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: *Diciembre 2024*		***N° de pago:*** *Ocho (8)*

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	$ 10.147.750.727,01
Saldo del contrato	$ 2.050.663.652,99
Valor de este pago	$ 1.624.455.249,15
Nuevo saldo del contrato	$ 426.208.403,84

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

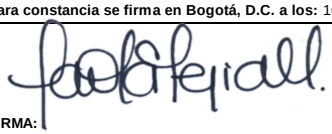
Código CCP	Nombre del CCP	Número de Registro Presupuestal	Valor afectación
C-3599-0200-0005-53105b-3599007-02-02-02-008-005-09-3	SERVICIOS AUXILIARES POR TELÉFONO	212624	*$1.624.455.249,15*
TOTAL			***$1.624.455.249,15***

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: 16 días del mes de diciembre de 2024.



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 31	MES 12	AÑO 2024
	NUMERO DE PAGO	OCHO (8)		

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.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	76,00%	24,00%	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.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.	87,50%	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.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj
8	Recibir del contratista actual, en un término no mayor a un (1) mes, toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.	100,00%	0,00%	Teniendo en cuenta que EL CONTRATISTA que presta el servicio actualmente es el mismo del contrato anterior, esta obligación no será requerida durante el plazo de ejecución del Contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfO?e=kKFGvj

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
9	Entregar dentro del mes siguiente a la finalización del plazo de ejecución del contrato al nuevo adjudicatario toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la ley 1581 de 2012.	0,00%	0,00%	El contrato se encuentra en ejecución, por tanto, se verificará al finalizar el plazo de ejecución de este.
10	Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio.	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/EnAr2wfCOYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?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 diciembre 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%	50,00%	La entrega se efectuó mediante un disco duro, el cual fue recibido por la supervisión del contrato, la verifiación y el control de dichas grabaciones se llevaran a cabo dentro del periodo correspondiente al informe de diciembre con le fin de certificar el cumplimiento. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
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/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-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/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-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.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-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.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-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.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
23	Contar con la total disponibilidad de las sedes del contact center para la prestación del servicio y de la sede alterna en caso de presentarse alguna contingencia.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg
24	Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.	87,50%	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.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIg

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
26	Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez durante el periodo de ejecución del contrato, o conforme sea requerido por el supervisor del contrato, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades y presentar al supervisor certificación suscrita por el representante legal de la realización y resultado de dichas pruebas. En caso de presentarse vulnerabilidades, presentar plan de mitigación de las mismas para aprobación de la supervisión.	0,00%	0,00%	Después de la visita realizada el 14 de noviembre, la OTI solicita al proveedor el día 2 de diciembre la entrega de información como parte del proceso de auditoría relacionado con la seguridad de los proveedores. La respuesta fue entregada el 9 de diciembre remitiendo los documentos solicitados, como soporte en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones. El informe final se encuentra pendiente de entrega por parte de la OTI, por cuanto no será ajustado el porcentaje de cumplimiento, hasta tanto no contar con el mismo. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EvUkjOtFuvhNs4GDxYmdujoBNEOsPodsXyBH4-GZU-dYdw?e=ioogtU
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.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIq
28	Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto durante toda la operación, que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIq
29	Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	12,50%	12,50%	Durante el mes de diciembre se realizaron ajustes al IVR, estos fueron entregados y dispuestos or el contratista. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIq
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.	87,50%	12,50%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOl4LinNOtEPYvggssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPIq
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	0,00%	0,00%	En el mes de diciembre 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.	87,50%	12,50%	El contratista ha cumplido con las demás actividades requeridas para le ejecución del contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EvUkjOtFuvhNs4GDxYmdujoBNEOsPodsXyBH4-GZU-dYdw?e=6CXbXY

Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME APOYO SUPERVISIÓN
PERIODO DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE 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 Diciembre 2024.pdf en donde se evidencia las actividades desarrolladas en el marco del contrato y que se pueden verificar en el siguiente link: 12. DICIEMBRE 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 Diciembre 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 Diciembre 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 - Diciembre 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 Diciembre 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 Diciembre 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 se encuentra cargado en el siguiente link: 1.11 Informe actividades de Bienestar SIC Diciembre 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.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 2. Indicadores Diciembre 2024.xlsx
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 correspondientes al mes.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 3. ANS Diciembre 2024 .xlsx
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 diciembre no se presenta ninguna situación que requiera la aplicación de planes de contingencia	No aplica
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 diciembre del 2024	Se presentan las actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes: 5. ACTA No. 16 Acta reunión de seguimiento operación contact center 4 de diciembre 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 diciembre no se realizaron visitas de campo.	No aplica.
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 diciembre no se utilizó la bolsa de recursos.	No aplica
11	Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	Durante el mes de diciembre 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. En el mes de diciembre de 2024, se realizó la entrega de las grabaciones correspondientes al período comprendido entre mayo y octubre del mismo año. La entrega se efectuó mediante un disco duro, el cual fue recibido por la Supervisora del Contrato. La verificación y el control de dichas grabaciones se llevarán a cabo dentro del periodo correspondiente al informe de diciembre, con el fin de certificar el cumplimiento.	No aplica
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES Fase 1 de inicio, implementación y empalme**		**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 diciembre 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 Fomación Diciembre 2024.pdf y 16. Asistencias - Informe Formación diciembre 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 Diciembre 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.	Durante el mes de diciembre no se generaron capacitaciones para asesores nuevos	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 diciembre 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 Diciembre 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 diciembre • SICloruta de la excelencia • Ruleta de la Empatía • Aprendizaje Colaborativo • Socialicemos los críticos • Talleres de Calidad • Día coloquial	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 21. Seguimiento acciones de mejora Diciembre 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 diciembre de 2024	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 22. Informe de gestión Diciembre 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.	Para el mes de diciembre ese continuó con el desarrollo de las actividades previamente propuestas, por lo tanto, no se presentaron nuevas propuestas.	No aplica
25	Contar con soporte técnico que permita el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato, garantizando un servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.	El contratista presento certificado en el cual se especifica que se contó con el soporte técnico que permitió el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 25. Certificación soporte servicios SIC Diciembre 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.	Después de la visita realizada el 14 de noviembre, la OTI solicita al proveedor el día 2 de diciembre la entrega de información como parte del proceso de auditoría relacionado con la seguridad de los proveedores. La respuesta fue entregada el 9 de diciembre remitiendo los documentos solicitados, como soporte en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones. El informe final se encuentra pendiente de entrega por parte de la OTI.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran los siguientes soportes: 26. Certificacion Analisis de Vulnerabilidades Globaltek para Outsourcing SAS Octubre 2024.pdf 26. Certificacion Analisis de Vulnerabilidades Globaltek para Outsourcing SAS Octubre 2024.pdf 26. Gestion de Incidentes.png 26. IT-L-001- Política General de Seguridad de la Información.pdf 26. IT-PO-017 - Políticas Y Procedimientos De Protección De Datos Personales.pdf 26. IT-PR-005 - Procedimiento Plan de Gestión de Continuidad del Negocio - Estandar.pdf 26. IT-PR-005 - Procedimiento Plan de Gestión de Continuidad del Negocio - Estandar.pdf 26. RV_ Auditoria de proveedores 2024 - CTO 1058 -2024 OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BI.pdf

			26. SC05-F07 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.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, así 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.	No aplica
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.	El contratista aporto los audios solicitados por la entidad y fueron dispuestos en el IVR	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte. 29. Audios IVR SIC 04.12.2024-20241204T191335Z-001.zip
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.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte. 30. Evidencia backup Diciembre 2024.pdf

31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	Durante el mes de diciembre, 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 diciembre 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 diciembre de 2024, obedece a 1 gerente de cuenta, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 100% 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 diciembre 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 100% 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 diciembre 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 99,43% 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 diciembre de 2024, obedece a 8 líderes de calidad conforme a lo definido en el contrato (5) y al uso de la bolsa de recursos disponible (3). Un agente se retiró el 31 de octubre y en noviembre no se reemplazó. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 98,28% 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 diciembre 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 96,92% 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 diciembre 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 99,92% 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 diciembre de 2024, obedece a 5 agentes, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 99,92% del total de los recursos de la vigencia 2024.
1.8 AGENTES PROFESIONALES EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Agentes Profesionales en Carreras Administrativas para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa y 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 diciembre de 2024, obedece a 124,70 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 retiro el 30 de noviembre y el reemplazo ingreso el 10 de diciembre (21 días de cupo del agente). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 99,31% 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 diciembre 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 100% 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 diciembre 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). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 98,16% 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 diciembre 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 100% 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 - Diciembre 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.
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 diciembre de 2024, obedece a 2 enlace dedicado entre puntos, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 45,44% 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, En el soporte 2.2 Grabación anuncios IVR - Diciembre 2024 se relacionan los audios del mes de diciembre y dispuestos en el IVR
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 diciembre de 2024, obedece a 2 grabaciones de anuncios IVR, que equivalen al 7% del servicio mensual definido en el contrato (30 grabación anuncios IVR), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio.

	Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 93,33% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.3 MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) - ENRUTADOR	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.3 Consumo IVR enrutador –Diciembre 2024, se evidencia que el consumo fue acorde a los días de operación efectivamente prestados.
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 diciembre de 2024, obedece a 29.848 minutos que equivalen al 75% 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 80,95% 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 – Diciembre 2024, donde se evidencia el consumo de minutos acorde a los días de operación los cuales se utilizan para la gestión a los ciudadanos de la plataforma SIC Facilita, gestión del buzón fuera de horario, marcación de Call Back. Así como gestiones especiales donde la entidad solicita comunicación con ciudadanos que requieren acompañamiento y el desarrollo de la estrategia de cierre de ciclo para los resultados de las encuestas de satisfacción
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 diciembre de 2024, obedece a 29.000 minutos que equivalen al 73% 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 76,46% 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 – diciembre 2024 donde se encuentran los minutos, 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 diciembre 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 8,75% 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 Diciembre, donde se evidencia el servicio prestado de las licencias.
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 diciembre de 2024, obedece a 5 Web Callback, conforme a lo definido en el contrato. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 100% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.7 MAILING	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.7 Mailing – Diciembre 2024, se reportan los correos que se envían para realizar las encuestas de satisfacción del canal escrito y del servicio de agendamiento web, recordatorio de Chat SIC Facilita, incumplimiento de proveedores de SIC Facilita.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, toda vez que el precio corresponde a la oferta realizada en la subasta inversa. Respecto a la cantidad facturada en el mes de diciembre de 2024, obedece a 12.601 mailing que equivalen al 114% 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 100% 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 –Diciembre 2024, en donde se evidencia en envío de mensajes enviados para los consumidores de la plataforma SIC Facilita, 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 diciembre de 2024, obedece a 30.347 mensajes que equivalen al 508% 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 100% del total de los recursos de la vigencia 2024.
2.9 CHATBOT	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.9 Chatbot Smart – Diciembre 2024 donde se encuentra el soporte de las interacciones 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 diciembre de 2024, obedece a 7.700 Chatbot que equivalen al 43% 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 67,51% del total de los recursos de la vigencia 2024.
3.1 HORA DESARROLLO PARA INTEGRACIONES Y CANALES DIGITALES	
CONCEPTO TECNICO:	Este ítem fue facturado en el mes de noviembre.

CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de diciembre de 2024 no se facturó el servicio 3.1 Horas de Desarrollo, toda vez que ya fue facturado en los servicios del mes de noviembre conforme a las horas desarrolladas.
3.2 DISTINTIVO INSTITUCIONAL	
CONCEPTO TECNICO:	Este ítem fue facturado en el mes de octubre.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de diciembre 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 diciembre 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 diciembre 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 diciembre 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 diciembre de 2024, los cuales cumplen con lo dispuesto en el Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024 y sus anexos

Superintendencia de Industria y Comercio

CONCEPTO TÉCNICO:	De acuerdo con los lineamientos establecidos y en el marco de las obligaciones contractuales a cargo, se apoyó la validación de los soportes e informes requeridos para dar cumplimiento a los servicios correspondientes del mes, los cuales se encuentran sin novedad para el trámite de facturación
CONCEPTO FINANCIERO:	En el marco de mis obligaciones contractuales, se efectuó verificación de los valores y cantidades facturadas en el mes de diciembre 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. 8 por valor de $1.624.455.249,15

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
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 16 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 Diciembre 01 al 31 de 2024

Respetada Doctora,

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

- Factura 1013334
- Certificación de pago Aportes seguridad social.
- Certificado de perfiles.
- Informe de Calidad
- Informe de gestión del proveedor BPO.
- Informe de ejecución financiera y presupuestal Diciembre de 2024.
- Informe de gestión técnica y Financiera Diciembre
- 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 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del 05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos

PBX + (57) 1 6000222

Cliente SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMER
N.I.T 800176089-2
Contacto Paola Andrea Mejia Hoyos
Dirección Carrera 13 # 27 - 00
Tel. 5870000
Ciudad Bogotá D.C.
Fecha y Hora de generación: 16/12/2024 2:22 p.m.

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1013334

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 16/12/2024
Fecha de Vencimiento 16/01/2025

CUFE: b90520d9027a20d3b82467c85bc1dbe51a7ae83f8a59658fd5e4b86b0d0629ad3d4db342db2aab045fddbf9afbc3191f

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1.1 - Gerente de Cuenta	31/12/2024	1,00	COP 7.826.153,78	COP 7.826.153,78
1.2 - Coordinador/Jefe de Operaciones	31/12/2024	3,00	COP 12.396.842,01	COP 37.190.526,03
1.3 - Supervisor Servicios BPO	31/12/2024	8,00	COP 7.065.779,83	COP 56.526.238,64
1.4 - Líder de calidad	31/12/2024	8,00	COP 6.577.870,59	COP 52.622.964,72
1.5 - Agente Minero de Datos	31/12/2024	2,00	COP 9.053.804,20	COP 18.107.608,40
1.6 - Formador	31/12/2024	6,00	COP 5.957.102,52	COP 35.742.615,12
1.7 - Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	31/12/2024	5,00	COP 6.245.607,56	COP 31.228.037,80
1.8 - Agentes Profesionales en carreras administrativas	31/12/2024	124,70	COP 6.308.410,08	COP 786.658.736,98
1.9 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	31/12/2024	1,00	COP 6.990.677,31	COP 6.990.677,31
1.10 - Agentes Técnicos en carreras administrativas	31/12/2024	64,00	COP 4.693.458,82	COP 300.381.364,48
1.11 - Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	31/12/2024	3,00	COP 4.630.600,00	COP 13.891.800,00
2.1 - Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	31/12/2024	2,00	COP 1.701.842,86	COP 3.403.685,72
2.2 - Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de V	31/12/2024	2,00	COP 285.274,79	COP 570.549,58
2.3 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	31/12/2024	29.848,00	COP 5,04	COP 150.433,92
2.4 - Minutos de conexión outbound/Inbound	31/12/2024	29.000,00	COP 21,01	COP 609.290,00
2.5 - Minuto Virtual Hold	31/12/2024	1,00	COP 45,38	COP 45,38
2.6 - Web Callback	31/12/2024	5,00	COP 1.691.696,64	COP 8.458.483,20
2.7 - Mailing	31/12/2024	12.601,00	COP 4,20	COP 52.924,20
2.8 - Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	31/12/2024	30.347,00	COP 4,20	COP 127.457,40
2.9 - Chatbot	31/12/2024	7.700,00	COP 590,76	COP 4.548.852,00

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

Importe en Letras

SON: Mil Seiscientos Veinticuatro Millones Cuatrocientos Cincuenta Y Cinco Mil Doscientos Cuarenta Y Nueve Pesos Con Quince Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	**SUBTOTAL**	COP 1.365.088.444,66
Tipo de Cuenta	Ahorros	**IVA**	COP 259.366.804,49
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	**TOTAL**	**COP 1.624.455.249,15**
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 diciembre 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 **dieciseis (16) 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 diciembre 2024.

CONTENIDO

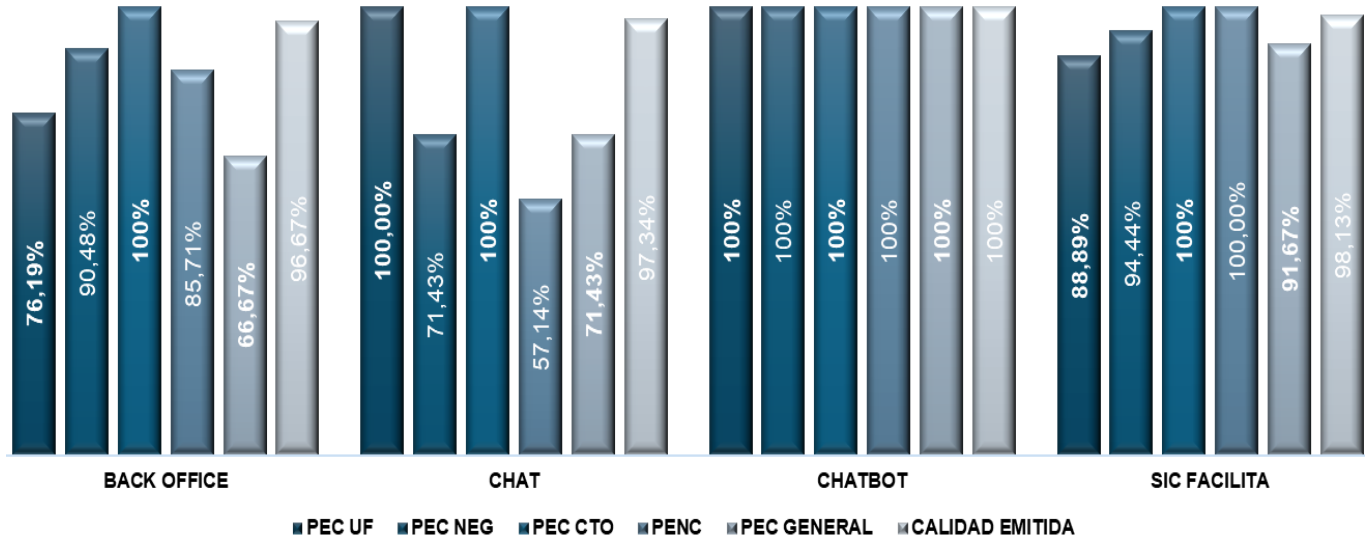
1. OBJETIVO 4
2. RESUMEN GENERAL 5
Graf. 1. Indicadores generales de calidad por segmento SIC 5
Graf. 2. Indicadores generales de calidad por coordinador SIC 6
2.1 CANAL TELEFÓNICO 7
2.1.1 Error No Crítico 8
Graf. 3. Indicadores de ENC proceso Línea de atención 8
2.1.2 Error Crítico 9
Graf. 4. Indicadores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

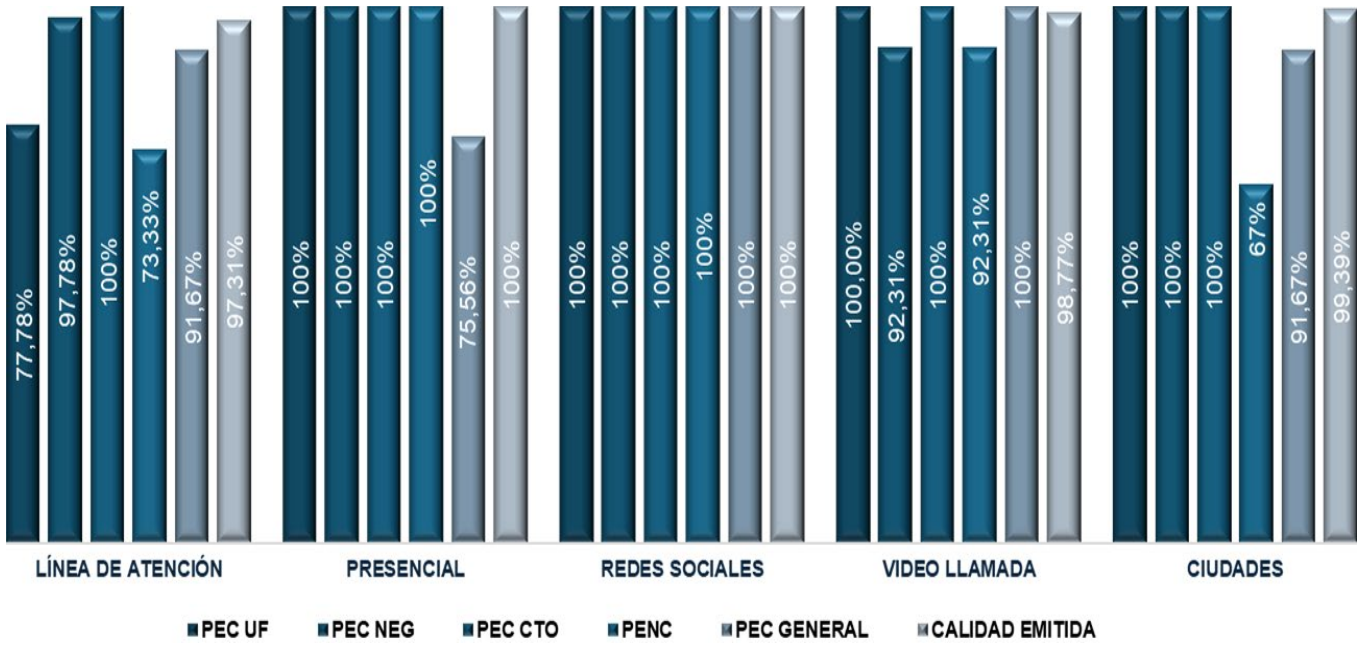
Graf. 13 indicadores de EC proceso Ciudades 20
3. RESULTADOS ENCUESTAS ..... ¡Error! Marcador no definido.
4. EVIDENCIAS DEL PROCESO DE MONITOREO **52**
4.1 Auditoria canal Telefónico **52**
4.2 Auditoria canal Video llamada **55**
4.3 Auditoria canal Chat **58**
4.4 Auditoria canal RRSS **63**
4.5 Auditoria canal SIC Facilita **66**
Auditoria canal Back Office **72**
4.7 Auditoria canal Presencial **76**
4.8 Auditoria canal Chatbot **79**
5. INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS **82**
6. PROCESO DE CALIBRACIÓN **82**
7. ACCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE CALIDAD **83**
8. ACCIONES PARA REALIZAR EN ENERO DE 2025 ..... **86**
9. PROCESO DE MUESTREO **88**

1. OBJETIVO

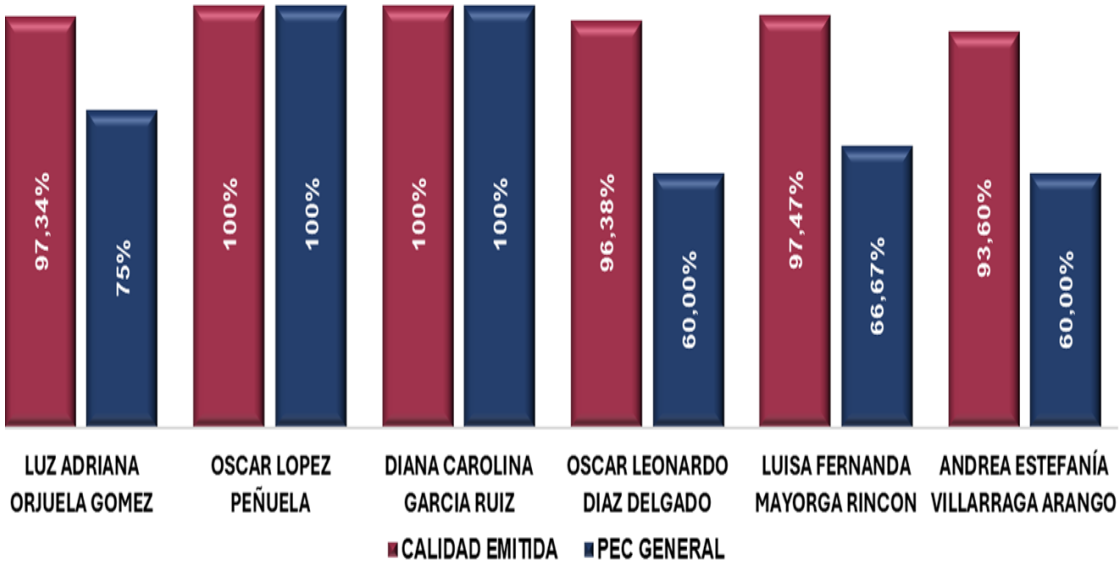
Dar a conocer los resultados obtenidos en el mes de diciembre del año 2024, según la gestión realizada por parte de calidad, teniendo como insumo los monitoreos realizados por el área. Este procedimiento se sustenta en los hallazgos identificados en las diversas auditorías y actividades llevadas a cabo 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 diciembre se revisaron ciento noventa (190) transacciones, las cuales 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 muestras se realizaron con el fin de evaluar la calidad y eficacia de la atención brindada a los ciudadanos. Asimismo, el procedimiento llevado a cabo facilitó 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.

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.

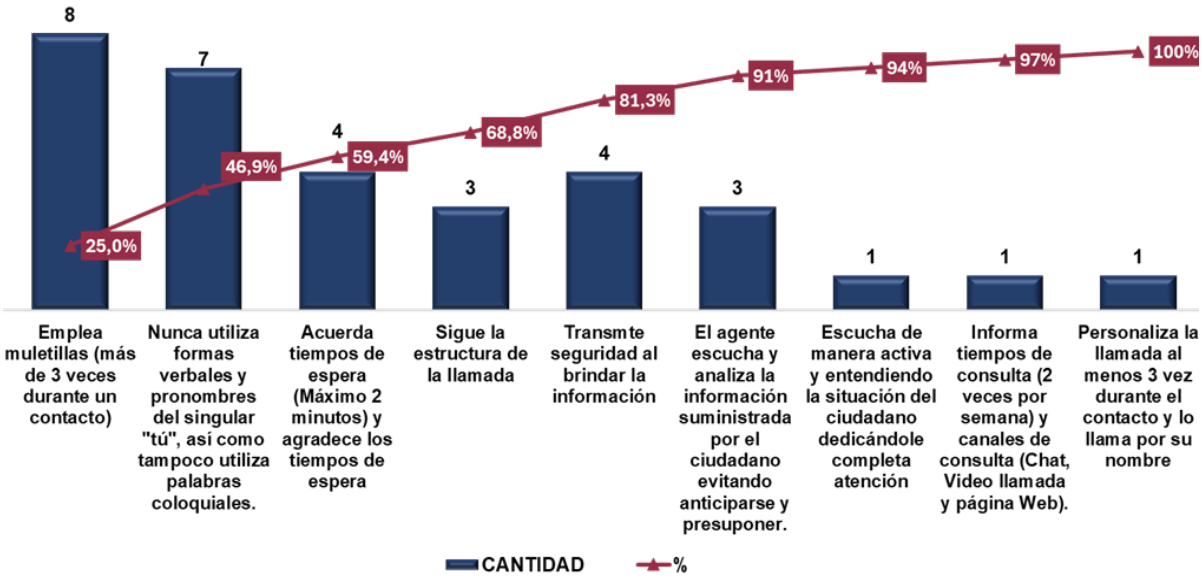
2.1 CANAL TELEFÓNICO

Con el propósito de evaluar la calidad y eficacia de las interacciones atendidas por este canal, durante el mes diciembre se analizaron sesenta y uno (61) transacciones. Las auditorías realizadas ayudaron a 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.

Los monitores 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

En diciembre se identificaron treinta y dos (32) oportunidades de mejora en errores no críticos, las cuales estuvieron relacionadas con la forma de comunicarse, escucha activa y el uso de los guiones.

Los hallazgos identificados no afectaron la solución en primer contacto; sin embargo, desmejoran un poco la imagen y el servicio prestado. Las situaciones más relevantes se dieron por:

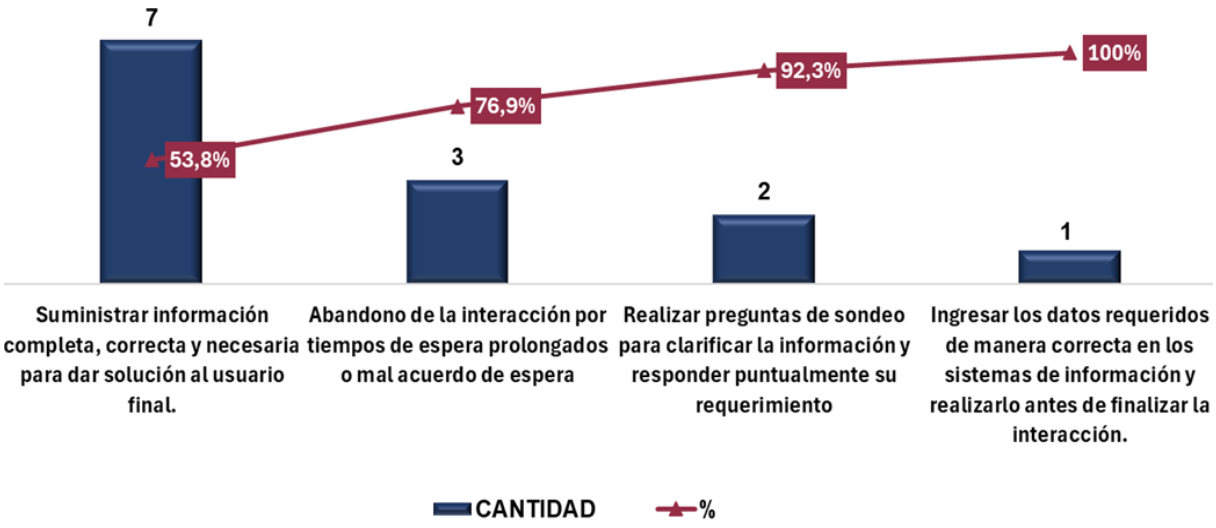
El ítem que más se afectó fue: "Emplea muletillas (más de 3 veces durante un contacto)", en ocho (8) ocasiones los asesores hicieron uso de vocablos o expresiones de forma reiterada durante la atención, tales como: este, directamente, ok. Bueno, de acuerdo, entre otros.

En segundo lugar, tenemos: “Nunca utiliza formas verbales y pronombres del singular "tú", así como tampoco utiliza palabras coloquiales. Se identificó que, en algunos casos el asesor tuteo o utilizó diminutivos.

En tercer lugar, tenemos: “Acuerda tiempos de espera (Máximo 2 minutos) y agradece los tiempos de espera”, con cuatro (4) 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 este mes se identificaron trece (13) oportunidades de mejora de error crítico. Los hallazgos se centraron en temas relacionados con la orientación brindada, los tiempos de respuesta y la claridad en las preguntas realizadas.

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 53,8% y siete (7) afectaciones.

Acorde a los monitoreos que se realizaron, se evidenciaron situaciones donde no se brindó información exacta, completa y correcta para la solución lo que requería el ciudadano, en temas como: información sobre el procedimiento a seguir para un proceso jurisdiccional, cómo realizar el registro en la plataforma sitio para las partes, información sobre el uso y manejo de las diferentes plataformas – RNBD, registro de productores e importadores, SIC Facilita, orientación en temas relacionados con los términos de los recursos que se deben presentar para agotar la vía administrativa y llevar a cabo el registro de una marca.

Por otra parte, el segundo ítem con mayor afectación corresponde a: “Abandono de la interacción por tiempos de espera prolongados o mal acuerdo de espera”. En tres (3) ocasiones los asesores no retomaron la llamada dentro de los dos (2) minutos siguientes al momento en que se dejó en espera.

Seguidamente se ubicó: “Realizar preguntas de sondeo para clarificar la información y responder puntualmente su requerimiento”, porque se no se le indagó de forma correcta o se hicieron las preguntas adecuadas para resolver la inconformidad del ciudadano.

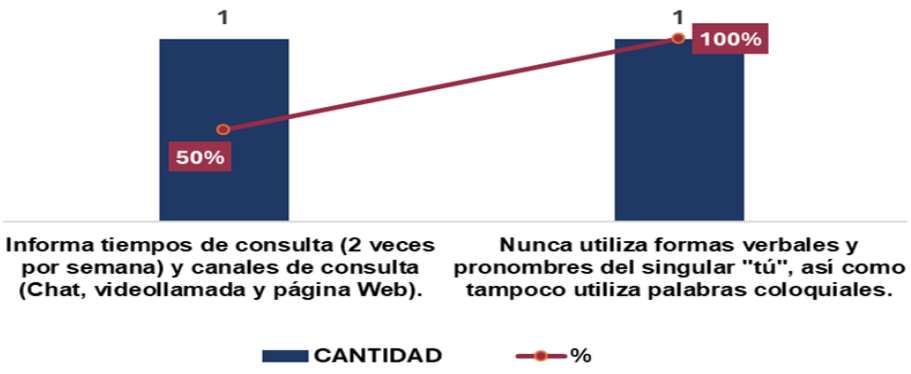
2.2 VIDEO LLAMADA

Para el mes de diciembre se examinaron diecinueve (19) interacciones, con el propósito 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 la atención, orientación y registro de información en los sistemas, también se revisó la presentación y procedimientos establecidos.

Como resultado del proceso de monitoreo, se identificaron tres (3) oportunidades de mejora, dos hallazgos no críticos y otra por el ingreso de la información en los sistemas, en este caso no se ingresaron los datos de la transacción.

2.2.1 Error No Crítico



Graf. 5. Indicadores de ENC proceso Videollamada

En una ocasión se afectaron los ítems: “Informa tiempos de consulta (2 veces por semana) y canales de consulta (Chat, videollamada y página Web)”, debido a que no se le informó al ciudadano que debía estar consultado el estado de su proceso periódicamente, y tampoco se le indicó porque medio hacerlo, y “Nunca utiliza formas verbales y pronombres del singular "tú", así como tampoco utiliza palabras coloquiales”. En el segundo caso, el hallazgo se dio porque en una parte de la interacción se tuteo al ciudadano.

2.2.2 Error Crítico



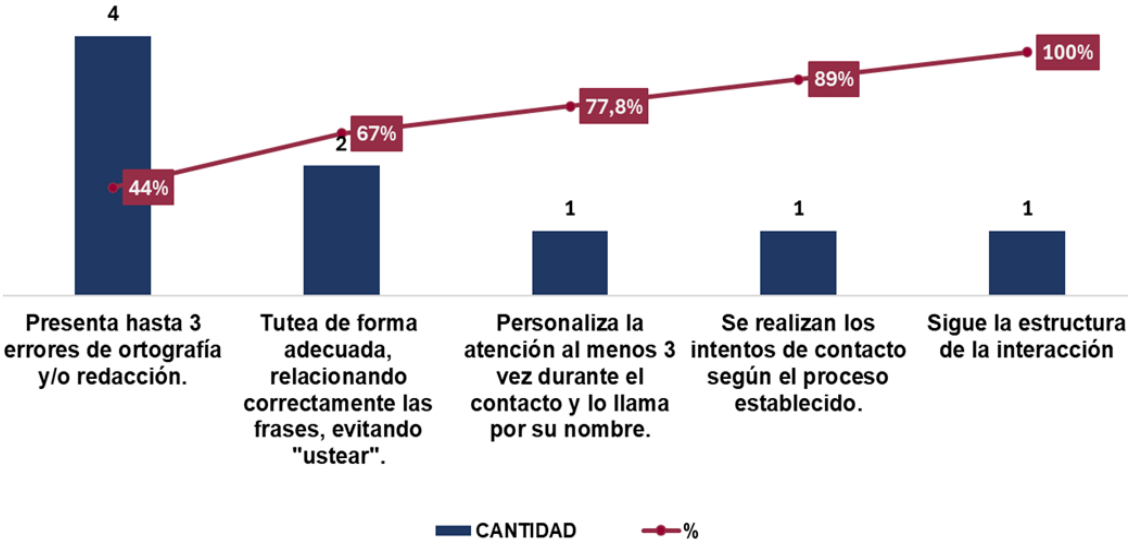
Graf. 6. Indicadores de EC proceso Videollamada

En una de las video llamadas auditadas, se evidencio que el asesor, pese a que atendió de forma correcta al usuario, brindó la orientación que requería el ciudadano, no registró los datos de esta en los sistemas de información. Por lo anterior, se afectó al asesor con error crítico de negocio.

2.3 CHAT

Para garantizar la calidad del servicio, identificar fallas, oportunidades de mejora y velar por el cumplimiento de los lineamientos y protocolos de atención; así como guiar y brindar herramientas a los asesores frente a las falencias identificadas, en el mes de diciembre se revisaron diecisiete (17) interacciones. Con el proceso de auditoría se buscó verificar que la información que se enviaba fuera clara y de fácil comprensión, además, de validar que el registro de esta en los sistemas se hiciera de forma correcta y dentro del tiempo estipulado.

2.3.1 Error No Crítico

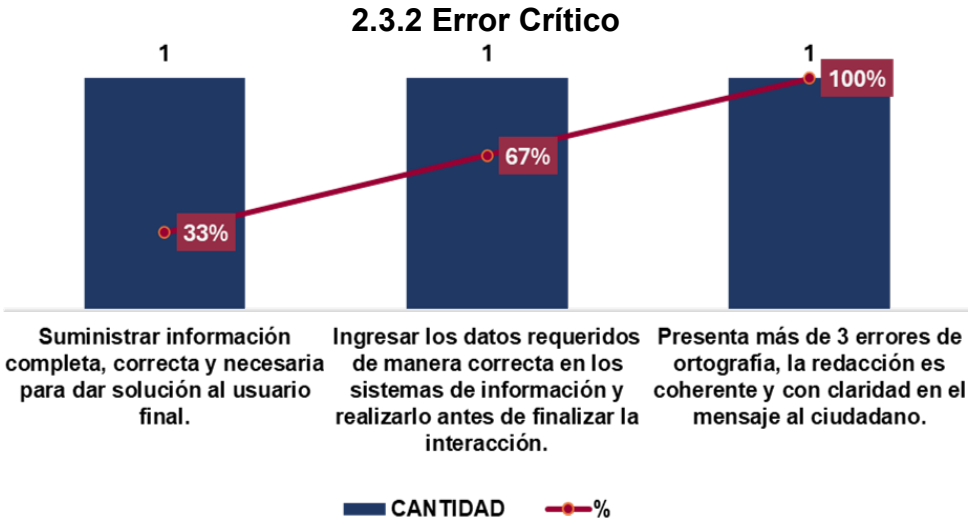


Graf. 7. Indicadores de ENC proceso chat

En el mes de diciembre se identificaron nueve (9) oportunidades de mejora de error no crítico, las cuales están relacionadas con la claridad de la información, los guiones establecidos.

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”, con cuatro (4) afectaciones, la cuales se generaron por el uso inadecuado de las tildes y la redacción. 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 indicadores de calidad fue: “Tutea de forma adecuada, relacionando correctamente las frases, evitando "ustear"”, debido a que en una parte del chat el asesor no tuteo o lo hizo de forma incorrecta, situación que está contemplada para este canal.



Graf. 8. Indicadores de EC proceso chat

En este mes, los hallazgos se generaron por situaciones relacionadas con la respuesta y orientación que se brindó, el ingreso y la actualización de la información en los sistemas y la claridad de los mensajes.

En igual número de oportunidades se afectaron los ítems mostrados anteriormente. Los hallazgos se dieron porque la orientación que se brindó no fue la adecuada. En otro caso, porque a pesar de que la orientación y la información fueron las adecuadas, en el sistema no registro la información de esta consulta, y el otro caso, porque en el chat se identificaron más de tres errores de ortografía.

2.4 REDES SOCIALES – RRSS

En diciembre, conforme al proceso de auditoría, se revisaron seis (6) 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 mejoraron en razón a que no evidenciaron oportunidades de mejora.

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:

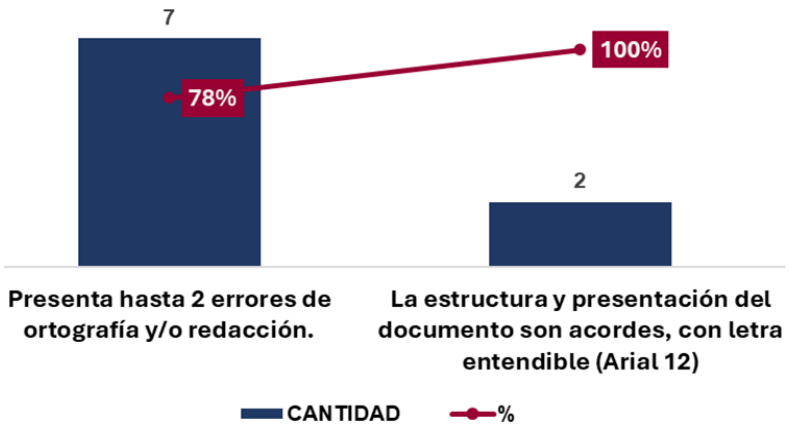
X: 4
Facebook: 1
Instagram: 1

Lo anterior muestra que la gestión realizada por parte de los asesores se hizo cumpliendo con los procedimientos y protocolos establecidos.

2.5 BACK OFFICE

En diciembre se auditaron cincuenta y cinco (55) respuestas dadas por los asesores, que permitieron evaluar el trámite adelantado. La actividad 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



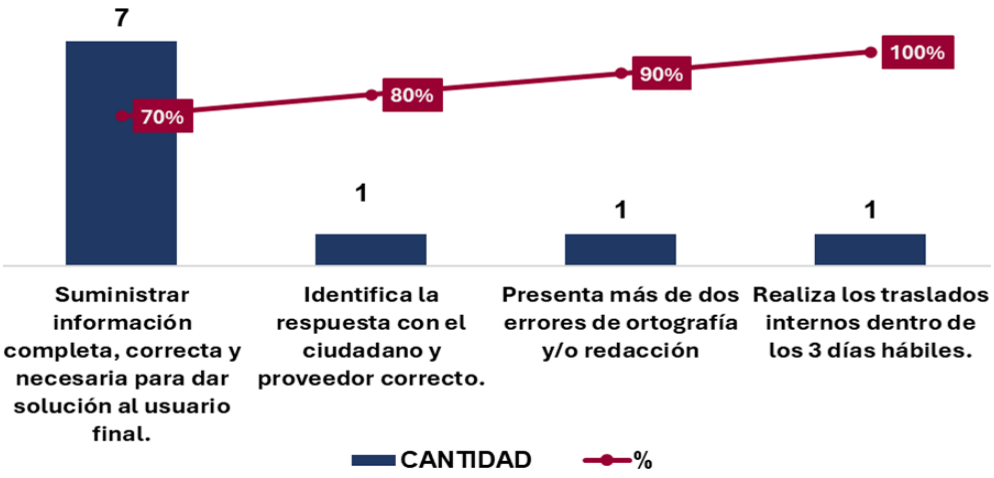
Graf. 10. Indicadores de ENC proceso BackOffice

Como ha sido constante en los últimos meses, los hallazgos se dieron por situaciones relacionadas con la redacción y ortografía, la presentación de los documentos, al igual que la estructura y forma de los mismos.

En este mes, al igual que el mes de diciembre, se afectó el ítem: “Presenta hasta 2 errores de ortografía y/o redacción”, con siete (7) hallazgos y una participación de 78%, las afectaciones se dieron porque en las respuestas analizadas se identificaron entre uno y dos errores, especialmente por el uso inadecuado de tildes, signos de puntuación, palabras que quedaron mal escritas y falta de conectores.

Por no regirse a los parámetros establecidos para la presentación de los documentos, en dos (2) 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 siete (7) hallazgos y una participación del 70%. Las afectaciones se generaron debido a la falta de personalización, porque se brindó SIC Facilita en situaciones donde por las restricciones del proveedor no atiende ese tipo de casos por la plataforma, entre otras, porque 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.

2.6 SIC PRESENCIAL

En este mes de diciembre en diez (10) oportunidades se acompañó 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 que la gestión la labor realizada por los asesores se hizo de forma correcta, no se observaron falencias en las atenciones realizadas. Como resultado de su gestión, los indicadores generales cerraron en el 100%.

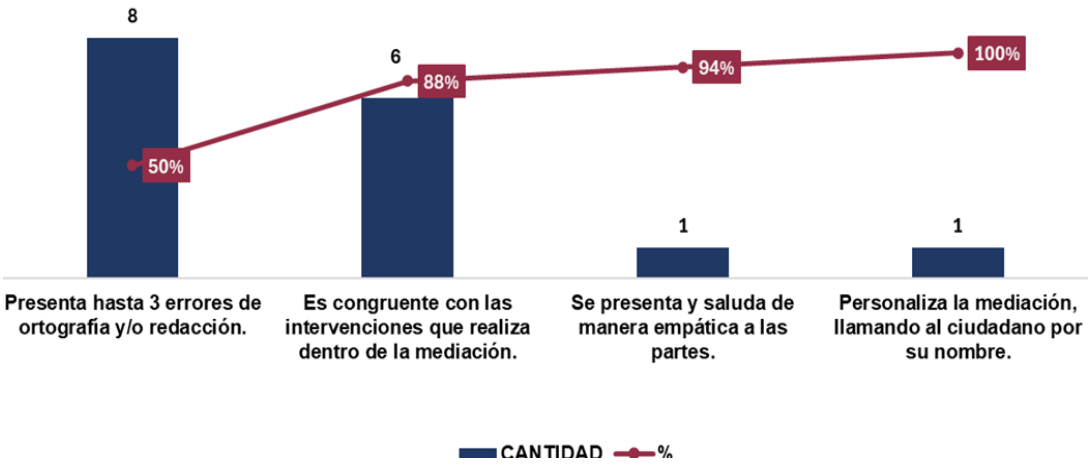
No se identificaron oportunidades de mejora críticas y no críticas. La gestión realizada por los asesores se hizo dentro del respecto, buen trato y orientación adecuada, cumpliendo con los protocolos establecidos. Para el cierre del mes, el indicador de error crítico general cerró en el 100%.

2.7 SIC FACILITA

En diciembre se analizaron dieciocho (18) trámites realizados por parte de los mediadores. La labor ejecutada buscó verificar que la gestión llevada a cabo por cada uno de los facilitadores se realizara de acuerdo con 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.

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 ejecutada se analizó la calidad en los procesos ejecutados, 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



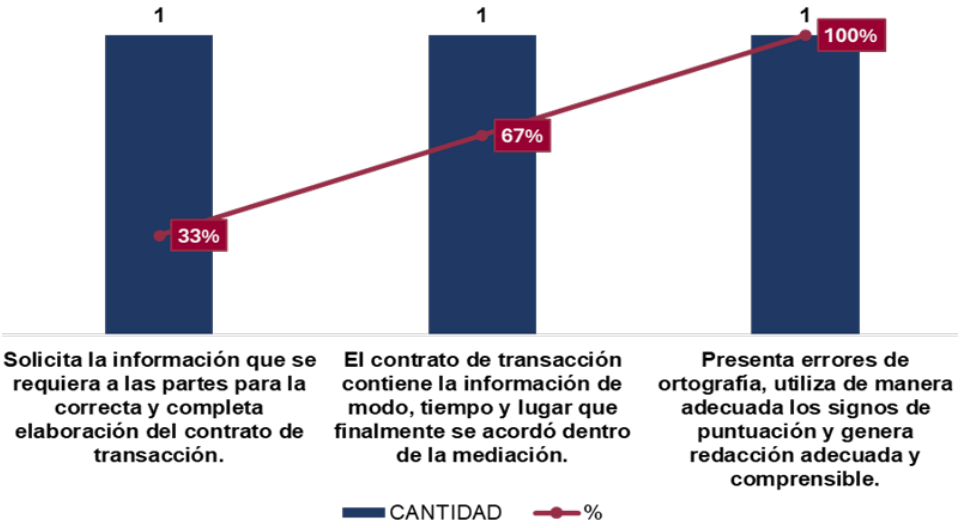
Graf. 13 indicadores de ENC proceso SIC Facilita

Con una participación del 50%, el ítem que más se afectó fue: “Presenta hasta 3 errores de ortografía y/o redacción”, debido a que no se hizo un uso adecuado de las reglas de ortografía. En las mediaciones se identificaron palabras sin tilde, sin espacio;

también, algunos párrafos a los que les faltaban signos de puntuación y algunos textos que la redacción no era clara.

Seguido, se ubicó el ítem: “Es congruente con las intervenciones que realiza dentro de la mediación.” Porque las intervenciones que se realizaron en el chat no estuvieron acorde al desarrollo de este, o porque se solicitó varias veces la misma información.

2.7.2 Error Crítico



Graf. 14 indicadores de EC proceso SIC Facilita

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

- Por no Indagar por la información que sea necesaria para dejar claras las condiciones y compromisos dentro del contrato de transacción.
- Porque los datos que se ingresaron dentro del contrato de transacción no contenían la misma información que se acordó dentro de la mediación,
- Porque no se hizo un uso adecuado de las reglas ortográficas.

2.8 SIC CHATBOT

En diciembre se revisó una (1) respuesta de las que están cargadas en la plataforma, se verificó el correcto funcionamiento de la herramienta, la calidad de la información, la coherencia y la claridad de las respuestas emitidas por la herramienta. Se realizó una consulta sobre la plataforma de SIC Facilita.

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.

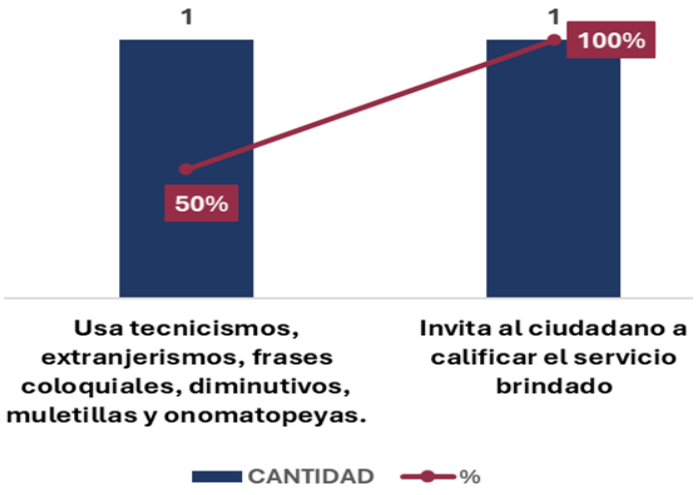
2.9 SIC CIUDADES

El proceso de monitoreos para este canal se realizó con la ayuda de las herramientas de Zoom y Teams. El área de Calidad llevo a cabo la gestión de auditoría a los asesores que se encuentran en algunas ciudades del país.

La diligencia se realizó conforme a las medidas establecidas, generando escucha en vivo de las atenciones tramitadas, 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 diciembre se auditaron cuatro (4) atenciones. Como resultado de la labor realizada por parte de calidad se identificaron dos (2) oportunidades de mejora.

2.9.1 Error no Crítico



Graf. 15 indicadores de ENC proceso Ciudades

En una ocasión en la orientación que suministró el asesor utilizó un lenguaje muy técnico, que no era de fácil comprensión para el ciudadano.

En otra de las atenciones se logró identificar que el asesor, una vez finalizada la atención no solicitó al ciudadano que calificara su servicio.

2.9.2 Error Crítico



Graf. 13 indicadores de EC proceso Ciudades

En el monitoreo que se realizó a la asesora de la ciudad de Cartagena, se evidenció una oportunidad de mejora, debido a que no le informó al ciudadano que, para poder solucionar su inconveniente, podía ante la SIC iniciar un el proceso de demanda.

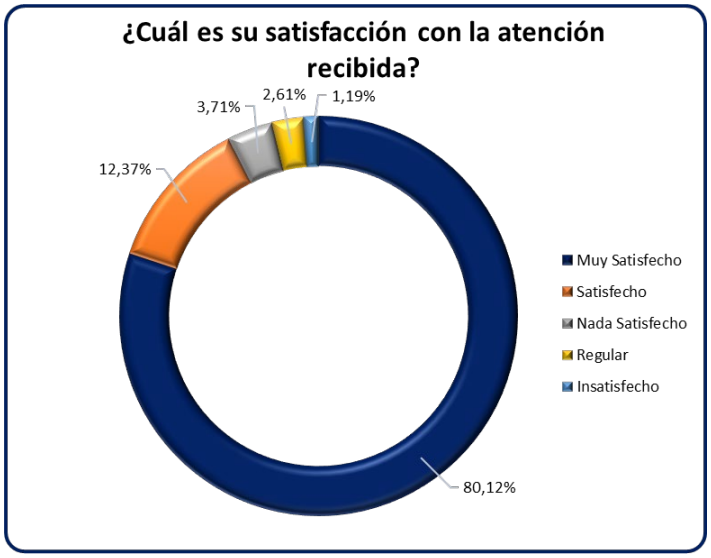
En el momento del monitoreo se le solicitó a la asesora que se tomara un tiempo, mientras se le realizaba la retroalimentación, para que le brindara la orientación correcta al ciudadano.

3. RESULTADOS ENCUESTAS

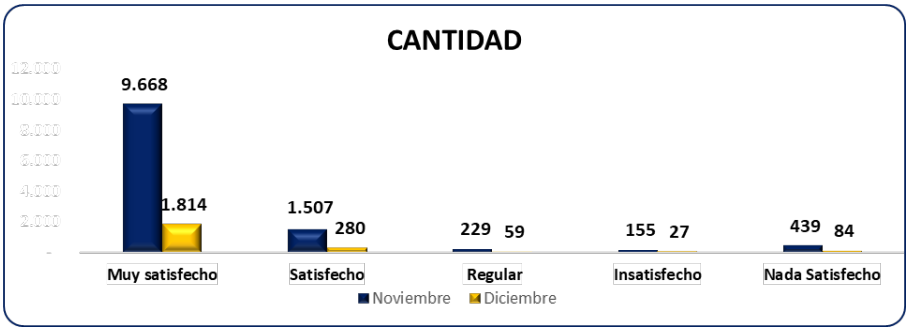
1) **Resultados encuesta canal telefónico.**

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).

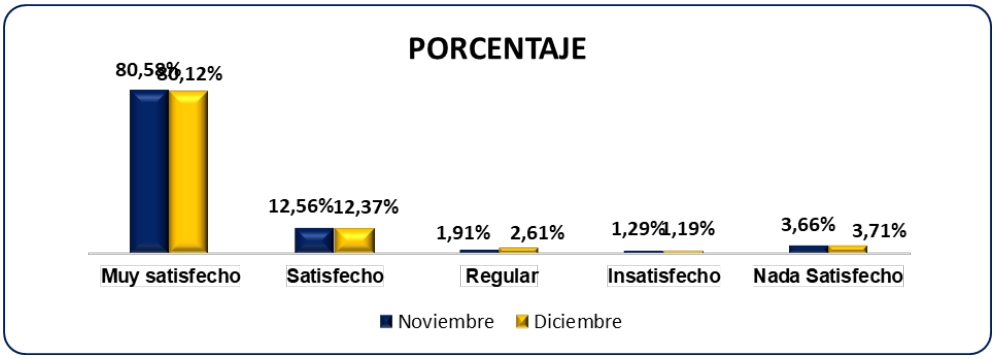


De las encuestas que respondieron los ciudadanos, el 80.12% generaron una calificación de "Muy satisfecho" sobre la atención recibida y el 12.37% como "satisfecho", lo anterior, significa que el 92.49% de las encuestas son satisfactorias; por otro lado, de manera insatisfecha, se consolidó el 7.51% que se refiere a ciudadanos que entregaron calificación negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	9.668	1.507	229	155	439	11.998
Diciembre	1.814	280	59	27	84	2.264
Variación	-7.854	-1.227	-170	-128	-355	-9.734

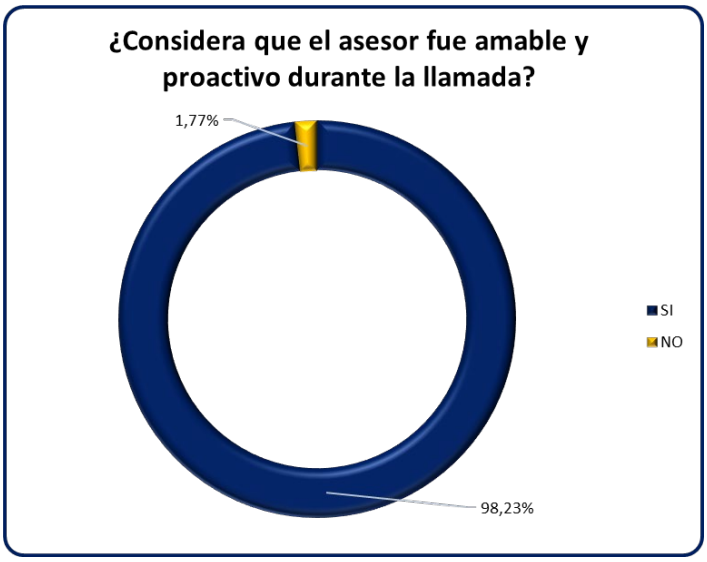
Para el mes analizado se recibieron en total 2.264 encuestas, la mayor proporción se observa en la valoración “Muy Satisfecho”.



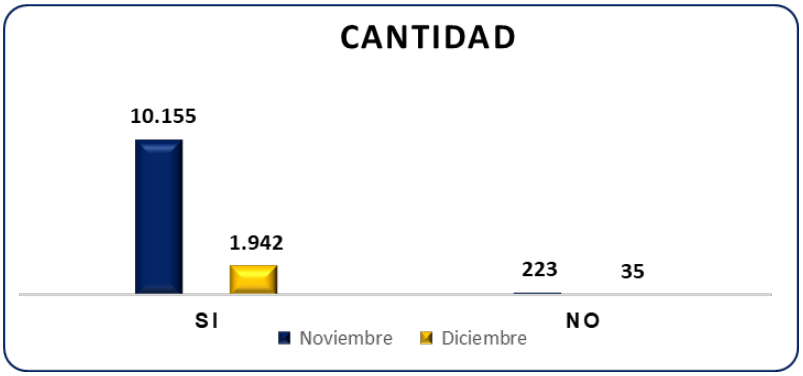
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	80,58%	12,56%	1,91%	1,29%	3,66%	0,00%
Diciembre	80,12%	12,37%	2,61%	1,19%	3,71%	0,00%
Variación	-0,46%	-0,19%	0,70%	-0,10%	0,05%	0,00%

El nivel de satisfacción noviembre fue de 93.14%, para diciembre se ubica en 92.49% lo que representa una disminución de 0.65%.

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).

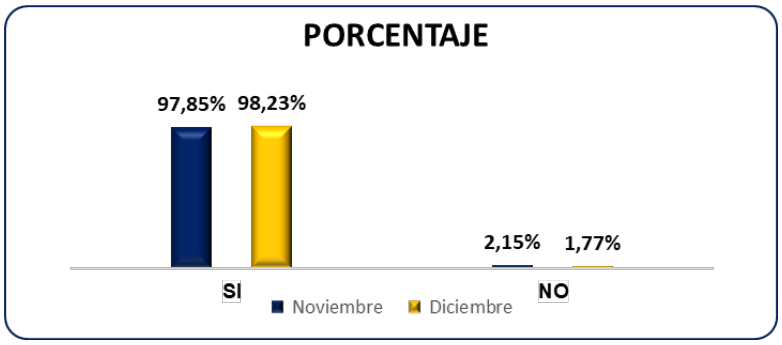


El 98.23% de los ciudadanos consideraron que los asesores fueron amables y proactivos durante la interacción que se les brindó, en tanto que, el 1.77% calificaron de manera desfavorable la atención.



MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	10.155	223	10.378
Diciembre	1.942	35	1.977
Variación	- 8.213	- 188	- 8.401

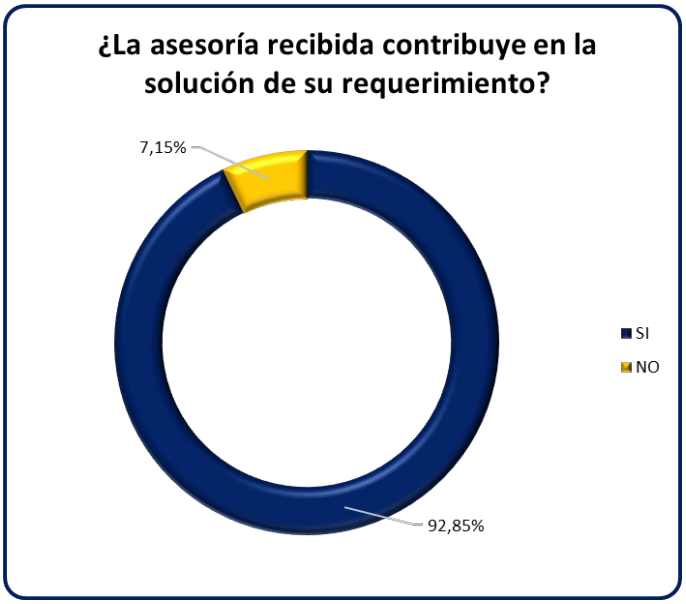
En la segunda pregunta, se observa en total que se obtuvieron 1.977 respuestas



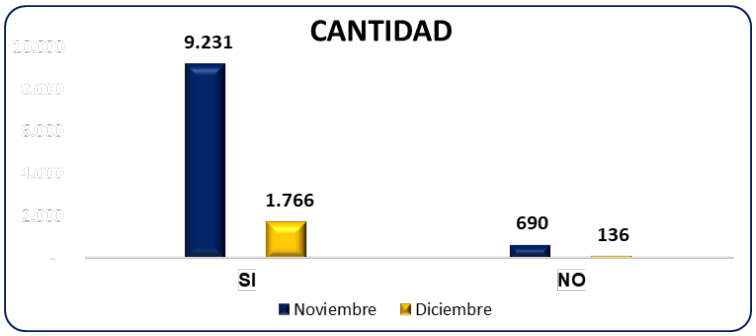
MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	97,85%	2,15%	100%
Diciembre	98,23%	1,77%	100%
Variación	0,38%	-0,38%	0%

Se observa que el 98.23% de los ciudadanos que respondieron la encuesta, consideraron amables a los asesores del canal.

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

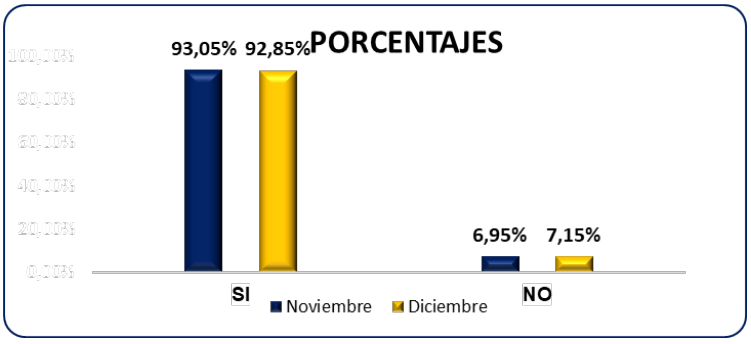


El 92.85% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría recibida en la interacción sí contribuyó en la solución de su requerimiento, mientras que el 7.15% indicó que, con la asesoría brindada no fue posible dar solución a su inquietud.



MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	9.231	690	9.921
Diciembre	1.766	136	1.902
Variación	- 7.465	- 554	- 8.019

Con relación a si la asesoría recibida contribuye en la solución, hay un total de 1.902 repuestas.



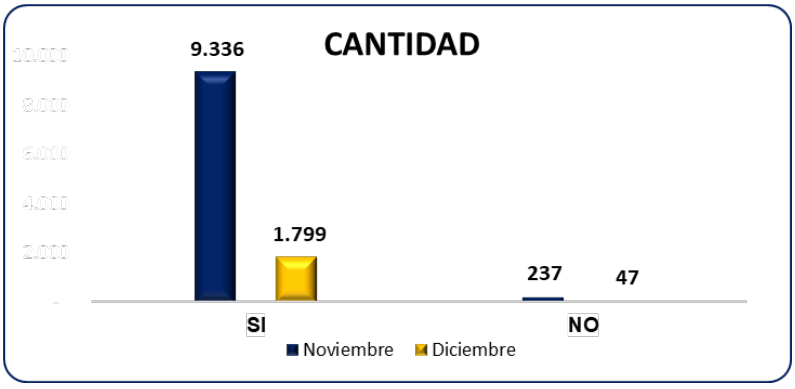
MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	93,05%	6,95%	100%
Diciembre	92,85%	7,15%	100%
Variación	-0,20%	0,20%	0%

La respuesta positiva corresponde al 92.85% 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).

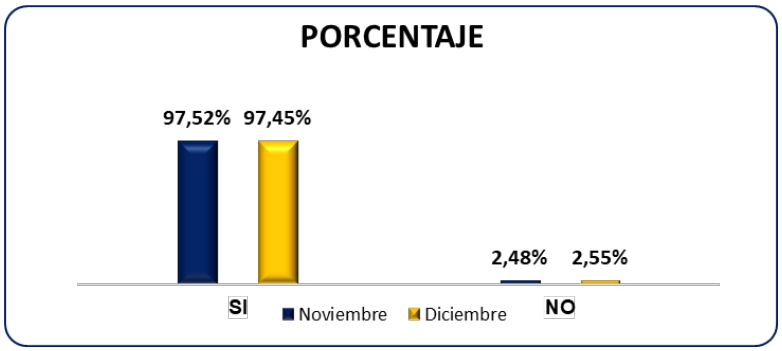


El 97.45% de los ciudadanos encuestados consideraron que, el tiempo de espera para ser atendido por un asesor fue oportuno, en tanto que, al 2.55% respondió que no fue oportuno.



MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	9.336	237	9.573
Diciembre	1.799	47	1.846
Variación	- 7.537	- 190	- 7.727

En esta pregunta se evidencia que la mayor cantidad corresponde a la respuesta positiva con un total de 1.799.



MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	97,52%	2,48%	100%
Diciembre	97,45%	2,55%	100%
Variación	-0,07%	0,07%	0%

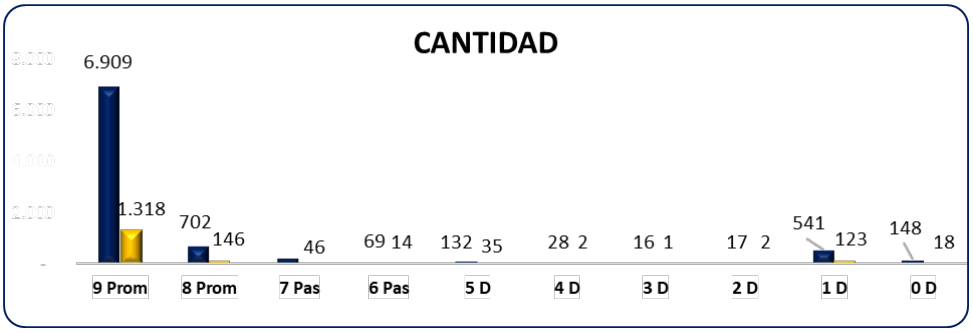
Se observa que el 97.45% de las respuestas obtenidas corresponden a la opción “SI”.

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?



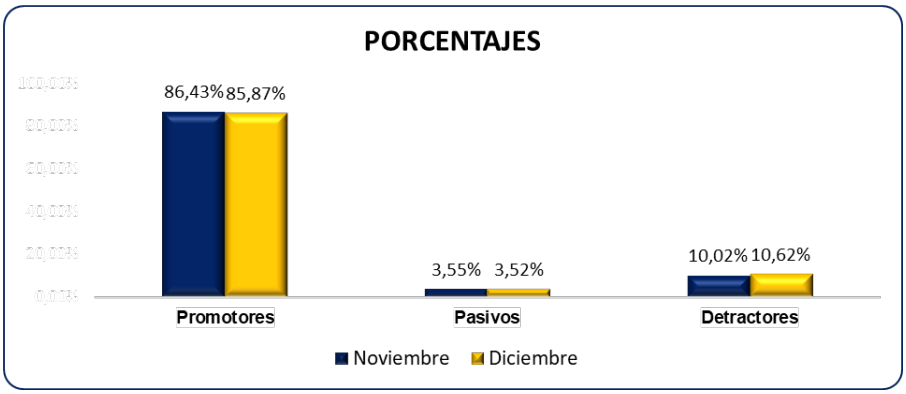
El 84.87% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 1.464 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 3.52% se consideran pasivos con 60 respuestas en las

opciones 7 y 6; por último, el 10.62% de los ciudadanos se consideran detractores consolidando 181 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
Noviembre	6.909	702	244	69	132	28	16	17	541	148	8.806
Diciembre	1.318	146	46	14	35	2	1	2	123	18	1.705
Variación	-5.591	-556	-198	-55	-97	-26	-15	-15	-418	-130	-7.101

Se observa que la mayor cantidad corresponde a la respuesta 9 (Promotores) con un total de 1.318.



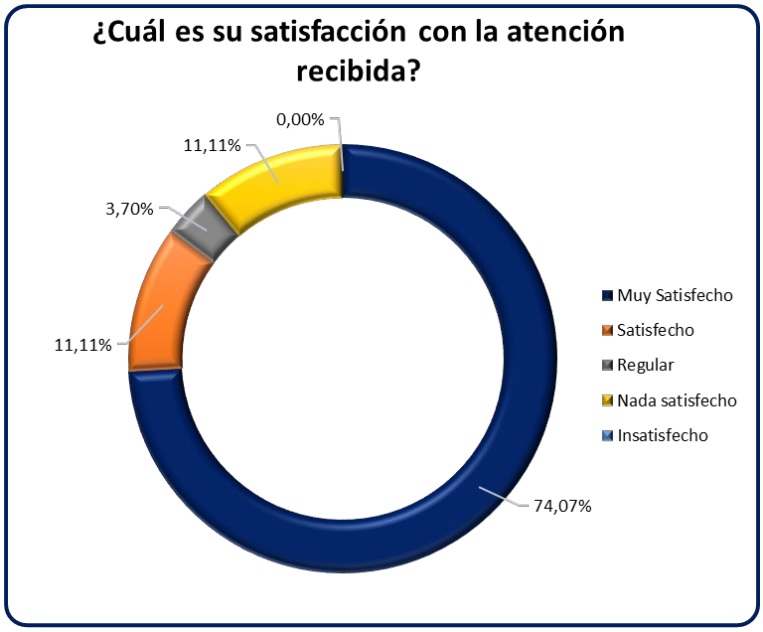
MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Noviembre	86,43%	3,55%	10,02%	100%
Diciembre	85,87%	3,52%	10,62%	100%
Variación	-0,6%	0,0%	0,6%	0%

De acuerdo con las cantidades analizadas, los promotores del canal constituyen el 85.87% de los encuestados.

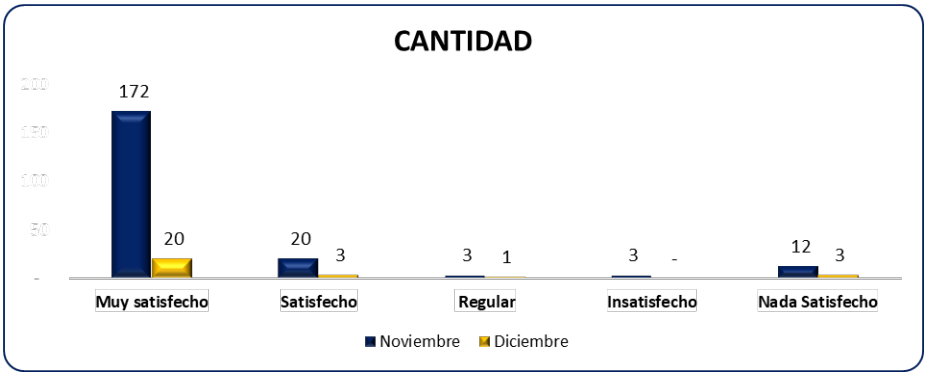
2) Resultados encuesta chat

Primera pregunta:

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



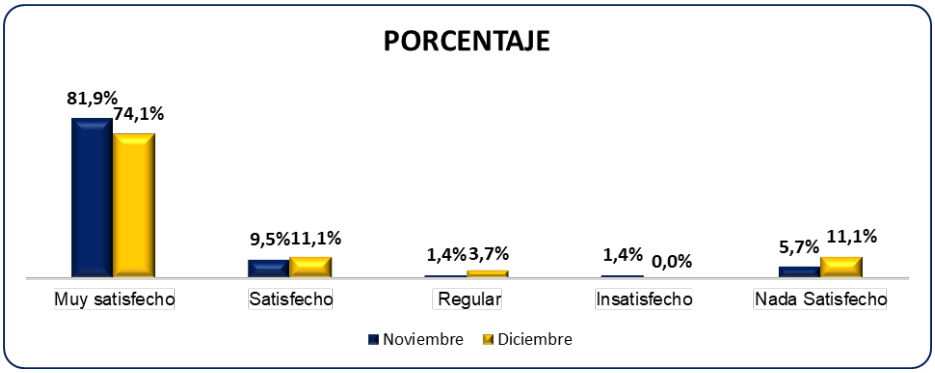
El 74.07% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en el chat, seguido del 11.11% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 85.19% de las encuestas; por otra parte, el 14.81% respondió de manera negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	172	20	3	3	12	210
Diciembre	20	3	1	-	3	27

Variación	- 152	- 17	- 2	- 3	- 9	- 183

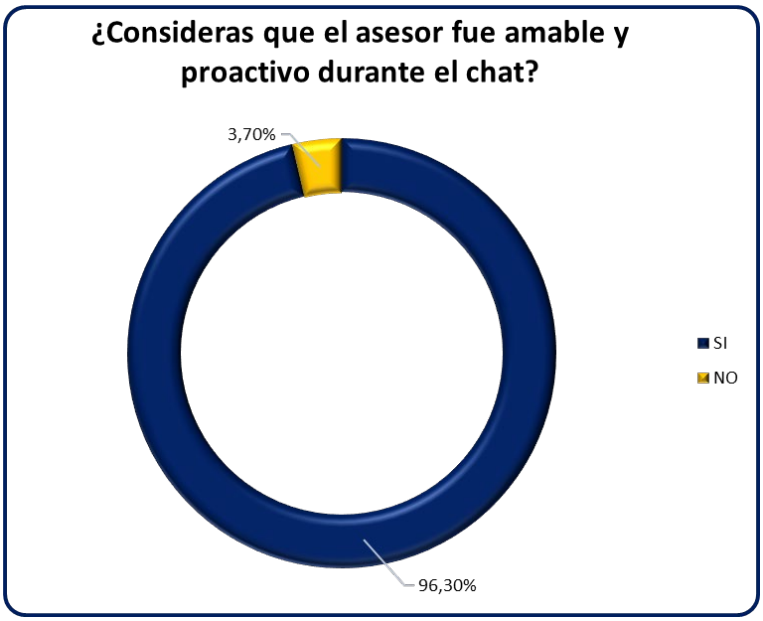
Para el mes se observa que la opción “Muy Satisfecho” es la que recibió la mayoría de respuestas.



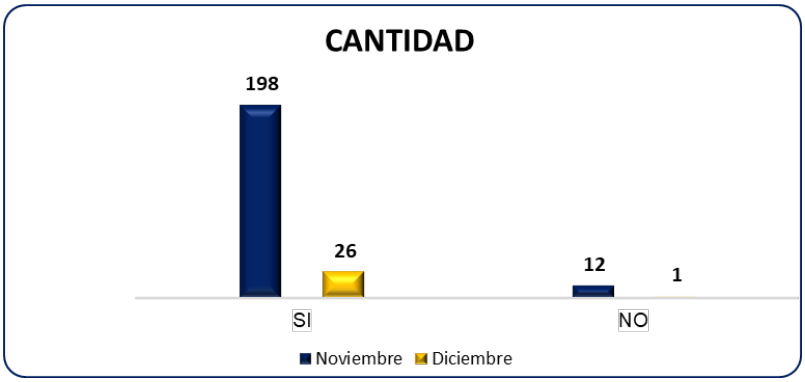
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	81,9%	9,5%	1,4%	1,4%	5,7%	100%
Diciembre	74,1%	11,1%	3,7%	0,0%	11,1%	100%
Variación	-7,83%	1,59%	2,28%	-1,43%	5,40%	0%

El nivel de satisfacción noviembre fue del 91.4%, para diciembre se ubica en 85.19%, Corresponde a una disminución del 6.2%

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

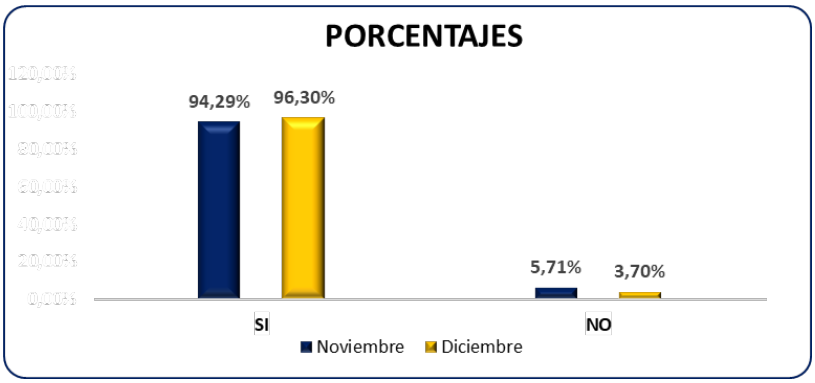


El 96.3% de los ciudadanos encuestados, calificaron que el asesor sí fue amable y proactivo durante la interacción, mientras que el 3.7% considera que el asesor que les atendió no lo fue.



MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	198	12	210
Diciembre	26	1	27
Variación	- 172	- 11	- 183

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



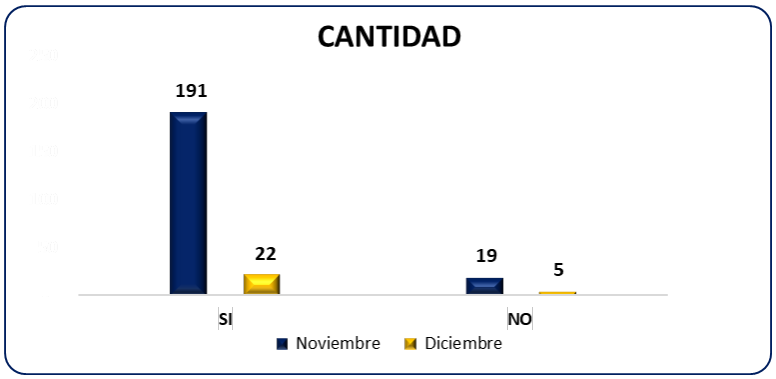
MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	94,29%	5,71%	100%
Diciembre	96,30%	3,70%	100%
Variación	2,01%	-2,01%	0%

Se evidencia que el 96.3% 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)

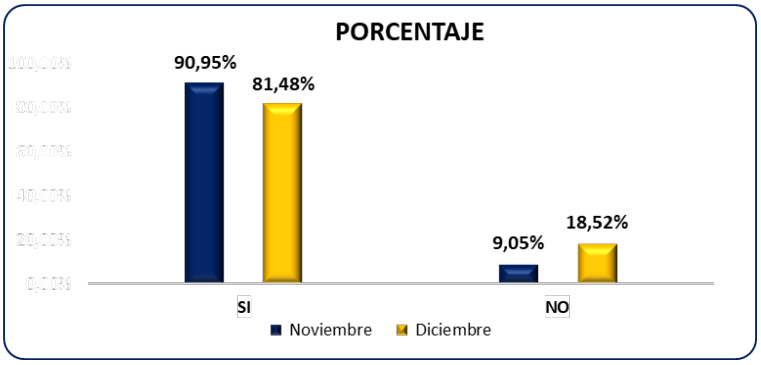


Para esta pregunta, el 81.48% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría que recibió del servicio sí contribuyó en la solución de su requerimiento; por otra parte, del total de usuarios que respondieron la encuesta, el 18.52% lo hizo de forma negativa.



MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	191	19	210
Diciembre	22	5	27
Variación	- 169	- 14	- 183

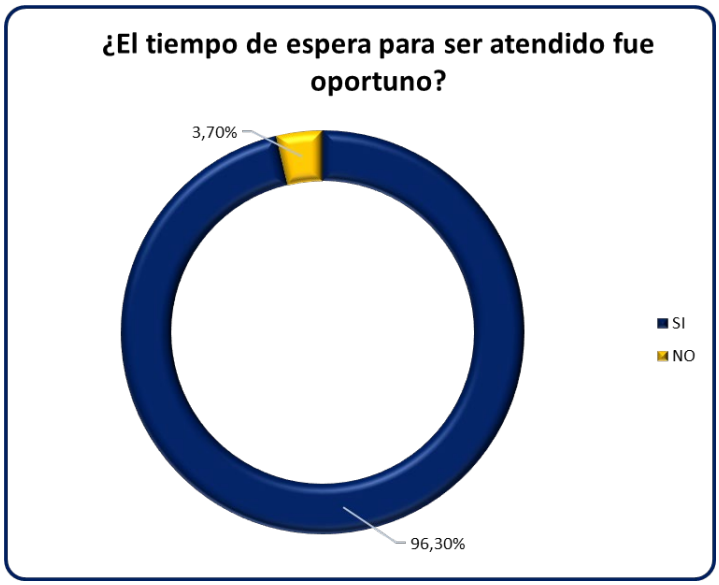
Sobre la contribución de la asesoría recibida en el chat virtual para la solución de los requerimientos de los ciudadanos, se observa que respondieron de manera afirmativa 22 personas del total de encuestados.



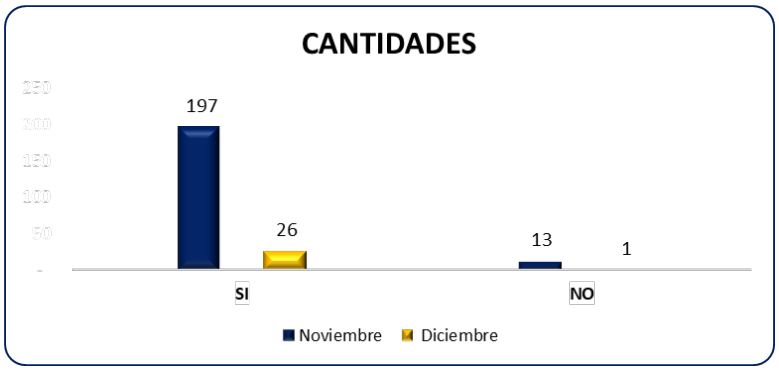
MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	90,95%	9,05%	100%
Diciembre	81,48%	18,52%	100%
Variación	-9,47%	9,47%	0

El indicador se ubica en el 81.48% 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)

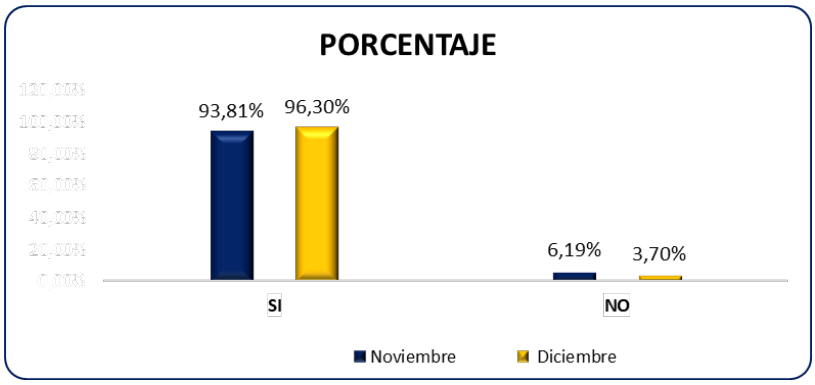


En cuanto al tiempo de espera en el proceso de atención encontramos que, el 96.3% quedaron satisfechos, por otra parte, el 3.7% percibió que el tiempo de atención fue demorado.



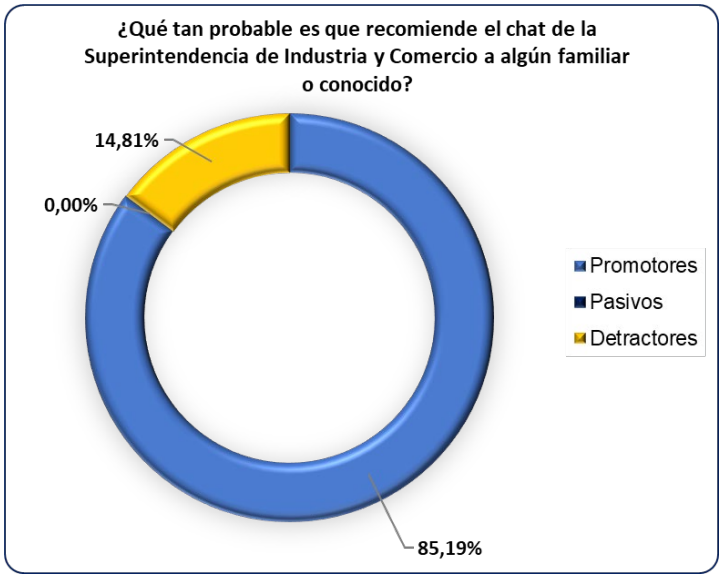
MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	197	13	210
Diciembre	26	1	27
Variación	- 171	- 12	- 183

Para esta pregunta, se observan que 26 ciudadanos respondieron de manera afirmativa.

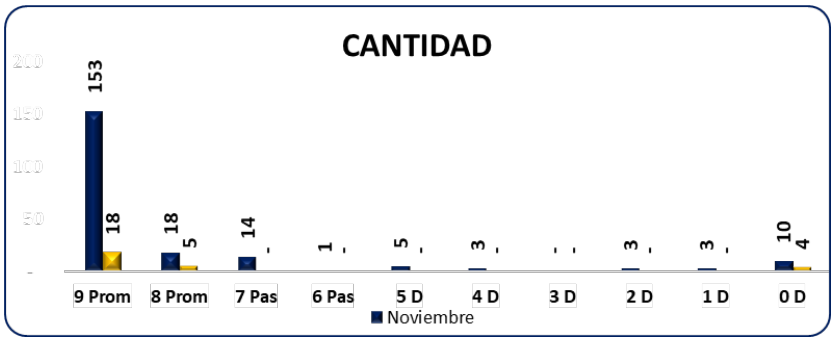


MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	93,81%	6,19%	100%
Diciembre	96,30%	3,70%	100%
Variación	2,49%	-2,49%	0%

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?

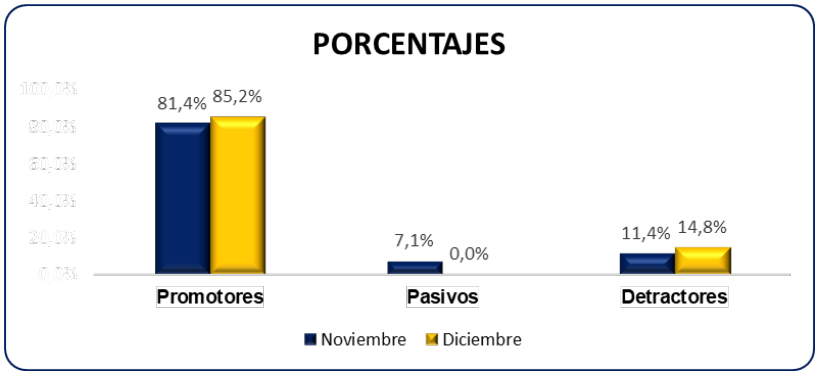


Para la pregunta, el 85.19% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 23 respuestas entre las opciones 9 y 8, y el 14.81% de los ciudadanos se consideran detractores con 4 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 2, 1 y 0.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Noviembre	153	18	14	1	5	3	-	3	3	10	210
Diciembre	18	5	-	-	-	-	-	-	-	4	27
Variación	-135	-13	-14	-1	-5	-3	-	-3	-3	-6	-183

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



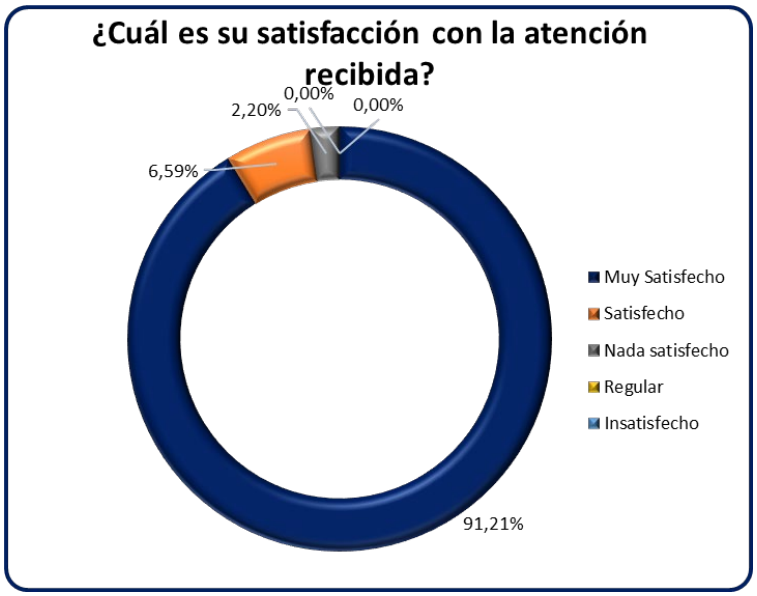
MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Noviembre	81,4%	7,1%	11,4%	100%
Diciembre	85,2%	0,0%	14,8%	100%
Variación	3,8%	-7,1%	3,4%	0,0%

Se observa que el 85.2% los ciudadanos se consideran como promotores, una mejora de 3.8% en comparación con el mes anterior; mientras que, los detractores corresponden al 14.8%

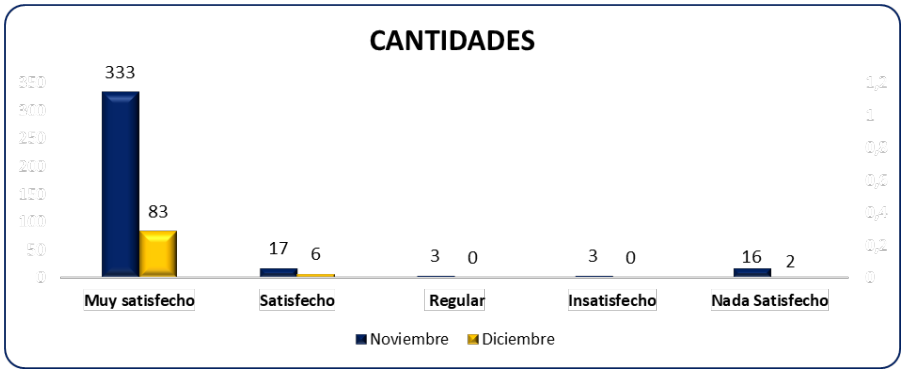
3) Resultados encuesta Videollamada.

Primera pregunta:

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

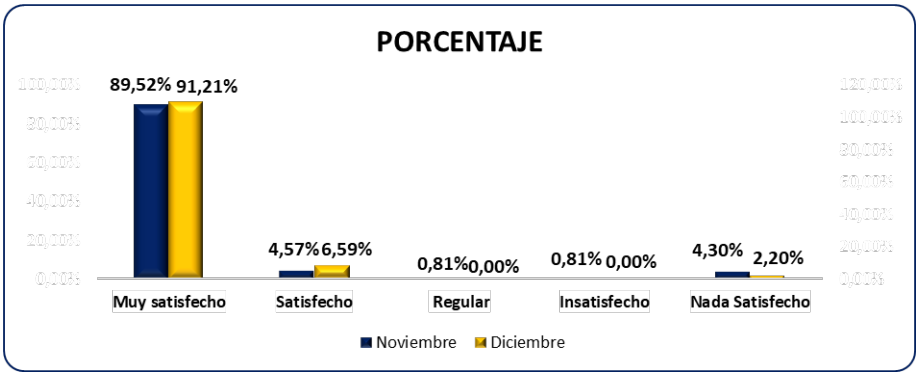


El 91.21% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en la vídeo llamada, seguido del 6.59% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 97.80% de las encuestas; por otra parte, el 2.20% respondió de manera negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	333	17	3	3	16	372
Diciembre	83	6	0	0	2	91
Variación	-250	-11	-3	-3	-14	-281

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

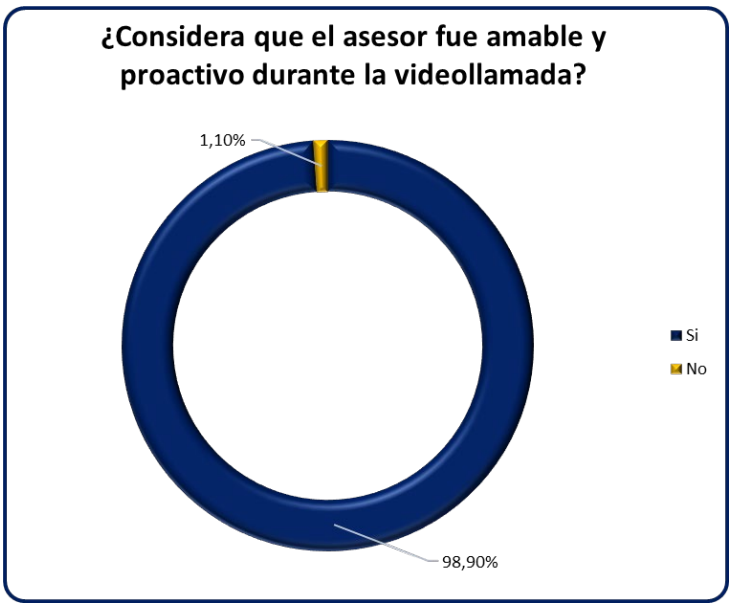


MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	89,52%	4,57%	0,81%	0,81%	4,30%	100%
Diciembre	91,21%	6,59%	0,00%	0,00%	2,20%	100%
Variación	1,69%	2,02%	-0,81%	-0,81%	-2,10%	0,00%

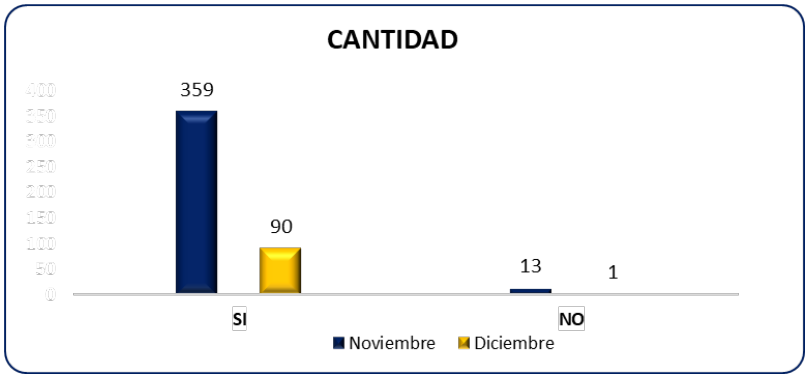
El nivel de satisfacción para noviembre se alcanzó el 94.09%, en diciembre se ubica en 97.8%. Se observa una mejora de 3.2%.

Segunda pregunta:

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

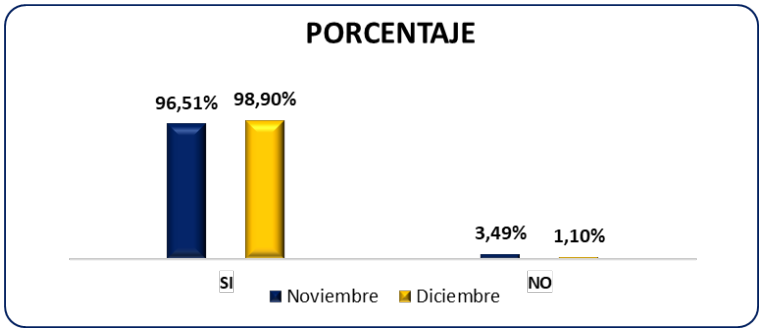


El 98.9% de los ciudadanos encuestados, calificaron que el asesor sí fue amable y proactivo durante la interacción, mientras que el 1.1% considera que el asesor que les atendió no lo fue.



MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	359	13	372
Diciembre	90	1	91
Variación	-269	-12	-281

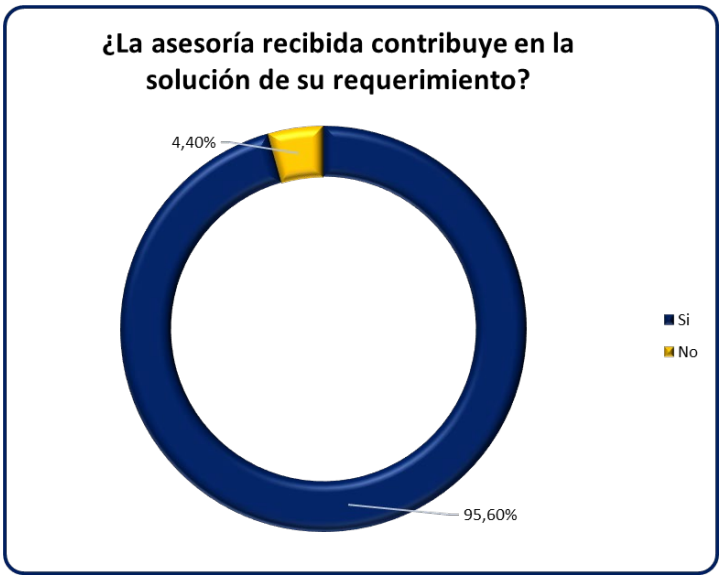
Para la pregunta, se evidencia que la repuesta “SI” es la que presenta el mayor impacto.



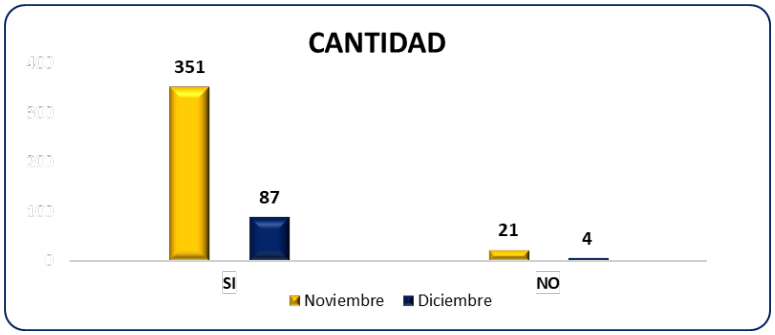
MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	96,51%	3,49%	100%
Diciembre	98,90%	1,10%	100%
Variación	2,40%	-2,40%	0%

Se evidencia que el 98.9% 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)

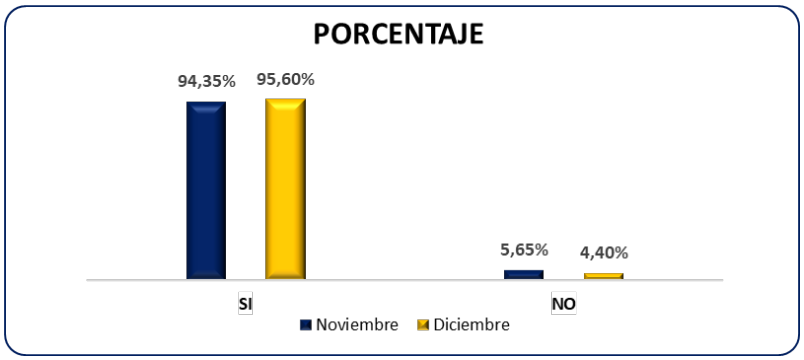


Para esta pregunta, el 95.6% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría que recibió del canal sí contribuyó en la solución de su requerimiento; por otra parte, del total de usuarios que respondieron la encuesta, el 4.4% lo hizo de forma negativa.



MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	351	21	372
Diciembre	87	4	91
Variación	-264	-17	-281

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 87 personas del total de encuestados.



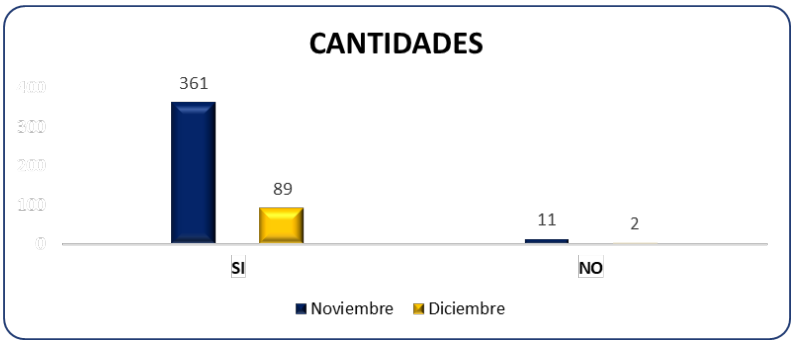
MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	94,35%	5,65%	100%
Diciembre	95,60%	4,40%	100%
Variación	1,25%	-1,25%	0%

El indicador se ubica en el 95.6% 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)

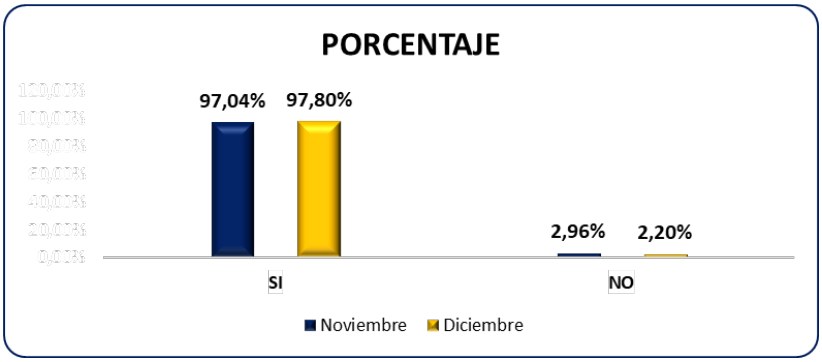


En cuanto al tiempo de espera en el proceso de atención encontramos que, el 97.8% quedaron satisfechos, por otra parte, el 2.2% percibió que el tiempo de atención fue demorado.



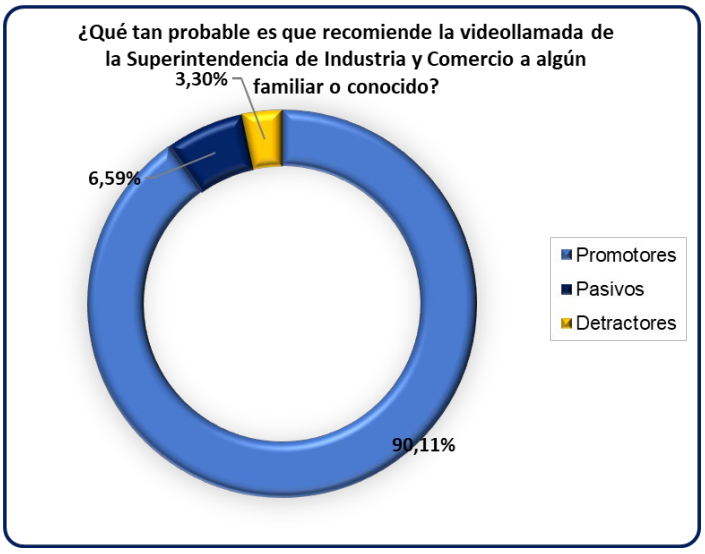
MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	361	11	372
Diciembre	89	2	91
Variación	-272	-9	-281

Para esta pregunta, se observan que 89 ciudadanos respondieron de manera afirmativa.

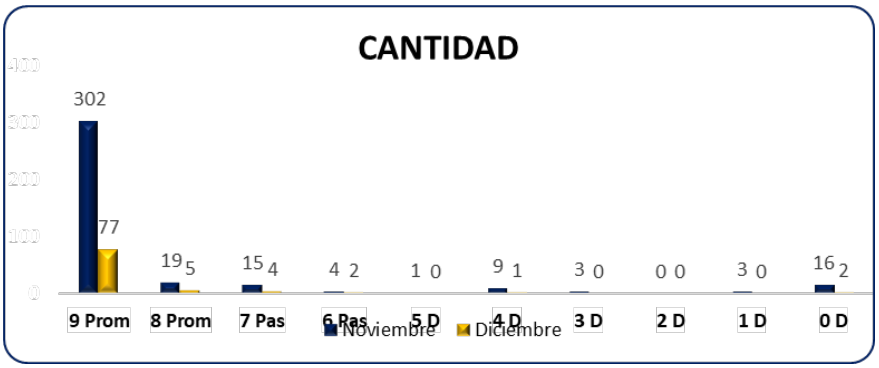


MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	97,04%	2,96%	100%
Diciembre	97,80%	2,20%	100%
Variación	0,76%	-0,76%	0%

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?

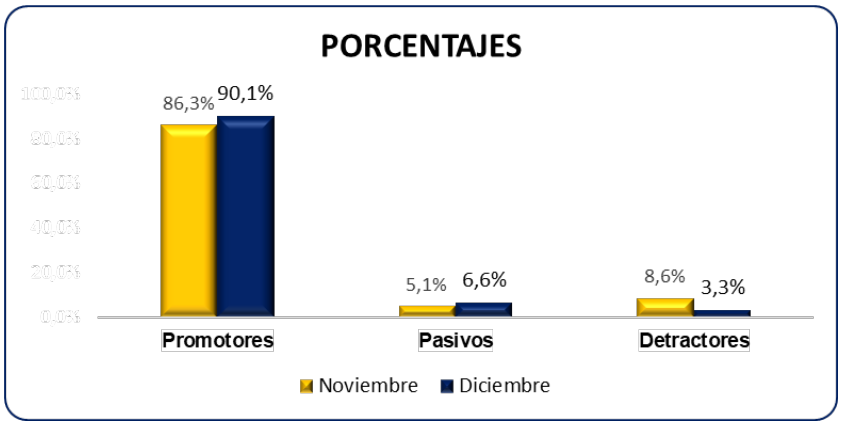


Para la pregunta, el 90.11% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 82 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 6.59% se consideran pasivos con 6 respuestas en las opciones 7 y 6; por último, el 3.3% de los ciudadanos se consideran detractores con 3 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 2, 1 y 0.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Noviembre	302	19	15	4	1	9	3	0	3	16	372
Diciembre	77	5	4	2	0	1	0	0	0	2	91
Variación	-225	-14	-11	-2	-1	-8	-3	0	-3	-14	-281

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



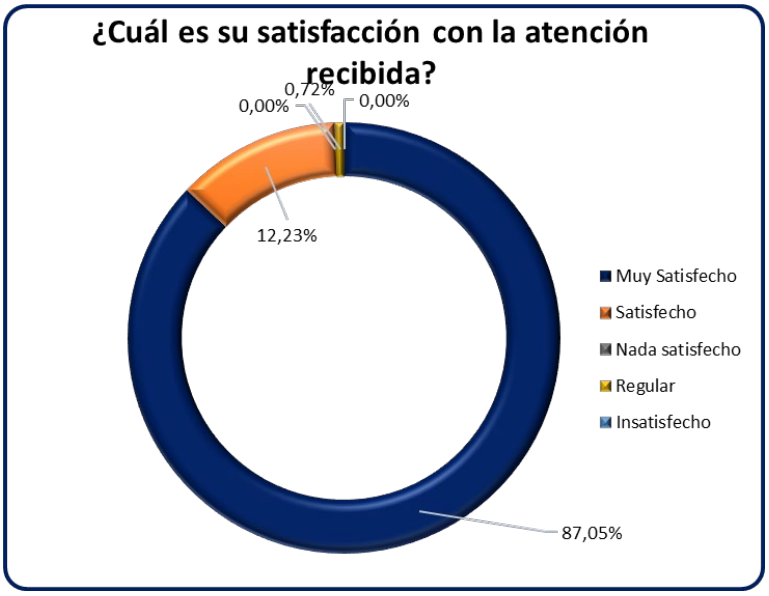
MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Noviembre	86,3%	5,1%	8,6%	100%
Diciembre	90,1%	6,6%	3,3%	100%
Variación	3,8%	1,5%	-5,3%	0,0%

Se observa incremento del 3.8% en la cantidad de promotores que se ubica en 90.1%; mientras que, los detractores corresponden al 3.3%

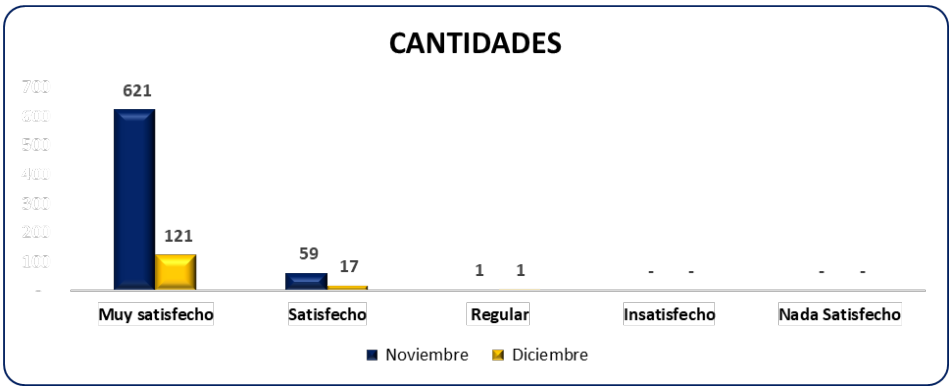
3). Resultados encuesta Presencial.

Primera pregunta:

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

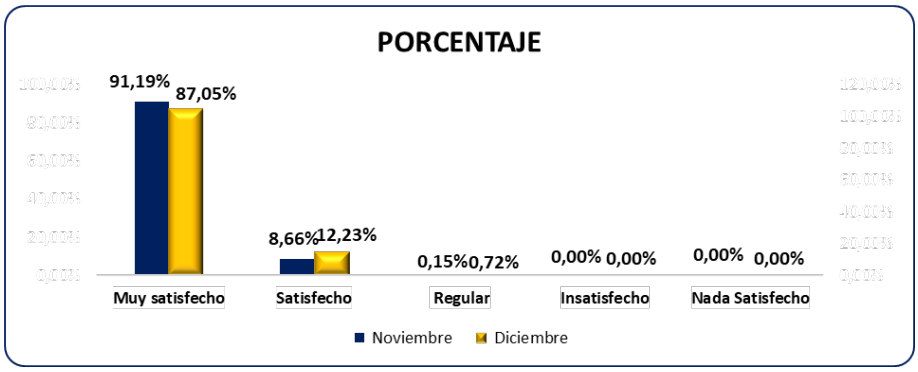


Se observa que el 87.05% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 12.23% respondieron con la opción satisfecho.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	621	59	1	-	-	681
Diciembre	121	17	1	-	-	139
Variación	- 500	- 42	-	-	-	- 542

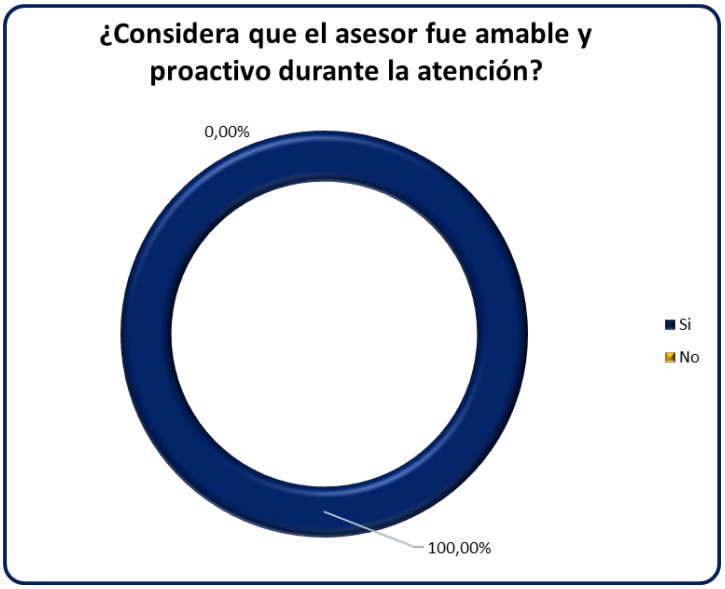
Para el mes de diciembre fueron recibidas 139 respuestas a la encuesta de satisfacción.



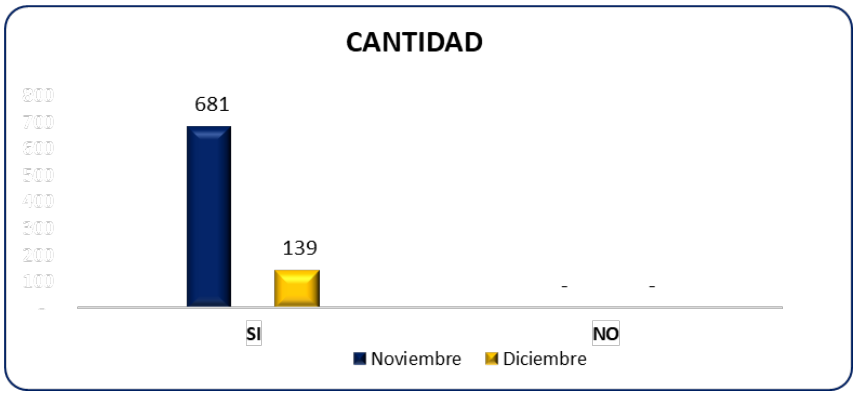
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	91,19%	8,66%	0,15%	0,00%	0,00%	100%
Diciembre	87,05%	12,23%	0,72%	0,00%	0,00%	100%
Variación	-4,14%	3,57%	0,57%	0,00%	0,00%	0,00%

El nivel de satisfacción para noviembre fue 99.85%, en diciembre se ubica en 99.28%, representa una disminución de 0.57%.

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

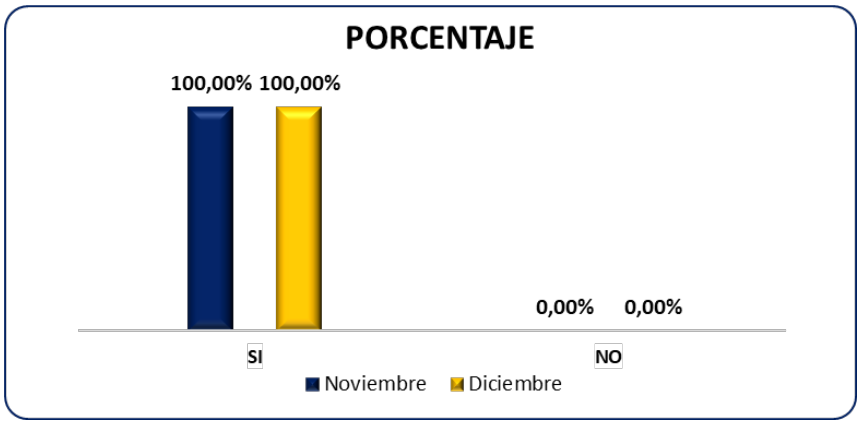


Con respecto a la segunda pregunta, se observa que el 100% de los ciudadanos consideró que la atención de los asesores fue amable y cordial.



MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	681	-	681
Diciembre	139	-	139
Variación	- 542	-	- 542

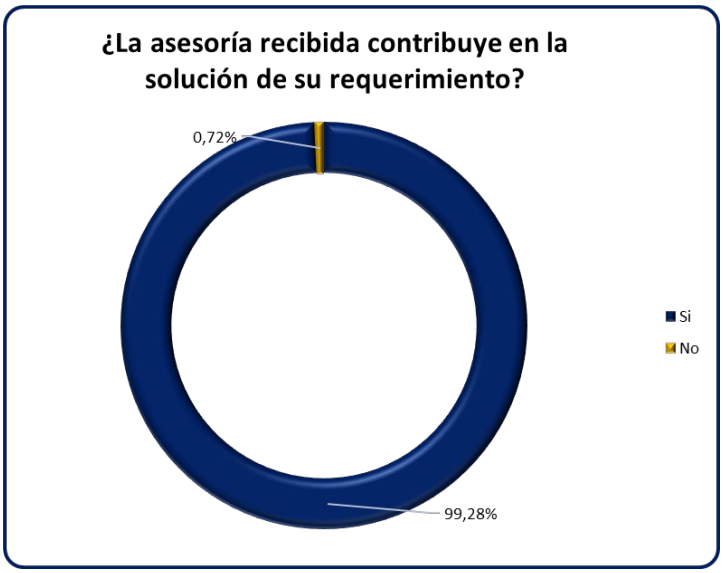
Encontramos que un total de 139 personas respondieron de manera afirmativa indicando de esta manera que consideran amables a los asesores.



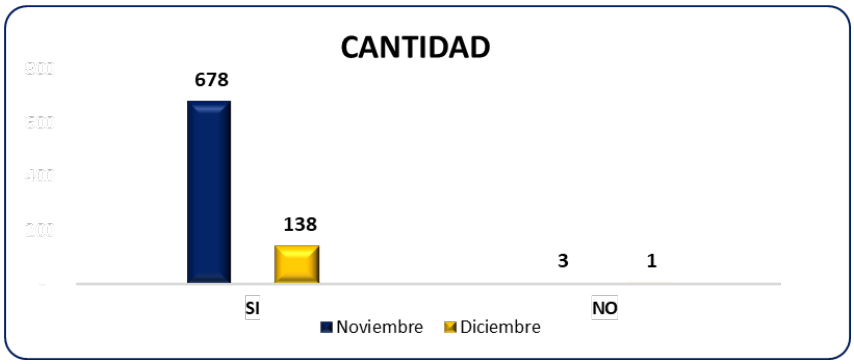
MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	100,00%	0,00%	100%
Diciembre	100,00%	0,00%	100%
Variación	0,00%	0,00%	0%

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

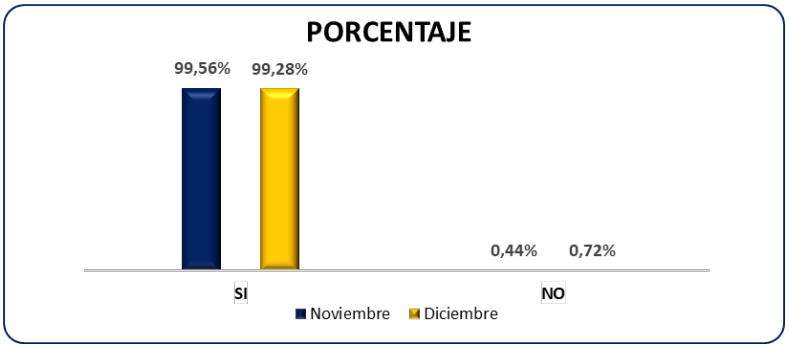


Para este mes se observa que el 99.28% de los ciudadanos encuestados considera que la información recibida le ayuda a solucionar sus inquietudes.



MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	678	3	681
Diciembre	138	1	139
Variación	- 540	- 2	- 542

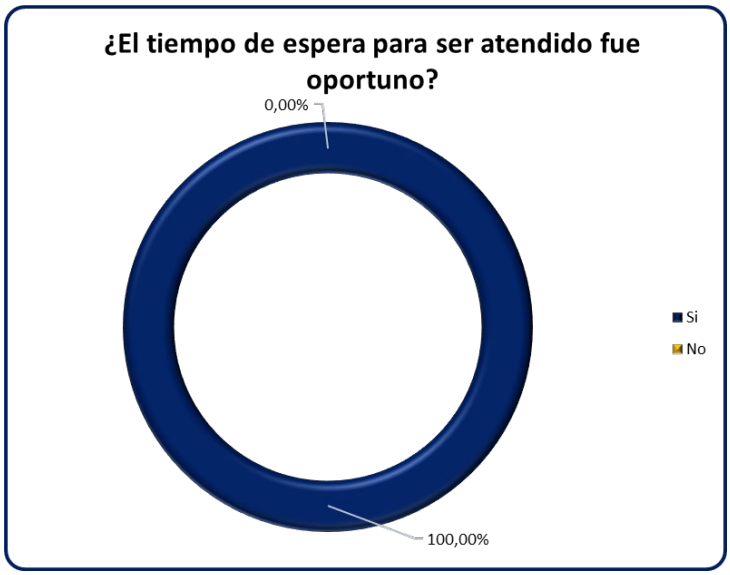
En total 138 ciudadanos respondieron de manera positiva cuando se les consultó si consideran que la asesoría ayudo a solucionar sus inquietudes.



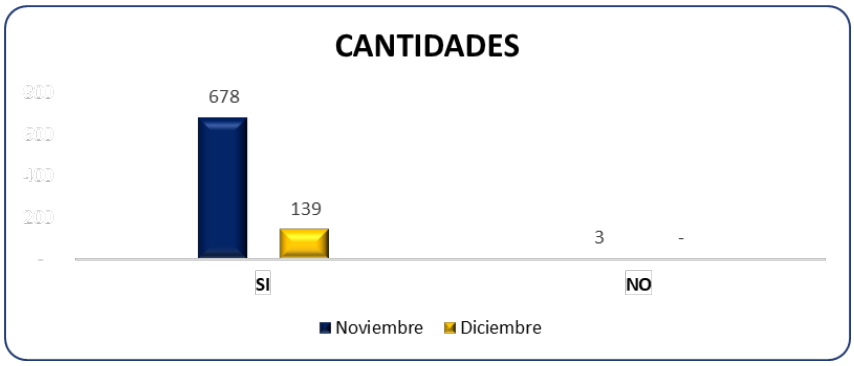
MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	99,56%	0,44%	100%
Diciembre	99,28%	0,72%	100%
Variación	-0,28%	0,28%	0%

La respuesta positiva del mes fue del 99.28%.

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

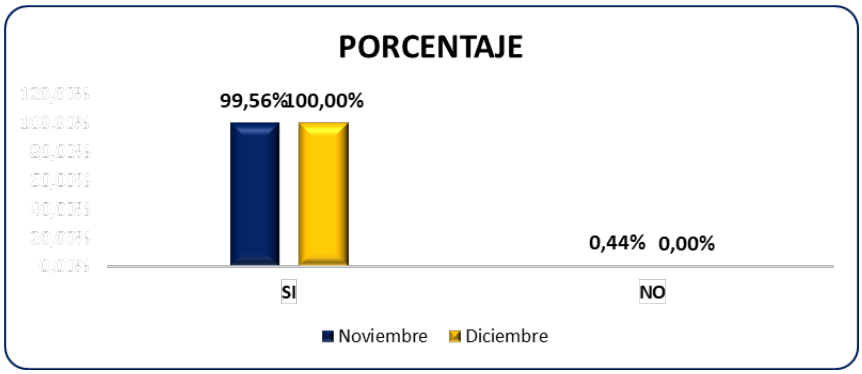


Para el mes de octubre el 100% de los usuarios considera que el tiempo para ser atendido fue adecuado.



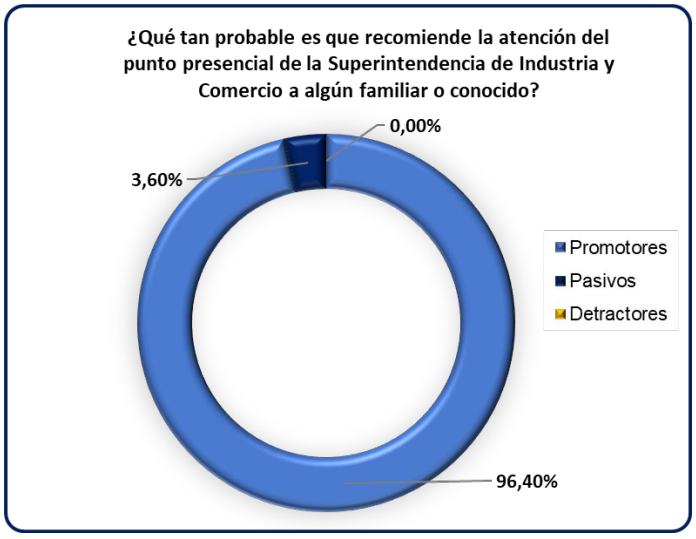
MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	678	3	681
Diciembre	139	-	139
Variación	- 539	- 3	- 542

Un total de 139 personas encuestadas indicó una respuesta positiva.

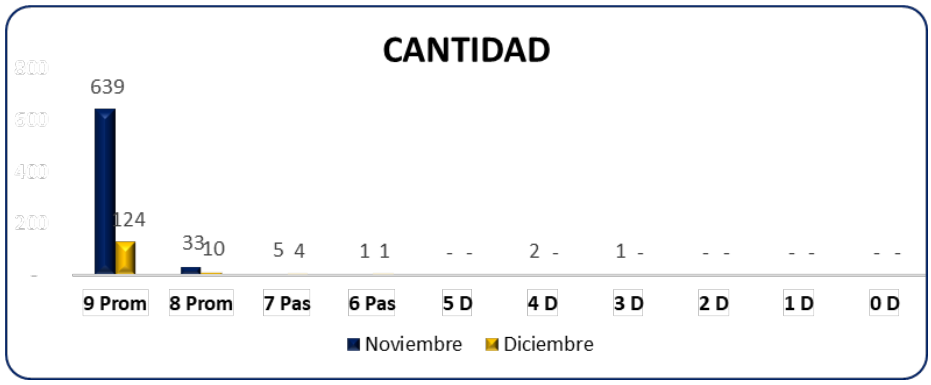


MES	SI	NO	TOTAL
Noviembre	99,56%	0,44%	100%
Diciembre	100,00%	0,00%	100%
Variación	0,44%	-0,44%	0%

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?

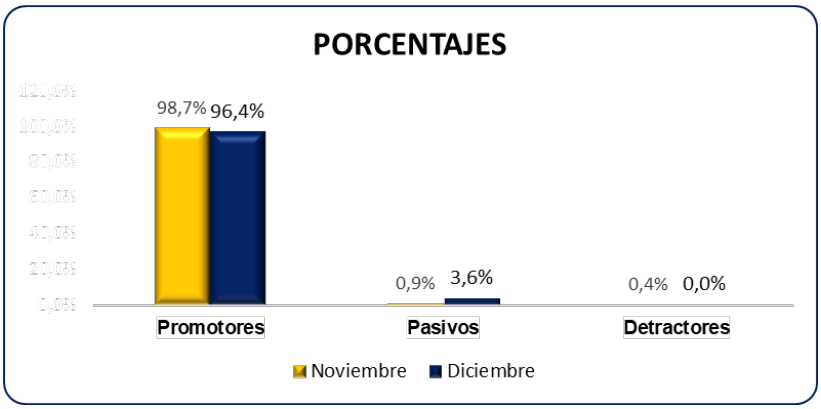


Se observa que la mayor proporción de usuarios se considera promotor del servicio de atención presencial.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Noviembre	639	33	5	1	-	2	1	-	-	-	681
Diciembre	124	10	4	1	-	-	-	-	-	-	139
Variación	-515	-23	-1	-	-	-2	-1	-	-	-	-542

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
Noviembre	98,7%	0,9%	0,4%	100%
Diciembre	96,4%	3,6%	0,0%	100%
Variación	-2,3%	2,7%	-0,4%	0,0%

El 96.4% de los usuarios son considerados promotores y pasivos encontramos el 3.6%.

4. EVIDENCIAS DEL PROCESO DE MONITOREO

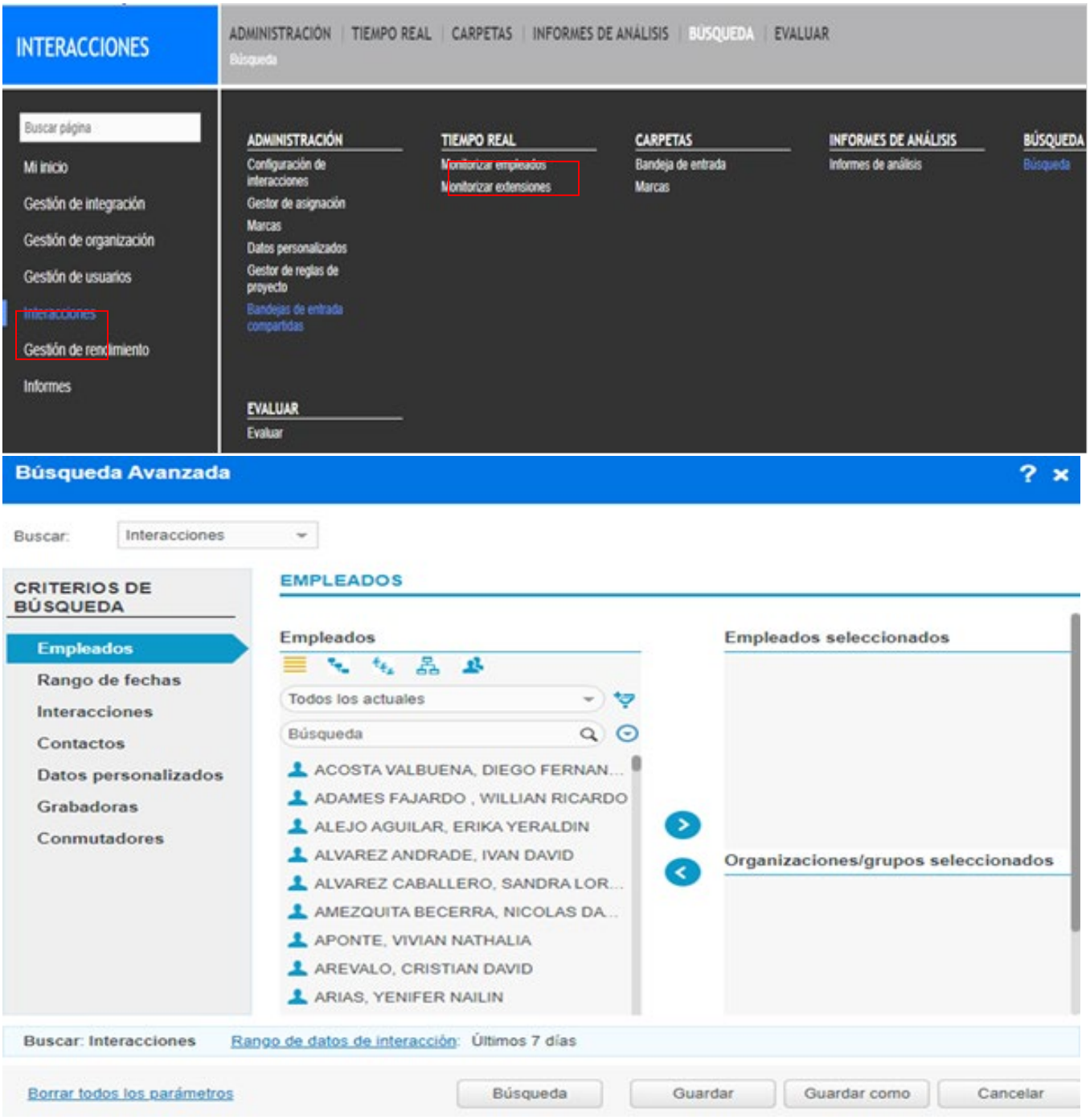
4.1 Auditoria canal Telefónico

- 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.

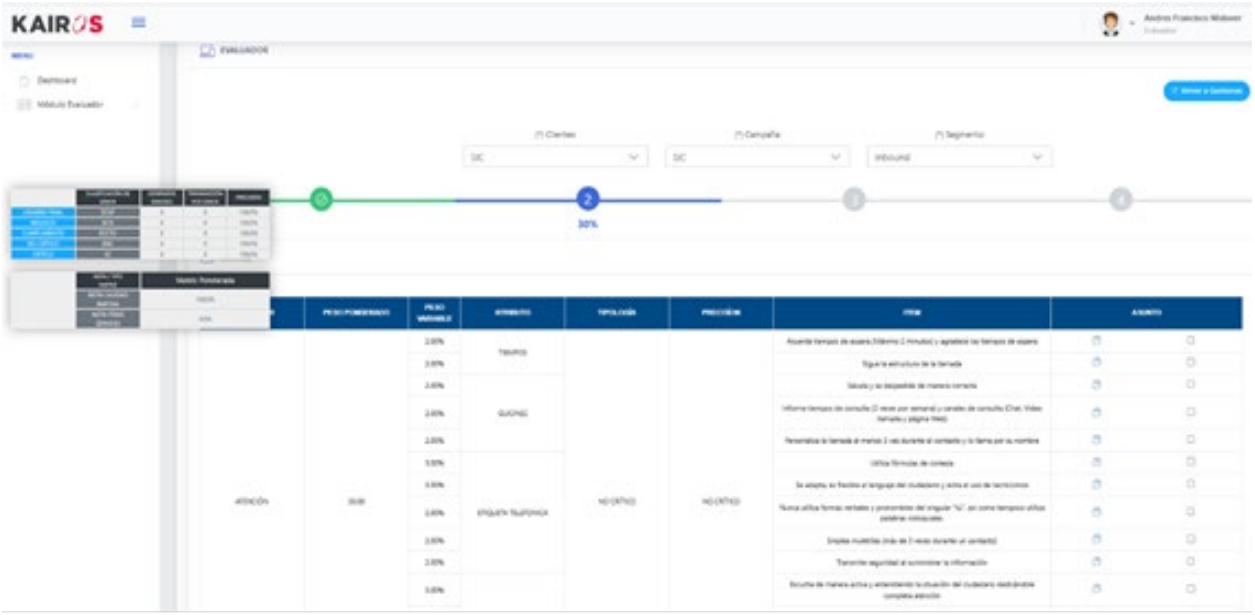


- Se selecciona la interacción de acuerdo con la macro de aleatoriedad y se reproduce en la grabadora, aquí se deberá ingresar a los diferentes aplicativos dispuestos para la SIC, los cuales se encuentran en el numeral 4.7, con el fin de comprobar la información brindada por el agente en los diferentes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

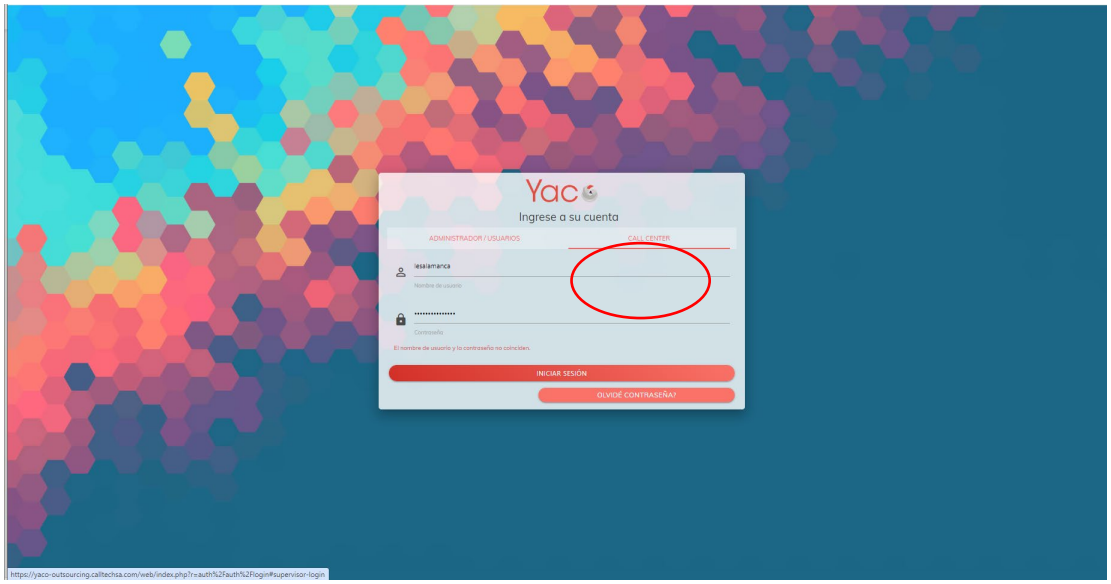


4.2 Auditoria canal Video llamada

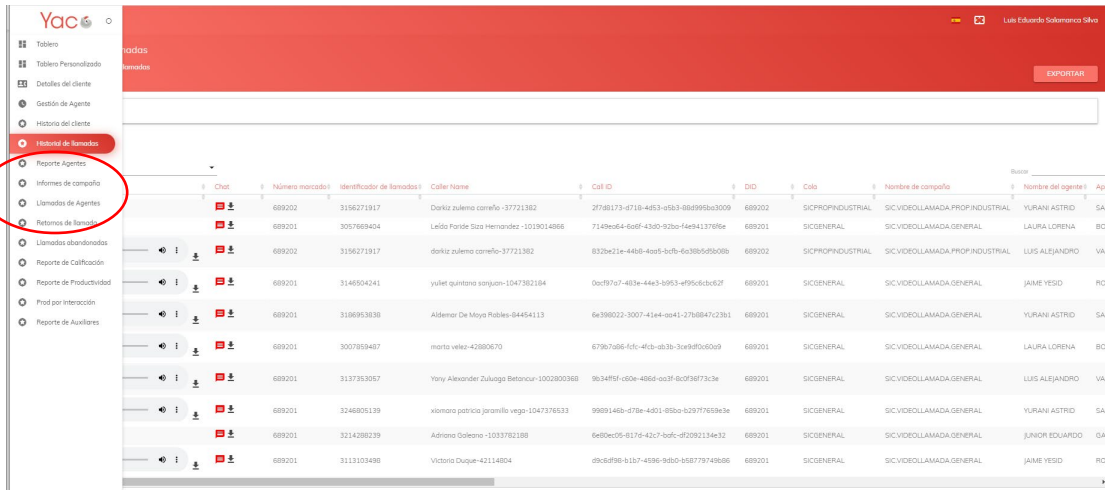
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

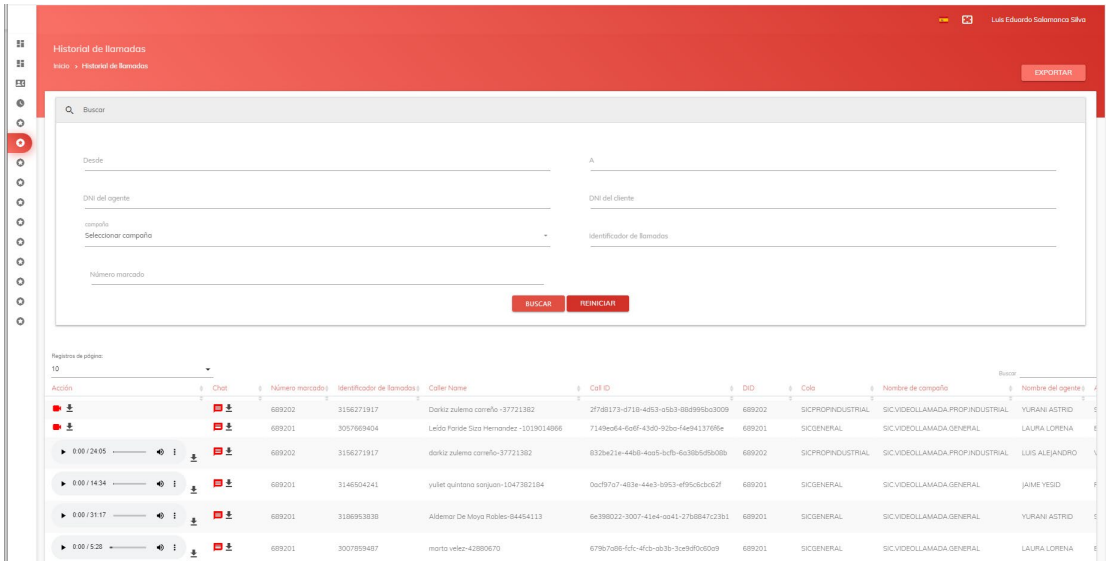
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo https://yaco-outsourcing.calltechsa.com/, opción: Call center. Donde se realiza la autenticación con el usuario y contraseña asignados.



- 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.



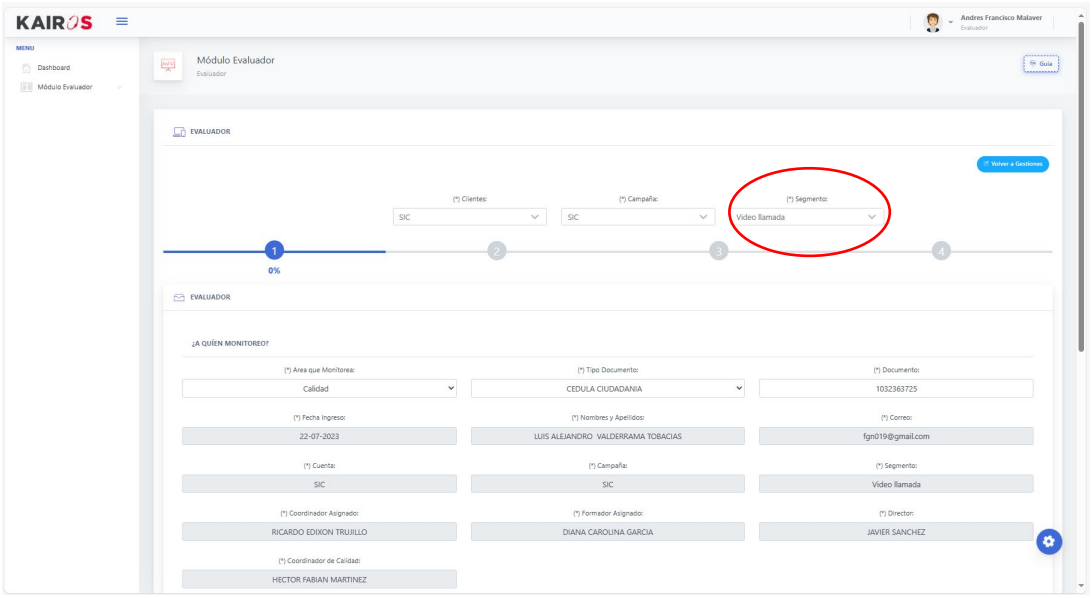
- En la parte superior se tiene la opción – Buscar, esta nos permite realizar una búsqueda puntual de la atención, la cual se puede generar por fecha y/o número de documento del agente.



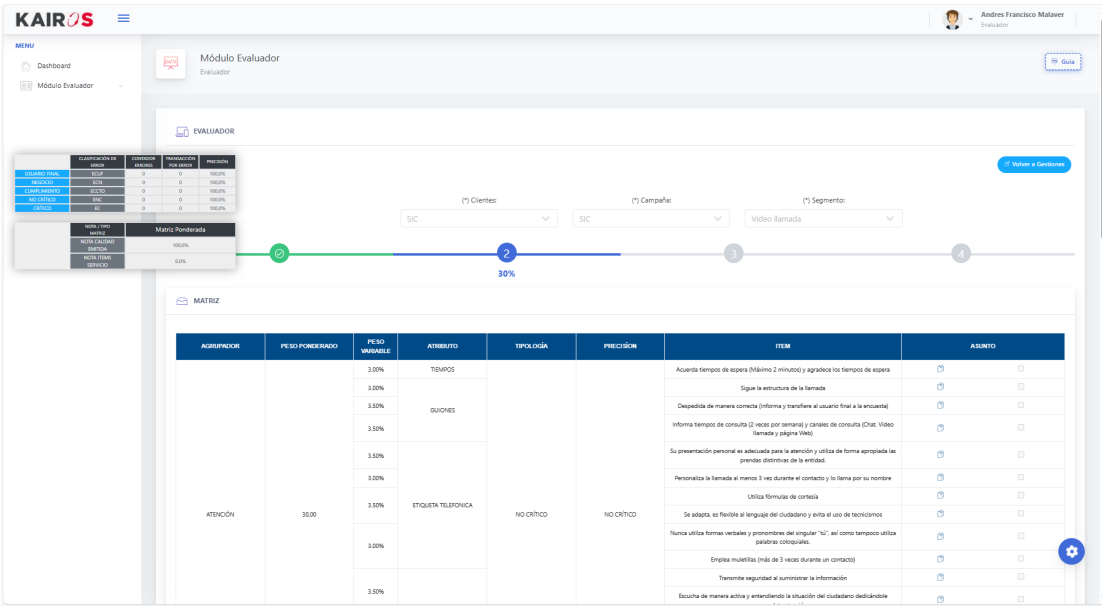
- Dentro de las auditorias al canal, se deben revisar temas como:

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.

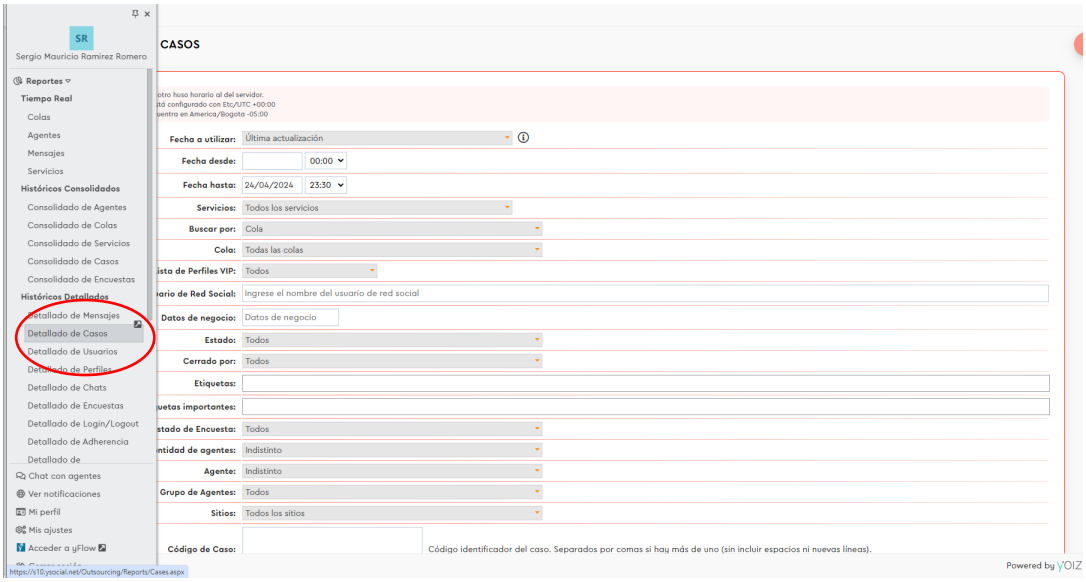


4.3 Auditoria canal Chat

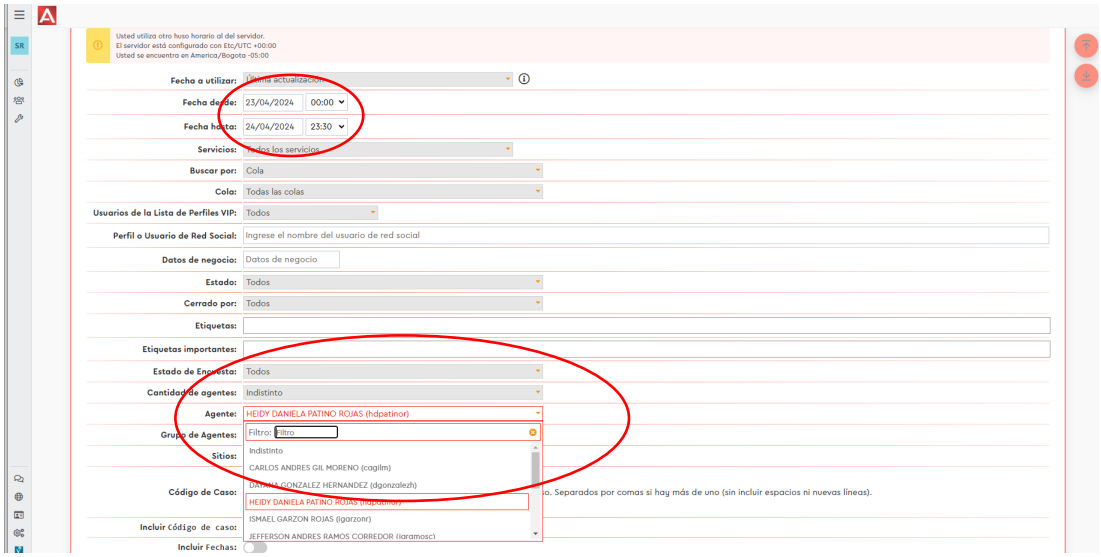
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

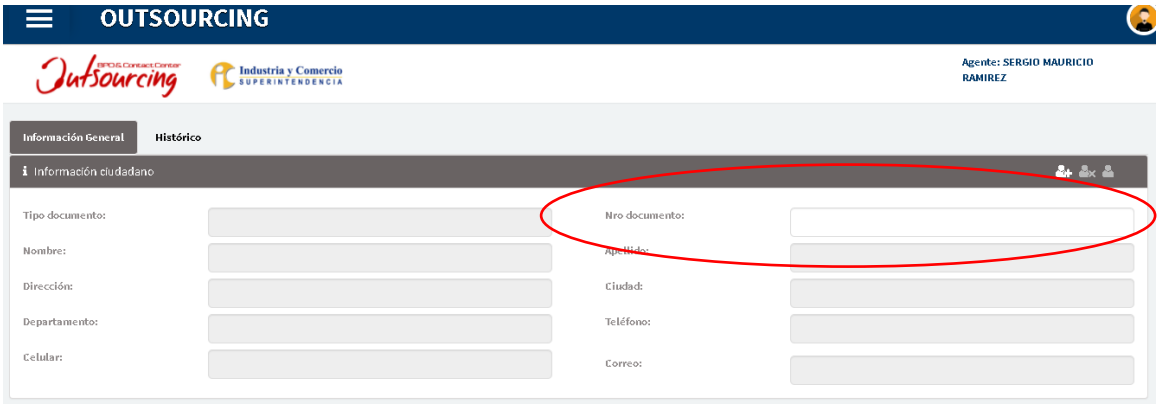
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo YSocia.net, desplegar la opción – reportes y seleccionar el ítem “detallado de casos”.



- 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:

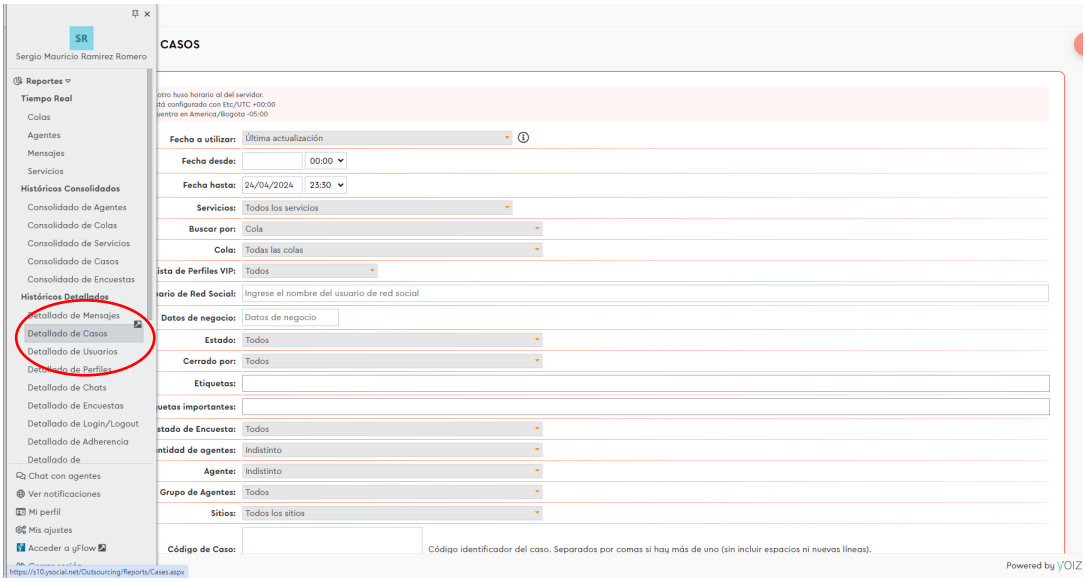
1. Que la información brindada corresponda con el requerimiento del ciudadano y sea verídica.
2. La ortografía utilizada durante la interacción.
3. El tiempo de inicio y finalización de chat, incluyendo los tiempos intermedios de respuesta.
4. Protocolos de atención – el agente debe ser cordial.
5. En 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.

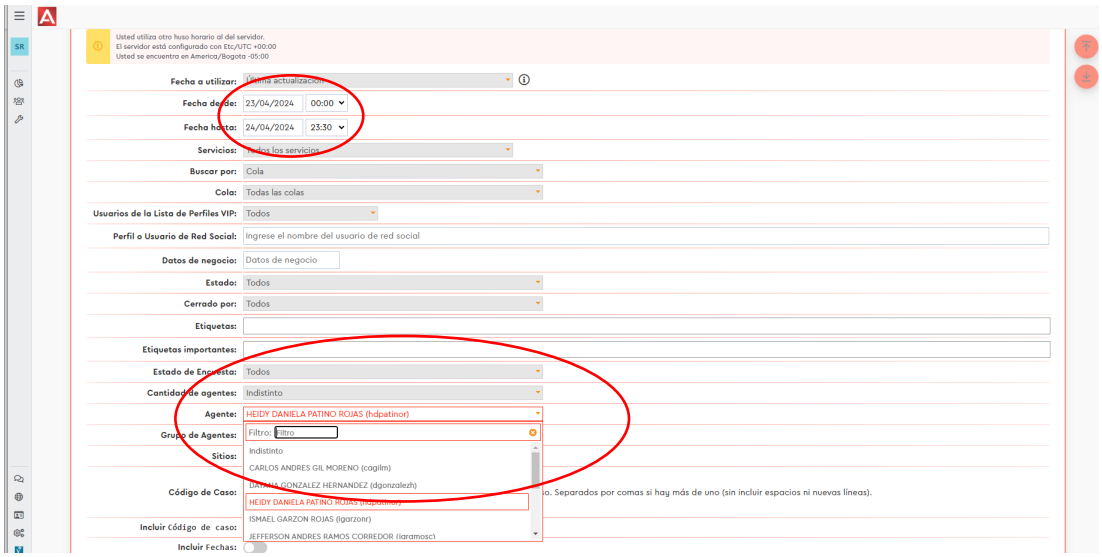
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

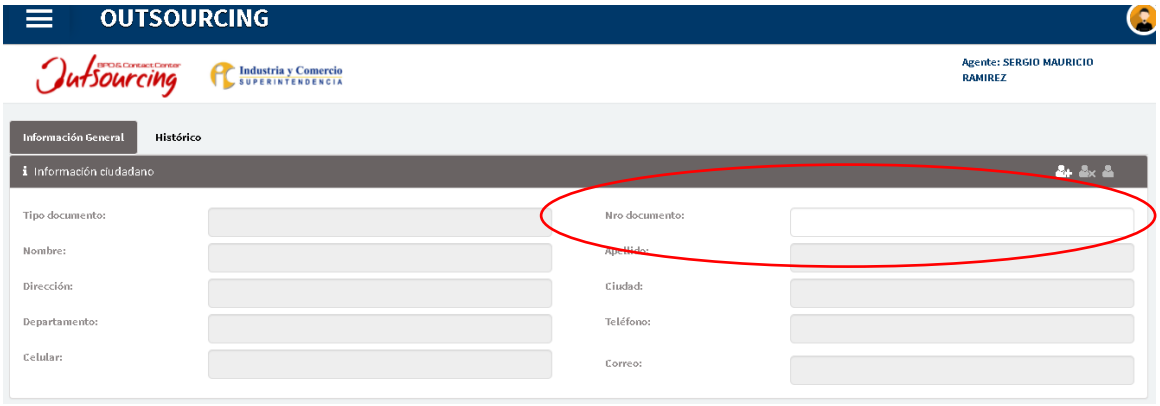
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo YSocia.net, desplegar la opción – reportes y seleccionar el ítem “detallado de casos”.



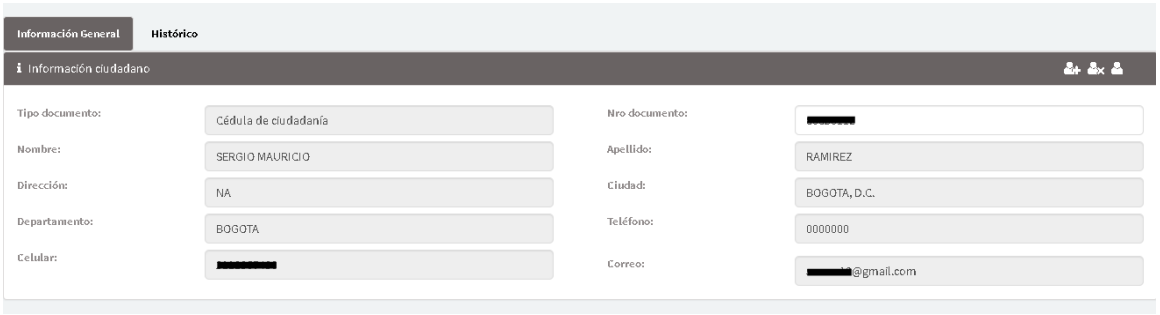
- Se realiza la búsqueda por la opción, “grupo de agente”, donde se despliegan los nombres de los agentes activos en este segmento. A la vez es importante tener en cuenta el filtro de fecha, logrando de esta manera realizar la búsqueda de la interacción en un intervalo determinado de tiempo.



- 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.

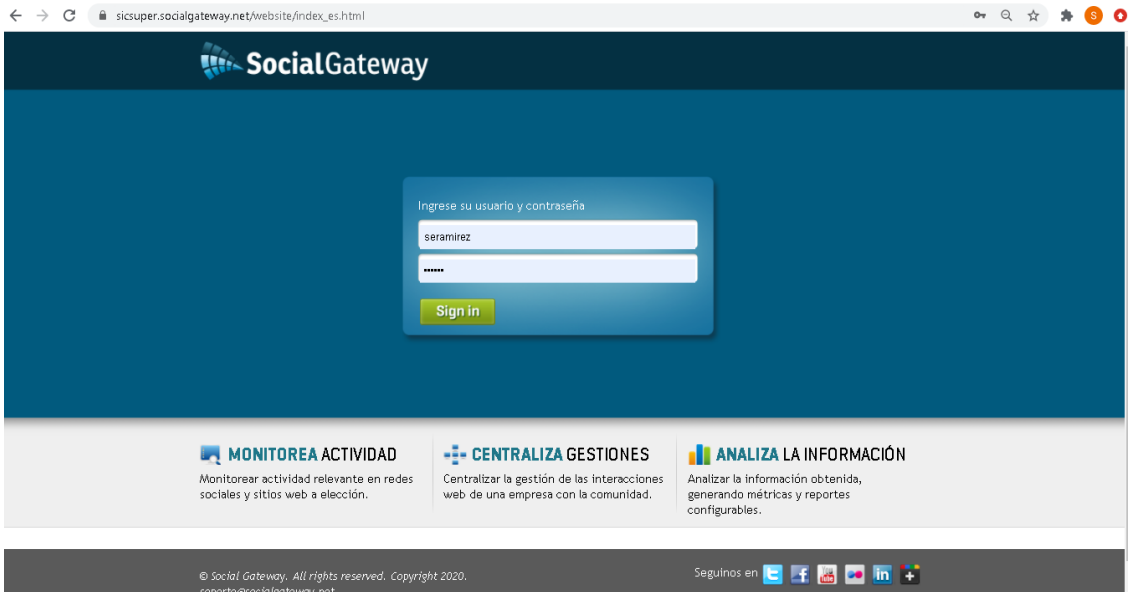
- Una vez se ingresa a la herramienta Kairos, se debe tener en cuenta escoger la opción: *Segmento – Chat.

4.4 Auditoria canal RRSS

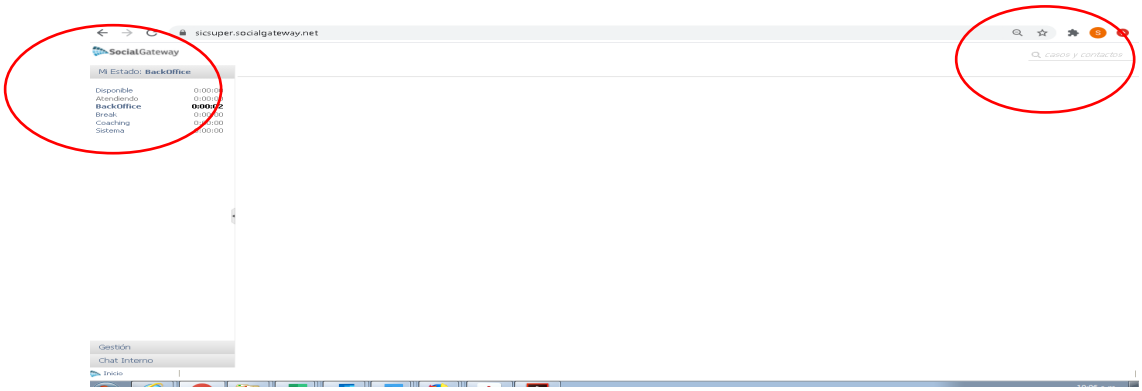
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

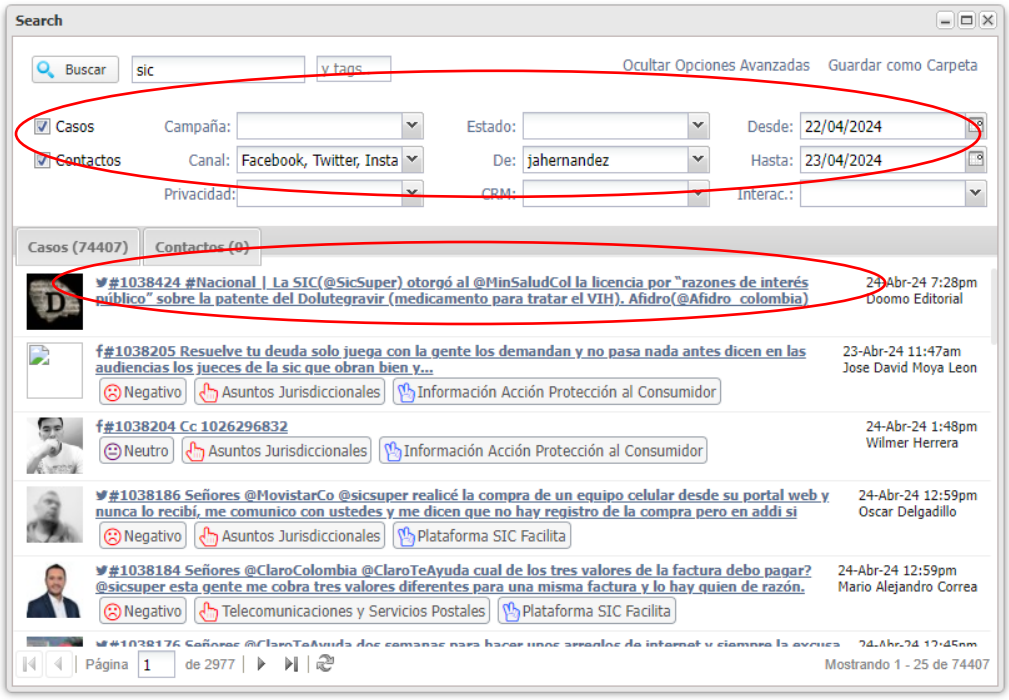
- Para las auditorías realizadas al canal de RRSS, se utiliza el aplicativo Social Gateway.



- 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:



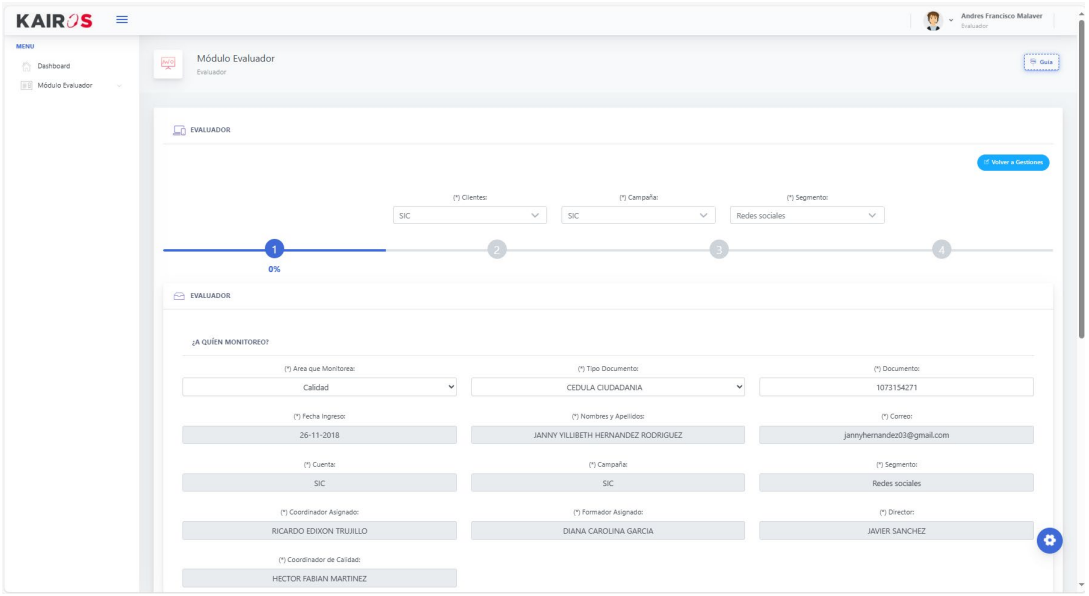
- Para realizar la búsqueda de las interacciones, se deben seleccionar las opciones como Canal (Facebook, Twitter, Instagram), Estado, De: (Usuario del asesor a auditar), intervalo de fecha y tipo de interacción “respondido”, se da clic en buscar, posteriormente dar clic sobre la interacción a auditar.



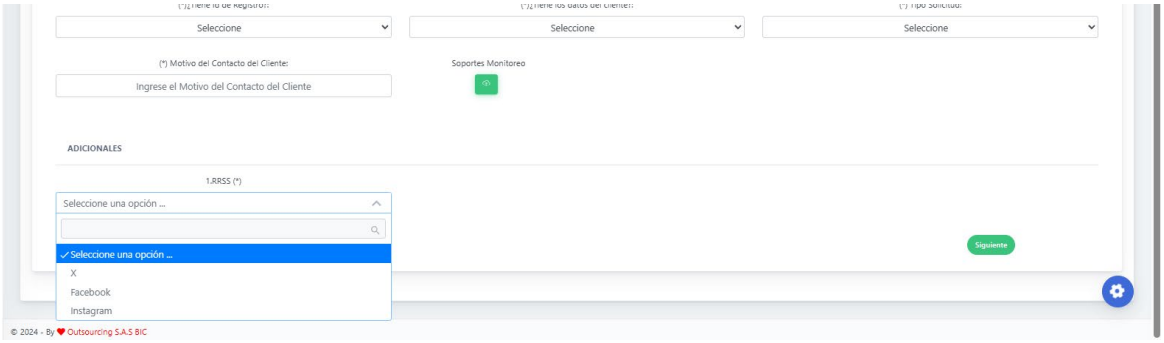
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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

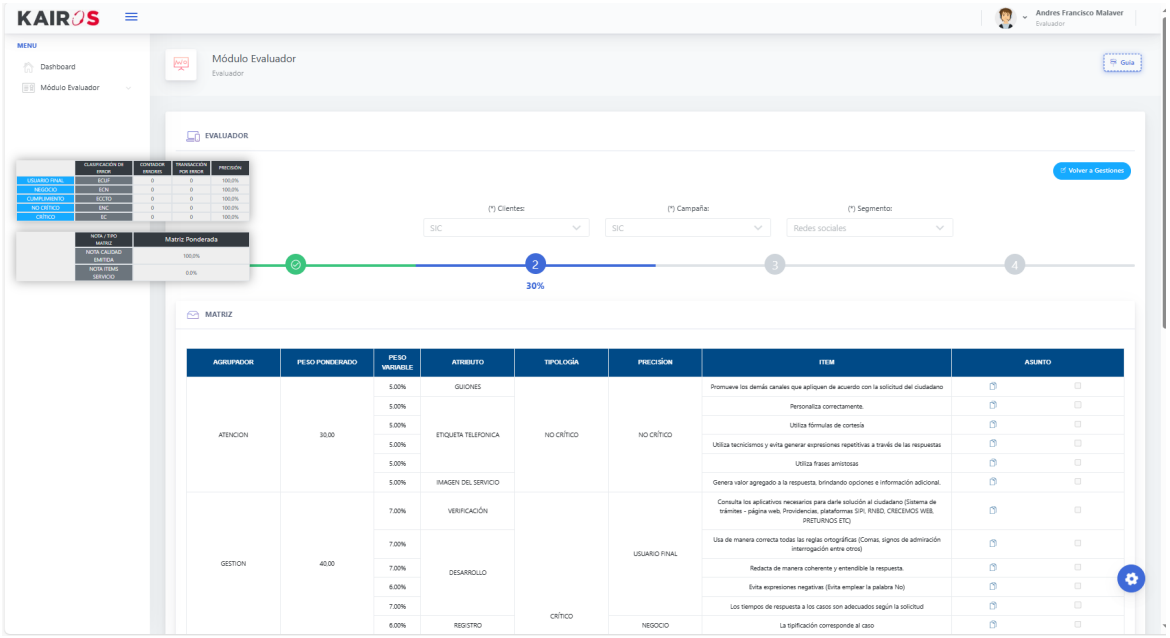
- Durante el proceso de auditoría, se diligencia la herramienta Kairos por medio de la opción: *Segmento – Redes Sociales.



- 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

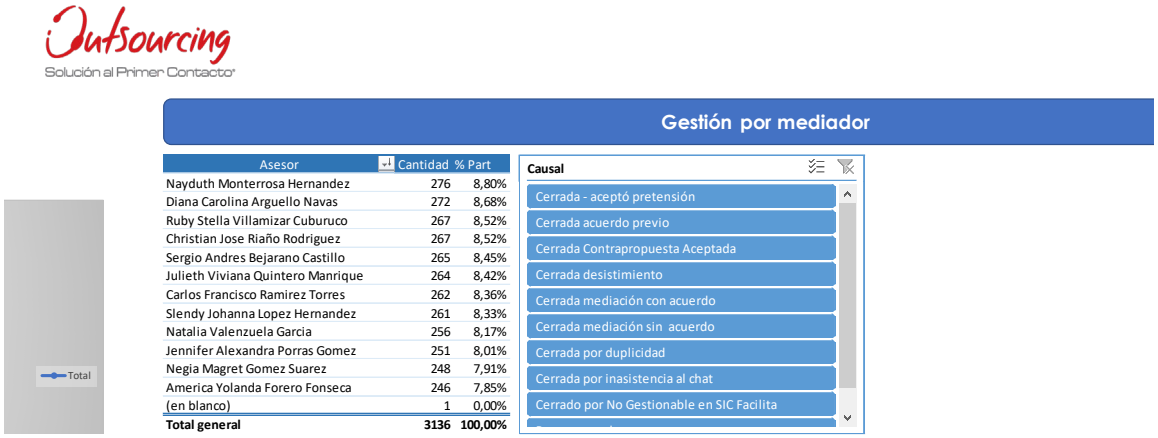
- SIC Facilita, es una herramienta virtual en donde la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor, en la cual participan el consumidor y el proveedor con el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

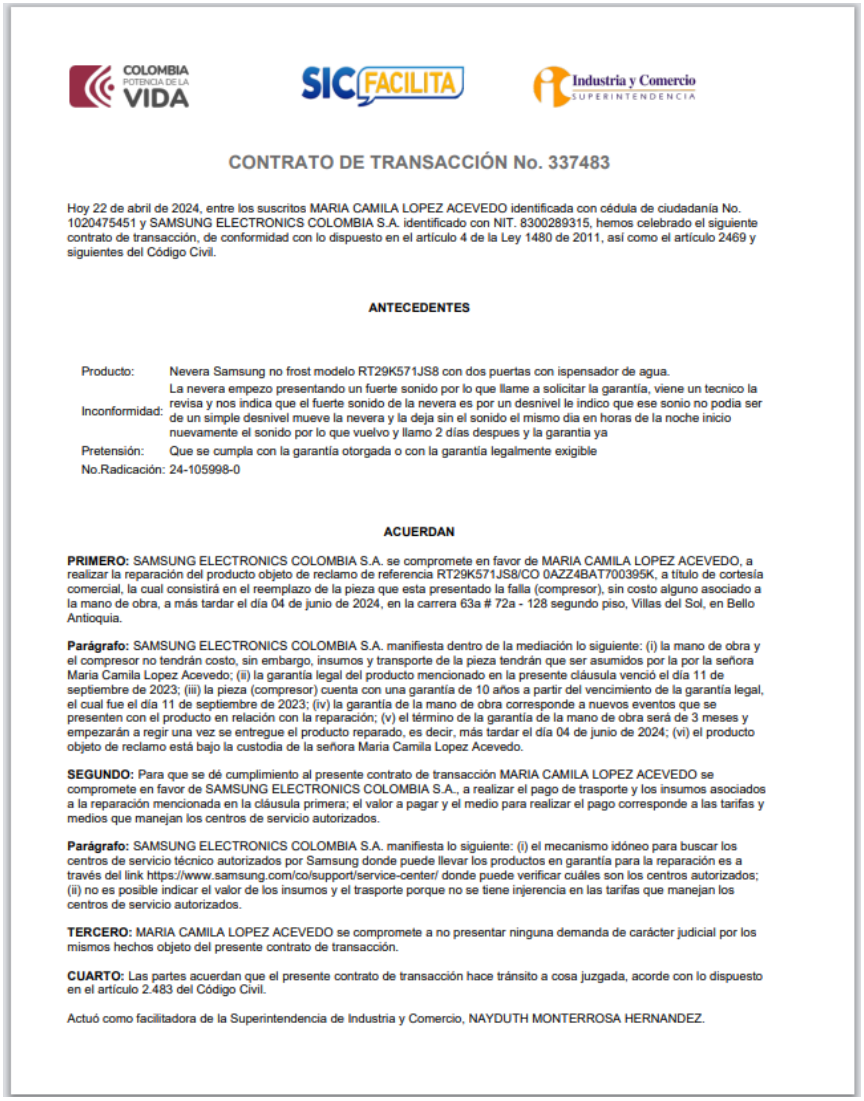




- Dentro de la evaluación para este segmento se debe tener en cuenta:

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.

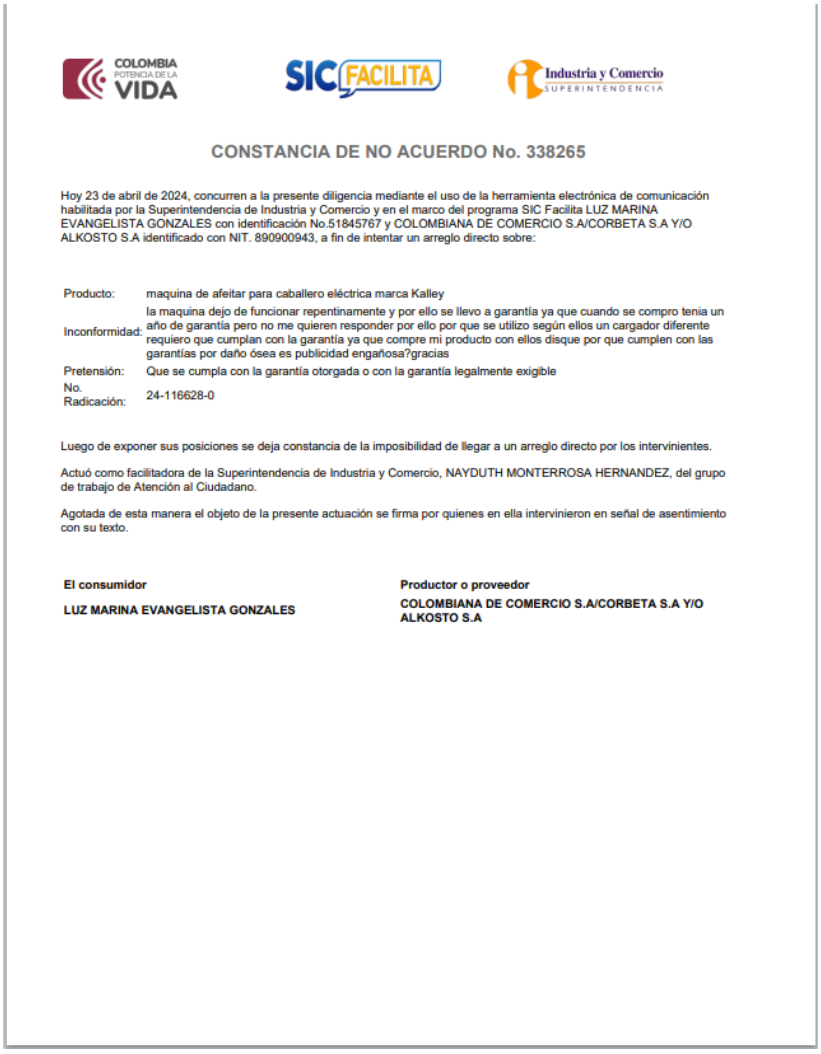
TERCERO: MARIA CAMILA LOPEZ ACEVEDO se compromete a no presentar ninguna demanda de carácter judicial por los mismos hechos objeto del presente contrato de transacción.

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

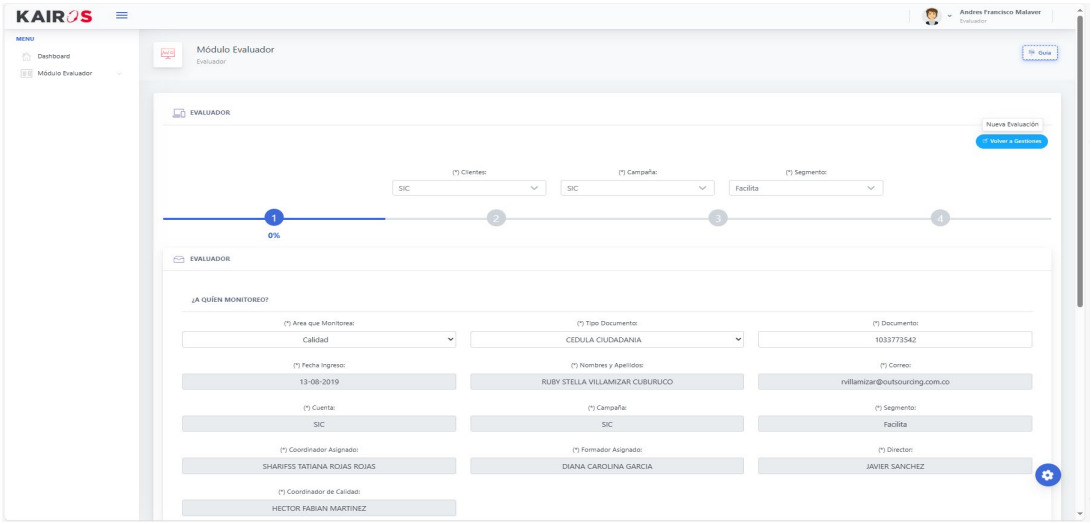
- En los casos en que el consumidor o el proveedor, o los dos no se presenten, se debe verificar que el agente, inicie a la hora establecida, que se presente con nombres y apellidos, además, que dentro del chat indique que el mismo va a ser reprogramado y el motivo.

- 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

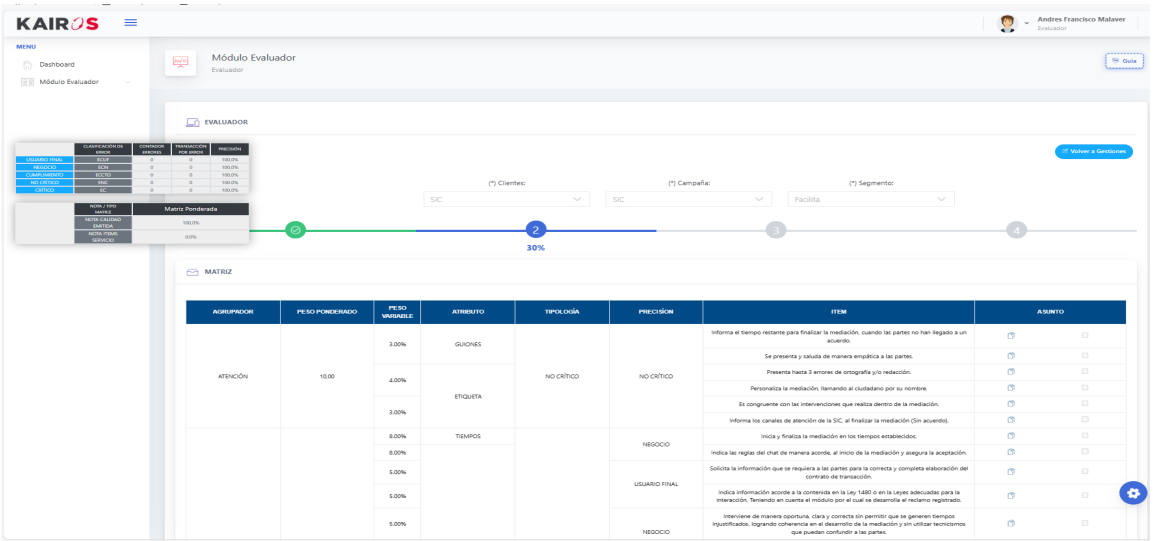
mediación, que se el agente sea amable cordial, que sea imparcial y que desarrolle el chat conforme a los lineamientos y protocolos establecidos.

- 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.



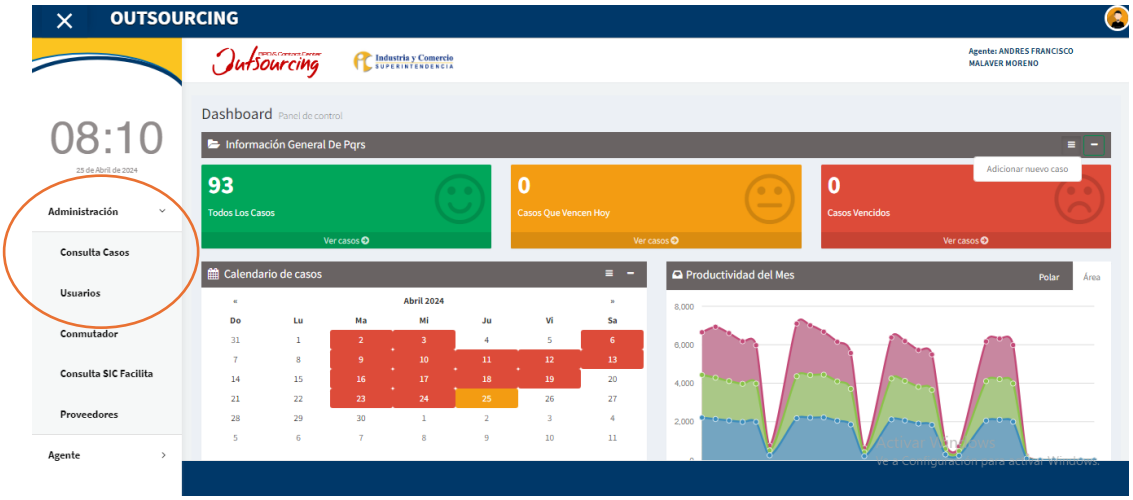
Auditoria canal Back Office

- 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.

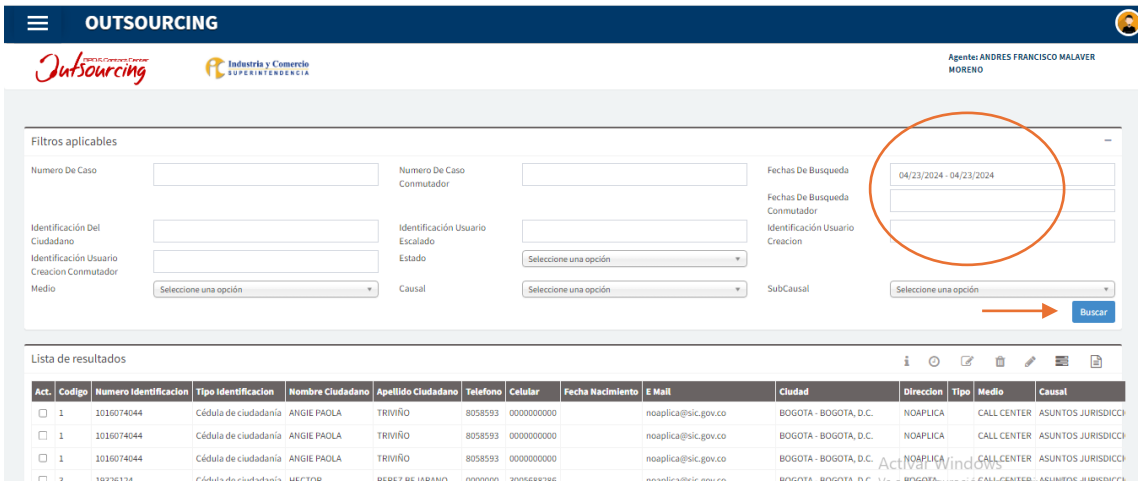
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal de los Back Office, de acuerdo con la distribución del canal y conforme a la matriz de aleatoriedad.

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

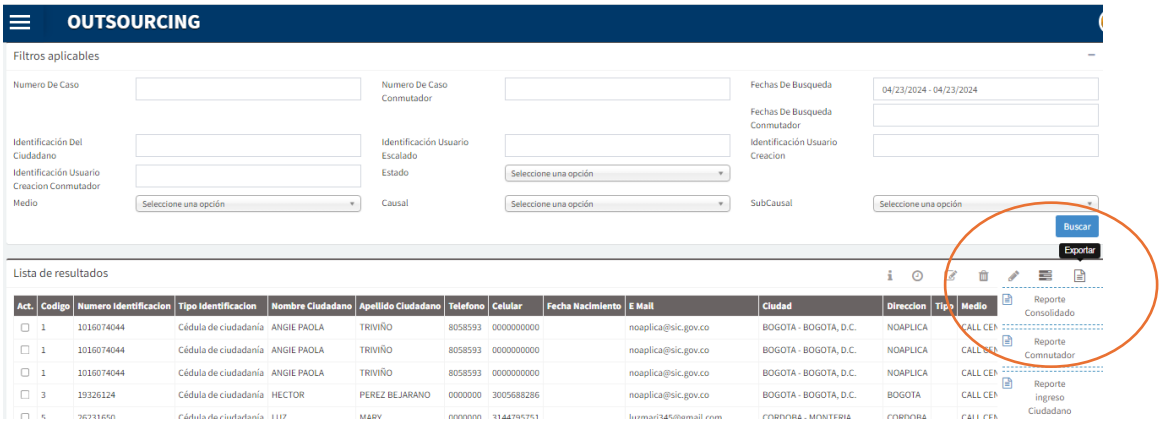
- Para validar las gestiones realizadas, actualmente se realiza un descargue de información de la herramienta OCM – opción, consulta de casos. https://portalos.outsourcing.com.co:9574/Aplication/Pages/Public/Index.aspx.

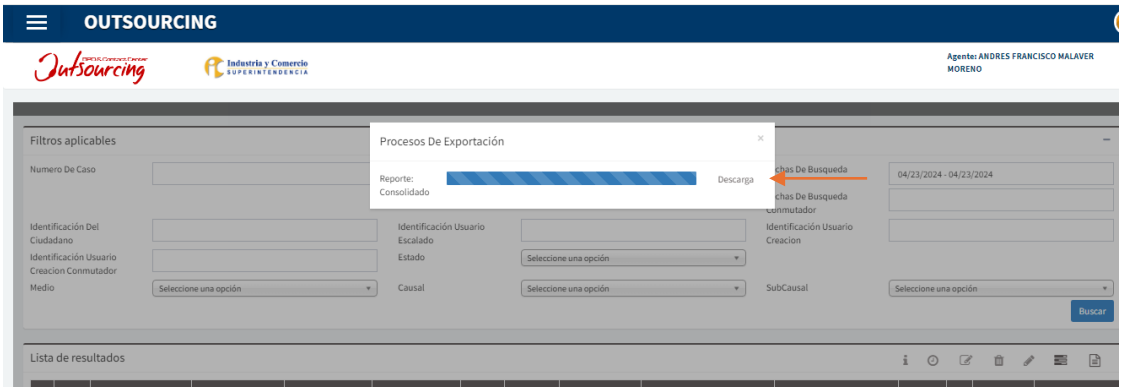


- Se procede a realizar el registro de datos para la búsqueda, como bien lo es diligenciar los filtros de fecha, para finalizar con el botón “Buscar”.



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

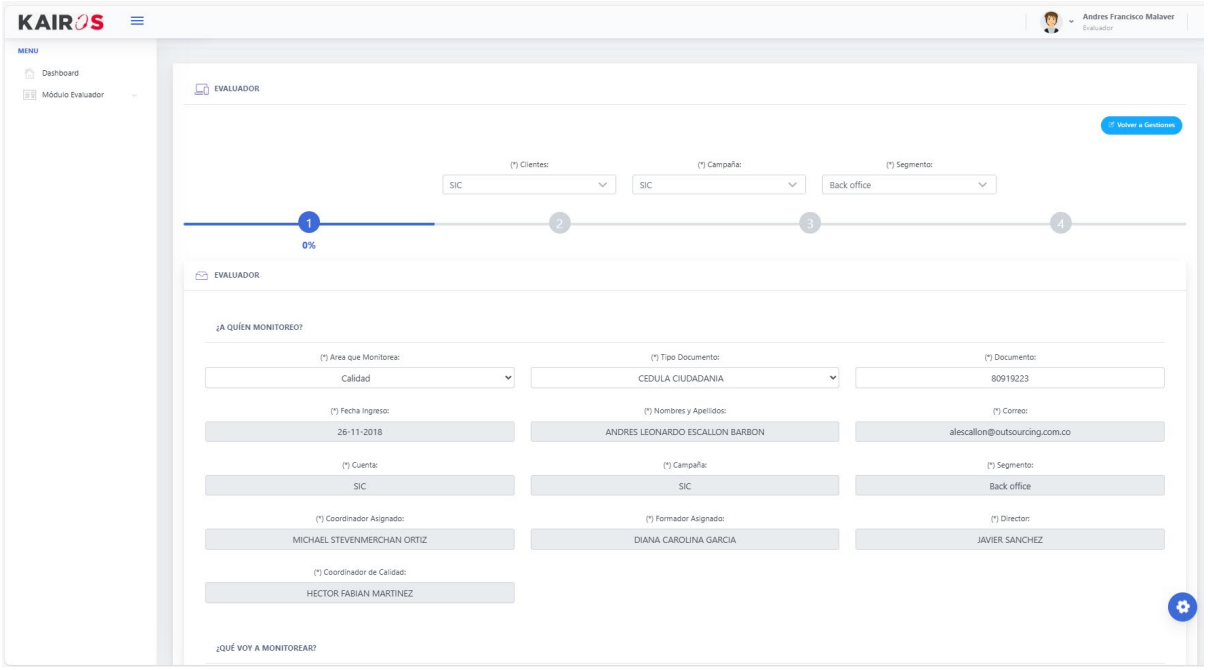




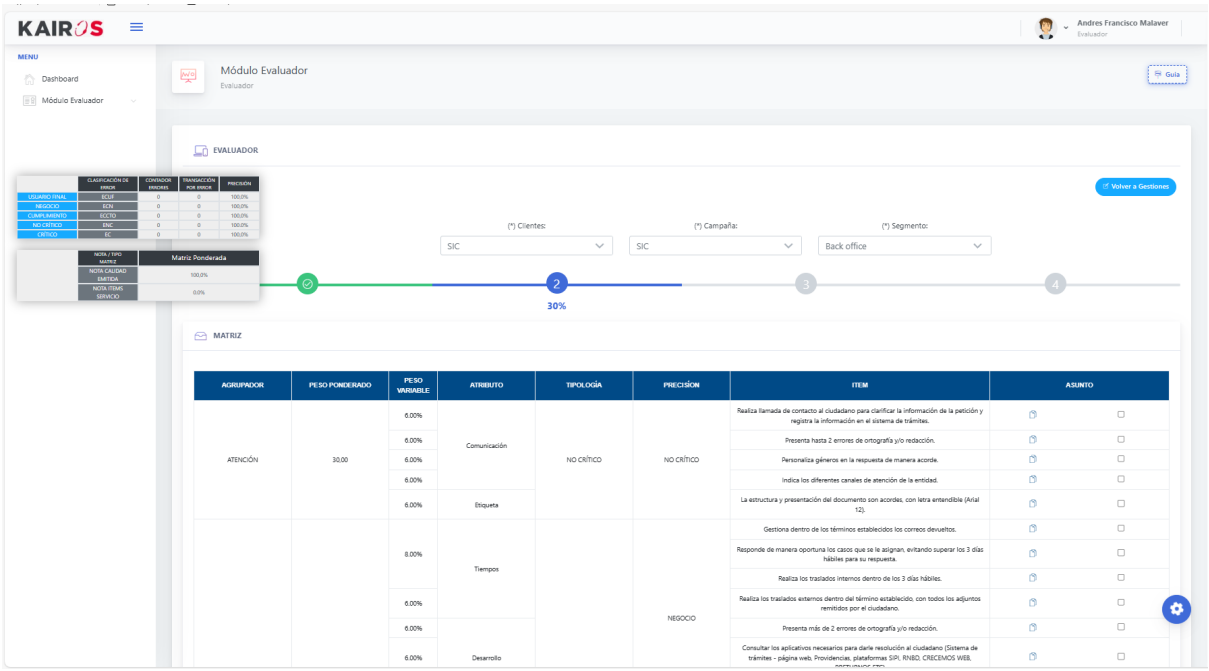
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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.



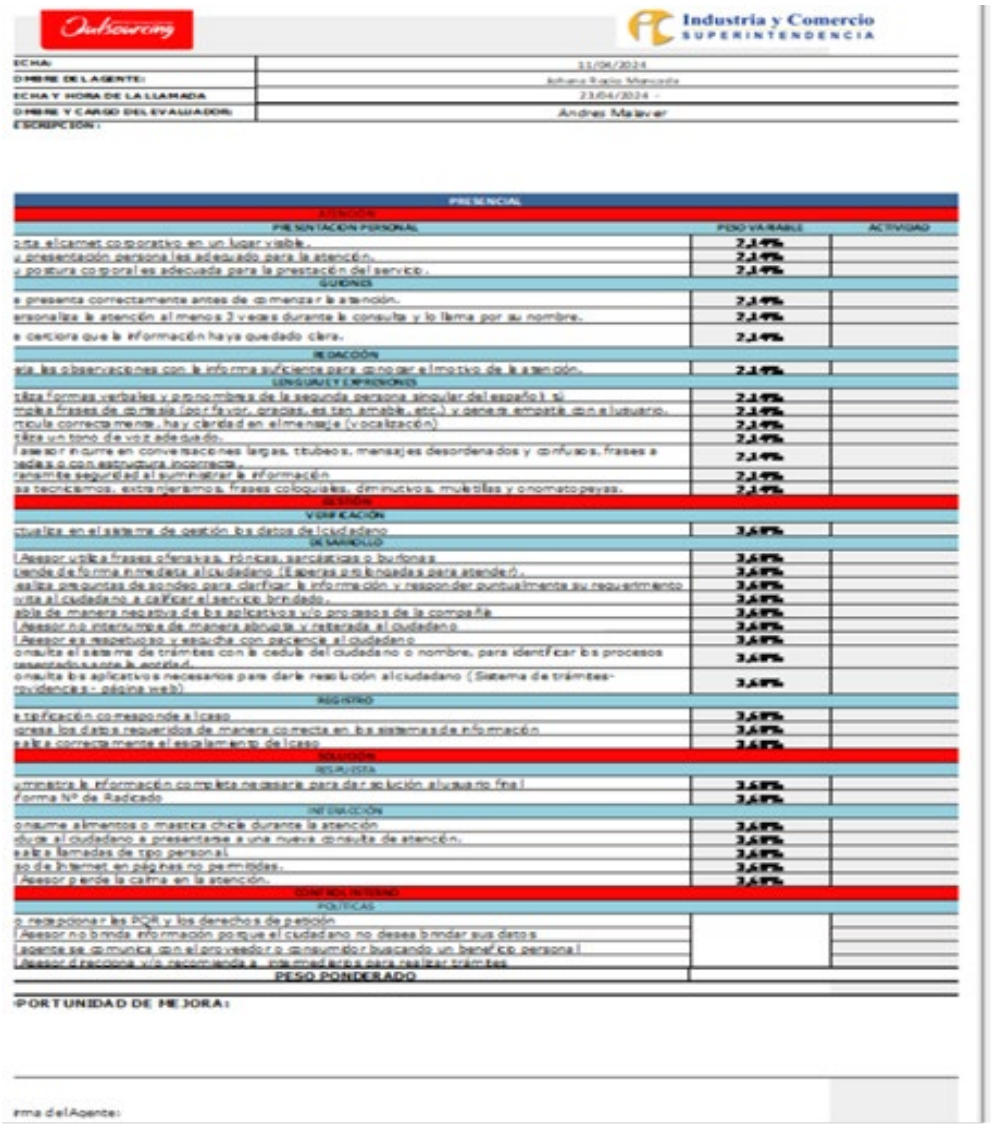
4.7 Auditoria canal Presencial

- 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%	
SALUDOS		
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		
ejas las observaciones con la información suficiente para sopesar 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%	
mplea frases de cortesía (por favor, gracias, es tan amable, etc.) y genera empatía con el usuario.	7,14%	
rticula 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 medias 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	3,57%	
DESARROLLO		
l Asesor utiliza frases ofensivas, irónicas, sarcásticas o burlonas	3,57%	
tiende de forma inmediata al ciudadano (Esperas promedio para atender).	3,57%	
aliza preguntas de sondeo para clarificar la información y responder puntualmente su requerimiento	3,57%	
vita al ciudadano a calificar el servicio brindado.	3,57%	
abla de manera negativa de los aplicativos y/o procesos de la compañía	3,57%	
l Asesor no interrumpe de manera abrupta y retirada al ciudadano	3,57%	
l Asesor es respetuoso y escucha con paciencia al ciudadano	3,57%	
onsulta el sistema de trámites con la cedula del ciudadano o nombre, para identificar los procesos asociados ante la entidad.	3,57%	
onsulta los aplicativos necesarios para darle resolución al ciudadano (Sistema de trámites-providencias - página web)	3,57%	
REGISTRO		
e tipificación corresponde al caso	3,57%	
gresa los datos requeridos de manera correcta en los sistemas de información	3,57%	
alida correctamente el escalamiento del caso	3,57%	
SOLUCIÓN		
RESPUESTA		
uministra la información completa necesaria para dar solución al usuario final	3,57%	
forma Nº de Radicado	3,57%	
INTERACCIÓN		
onsume alimentos o mastica chicle durante la atención	3,57%	
dirige al ciudadano a presentarse a una nueva consulta de atención.	3,57%	
alida llamadas de tipo personal	3,57%	
so de Internet en páginas no permitidas.	3,57%	
l Asesor pierde la calma en la atención.	3,57%	
CONTROL INTERNO		
POLÍTICAS		
o responsonar 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 sitios externos para realizar trámites		
PESO PONDERADO		

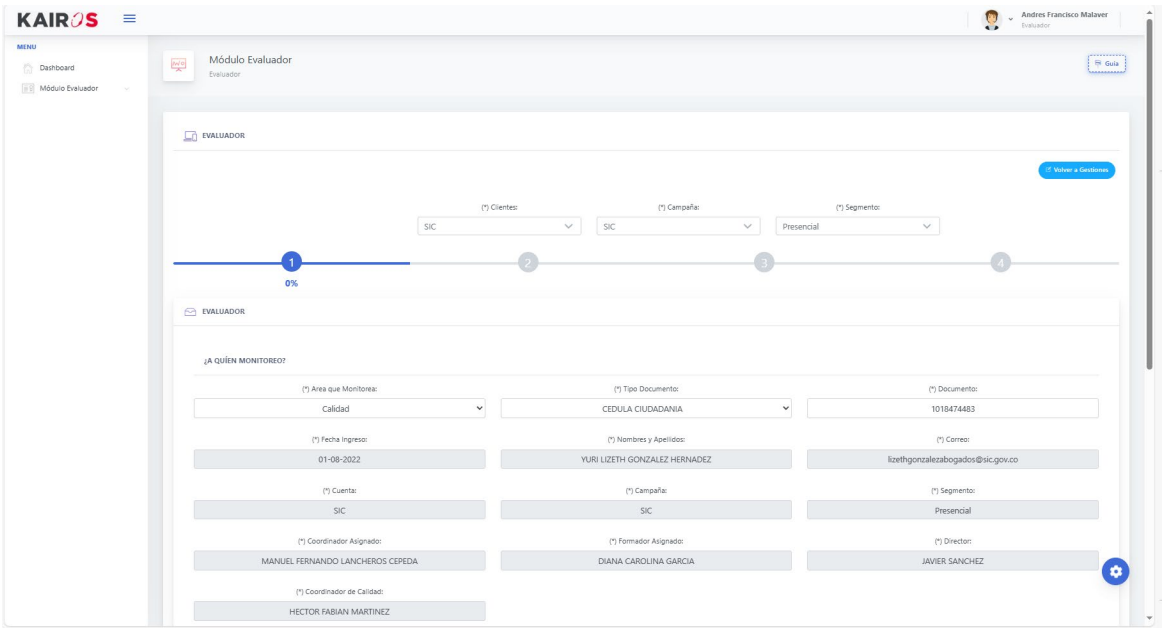
PORTUNIDAD DE MEJORA:

rma del Agente:

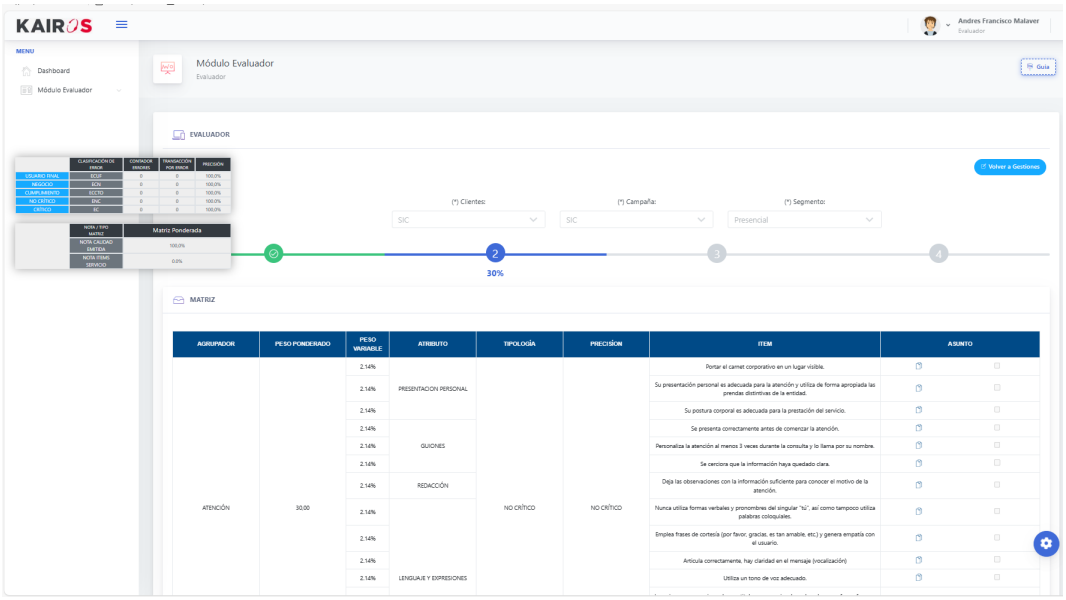
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

  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.



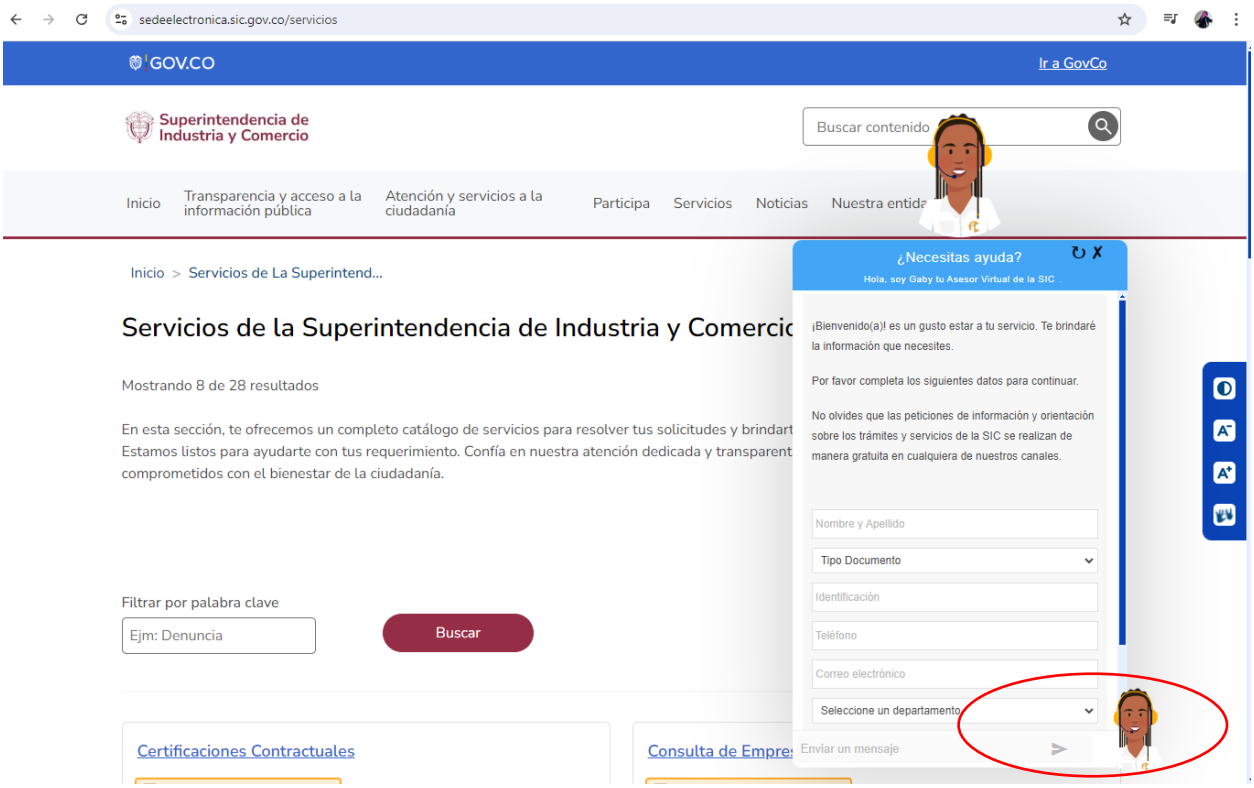
- Luego se habilita la matriz asignada para este canal, donde se deben seleccionar los atributos a calificar, generando a la vez olas observaciones correspondientes del caso.



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.



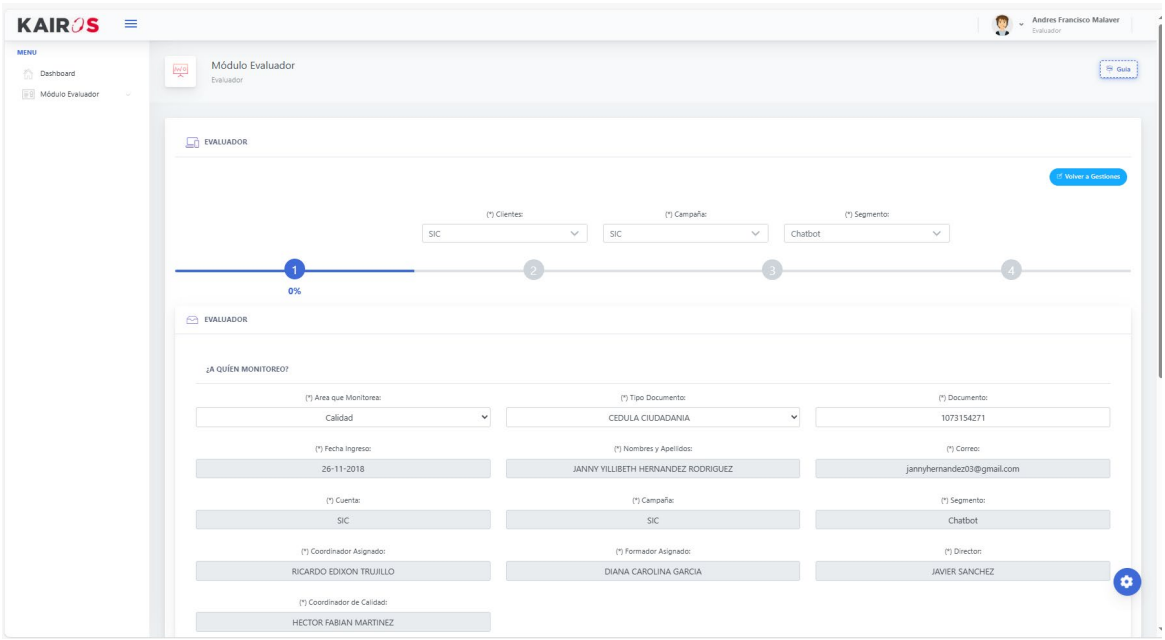
- Se realiza la consignación de información requerida por el formulario, para luego proceder a generar la consulta según las opciones que brinda el Chatbot, y en relación con la información de la entidad.

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

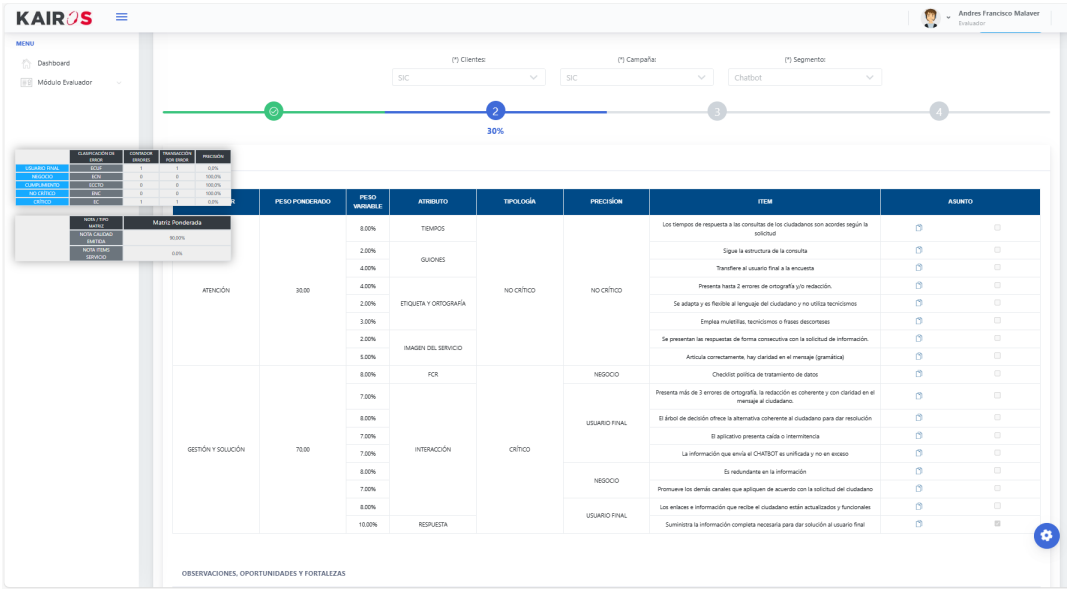
  a. Guiones.
  b. Estructura
  c. Tiempos de respuesta

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

Es de resaltar que en lo transcurrido del mes de diciembre no se han presentado o radicado quejas en ningún canal de atención.

6. PROCESO DE CALIBRACIÓN

Para el mes de diciembre el proceso de calibración está programado los días 17 y 20, esto con el fin evaluar la gestión desarrollada en los canales: telefónico, video llamada, RRSS, SIC Facilita, chat y el canal Escrito. La actividad será liderada por parte de Calidad, y están citados el cliente, los líderes de los respectivos canales a calibrar, los coordinadores, el área de formación y el gerente de la campaña.

En la calibración se manejará un formato de calificación individual por cada uno de los canales, analizando una interacción por canal, posteriormente se hará la calificación individual. Una vez finalizada, se realizará la socialización de los hallazgos evidenciados, donde se tendrá en cuenta los argumentos de cada participante, así como, los comentarios del cliente y el gerente.

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 diciembre.

- *Validación y Respuesta de quejas*: Se revisan y analizan las PQR que radican los ciudadanos y que tienen que ver con la atención y servicio prestado por los asesores de los diferentes canales de atención.

- *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 ENERO DE 2025

- 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
Diciembre 2024



Outsourcing

Superintendencia de Industria y Comercio

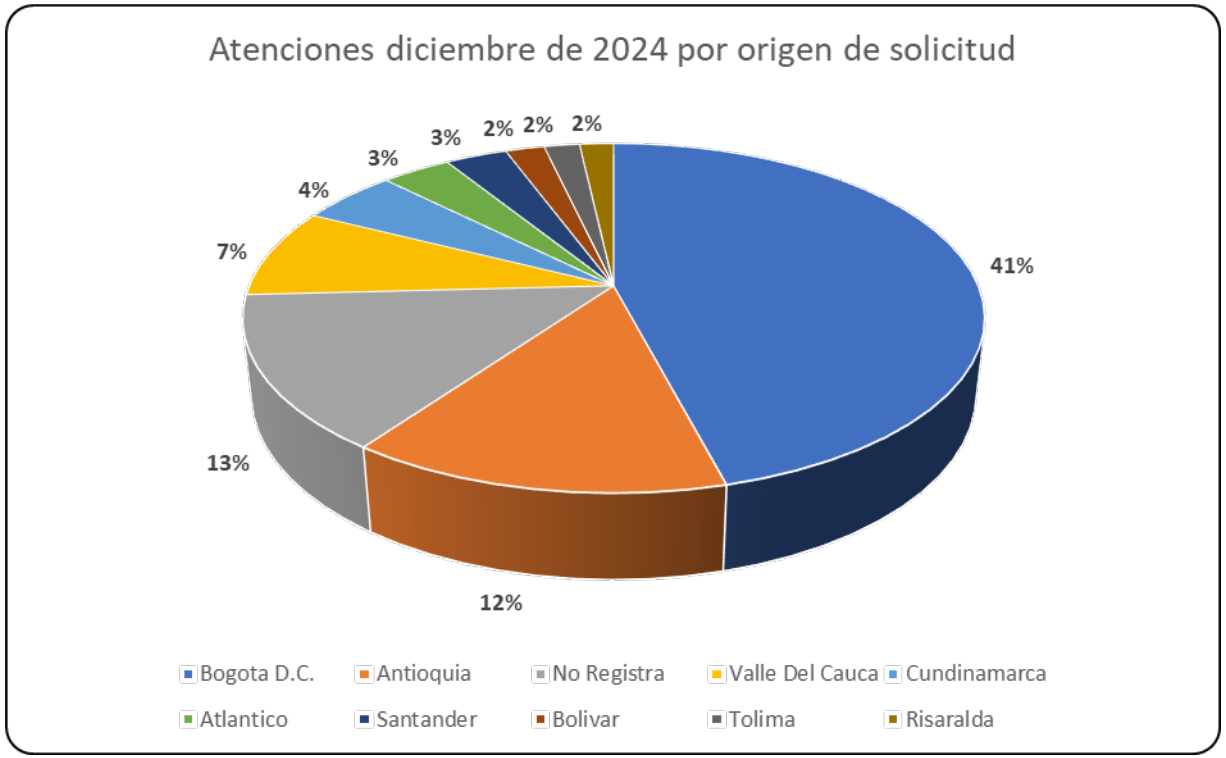
Atenciones



iOutsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

ATENCIONES

Región	2024			%Var Nov-Dic	% Part Dic
	Octubre	loviembr	Diciembre		
Bogota D.C.	22.815	20.709	4.228	-80%	41%
Antioquia	6.681	6.158	1.288	-79%	12%
No Registra	7.030	6.557	1.314	-80%	13%
Valle Del Cauca	4.225	3.812	763	-80%	7%
Cundinamarca	2.711	2.432	466	-81%	4%
Atlantico	1.761	1.501	334	-78%	3%
Santander	1.553	1.438	296	-79%	3%
Bolivar	1.089	908	187	-79%	2%
Tolima	1.042	905	170	-81%	2%
Risaralda	915	857	163	-81%	2%
Otros	7.035	6.143	1.214	-80%	12%
Subtotal	49.822	45.277	9.209	-80%	88%
Total	**56.857**	**51.420**	**10.423**	**-80%**	100%

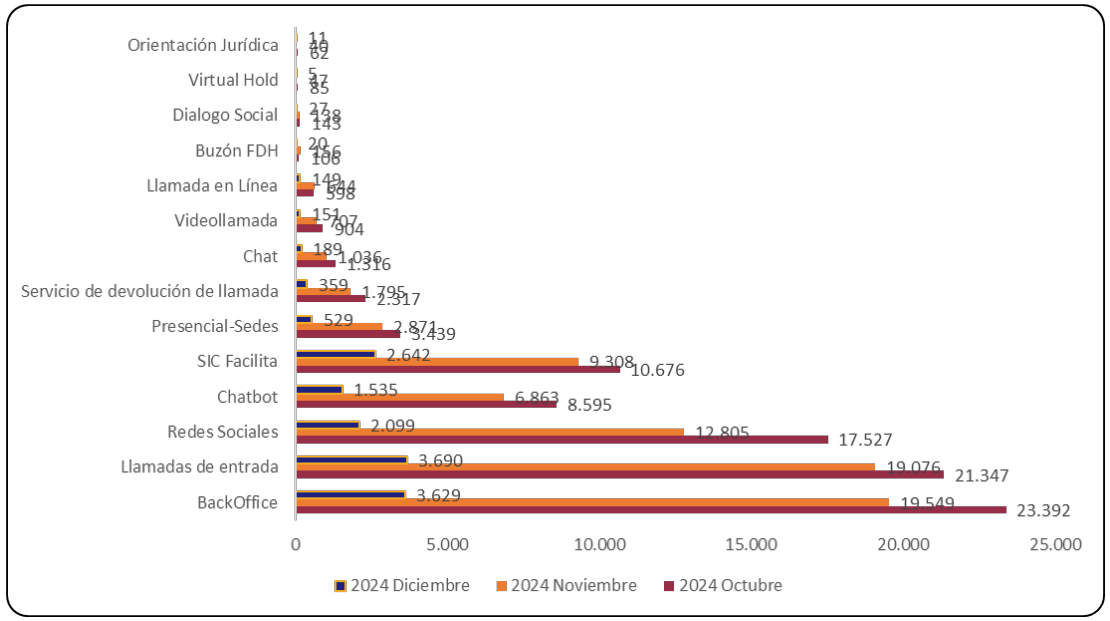


Año	Mes	Total
2024	Mayo	74.208
2024	Junio	69.223
2024	Julio	84.147
2024	Agosto	83.429
2024	Septiembre	87.107
2024	Octubre	90.507
2024	Noviembre	75.035
2025	Diciembre	15.035

En lo corrido de diciembre, en cuanto a las atenciones por origen de solicitud, no todo lo que recibe el centro de atención al ciudadano es susceptible de determinar el municipio o departamento de origen, caso redes sociales, entre otros. Ahora bien, Bogotá concentra el 41% de las solicitudes, seguido de Antioquia con el 12% y Valle del Cauca con el 7%.

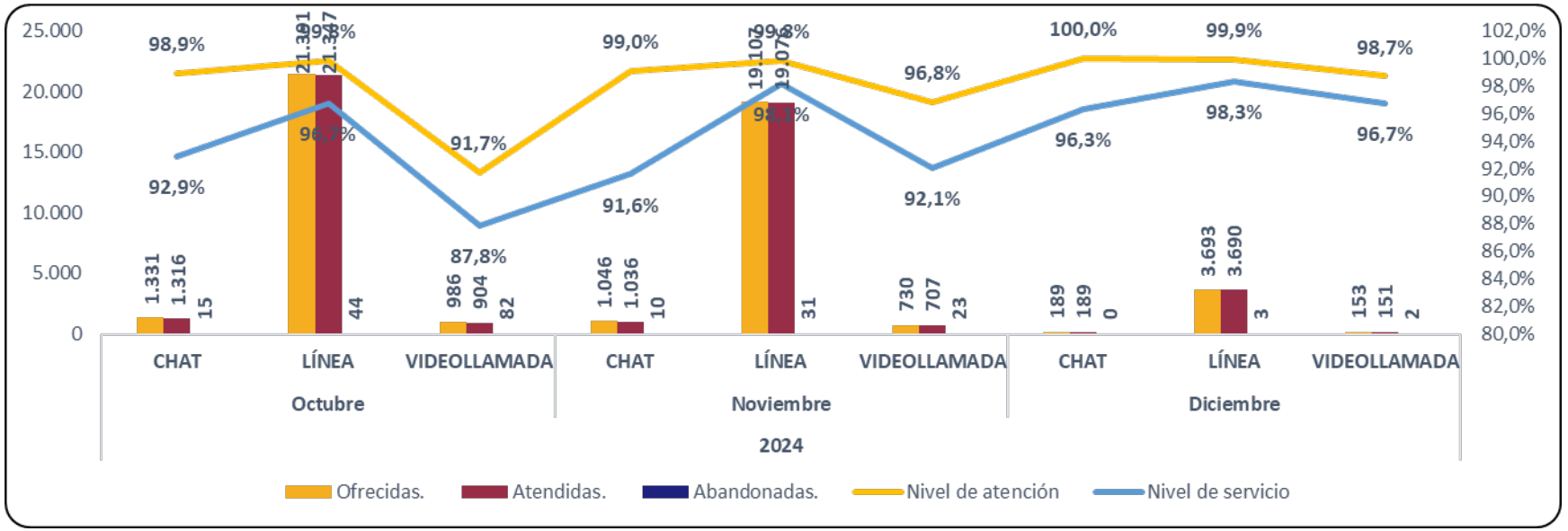
ATENCIONES

Servicio	2024			%Var Nov-Dic
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
BackOffice	23.392	19.549	3.629	-81,4%
Llamadas de entrada	21.347	19.076	3.690	-80,7%
Redes Sociales	17.527	12.805	2.099	-83,6%
Chatbot	8.595	6.863	1.535	-77,6%
SIC Facilita	10.676	9.308	2.642	-71,6%
Presencial-Sedes	3.439	2.871	529	-81,6%
Servicio de devolución de llamada	2.317	1.795	359	-80,0%
Chat	1.316	1.036	189	-81,8%
Videollamada	904	707	151	-78,6%
Llamada en Línea	598	644	149	-76,9%
Buzón FDH	106	156	20	-87,2%
Dialogo Social	143	138	27	-80,4%
Virtual Hold	85	47	5	-89,4%
Orientación Jurídica	62	40	11	-72,5%
Total	**90.507**	**75.035**	**15.035**	**-80,0%**



Respecto a las atenciones por servicio, se puede evidenciar que el servicio BackOffice concentra el 24,1% de las interacciones para lo corrido de diciembre de 2024, seguido del servicio de llamadas de entrada con el 24,5%, y SIC Facilita con el 17,6% y Redes Sociales con el 14,0%.

COMPORTAMIENTO



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 lo corrido de diciembre se tiene un nivel de atención del 99,9% y de servicio del 98,2%. En cuanto al abandono el indicador es del 0,1%. En promedio, los niveles de atención y de servicio son de 99,6% y 96,9% respectivamente.

SERVICIO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS

Gestión Web Call Back Assist Outbound		
Estado	**Cantidad**	**% de participación**
Contactado	42	70,0%
No contesta	11	18,3%
Apagado/Errado	7	11,7%
Total general	**60**	**100,0%**

Se presenta una contactabilidad del 70,0%, de igual manera el 18,3% de ciudadanos no contestan y el 7,5% tienen los teléfonos fuera de servicio o apagados.

ORIENTACIÓN JURÍDICA

Orientación Jurídica	
Estado	**Cantidad**
Atendida	11
Cancelada	1
Total	**12**

En lo corrido de diciembre De las 12 orientaciones jurídicas agendadas, se atendió el 87,1% de los ciudadanos y el 12,9% fueron agendas no atendidas.

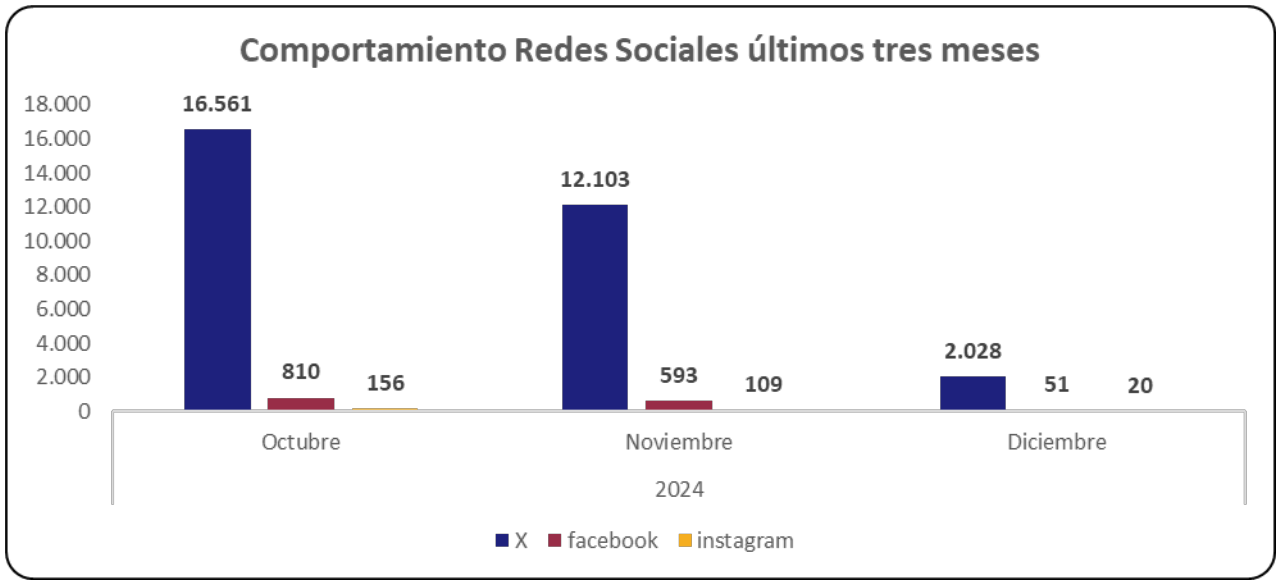
DIÁLOGO SOCIAL

Diálogo social	
Estado	**Cantidad**
Atendida	27
No Atendida	4
Total	**31**

Diálogo social	
Población	**Cantidad**
Adulto Mayor	23
Discapacidad	7
Menor de edad	1
Total	**31**

De las citas agendadas, en lo corrido de diciembre el 87,1% fueron atendidas y el 12,9% fueron no atendidas. El 74,2% de las personas orientadas corresponde al grupo etario de adulto mayor.

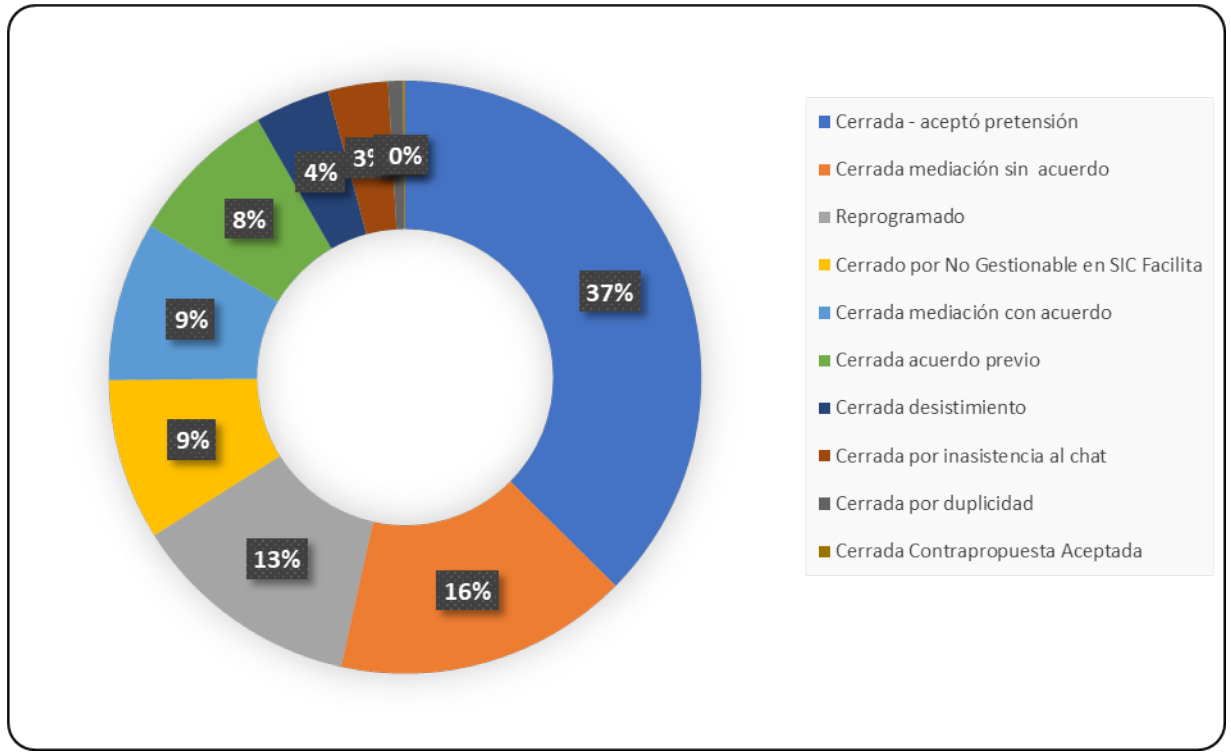
REDES SOCIALES



Canal	Cantidad
X	2.028
Facebook	51
Instagram	20
Total	**2.099**

En lo corrido de diciembre X concentra el 97% de todas las solicitudes en el servicio, seguido de Facebook con el 2%. La cantidad de solicitudes en el canal se mueven en el rango de 10.000 a 15.000.

SIC FACILITA



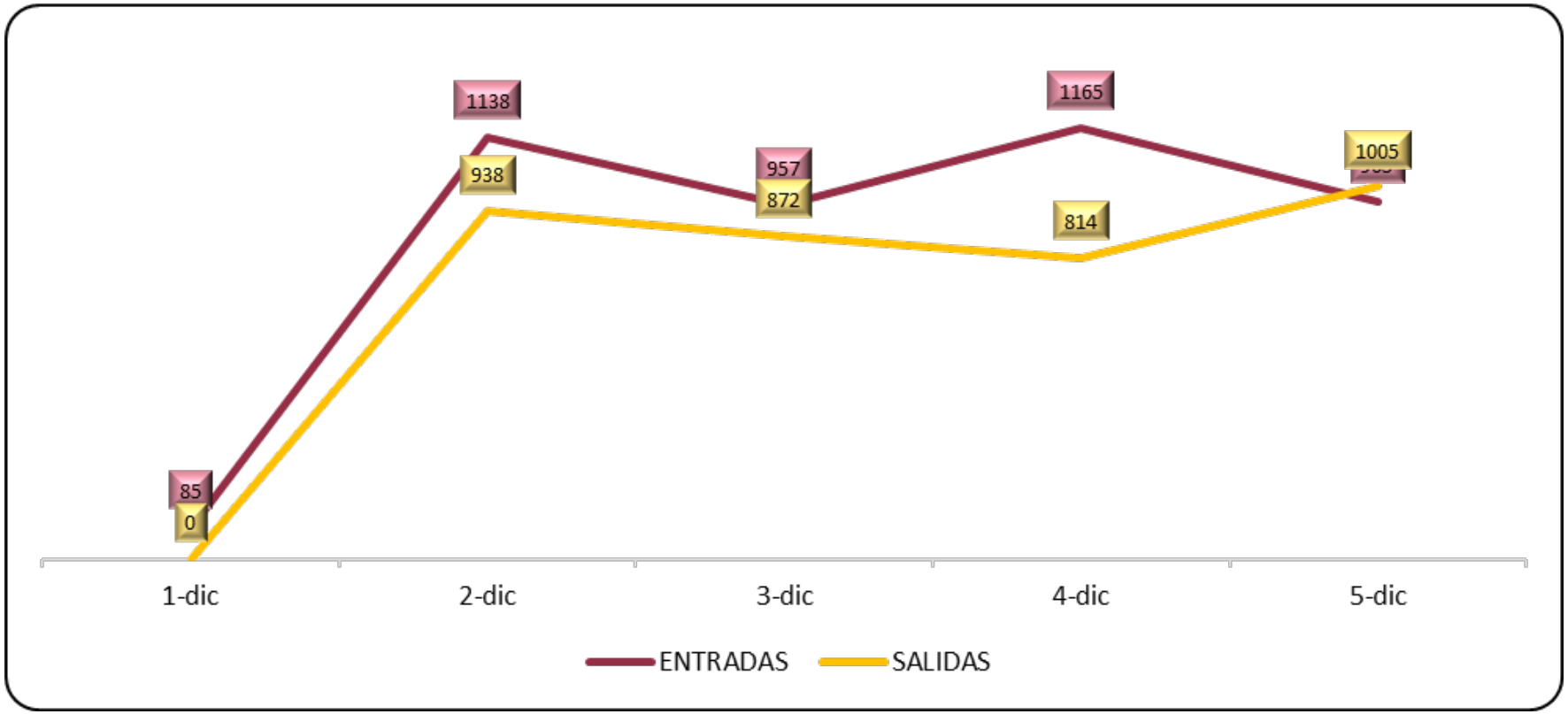
Para el servicio de SIC Facilita en lo corrido de diciembre de 2024 se realizaron 978 reclamos, de los cuales el 37,42% fueron cerradas con aceptación de pretensión, 16,05% a cerrada con mediación sin acuerdo, 12,58% a reprogramaciones, 8,79% a cerradas por no gestionables en SIC Facilita y el 8,69% cerradas con acuerdo previo, concentrando estas cinco el 83,54% de los procesos realizados en SIC Facilita.

PRESENCIAL

Ciudades	Atenciones	Radicaciones	Totales
Bogotá	348	-	348
Medellin	15	-	15
Calí	21	-	21
Armenia	69	-	69
Dosquebrada	16	-	16
Ibagué	24		24
Cartagena	7	-	7
Total	500	-	500

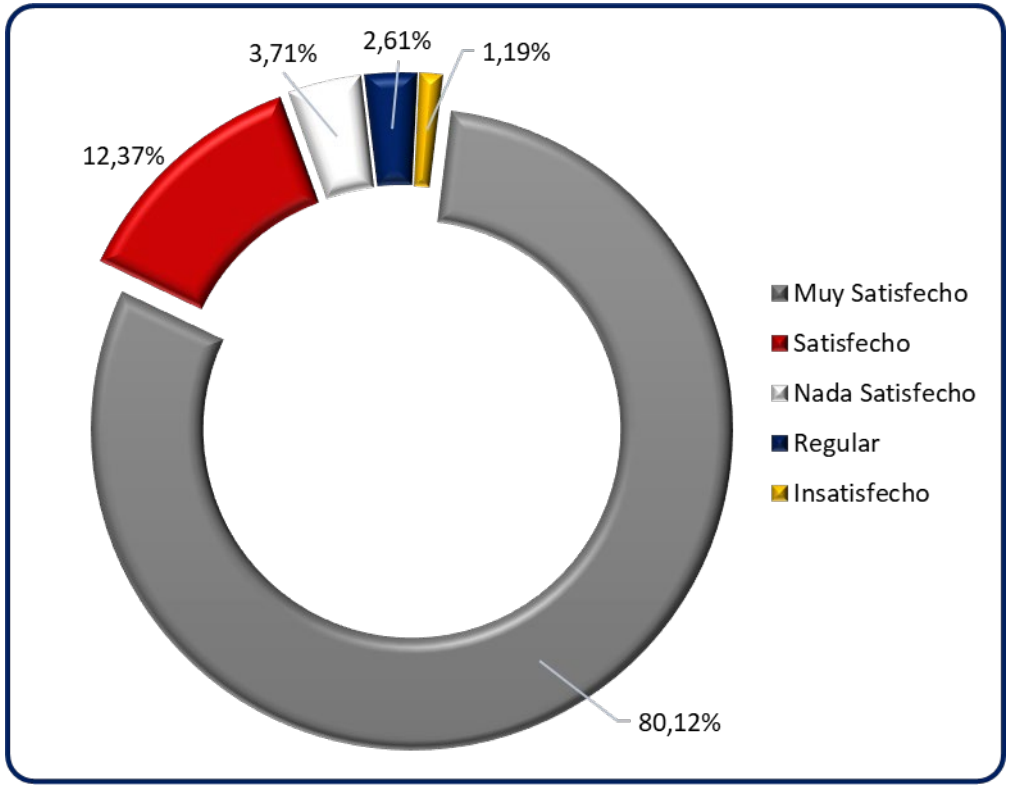
En el canal Presencial en lo corrido de diciembre se han realizado 500 atenciones.

CANAL ESCRITO



	Noviembre	Diciembre	Var
Entradas	25.977	4.310	-83%
Salidas	23.392	3.629	-84%

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

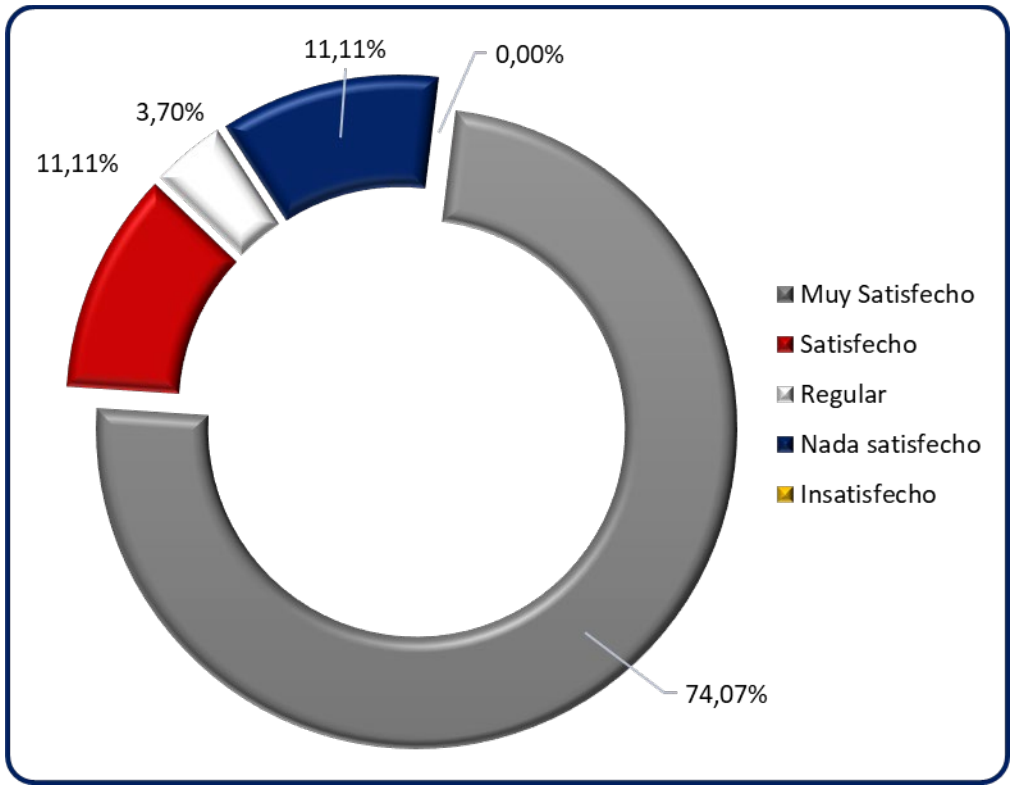


Canal Telefónico

De las encuestas que respondieron los ciudadanos, En lo corrido de diciembre el 80.12% generaron una calificación de “Muy satisfecho” sobre la atención recibida y el 12.37% como “satisfecho”, lo anterior, significa que el 92.49% de las encuestas son satisfactorias; por otro lado, de manera insatisfecha, se consolidó el 7.51% que se refiere a ciudadanos que entregaron calificación negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	81%	13%	2%	1%	4%	0%
Diciembre	80%	12%	3%	1%	4%	0%
Variación	0%	0%	1%	0%	0%	0%

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

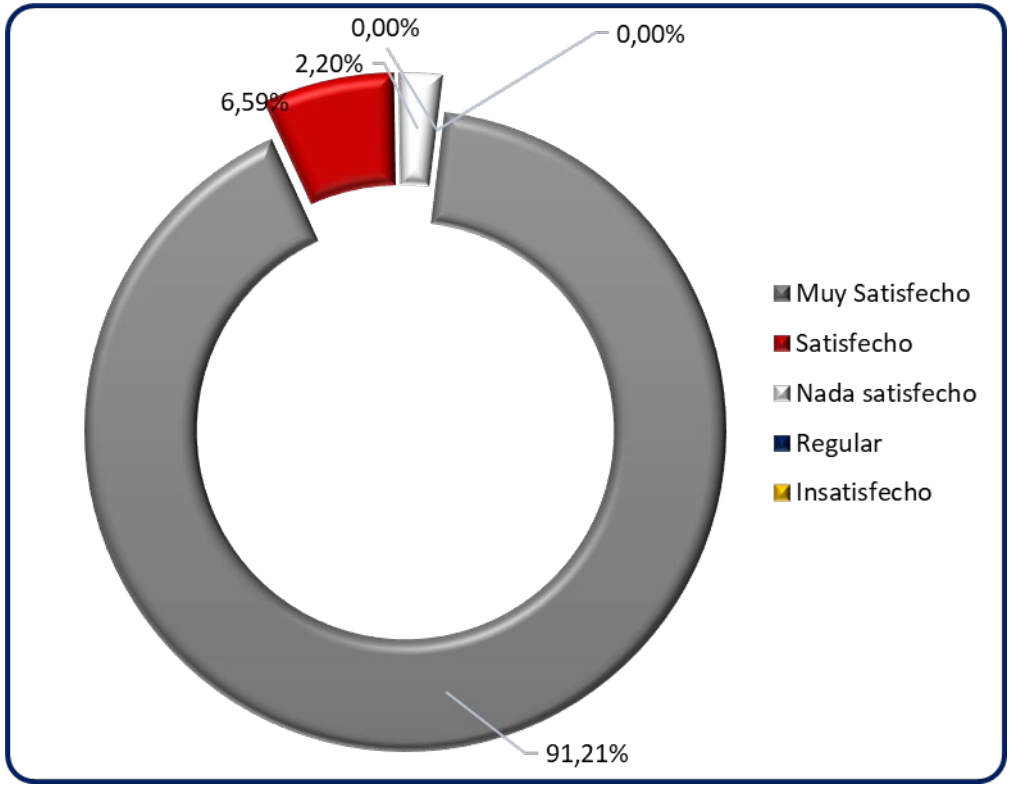


Servicio Chat

En lo corrido de diciembre El 74.07% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en el chat, seguido del 11.11% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 85.19% de las encuestas; por otra parte, el 14.81% respondió de manera negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	81,90%	9,52%	1,43%	1,43%	5,71%	100%
Diciembre	74,07%	11,11%	3,70%	0,00%	11,11%	100%
Variación	-8%	2%	2%	-1%	5%	0%

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

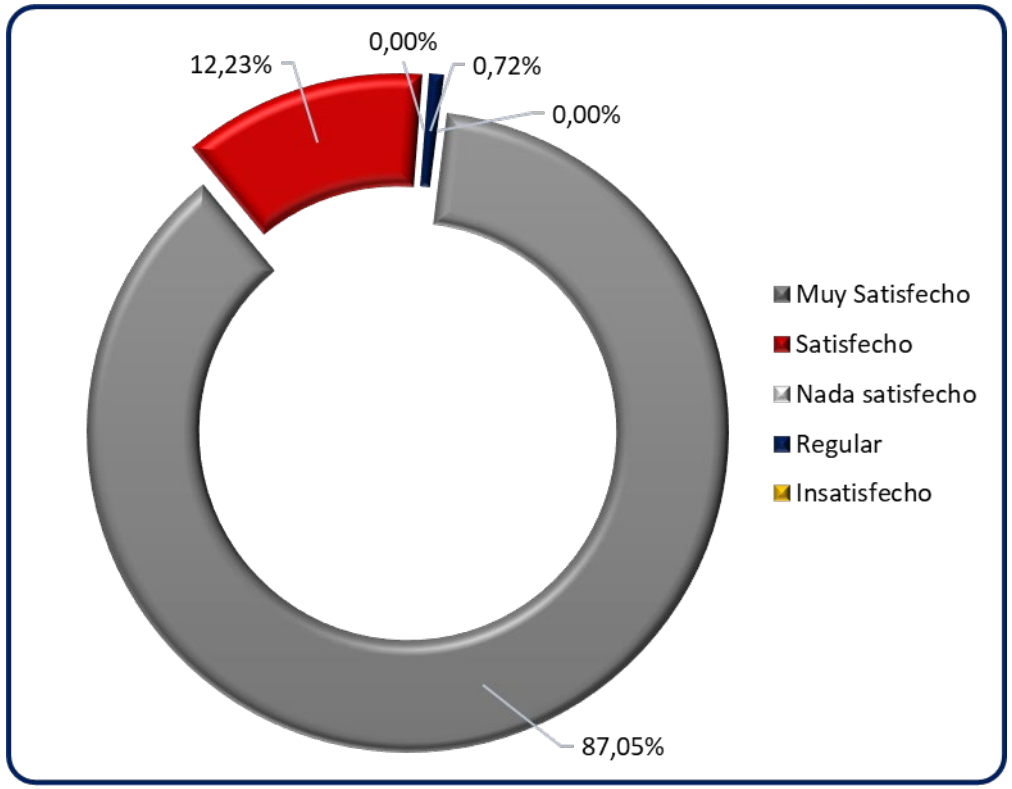


Servicio Videollamada

En lo corrido de diciembre El 91.21% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en la vídeo llamada, seguido del 6.59% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 97.80% de las encuestas; por otra parte, el 2.20% respondió de manera negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	90%	5%	1%	1%	4%	100%
Diciembre	91%	7%	0%	0%	2%	100%
Variación	2%	2%	-1%	-1%	-2%	0%

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Canal Presencial

En lo corrido de diciembre se observa que el 87.05% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 12.23% respondieron con la opción satisfecho

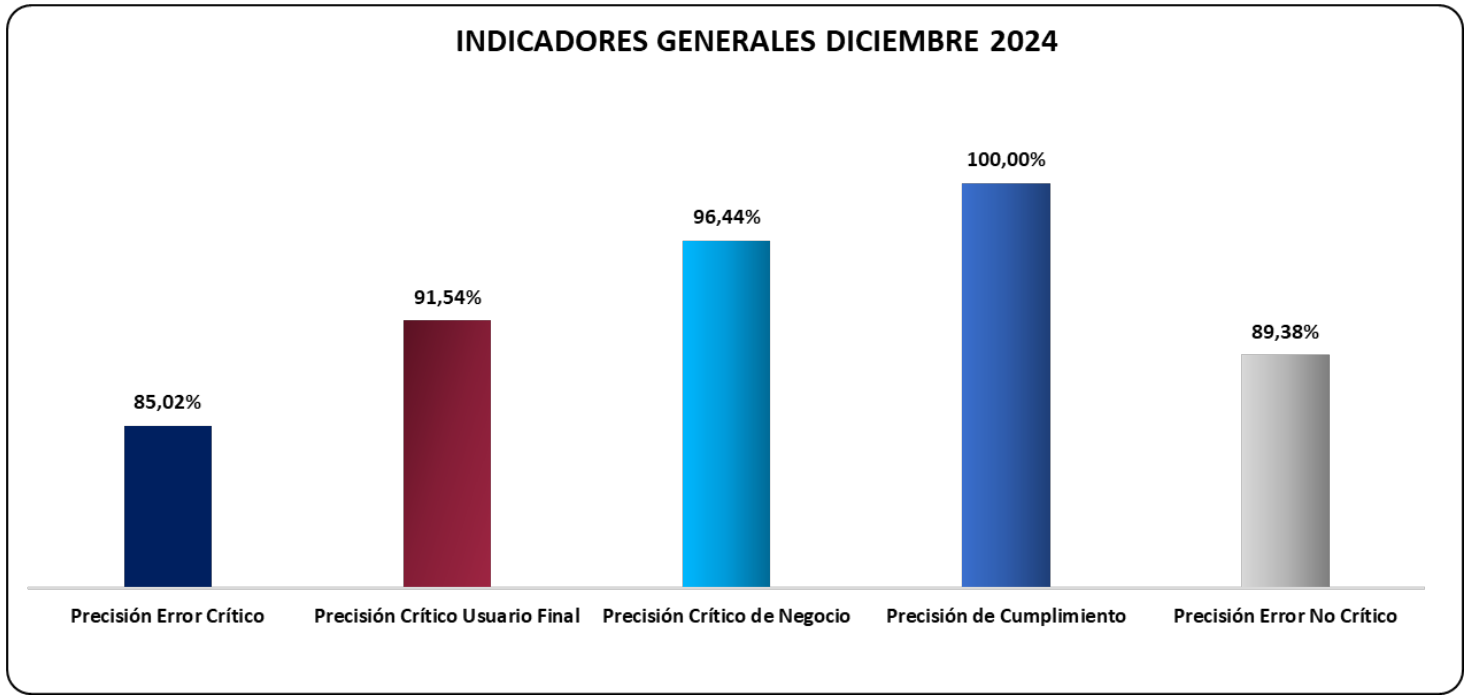
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Noviembre	91,2%	8,7%	0,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Diciembre	87,1%	12,2%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Variación	-4,1%	3,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%

Calidad



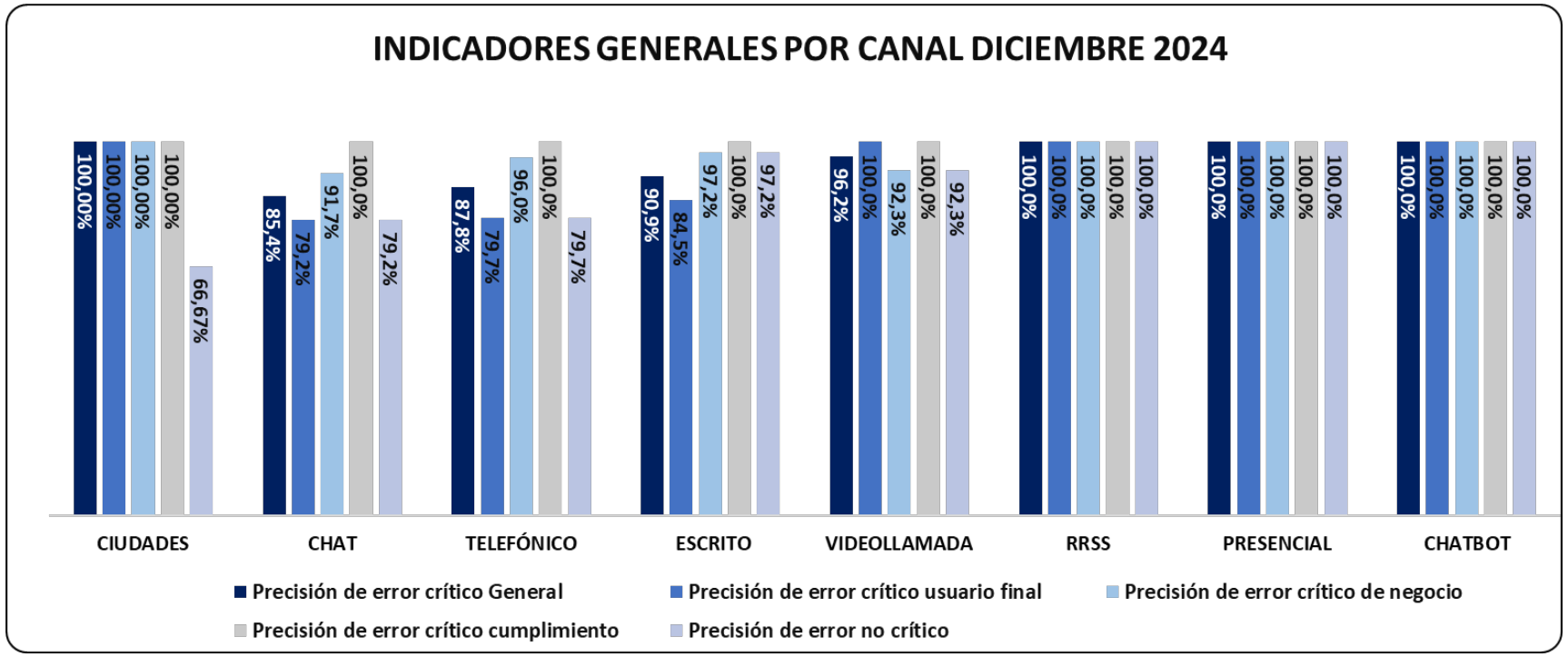
Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

CALIDAD



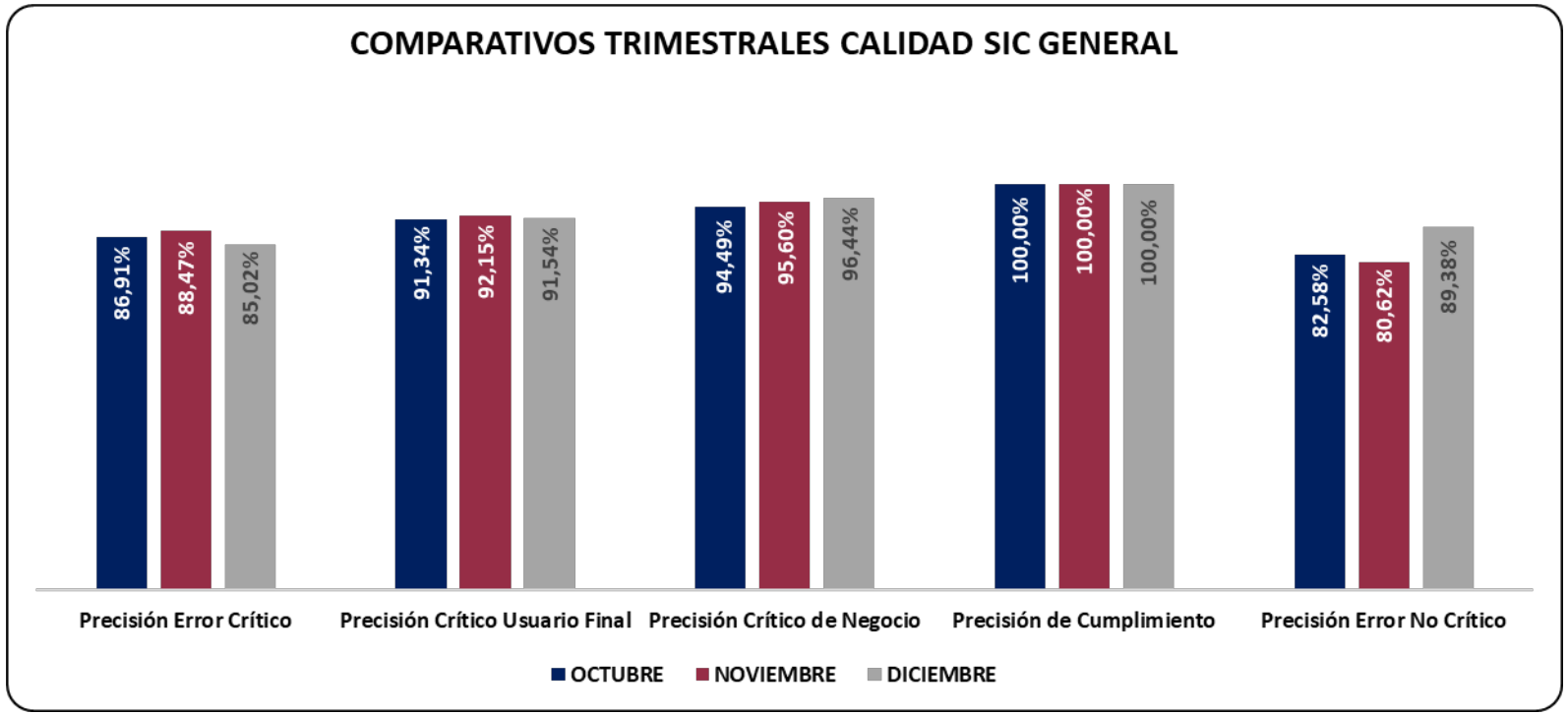
En lo corrido de diciembre se estudiaron ciento noventa (190) transacciones, de los canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio. Para este mes la precisión más afectada es la de error no crítico con 89,38% mostrando una mejora con relación al indicador del mes anterior de un 8,76%, por otra parte, en las precisiones de error crítico, la de usuario final fue la que más impactó tuvo cerrando con el 91,54%, seguido de la de negocio con el 96,44%, como resultado la precisión de error crítico general finalizó en 85,02% y la de cumplimiento finalizó al 100%, en general el indicador de error crítico finalizó con una leve disminución.

CALIDAD



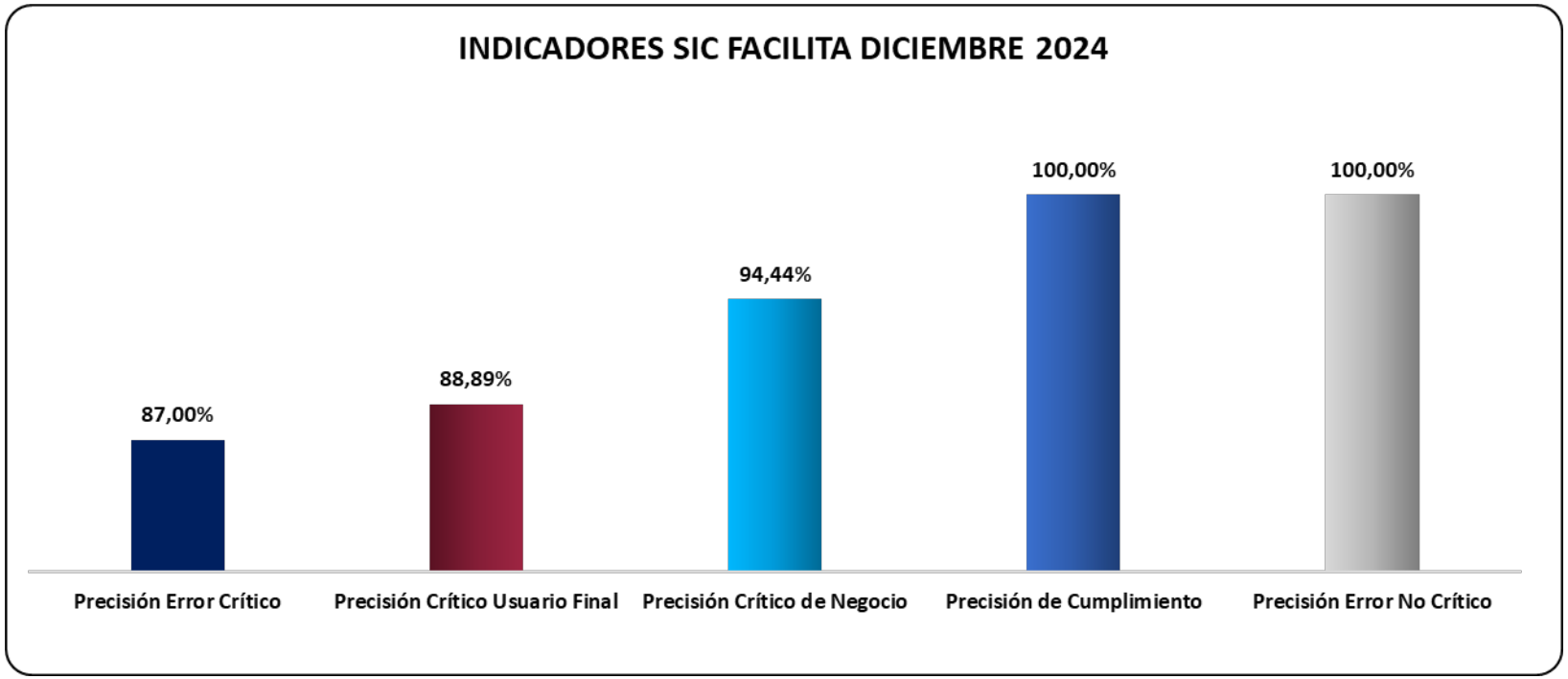
Los canales que presentaron mayor afectación en la precisión de errores críticos corresponden al canal chat, finalizando la precisión de error crítico con el 85,4% estableciendo una desmejora del 0,7% con respecto al mes anterior, en segundo lugar, el canal telefónico finalizó con el 85,4% representando una desmejora del 0,59% en relación al mes anterior, por último, en tercer lugar, el canal escrito con el 90,9% desmejorando el indicador en un 3,1% frente al mes anterior, se evidencia une leve mejora en algunos canales de atención, en especial en la videollamada, el cual para este mes salió de top de los 3 más afectados.

CALIDAD



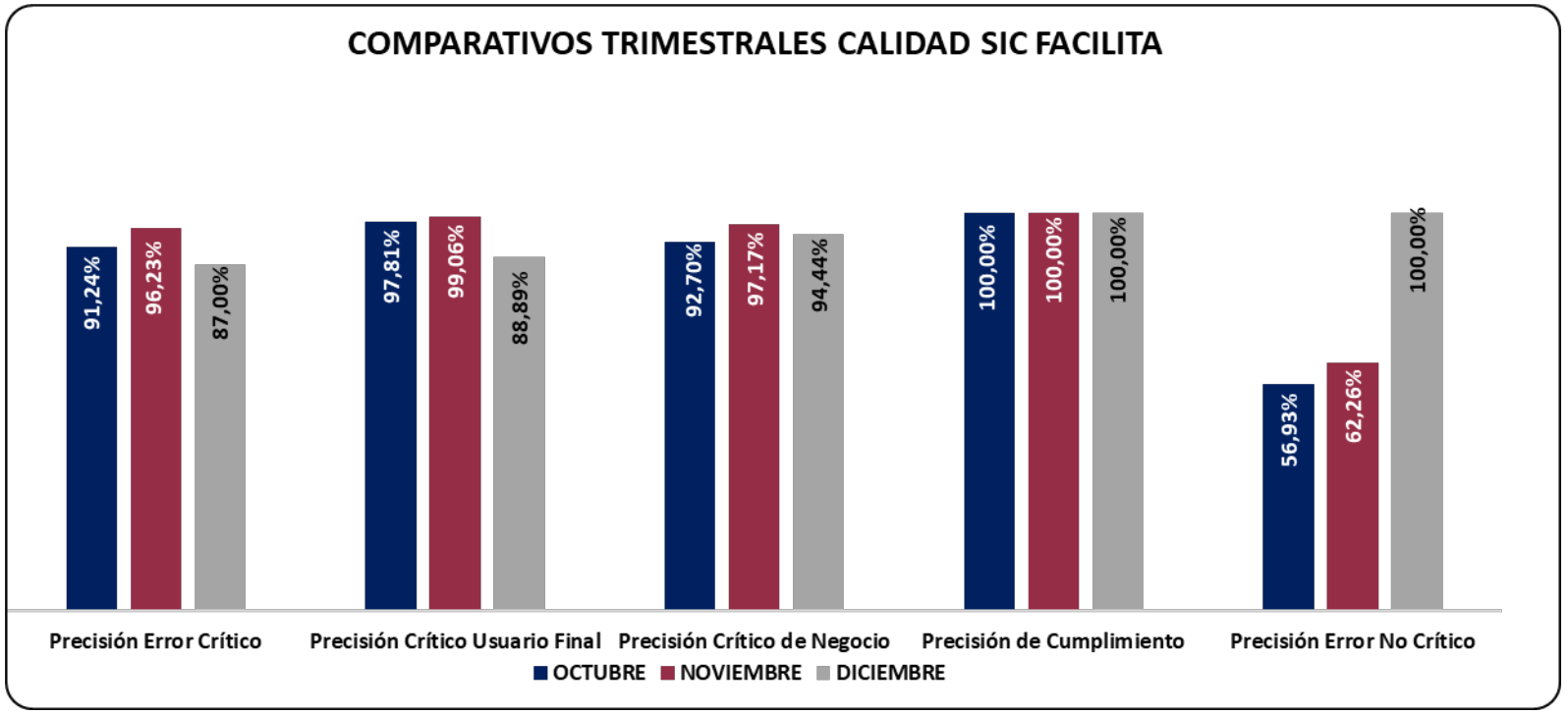
Para lo corrido de diciembre , la precisión más afectada es la de error crítico con 85,02%, representando una desmejora del 3,45% con relación a noviembre y del 1,89% con respecto a octubre, dentro de las precisiones críticas, en la de usuario final se evidencia que hay una leve disminución del indicador, finalizando en con el 91,54%, disminuyendo en un 0,11% con relación a noviembre, sin embargo, estuvo por encima en un 0,20% con respecto al indicador de octubre, la precisión de error no crítico terminó en 89,38% generando una mejora del indicador en un 8,76% respecto a noviembre y de 6,8% en relación a octubre.

CALIDAD



La precisión de error crítico del segmento SIC Facilita finalizó en el 87% representando para lo corrido de diciembre un impacto negativo, desmejorando en el indicador en un 9,23%, se evidencia un impacto principalmente en la precisión de error crítico de usuario final terminando con el 88,89%, representando una desmejora sustancial en el indicador del 8,92%, para este mes la precisión de negocio terminó en 94,44% generando una mejora del 1,74% con respecto al mes anterior.

CALIDAD



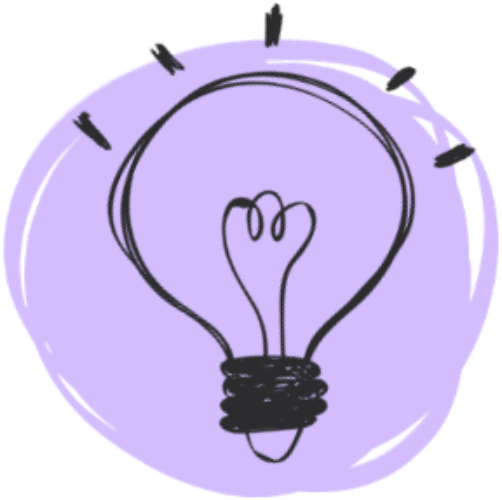
Para lo corrido de diciembre la precisión de error crítico finaliza con el 87% desmejorando frente a noviembre en un 9,23% y en un 4,24% frente a octubre, la precisión de negocio terminó en el 94,44% generando una mejora del 2,73% con respecto a noviembre y del 1,74% con respecto a octubre, por último, la precisión de usuario final finalizó en el 88,89%, disminuyendo en un 10,17% respecto a noviembre y en un 8,92% con relación a octubre.

Formación



Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

ACTIVIDADES PROYECTADAS



Para el mes de diciembre se realizarán las siguientes actividades

1

SICloruta de la excelencia

Actividad del área de Formación que fomenta el trabajo en equipo y fortalece los conocimientos.

2

Ruleta de la Empatía

Actividad en la que se trabajará habilidades blandas, inteligencia emocional y manejo de situaciones difíciles.

3

Infografias

Se diseñarán Infografias como mecanismo de recordación y profundización del conocimiento

4

SIC Experience

Se generarán SIC Experience para los temas de ompacto y novedades que deban conocer los asesores.

¡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	Diciembre 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)		**$ 11.772.205.976,16**	**$ 11.772.205.976,16**
PENDIENTE POR PAGAR (c-b)		**$ 3.352.352.531,40**	**$ 3.352.352.531,40**
SALDO POR EJECUTAR (a-c)		**$ 1.339.381.651,84**	**$ 426.208.403,84**

BALANCE PRESUPUESTAL POR SERVICIO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	VALOR CTO	TOTAL EJECUCIÓN	VALOR X EJECUTAR
1.1	Gerente de Cuenta	$ 62.609.230,24	$ 62.609.230,24	**$ 0,00**
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	$ 272.730.524,42	$ 272.730.524,41	**$ 0,01**
1.3	Supervisor Servicios BPO	$ 409.815.230,17	$ 407.483.522,80	**$ 2.331.707,37**
1.4	Líder de calidad	$ 381.516.494,19	$ 374.938.623,63	**$ 6.577.870,56**
1.5	Agente Minero de Datos	$ 108.645.650,41	$ 105.295.742,85	**$ 3.349.907,56**
1.6	Formador	$ 238.284.100,81	$ 238.105.387,72	**$ 178.713,09**
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	$ 249.824.302,40	$ 249.636.934,17	**$ 187.368,23**
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	$ 5.652.335.432,78	$ 5.613.412.541,48	**$ 38.922.891,30**
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	$ 55.925.418,48	$ 55.925.418,48	**$ 0,00**
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	$ 2.140.217.222,40	$ 2.100.932.971,59	**$ 39.284.250,81**
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	$ 111.134.400,00	$ 111.134.400,00	**$ 0,00**
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	$ 27.229.485,76	$ 12.372.397,59	**$ 14.857.088,17**
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	$ 8.558.243,70	$ 7.987.694,12	**$ 570.549,58**
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	$ 1.612.800,00	$ 1.305.511,20	**$ 307.288,80**
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	$ 6.723.200,00	$ 5.140.726,80	**$ 1.582.473,20**
2.5	Minuto Virtual Hold	$ 108.912,00	$ 9.529,80	**$ 99.382,20**
2.6	Web Callback	$ 67.667.865,60	$ 67.667.865,60	**$ 0,00**
2.7	Mailing	$ 369.600,00	$ 369.600,00	**$ 0,00**
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	$ 201.600,00	$ 201.600,00	**$ 0,00**
2.9	Chatbot	$ 85.069.440,00	$ 57.428.961,12	**$ 27.640.478,88**
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**	**$ 9.892.610.064,00**	**$ 358.158.322,56**
IVA		**$ 1.947.645.993,44**	**$ 1.879.595.912,16**	**$ 68.050.081,28**
Subtotal		**$ 12.198.414.380,00**	**$ 11.772.205.976,16**	**$ 426.208.403,84**
BOLSA DE RECURSOS		**$ 0,00**	**$ 0,00**	**$ 0,00**
Total		**$ 12.198.414.380,00**	**$ 11.772.205.976,16**	**$ 426.208.403,84**



Nombre: JAVIER EDUARDO SANCHEZ MARTINEZ

Gerente del Proyecto

INFORME DE GESTIÓN TECNICA Y FINANCIERA
CONTRATO 1058 de 2024
PERIODO: DICIEMBRE 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 diciembre	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales diciembre 2024, se adjunta documento 1.3. Informe de gestión diciembre 2024.
1.4	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	Se lleva a cabo reunión en la que se define que Outsourcing entregará certificación firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Diciembre 2024, se adjunta documento, se adjunta “1.4 Certificado Seguridad de la Información Diciembre 2024”
1.5	Responder ante la Entidad y ante terceros en caso de verse necesario, por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.	Se lleva a cabo reunión en la que se define que Outsourcing entregará certificación firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Diciembre 2024, se adjunta documento, se adjunta “1.5 Certificado Seguridad de la Información Diciembre 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 Diciembre de 2024 no se presentó cambio en el Representante Legal de Outsourcing SAS BIC	N/A

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.7	Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Solicitar certificación de cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Diciembre 2024, se adjunta documento, se adjunta "1.7 Certificado Seguridad de la Información Diciembre 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 Diciembre 2024, se adjunta documento, base en Excel "1.9. Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Diciembre 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 pago realizado.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Diciembre 2024, se adjunta documento, 1.10 Soporte pago Seguridad Social y parafiscales Diciembre 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 Diciembre 2024, se adjunta documento, se adjunta informe "1.11 Actividades de Bienestar Diciembre 2024"
1.12	Cumplir con la normatividad legal vigente relacionada con la modalidad de teletrabajo si la	Actualización de la certificación correspondiente al mes de Diciembre .	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Diciembre 2024, se adjunta documento, certificación firmada por la

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

OBLIGACIONES TRANSVERSALES.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	Publicación en carpeta compartida	El documento se encuentra en la ruta MAYO 2024
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	En lo corrido de diciembre se realiza la medición de los indicadores acordados entre la SIC y Outsourcing SAS BIC y como soporte se actualiza archivo correspondiente.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Diciembre, se adjunta archivo consolidado con los resultados de los indicadores establecidos para la campaña. “2. Indicadores – Diciembre 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 del Informe de ANS incluyendo resultados de lo corrido del mes de diciembre.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Diciembre, se adjuntan archivos consolidado con los resultados de los ANS establecidos para la campaña. “3. ANS – Diciembre 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 lo corrido de diciembre no se han presentado situaciones que requieran la aplicación de planes de contingencia.	N/A
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	Actas de los seguimientos semanales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Diciembre/ se adjunta acta de reunió de seguimiento realizada en el mes de Diciembre: 5. ACTA No. 16 Acta reunión de seguimiento operación contact center 4 de diciembre de 2024
6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes	Para el mes de diciembre no se presentaron visitas por parte de la Supervisión del Contrato. .	N/A

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.		
7	Presentar los soportes e informes mensuales requeridos por la entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte denominado reportes, indicadores e informes.	Informes de actividades realizadas mensual (administrativo y financiero)	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Diciembre/ 7. SOPORTES FACTURACIÓN, se adjuntan soportes definidos para cada ítem de facturación
8	Recibir del contratista actual, en un término no mayor a un (1) mes, toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.	N/A
9	Entregar dentro del mes siguiente a la finalización del plazo de ejecución del contrato al nuevo adjudicatario toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la ley 1581 de 2012.	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.	N/A
10	Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio.	Para el mes de Diciembre 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	Para el mes de diciembre no se aplica, el seguimiento se realizó en los comités quincenales.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Diciembre / se deposita el documento: 11. ACTA No. 16 Acta reunión de seguimiento

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.		operación contact center 4 de diciembre 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. Para dar cumplimiento a la obligación, el día 11 de diciembre se hace entrega de Disco Duro que contiene las interacciones y videollamadas atendidas en el periodo de mayo a octubre de 2024 que corresponde a los primeros 6 meses de contrato 1058 de 2024.	Como soporte en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Diciembre / se deposita el documento: 12. Acta de entrega Disco Duro SIC

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 se detalla en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	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"
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"
		Se dio cumplimiento a la obligación durante la implementación del contrato pues se realizó	La evidencia se encuentra depositada la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase I Mayo, se adjunta: "14. Lista de

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		programación refuerzo de capacitaciones SIC y trámites – servicios.	asistencia - Refuerzos GN" y "14. Fotos evidencias refuerzos"
		Realizar curso de inducción SIC con Formación SIC, generación accesos.	De acuerdo con lo informado por la supervisión del contrato, Se realiza gestión con Talento Humano de la SIC, en donde se informa que no se cuenta actualmente con cursos de inducción para contratistas, sin embargo se solicita al líder de Formación de Outsourcing que coordine la participación de los agentes del Contact Center para que realicen los cursos virtuales de la plataforma de la SIC – Formación (Campus virtual).
		Realizar cursos disponibles plataforma moodle de Formación.	Para dar cumplimiento a la obligación, 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 "14. Evidencia Capacitación SIGI Agosto 2024"
		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)
			No aplica pues se mantiene el mismo proveedor y no es necesario realizar nuevo desborde de las líneas de atención.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		Programar la migración de las líneas de atención y desborde de estas.	
		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)
		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 "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	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

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		parte de la Entidad o a solicitud por parte del Contratista. Para el mes de diciembre no se realizaron modificaciones en el Manual de Calidad de la campaña.	
		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. 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. Seguimiento metas indicadores y ANS"
15	Entregar a la entidad el plan de capacitación del talento humano dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo mensualmente conforme la necesidad de la entidad.	Para diciembre el plan de capacitación de la campaña no presentó ningún cambio.	N/A
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 diciembre se llevaron a cabo capacitaciones que abordaron tanto temas de producto como habilidades blandas.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Diciembre, se adjunta informe actualizado "16. Informe formación mensual diciembre 2024"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
			Adicionalmente, en la misma ruta se deposita el archivo “16. Asistencias - Informe Formación diciembre 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 en la ruta correspondiente se deposita la hoja de vida del asesor profesional que cambia de perfil a Líder de Calidad.	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 Diciembre, se adjunta documento “17. Listado de personal campaña SIC Diciembre”
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 diciembre no se han generado capacitaciones para asesores nuevos	N/A

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 diciembre 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 de la campaña.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 2 Diciembre se adjunta:" 20. Informe de gestión Diciembre 2024"
21	Presentar informe de la fase 2 que contenga el reporte de indicadores alcanzados y no alcanzados, con la respectiva justificación y propuesta de mejoramiento para la operación y su dimensionamiento conforme sea requerido por el supervisor.	Para dar cumplimiento a la obligación se da continuidad a las actividades incluidas en la propuesta de mejoramiento: • SICloruta de la excelencia • Ruleta de la Empatía • Aprendizaje Colaborativo • Socialicemos los críticos • Talleres de Calidad • Día coloquial	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 2 Diciembre se adjunta:" 21. Seguimiento acciones de mejora Diciembre 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 Subanexos A y B.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Diciembre, se adjunta "22. Informe de gestión Diciembre 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 Diciembre, se adjunta "23. Certificación disponibilidad Sede Alterna Diciembre 2024".

No.	Obligación	Productos
24	Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.	Para el mes de diciembre no se presentaron mejoramientos ni se implementaron nuevas propuestas.
25	Contar con soporte técnico que permita el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato, garantizando un servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Diciembre, se adjunta certificado “25. Certificación soporte servicios SIC Diciembre 2024”
26	Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1 vez durante el periodo de ejecución del contrato, o conforme sea requerido por el supervisor del contrato, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades y presentar al supervisor certificación suscrita por el representante legal de la realización y resultado de dichas pruebas. En caso de presentarse vulnerabilidades, presentar plan de mitigación de las mismas para aprobación de la supervisión.	El día 2 de diciembre se recibe solicitud por parte de la SIC en la que solicitan a Outsourcing la entrega de información como parte del proceso de auditoría relacionado con la seguridad de los proveedores realizada el día 14 /11 /2024. La respuesta fue entregada el 9 de diciembre remitiendo los documentos solicitados, como soporte en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 diciembre, se adjunta: • 26. RV_ Auditoria de proveedores 2024 - CTO 1058 -2024 OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BI, • 26 CONTRATO (4), • 26. Certificación Análisis de Vulnerabilidades Globaltek para Outsourcing SAS Octubre 2024, • 26.COBOG_000106_GenericCertificate_Final • 26. gestión de Incidentes, • 26. IT-L-001- Política General de Seguridad de la Información, • 26. IT-PO-017 - Políticas Y Procedimientos De Protección De Datos Personales, • 26. IT-PR-005 - Procedimiento Plan de Gestión de Continuidad del Negocio – Estándar y • 26. Riesgos SIC. 26. SC05-F07 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD
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.	Durante el mes de diciembre se continuó con el reporte inmediato a través del grupo de Whatsapp. En lo corrido del mes no se han presentado incidentes que afecten la prestación de los servicios.

No.	Obligación	Productos
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 Diciembre, se adjunta "28. Evidencia acceso control biométrico - Diciembre 2024" y "28. Certificación Sistema control Acceso SIC - Diciembre 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.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Diciembre, se depositan los nuevos audios implementados. "29. Audios IVR SIC 04.12.2024-20241204T191335Z-001"
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 Diciembre, se deposita documento 30. Evidencia backup Diciembre 2024.
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	N/A
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 Diciembre no se han presentado 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.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisar informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad. • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del Proyecto.
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	**3**	Actividades sugeridas: • Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad, de acuerdo con los canales y/o servicios asignados. • Articular con las personas designadas por la entidad, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal 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).

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición. • Identificar necesidades formativas. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.
1.4	Líder de calidad	**8**	Actividades sugeridas: • Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. • Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad. • Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención. • Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. • Identificar oportunidades de mejora. • Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por la Entidad. **NOVEDADES**.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Andrea Zamora quien se había retirado el 31 de octubre fue reemplazada por Ruby Stella Villamizar a partir del 1 de diciembre.
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,

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Realizar entrevistas personalizadas y talleres según las instrucciones de la Entidad. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	**124.7**	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.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			NOVEDADES. • La asesora Ruby Stella Villamizar cambia de perfil y es retirada como profesional el 30 de noviembre, la reemplaza Mélida Rosa Quintero quien ingresa el 10 de diciembre.
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 • 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.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• 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 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.

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

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

Servicios BPO que NO involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
2.1	Enlace Dedicado entre puntos	**2**	Conexión entre puntos ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	**2**	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad. Se realiza cambio de dos audios en el IVR para indicar ubicación y horario de atención en los puntos de atención de las ciudades de Cartagena y Cali.
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	**29.848**	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	**29.000**	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 lo corrido de diciembre se han gestionado campañas relacionadas con: • Soporte para gestión de SIC Facilita • Soporte para gestión del Canal Escrito

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• 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.
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 lo más pronto posible por un Agente, dentro del horario del canal telefónico. Durante lo corrido de diciembre se han utilizado 5 licencias para la gestión del servicio de devolución de llamadas.
2.7	Mailing	**12.601**	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. En lo corrido de diciembre se supera la cantidad establecida pues se realiza envío de campaña relacionada con la Audiencia de Rendición de Cuentas, como soporte se adjunta “2.7 Re_ Participa en nuestra Audiencia de Rendición de Cuentas 2024 – SIC”
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	**30.347**	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. En lo que se lleva de diciembre el servicio ha sido utilizado para envío de mensajes recordatorios a los ciudadanos con chat de mediación programado en SIC Facilita; se destaca el inicio de la estrategia con mensajes de doble vía con los que se consulta si el ciudadano va a asistir o no a su chat asignado. Adicionalmente, con ocasión de la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Entidad, se generó campaña de SMS

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			como soporte se adjunta “2.8. RV_ Mensaje SMS - Invitación RdC”. Esta campaña incrementó el consumo superando la cantidad definida por mes.
2.9	Chatbot	**7.700**	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	**0**	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.
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	379
Atenciones institucionales mediante Call Center (telefonico)	3.690
Atenciones institucionales a través de Chat	189
Atenciones institucionales a través de correo electrónico	0
Atenciones institucionales a través del Conmutador	0
Atenciones institucionales en PAC Nacional	44
Atenciones institucionales en Radicación en PAC Nacional	0
Atenciones institucionales en Quiosco Informático	0
Atenciones institucionales en las Casas del Consumidor RNPC	106
Atenciones institucionales a través de Redes Sociales	2.099
Atenciones institucionales a través de Video llamadas	151
Atenciones institucionales a través de Chatbot	1.535
Atenciones institucionales a través de la Unidad Móvil RNPC	0
Atenciones institucionales a través de Web Call Back o Virtual Hold	364
Atenciones institucionales a través de Sic Facilita	978
Atenciones institucionales a través de Dialogo Social	27
Atenciones institucionales a través de Buzon fuera de horario	20
Atenciones institucionales a través de Orientador Juridico	11
Total de atenciones institucionales a nivel nacional	9.593

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

En lo que se lleva de diciembre se ha cumplido con el nivel de atención y nivel de servicio 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	92.32%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	99.92%

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 /	85	Diaria	96.73%

	Llamadas Recibidas			
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	98.69%

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	96.30%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	100%

3. AFECTACIÓN ANS.

En lo que se lleva del mes de diciembre se presenta incumplimiento en el ANS "Precisión de error crítico de usuario final".

PECUF. Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final.

$$Calculo = \frac{\text{Cantidad de transacciones monitoreadas sin error crítico de usuario}}{\text{Cantidad de transacciones monitoreadas}} \; X \; 100$$

Error Critico						
Mes	Servicio	TM	TMSECU	Indicador	ANS	Cumplimiento
Diciembre	SIC Facilita	18	16	88,89%	90%	No cumple
	Telefónico	74	63	85,14%	90%	No cumple
	Canal Escrito	71	60	84,51%	90%	No cumple
	Redes sociales	6	6	100,00%	90%	Cumple
	Vídeo llamada	13	13	100,00%	90%	Cumple
	Presencial	10	10	100,00%	90%	Cumple
	Chat	24	19	79,17%	90%	No cumple
	Ciudades	3	3	100,00%	90%	Cumple
	Chatbot	1	1	100,00%	90%	Cumple
		TOTAL		86,80%	90%	No cumple

Con el propósito de dar cumplimiento al finalizar el mes se implementarán las siguientes acciones:

- Refuerzos específicos en los temas identificados de mayor impacto para el canal telefónico y el servicio de chat.
- Seguimiento puntual en el canal escrito para evitar afectaciones y disminuir la reincidencia.
- Revisión de los errores identificados en SIC Facilita y socialización de mejores prácticas para disminuir la posibilidad de repetición.

4. 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**
Diciembre	862	680	No cumple

Teniendo en cuenta que la información que se entrega corresponde al corte 5 de diciembre, se implementaran las siguientes acciones con el objetivo de cumplir la meta establecida al finalizar el mes:

- Seguimiento especifico a los asesores con TMO altos y de las llamadas que se identifiquen como prolongadas, de esta forma se identificará motivos puntuales que pueden estar generando un tiempo de conversación elevado.
- Refuerzos permanentes en los temas de mayor complejidad como son: Propiedad Industrial (especialmente manejo de SIPI) y Reglamentos Técnicos – Metrología Legal.
- Constante apoyo en piso de tal forma que los asesores encuentren ayuda oportuna en caso de requerirla.

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

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

Consolidado telefonico + videollamada			
Mes	**Indicador**	**Meta**	**Cumplimiento**
Diciembre	72%	75%	No cumple

Con el propósito de alcanzar la meta establecida al finalizar el mes, se definen las siguientes acciones.

- Realización de actividades desarrolladas por el área de formación de la campaña.
- Participación en las actividades implementadas a través de la plataforma CrecemOS por parte de Outsourcing.

5. DOCUMENTOS ADJUNTOS

RESUMEN INDICADORES

- Informe de gestión Diciembre 2024

PERSONAL

- Soporte pago Seguridad Social y parafiscales Diciembre 2024
- Certificado de cumplimiento de perfiles SIC Diciembre 2024

- Soporte de licenciamiento plataformas Contact Center Diciembre 2024
- Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Diciembre 2024
- Evidencias licencias office Diciembre 2024
- Informe actividades de bienestar Diciembre 2024

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

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

CALIDAD Y FORMACIÓN

- Informe maestro aseguramiento de Calidad Diciembre 2024
- Informe mensual Formación Diciembre de 2024.