizó la programación de la contratación con el listado de los Agentes y personal vinculado a la operación, en las dos fases equipo trasversal y equipo operativo.	La evidencia se encuentra depositada la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase I Mayo, se adjunta "14. BASE MAESTRA MIGRACION SIC"
		Para dar cumplimiento a la obligación de brindar capacitaciones de refuerzo SIC y trámites – servicios. se realizó programación y efectuaron sesiones formativas.	La evidencia se encuentra depositada la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase I Mayo, se adjunta: "14. Lista de asistencia - Refuerzos GN" y "14. Fotos evidencias refuerzos"
		Realizar curso de inducción SIC con Formación SIC, generación accesos.	De acuerdo con lo informado por la supervisión del contrato, Se realiza gestión con Talento Humano de la SIC, en donde se informa que no se cuenta actualmente con cursos de inducción para contratistas, sin embargo se solicita al supervisor de Formación de Outsourcing que coordine la participación de los agentes del Contact Center para que realicen los cursos virtuales de la plataforma de la SIC – Formación (Campus virtual).
		Realizar cursos disponibles plataforma moodle de Formación. Se dio cumplimiento durante el mes de mayo.	La evidencia se encuentra en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta informe "14. Informe mensual Formación Mayo de 2024" Adicionalmente, en la misma ruta se deposita el archivo "14. Asistencias - Informe Mayo 2024"
		Capacitar a los asesores del Contact Center en temas del SIGI. Se dio cumplimiento a la actividad mediante capacitación recibida durante el mes de agosto.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Agosto, se depositó como evidencia el documento: "14. Evidencia Capacitación SIGI Agosto 2024"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		Durante el mes de mayo se programó la reunión entre las Oficinas de Tecnología de la entidad y el Contratista.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta "14. Acta No 3. Mesa de trabajo Tecnología Contact Center - OSCAE"
		Programar los accesos y conectividad entre la entidad y el Contratista. Se generó archivo que registra los usuarios asignados del Sistema de Trámites y la plataforma SIC Facilita.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta archivo que relaciona usuarios del sistema de trámites y SIC Facilita (14. Usuarios Sistema de trámites y SIC Facilita – Mayo 2024)
		Programar la migración de las líneas de atención y desborde de estas.	No aplica pues se mantiene el mismo proveedor y no es necesario realizar nuevo desborde de las líneas de atención.
		Programar entrega de informes previstos para cada pago y cronograma de facturación. Durante el mes de mayo se realizó reunión para definir los documentos que se entregarían como soporte para la facturación y para demostrar el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el mes de julio se realizó reunión de seguimiento para verificar los documentos que se entregan como soporte de facturación y cumplimiento de obligaciones.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta "14. Acta No 1. Definición entregables obligaciones y facturación" Se realizó seguimiento a los temas pendientes en el Acta No 1, dejando como soporte el Acta No 4. Seguimiento entregables obligaciones y facturación con fecha del 29/07/2024 El acta se encuentra depositada en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Julio. "14. Acta No 4. Seguimiento entregables obligaciones y facturación.pdf"
		En la etapa de implementación definida desde el inicio del contrato hasta el 30 de abril de 2024, el Contratista debe contar con la conectividad requerida para el inicio de la operación, cubrir todos los perfiles, realizar todos los desarrollos descritos en el Anexo 1.5 Desarrollos para la operación y efectuar la capacitación inicial de los agentes, conforme al cronograma de trabajo aprobado por la supervisión, para el adecuado inicio de la operación.	En las actividades anteriores se valida conectividad, los perfiles y la capacitación inicial de los agentes (actividades cumplidas para el inicio de la operación)

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		Propuesta de los KPIs o indicadores de gestión del proceso, de los canales de atención, parámetros de calidad, para revisión de la entidad. Se remite documento a la Entidad con la propuesta de ANS e indicadores que podrían ser aplicados en la campaña, posteriormente se lleva a cabo reunión para definir los ANS e indicadores que serán medidos en los diferentes canales y servicios de la campaña.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta como soporte "14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS"
		Propuesta de manual de calidad para la prestación del servicio, el cual debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, ya sea por parte de la Entidad o a solicitud por parte del Contratista. Para el mes de noviembre no se realizaron modificaciones en el Manual de Calidad de la campaña.	El Manual de Calidad fue actualizado en el mes de septiembre, se encuentra depositado en la ruta En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Septiembre 14. Manual de Calidad
		Propuesta del plan de continuidad y los planes de contingencia, que contengan el conjunto de procedimientos y actividades alternativos a la operatividad normal de cada canal y servicio. En cumplimiento de la obligación se hizo entrega del Protocolo de Contingencia actualizado que aplica para los diferentes canales y servicios de la campaña.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Julio, se depositó documento "14. Protocolo de contingencia".
		Propuesta de migración del servicio, incluido el recurso humano y tecnológico.	N/A pues no se presentó cambio de proveedor.
		Una vez entregadas las propuestas la entidad, procederá a su verificación y aprobación para la respectiva implementación. Adicionalmente, se definirán los mecanismos de reporte de indicadores y trámite de ANS como está establecido en el presente anexo.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta "14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS" El día 15 de agosto se realizó reunión de seguimiento, Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Agosto, se encuentra depositada el "Acta No 5.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
			Seguimiento metas indicadores y ANS" Los días 22 de octubre y 8 de noviembre se realizo reunión de seguimiento en las que se ajustó la meta del ANS Satisfacción y se aclararon tipos de monitoreo a incluir en la medición de los ANS de calidad. Acta No 6. Revisión y ajustes ANS
15	Entregar a la entidad el plan de capacitación del talento humano dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo mensualmente conforme la necesidad de la entidad.	Para noviembre el plan de capacitación de la campaña no presentó ningún cambio.	Se deja plan de capacitación vigente.
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	Durante el mes de noviembre se llevaron a cabo capacitaciones que abordaron tanto temas de producto como habilidades blandas.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Noviembre, se adjunta informe actualizado "16. Informe mensual Formación Noviembre de 2024 y 16. Evidencias Formación Nov 2024.
17	Disponer, al inicio del contrato, del equipo transversal requerido en el Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y entregar la Base de datos, con las hojas de vida con sus correspondientes soportes y copia de los contratos suscritos, con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral y actualizarlo conforme se requiera. En caso de requerirse modificaciones del equipo de trabajo estas deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato, y deben cumplir con el perfil mínimo requerido en el anexo técnico.	Se realiza actualización de la base de personal. Es importante indicar que en esta base se especifican los asesores que cambiaron de perfil durante el mes de noviembre de 2024. De igual forma, en la ruta correspondiente se depositan las hojas de vida actualizadas y con soportes, tanto de los asesores nuevos como de los que cambiaron de perfil.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se encuentra carpeta "Hojas de vida contrato 1058" Así mismo, en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Noviembre, se adjunta documento "17. Listado de personal campaña SIC Noviembre"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
18	Disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, en un tiempo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, para atender los requerimientos de la ciudadanía; la capacitación inicial de los agentes de Contact Center deberá ser asumida por el contratista, de tal forma que al momento de realizar la conexión para la atención de los canales, no se afecten los indicadores de calidad, las metas de los niveles de servicio y eficacia y la información que se brinde acorde con lo previamente documentado.	Durante el mes de Noviembre se realizó la capacitación de 3 asesores nuevos para quienes se aplicó el plan de capacitación establecido.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Noviembre, se deposita evidencia "18. Informe Formación Grupo Nuevo Noviembre de 2024"

OBLIGACIONES FASE II

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
19	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 2 periodo de estabilización del servicio establecidas en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	En cumplimiento de la obligación, para el mes de agosto se entrega informe correspondiente al periodo de estabilización que permite visualizar el resultado obtenido en los ANS e indicadores pactados; así como, la gestión realizada por las áreas involucradas en el funcionamiento de la campaña. De igual forma se genera plan de mejoramiento el cual cuenta con aprobación por parte de la Supervisión del contrato.	En la ruta AGOSTO 2024 se encuentran "Informe periodo de estabilización Contrato 1058 de 2024", "Propuesta mejores prácticas", "Customer Journey Map SIC Agosto 2024", "Plan de actividades de mejoramiento y Cronograma" y "Re Informe periodo de estabilización Contrato 1058 2024"
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos	Para suministrar a la Entidad la información que permita verificar el cumplimiento de los servicios establecidos, para el mes de noviembre se hace entrega del informe de gestión mensual el cual incluye los resultados obtenidos en todos los canales y servicios; así como la gestión realizada por las áreas de apoyo.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 2 Noviembre se adjunta:" 20. Informe de gestión Noviembre 2024"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
21	Presentar informe de la fase 2 que contenga el reporte de indicadores alcanzados y no alcanzados, con la respectiva justificación y propuesta de mejoramiento para la operación y su dimensionamiento conforme sea requerido por el supervisor.	Se realiza seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas el informe de periodo de estabilización, para noviembre se desarrollaron las siguientes: • SICloruta de la Excelencia • Socialicemos los críticos • Aprendizaje colaborativo • Taller de calidad De igual forma, se actualiza el CJM teniendo en cuenta los resultados de los ANS de noviembre.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 2 Noviembre se adjunta:" 21 - Informe de seguimiento acciones de mejoramiento Noviembre 2024" y "21 - Customer Journey Map SIC Noviembre 2024"

OBLIGACIONES FASE III

No.	Obligación	Productos
22	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 3 operación, establecidas en el Anexo 1 Anexo Técnico BPO y los Sub-anexos A y B.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Noviembre, se adjunta "22. Informe de gestión Noviembre 2024"
23	Contar con la total disponibilidad de las sedes del contact center para la prestación del servicio y de la sede alterna en caso de presentarse alguna contingencia.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Noviembre, se adjunta "23. Certificación disponibilidad Sede Alterna Noviembre 2024".
24	Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Noviembre, se adjunta "24. Mejoras en servicios Noviembre 2024" y "24. Nueva opción Consumo Responsable Chatbot"
25	Contar con soporte técnico que permita el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato, garantizando un servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Noviembre, se adjunta certificado "25. Certificación soporte servicios SIC Noviembre 2024".
26	Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1 vez durante el periodo de ejecución del contrato, o conforme sea requerido por el supervisor del contrato, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades y presentar al supervisor certificación suscrita por el representante legal de la realización y resultado de dichas pruebas. En caso de presentarse	El día 14 de noviembre de manera presencial en las instalaciones de Outsourcing SAS BIC, se realiza Auditoría por parte de la SIC en la que se evalúa la Seguridad de la Información en las Relaciones con los Proveedores en el marco del contrato 1058 de 2024, en la actividad participan: Por parte de la SIC:

No.	Obligación	Productos
	vulnerabilidades, presentar plan de mitigación de las mismas para aprobación de la supervisión.	• Paola Mejía – Coordinadora Atención al Ciudadano. • Carlos Arturo Caicedo – Contratista SIC • Delby Tatiana Latorre – Contratista • Jenny Moya - Abogada Por parte de Outsourcing SAS BIC: ✓ Javier Sanchez – Gerente de campaña SIC ✓ Yulián Colmenares – Oficial de Seguridad de la Información. ✓ Oscar René López – Coordinador Nacional campaña SIC ✓ Manuel Lancheros - Coordinador Nacional campaña SIC ✓ Juan Carlos Acosta - Coordinador Nacional campaña SIC Como soporte en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 noviembre, se adjunta: "26. RV_ Evaluación Seguridad de la Información en las Relaciones con los Proveedores".
27	Reportar de manera inmediata a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de Contac Center, y presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, un informe o reporte detallado de fallas que afectan la prestación de los servicios, así como el plan de contingencia implementado para garantizar la continuidad y funcionamiento del servicio.	Se continuará con el reporte inmediato a través del grupo de Whatsapp. Adicionalmente en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Noviembre, se adjunta "27. Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-SIC- Noviembre -2024" y 27. IF-Outsourcing 1139 • Fecha y Hora de falla VPN: noviembre 26 de 2024 07:00 am. • Fecha y hora de Solución VPN: noviembre 26 de 2024 10:30 am. • Fecha y Hora de falla CHAT BOT: noviembre 26 de 2024 07:00 am. • Fecha y hora de Solución CHAT BOT: noviembre 26 de 2024 5:00 pm. ✓ Fecha informe: noviembre 26 de 2024
28	Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto durante toda la operación, que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.	En la ruta JULIO 2024 se encuentran depositadas las evidencias de la última modificación realizada en el cerramiento de la campaña en las instalaciones de Outsourcing sede Caracas. Adicionalmente, en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Noviembre, se adjunta "28. Evidencia acceso control biométrico - Noviembre

No.	Obligación	Productos
		2024" y "28. Certificación Sistema control Acceso SIC - Noviembre 2024"
29	Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante el mes de noviembre no se solicitaron ajustes en el IVR
30	Efectuar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Noviembre, se deposita documento 30. Evidencia backup Noviembre 2024.
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	Para el mes de noviembre se dio cumplimiento a los ANS por lo cual no aplica ningún tipo de descuento.
32	Cumplir con la demás que se deriven del objeto contractual y todas aquellas que de acuerdo con la naturaleza del contrato se fijen por ley.	Durante el mes de Noviembre no se presentaron solicitudes adicionales.

Servicios BPO que involucran recurso humano:

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

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del Proyecto.
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	**3**	Actividades sugeridas: • Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad, de acuerdo con los canales y/o servicios asignados. • Articular con las personas designadas por la entidad, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros) con el fin de no afectar la continuidad de la prestación del servicio. • Realizar los escalamientos identificados en la operación a la entidad y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas. • Apoyar las labores de sistematización de información. • Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación de la Entidad. • Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad. • Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte de la entidad. • Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada durante la operación. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.
1.3	Supervisor Servicios BPO	**8**	Actividades sugeridas: • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad. • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros). • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición. • Identificar necesidades formativas. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.
1.4	Líder de calidad	**7**	Actividades sugeridas: • Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. • Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad. • Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención. • Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. • Identificar oportunidades de mejora. • Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por la Entidad. **NOVEDADES**. • Andrea Zamora se retiró el 31 de octubre y se encuentra pendiente por reemplazo, el candidato que cubrirá esta vacante fue aprobada el día 28 de noviembre.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.5	Agente Minero de Datos	**2**	Actividades sugeridas: • Recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa. • Realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos.
1.6	Formador	**6**	Actividades sugeridas: • Formar a los Agentes nuevos y antiguos al inicio de la operación • Brindar retroalimentación y hacer seguimiento a los Agentes en caso de detectar fallas en la prestación del servicio. • Mantener actualizada a la operación respecto a los cambios que la Entidad implemente o requiera. • Generar los distintos informes con relación a las actividades realizadas y los resultados obtenidos. • Elaborar manuales de capacitación y procesos operacionales. • Realizar evaluaciones periódicas de seguimiento para medir el conocimiento de los Agentes. • Programar inducción y entrenamiento a los Agentes en los proyectos que se atienden de la Entidad. • Prestar apoyo y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio. • Identificar posibles problemas y realizar planes de acción, medidas correctivas, preventivas y de mejora. • Acudir a las capacitaciones y reuniones programadas por la Entidad. • Manejo de los Agentes para resolver las inquietudes e identificación de • Problemas. • Demás funciones solicitadas por la Entidad
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	**5**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios y trámites que se realizan en la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Realizar entrevistas personalizadas y talleres según las instrucciones de la Entidad.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	**124.97**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Ofrecer atención diferencial a los ciudadanos que presenten alguna condición de vulnerabilidad que se contacten a través del servicio de *"diálogo social",* con el fin de dar respuesta clara y sencilla a las consultas y/o procesos que estos tengan con la Superintendencia de Industria y Comercio.} • Brindar el apoyo pedagógico necesario para construir e implementar técnicamente en el servicio de *"diálogo social",* desde una perspectiva social y humana que favorezca la atención de población diferencial. **NOVEDADES.** • Betsy Eliana Rojas se retiró el 31 de octubre y a partir del 1 de noviembre es reemplazada por Catalina Ramírez Ocampo quien presentó un cambio de perfil.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Diana Carolina Montero se retira el 31 de octubre y a partir del 1 de noviembre es reemplazada por Valentina Gomez Cuartas. • Cindi Nataly Pinilla se retiró el 30 de septiembre y se encontraba pendiente de reemplazo, a partir del 1 de noviembre es reemplazada por John Hamer Riveros. • El asesor Jhon Freddy Lopez presentó incapacidad el día 9 de noviembre.
1.9	Agente Profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	**1**	Realizar las siguientes actividades en lengua de señas colombiana: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Orientar a los ciudadanos en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, protección de datos personales y en las demás delegaturas y/o áreas misionales, respecto a los criterios, procedimientos y mecanismos, dispuestos para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	**64**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back

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

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			relacionados con la entidad. • Monitorear el panorama corporativo identificando oportunidades o amenazas relacionados con el quehacer de la entidad y los temas de su competencia. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Novedades:** • Ferney Hernández se encontraba en incapacidad, retornó el 3 de noviembre y se retira como su reemplazo Eduin Rojas el 2 de noviembre. • Valentina Gomez Cuartas se retira como técnica el 31 de octubre es reemplazada por Maria Paula Enciso quien ingresa el 1 de noviembre. • Maria Paula Enciso se retira el 2 de noviembre y es reemplazada por Eduin Rojas a partir del 3 de noviembre. • Elizabeth Herrera presenta incapacidad el día 12 de noviembre. La incapacidad es reemplazada por Santiago Micán quien ingresa y se retira el 12 de noviembre.
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	**3**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de “Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones”. • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias.

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

Servicios BPO que NO involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
2.1	Enlace Dedicado entre puntos	**1.27**	Conexión entre puntos ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			Para el mes de noviembre teniendo en cuenta que el día 22 finalizó la implementación del Enlace con el Proveedor TIGO – UNE, se realiza prorrateo para el cobro de este enlace a partir del 23 de noviembre. Como soporte se adjunta certificación generada por el Ingeniero Líder de Redes en el que consta el funcionamiento de los 2 enlaces.
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	**0**	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad.
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	**32.095**	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, estáorientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	**47.071**	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad, es decir minutos de telefonía. Para el mes de Noviembre se gestionan campañas relacionadas con: • Soporte para gestión de SIC Facilita • Soporte para gestión del Canal Escrito • Cierre de ciclo de todas las encuestas de satisfacción aplicadas. • Restauración de la experiencia: Videollamadas, chats o llamadas caídas, cierre de ciclo para quejas etc. Durante noviembre se superó la capacidad definida debido a que se continúan aplicando las estrategias de devolución de llamadas en caso de caída de la interacción, de igual forma, se realizó gestión Outbound como apoyo en el Canal Escrito para aclarar las peticiones de los ciudadanos o confirmar información lo que permite que la respuesta emitida sea pertinente.
2.5	Minuto Virtual Hold	**1**	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contactoy la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida.
2.6	Web Call back	**5**	Servicio de registro telefónico a través de un formulario en la página Web de la Entidad para devolución de la llamada

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			lo más pronto posible por un Agente, dentro del horario del canal telefónico. Durante el mes de Noviembre fueron utilizadas 5 licencias para la gestión del servicio de devolución de llamadas.
2.7	Mailing	**3.834**	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada. El servicio fue utilizado para el envío de la encuesta de satisfacción para el canal Escrito y para apoyar el proceso de SIC Facilita recordando a los participantes la programación de chats de mediación e informando a los proveedores de presuntos incumplimientos en lo acordado con los consumidores.
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	**3.216**	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles. Durante el mes de Noviembre el servicio fue utilizado para envío de mensajes recordatorios a los ciudadanos con chat de mediación programado en SIC Facilita; así mismo, continúa en marcha la estrategia con mensajes de doble vía con los que se consulta si el ciudadano va a asistir o no a su chat asignado.
2.9	Chatbot	**6.863**	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a travésde canales de comunicación por texto. El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados.
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	**984**	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través delContratista de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las integraciones consistemas de información, aplicaciones de la Entidad, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
3.2	Distintivo Institucional	0	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad, por Agente.

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	0	Servicio en Contact Center, que busca tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad con la privacidad para la prestación del servicio.

2.2 Informe gestión por Canal de atención

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

ATENCIONES INSTITUCIONALES A NIVEL NACIONAL	
Atenciones institucionales en Sede Principal	2.072
Atenciones institucionales mediante Call Center (telefonico)	19.076
Atenciones institucionales a través de Chat	1.036
Atenciones institucionales a través de correo electrónico	0
Atenciones institucionales a través del Conmutador	0
Atenciones institucionales en PAC Nacional	295
Atenciones institucionales en Radicación en PAC Nacional	0
Atenciones institucionales en Quiosco Informático	0
Atenciones institucionales en las Casas del Consumidor RNPC	504
Atenciones institucionales a través de Redes Sociales	12.805
Atenciones institucionales a través de Video llamadas	707
Atenciones institucionales a través de Chatbot	6.863
Atenciones institucionales a través de la Unidad Móvil RNPC	0
Atenciones institucionales a través de Web Call Back o Virtual Hold	1.842
Atenciones institucionales a través de Sic Facilita	3.536
Atenciones institucionales a través de Dialogo Social	138
Atenciones institucionales a través de Buzon fuera de horario	156
Atenciones institucionales a través de Orientador Juridico	40
Total de atenciones institucionales a nivel nacional	49.070

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

2.3 Índices del Servicio

Para noviembre se cumple nivel de atención y nivel tanto en el canal telefónico como en los servicios de videollamada y chat virtual, se continúa trabajando en el TMO promedio de la operación, buscando oportunidades de mejora que puedan generar fortalecimiento de los procesos y calidad en el servicio prestado a cada ciudadano por los diferentes canales de atención.

2.3.1 Índices de servicio canal telefónico.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	98.14%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	99.84%

2.3.2 Índices de servicio Videollamada.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	92.05%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	96.85%

2.3.3 Índices de servicio Chat virtual.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	91.59%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	99.69%

3. AFECTACIÓN INDICADORES.

Se trata de indicadores para seguimiento operativo, no hacen parte de los ANS inicialmente pactados y se ven afectados por la dinámica de los canales y servicios.

TMO: Mide el tiempo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad

$$Calculo = \frac{\text{Sumatoria del tiempo total de duración de las llamadas}}{\text{Número de llamadas}}$$

Servicio de Videollamada			
Mes	Indicador	Meta	Cumplimiento
Noviembre	797	680	No cumple

Con el objetivo de disminuir el TMO en el servicio de videollamada se han implementados las siguientes acciones:

- Procurar no colocar a los ciudadanos en espera en los casos en que se pueda suministrar la información en primer contacto.
- Llevar a cabo por parte de cada Supervisor, monitoreos en tiempo real a las interacciones atendidas por los asesores.
- Llevar a cabo talleres teórico-prácticos, con el fin de generar refuerzos en temas poco comunes (metrología legal, RNBD y Cobro coactivo) y evitar interacciones largas en la búsqueda y suministro de información a los ciudadanos.
- Diligenciar una bitácora de preguntas frecuentes por parte de los agentes y con base en ella, semanalmente compartir y socializar los resultados de estas en la carpeta compartida, y así evitar dilaciones en las interacciones.
- Premio y castigo al agente con el mejor TMO de la semana, sin afectar el nivel de calidad de las interacciones.

OCUPACIÓN: Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación.

$$Calculo = \frac{\text{Sumatoria del tiempo total de atención}}{\text{Tiempo total de conexión del agente}}\ x100$$

Canal telefónico			
Mes	Indicador	Meta	Cumplimiento
Noviembre	74%	75%	No cumple

Servicio de Videollamada			
Mes	Indicador	Meta	Cumplimiento
Noviembre	63%	75%	No cumple

Consolidado telefonico + videollamada			
Mes	Indicador	Meta	Cumplimiento
Noviembre	69%	75%	No cumple

Las acciones implementadas para mejorar los resultados en el indicador fueron:

- Llevar a cabo actividades de pausas activas a diario.
- Ejecutar actividades grupales para el mejoramiento de la empatía durante la atención de las interacciones en los distintos servicios de atención al ciudadano.
- Involucrar y generar participación de los asesores en las actividades llevadas a cabo por parte del área de Bienestar (Eucaristía, decoración navideña entre otras).
- Incentivar a que los asesores realicen los cursos virtuales que dispone tanto la empresa OS (outsourcing) como la campaña SIC (Campus virtual).

4. DOCUMENTOS ADJUNTOS

RESUMEN INDICADORES

- Informe de gestión Noviembre 2024

PERSONAL

- Soporte pago Seguridad Social y parafiscales Noviembre 2024
- Certificado de cumplimiento de perfiles SIC Noviembre 2024
- Soporte de licenciamiento plataformas Contact Center Noviembre 2024
- Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Noviembre 2024
- Evidencias licencias office Noviembre 2024
- Informe actividades de bienestar Noviembre 2024

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

- 2.1.Enlace dedicado entre puntos Noviembre 2024.
- 2.3. Minuto IVR enrutador Noviembre 2024.
- 2.4. Minutos de conexión Outbound Noviembre 2024.
- 2.5. Minuto Virtual Hold Noviembre 2024.
- 2.6. Web Call Back Noviembre 2024.
- 2.7. Mailing Noviembre 2024.
- 2.8. SMS Noviembre 2024.
- 2.9. Chatbot Noviembre 2024.
- 3.1. Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales Noviembre 2024

CALIDAD Y FORMACIÓN

- Informe maestro aseguramiento de Calidad Noviembre 2024
- Informe Calibraciones Noviembre 2024
- Informe mensual Formación Noviembre de 2024.