Agencia de Renovación del Territorio

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado: 20252300002583
Fecha: 2025-01-15 16:51

MEMORANDO

PARA: LILIANA DEL ROSARIO PANTOJA MESÍAS
Coordinadora GIT Contratación

DE: HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano

ASUNTO: Informe de supervisión diciembre 2024 contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 con soportes.

Cordial saludo, estimada coordinadora.

Se adjunta el Informe de Supervisión del mes de diciembre 2024 del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 suscrito con el proveedor AR MULTISERVIP SAS con NIT. 901.202.847-7, que obedece a los soportes, informe de gestión y adjuntos del pago de las facturas electrónicas de venta: No. FE – 331 del 17 de diciembre de 2024, por valor de **CATORCE MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS MDA/CTE ($14.746.450,85)** y la factura electrónica de venta N° FE-334 de fecha 9 de enero de 2025, por valor de **CUARENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS DIECISIETE PESOS CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS MDA/CTE ($42.217,59),** expediente contractual SG 0126 2024 AR MULTISERVIP SAS

Anexos

1. Certificados y solicitud de pago a proveedores (4 folios)
2. Factura electrónica de venta N°. FE-331 (2 folios)
3. Factura electrónica de venta N°. FE-334 (1 folio)
4. ZIP contenedores de las facturas. (dos archivos ZIP)
5. Certificación de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales (5 folios)
6. Informe de gestión del contratista AR MULTISERVIP SAS con anexos (123) folios)
7. Detalle CDR Atendidas
8. Detalle llamadas entrantes
9. Detalle llamadas salientes
10. Reporte SMS
11. Backup – grabaciones el cual puede ser descargado en el siguiente link
    BACKUP LLAMADAS DICIEMBRE

Cordialmente.

HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano

Anexos: Lo descrito
Elaboró: Marisol Rojas Sanabria – Analista GIT Relación Estado Ciudadano

INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO SG 0126 2024
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/12/2024 AL 31/12/2024

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

Contrato de prestación de servicios SG 0126 2024

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

Valor inicial	CIENTO SEIS MILLONES DE PESOS ($ 106.000.000) M/CTE incluido IVA					
Adición No. XX	No aplica					
Valor reducción	**No aplica**					
Valor liberación	**No aplica**					
Valor final	CIENTO SEIS MILLONES DE PESOS ($ 106.000.000) M/CTE incluido IVA					
No. de Certificado de Disponibilidad Presupuestal / Cupo de vigencias futuras / Autorización Vigencia Futura	**No.** **Fecha** **Valor** **18824** **2024-04-16** **$141.733.136,00**					
No. de Registro Presupuestal	No. Fecha Valor 202124 2024-07-19 $106.000.000,00					
Lugar de ejecución	**Bogotá, D.C**					
Modificación (es)	No aplica					
Suspensiones	Si		No	**x**	**Periodo de Suspensión**	**Del día/mes/año al día/mes/año**
Porcentaje de avance físico programado para el periodo aquí certificado	75%					
Porcentaje de avance físico real para el periodo aquí certificado	75% (Se ejecutó 4.5 meses teniendo en cuenta que el plazo del contrato establecía lo siguiente: El plazo del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, o hasta agotar recursos lo primero que ocurra, contado(s) a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, sin que supere la vigencia 2024					
Porcentaje de avance presupuestal programado para el periodo aquí certificado	62,10%					
Porcentaje de avance presupuestal real para el periodo aquí certificado	62,10% (Se liberó el 37,90% del presupuesto asignado al presente contrato)					
Nombre del (la) supervisor (a) o interventor	Hernán Darío Cortés Chaparro					

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

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

OBLIGACIONES GENERALES
OBLIGACION GENERAL No.1 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
1. Suscripción del Acta de Inicio.
Acta de inicio suscrita el 2024/08/15 enviada a GIT de Contratación mediante memorando con radicado 20242300055943 de 2024/08/16.
Evidencia: Radicado 20242300055943 de 2024/08/16
OBLIGACION GENERAL No.2 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
2. Cumplir el objeto pactado en el contrato, las especificaciones técnicas previstas en los estudios y documentos previos, adenda(s), oferta presentada y especificaciones técnicas, según aplique; bajo su propio riesgo y responsabilidad, sin sujeción o condiciones diversas a aquellas que requieran para el cumplimiento del mismo.
Durante la ejecución del contrato se dio cumplimiento a lo pactado en el contrato, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en los estudios y documentos previos, así como en la oferta presentada. Este cumplimiento se respalda en el informe de gestión presentado por el contratista, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2024.
Evidencia: Informe de gestión del contratista con todos los soportes.
OBLIGACION GENERAL No.3 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que afecten la ejecución contractual
El contratista durante la ejecución del contrato obró con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, dando cumplimiento a las obligaciones generales y específicas del presente contrato.
Evidencia: Informe de gestión y anexos al presente informe de supervisión.
OBLIGACION GENERAL No.4 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
4. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, que impida la normal ejecución del contrato a el (la) supervisor (a) del mismo.
El proveedor de servicios ha certificado que durante la ejecución del contrato se brindó asistencia técnica de manera continua, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento tanto del software como del hardware que componen la plataforma tecnológica del Centro de Contacto. Además, se ha manifestado que durante el periodo de ejecución del contrato no se presentaron novedades ni anomalías que impidieran su normal desarrollo. De manera adicional, se certifica la disponibilidad de soporte técnico, el cual ha sido debidamente firmado por el representante legal suplente del proveedor.

Anexo: Certificado de asistencia técnica suscrito por el representante legal suplente de AR Multiservip SAS

OBLIGACION GENERAL No.5 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

5. Cumplir con las políticas de seguridad de la información y los lineamientos dados por La Entidad relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad

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

Evidencia: Formato control de accesos.

OBLIGACION GENERAL No.6 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

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

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

Evidencia: Radicado 20242300055943 de 2024/08/16

OBLIGACION GENERAL No.7 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

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

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

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



AMPAROS

RIESGO: PRESTACION DE SERVICIOS

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

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



AMPAROS

RIESGO: PRESTACION DE SERVICIOS

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

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

OBLIGACION GENERAL No.8 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

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

Durante la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, el contratista participó en las reuniones convocadas por la supervisión del contrato. Sin embargo, durante el periodo reportado en el presente informe de supervisión, no se agendaron reuniones, encuentros ni comités.
OBLIGACION GENERAL No.9 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
9. Realizar el pago de los aportes al régimen de seguridad social, y entregar al supervisor para cada pago copia de la planilla correspondiente; esto en el caso de persona natural y para el caso de personas jurídicas, la certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredite el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral parafiscales, ICBF, SENA y cajas de compensación familiar de los últimos seis (6) meses, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquella que lo modifique, adicione o complemente.
El contratista ha allegado la certificación del pago de aportes correspondientes a salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Dicha certificación ha sido expedida por el representante legal suplente de la empresa MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Certificado suscrito por el representante legal suplente de expedición 5 de noviembre de 2024.
OBLIGACION GENERAL No.10 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
10. Mantener la vinculación laboral o la relación contractual durante el plazo de ejecución del contrato de las personas con discapacidad, de acuerdo con la propuesta presentada y con lo establecido por el Decreto reglamentario 392 de 2018. (Esta obligación aplica si dentro de la propuesta ganadora se incluye personas pertenecientes a grupos marginales, vulnerables, excluidas o discapacitadas).
No aplica
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.11 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
11. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.
Durante la ejecución del contrato no se presentaron situaciones que tengan relación con la presente obligación contractual.
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.12 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
12. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho cuando se presenten tales peticiones o amenazas el contratista deberá informar inmediatamente de su ocurrencia a La Entidad y a las demás autoridades correspondientes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
Durante la ejecución del contrato, el contratista manifestó que no se presentaron peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. En ese mismo sentido no se ha reportado ninguna situación a la entidad.
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.13 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
13. Cumplir con la legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental vigentes.
El contratista aporta el certificado de existencia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo suscrito por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS y la constancia de aplicación de la autoevaluación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST dada por Positiva-Compañía de Seguros.
Evidencia: Certificado de existencia Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y constancia de aplicación de la autoevaluación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST dada por Positiva-Compañía de Seguros.
OBLIGACION GENERAL No.14 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
14. Cumplir en lo pertinente, con las normas, obligaciones, conductas y reglas establecidas en la guía de compras públicas sostenibles

con el medio ambiente.
El contratista cumplió con la presente obligación contractual
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.15 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
15. Respetar los Derechos Humanos Internacionalmente reconocidos, de conformidad con la norma aplicable, así como abstenerse de conductas que conlleven a la vulneración de los mismos, en cualquiera de las etapas del proceso de selección y ejecución del contrato y hasta su liquidación.
El contratista cumplió con la presente obligación contractual
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.16 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
16. Concurrir a la liquidación del contrato dentro de los plazos y condiciones establecidos en el mismo y de conformidad con lo señalado en los artículos 11 de la Ley 1150 de 2007 y 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012.
La liquidación se efectuará de acuerdo con lo contemplado en la cláusula vigésima tercera del contrato SG 0126 2024.
Evidencia: Informe final de supervisión y gestión, certificación de cumplimiento del objeto contractual inmersa en el informe final de supervisión.
OBLIGACION GENERAL No.17 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
17. Mantener actualizado su domicilio durante la vigencia del contrato y cuatro (4) meses más, en todo caso hasta la liquidación y presentarse a La Entidad en el momento en que sea requerido.
El contratista a través de comunicación oficial del 18 de noviembre de 2024 reporta afectación a la infraestructura física y digital de la empresa AR MULTISERVIP SAS; por lo que hizo un traslado de la sede informando que el nuevo lugar de operación está ubicado en la calle 63 d # 71 a 44 en la ciudad de Bogotá.
Evidencia: Reporte afectación a la infraestructura física y digital de AR MULTISERVIP SAS por hurto.
OBLIGACION GENERAL No.18 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
18. Cumplir con el Protocolo de Bioseguridad establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social para el control de la pandemia del Coronavirus COVID — 19, atendiendo las instrucciones que para evitar la propagación del Coronavirus COVID — 19 adopten o expidan los diferentes ministerios y entidades del orden nacional y territorial.
El contratista allega el protocolo de bioseguridad Covid 19 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud En el Trabajo manifestando el cumplimiento de los protocolos vigentes expedidos por las autoridades, y a los definidos de manera interna por parte de AR MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Protocolo bioseguridad Covid 19
OBLIGACION GENERAL No.19 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
19. Cumplir con los Protocolos de Bioseguridad que la ART tenga implementados para el acceso a las instalaciones de sus diferentes sedes.
El contratista cumple con la presente obligación contractual
No aplica
OBLIGACION GENERAL No.20 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
20. Presentar la factura electrónica previamente validada por la DIAN, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020. (si aplica)

El contratista presenta la factura atendiendo a los lineamientos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF NACION del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de la circular No. 000008 de febrero 9 de 2024 expedida por la Secretaria General de la Agencia de Renovación del Territorio
Evidencia: Factura presentada y aprobada a través del operador SIIF NACIÓN.
OBLIGACION GENERAL No.21 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
21. Realizar oportunamente las actividades que como proveedor sean su responsabilidad, respecto de la plataforma del SECOP II.
El contratista cumple de manera oportuna con las actividades que le competen en relación con la plataforma SECOP II.
Evidencia: Link del contrato publicado en SECOP II https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.6524449&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2fIndex&prevCtxLbl=Contratos+
OBLIGACION GENERAL No.22 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
22. Responder por sus acciones y omisiones en la actuación contractual, en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1.993.
El contratista reconoce la importancia del cumplimiento de esta obligación contractual y asume la responsabilidad por sus acciones u omisiones que puedan retrasar o generar incumplimientos en la ejecución del objeto del contrato.
Evidencia: No aplica
OBLIGACION GENERAL No.23 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
23. Las demás obligaciones que se deriven del objeto contractual.
No aplica
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS
OBLIGACION ESPECÍFICA No.1 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
1. El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios efectivamente prestados a la entidad compradora
El contratista allega a la entidad los documentos soporte de los servicios efectivamente prestados durante el periodo comprendido entre el primero y 31 de diciembre de 2024.
Evidencia: Informe de gestión de los servicios efectivamente prestados.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.2 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
2. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio
El contratista presenta la cuenta de cobro enviada a través de correo electrónico el 9 de diciembre de 2024.
Evidencia: Cuenta de cobro
OBLIGACION ESPECÍFICA No.3 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
3. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora registrándola por medio del aplicativo SIIF nación o el que indique la entidad.
El contratista presenta la factura atendiendo a los lineamientos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF NACION del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de la circular No. 000008 de febrero 9 de 2024 expedida por la Secretaria General de la Agencia de Renovación del Territorio.
Evidencia: Factura presentada y aprobada a través del operador SIIF NACIÓN.

OBLIGACION ESPECÍFICA No.4 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
4. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro.
La supervisión del contrato ha recibido los documentos correspondientes para la revisión y aprobación de los pagos. Se han realizado observaciones a los documentos presentados, las cuales fueron subsanadas de manera oportuna.
Evidencia: Informe de gestión con todos los soportes.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.5 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
5. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.
El contratista presenta la factura cumpliendo con los lineamientos establecidos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, según lo dispuesto en la circular No. 000008 del 9 de febrero de 2024, emitida por la Secretaría General de la Agencia de Renovación del Territorio. Además, adjunta todos los documentos de soporte correspondientes a los pagos.
Evidencia: Factura presentada y aprobada a través del operador SIIF NACIÓN, documentos soporte de los pagos.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.6 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
6. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas del contrato mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad hasta que esta formalice el pago
Se cumple con la presente obligación contractual
No aplica
OBLIGACION ESPECÍFICA No.7 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
7. El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.
No aplica para el periodo
OBLIGACION ESPECÍFICA No.8 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
8. Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.
El contratista cumple con la presente obligación contractual
Evidencia: Facturas de Venta Electrónica
OBLIGACION ESPECÍFICA No.9 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
9. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del Contrato.
El contratista allega certificación donde manifiesta que la información recibida por parte de la Entidad ha sido utilizada únicamente para los fines específicos de la relación contractual.

Evidencia: Certificación enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.10 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
10. Responder ante la Entidad y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.
El contratista allega certificación donde manifiesta su compromiso de responder ante la Entidad y ante terceros en dado caso de hacer divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la entidad durante la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024
Evidencia: Certificación enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.11 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
11. Remitir a la Entidad los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud
El contratista allega la certificación del pago de aportes por conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, dicha certificación la expide el representante legal de MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Certificado suscrito por el representante legal suplente de expedición 9 de enero de 2025.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.12 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
12. Entregar la información requerida por la Entidad Compradora para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
El contratista entrega la información solicitada conforme a los requerimientos establecidos por la Entidad.
Evidencia: Información entregada por la contratista cargada en la plataforma SECOP II y archivada en el expediente contractual.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.13 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
13. Informar a la Entidad Compradora, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Información y la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés
No aplica para el periodo
OBLIGACION ESPECÍFICA No.14 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
14. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución
El proveedor de servicios ha certificado que durante la ejecución del contrato se brindó asistencia técnica de manera continua, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento tanto del software como del hardware que componen la plataforma tecnológica del Centro de Contacto. Además, se ha manifestado que durante el periodo de ejecución del contrato no se presentaron novedades ni anomalías que impidieran su normal desarrollo. De manera adicional, se certifica la disponibilidad de soporte técnico, el cual ha sido debidamente firmado por el representante legal suplente del proveedor.
Anexo: Certificado de asistencia técnica suscrito por el representante legal de AR Multiservip SAS
OBLIGACION ESPECÍFICA No.15 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
15. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad para el inicio de ejecución del contrato
Acta de inicio suscrita el 2024/08/15 enviada a GIT de Contratación mediante memorando con radicado 20242300055943 de 2024/08/16.

Cronograma de actividades definido para el inicio de ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024
Evidencia: Radicado 20242300055943 de 2024/08/16 Cronograma de actividades
OBLIGACION ESPECÍFICA No.16 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
16. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.
El contratista cuenta con una política de tratamientos de datos que permite establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por AR Multiservip SAS, de acuerdo con lo estipulado en la normativa vigente.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal donde garantiza el tratamiento de datos personales de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y política de tratamiento de datos personales.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.17 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
17. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales
El contratista cuenta con la política de tratamiento de datos personales y presenta certificación en la que declara que el tratamiento de los datos personales proporcionados por la entidad se realiza conforme a lo establecido en la ley 1581 de 2012, que regula la protección de datos personales en Colombia.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente donde garantiza el tratamiento de datos personales de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.18 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
18. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades
Durante la ejecución del contrato el contratista el contratista allegó certificaciones manifestando su compromiso con la contratación de un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad al menos una vez por año.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.19 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
19. Proponer a la Entidad e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.
Durante la ejecución del contrato, el contratista presentó certificaciones en las que manifestó su compromiso de proponer e implementar estrategias de atención al ciudadano, en caso de que este se vea afectado por el crecimiento inesperado de la demanda o por eventos imprevistos.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal garantizando el compromiso de proponer e implementar estrategias de atención al ciudadano cuando la Entidad lo requiera.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.20 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
20. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad.
Durante la ejecución del contrato, el contratista informó, a través de certificaciones, que se ha brindado la capacitación oportuna a los agentes, conforme a los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la entidad. Además, la supervisión del contrato realizó una inducción a los agentes el 21 de agosto de 2024.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal manifestando el cumplimiento del plan de capacitación de AR MULTISERVIP SAS
OBLIGACION ESPECÍFICA No. 21 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA

21. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora
El contratista, mediante comunicación oficial, reportó a la supervisión del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, la afectación sufrida por la infraestructura física y digital de la empresa AR MULTISERVIP SAS debido a un hurto. En dicho informe, se indicó que se activaron los protocolos correspondientes para garantizar la continuidad de los servicios. En este sentido, no se evidenciaron anomalías en la prestación de los servicios contratados. Adicionalmente, adjunta el informe sobre la ejecución del plan de contingencia implementado para garantizar el normal desarrollo del objeto contractual.
Evidencia: Reporte afectación a la infraestructura física y digital de AR MULTISERVIP SAS por hurto e informe activación plan de contingencia.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.22 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
22. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios
El contratista adjunta una certificación firmada por el representante legal, en la que se confirma la realización del respaldo (back up) de la información generada durante la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024. Además, remite el respaldo correspondiente a través de correo electrónico
Evidencia: Certificación enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato y backup entregado.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.23 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
23. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas
Durante la ejecución del contrato el contratista prestó los servicios contratados por la Entidad.
No aplica.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.24 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
24. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo, las condiciones y los ANS establecidos en el anexo técnico de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos
Durante la ejecución del contrato, el contratista, mediante certificación firmada por el representante legal suplente, manifiesta su compromiso y responsabilidad en el cumplimiento del objeto del contrato, así como de las responsabilidades específicas y generales establecidas en el mismo
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.25 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
25. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación del Servicio.
El contratista adjunta una certificación firmada por el representante legal, en la que se manifiesta que la empresa cuenta con una política de ética cuyo objetivo es garantizar que cualquier colaborador, proveedor, directivo y/o tercero vinculado al presente contrato se abstenga de exigir dinero adicional a los beneficiarios de la Entidad por la prestación del servicio.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal de la entidad y política de ética enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.26 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
26. Remitir a la Entidad los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud

El contratista adjunta la certificación del pago de aportes correspondientes a salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Dicha certificación es expedida por el representante legal de MULTISERVIP SAS.
Evidencia: Certificado suscrito por el representante legal suplente de expedición 9 de diciembre de 2024.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.27 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
27. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del contrato, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor
El contratista adjunta una certificación firmada por el representante legal, en la que se manifiesta que, para la ejecución adecuada del objeto contractual, se implementó un ancho de banda de 500 Mb, destinado a los dos agentes en operación.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.28 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
28. Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.
El contratista, mediante certificación firmada por el representante legal, manifestó que, durante la ejecución del contrato, contó con la capacidad operativa y tecnológica para atender los cambios solicitados por la Entidad. Asimismo, se informa que no se solicitó cambios durante la ejecución del contrato.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.29 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
29. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.
El contratista adjunta una certificación firmada por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS, en la que se manifiesta que, durante la ejecución del contrato, se implementaron y ejecutaron actividades de promoción y prevención, tales como pausas activas, dotación de elementos para los puestos de trabajo y entrega de elementos de protección personal.
Evidencia: Certificación suscrita por la representante legal suplente enviada por correo electrónico al supervisor del contrato
OBLIGACION ESPECÍFICA No.30 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
30. Presentar a la Entidad el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo semestralmente.
El contratista durante la ejecución del contrato presentó el plan de bienestar implementado por la empresa.
Evidencia: Plan de bienestar
OBLIGACION ESPECÍFICA No.31 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
31. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
El contratista, mediante certificación, manifiesta que el personal contratado para la ejecución del presente contrato fue vinculado de acuerdo con la normatividad laboral vigente, en los términos del Código Sustantivo del Trabajo.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente enviada mediante correo electrónico al supervisor del contrato
OBLIGACION ESPECÍFICA No.32 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
32. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

El contratista presenta la factura atendiendo a los lineamientos para la recepción de Facturas Electrónicas de Venta, Notas Débito y Notas Crédito a través del operador SIIF NACION del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de la circular No. 000008 de febrero 9 de 2024 expedida por la Secretaria General de la Agencia de Renovación del Territorio
Evidencia: Factura presentada y aprobada a través del operador SIIF NACIÓN.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.33 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
33. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad que permita el acceso al supervisor ART grabación de llamadas o escucha en tiempo real, lo anterior con un formato concertado para evaluar la gestión y calidad del servicio, este formato acompaña el cronograma de inicio de la operación.
El contratista adjunta una certificación en la que manifiesta que cuenta con un área específica de control de calidad, la cual permitió el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, durante la ejecución del contrato, facilitando su monitoreo por parte de la supervisión del contrato.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente del contrato enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.34 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
34. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad así lo requiera.
El contratista mediante certificación manifestó su compromiso con el acompañamiento en los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de líneas telefónicas de propiedad de la Entidad cuando el servicio fuese requerido, durante la ejecución del contrato no se requirió esta obligación.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS enviada por correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.35 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
35. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación
El contratista allega certificación donde manifiesta que cuenta con un sistema de control de acceso biométrico al centro de contacto, con su respectivo puesto de control que permite validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.36 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
36. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad que se requieran para la prestación del servicio
A la fecha de terminación del contrato se mantuvo la conexión a través de VPN debido al reporte enviado por AR MULTISERVIP SAS en relación con la contingencia presentada.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato e informe de contingencia enviado a la entidad.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.37 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
37. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad.
El contratista adjunta una certificación en la que manifiesta el pago de salarios y prestaciones al personal contratado durante la ejecución del

contrato de prestación de servicios SG 0126 2024.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS enviada por correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.38 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
38. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.
El proveedor entrega el informe de gestión del servicio y la facturación en medios digitales, con firmas electrónicas enviado a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
Evidencia: Informe de gestión mes de diciembre.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.39 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
39. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución del contrato
El contratista, mediante certificación firmada por el representante legal, manifiesta la debida disposición final de los recursos tecnológicos que hayan cumplido su vida útil durante la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION GENERAL No.40 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
40. El Proveedor deberá entregar a la entidad de manera trimestral el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios.
El contratista allega certificación manifestando que durante la ejecución del contrato se realizó el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la ejecución del objeto del presente contrato de prestación de servicios SG 0126 2024. Se adjunta el informe con el análisis requerido.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS e informe de análisis de vulnerabilidades.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.41 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
41. Entregar el detalle de las llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, para poder corroborar con el proveedor de ART el costo de la misma y soportado en el detalle de tarificación de llamadas.
El contratista adjunta a la entidad el informe de gestión correspondiente, que incluye el detalle de las llamadas de salida, especificando los destinos y el tipo de telefonía utilizada. Esto con el fin de corroborar, junto con la supervisión del contrato, el costo de las mismas, soportado en el detalle de la tarificación de llamadas.
Evidencia: Informe de gestión del mes de noviembre y certificación suscrita por el representante legal de AR MULTISERVIP SAS enviados a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.42 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
42. Mantener los precios presentados en la oferta comercial durante toda la vigencia del contrato.
El contratista cumple con esta obligación manteniendo los precios establecidos en la oferta económica durante toda la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024.
Evidencia: Factura electrónica de venta presentada y aprobada por el supervisor del contrato.
OBLIGACION GENERAL No.43 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
43. Garantizar que todo el personal que ocupe el desarrollo del objeto contractual será bajo su cargo y responsabilidad. Adelantando

bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades para desarrollar el objeto contractual y no dará lugar a reconocimientos adicionales.
El contratista adjunta una certificación en la que manifiesta que el personal contratado durante la ejecución del presente contrato estará bajo su cargo y responsabilidad
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.
OBLIGACION GENERAL No.44 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
44. No obstante, los Acuerdos de Niveles de Servicio establecen penalidades que en caso de incumplimiento afectan la facturación y si la incidencia es reiterada puede operar la terminación unilateral por incumplimiento de los ANS.
Durante la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, no se aplicaron la cláusula décima quinta - Caducidad Administrativa y/o la cláusula décima sexta - Interpretación, Modificación y Terminación Unilaterales por parte de la ART, ni el Sostenimiento a las Leyes Nacionales, ya que no se evidenciaron incumplimientos por parte del proveedor de servicios
Evidencia: No aplica
OBLIGACION ESPECÍFICA No.45 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
45. Por decisión unilateral de la ART notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y entregado por EL CONTRATISTA al momento en que se acuerde la terminación de este contrato.
NO APLICA para la ejecución del contrato.
No aplica
OBLIGACION GENERAL No.46 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
46. Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando actas y el informe de actividades planeadas, ejecutadas y programadas.
Una vez perfeccionado el contrato, se firmó el acta de inicio y se dio comienzo al cumplimiento de las especificaciones técnicas definidas para la prestación efectiva de los servicios contratados por la Agencia de Renovación del Territorio. Asimismo, el contratista radicó los documentos correspondientes para el trámite de los pagos estipulados en el contrato.
Evidencia: Informe de gestión presentado por el contratista con los soportes y anexos, incluido pago de parafiscales y factura electrónica de venta.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.47 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
47. El contratista, manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entenderá prestado con la firma del contrato, que ni él, apoderados, o revisor fiscal o quien haga sus veces: a) Están incluidas en la lista ONU emitida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas o la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) también conocida como lista Clinton, ni en ninguna otra lista restrictiva emitida por organismos nacionales o internacionales, policiales, judiciales o de investigación con igual fin. b) Han participado en actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo.
El representante legal de AR MULTISERVIP SA firmó el contrato, acta de inicio, por tanto, se da cumplimiento a la presente obligación contractual.
Evidencia: Contrato SG 0126 024 suscrito y firmado, acta de inicio suscrita y firmada.
OBLIGACION ESPECÍFICA No.48 DESARROLLADA (O) Y EVIDENCIA
48. El contratista manifiesta no estar incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la ley o en conflicto de intereses. Así mismo se compromete a verificar que el personal del que disponga para la ejecución del objeto del convenio, no presente antecedentes fiscales, penales y disciplinarios y no se encuentre incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad o conflicto de intereses

El contratista allega certificación manifestando no estar incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad establecidas en la ley o en conflicto de intereses.
Evidencia: Certificación suscrita por el representante legal suplente de AR MULTISERVIP SAS enviada a través de correo electrónico al supervisor del contrato.

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

1. SEGUIMIENTO FINANCIERO

A. DESCRIPCIÓN DE PRESUPUESTO vs EJECUCIÓN

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

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

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

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

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL PRESUPUESTO	VALOR TOTAL EJECUTADO (LEGALIZADO) ACUMULADO A LA FECHA
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audio texto 500 minutos	$ 298.618,98	$ 4.097,62
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador 500 minutos	$279.179,04	$40.387,90
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound fijo a celular 400 minutos	$298.618,98	$47.594,11
Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de celular a 018000 200 minutos	$328.318,92	$184.680,21
Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de fijo a 018000 30 minutos	$226.259,22	$98.045,72

Transferencia de llamadas 400 minutos	$252.719,16	$5.791,58
Mensaje SMS (Short Message Service) 400	$137.159,52	$26.631,81
SMS con Landing Page 40	$41.039,88	$0,00
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales 2 horas	$1.968.293,46	$1.640.244,54
Agente en sitio Agente General 1	$23.387.322,06	17.020.773,26
Agente en sitio Agente Técnico 1	$26.573.311,44	$19.339.464,82
Troncal SIP 2	$5.699.981,10	$4.126.486,25
Plataforma de Centro de Contacto para Agente 2	$10.799.964,00	$7.859.973,80
Enlace Dedicado entre puntos, canal dedicado entre la sede del proveedor y la oficina de TI Piso 38 Edificio San Martin en Bogotá, del tamaño de 15 MBPS y se debe 1	$15.389.948,70	$9.404.968,65
Software de gestión de operaciones de TI 2	$4.689.884,34	$3.413.193,63
Bolsa 3 Traslados + IVA	$2.609.991,30	$2.609.991,30
Excedente	$13.049.389,9	
TOTALES	**$106.000.000,00**	**$65.822.322,94**

B. GASTOS LEGALIZADOS EN EL PERÍODO

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

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

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

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

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

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

GASTOS OPERATIVOS (GASTO PÚBLICO SOCIAL)	**$6.461.896,19**
GASTOS ADMINISTRATIVOS	**$8.326.772,25**
TOTAL, GASTOS LEGALIZADOS	**$14.788.668,44**

C. RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS

La RELACIÓN DE PAGOS EFECTUADOS, deben relacionarse uno a uno en orden cronológico y su total debe corresponde al VALOR TOTAL

PAGADO A LA FECHA, establecido en la Tabla del literal D			
PAGO No.	**FECHA**	**Nº DE ORDEN DE PAGO**	**VALOR**
1	2024-11-06	410786824	$5.741.089,5
2	2024-10-31	405094424	$14.527.567,71
3	2024-11-22	440519624	$15.414.057,00
4			
TOTALES			**$35.682.714,21**

D. ESTADO FINANCIERO	
CONCEPTO	
VALOR INICIAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SEVICIOS SG 0126 2024	**$106.000.000,00**
VALOR ADICIONES (b1)	**$0,00**
VALOR REDUCCIONES (b2)	**$0,00**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SG 0126 2024	**$106.000.000,00**
VALOR TOTAL EJECUTADO EN EL INFORME ANTERIOR* (c)	$51.033.654,5
VALOR LEGALIZADO EN ESTE PERÍODO (d)	$14.788.668,44
VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA (A) = (c+d)	**$65.822.322,94**
SALDO SIN EJECUTAR (VALOR TOTAL DEL CONTRATO - VALOR TOTAL EJECUTADO A LA FECHA)	**$40.177.677,06**
VALOR TOTAL PAGADO A LA FECHA	$51.033.654,5
SALDO POR PAGAR DEL CONTRATO SG 0126 2024 (Servicios fijos mes de diciembre)	$14.746.450,85
CONSTITUCIÓN RESERVA PRESUPUESTAL (Servicios variables mes de diciembre)	$42.217,59
VALOR A PAGAR CON ESTE INFORME**	**$14.788.668,44**
SALDO LIBERADO 2024 -12- 24	$39.919.894,65
SALDO POR LIBERAR	**$257.782,41**

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

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

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

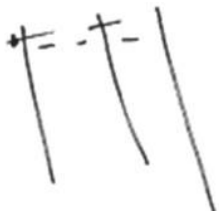
2. VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (LA) SUPERVISOR/INTERVENTOR
En mi calidad de supervisor del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, certifico que el contratista AR MULTISERVIP SAS ha cumplido con sus obligaciones, actividades y compromisos durante el período aquí certificado y a lo largo de la ejecución del presente contrato, conforme a lo estipulado en el mismo, así como dentro de los plazos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas. Asimismo, certifico que los documentos derivados de la ejecución del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, correspondientes al período aquí certificado, se adjuntan al presente informe.
Conforme a lo verificado, el contratista cumplió con las obligaciones del pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARP según la ley 1562 de 2012 y normativa vigente en la materia.

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

4. OBSERVACIONES / COMPROMISOS
Ninguna

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

A los catorce (14) días del mes de enero de 2025.



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

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

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

FECHA DE SOLICITUD: 17/12/2024

NOMBRE DEL SUPERVISOR: HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

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

SOLICITUD DE PAGO

En mi calidad de Supervisor y en cumplimiento del Artículo 84 de la ley 1474 de 2011, con el presente documento solicito el pago por valor de **CATORCE MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS MDA/CTE $14.746.450,85,** una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos y obligaciones establecidos en el contrato.

Este pago corresponde parcialmente al número 5 de 5, de los servicios fijos prestados durante el periodo comprendido entre el primero y 31 de diciembre de 2024 y debe hacerse con cargo al registro presupuestal **202124 2024-07-19**, para ser consignado en la cuenta **de ahorros** número **0047000200003394** de **BBVA COLOMBIA** conforme a las condiciones de pago suscritas en el clausulado del contrato, del cual soy supervisor desde 24/07/2024.

Es preciso señalar que la forma de pago del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024 Cláusula sexta señala lo siguiente: Pagos mensuales vencidos sobre el servicio efectivamente prestado, con presentación de informe de gestión operativa que incluye cumplimiento de ANS, volumen de llamadas diarias atendidas-abandonadas y TMO, gestión mensaje de texto y resultados de encuestas de satisfacción canal telefónico y encuetas outbound, con presentación de factura acompañada de certificado firmado por el revisor fiscal concepto de paz y salvo pago de las contribuciones al Sistema integral de Seguridad social prestaciones sociales y aporte de parafiscales y adjuntado los respectivos soportes a que haya lugar de los empleados a su cargo de acuerdo con lo señalado en la Ley789 de 2022, Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a noventa días, certificados de disponibilidad del servicio, ancho de banda, realización de back up de información.

CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO CON ENDOSO

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

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

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

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

En mi calidad de supervisor del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, certifico que el contratista AR MULTISERVIP SAS hasta la fecha de la presente solicitud ha venido cumpliendo con las obligaciones generales y específicas oportunamente.

Firma del Supervisor.
HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial

EJECUCIÓN FINANCIERA

Valor Contrato y Adiciones	Total, Pagos Efectuados a la Fecha.	Requiere Legalización.	Total, Legalizado	Saldo por Legalizar	% Legalizado
$106.000.000,00	**4**	SI	**$65.780.105,35**	**$40.219.894,65**	62,06%

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

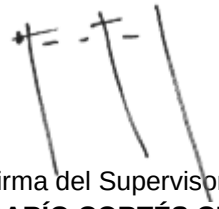
DOCUMENTOS SOPORTE DE PAGO

DOCUMENTOS SUMINISTRADOS PARA EL PAGO.

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

FOLIOS TOTALES 10

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



Firma del Supervisor.

HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial

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

FECHA DE SOLICITUD: 14/01/2025

NOMBRE DEL SUPERVISOR: HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

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

SOLICITUD DE PAGO

En mi calidad de Supervisor y en cumplimiento del Artículo 84 de la ley 1474 de 2011, con el presente documento solicito el pago por valor de **CUARENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS DIECISIETE PESOS CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS MDA/CTE $42.217,59,** una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos y obligaciones establecidos en el contrato.

Este pago corresponde parcialmente al número 5 de 5, de los servicios variables prestados durante el periodo comprendido entre el primero y 31 de diciembre de 2024 y debe hacerse con cargo al registro presupuestal **202124 2024-07-19**, para ser consignado en la cuenta **de ahorros** número **0047000200003394** de **BBVA COLOMBIA** conforme a las condiciones de pago suscritas en el clausulado del contrato, del cual soy supervisor desde 24/07/2024.

CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO CON ENDOSO

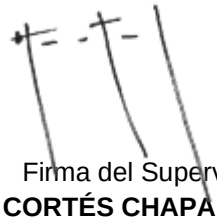
Nit o número de cédula de beneficiario	Nombres completos	Número de cuenta beneficiario Final	Nit Entidad Fra y Nombre de la Entidad	Tipo de Cuenta

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

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

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

En mi calidad de supervisor del contrato de prestación de servicios SG 0126 2024, certifico que el contratista AR MULTISERVIP SAS hasta la fecha de la presente solicitud ha venido cumpliendo con las obligaciones generales y específicas oportunamente.



Firma del Supervisor.
HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

EJECUCIÓN FINANCIERA

Valor Contrato y Adiciones	Total, Pagos Efectuados a la Fecha.	Requiere Legalización.	Total, Legalizado	Saldo por Legalizar	% Legalizado
$106.000.000,00	**5**	SI	**$65.780.105,35**	**$42.217,59**	**62,10%**

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

Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial

DOCUMENTOS SOPORTE DE PAGO

DOCUMENTOS SUMINISTRADOS PARA EL PAGO.

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

FOLIOS TOTALES 9

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



Firma del Supervisor.

HERNÁN DARÍO CORTÉS CHAPARRO

Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial

MULTISERVIP SAS

AR MULTISERVIP SAS NIT 901202847
Actividad Económica Principal 4742
No somos Gran Contribuyente
No somos Agente Retenedor del Impuesto sobre las Ventas - IVA
No somos Autorretenedor del Impuesto sobre la Renta y Complementarios

Factura Electrónica de Venta FE - 331

Representación Gráfica
Habilitación Numeración de Facturación Electrónica
No. 18764072315101 de 05/06/2024 - 05/06/2025 autoriza FE-305 a FE-500

Tipo de Operación	Estandar
Fecha de Generación	17/12/2024 11:24
Fecha de Vencimiento	24/12/2024 11:24
Fecha de Validación	17/12/2024 11:38
Forma de Pago	Contado 7 DÍAS
Medio de Pago	Consignación bancaria
Moneda	COP

DATOS DEL EMISOR

Razón Social	AR MULTISERVIP SAS
NIT	901202847
Obligación	IVA
Email	gerencia.multiservip@gmail.com
Teléfono	3205159522
Dirección	CL 63 D 71 A 44
Ciudad, Depart.	BOGOTA, D.C., BOGOTA (CO)

DATOS DEL CLIENTE

Razón Social	AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO - ART
NIT	901006886
Obligación	IVA
Email	siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co
Teléfono	6014221030
Dirección	Carrera 7 No. 32-24 Centro Empresarial San Martín Torre Sur (Pisos del 36 al 40)
Ciudad, Depart.	BOGOTA, D.C., BOGOTA (CO)

No	REF	DESCRIPCIÓN	CANT	U/M	PRECIO	IMP	SUBTOTAL	TOTAL ITEM
1	HORA-DESARROLLO	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales 2 horasCANTIDAD DE HORAS (2)	1	EA	$275,671.35	IVA 19%	$275,671.35	$328,048.91
2	AGENTE	AGENTE Agente en sitio Agente General 1	1	EA	$3,275,535.30	IVA 19%	$3,275,535.30	$3,897,887.01
3	AGENTE	AGENTE Agente en sitio Agente Tecnico 1	1	EA	$3,721,752.30	IVA 19%	$3,721,752.30	$4,428,885.24
4	TRONCAL SIP	Troncal SIP 2 Troncal SIP 2	1	EA	$794,115.00	IVA 19%	$794,115.00	$944,996.85
5	PLATAFORMA-CENTRO CONTACTO	Plataforma de Centro de Contacto para Agente 2	1	EA	$1,512,600.00	IVA 19%	$1,512,600.00	$1,799,994.00
6	CANAL DEDICADO	Enlace Dedicado entre puntos,canal dedicado EN OPCIÓN AL CANAL DEDICADO SE TIENE LA CONEXIÓN POR VPN	1	EA	$2,155,455.00	IVA 19%	$2,155,455.00	$2,564,991.45
7	SOFTWARE TI	Sofware de gestión de operaciones de TI 2	1	EA	$656,846.55	IVA 19%	$656,846.55	$781,647.39

7

Subtotal	$12,391,975.50
IVA 19%	$2,354,475.35
Total a Pagar	**$14,746,450.85**

#$02-14-01;SG 0126 2024;hernan.cortes@renovacionterritorio.gov.co#$
CONSIGNAR O TRANSFERIR CUENTA DE AHORROS BANCO BBVA 9 dígitos: 047003394
CONSIGNAR O TRANSFERIR CUENTA DE AHORROS BANCO BBVA 10 dígitos: 0047003394

CUFE: 653c9726ecba7897f95b022741ca5eb3334e05815ae490b6b89284a0077f7ccc2c6dbe8eefcf653f99e096f5825d8877

MULTISERVIP SAS

AR MULTISERVIP SAS NIT 901202847
Actividad Económica Principal 4742
No somos Gran Contribuyente
No somos Agente Retenedor del Impuesto sobre las Ventas - IVA
No somos Autorretenedor del Impuesto sobre la Renta y Complementarios

Factura Electrónica de Venta FE - 331

Representación Gráfica
Habilitación Numeración de Facturación Electrónica
No. 18764072315101 de 05/06/2024 - 05/06/2025 autoriza FE-305 a FE-500

Tipo de Operación	Estandar
Fecha de Generación	17/12/2024 11:24
Fecha de Vencimiento	24/12/2024 11:24
Fecha de Validación	17/12/2024 11:38
Forma de Pago	Contado 7 DÍAS
Medio de Pago	Consignación bancaria
Moneda	COP

CONSIGNAR O TRANSFERIR CUENTA DE AHORROS BANCO BBVA 16 dígitos: 0047000200003394

Unidades de medida: EA = cada

MULTISERVIP SAS

AR MULTISERVIP SAS NIT 901202847
Actividad Económica Principal 4742
No somos Gran Contribuyente
No somos Agente Retenedor del Impuesto sobre las Ventas - IVA
No somos Autorretenedor del Impuesto sobre la Renta y Complementarios

Factura Electrónica de Venta FE - 334

Representación Gráfica
Habilitación Numeración de Facturación Electrónica
No. 18764072315101 de 05/06/2024 - 05/06/2025 autoriza FE-305 a FE-500

Tipo de Operación	Estandar
Fecha de Generación	09/01/2025 19:58
Fecha de Vencimiento	16/01/2025 19:58
Forma de Pago	Crédito 7 DÍAS
Medio de Pago	Consignación bancaria
Moneda	COP

DATOS DEL EMISOR

Razón Social	AR MULTISERVIP SAS
NIT	901202847
Obligación	IVA
Email	gerencia.multiservip@gmail.com
Teléfono	3205159522
Dirección	CL 63 D 71 A 44
Ciudad, Depart.	BOGOTA, D.C., BOGOTA (CO)

DATOS DEL CLIENTE

Razón Social	AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO - ART
NIT	901006886
Obligación	IVA
Email	siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co
Teléfono	6014221030
Dirección	Carrera 7 No. 32-24 Centro Empresarial San Martín Torre Sur (Pisos del 36 al 40)
Ciudad, Depart.	BOGOTA, D.C., BOGOTA (CO)

No	REF	DESCRIPCIÓN	CANT	U/M	PRECIO	IMP	SUBTOTAL	TOTAL ITEM
1	IVR	Minuto IVR Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador 500 minutosCANTIDAD DE MINUTOS: (44)	1	EA	$3,440.86	IVA 19%	$3,440.86	$4,094.62
2	MINUTOS	Minutos de conexión Minutos de conexión outbound/Inbound Inbound de celular a 018000 200 minutosCANTIDAD DE MINUTOS: (42)	1	EA	$9,656.44	IVA 19%	$9,656.44	$11,491.16
3	Mensaje SMS	Mensaje SMS (Short Message Service) 400 CANTIDAD (466)	1	EA	$22,379.67	IVA 19%	$22,379.67	$26,631.81

3

Subtotal	$35,476.97
IVA 19%	$6,740.62
Total a Pagar	$42,217.59

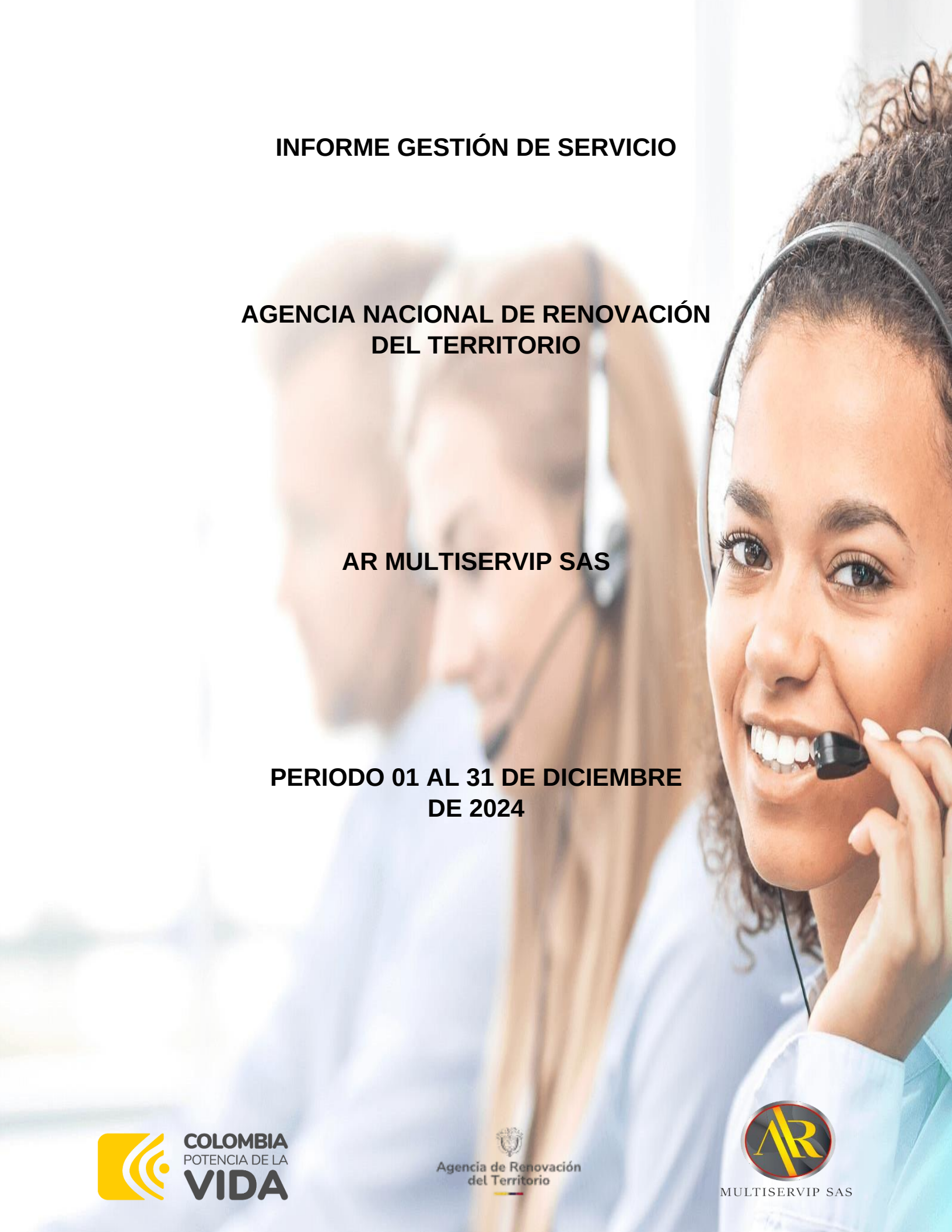
#$02-14-01;SG 0126 2024;hernan.cortes@renovacionterritorio.gov.co#$
CONSIGNAR O TRANSFERIR CUENTA DE AHORROS BANCO BBVA 9 dígitos: 047003394
CONSIGNAR O TRANSFERIR CUENTA DE AHORROS BANCO BBVA 10 dígitos: 0047003394
CONSIGNAR O TRANSFERIR CUENTA DE AHORROS BANCO BBVA 16 dígitos: 0047000200003394
Unidades de medida: EA = cada

INFORME GESTIÓN DE SERVICIO

AGENCIA NACIONAL DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

AR MULTISERVIP SAS

PERIODO 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Agencia de Renovación del Territorio

MULTISERVIP SAS

DATOS GENERALES

CONTRATO:	*CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SG 0126 2024*
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	*07/01/2025*
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	*Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional.*
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME:	***Diciembre***
INFORME No:	*05*

➢ INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

INDICADOR	META	NOVIEMBRE
NDS TEL	85/30	92.45%/30 seg.
ROTACIÓN	<50%	0%
QUEJAS	<1%	0%
TMO	240 Seg.	180 Seg.
SATISFACCIÓN	>4.5	4.6

➢ ANÁLISIS DE LOS INDICADORES (ANS) DEL SERVICIO

Glosario:

NDS: Nivel de servicio en porcentaje

TMO = Tiempo promedio de atención de las interacciones

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

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

Satisfacción = Resultado porcentual de las encuestas de los dos canales

➢ LÍNEA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

CONSUMOS ACTUALES	VALOR SIN IVA	VALOR CON IVA
AGOSTO	$4.824.444,94	$5.741.089,50
SEPTIEMBRE	$12.208.040,08	$14.527.567,71
OCTUBRE	$14.707.605,08	$ 17.502.050,04
NOVIEMBRE	$12.899.949,82	$ 15.350.940,29
DICIEMBRE	$12.427.452,47	$ 14.788.668,44
Total Ejecutado 2024	$ **67.910.315,98**	

➢ GESTIÓN GENERAL HISTORICO AGOSTO - DICIEMBRE

Para los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre y diciembre de 2024, se presentaron un total de 663 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:

Consolidado Histórico Gestión Canal Telefónico			
Entrantes		**Salientes**	
agosto	11	agosto	0
septiembre	90	septiembre	198
octubre	117	octubre	100
noviembre	116	noviembre	9
diciembre	22	diciembre	0
Total	**356**	**Total**	**307**

➢ ESTADÍSTICA HISTORICA DE LLAMADAS ENTRANTES AGOSTO – NOVIEMBRE DE 2024

En la siguiente tabla, se muestra el comportamiento en el horario de lunes a viernes de 08:00 am a 05:00 pm, de las llamadas entrantes correspondientes a las líneas 018000-527100 y la línea del centro de atención al ciudadano 601 422 10 30, para los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2024, de la siguiente manera:

SEPTIEMBRE

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

OCTUBRE

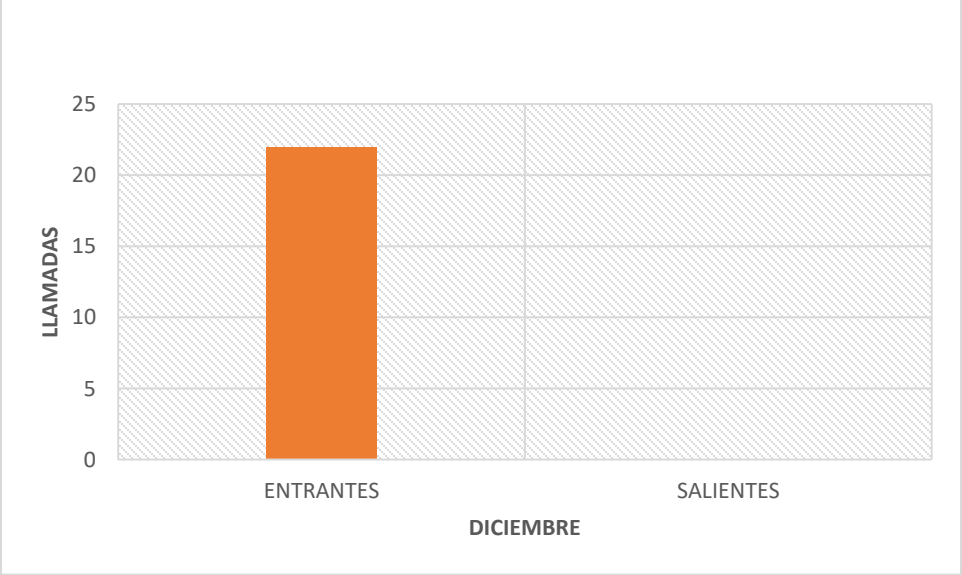
FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONO	<40 SEG	ATENCIÓN	SERVICIO	%ABANDONO	TMO
8/10/2024	11	10	1	10	90,00%	90,00%	10,00%	85,00
9/10/2024	11	10	1	10	90,00%	90,00%	10,00%	85,00
10/10/2024	5	5	0	5	100,00%	100,00%	0,00%	240,00
11/10/2024	1	1	0	1	100,00%	100,00%	0,00%	224,00
15/10/2024	11	9	2	9	80,00%	80,00%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

NOVIEMBRE

FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONO	<40 SEG	ATENCIÓN	SERVICIO	%ABANDONO	TMO
1/11/2024	5	5	0	5	100,00%	100,00 %	0,00%	0:03:25
5/11/2024	7	7	0	7	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:25
6/11/2024	10	10	0	10	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:25
7/11/2024	4	4	0	4	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:25
8/11/2024	2	2	0	2	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:25
12/11/2024	10	5	5	5	50,00%	50,00%	50,00%	0:03:25
13/11/2024	17	10	7	10	59,00%	50,00%	41,00%	0:03:25
14/11/2024	4	4	0	4	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:25
18/11/2024	8	8	0	8	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:25
19/11/2024	9	7	2	7	78,00%	50,00%	22,00%	0:03:25
20/11/2024	2	2	0	2	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:25
21/11/2024	3	2	1	2	66.6%	50,00%	33.3%	0:03:25
25/11/2024	13	10	3	10	77,00%	50,00%	23,00%	0:03:25
26/11/2024	16	8	8	8	50,00%	50,00%	50,00%	0:03:25
28/11/2024	6	2	4	2	33,00%	50,00%	66.6%	0:03:25
Total general	**86**	**86**	**0**	**86**	**100,00%**	**44.19%**	**25.86%***	**0:03:25**

➢ GESTIÓN GENERAL PERIODO ACTUAL DICIEMBRE DE 2024.

CAMPAÑA	ATENDIDAS	PORCENTAJE
ART_ENTRANTES	22	100%
ART_SALIENTES	0	0%
TOTAL GENERAL	**22**	**100%**



Llamadas Entrantes - Datos Estadísticos

Campaña	*'ART_Atencion_Ciudadano<-*	Desde	*2024-12-01 00:00:00.0*
Agente	*'ART_Johan.Farfan','ART_Paola.Forero'*	Hasta	*2024-12-31 23:59:59.0*

Dato Estadistico	Valor
Cantidad de llamadas recibidas	22
Cantidad de llamadas atendidas	22
Abandonadas por corte de cliente	0
Abandonadas por tiempo de espera	0
Abandonadas por cola vacia	0
Abandonadas por digito	0
Cantidad de Llamadas Transferidas	4
Porcentaje de llamadas atendidas	100,00 %
Porcentaje abandonadas	0,00 %
Cantidad de llamadas atendidas en tiempo <= 0	11
Cantidad de llamadas atendidas en tiempo > 0 Segundos	11
Nivel de Servicio Simulado	100,00 %

3/01/25 9:58 Página 1 de 1

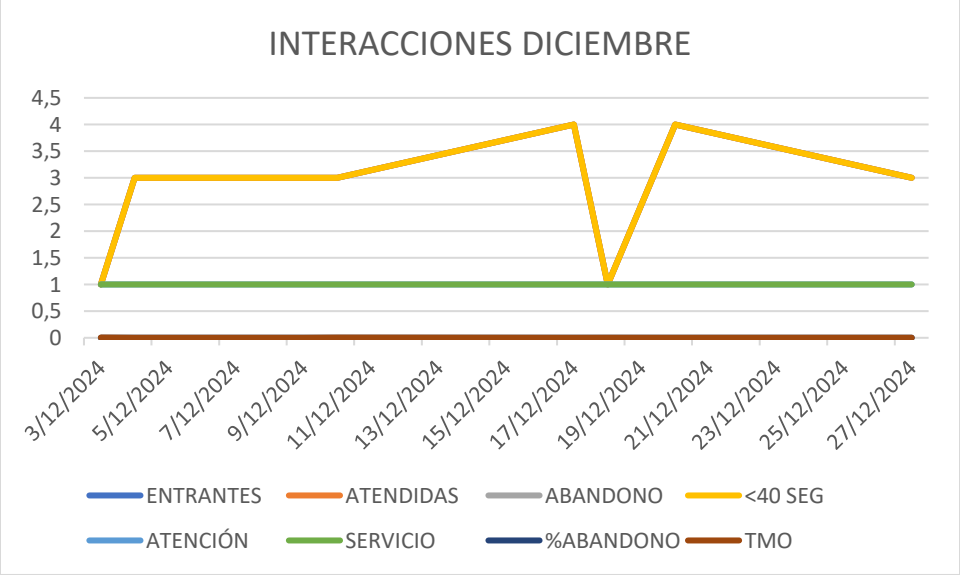
En la tabla anterior, se identifica de manera general el número de interacciones entrantes, el porcentaje de atención que corresponde al 100% de las interacciones recibidas.

➢ ESTADÍSTICA DE LLAMADAS DIARIAS ENTRANTES DICIEMBRE.

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

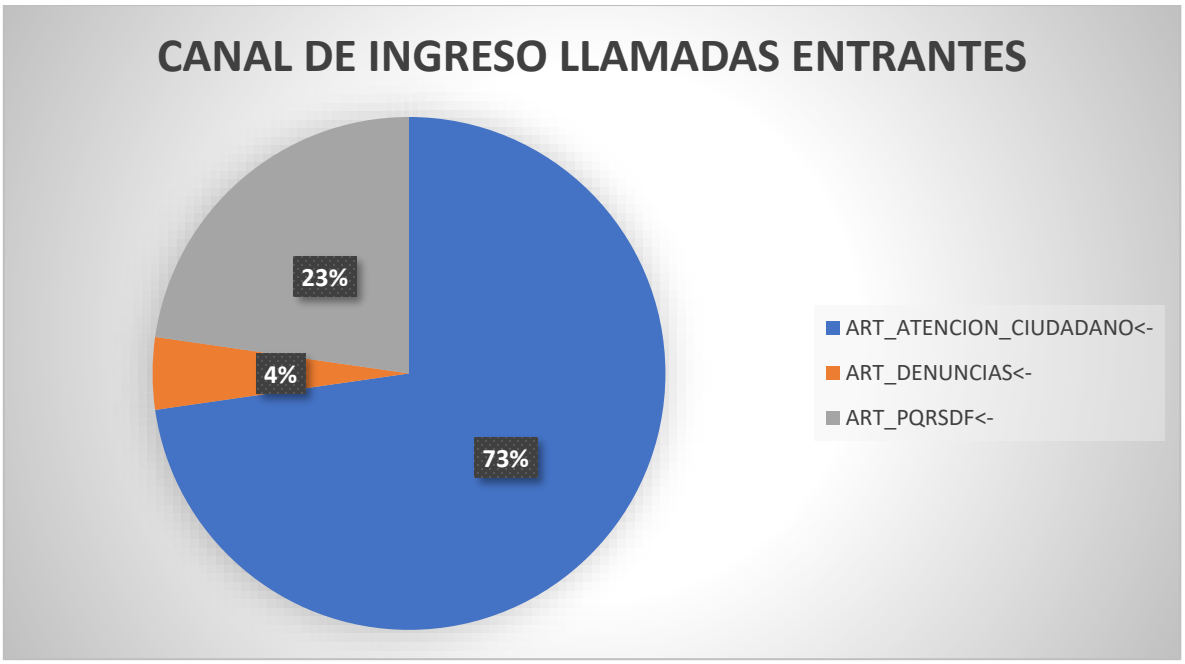
FECHA	ENTRANTES	ATENDIDAS	ABANDONO	<40 SEG	ATENCIÓN	SERVICIO	%ABANDONO	TMO
3/12/2024	1	1	0	1	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:58
4/12/2024	3	3	0	3	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:05
9/12/2024	3	3	0	3	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:01
10/12/2024	3	3	0	3	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:35
17/12/2024	4	4	0	4	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:00
18/12/2024	1	1	0	1	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:55
20/12/2024	4	4	0	4	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:23
27/12/2024	3	3	0	3	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:55
Total	**22**	**22**	**0**	**22**	**100,00%**	**100,00%**	**0,00%**	**0:02:05**

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



➢ RUTA DE INGRESO LLAMADAS ENTRANTES

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



INGRESO	ATENDIDAS	PORCENTAJE
ART_ATENCION_CIUDADANO<-	16	72%
ART_DENUNCIAS<-	1	5%
ART_PQRSDF<-	5	23%
TOTAL GENERAL	**22**	**100%**

Para el periodo gestionado, no se presentaron abandonos, razón por la cual no se identifica en un gráfico.

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

Detalle de CDR Atendido

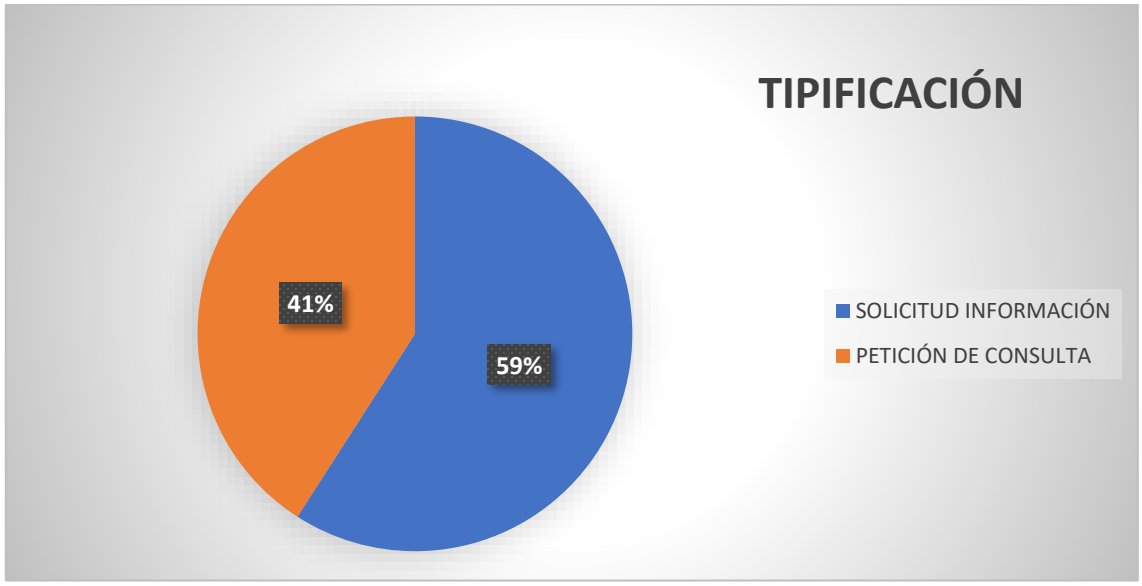
Campaña	'ART_Atencion_Ciudadano<-','ART_Denuncias<-','ART_PQRSDF<-','ART_Salientes->'	Desde	2024-12-01 00:00:00.0
Agente	'ART_Johan.Farfan','ART_Paola.Forero'	Hasta	2024-12-31 23:59:59.0

Fecha/Hora	Origen	Destino	Duración	Account code	Canal Dest	Agente	Cola	Campo Usuario	GUID
04/12/2024 11:06:07	3023016281	5718000527100	00:00:47	ART01800	SIP/9983-00000473	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud^	Solicitud de informacion	22962fee-6391-4caf-ab2c-13bd87afccab
04/12/2024 11:07:10	3023016281	5718000527100	00:02:07	ART01800	SIP/9983-0000047e	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud^	Solicitud de informacion	0c72f19a-5a94-42fd-918d-e60265eefc3b
04/12/2024 15:52:55	3183931247	5718000527100	00:02:17	ART01800	SIP/9984-00000d17	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud^	Solicitud de informacion	96f05390-9fd9-410e-ab1a-d7ca67f2cd5f
09/12/2024 11:24:39	3153690124	5718000527100	00:01:25	ART01800	SIP/9984-0000064c	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud^	Peticion de consulta	4a69863f-b329-4e89-9622-29f53ac59b9a
09/12/2024 11:26:11	3153690124	5718000527100	00:01:47	ART01800	SIP/9984-00000658	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud^	Peticion de consulta	9f2be520-5e46-4f7e-9485-270e3f6a1610
09/12/2024 14:24:49	3124788439	5718000527100	00:02:56	ART01800	SIP/9984-00000a60	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud^		c17ee0e0-877a-41d3-bbdd-d51a813fdc0d
10/12/2024 11:18:30	3014721946	1001301	00:07:36	ART01800	SIP/9984-00000e0e	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud^	Peticion de consulta	94dab8cd-cc1c-440b-bf84-4f049a880d47
17/12/2024 10:39:40	3005937665	5718000527100	00:00:20	ART01800	SIP/9983-00001412	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud^	Solicitud de informacion	5a3997e6-ff80-4b22-967a-9e40230456ff
17/12/2024 16:01:08	3108269706	5718000527100	00:01:20	ART01800	SIP/9983-00003506	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud^	Solicitud de informacion	197f9eba-d310-44ce-8220-395b4bb6f54d
17/12/2024 16:03:42	3108269706	5718000527100	00:01:47	ART01800	SIP/9983-00003548	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud^	Solicitud de informacion	3904b8f7-410a-4d5e-bc01-e48ebd1888f4
20/12/2024 10:56:02	3127622866	1001949	00:04:18	ART01800	SIP/9984-00001315	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud^	Solicitud de informacion	7593e90c-c030-4684-b9ad-69728cd75c14
20/12/2024 11:25:48	3157310874	5718000527100	00:02:23	ART01800	SIP/9984-000016a6	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud^	Solicitud de informacion	8d05a234-1710-4b5f-89dc-8a150986bc87
20/12/2024 11:58:07	3127622866	5718000527100	00:05:34	ART01800	SIP/9984-00001abe	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud^	Peticion de consulta	c81c1e3c-583c-43be-a2b9-ce4e4b88dfc9
20/12/2024 12:05:32	3127622866	1001949	00:01:31	ART01800	SIP/9984-00001b39	ART_Paola.Forero	ART_Atencion_Ciud^	Peticion de consulta	d61a00ad-74a5-4dad-b4df-1eba8881d83
27/12/2024 09:35:08	3127622866	5718000527100	00:43:23	ART01800	SIP/9983-00000884	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud^	Solicitud de informacion	1bae7cab-fdc7-4d97-a8c6-1284b42580a7
27/12/2024 15:29:42	3133506775	5718000527100	00:02:14	ART01800	SIP/9983-0000284d	ART_Johan.Farfan	ART_Atencion_Ciud^	Solicitud de informacion	cf420744-913e-42a1-94bf-e87b0591d902
									Página 2 de 2
18/12/2024 15:48:54	3102218814	5718000527100	00:00:55	ART01800	SIP/9983-000031b7	ART_Johan.Farfan	ART_Denuncias<-	Solicitud de informacion	31665a58-d9de-41b0-8771-d94fffdb143c
03/12/2024 16:44:35	3022450393	5718000527100	00:04:58	ART01800	SIP/9984-00000a35	ART_Paola.Forero	ART_PQRSDF<-		5ee9fd26-dae4-4a3a-b6e3-9647c45f2c80
10/12/2024 11:26:20	3014721946	5718000527100	00:00:42	ART01800	SIP/9984-00000e63	ART_Paola.Forero	ART_PQRSDF<-	Peticion de consulta	a6f3bbe8-8393-4311-965a-662dcb3d2c95
10/12/2024 11:27:41	3014721946	1001302	00:01:38	ART01800	SIP/9984-00000e74	ART_Paola.Forero	ART_PQRSDF<-	Peticion de consulta	f3659749-e804-4f9b-841d-15e42165666
17/12/2024 11:04:37	3046187391	5718000527100	00:00:47	ART01800	SIP/9983-00001760	ART_Johan.Farfan	ART_PQRSDF<-	Solicitud de informacion	5c9175d6-265d-4cf6-9176-6385a08b7c8a
27/12/2024 10:31:18	3217436295	5718000527100	00:05:05	ART01800	SIP/9983-00000e94	ART_Johan.Farfan	ART_PQRSDF<-	Solicitud de informacion	7d44d1a6-ab4e-42b3-aa83-47d82d1faea1

Este reporte esta limitado a 10000 filas

➢ TIPIFICACIÓN

La tipificación de las llamadas entrantes, corresponde al tipo de requerimiento del ciudadano ante la entidad, corresponde en el 59% al sub menú de la plataforma solicitud de información, el 41% ingresa por la tipificación de PQRSD.



➢ LLAMADAS ENTRANTES TRANSFERIDAS

Del total de 22 llamadas entrantes, ninguna fue transferida, razón por la cual no se acompaña de gráfico.

➢ LLAMADAS SALIENTES.

Para el periodo reportado, no se realizaron llamadas salientes, teniendo en cuenta que no se realizó ninguna campaña outbound.

➢ SMS SALIENTES.

Para el mes de diciembre se realizó el envío de 466 SMS en total, para el día 23 de diciembre se enviaron 308 y para el 30 del mismo mes 158 SMS.

Estructura SMS 23 de diciembre:

> *"Queridos colaboradores, en esta Navidad queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento por su dedicación y compromiso. Gracias a su esfuerzo, estamos construyendo territorios más justos y equitativos. Su trabajo es fundamental para transformar la vida de miles de colombianos. ¡La Agencia de Renovación del Territorio les desea una Navidad llena de alegría, paz y felicidad, rodeados de sus seres queridos!"*

Estructura SMS 30 de diciembre:

> *"La Agencia de Renovación del Territorio quiere expresar su más sincero agradecimiento a todos nuestros colaboradores por su dedicación y esfuerzo a lo largo de este año. Les deseamos un muy Feliz Año Nuevo, lleno de salud, alegría y prosperidad. Que el 2025 a pesar de las dificultades económicas que atraviesa el país, nos traiga nuevas oportunidades y que todos los sueños y anhelos de sus corazones se hagan realidad. Gracias por ser parte de este gran equipo. ¡Que el nuevo año esté lleno de éxitos y momentos felices para todos!"*

MULTISERVIP SAS

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

ARTICULO 50 LEY 789 DE 2002

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

Dada en Bogotá D.C. a los (9) días del mes de enero de 2025

Atentamente,

JOSE ANDRES HERNANDEZ ROCERO
Representante Legal Suplente
AR MULTISERVIP S.A.S
901.202.847-7

MULTISERVIP SAS

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

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

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					41	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-12	2024-11	E	09/12/2024	82170116	$16.130.200	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	204.000	0		0		0	0	0	0	204.000	3
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	424.100	0		0		0	0	0	0	424.100	6
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	703.500	0		0		0	0	0	0	703.500	11
EPS010	EPS Sura	800088702-2	428.200	0		0		0	0	0	0	428.200	6
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	268.200	0		0		0	0	0	0	268.200	5
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	168.100	0		0		0	0	0	0	168.100	2
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264-2	68.000	0		0		0	0	0	0	68.000	1
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	228.700	0		0		0	0	0	0	228.700	5
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715-3	136.000	0		0		0	0	0	0	136.000	2

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739-0	4.245.100	0	0	0	0	0	0		4.245.100	16
230301	Porvenir	800224808-8	4.180.000	0	0	0	0	0	0		4.180.000	18
231001	Colfondos	800227940-6	1.462.100	0	0	0	0	0	0		1.462.100	5
25-14	Colpensiones	900336004-7	640.000	0	0	0	0	0	0		640.000	2

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-23	Positiva Seguros	860011153-6	340.400				340.400	0	0	340.400			3.404	340.400	41

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF04	Comfama	890900841-9	136.000	0	0	136.000	2
CCF22	Colsubsidio	860007336-1	2.157.800	0	0	2.157.800	34
CCF37	Comfanorte	890500516-3	136.000	0	0	136.000	2
CCF56	Comfenalco Valle	890303093-5	136.000	0	0	136.000	2
CCF67	Comfiar - Arauca	800219488-4	68.000	0	0	68.000	1

PAGADA

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

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

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					41	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-12	2024-11	E	09/12/2024	82170116	$16.130.200	

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

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	9	2.628.800	2.628.800
Pensión	4	10.527.200	10.527.200
Riesgos Laborales	1	340.400	340.400
CCF	5	2.633.800	2.633.800
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	19	16.130.200	16.130.200

PAGADA

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

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

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD
					EMPLEADOS: 41 / UPC: 0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR
2024-12	2024-11	E	09/12/2024	82170116	$16.130.200

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE									INFORMACIÓN NOVEDADES																		PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES				
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Exonerado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC	1000033753	RAMIREZ MARTINEZ WILSON ANTONIO	1	0			S																	230201	1.400.000	224.000	0	0	0	0	EPS017	1.400.000	56.000	14-23	1.400.000	1	7.400	CCF22	1.400.000	56.000	0	0	0	0	0
2	CC	1000776075	MAHECHA SALAZAR JEFERSON ANTONIO	1	0			S																	230301	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPSC34	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
3	CC	1001116022	PINEDA MONROY CAREN TATIANA	1	0			S																	230201	1.400.000	224.000	0	0	0	0	EPS008	1.400.000	56.000	14-23	1.400.000	1	7.400	CCF22	1.400.000	56.000	0	0	0	0	0
4	CC	1004064015	MONTAÑO MOLINA SOFIA	1	0			S																	230301	1.339.333	214.300	0	0	0	0	EPS017	1.339.333	53.600	14-23	1.339.333	1	7.000	CCF22	1.339.333	53.600	0	0	0	0	0
5	CC	1004064015	MONTAÑO MOLINA SOFIA	1	0			S										X							230301	95.667	15.400	0	0	0	0	EPS017	95.667	3.900	14-23	95.667	1	0	CCF22	95.667	3.900	0	0	0	0	0
6	CC	1004064101	FORERO MARTINEZ PAOLA	1	0			S																	230201	1.500.000	240.000	0	0	0	0	EPS005	1.500.000	60.000	14-23	1.500.000	1	7.900	CCF22	1.500.000	60.000	0	0	0	0	0
7	CC	1005059614	CABADIAZ ROLON SLENDY DAYANA	1	0			S																	230201	1.700.000	272.000	0	0	0	0	ESSC24	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF37	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
8	CC	1007699464	DIAZ MENDEZ BRENDA NICOL	1	0			S																	231001	1.530.000	244.800	0	0	0	0	EPS017	1.530.000	61.200	14-23	1.530.000	1	8.000	CCF22	1.530.000	61.200	0	0	0	0	0
9	CC	1007699464	DIAZ MENDEZ BRENDA NICOL	1	0			S										X							231001	170.000	27.200	0	0	0	0	EPS017	170.000	6.800	14-23	170.000	1	0	CCF22	170.000	6.800	0	0	0	0	0
10	CC	1007838240	MONTERROZA SALCEDO JORGE GREGORIO	1	0			S	X																230301	466.667	74.700	0	0	0	0	EPS017	466.667	18.700	14-23	466.667	1	2.500	CCF22	466.667	18.700	0	0	0	0	0
11	CC	1007969822	CORREA MOGROVEJO BRENDA LILIANA	1	0			S		X															230201	1.166.667	186.700	0	0	0	0	EPSC34	1.166.667	46.700	14-23	1.166.667	1	6.100	CCF22	1.234.723	49.400	0	0	0	0	0
12	CC	1012437572	OSMA DEVIA RUBEN DARIO	1	0			S																	230301	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS005	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
13	CC	1013096006	MORALES COTRINO IVONNE NATALIA	1	0			S																	230201	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS008	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
14	CC	1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			S																	231001	2.333.334	373.400	0	0	0	0	EPS037	2.333.334	93.400	14-23	2.333.334	1	12.200	CCF22	2.333.334	93.400	0	0	0	0	0
15	CC	1013674157	RESTREPO DUARTE YURANY ESTEFANY	1	0			S										X							231001	166.667	26.700	0	0	0	0	EPS037	166.667	6.700	14-23	166.667	1	0	CCF22	166.667	6.700	0	0	0	0	0
16	CC	1014204893	RIOS TORRES ANDREA	1	0			S																	230301	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS008	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
17	CC	1093786226	ARENAS CARDONA INGRID FERNANDA	1	0			S																	230201	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS037	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF37	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
18	CC	1116787108	CARRILLO CONTRERAS PAOLA	1	0			S																	230301	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS041	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF67	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
19	CC	1126449247	REALPE VILLAMARIN JOHAN STIVEN	1	0			S																	230301	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS002	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
20	CC	1193103938	SANCHEZ RIVERA LADY NATALIA	1	0			S																	230301	1.400.000	224.000	0	0	0	0	EPS008	1.400.000	56.000	14-23	1.400.000	1	7.400	CCF22	1.400.000	56.000	0	0	0	0	0
21	CC	1014239835	ALARCON MARTINEZ DANIELA	1	0			S	X																230301	1.906.667	305.100	0	0	0	0	EPS010	1.906.667	76.300	14-23	1.906.667	1	10.000	CCF22	1.906.667	76.300	0	0	0	0	0
22	CC	1014239835	ALARCON MARTINEZ DANIELA	1	0			S										X							230301	293.334	47.000	0	0	0	0	EPS010	293.334	11.800	14-23	293.334	1	0	CCF22	293.334	11.800	0	0	0	0	0
23	CC	1014274400	IBAÑEZ GONZALEZ DANIEL EDILBERTO	1	0			S																	230301	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS002	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
24	CC	1018430027	RODRIGUEZ AGUILERA FRANCY ALEJANDRA	1	0			S																	230201	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS002	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
25	CC	1018514520	ALVARADO DANIELS VIVIANE ALEXANDRA	1	0			S																	230301	1.586.667	253.900	0	0	0	0	EPS010	1.586.667	63.500	14-23	1.586.667	1	8.300	CCF22	1.586.667	63.500	0	0	0	0	0
26	CC	1018514520	ALVARADO DANIELS VIVIANE ALEXANDRA	1	0			S										X							230301	113.334	18.200	0	0	0	0	EPS010	113.334	4.600	14-23	113.334	1	0	CCF22	113.334	4.600	0	0	0	0	0
27	CC	1021393285	GUERRERO ROMERO MARIA PAULA	1	0			S																	230301	1.400.000	224.000	0	0	0	0	EPSC34	1.400.000	56.000	14-23	1.400.000	1	7.400	CCF22	1.400.000	56.000	0	0	0	0	0
28	CC	1022445954	MARIN CORDOBA DAVID SANTIAGO	1	0			S																	230301	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS017	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
29	CC	1023977697	TORRES ANGULO ANGIEE TATIANA	1	0			S	X																230301	233.334	37.400	0	0	0	0	EPSC34	233.334	9.400	14-23	233.334	1	1.300	CCF22	233.334	9.400	0	0	0	0	0
30	CC	1030524139	ROMERO RAMIREZ OLGA ALEXANDRA	1	0			S																	230301	1.213.334	194.200	0	0	0	0	EPSC34	1.213.334	48.600	14-23	1.213.334	1	6.400	CCF22	1.213.334	48.600	0	0	0	0	0
31	CC	1030524139	ROMERO RAMIREZ OLGA ALEXANDRA	1	0			S									X								230301	86.667	13.900	0	0	0	0	EPSC34	86.667	0	14-23	86.667	1	0	CCF22	86.667	0	0	0	0	0	0
32	CC	1030544507	OSORIO TORRES BRAYAN MIGUEL	1	0			S																	25-14	1.400.000	224.000	0	0	0	0	EPS008	1.400.000	56.000	14-23	1.400.000	1	7.400	CCF22	1.400.000	56.000	0	0	0	0	0
33	CC	1031643234	SOLER GOMEZ DANIEL MAURICIO	1	0			S																	230201	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS005	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
34	CC	1032470529	CASTRO AFANADOR CRISTIAN CAMILO	1	0			S																	230301	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS008	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
35	CC	1022337973	HUERTAS BUSTOS RUTH ESPERANZA	1	0			S																	230201	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS008	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
36	CC	43119779	GUZMAN MUÑOZ LILIANA ISABEL	1	0			S																	230201	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS010	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF04	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
37	CC	43974975	RODRIGUEZ BEDOYA SANDRA YISELA	1	0			S																	230201	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS010	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF04	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
38	PT	4635569	GONZALEZ BRITO YANIRA DEL VALLE	1	0			S																	230201	1.700.000	272.000	0	0	0	0	ESSC24	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF56	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
39	CC	52706232	RODRIGUEZ SIABATO DIOCELINA	1	0			S																	230201	1.400.000	224.000	0	0	0	0	EPS008	1.400.000	56.000	14-23	1.400.000	1	7.400	CCF22	1.400.000	56.000	0	0	0	0	0

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

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

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD
					EMPLEADOS: 41 / UPC: 0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR
2024-12	2024-11	E	09/12/2024	82170116	$16.130.200

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE									INFORMACIÓN NOVEDADES																PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES				
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Economía	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
40	CC	52788704	RAMOS FARFAN JENNY PAOLA	1	0			S																	231001	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS010	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
41	CC	53000537	CAMARGO BARACETA ANGELICA PATRICIA	1	0			S																	231001	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS008	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF22	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
42	CC	66916213	SANCHEZ FERRER MONICA	1	0			S																	230201	1.700.000	272.000	0	0	0	0	EPS010	1.700.000	68.000	14-23	1.700.000	1	8.900	CCF56	1.700.000	68.000	0	0	0	0	0
43	CC	79456097	ROSERO SALAMANCA LUIS REY	1	0			S																	25-14	2.600.000	416.000	0	0	0	0	EPS008	2.600.000	104.000	14-23	2.600.000	1	13.600	CCF22	2.600.000	104.000	0	0	0	0	0
44	CC	79701969	VALENCIA CALDAS JUAN PABLO	1	0			S																	230201	2.665.000	426.400	0	0	0	0	EPS005	2.665.000	106.600	14-23	2.665.000	1	14.000	CCF22	2.665.000	106.600	0	0	0	0	0
45	CC	80807473	SEPULVEDA FAJARDO LARRY STEVEN	1	0			S	X																230301	886.667	141.900	0	0	0	0	EPS008	886.667	35.500	14-23	886.667	1	4.700	CCF22	943.056	37.800	0	0	0	0	0
46	CC	80825473	HERNANDEZ ROCERO JOSE ANDRES	1	0			S																	230301	1.500.000	240.000	0	0	0	0	EPS005	1.500.000	60.000	14-23	1.500.000	1	7.900	CCF22	1.500.000	60.000	0	0	0	0	0
47	CC	80843896	CAICEDO FARFAN JOHAN RICARDO	1	0			S																	231001	1.537.500	246.000	0	0	0	0	EPS005	1.537.500	61.500	14-23	1.537.500	1	8.100	CCF22	1.537.500	61.500	0	0	0	0	0

PAGADA

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 9 de enero de 2025 Hora: 20:18:21
Recibo No. AA25025246
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A25025246E59C3

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

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

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

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

MATRÍCULA

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

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Calle 63 D 71 A 44
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: gerencia.multiservip@gmail.com
Teléfono comercial 1: 3205159522
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Calle 63 D 71 A 44
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: gerencia.multiservip@gmail.com
Teléfono para notificación 1: 3205159522
Teléfono para notificación 2: No reportó.
Teléfono para notificación 3: No reportó.

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 9 de enero de 2025 Hora: 20:18:21
Recibo No. AA25025246
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A25025246E59C3

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

CONSTITUCIÓN

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

TÉRMINO DE DURACIÓN

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

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

OBJETO SOCIAL

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

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

CAPITAL

* CAPITAL AUTORIZADO *

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

* CAPITAL SUSCRITO *

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

* CAPITAL PAGADO *

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

REPRESENTACIÓN LEGAL

La Sociedad será Gerenciada, Administrada y Representada Legalmente

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

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 9 de enero de 2025 Hora: 20:18:21
Recibo No. AA25025246
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A25025246E59C3

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

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

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 9 de enero de 2025 Hora: 20:18:21
Recibo No. AA25025246
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A25025246E59C3

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

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

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

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

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

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

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

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

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 9 de enero de 2025 Hora: 20:18:21
Recibo No. AA25025246
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A25025246E59C3

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

Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

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

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

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

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

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

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

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

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 9 de enero de 2025 Hora: 20:18:21
Recibo No. AA25025246
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A25025246E59C3

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

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

TAMAÑO EMPRESARIAL

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

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

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

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 10 de mayo de 2023. Fecha de envío de información a Planeación : 12 de noviembre de 2024. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 9 de enero de 2025 Hora: 20:18:21
Recibo No. AA25025246
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A25025246E59C3

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

****

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

****

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

****

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

CONSTANZA PUENTES TRUJILLO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141144366314

(415)7707212489984(8020) 000014114436631 4

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

IDENTIFICACIÓN

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

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

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

35. Razón social
AR MULTISERVIP SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

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

41. Dirección principal
CL 63 D 71 A 44

42. Correo electrónico gerencia.multiservip@gmail.com

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

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

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

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

Usuarios aduaneros

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

Exportadores

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

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

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0

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

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre HERNANDEZ ROCERO JOSE ANDRES

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 9 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 9 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

Se adjunta Política de Datos personales.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

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

Política de Tratamiento de Datos

Contenido

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

MULTISERVIP SAS

1. Identificación del Responsable

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

2. Objetivo

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

3. Alcance

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

4. Marco Legal

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

MULTISERVIP SAS

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

5. Periodo de vigencia

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

6. Definiciones

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

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

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

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

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

7. Principios[2]

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

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

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

8. Datos Sensibles

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

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

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

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

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

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

MULTISERVIP SAS

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

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

9. Autorización del Titular

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

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

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

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

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

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

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

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

MULTISERVIP SAS

10. Deberes de la Organización.

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

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

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

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

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

12. Atención de consultas y reclamos

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

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

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

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

13. Aviso de Privacidad

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

MULTISERVIP SAS

14. Programa De Sensibilización Y Capacitación

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

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

15 . Gestión de Incidentes de Seguridad

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

16. . Comunicaciones

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

17. . Modificaciones a la Política

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

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

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 9 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

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

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

Se adjunta plan de Continuidad de Negocio.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES

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

4. GENERALIDADES

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

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

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

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

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

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

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

5. PROCESOS CRÍTICOS Y GESTIÓN DE CONTINGENCIAS

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

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

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

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

6. PLAN DE CONTIGENCIAS SOFTWARE Y HARDWARE

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

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

7. PLAN DE CONTINGENCIAS DE INTEGRACION TECNOLOGICA

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

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

Fuentes de daño

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

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

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

CLASE DE RIESGO: INCENDIO O FUEGO

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

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

CLASE DE RIESGO: ROBO DE EQUIPOS O ARCHIVOS

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

CLASE DE RIESGO: FALLA EN LOS EQUIPOS

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

CLASE DE RIESGO: VIRUS INFORMÁTICO

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

CLASE DE RIESGO: ACCESO NO AUTORIZADO

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

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

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

CLASE DE RIESGO: ROBO DE DATOS

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

PROTECCIONES ACTUALES

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

SERVIDORES Y FUNCIONES PRINCIPALES

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

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

8. PLAN DE CONTINGENCIAS DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES

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

9. TIEMPOS DE RECUPERACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

Datos Ofimáticos y contables

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

Recuperación Ofimática

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

Tiempo requerido: 5 días

Aplicaciones corporativas y Bases de datos

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

Atención de solicitudes de nuevos Servicios

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

Tiempo requerido para activación 30 min.

Gestión de Servicios solicitados antes de la contingencia.

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

Tiempo requerido para activación 2 horas.

10. PRUEBAS Y REVISIÓN PERIÓDICA DEL PLAN

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

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

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

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

POLITICA DE ETICA

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

COMPAÑERO DE EQUIPO

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

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

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

MULTISERVIP SAS

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

Cordialmente,

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

MULTISERVIP SAS

PRESENTACION

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

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

MULTISERVIP SAS

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

MULTISERVIP SAS

NUESTRA EMPRESA

MISION

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

VISION

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

MULTISERVIP SAS

ALCANCE

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

VALORES Y PRINCIPIOS

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

Valores:

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

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

MULTISERVIP SAS

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

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

Principios

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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

ETICA EN LA CONDUCCIÓN DE LOS NEGOCIOS

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

Protección de Activos

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

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

Manejo de la Información

MULTISERVIP SAS

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

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

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

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

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

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

MULTISERVIP SAS

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

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

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

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

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

MULTISERVIP SAS

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

Cumplimiento de las diferentes normas y códigos

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

Manejo de los recursos para la operación de los trabajadores

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

Compromiso con la calidad

MULTISERVIP SAS

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

Relación con nuestros accionistas

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

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

Compromiso con los empleados

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

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

MULTISERVIP SAS

Compromiso con nuestros clientes

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

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

Compromiso con nuestros proveedores

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

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

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

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

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

MULTISERVIP SAS

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

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

Compromiso con la sociedad

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

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

Compromiso con el medio ambiente

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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

CONFLICTO DE INTERESES

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

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

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

MULTISERVIP SAS

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

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

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

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

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

MULTISERVIP SAS

VIOLACIONES AL POLITICA DE ETICA

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

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

ACCIONES FRENTE A UN INCUMPLIMIENTO

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

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

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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

Se adjunta Certificado Proveedor.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

Informe de encuesta inalámbrica de sitio

MDM-FIBRA-016475134

Por:JUAN NIETOde:ETB
Para:AR MULTISERVIP SAS

Martes, 13 de agosto de 2024
Desarrollado por NetSpot Enterprise

EMPRESADE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ.

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

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

DATOS DELAORDEN

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

TIPO DEPRODUCTO

SERVICIO APROVISIONADO	DUO500MMIP FTTH MKD	VELOCIDAD CONTRATADA	500M
TELÉFONOINSTALADO	6012858532	PUNTOS DE TV	

DATOS DEL CLIENTEQUESOLICITÓEL SERVICIO

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

MATERIALESUTILIZADOS ENELAPROVISIONAMIENTO

DESCRIPCIÓN	CANT	DESCRIPCIÓN	CANT	DESCRIPCIÓN	CANT

EQUIPOS APROVISIONADOS.

EQUIPO	SERIAL	COMODATO	EQUIPO	SERIAL	COMODATO
CPE-ONT	TPLG5119E1B0	SI			

ESPACIOS HABITABLES

ESPACIO HABITABLE	TIPO HAB	PISO	COBERTURA2.4	VELOCIDAD 2. (Mbs)	COBERTURA5.0	VELOCIDAD 5.0(Mbs)
OTRO	Local	1	36	60	37	522
OTRO	Rack	1	34	50	48	505

DISPOSITIVOS CLIENTE

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

UBICACIÓNDELEQUIPOTERMINAL

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

OBSERVACIONES

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

INFORMACIÓNIMPORTANTE

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

CIERREDELAPROVISIONAMIENTO. INCLUYEENTREGADEINFORMACIÓNADICIONAL

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

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, durante la ejecución del contrato se contó con la capacidad operativa y tecnológica para atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles, desde la solicitud de cambio.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, durante la ejecución del contrato se implementaron y se ejecutaron todas las aactividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vinculado para la prestación del servicio.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, durante la ejecución del contrato se contó con el plan de bienestar y el compromiso de su actualización semestralmente.

Se expide la presente certificación.

Anexo Plan de Bienestar.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

1. OBJETIVO

Intervenir en las medidas de calidad en el empleo, flexibilidad temporal y especial, apoyo a la familia, desarrollo personal y profesional, igualdad de oportunidades y liderazgo y estilos de dirección, lo cual impactará en los ejes de calidad de vida laboral tendientes a lograr la participación de los colaboradores en el desarrollo organizacional.

2. ALCANCE

El Plan de Bienestar laborar se inició con el diagnóstico de necesidades hasta la ejecución y seguimiento a las actividades programada para la vigencia junio a diciembre de 2024, dando cobertura a los colaboradores de la organización.

3. RESPONSABLE

Profesional universitario – Talento humano.

4. DEFINICIONES

- **Bienestar Social:** Conjunto de factores que tienen como fin favorecer el desarrollo integral de los colaboradores, así como el mejoramiento de su calidad de vida y la de su familia.
- **Calidad de Vida Laboral:** Se refiere a la existencia de un ambiente y condiciones laborales, percibidos por los colaboradores como satisfactorios y propicios para su bienestar y desarrollo, impactando positivamente en la productividad y en las relaciones interpersonales entre los mismos colaboradores.
- **Equilibrio Psicosocial:** Hace referencia a temas como factores intralaborales, extralaborales, equilibrio entre la vida personal, laboral y familiar y la calidad de vida laboral.
- **Plan de Incentivos:** Es un conjunto de acciones que tienen como fin reconocer los resultados del desempeño en los niveles de excelencia a los mejores colaboradores por evaluación de desempeño laboral y mejores equipos de trabajo de la organización.
- **Protección y Servicios Sociales:** Se refiere a las actividades mediante las cuales se atienden las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje de los colaboradores y sus familias, con el fin de mejorar su nivel de salud, vivienda, recreación, cultura y educación.

- **Sistema de Estímulos:** Se entiende por el conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes, disposiciones legales y planes de bienestar e incentivos que interactúan, con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los colaboradores en el desempeño de su labor y así contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados de la organización.
- **Clima Laboral:** El clima laboral hace referencia a las características percibidas en el ambiente de trabajo y que tienen consecuencias sobre los patrones de comportamiento laboral de los colaboradores. Estas características pueden ser relativamente permanentes en el tiempo.
- **Cultura Organizacional:** La cultura organizacional se define como el conjunto de valores (lo que es importante), creencias (cómo funcionan las cosas) y entendimientos que los colaboradores de la organización tienen en común y su efecto sobre el comportamiento (cómo se hacen las cosas); esto significa que la cultura es el enlace social o normativo que mantiene unida a una organización.

5. DIAGNOSTICO

Se aplicó una encuesta de diagnóstico de necesidades por medio de plataforma virtual, la cual se envió a los colaboradores de la organización al correo electrónico corporativo, estos resultados fueron insumo para elaborar el cronograma del plan de bienestar con las actividades que se van a ejecutar en la vigencia junio a diciembre de 2024. La encuesta contó con una participación en total de 40 colaboradores.

Los colaboradores manifiestan interés en los siguientes temas:

- Manejo de estrés
- Formación de lideres
- Taller de cocina
- Pausas Activas
- Actividades Física
- Equilibrio mental y emocional
- Hábitos y Estilos de vida saludable

Teniendo en cuenta dichos intereses se formula el cronograma de ejecución de actividades.

6. DESARROLLO

En el plan de plan de bienestar realizado durante la vigencia de junio a diciembre del 2024, se realizó una programación con 14 actividades a ejecutar en el transcurso de dicha vigencia, arrojando un cumplimiento del 100%, desarrollándose la totalidad de actividades programadas, en estas participaron un promedio de 40 colaboradores.

Las actividades realizadas y programadas fueron:

I. ***Semana de la salud (Seguridad y Salud en el Trabajo) del 7 al 11 de octubre 2024***: Espacio para acercarnos y fortalecer vínculos con nuestro entorno laboral que nos permite reencontrarnos donde el cuidado personal y la salud mental son el centro de todas las actividades que se desarrollan para fortalecer hábitos de vida saludables, en apoyo con EPS SURA, ARL POSITIVA y CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COLSUBSIDIO.

II. ***Estilos de vida saludable realizada el 2 de agosto de 2024:*** En dicho día se desarrolló uan serie de actividades que generan impactos en la salud de los colaboradores, actividades como elaboración de comida saludable con el apoyo de la empresa privada *Nutritional Coaching*, pausas activas con el apoyo de ARL Positiva, rumbaterapia, pilates entre otros con el apoyo de EPS SURA medicina prepagada.

III. ***Taller de resiliencia y manejo de estrés el 2 de septiembre de 2024:*** Se ejecutó la capacitación a los colaboradores, con el fin de regular los niveles de estrés que se puedan presentar y así lograr controlar y manejar los niveles de frustración, adaptación y cambio durante las situaciones que se presentan en el día a día y en el desarrollo de las funciones laborales.

IV. ***Taller de lideres el 1 de junio de 2024:*** En este espacio se desarrollaron diferentes talleres a los líderes en los cuales se les realizaron talleres prácticos enfocados en trabajo en equipo y liderazgo, la comunicación asertiva en equipos de trabajo, la elaboración de cronogramas de actividades para cada miembro de los diferentes equipos entre otros.

    Para culminar el 2024, se tiene prevista una segunda fecha al finalizar el mes de diciembre.

V. ***Día por graduación:*** A partir del 1 de junio de 2024 se inició dicho programa con el otorgamiento de día de permiso para los colaboradores que obtuvieron un logro

académico, o su conyugue o sus hijos.

De este programa han sido más de 10 colaboradores los que han sido beneficiados.

VI. ***Licencia de maternidad:*** A partir del 1 de junio de 2024 se inició con el otorgamiento y pago de tiempo de licencia de maternidad.

VII. ***Licencia de paternidad:*** A partir del 1 de junio de 2024 se inició con el otorgamiento del tiempo a los hombres por el nacimiento de sus hijos o en su defecto el proceso de adopción.

VIII. ***Licencia por matrimonio:*** A partir del 1 de junio de 2024 se inició con el otorgamiento del permiso remunerado por 8 días hábiles que se le otorga al colaborador(a) por contraer matrimonio (civil o religioso), con la única salvedad de que debe ser continuo a la fecha de realización de este.

IX. ***Desarrollo de carrera:*** A partir del 1 de junio de 2024 se implementaron las actividades que permiten identificar las áreas de proyección en virtud de las competencias de los colaboradores, dadas las posibilidades de poder aplicar allí sus intereses y capacidades. Tales como: evaluación por competencias, test laborales entre otros.

X. ***Feria empresarial familiar el 12 de julio de 2024:*** En el marco de la realización de esta feria de arte y manualidades se contó con la participación de varios de nuestros colaboradores y sus familias con el fin de promover el arte e impulsar a aquellos quienes tienen emprendimientos, con el fin de que ofrecieran sus productos y servicios para toda la organización durante lo que fue la jornada laboral (8 de la mañana a 4 de la tarde).

XI. ***Educación no formal:*** La organización durante los meses de junio a diciembre de 2024 ha realizado programas de formación, capacitación temas puntuales enfocados al desarrollo de competencias.

En conjunto con la oferta gratuita del SENA en modalidad virtual nuestros colaboradores del área de contac center desarrollaron en el mes de julio el curso corto denominado "*Analisis del sistema de administración del riesgo y lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT"* por 40 horas, en el mes de septiembre se realizó el curso corto de *"Aplicación de herramientas básicas de la hoja de cálculo Microsoft Excel"* de 32 horas, en el mes de noviembre de 2024 se realizó el curso corto denominado *"Administración de servicios Microsoft 365 y herramientas de productividad para las organizaciones"* de 40 horas.

El ultimo del 2024 está programado para el mes de diciembre, para que el área de contac center ejecute el curso corto de *"Atención al cliente por medios tecnológicos"* con una

duración de 48 horas.

XII. ***Novena navideña:*** A partir del 16 de diciembre y hasta el próximo 24 de diciembre de 2024 se realizará con la totalidad del equipo (por pequeños grupos de trabajo) la celebración de la novena de navidad.

XIII. ***Pausas activas:*** Se realizan de forma diaria (durante la franja horaria de 3 de la tarde a 5 de la tarde) un espacio de actividad física desarrollada en el entorno laboral, que incluye adaptación física, cardiovascular, fortalecimiento muscular y mejoramiento de la flexibilidad buscando reducir el riesgo cardiovascular y las lesiones musculares.

XIV. ***Bonos de felicidad AR:*** Son 2 beneficios puntuales que buscan el equilibrio entre la vida laboral y personal, con los cuales se podrá compartir, descansar y disfrutar con aquellos que nuestros colaboradores aman. Se basan en primer lugar la tarde libre de cumpleaños la cual aplica para el mismo día o el siguiente día hábil y en segundo lugar, el viernes corto con el que pueden salir 2 horas antes de finalizar tu jornada exclusivamente para aquellos colaboradores que están al 100% con el cumplimiento de sus labores.

Al diseñar el plan de bienestar laboral para la vigencia junio a diciembre de 2024 de la organización, se tuvieron en cuenta los 5 ejes:

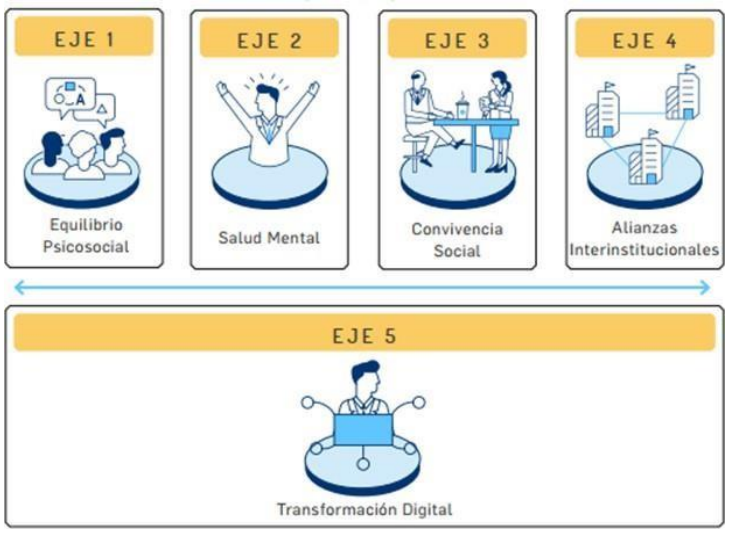


Ilustración 1 Estructura de los ejes del programa.

7. PRESUPUESTO

El presupuesto para el Plan de bienestar laboral se encuentra aprobado mediante el rubro de denominado *Talento Humano* para la vigencia 2024.

8. SEGUIMIENTO

Para las actividades de plan de bienestar 2024 se efectuó un seguimiento mensual (encuestas internas de satisfacción, registro fotográfico, planillas de asistencias, etc.) con el fin de conocer los niveles de satisfacción de las actividades que se les hacen a los colaboradores y así revisar las alternativas de mejora las próximas actividades que se planearan y ejecutaran en el 2025.

9. MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO

Para medir el cumplimiento de las actividades que se han llevado a cabo durante la vigencia de junio a diciembre de 2024, una vez culmine el año y se obtenga la totalidad de resultados obtenidos, se hará de la siguiente manera:

$$\frac{\#\ actividades\ bienestar\ realizadas}{\#\ actividades\ bienestar\ planeadas} * 100$$

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

Se adjunta afiliaciones al SGSSS.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

Contacto: 3205159522

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

HACE CONSTAR QUE:

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

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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

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

Cordialmente,

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

MIS_4_1_3_FR15 v_07

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL POS DE EPS SANITAS

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

CERTIFICA

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

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

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

Generado por interfaces 03/09/2024

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

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL POS DE EPS SANITAS

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

CERTIFICA

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

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

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

Generado por interfaces 03/09/2024

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

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

HACE CONSTAR QUE:

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

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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

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

Cordialmente,

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

MIS_4_1_3_FR15 v_07

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, durante la ejecución del contrato se mantuvo actualizada la información requerida por el SIIF.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

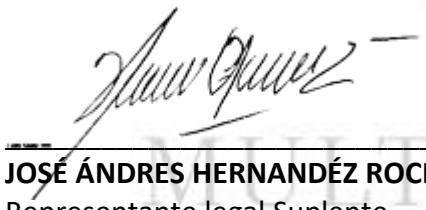
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

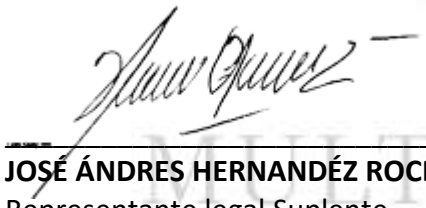
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

Se adjuntan Afiliaciones al SGSSS.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

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

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

HACE CONSTAR QUE:

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

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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

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

Cordialmente,

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

MIS_4_1_3_FR15 v_07

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL POS DE EPS SANITAS

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

CERTIFICA

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

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

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

Generado por interfaces 03/09/2024

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

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL POS DE EPS SANITAS

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

CERTIFICA

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

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

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

Generado por interfaces 03/09/2024

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

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

CERTIFICADO DE AFILIACIÓN

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

HACE CONSTAR QUE:

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

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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

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

Cordialmente,

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

MIS_4_1_3_FR15 v_07

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



MULTISERVIP SAS

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

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

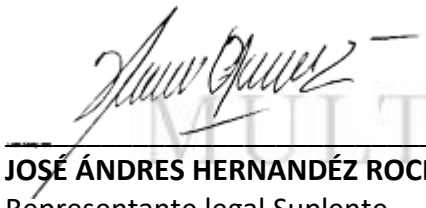
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

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

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

MULTISERVIP SAS

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

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

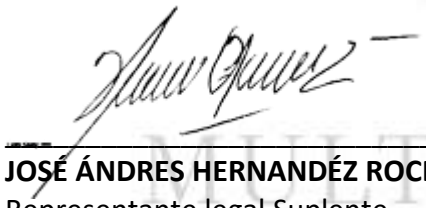
Señores:
AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
HERNAN DARÍO CORTÉS CHAPARRO
SUPERVISOR CONTRATO: SG0126 2024
Carrera 7 No. 32 - 24, Centro empresarial San Martín
(Pisos del 36 al 40).

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

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

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, durante la ejecución del contrato se dio cumplimiento a todas aquellas obligaciones que se derivaron de la relación contractual. En el mismo sentido, se dio cumplimiento a las demás obligaciones de dicho objeto contractual.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,

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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 9 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, Que, con relación a la instalación del canal dedicado, teniendo en cuenta que la empresa el pasado 12 de noviembre de 2024, presento una contingencia, la cual obligo a activar el plan de emergencia de continuidad del negocio y procedió a hacer traslado de la operación a otras instalaciones. Por tal motivo a la fecha de terminación del contrato se mantuvo la conexión a través de VPN.

Mediante correo al área de supervisión del contrato se dio a conocer dicha contingencia y también se notificó que la operación en su labor de atención al ciudadano no tuvo afectación alguna.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: REPORTE AFECTACIÓN A LA INFRAESTRUCUTRA FISICA Y DIGITAL DE AR MULTISERVIP SAS POR HURTO.

Cordial saludo,

EL presente documento tiene como finalidad, poner en conocimiento de la entidad la afectación que sufrió AR MULTISERVIP SAS, El día 11 de noviembre de 2024 por el hurto a las oficinas del *contact center* ubicado en la Carrera 71ª # 63-40 en la ciudad de Bogotá D.C. Dicha afectación imposibilitó la operación de los servicios *contact center* en la sede principal de la compañía. Situación que fue reportada de manera inmediata a la supervisión del contrato y formalizada mediante el presente comunicado el día 18 de noviembre de 2024, a continuación, se transcribe el contenido del plan de continuidad ejecutado:

En consecuencia, del evento inesperado, se acudió a dar despliegue al plan de continuidad de negocio, el cual establece la posibilidad y capacidad real de atender de manera contingente, temporal o definitivamente los servicios de *contact center* a nuestros clientes en nuestra sede accesoria o secundaria ubicada en la calle 63d # 71 a 44 en la ciudad de Bogotá D.C. Garantizando la operación de los servicios contratados por la ART, no fueron interrumpidos en ningún momento.

Dentro de la implementación de nuestro plan de continuidad de negocio, se desplegaron los siguientes protocolos:

- ✓ Evaluación del estado físico de la sede principal
- ✓ Evaluación del estado físico de la sede secundaria
- ✓ Evaluación de la infraestructura tecnológica de las dos sedes
- ✓ Traslado de equipos tecnológicos, ergonómicos y accesorios que permitan la correcta y oportuna operación de los servicios contact center.
- ✓ Pruebas y validación del sistema, plataforma, conexiones eléctricas y de comunicaciones y adecuación de espacios de trabajo.

- ✓ Notificación al recurso humano, proveedores, y terceros del cambio de dirección de la operación de los servicios contact center.

Como resultado de la implementación de los protocolos, informamos que el comité de continuidad de negocio, estableció y autorizó el 11 de noviembre de 2024 a las 11:00 horas, que se hiciera uso de la sede secundaria para continuar con la prestación de los servicios contact center en favor de la entidad. De acuerdo a dicha determinación se procedió de la siguiente manera:

- ✓ 11/11/2024 12:00 horas: Se procedió a notificar al *Staff* y a los agentes del *contact center*, de la contingencia generada y se brinda la instrucción de que a partir del 12 de noviembre de 2024 la sede en la que desarrollaran la actividad labora será la que se ubica en la calle 63d # 71 a 44 en la ciudad de Bogotá D.C. En el horario habitual en el que se desarrollan las actividades de contact center para la ART.

- ✓ 11/11/2024 12:00 horas: Contacto inicial por el grupo de *WhatsApp* conformado por la totalidad de los agentes descritos anteriormente, el *Staff* y la gerencia, mediante mensaje de texto notificando la novedad.

- ✓ 11/11/2024 13:00 horas: Se procedió a la comunicación telefónica con cada agente del *contact center*, con el ánimo de confirmar que la información y generalidades acerca del cambio de sede hayan sido recibidas y confirmadas. Dicha confirmación se realizó con cada agente y finalizó a las 13:30 horas del mismo día.

- ✓ 11/11/2024 14:00 horas, Luego de la inspección física y de infraestructura de la sede secundaria, el comité de continuidad del negocio, autorizo el traslado de equipos electrónicos, que compone cada uno de los puestos de trabajo del *Staff* y grupo de agentes del *contact center*, se hace la instalación inicial de todos los equipos necesarios para desarrollar la actividad de *contact center* en favor del contrato celebrado con la ART.

- ✓ 11/11/2024 18:00 horas, En la sede afectada, el equipo de gerencia de tecnología y la gerencia general, realizan evaluación de la afectación física de la sede, encontrando que los equipos de computado de la gerencia general, y de los dos agentes del *contact center* asignados al contrato con la ART, fueron hurtados, junto con otro número mayor de equipos y mobiliario de AR MULTISERVIP SAS. En el mismo sentido, los servidores físicos ubicados en la sala de infraestructura, el sistema de seguridad de red compuesto por el *rack* de red y un *Fortinet*, elemento de seguridad necesario para la instalación del canal dedicado, también fueron hurtados. Así mismo, los CCTV y cableado estructurado del *contact center*, fueron destruidos imposibilitando la pronta rehabilitación de la sede principal. La red eléctrica, equipos de oficina, sistemas de seguridad física y elementos de cafetería, también fueron hurtados y destruidos en medio del hurto realizado.

En consecuencia de lo anterior, pesé a que AR MULTISERVIP SAS, contó con un respaldo de datos en la nube, toda la información que contenían los discos duros de los equipos de los agentes de

contact center dispuestos para la ART, sumada a la información que alojaba el equipo de computo de la gerencia, y a la propia contenida en los servidores físicos, fue hurtada y con riesgo de ser divulgada o expuesta en algún momento, lo que sugiere un riesgo para AR MULTISERVIP SAS, al contener información propia de la empresa, e incluso la información compartida por la entidad, como bases de datos, de los ciudadanos que se han comunicado para ser atendidos por la entidad, las bases de datos para la realización de encuestas, informes, facturas y soportes que son de uso exclusivo de la entidad y AR MULTISERVIP SAS. Como también, la información de los agentes del *contact Center*, hojas de vida, copias de documentos, resultados de exámenes médicos y otros que pueden afectar la intimidad de los colaboradores de AR MULTISERVIP SAS.

Es por ello que por medio del presente comunicado, dimos a conocer los detalles relevantes del hurto que afectó el desarrollo de este contrato, que aunque, dadas las medidas oportunamente desplegadas con el animo de dar continuidad a la operación sin mayores traumatismos, y a que se logró dar continuidad a las labores de contacto entre la ciudadanía y la entidad, a través de nuestro servicio de *contact center*, en estos momentos, por la perdida de los elementos de seguridad de la red y la imposibilidad física de operar en la sede principal, han derivado en la necesidad de solicitar el traslado de los servicios de internet a la sede secundaria, lo que implicó, entre otros, un retraso en la implementación del canal dedicado, situación que se escapa de todo dominio de AR MULTISERVIP SAS, pero que desde el momento mismo del suceso del hecho inesperado, ha realizado las gestiones necesarias para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con la ART.

Atentamente,

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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: CERTIFICACIÓN.

Mediante el presente documento, el representante legal de ARMULTISERVIP SAS, certifica que, de acuerdo al objeto contractual del contrato celebrado con la Agencia de Renovación del Territorio, durante la ejecución del contrato se realizó el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios. Sin hallazgos que pusieran en riesgo el desarrollo del objeto contractual.

En consecuencia, se expide la presente certificación.

Anexo: Informe vulnerabilidades

Atentamente,



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

MULTISERVIP SAS

MULTISERVIP SAS

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

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

ASUNTO: Informe de Análisis de Vulnerabilidades del Aplicativo uContact

1. Introducción

En cumplimiento con los requerimientos contractuales, se ha realizado un análisis exhaustivo de vulnerabilidades en el aplicativo uContact. El objetivo principal de este análisis fue identificar y evaluar posibles debilidades de seguridad que pudieran comprometer la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos y servicios.

2. Alcance del Análisis

El análisis se centró en los siguientes componentes del aplicativo uContact:

- Front-end: Se evaluaron las interfaces de usuario en busca de vulnerabilidades comunes como XSS, inyección de scripts y manipulación del DOM.
- Back-end: Se analizaron los componentes del servidor, incluyendo la lógica de negocio, la base de datos y las API, en busca de vulnerabilidades como inyección SQL, inyección de comandos y exposición de información sensible.
- Comunicaciones: Se evaluaron los protocolos de comunicación utilizados (HTTP, HTTPS) y la configuración de los servidores para identificar posibles vulnerabilidades como SSL/TLS débiles o falta de cifrado.
- Infraestructura: Se evaluó la configuración de los servidores y la red en busca de vulnerabilidades comunes como puertos abiertos innecesarios, servicios deshabilitados y configuraciones incorrectas.

3. Metodología

Se emplearon las siguientes herramientas y técnicas para llevar a cabo el análisis:

- Escaneo de vulnerabilidades: Se utilizaron herramientas como Nessus, OpenVAS y Burp Suite para realizar escaneos automatizados y detectar vulnerabilidades conocidas.
- Pruebas manuales: Se realizaron pruebas manuales para identificar vulnerabilidades que puedan no ser detectadas por las herramientas automatizadas, como pruebas de inyección, pruebas de bypass de autenticación y pruebas de manipulación de parámetros.

Bogotá D.C. 09 de enero de 2025

- Análisis de código estático: Se analizó el código fuente del aplicativo en busca de posibles vulnerabilidades a nivel de código.
- Revisión de configuración: Se revisaron las configuraciones de los servidores, bases de datos y firewalls para asegurar que cumplen con las mejores prácticas de seguridad.

4. Resultados

Tras realizar un análisis exhaustivo, no se han identificado vulnerabilidades significativas en el aplicativo uContact que puedan comprometer la seguridad de los datos o servicios. Los resultados obtenidos indican que el aplicativo está configurado y desarrollado de acuerdo con las mejores prácticas de seguridad.

5. Conclusiones

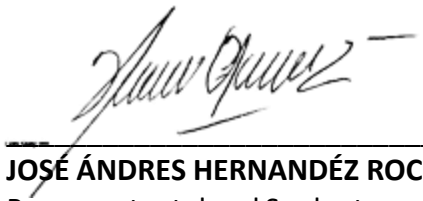
En base a los resultados obtenidos, se puede concluir que el aplicativo uContact se encuentra en un estado de seguridad adecuado. Sin embargo, es importante destacar que la seguridad de cualquier sistema informático es un proceso continuo y que se deben realizar evaluaciones periódicas para garantizar que se mantienen las medidas de seguridad necesarias.

6. Recomendaciones

A pesar de que no se han encontrado vulnerabilidades significativas, se recomienda seguir las siguientes prácticas para mantener un alto nivel de seguridad:

- Mantener actualizado el software: Aplicar parches de seguridad a todos los componentes del sistema, incluyendo el sistema operativo, bases de datos y aplicaciones de terceros.
- Realizar copias de seguridad periódicas: Implementar un plan de respaldo para proteger los datos en caso de cualquier incidente de seguridad.
- Monitorear continuamente el sistema: Implementar un sistema de monitoreo para detectar cualquier actividad sospechosa.
- Capacitar a los usuarios: Concientizar a los usuarios sobre las buenas prácticas de seguridad para evitar errores humanos que puedan comprometer la seguridad del sistema.

Atentamente,



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