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

Número de Contrato : *1058 de 2024*

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

1. INFORMACIÓN BÁSICA

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

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

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

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

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

Periodo de pago: *Marzo 2025*		***N° de pago:*** *Once (11)*

2. SEGUIMIENTO FINANCIERO

Concepto	Valor
Valor inicial del contrato	$ 13.111.587.628,00
Valor Adición	$ 6.535.451.349,90
Valor Reducción	$ 1.339.381.651,84
Valor Final del Contrato	$ 18.307.657.326,06
Pagos Realizados	$ 15.072.062.679,03
Saldo del contrato	$ 3.235.594.647,03
Valor de este pago	$ 1.641.803.912,87
Nuevo saldo del contrato	$ 1.593.790.734,16

3. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

Tipo de modificacion	Valor de la modificacion	No. Modificacion	Fecha de Modificacion
ACLARACIÓN O CORRECCIÓN	$ 0,00	1	17/06/2024
REDUCCIÓN	$ 913.173.248,00	2	17/10/2024
ADICIÓN Y PRÓRROGA HASTA EL 28/04/2025	$ 6.435.957.238,90	3	20/12/2024
REDUCCIÓN Y ADICIÓN	$ 426.208.403,84 $ 99.494.111,00	4	7/02/2025

Textos de modificaciones por correcion, aclaracion

4. APORTES AL SGSS

Planilla de Seguridad Social para Personas Naturales	**Mes**	**N° de Planilla**
	N/A	*N/A*
Certificado del revisor fiscal, contador o representante legal según corresponda, de encontrarse al día en el pago de la Seguridad Social Integral, Riesgos Laborales y Parafiscales para personas Jurídicas	*Se adjunta el Certificado del Revisor Fiscal del mes de marzo de 2025, con fecha 03 de abril de 2025.*	

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

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

AFECTACIÓN PRESUPUESTAL

Código CCP	Nombre del CCP	Número de Registro Presupuestal	Valor afectación
C-3599-0200-0005-53105b-3599007-02-02-02-008-005-09-3	SERVICIOS AUXILIARES POR TELÉFONO	2325	*$1.617.289.928,90*
C-3599-0200-0005-53105b-3599007-02-02-02-008-005-09-3	SERVICIOS AUXILIARES POR TELÉFONO	115525	*$24.513.983,97*
TOTAL			***$1.641.803.912,87***

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

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

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

Para constancia se firma en Bogotá, D.C. a los: 15 de abril de 2025.



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

FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES - PERSONA JURÍDICA

DATOS GENERALES

PERÍODO DE PAGO	DIA 31	MES 03	AÑO 2025
NUMERO DE PAGO	ONCE (11)		

SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESPECIFICAS:

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	100,00%	0,00%	Cumplida en el mes de mayo de 2024. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	84,00%	8,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	84,00%	8,00%	En el mes de marzo se cumplieron las metas establecidas para las ANS y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
4	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario con los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad y contar con un plan de continuidad que garantice la prestación del servicio.	84,00%	8,00%	En el mes de marzo se presentaron novedades con el enlace dedicado entre puntos (backup) del proveedor ETB. No se vio afectada la prestación del servicio pues se contó con total disponibilidad del enlace principal. - Novedad enlace ETB 11 marzo: ·Fecha de reporte: 11/03/2025 ·Fecha solución: 20/03/2025 - Novedad enlace ETB 29 de marzo ·Fecha de reporte: 29/03/2025 ·Fecha solución: 1/04/2025 https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	84,00%	8,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.	84,00%	8,00%	Para el mes de marzo no se tenía programada visita de campo. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
7	Presentar los soportes e informes mensuales requeridos por la entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte denominado reportes, indicadores e informes.	84,00%	8,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
8	Recibir del contratista actual, en un término no mayor a un (1) mes, toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.	100,00%	0,00%	Teniendo en cuenta que EL CONTRATISTA que presta el servicio actualmente es el mismo del contrato anterior, esta obligación no será requerida durante el plazo de ejecución del Contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
9	Entregar dentro del mes siguiente a la finalización del plazo de ejecución del contrato al nuevo adjudicatario toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la ley 1581 de 2012.	0,00%	0,00%	El contrato se encuentra en ejecución, por tanto, se verificará al finalizar el plazo de ejecución de este.
10	Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio.	100,00%	0,00%	La bolsa de recuros disponible fue utilizada en los meses de julio y septiembre de 2024. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
11	Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	84,00%	8,00%	Durante el mes de marzo no se requirió la implementación de planes de contingencia, dado que no se materializaron riesgos en la ejecución de este. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EnAr2wfCQYlOuyLJ7W4r2XwB1meADbpPG4nO9VNMayRsfQ?e=kKFGvj
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento.	50,00%	0,00%	La entrega se efectuó mediante un disco duro, el cual fue recibido por la OTI y revisado por la supervisión del contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
13	Entregar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, para aprobación del supervisor el plan de trabajo y cronograma conforme se detalla en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	100,00%	0,00%	Cumplida en el mes de mayo de 2024. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inició, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	100,00%	0,00%	Cumplida en los meses de mayo a julio de 2024. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
15	Entregar a la entidad el plan de capacitación del talento humano dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo mensualmente conforme la necesidad de la entidad.	84,00%	8,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	84,00%	8,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
17	Disponer, al inicio del contrato, del equipo transversal requerido en el Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y entregar la Base de datos, con las hojas de vida con sus correspondientes soportes y copia de los contratos suscritos, con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral y actualizarlo conforme se requiera. En caso de requerirse modificaciones del equipo de trabajo estas deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato, y deben cumplir con el perfil mínimo requerido en el anexo técnico.	84,00%	8,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
18	Disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, en un tiempo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, para atender los requerimientos de la ciudadanía; la capacitación inicial de los agentes de Contact Center deberá ser asumida por el contratista, de tal forma que al momento de realizar la conexión para la atención de los canales, no se afecten los indicadores de calidad, las metas de los niveles de servicio y eficacia y la información que se brinde acorde con lo previamente documentado.	100,00%	0,00%	Cumplida en el mes de mayo de 2024. Teniendo en cuenta lo dispuesto en el acta de utilización de la bolsa de recursos, en donde se incrementó el talento humano en 71 personas, estas fueron capacitadas en los tiempos establecidos conforme al contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EgesPnPB4ZdFh5ql9Nsob38BmTZocHlUoPVGx-PkX3MFaQ?e=j3IF06
19	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 2 periodo de estabilización del servicio establecidas en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	100,00%	0,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvqgssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPlq
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos.	100,00%	0,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvqgssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPlq

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
21	Presentar informe de la fase 2 que contenga el reporte de indicadores alcanzados y no alcanzados, con la respectiva justificación y propuesta de mejoramiento para la operación y su dimensionamiento conforme sea requerido por el supervisor.	100,00%	0,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvqqssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPlq
22	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 3 operación, establecidas en el Anexo 1 Anexo Técnico BPO y los Subanexos A y B.	84,00%	8,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvqqssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPlq
23	Contar con la total disponibilidad de las sedes del contact center para la prestación del servicio y de la sede alterna en caso de presentarse alguna contingencia.	84,00%	8,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvqqssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPlq
24	Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.	84,00%	8,00%	El contratista presentó el avance de las mejoras realizadas en el mes. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvqqssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPlq
25	Contar con soporte técnico que permita el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato, garantizando un servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.	84,00%	8,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvqqssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPlq
26	Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez durante el periodo de ejecución del contrato, o conforme sea requerido por el supervisor del contrato, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades y presentar al supervisor certificación suscrita por el representante legal de la realización y resultado de dichas pruebas. En caso de presentarse vulnerabilidades, presentar plan de mitigación de las mismas para aprobación de la supervisión.	0,00%	0,00%	Después de la visita realizada el 14 de noviembre, la OTI solicita al proveedor el día 2 de diciembre la entrega de información como parte del proceso de auditoría relacionado con la seguridad de los proveedores. La respuesta fue entregada el 9 de diciembre remitiendo los documentos solicitados, como soporte en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones. El 17 de marzo el Grupo de Seguridad Digital de la SIC remite documento con el resultado de evaluación de seguridad realizada para firma del representante legal del proveedor. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EvUkjOtFuvhNs4GDxYmdujoBNEOsPodsXyBH4-GZU-dYdw?e=ioogtU

No.	CLAUSULA	% ACUMULADO	% MES	OBSERVACIONES
27	Reportar de manera inmediata a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de Contac Center, y presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, un informe o reporte detallado de fallas que afectan la prestación de los servicios, así como el plan de contingencia implementado para garantizar la continuidad y funcionamiento del servicio.	84,00%	8,00%	Durante el mes de marzo se continuó con el reporte inmediato a través del grupo de Whatsapp. Aunque no se interrumpió el servicio, en el mes de marzo se presentaron novedades con el enlace backup ETB, sin embargo, en ningún caso se vio afectada la prestación del servicio pues se contó con disponibilidad del enlace principal TIGO UNE. Novedad enlace ETB 11 marzo: ·Fecha de reporte: 11/03/2025 ·Fecha solución: 20/03/2025 El día 11 de marzo de 2025 se recibe comunicación mediante correo electrónico de parte del líder SOC - NOC de la SIC Fabian Andres Morales en la que informa de una alerta generada en la herramienta de monitoreo PRTG relacionado con el router del contact center identificado con la dirección IP 192.168.162.18. En atención al reporte recibido se procede con el escalamiento al área de redes de Outsourcing, se identifica que corresponde al enlace MPLS back up de la SIC y se procede a realizar escalamiento con el proveedor ETB que apertura el caso No. 22476387. El día 20 de marzo se recibe confirmación por parte del proveedor ETB que indica que se solvento la incidencia de FO que se estaba presentando, explican que realizaron la debida fusión en el sector, se prueba conectividad del canal confirmando que se encuentra funcionando correctamente. Novedad enlace ETB 29 de marzo ·Fecha de reporte: 29/03/2025 ·Fecha solución: 1/04/2025 El día 29 de marzo de 2025 se recibe comunicación mediante correo electrónico de parte del líder SOC - NOC de la SIC Fabian Andres Morales en la que informa de una alerta generada en la herramienta de monitoreo PRTG relacionado con el router del contact center identificado con la dirección IP 192.168.162.18. Se procede con el escalamiento al área de redes de Outsourcing, se identifica que corresponde al enlace MPLS back up de la SIC y se realiza escalamiento con el proveedor ETB que apertura el caso No. 22860467, realizan validaciones de equipos, con el fin de programar visita técnica a sede para verificación de potencia. El 1 de abril confirma ETB que realizo un empalme en el anillo de la zona, donde indican potencias a nivel de FO optimas, se verifica servicio y se encuentra disponible. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvqgssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPlq
28	Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto durante toda la operación, que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.	84,00%	8,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvqgssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPlq
29	Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	100,00%	0,00%	En el mes de marzo no se solicitaron cambios en el IVR. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvqgssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPlq
30	Efectuar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.	84,00%	8,00%	En el marco de la supervisión del contrato, se detallan las actividades realizadas en el informe de apoyo a la supervisión (ver anexo de este formato) y los soportes se encuentran en el siguiente link: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EtjVOI4LinNOtEPYvqgssLQB7NGy93X-LDnf7X3j5mxDxA?e=K5qPlq
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	0,00%	0,00%	En el mes de marzo no se presentaron afectaciones a los ANS.
32	Cumplir con la demás que se deriven del objeto contractual y todas aquellas que de acuerdo con la naturaleza del contrato se fijen por ley.	84,00%	8,00%	El contratista ha cumplido con las demás actividades requeridas para le ejecución del contrato. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/GestinAtencinalCiudadano/EvUkjOtFuvhNs4GDxYmdujoBNEOsPodsXyBH4-GZU-dYdw?e=6CXbXY

Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME APOYO SUPERVISIÓN
PERIODO DEL 1 AL 31 DE MARZO DE 2025

Modalidad de Selección	Selección Abreviada - Subasta Inversa SIC No. 1 de 2024	**Número**	1058 DE 2024
Nombre del Proveedor	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC	**Identificación**	800.211.401-8
Objeto:	Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.		
Fecha de Suscripción	Cuatro (4) de abril de 2024	**Plazo de ejecución inicial**	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2024
Fecha de Modificación	Veinte (20) de diciembre de 2024	**Fecha vencimiento**	Veintiocho (28) de abril de 2025
Fecha inicio ejecución	Acta de Inicio Fase 1: 08/04/2024 Acta de Inicio Fase 3: 30/04/2024 Fecha de Inicio Ejecución: 01/05/2024		
Nombre supervisor(a)	PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano.		

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

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

N°	OBLIGACIÓNES GENERALES	OBSERVACIÓN	SOPORTE
1.1	Suscribir el contrato que resulte del proceso de selección adelantado.	El contrato fue suscrito el día cuatro (4) de abril de 2024 a través de la plataforma SECOP II.	Pantallazo en el cual se evidencia la aprobación del contrato por las partes en el SECOP II y que se encuentra en el siguiente link: 1.1 Aprobacion contrato SECOP.pdf
1.2	Constituir las garantías requeridas dentro de los plazos establecidos a favor de la entidad, teniendo en cuenta el valor, amparos y vigencia que corresponda.	EL CONTRATISTA constituyó la garantía de cumplimiento y la póliza de responsabilidad civil extracontractual para amparar la ejecución del contrato, las cuales fueron aprobadas por el Grupo de Contratos.	Garantía de Cumplimiento y Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual con el sello de aprobación, que se encuentra en los siguientes links: 1.2 POLIZA DE CUMPLIMIENTO.pdf 1.2 POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL.pdf
1.3	Prestar los servicios de acuerdo con el objeto a contratar, y las especificaciones establecidas dentro de los anexos técnicos.	EL CONTRATISTA prestó los servicios requeridos por la Entidad, de acuerdo con lo dispuesto en el objeto, obligaciones y especificaciones técnicas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 1.3 Informe de gestión Marzo 2025.pdf en donde se evidencia las actividades desarrolladas en el marco del contrato y que se pueden verificar en el siguiente link: 03. MARZO 2025

1.4	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	EL CONTRATISTA presentó documento suscrito por Yulian Colmenares, Oficial de Seguridad de la Información, en la que certifica que "*...ha utilizado la información entregada por la Entidad únicamente para los fines requeridos en el marco de la ejecución del contrato 1158 de 2024...*"	Certificación que evidencia el cumplimiento de la obligación, y que se encuentra en el siguiente link: 1.4 Certificado Seguridad de la Informacion Marzo 2025.pdf
1.5	Responder ante la Entidad y ante terceros en caso de verse necesario, por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.	EL CONTRATISTA presentó documento suscrito por Yulian Colmenares, Oficial de Seguridad de la Información, en la que certifica que "*...no se ha presentado divulgación indebida de dicha información y OUTSOURCING S.A.S. BIC se encuentra dispuesto en caso de tener que responder ante la Entidad y ante terceros en caso de presentarse alguna situación que involucre su manejo inadecuado...*"	Certificación que evidencia el cumplimiento de la obligación, y que se encuentra en el siguiente link: 1.5 Certificado Seguridad de la Informacion Marzo 2025.pdf

1.6	Informar a la entidad cualquier cambio en la persona que representa al contratista en la administración y ejecución del contrato, y a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de ahí en adelante.	De acuerdo con lo señalado en el informe de gestión técnica y financiera, durante el período de ejecución no se realizó cambio en el Representante Legal.	Informe de gestión técnica y financiera y podrá verificarse en siguiente link: Informe de gestión técnica y financiera - Contrato 1058 de 2024 - Marzo 2025.docx
1.7	Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	EL CONTRATISTA presentó documento suscrito por Yulian Colmenares, Oficial de Seguridad de la Información, en la que certifica que "*... OUTSOURCING S.A.S. BIC garantiza el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en la calidad de encargado del Tratamiento de Datos Personales*"	Certificación que evidencia el cumplimiento de la obligación, y que se encuentra en el siguiente link: 1.7 Certificado Seguridad de la Informacion Marzo 2025.pdf

1.8	Documentar toda la gestión asociada a la operación con relación especifica al levantamiento de información, definiciones de indicadores, métricas, reportes, flujos de trabajo, campañas y demás necesidades específicas de la entidad, y adicional realizar Backup de dicha información para entregar a la entidad.	El cumplimiento de esta obligación fue en los meses de septiembre y octubre y los soportes se encuentran en las carpetas correspondientes	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran los siguientes soportes. **Septiembre:** 1.8 Trazabilidad entrega de documentación - correo electrónico.pdf 1.8 Documentación Canal Presencial.rar 1.8 Documentación Canal Telefónico.rar 1.8 Documentación Chat - Videollamada - RRSS.rar **Octubre:** 1.8 Formación.rar 1.8 Mineria de datos.rar 1.8 RE_ Documentación actividades formación. .pdf 1.8 RE_ Documentación minería de datos.pdf
1.9	Activar los servicios de licenciamiento de software en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.	El contratista presentó archivo en Excel con los datos del asesor, puesto de trabajo asignado en sede (según mapa) o remoto, extensión asignada para la gestión.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 1.9. Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Marzo 2025.xlsx

1.10	Remitir a la Entidad los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales.	El contratista aportó el certificado firmado por el revisor fiscal, en el cual se evidenció que realizó el pago de salud correspondiente al mes de marzo de 2025 y las demás entidades al sistema de seguridad social (pensiones y riegos laborales) y aportes parafiscales correspondiente al mes de febrero de 2025 con fecha de expedición del 03 de abril de 2025. De igual manera aportó la planilla de aportes con fecha de pago 02 de abril de 2025.	Soportes que se pueden validar en los siguientes links: 1.10 Soporte pago Seguridad Social y parafiscales Marzo 2025.pdf
1.11	Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Durante el período de ejecución, y de acuerdo con el informe presentado por EL CONTRATISTA, se realizaron actividades de bienestar al personal dispuesto para la ejecución del contrato.	El informe de actividades de bienestar del mes se encuentra cargado en el siguiente link: 1.11 Informe actividades de Bienestar SIC Marzo 2025.pdf

1.12	Cumplir con la normatividad legal vigente relacionada con la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.	Mediante documento suscrito por la Jefe de Relaciones Laborales, María del Pilar Aya, se certifica el cumplimiento de las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo, para el periodo facturada en el presente informe	Documento que se encuentra en el siguiente link: 1.12 Certificado de cumplimiento de normas laborales Marzo de 2025.pdf
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES A. Transversales**	**OBSERVACIÓN**	**SOPORTE**
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	EL CONTRATISTA y la SUPERVISORA del Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024 suscribieron las actas de inicio para las fases 1 y 3.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte *1. Acta Inicio contrato 1058 2024 -1.docx* Para la validación de esta obligación se revisa el soporte dispuesto en la carpeta del mes de MAYO 2024
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	El contratista presenta la medición de los indicadores acordados para el mes.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 2. Indicadores Marzo 2025.xlsx
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	El contratista presenta la medición de los ANS correspondientes al mes, los cuales se cumplieron de acuerdo a las metas establecidas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 3. ANS Marzo 2025.xlsx

4	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario con los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad y contar con un plan de continuidad que garantice la prestación del servicio.	En el mes de marzo se presentaron novedades con el enlace dedicado entre puntos (backup) del proveedor ETB. No se vio afectada la prestación del servicio pues se contó con total disponibilidad del enlace principal. - Novedad enlace ETB 11 marzo: • Fecha de reporte: 11/03/2025 • Fecha solución: 20/03/2025 - Novedad enlace ETB 29 de marzo • Fecha de reporte: 29/03/2025 • Fecha solución: 1/04/2025	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales se adjunta: 4. Novedad enlace ETB 11 marzo.pdf 4. Novedad enlace ETB 29 de marzo.pdf 4. RE_ indisponibilidad contact center 192.168.162.18 11 de marzo.pdf 4. RE_ Indisponibilidad contact center 192.168.162.18 29 de marzo.pdf
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	El contratista asistió a las reuniones convocadas por la Supervisión, así como a las reuniones de seguimiento por lo cual se disponen las actas realizadas en el mes de marzo del 2025	Se presentan las actas de reuniones de seguimiento realizadas en el mes: 5. ACTA No. 22 Acta reunión de seguimiento operación contact center 5 de marzo de 2025.pdf 5. ACTA No. 23 Acta reunión de seguimiento operación contact center 19 de marzo de 2025.pdf

6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.	En el mes de marzo no se realizaron visitas por parte de la Supervisión del contrato	No aplica
7	Presentar los soportes e informes mensuales requeridos por la entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte denominado reportes, indicadores e informes.	EL CONTRATISTA presentó los soportes requeridos para el pago del período correspondiente.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra la subcarpeta denominada 7. Soportes Facturación
8	Recibir del contratista actual, en un término no mayor a un (1) mes, toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.	Teniendo en cuenta que no se presentó cambio en EL CONTRATISTA que presta el servicio, esta obligación no será requerida durante el plazo de ejecución del Contrato.	No aplica
9	Entregar dentro del mes siguiente a la finalización del plazo de ejecución del contrato al nuevo adjudicatario toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la ley 1581 de 2012.	El contrato se encuentra en ejecución, por tanto, se verificará al finalizar el plazo de ejecución de este.	No aplica

10	Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio.	Para el mes de marzo no se utilizó la bolsa de recursos.	No aplica
11	Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	Durante el mes de marzo no se requirió la implementación de planes de contingencia, dado que no se materializaron riesgos en la ejecución de este	No aplica

12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento.	De acuerdo con reunión de seguimiento realizada el día 29 de julio de 2024, y teniendo en cuenta la obligación No. 30 de la fase 3 que se refiere al backup mensual de las transacciones y su almacenamiento por un periodo de 6 meses, se acuerda que se realizarán dos entregas de las grabaciones, al cumplirse 6 meses de inicio del contrato y en la finalización del contrato. En el mes de diciembre de 2024, se realizó la entrega de las grabaciones correspondientes al período comprendido entre mayo y octubre del mismo año. La entrega se efectuó mediante un disco duro, el cual fue recibido por la Supervisora del Contrato de conformidad	No aplica
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES Fase 1 de inicio, implementación y empalme**		**SOPORTE**

13	Entregar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, para aprobación del supervisor el plan de trabajo y cronograma conforme se detalla en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	El contratista entregó el cronograma en el cual se detalla las actividades, responsables y plazos para su cumplimiento.	Soportes que se pueden validar en el siguiente link: Cronograma Implementación SIC.xlsx
14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inició, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	De acuerdo con los soportes presentados por EL CONTRATISTA, durante el período de ejecución se ha dado cumplimiento a la Fase 1 del Contrato.	Para la validación de esta obligación se revisan los soportes dispuestos en el siguiente link: MAYO 2024
15	Entregar a la entidad el plan de capacitación del talento humano dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo mensualmente conforme la necesidad de la entidad.	Para el mes de marzo no se realizó actualización a la ruta de capacitación	No aplica
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	El contratista aporto informe de formación mensual, en donde se encuentran el detalle de las capacitaciones realizadas	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 16. Asistencias - Informe Formación Marzo 2025.pdf y 16. Informe formación mensual Marzo 2025.pdf

17	Disponer, al inicio del contrato, del equipo transversal requerido en el Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y entregar la Base de datos, con las hojas de vida con sus correspondientes soportes y copia de los contratos suscritos, con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral y actualizarlo conforme se requiera. En caso de requerirse modificaciones del equipo de trabajo estas deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato, y deben cumplir con el perfil mínimo requerido en el anexo técnico.	El CONTRATISTA presentó base de datos con: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, y (iv) relación de experiencia laboral del recurso humano requerido para la ejecución del contrato	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte de la base de datos con el personal. 17. Listado de personal campaña SIC Marzo 2025.xlsx

18	Disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, en un tiempo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, para atender los requerimientos de la ciudadanía; la capacitación inicial de los agentes de Contact Center deberá ser asumida por el contratista, de tal forma que al momento de realizar la conexión para la atención de los canales, no se afecten los indicadores de calidad, las metas de los niveles de servicio y eficacia y la información que se brinde acorde con lo previamente documentado.	Para el mes de marzo se realizó la capacitación preventiva de 2 personas que se desempeñan como backup para la campaña y se tendrán en cuenta en caso de contingencia para reemplazo de algún recurso humano que no pueda prestar su servicio	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 18. Informe Grupo Nuevo marzo de 2025.pdf
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES Fase 2 periodo de estabilización del servicio**	**OBSERVACIÓN**	**SOPORTE**
19	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 2 periodo de estabilización del servicio establecida sen el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	El informe de estabilización se entregó en el mes de agosto. De igual forma se generó un plan de mejoramiento el cual cuenta con aprobación por parte de la Supervisión del contrato.	En la carpeta del contrato 1058 denominada Obligaciones Fase 2, se encuentran el informe del periodo de estabilización: 8. Agosto 2024

20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos.	Se presenta el informe del mes de marzo en donde se encuentran las actividades desarrolladas en el mes.	En la carpeta del contrato 1058 denominada Obligaciones Fase 2, se encuentra el informe del mes 20. Informe de gestión Marzo 2025.pdf
21	Presentar informe de la fase 2 que contenga el reporte de indicadores alcanzados y no alcanzados, con la respectiva justificación y propuesta de mejoramiento para la operación y su dimensionamiento conforme sea requerido por el supervisor.	El contratista presenta el consolidado de la propuesta del Costumer Journey y el seguimiento de las acciones de mejora.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 21. CJM Consolidado SIC.xlsx 21. Seguimiento acciones de mejoramiento marzo 2025.pdf
N°	**OBLIGACIÓNES ESPECÍFICACIONES Fase 3 de Operación**	**OBSERVACIÓN**	**SOPORTE**
22	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 3 operación, establecidas en el Anexo 1 Anexo Técnico BPO y los Subanexos A y B.	El contratista ha cumplido con las actividades establecidas en la fase 3, como consta en el informe de gestión marzo 2025	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 22. Informe de gestión Marzo 2025.pdf

23	Contar con la total disponibilidad de las sedes del contact center para la prestación del servicio y de la sede alterna en caso de presentarse alguna contingencia.	Se presento certificación de disponibilidad de la sede alterna la cual se encuentra ubicada en la Av. El Dorado #81B-29	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 23. Certificación disponibilidad Sede Alterna Marzo 2025 .pdf
24	Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.	El contratista presenta avances de las mejoras realizadas en el mes.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 24. Mejoras en servicios Marzo 2025.pdf

25	Contar con soporte técnico que permita el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato, garantizando un servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.	El contratista presento certificado en el cual se especifica que se contó con el soporte técnico que permitió el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte 25. Certificación soporte servicios SIC Marzo 2025.pdf

26	Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez durante el periodo de ejecución del contrato, o conforme sea requerido por el supervisor del contrato, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades y presentar al supervisor certificación suscrita por el representante legal de la realización y resultado de dichas pruebas. En caso de presentarse vulnerabilidades, presentar plan de mitigación de las mismas para aprobación de la supervisión.	Después de la visita realizada el 14 de noviembre, la OTI solicita al proveedor el día 2 de diciembre la entrega de información como parte del proceso de auditoría relacionado con la seguridad de los proveedores. La respuesta fue entregada el 9 de diciembre remitiendo los documentos solicitados, como soporte en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones. El 17 de marzo el Grupo de Seguridad Digital de la SIC remite documento con el resultado de evaluación de seguridad realizada para firma del representante legal del proveedor.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran los siguientes soportes: 26. 07. SC05-F10 EVALUACIÓN DE SEGURIDAD DE PROVEEDORES SIC V.2.pdf 26. RE_ Auditoria de proveedores 2024 - CTO 1058 -2024 OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BI.pdf

27	Reportar de manera inmediata a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de Contac Center, y presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, un informe o reporte detallado de fallas que afectan la prestación de los servicios, así como el plan de contingencia implementado para garantizar la continuidad y funcionamiento del servicio.	Durante el mes de marzo se continuó con el reporte inmediato a través del grupo de Whatsapp. Aunque no se interrumpió el servicio, en el mes de marzo se presentaron novedades con el enlace backup ETB, sin embargo, en ningún caso se vio afectada la prestación del servicio pues se contó con disponibilidad del enlace principal TIGO UNE. Novedad enlace ETB 11 marzo: • Fecha de reporte: 11/03/2025 • Fecha solución: 20/03/2025 El día 11 de marzo de 2025 se recibe comunicación mediante correo electrónico de parte del líder SOC - NOC de la SIC Fabian Andres Morales en la que informa de una alerta generada en la herramienta de monitoreo PRTG relacionado con el router del contact center identificado con la dirección IP 192.168.162.18.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran los siguientes soportes: 27. Disponibilidad Elementos Criticos Infraestructura-SIC-Marzo 2025.xlsx 27. Novedad enlace ETB 11 marzo.pdf 27. Novedad enlace ETB 29 de marzo.pdf

		En atención al reporte recibido se procede con el escalamiento al área de redes de Outsourcing, se identifica que corresponde al enlace MPLS back up de la SIC y se procede a realizar escalamiento con el proveedor ETB que apertura el caso No. 22476387. El día 20 de marzo se recibe confirmación por parte del proveedor ETB que indica que se solvento la incidencia de FO que se estaba presentando, explican que realizaron la debida fusión en el sector, se prueba conectividad del canal confirmando que se encuentra funcionando correctamente. Novedad enlace ETB 29 de marzo • Fecha de reporte: 29/03/2025 • Fecha solución: 1/04/2025 El día 29 de marzo de 2025 se recibe comunicación mediante correo electrónico de parte del líder SOC - NOC de la SIC Fabian Andres Morales en la que informa de una alerta generada en la	

		herramienta de monitoreo PRTG relacionado con el router del contact center identificado con la dirección IP 192.168.162.18. Se procede con el escalamiento al área de redes de Outsourcing, se identifica que corresponde al enlace MPLS back up de la SIC y se realiza escalamiento con el proveedor ETB que apertura el caso No. 22860467, realizan validaciones de equipos, con el fin de programar visita técnica a sede para verificación de potencia. El 1 de abril confirma ETB que realizo un empalme en el anillo de la zona, donde indican potencias a nivel de FO optimas, se verifica servicio y se encuentra disponible.	

28	Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto durante toda la operación, que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.	El contratista aportó certificación en donde se especifica la segmentación y enrolamiento de la Operación de la SIC, con las evidencias fotográficas en el Contact Center – Sede Caracas.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentran los soportes 28. Certificación Control Acceso SIC - Marzo 2025.pdf 28. Evidencia acceso control biométrico - Marzo 2025.pdf
29	Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	En el mes de marzo no se realizaron cambios al IVR	No aplica
30	Efectuar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.	El contratista aportó el soporte con la evidencia de la copia de seguridad de las transacciones.	En la carpeta del contrato 1058 de 2024, se encuentra el soporte. 30. Evidencia backup Marzo 2025.pdf
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	Durante el mes de marzo no se presentó afectación de ANS	No aplica.

32	Cumplir con la demás que se deriven del objeto contractual y todas aquellas que de acuerdo con la naturaleza del contrato se fijen por ley.	Durante el mes de marzo no se presentaron solicitudes adicionales	No aplica.

1.1 GERENTE DE CUENTA	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte del Gerente de Cuenta para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 1 gerente de cuenta, conforme a lo definido en la modificación N° 3. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 76,14% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
1.2 COORDINADOR/JEFE DE OPERACIONES	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Coordinadores (Jefe de Operaciones) para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 3 coordinadores, conforme a lo definido en la modificación N° 3. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 76,14% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
1.3 SUPERVISOR SERVICIOS BPO	

CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Supervisores para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 8 supervisores, conforme a lo definido en la modificación N° 3. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 76,14% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
1.4 LÍDER DE CALIDAD	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Lideres de Calidad para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 8 líderes de calidad conforme a lo definido en la modificación N° 3. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 76,14% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
1.5 AGENTE MINERO DE DATOS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Agentes mineros de datos para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece 2 agentes mineros de datos, conforme a lo definido en la modificación N° 3. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 76,14% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
1.6 FORMADOR	

CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Formadores para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 5,63 de 6 formadores, conforme a lo definido en la modificación N° 3 con la siguiente novedad: Un agente se retiró el 7 de marzo y el reemplazo ingreso el 19 de marzo (19 días de cupo del agente). Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 74,58% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
1.7 AGENTES PROFESIONALES EN DERECHO PRESENCIALES BOGOTÁ	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Agentes Profesionales en Derecho para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 5 agentes, conforme a lo definido en la modificación N° 3. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 76,14% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
1.8 AGENTES PROFESIONALES EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los Agentes Profesionales en Carreras Administrativas para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 125 agentes, conforme a lo definido en la modificación N° 3, con las siguientes novedades:

	Retiro de un agente el 18 de marzo y el reemplazo ingreso el 19 de marzo (30 días de cupo del agente). Retiro de dos agentes el 28 de febrero y los reemplazos ingresaron el 01 de marzo (30 días de cupo de cada agente). Un agente presentó incapacidad del 01 al 04 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dichos días. Un agente presentó incapacidad el 06 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dicho día. Un agente presentó incapacidad el 10 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dicho día. Un agente presentó incapacidad el 11 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dicho día. Un agente presentó incapacidad el 15 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dicho día. Un agente presentó incapacidad el 13 y 14 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dichos días. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 76,14% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
1.9 AGENTE CON DOMINIO EN LENGUAJE DE SEÑAS COLOMBIANA (VIDEOLLAMADA)	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte del agente para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 1 agente con dominio en lenguaje de señas colombiana, conforme a lo definido en la modificación N° 3. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 75,38% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
1.10 AGENTES TÉCNICOS EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los agentes para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 64 agentes técnico en carreras administrativas, conforme a lo definido en la modificación N° 3, con las siguientes novedades: Retiro de un agente el 12 de marzo e ingresa el reemplazo el 13 de marzo (30 días de cupo del agente). Retiro de un agente el 28 de febrero e ingresa el reemplazo el 01 de marzo y se retira al 6 de marzo, el reemplazo ingreso el 7 de marzo (30 días de cupo del agente). Retiro de un agente el 28 de febrero y el reemplazo ingreso el 01 de marzo (30 días de cupo del agente).

	Un agente presentó incapacidad del 07 al 09 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dichos días. Un agente presentó incapacidad del 11 al 13 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dichos días. Un agente presentó incapacidad el 10 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dicho día. Un agente presentó incapacidad el 17 y 18 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dichos días. Un agente presentó incapacidad del 19 al 24 marzo de 2025, contó con el reemplazo para dichos días. Un agente presentó incapacidad el 26 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dicho día. Un agente presentó incapacidad el 27 de marzo de 2025, contó con el reemplazo para dicho día. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 76,14% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
1.11 AGENTES TÉCNICOS ENTIDAD EN CARRERAS ADMINISTRATIVAS	
CONCEPTO JURIDICO:	EL CONTRATISTA presentó los documentos soporte de cada uno de los agentes para acreditar el perfil requerido por la Entidad, los cuales CUMPLEN con lo dispuesto en el Anexo 1 Sub anexo A recurso humano. En el período facturado no se realizaron novedades de ingresos respecto del talento humano.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 3 agente técnicos en carreras administrativas en la entidad, conforme a lo definido en la modificación N° 3. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 76,14% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
2.1 ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS 20MBPS	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad, se presenta soporte 2.1 Certificación enlaces - Marzo 2025 - 2.1 IF-Outsourcing-1147 y el 2.1 Informe de disponibilidad enlaces SIC - Marzo 2025 en donde se certifica que se cuenta con el servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes con los enlaces de TIGO-UNE y ETB.
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 1,43 en laces dedicados que equivalen al 71,5% del servicio mensual definido en la modificación N° 3 (2 enlaces dedicados), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 66,37% del total de los recursos adicionados de la vigencia 2025, evidenciando que se ejecutaron de conformidad a lo proyectado.
2.2 GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad, este ítem no quedó en la modificación contractual.

CONCEPTO FINANCIERO:	Conforme a la modificación N° 3, el servicio de Grabación Anuncios IVR no se contempló para el periodo prorrogado del 01 de enero al 28 de abril de 2025.
2.3 MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) - ENRUTADOR	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.3 Consumo IVR enrutador – Marzo 2025, se evidencia que el consumo fue acorde a los días de operación efectivamente prestados (31.025)
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 31.025 minutos que equivalen al 78% del servicio mensual definido en la modificación N° 3 (40.000 minutos IVR), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 55,78% del total de los recursos de la vigencia 2025.
2.4 MINUTOS DE CONEXIÓN OUTBOUND/INBOUND	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. Se revisa el soporte 2.4 Consumo minutos outbound – Marzo 2025, donde se evidencia el consumo de minutos acorde a los días de operación los cuales se utilizan para la gestión a los ciudadanos de la plataforma SIC Facilita, gestión del buzón fuera de horario, marcación de Call Back. Así como gestiones especiales donde la entidad solicita comunicación con ciudadanos que requieren acompañamiento y el desarrollo de la estrategia de cierre de ciclo para los resultados de las encuestas de satisfacción (51.943)
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 51.943 minutos que equivalen al 130% del servicio mensual definido en la modificación N° 3 (40.000 minutos de conexión), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 90,58% del total de los recursos de la vigencia 2025.
2.5 MINUTO VIRTUAL HOLD	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad, se revisa el soporte 2.5 Minuto Virtual Hold – Marzo 2025,, en donde se evidencia que en el consumo de 8 minutos
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 8 minutos que equivalen al 3% del servicio mensual definido en la modificación N° 3 (300 minutos virtual hold), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 0,93% del total de los recursos de la vigencia 2025.
2.6 WEB CALLBACK	

CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad, se revisó el soporte 2.6 Soporte licencias de WCB Marzo 2025, donde se evidencia el servicio prestado de las licencias
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 5 Web Callback, conforme a lo definido en la modificación N° 3. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 76,14% del total de los recursos de la vigencia 2025.
2.7 MAILING	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.7 Mailing – Marzo 2025, se reportan los correos que se envían para realizar las encuestas de satisfacción del canal escrito y del servicio de agendamiento web, recordatorio de Chat SIC Facilita, incumplimiento de proveedores de SIC Facilita. (11.775)
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 11.775 mailing que equivalen al 107% del servicio mensual definido en la modificación N° 3 (11.000 mailing), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 88,74% del total de los recursos de la vigencia 2025.
2.8 MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	
CONCEPTO TECNICO:	Sin novedad. En el soporte 2.8 Mensaje SMS – Marzo 2025 en donde se evidencia en envío de mensajes enviados para los consumidores de la plataforma SIC Facilita, de acuerdo con la demanda del servicio. (5.339)
CONCEPTO FINANCIERO:	Respecto del valor facturado, se encuentra razonable, conforme a lo establecido en la modificación N° 3 de adición y prórroga del 01 de enero al 28 de abril de 2025 y a la modificación N° 4 de ajuste de incremento IPC. Respecto a la cantidad facturada en el mes de marzo de 2025, obedece a 5.339 mensajes que equivalen al 89% del servicio mensual definido en la modificación N° 3 (6.000 mensajes SMS), el cual es cobrado por el proveedor a demanda del servicio. Estado de ejecución razonable, la cual ascendió al 60,13% del total de los recursos de la vigencia 2025.
2.9 CHATBOT	
CONCEPTO TECNICO:	Este servicio no fue utilizado en el mes de marzo, teniendo en cuenta la entrada en operación del Chatbot desarrollado por la entidad.
CONCEPTO FINANCIERO:	En el mes de marzo de 2025no se requirió el consumo de Chat Bot.
3.1 HORA DESARROLLO PARA INTEGRACIONES Y CANALES DIGITALES	
CONCEPTO TECNICO:	Este ítem fue facturado en el mes de noviembre.

CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de marzo de 2025 no se facturó el servicio 3.1 Horas de Desarrollo, toda vez que ya fue facturado en los servicios del mes de noviembre de 2024 conforme a las horas desarrolladas.
3.2 DISTINTIVO INSTITUCIONAL	
CONCEPTO TECNICO:	Este ítem fue facturado en el mes de octubre.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de marzo de 2025 no se facturó el servicio 3.2 Distintivo institucional, toda vez que ya fue facturado en los servicios del mes de octubre de 2024.
3.3 CERRAMIENTO ÁREA DE TRABAJO EN CENTRO DE CONTACTO (METRO CUADRADO)	
CONCEPTO TECNICO:	Este ítem fue facturado en el mes de octubre.
CONCEPTO FINANCIERO:	Para el mes de marzo de 2025 no se facturó el servicio 3.3 Cerramiento área de trabajo, toda vez que ya fue facturado en los servicios del mes de octubre de 2024.

DOCUMENTOS PARA TRÁMITE DE PAGO		
No	**Documento**	**Descripción**
1	Informe gestión técnica y financiera	Se valida el informe presentado por el proveedor correspondiente al mes de marzo de 2025, verificando las obligaciones establecidas dentro en el contrato y anexos técnicos, y se validan los items contratados a fin de confirmar cumplimiento de cada uno durante el mes.
2	Certificación del pago al SGSSS y de parafiscales, suscrita por el representante legal o revisor fiscal.	Se efectuó verificación del Certificado de Aportes al Sistema de Seguridad Social y de parafiscales, firmado por Revisor Fiscal el 03 de abril de 2025 y la misma cumple con los requisitos de ley.
3	Certificado de perfiles.	La certificación remitida firmada por la jefe de Relaciones Laborales refiere que el proveedor en el mes de marzo de 2025 *"cumplió con el personal contratado de conformidad a los requerimientos del perfil establecidos en el anexo técnico del contrato celebrado con la Superintendencia de Industria y Comercio, con una dedicación del 100% a la ejecución del proyecto. (…)"*

CONCEPTO VIABILIDAD TRÁMITE DE PAGO	
CONCEPTO JURIDICO:	En el marco de mis obligaciones contractuales, se verificaron los soportes allegados por EL CONTRATISTA en el mes de marzo de 2025, los cuales cumplen con lo dispuesto en el Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024 y sus anexos.

Superintendencia de Industria y Comercio

CONCEPTO TÉCNICO:	De acuerdo con los lineamientos establecidos y en el marco de las obligaciones contractuales a cargo, se apoyó la validación de los soportes e informes requeridos para dar cumplimiento a los servicios correspondientes del mes, los cuales se encuentran sin novedad para el trámite de facturación.
CONCEPTO FINANCIERO:	En el marco de mis obligaciones contractuales, se efectuó verificación de los valores y cantidades facturadas en el mes de marzo de 2025, conforme a lo establecido en el contrato y anexos técnicos, respecto a precios y capacidad máxima de los servicios contratados, presentándose razonabilidad, por cuanto, se recomienda la aprobación del trámite de pago No. 11 por valor de $1.641.803.912,87.

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

Jenny Moya

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

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

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

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

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

Solución al Primer Contacto

International Teleservices Champion Award ATA 2008

GCC ISO 27001 EMPRESA CERTIFICADA

Bogotá D.C. Abril 15 de 2025

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

Referencia: Contrato 1058 de 2024
Asunto: Informes Marzo 01 al 31 de 2025

Respetada Doctora,

Por medio del presente remitimos los informes que hacen parte del requerimiento para la radicación de la factura, correspondientes a la gestión realizada durante el periodo del 1 al 31 de Marzo de 2025, el cual contiene los siguientes archivos:

- Factura 1013723
- Certificación de pago Aportes seguridad social.
- Certificado de perfiles.
- Informe de Calidad
- Informe de gestión del proveedor BPO.
- Informe de ejecución financiera y presupuestal Marzo de 2025.
- Informe de gestión técnica y Financiera Marzo_2025
- Los soportes de personal y de consumos fueron enviados a la Entidad previamente.

Mas Electrónicos

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

Cordialmente,



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

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC
N.I.T. 800.211.401-8
IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION
GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024
Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764075218732 - 17/07/2024 - vigencia 18 meses - Rango:OSFE-1012776 a OSFE-1014000
Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del 05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos

PBX + (57) 1 6000222

Cliente SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMER
N.I.T 800176089-2
Contacto Paola Andrea Mejia Hoyos
Dirección Carrera 13 # 27 - 00
Tel. 5870000
Ciudad Bogotá D.C.
Fecha y Hora de generación: 15/04/2025 11:45 a.m.

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1013723

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 15/04/2025
Fecha de Vencimiento 15/05/2025

CUFE: f82437981327b3de9f0753909c743a9d37c35e8bbb9decbbef4f9e2aa56a14173ae969a435b654d692402e51fb2fa665

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1.1 - Gerente de Cuenta	31/03/2025	1,00	COP 8.105.259,06	COP 8.105.259,06
1.2 - Coordinador/Jefe de Operaciones	31/03/2025	3,00	COP 12.491.213,83	COP 37.473.641,49
1.3 - Supervisor Servicios BPO	31/03/2025	8,00	COP 7.118.763,82	COP 56.950.110,56
1.4 - Líder de calidad	31/03/2025	8,00	COP 6.644.787,87	COP 53.158.302,96
1.5 - Agente Minero de Datos	31/03/2025	2,00	COP 9.131.556,30	COP 18.263.112,60
1.6 - Formador	31/03/2025	5,63	COP 6.031.044,42	COP 33.954.780,08
1.7 - Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	31/03/2025	5,00	COP 6.334.551,72	COP 31.672.758,60
1.8 - Agentes Profesionales en carreras administrativas	31/03/2025	125,00	COP 6.400.619,98	COP 800.077.497,50
1.9 - Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	31/03/2025	1,00	COP 7.102.643,36	COP 7.102.643,36
1.10 - Agentes Técnicos en carreras administrativas	31/03/2025	64,00	COP 4.779.998,06	COP 305.919.875,84
1.11 - Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	31/03/2025	3,00	COP 4.713.870,56	COP 14.141.611,68
2.1 - Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	31/03/2025	1,43	COP 1.790.338,68	COP 2.560.184,31
2.3 - Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	31/03/2025	31.025,00	COP 5,31	COP 164.742,75
2.4 - Minutos de conexión outbound/Inbound	31/03/2025	51.943,00	COP 22,10	COP 1.147.940,30
2.5 - Minuto Virtual Hold	31/03/2025	8,00	COP 47,74	COP 381,92
2.6 - Web Callback	31/03/2025	5,00	COP 1.779.664,90	COP 8.898.324,50
2.7 - Mailing	31/03/2025	11.775,00	COP 4,44	COP 52.281,00
2.8 - Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	31/03/2025	5.339,00	COP 4,44	COP 23.705,16

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

Importe en Letras

SON: Mil Seiscientos Cuarenta Y Un Millones Ochocientos Tres Mil Novecientos Doce Pesos Con Ochenta Y Siete Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	**SUBTOTAL**	COP 1.379.667.153,67
Tipo de Cuenta	Ahorros	**IVA**	COP 262.136.759,20
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	**TOTAL**	**COP 1.641.803.912,87**
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA
Javier Eduardo Sanchez

PROYECTO
6105 SIC

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

Certificado No:

B97DC41CF1404E05

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

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

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *********************************
****
****

Dado en BOGOTA a los 6 días del mes de Marzo de 2025 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

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

RF-00122-GA-0264

CERTIFICA QUE

De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, OUTSOURCING S.A.S BIC, ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo entre el 1 y 30 de Abril de 2025 por concepto de aportes a los sistemas de salud y entre el 1 al 31 de Marzo de 2025 a las demás entidades del Sistema de seguridad social (Pensiones y Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. Aportes a Caja de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA) de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Marzo de 2025	**85442769**	**$2.758.432.300**	**02 Abril 2025**

La presente certificación se expide a los 03 días del mes de Abril de 2025, con destino a **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Atentamente,

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

compensar | miplanilla.com

CERTIFICADO DE APORTES AL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

La empresa **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCIN**, identificada con **NI** número **800211401**, aportó por **JAVIER EDUARDO SANCHEZ MARTINEZ** identificado(a) con **CC** número **79987868** quien se encuentra registrado(a) a la fecha por concepto de aportes obligatorios al sistema General de Seguridad Social mediante la Planilla Integrada de Liquidación de aportes, para los periodos de pensión comprendidos entre 03 - 2025 y 04 - 2025 de la siguiente forma.

CODIGO	NOMBRE ADMINISTRADORA	COTIZANTE	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	CORRECIÓN	DÍAS	IBC	TARIFA APORTE	COTIZACIÓN Y/O APORTE	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	PERIODO	NÚMERO DE PLANILLA	FECHA DE PAGO	EXONERADO
CCF21	Cafam Caja de Compensacion Fliar	1												X			0		3	$1,423,500	0.00000	$0	$0	$0	Marzo - 2025	85442769	02/04/2025	Si
CCF21	Cafam Caja de Compensacion Fliar	1								X							0		27	$12,783,700	0.04000	$511,400	$0	$0	Marzo - 2025	85442769	02/04/2025	Si
14-7	Cia. de Seguros Bolivar S.A.	1												X			0		3	$1,423,500	0.00000	$0	$0	$0	Marzo - 2025	85442769	02/04/2025	Si
14-7	Cia. de Seguros Bolivar S.A.	1								X							0		27	$12,783,700	0.00522	$66,800	$0	$0	Marzo - 2025	85442769	02/04/2025	Si
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1												X			0		3	$1,423,500	0.16000	$227,800	$7,200	$7,200	Marzo - 2025	85442769	02/04/2025	Si
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	1								X							0		27	$12,783,700	0.16000	$2,045,400	$64,000	$64,000	Marzo - 2025	85442769	02/04/2025	Si
EPS005	Sanitas EPS	1												X			0		3	$1,423,500	0.04000	$57,000	$0	$0	Abril - 2025	85442769	02/04/2025	Si
EPS005	Sanitas EPS	1								X							0		27	$12,783,700	0.04000	$511,400	$0	$0	Abril - 2025	85442769	02/04/2025	Si

PAGADA

El presente certificado se expide a los **3** días del mes **Abril** de **2025**

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

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

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

DATOS DE LA PLANILLA								
PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
4	2025	3	2025	E	02 04 2025	85442769	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	226	NIT EMPRESA CONVENIO	Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1000001776	ALEJO AGUILAR ERIKA YERALDIN	1	0			Si	001	11												X				6	6	6	6	EPS001	$521,000	4.00%	$20,900	230201	$521,000	16.00%	$83,400	$0
2	CC 1000001776	ALEJO AGUILAR ERIKA YERALDIN	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS001	$173,667	4.00%	$7,000	230201	$173,667	16.00%	$27,800	$0
3	CC 1000001776	ALEJO AGUILAR ERIKA YERALDIN	1	0			Si	001	11																22	22	22	22	EPS001	$1,910,334	4.00%	$76,500	230201	$1,910,334	16.00%	$305,700	$0
4	CC 1000362051	ROJAS CARPETA EDUIN MAURICIO	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS002	$86,834	4.00%	$3,500	230301	$86,834	16.00%	$13,900	$0
5	CC 1000362051	ROJAS CARPETA EDUIN MAURICIO	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS002	$2,518,167	4.00%	$100,800	230301	$2,518,167	16.00%	$403,000	$0
6	CC 1000601783	BRICEÑO SALAMANCA DANIELA	1	0			Si	001	11												L				1	1	1	1	EPS008	$86,834	4.00%	$3,500	230201	$86,834	16.00%	$13,900	$0
7	CC 1000601783	BRICEÑO SALAMANCA DANIELA	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS008	$2,518,167	4.00%	$100,800	230201	$2,518,167	16.00%	$403,000	$0
8	CC 1000625099	PULIDO PARDO KAREN VANESA	1	0			Si	001	11												X				9	9	9	9	EPS002	$781,500	4.00%	$31,300	230201	$781,500	16.00%	$125,100	$0
9	CC 1000625099	PULIDO PARDO KAREN VANESA	1	0			Si	001	11																21	21	21	21	EPS002	$1,823,500	4.00%	$73,000	230201	$1,823,500	16.00%	$291,800	$0
10	CC 1000685908	BERMUDEZ ROJAS LINA MARIA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS005	$86,834	4.00%	$3,500	230301	$86,834	16.00%	$13,900	$0
11	CC 1000685908	BERMUDEZ ROJAS LINA MARIA	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS005	$2,518,167	4.00%	$100,800	230301	$2,518,167	16.00%	$403,000	$0
12	CC 1000954300	CAMERO RODRIGUEZ ANGIE ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
13	CC 1001045230	SOTO REYES LAURA SOFIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
14	CC 1001054702	GOMEZ CUARTAS VALENTINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
15	CC 1001112494	GONZALEZ HERNANDEZ DAYANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
16	CC 1001326940	PEREZ LOPEZ ANGIE SHARITH	1	0			Si	001	11												X				7	7	7	7	EPS017	$910,000	4.00%	$36,400	230301	$910,000	16.00%	$145,600	$0
17	CC 1001326940	PEREZ LOPEZ ANGIE SHARITH	1	0			Si	001	11																23	23	23	23	EPS017	$2,990,000	4.00%	$119,600	230301	$2,990,000	16.00%	$478,400	$0
18	CC 1004318950	RANGEL OROZCO ROSSANA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	ESSC07	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
19	CC 1005676047	BARRETO ZAMBRANO SHABELY DEL CARMEN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
20	CC 1007107187	MICAN VALENZUELA SANTIAGO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
21	CC 1007296600	CARVAJAL GOMEZ YENNIFER TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
22	CC 1007678222	VILLAMIZAR CUBURUCO MARTHA JULIANA	1	0			Si	001	11												X				4	4	4	4	EPS041	$347,334	4.00%	$13,900	230301	$347,334	16.00%	$55,600	$0
23	CC 1007678222	VILLAMIZAR CUBURUCO MARTHA JULIANA	1	0			Si	001	11																26	26	26	26	EPS041	$2,257,667	4.00%	$90,400	230301	$2,257,667	16.00%	$361,300	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000001776	ALEJO AGUILAR ERIKA YERALDIN	$0	14-7	$521,000	0.00%	1	$0	CCF21	$521,000	4.00%	$20,900	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1000001776	ALEJO AGUILAR ERIKA YERALDIN	$0	14-7	$173,667	0.00%	1	$0	CCF21	$694,667	4.00%	$27,800	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1000001776	ALEJO AGUILAR ERIKA YERALDIN	$0	14-7	$1,910,334	0.52%	1	$10,000	CCF21	$1,389,333	4.00%	$55,600	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1000362051	ROJAS CARPETA EDUIN MAURICIO	$0	14-7	$86,834	0.00%	1	$0	CCF21	$86,833	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1000362051	ROJAS CARPETA EDUIN MAURICIO	$0	14-7	$2,518,167	0.52%	1	$13,200	CCF21	$2,518,167	4.00%	$100,800	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1000601783	BRICEÑO SALAMANCA DANIELA	$0	14-7	$86,834	0.00%	1	$0	CCF21	$86,833	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1000601783	BRICEÑO SALAMANCA DANIELA	$0	14-7	$2,518,167	0.52%	1	$13,200	CCF21	$2,518,167	4.00%	$100,800	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1000625099	PULIDO PARDO KAREN VANESA	$0	14-7	$781,500	0.00%	1	$0	CCF21	$781,500	4.00%	$31,300	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1000625099	PULIDO PARDO KAREN VANESA	$0	14-7	$1,823,500	0.52%	1	$9,600	CCF21	$1,823,500	4.00%	$73,000	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1000685908	BERMUDEZ ROJAS LINA MARIA	$0	14-7	$86,834	0.00%	1	$0	CCF21	$86,833	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 1000685908	BERMUDEZ ROJAS LINA MARIA	$0	14-7	$2,518,167	0.52%	1	$13,200	CCF21	$2,518,167	4.00%	$100,800	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 1000954300	CAMERO RODRIGUEZ ANGIE ALEJANDRA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 1001045230	SOTO REYES LAURA SOFIA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 1001054702	GOMEZ CUARTAS VALENTINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
15	CC 1001112494	GONZALEZ HERNANDEZ DAYANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 1001326940	PEREZ LOPEZ ANGIE SHARITH	$0	14-7	$910,000	0.00%	1	$0	CCF21	$910,000	4.00%	$36,400	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 1001326940	PEREZ LOPEZ ANGIE SHARITH	$0	14-7	$2,990,000	0.52%	1	$15,700	CCF21	$2,990,000	4.00%	$119,600	0.00%	$0	0.00%	$0
18	CC 1004318950	RANGEL OROZCO ROSSANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
19	CC 1005676047	BARRETO ZAMBRANO SHABELY DEL CARMEN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
20	CC 1007107187	MICAN VALENZUELA SANTIAGO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
21	CC 1007296600	CARVAJAL GOMEZ YENNIFER TATIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
22	CC 1007678222	VILLAMIZAR CUBURUCO MARTHA JULIANA	$0	14-7	$347,334	0.00%	1	$0	CCF21	$347,333	4.00%	$13,900	0.00%	$0	0.00%	$0
23	CC 1007678222	VILLAMIZAR CUBURUCO MARTHA JULIANA	$0	14-7	$2,257,667	0.52%	1	$11,800	CCF21	$2,257,667	4.00%	$90,400	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
24	CC 1007703383	FIQUE MARCELO ANDREA MARCELA	1	0			Si	001	11												X				3	3	3	3	EPS008	$260,500	4.00%	$10,500	230301	$260,500	16.00%	$41,700	$0
25	CC 1007703383	FIQUE MARCELO ANDREA MARCELA	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS008	$2,344,500	4.00%	$93,800	230301	$2,344,500	16.00%	$375,200	$0
26	CC 1010104220	SERRANO TORRES DARLIN ZULAY	1	0			Si	001	11		X														7	7	7	7	EPS005	$910,000	4.00%	$36,400	25-14	$910,000	16.00%	$145,600	$0
27	CC 1010174508	RIOS LIBERATO NATALY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
28	CC 1010210201	IBARRA PACHECO LINDA KATHERINE	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS010	$130,000	4.00%	$5,200	231001	$130,000	16.00%	$20,800	$0
29	CC 1010210201	IBARRA PACHECO LINDA KATHERINE	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS010	$3,770,000	4.00%	$150,800	231001	$3,770,000	16.00%	$603,200	$0
30	CC 1010219613	PRADILLA PELAEZ DIEGO ALBERTO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
31	CC 1012318576	LETRADO CAROL ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
32	CC 1012326730	MAYORGA RINCON LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11												X				3	3	3	3	EPS017	$520,000	4.00%	$20,800	230201	$520,000	16.00%	$83,200	$0
33	CC 1012326730	MAYORGA RINCON LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS017	$4,680,000	4.00%	$187,200	230201	$4,680,000	16.00%	$748,800	$0
34	CC 1012328220	LANCHEROS CEPEDA MANUEL FERNANDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$9,100,000	4.00%	$364,000	230201	$9,100,000	16.00%	$1,456,000	$45,500
35	CC 1012359279	ALVAREZ CABALLERO SANDRA LORENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
36	CC 1012439904	MOUR AMORTEGUI KAROLAY DAYANNA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
37	CC 1012445443	BERDUGO CERRA JENIFFER MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
38	CC 1013578441	CARRILLO PINTO PAOLA HELENA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS005	$86,834	4.00%	$3,500	230301	$86,834	16.00%	$13,900	$0
39	CC 1013578441	CARRILLO PINTO PAOLA HELENA	1	0			Si	001	11							X									29	29	29	29	EPS005	$3,036,167	4.00%	$121,500	230301	$3,036,167	16.00%	$485,800	$0
40	CC 1013594828	CACERES RUIZ DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
41	CC 1013617488	BOLAÑOS BEDOYA LAURA LORENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
42	CC 1013627351	LUGO PEREZ JENNY KATHERINE	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS037	$115,784	4.00%	$4,700	230301	$115,784	16.00%	$18,600	$0
43	CC 1013627351	LUGO PEREZ JENNY KATHERINE	1	0			Si	001	11										X						7	7	7	7	EPS037	$405,243	4.00%	$16,300	230301	$405,243	16.00%	$64,900	$0
44	CC 1013627351	LUGO PEREZ JENNY KATHERINE	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS037	$86,834	4.00%	$3,500	230301	$86,834	16.00%	$13,900	$0
45	CC 1013627351	LUGO PEREZ JENNY KATHERINE	1	0			Si	001	11																20	20	20	20	EPS037	$1,736,667	4.00%	$69,500	230301	$1,736,667	16.00%	$277,900	$0
46	CC 1013628915	TELLEZ RAMIREZ YESICA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
47	CC 1013668848	PEREZ SEMPRUN MARIA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
48	CC 1013685281	CUCHIVAQUE DIAZ EDUARDO ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
49	CC 1013687089	GIRALDO RUIZ VIVIAN NATALIA	1	0			Si	001	11												X				7	7	7	7	EPS005	$910,000	4.00%	$36,400	231001	$910,000	16.00%	$145,600	$0
50	CC 1013687089	GIRALDO RUIZ VIVIAN NATALIA	1	0			Si	001	11																23	23	23	23	EPS005	$2,990,000	4.00%	$119,600	231001	$2,990,000	16.00%	$478,400	$0
51	CC 1014181804	MONTES COHECHA DIANA ROCIO	1	0			Si	001	11												X				5	5	5	5	EPS017	$650,000	4.00%	$26,000	230201	$650,000	16.00%	$104,000	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
24	CC 1007703383	FIQUE MARCELO ANDREA MARCELA	$0	14-7	$260,500	0.00%	1	$0	CCF21	$260,500	4.00%	$10,500	0.00%	$0	0.00%	$0
25	CC 1007703383	FIQUE MARCELO ANDREA MARCELA	$0	14-7	$2,344,500	0.52%	1	$12,300	CCF21	$2,344,500	4.00%	$93,800	0.00%	$0	0.00%	$0
26	CC 1010104220	SERRANO TORRES DARLIN ZULAY	$0	14-7	$910,000	0.52%	1	$4,800	CCF21	$1,272,917	4.00%	$51,000	0.00%	$0	0.00%	$0
27	CC 1010174508	RIOS LIBERATO NATALY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
28	CC 1010210201	IBARRA PACHECO LINDA KATHERINE	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
29	CC 1010210201	IBARRA PACHECO LINDA KATHERINE	$0	14-7	$3,770,000	0.52%	1	$19,700	CCF21	$3,770,000	4.00%	$150,800	0.00%	$0	0.00%	$0
30	CC 1010219613	PRADILLA PELAEZ DIEGO ALBERTO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
31	CC 1012318576	LETRADO CAROL ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
32	CC 1012326730	MAYORGA RINCON LUISA FERNANDA	$0	14-7	$520,000	0.00%	1	$0	CCF21	$520,000	4.00%	$20,800	0.00%	$0	0.00%	$0
33	CC 1012326730	MAYORGA RINCON LUISA FERNANDA	$0	14-7	$4,680,000	0.52%	1	$24,500	CCF21	$4,680,000	4.00%	$187,200	0.00%	$0	0.00%	$0
34	CC 1012328220	LANCHEROS CEPEDA MANUEL FERNANDO	$45,500	14-7	$9,100,000	0.52%	1	$47,600	CCF21	$9,100,000	4.00%	$364,000	0.00%	$0	0.00%	$0
35	CC 1012359279	ALVAREZ CABALLERO SANDRA LORENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
36	CC 1012439904	MOUR AMORTEGUI KAROLAY DAYANNA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
37	CC 1012445443	BERDUGO CERRA JENIFFER MARCELA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
38	CC 1013578441	CARRILLO PINTO PAOLA HELENA	$0	14-7	$86,834	0.00%	1	$0	CCF21	$86,833	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
39	CC 1013578441	CARRILLO PINTO PAOLA HELENA	$0	14-7	$3,036,167	0.52%	1	$15,900	CCF21	$3,036,167	4.00%	$121,500	0.00%	$0	0.00%	$0
40	CC 1013594828	CACERES RUIZ DIANA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
41	CC 1013617488	BOLAÑOS BEDOYA LAURA LORENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
42	CC 1013627351	LUGO PEREZ JENNY KATHERINE	$0	14-7	$115,784	0.00%	1	$0	CCF21	$115,784	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
43	CC 1013627351	LUGO PEREZ JENNY KATHERINE	$0	14-7	$405,243	0.00%	1	$0	CCF21	$405,243	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
44	CC 1013627351	LUGO PEREZ JENNY KATHERINE	$0	14-7	$86,834	0.00%	1	$0	CCF21	$86,833	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
45	CC 1013627351	LUGO PEREZ JENNY KATHERINE	$0	14-7	$1,736,667	0.52%	1	$9,100	CCF21	$1,736,667	4.00%	$69,500	0.00%	$0	0.00%	$0
46	CC 1013628915	TELLEZ RAMIREZ YESICA PAOLA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
47	CC 1013668848	PEREZ SEMPRUN MARIA FERNANDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
48	CC 1013685281	CUCHIVAQUE DIAZ EDUARDO ANDRES	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
49	CC 1013687089	GIRALDO RUIZ VIVIAN NATALIA	$0	14-7	$910,000	0.00%	1	$0	CCF21	$910,000	4.00%	$36,400	0.00%	$0	0.00%	$0
50	CC 1013687089	GIRALDO RUIZ VIVIAN NATALIA	$0	14-7	$2,990,000	0.52%	1	$15,700	CCF21	$2,990,000	4.00%	$119,600	0.00%	$0	0.00%	$0
51	CC 1014181804	MONTES COHECHA DIANA ROCIO	$0	14-7	$650,000	0.00%	1	$0	CCF21	$650,000	4.00%	$26,000	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
52	CC 1014181804	MONTES COHECHA DIANA ROCIO	1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS017	$3,250,000	4.00%	$130,000	230201	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
53	CC 1014193442	ENCISO BETANCOURT MARIA PAULA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
54	CC 1014230628	CAMARGO VELANDIA ALISSON JINET	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
55	CC 1014239039	RAMOS ESCOBAR JUAN JOSE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
56	CC 1014240301	MANRIQUE BETANCOURT LINDA MARCELA	1	0			Si	001	11								X								30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
57	CC 1014256783	FORERO HERRERA YESICA LIZETLF	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
58	CC 1014267300	ORTIZ SANDOVAL DANIEL JOSE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
59	CC 1014477316	GUZMAN ALARCON IVON DANIELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
60	CC 1015464350	FORERO GALINDO JOSE ALEJANDRO	1	0			Si	001	11												X				14	14	14	14	EPS017	$1,775,833	4.00%	$71,100	230201	$1,775,833	16.00%	$284,200	$0
61	CC 1015464350	FORERO GALINDO JOSE ALEJANDRO	1	0			Si	001	11																16	16	16	16	EPS017	$2,080,000	4.00%	$83,200	230201	$2,080,000	16.00%	$332,800	$0
62	CC 1015992463	VALENCIA NEIRA VALENTINA	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS005	$173,667	4.00%	$7,000	230301	$173,667	16.00%	$27,800	$0
63	CC 1015992463	VALENCIA NEIRA VALENTINA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$2,431,334	4.00%	$97,300	230301	$2,431,334	16.00%	$389,100	$0
64	CC 1016049547	IZUMI SANCHEZ CINDY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11												X				6	6	6	6	EPS005	$780,000	4.00%	$31,200	230301	$780,000	16.00%	$124,800	$0
65	CC 1016049547	IZUMI SANCHEZ CINDY ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																24	24	24	24	EPS005	$3,120,000	4.00%	$124,800	230301	$3,120,000	16.00%	$499,200	$0
66	CC 1016060242	MORENO TAPIERO DANIEL ESTEBAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
67	CC 1016092275	VILLEGAS OBREGON MAIRA YICETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
68	CC 1018412287	NIÑO RODRIGUEZ LUISA FERNANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
69	CC 1018456498	NARANJO CULMA EDISON HERNEY	1	0			Si	001	11												X				5	5	5	5	EPS017	$434,167	4.00%	$17,400	230301	$434,167	16.00%	$69,500	$0
70	CC 1018456498	NARANJO CULMA EDISON HERNEY	1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS017	$2,170,834	4.00%	$86,900	230301	$2,170,834	16.00%	$347,400	$0
71	CC 1018474483	GONZALEZ HERNANDEZ YURI LIZETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	25-14	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
72	CC 1018511155	MORALES ALAPE EDWIN FABIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
73	CC 1019008965	MACHADO URBINA JULIET PAOLA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS005	$86,834	4.00%	$3,500	25-14	$86,834	16.00%	$13,900	$0
74	CC 1019008965	MACHADO URBINA JULIET PAOLA	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS005	$2,518,167	4.00%	$100,800	25-14	$2,518,167	16.00%	$403,000	$0
75	CC 1019010227	DELGADO SORIANO JOSE DANIEL	1	0			Si	001	11												X				5	5	5	5	EPS010	$434,167	4.00%	$17,400	230201	$434,167	16.00%	$69,500	$0
76	CC 1019010227	DELGADO SORIANO JOSE DANIEL	1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS010	$2,170,834	4.00%	$86,900	230201	$2,170,834	16.00%	$347,400	$0
77	CC 1019015508	TORRES LOZANO TERRY PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
78	CC 1019079392	GUZMAN MORENO LEIDY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
79	CC 1019088637	BUITRAGO CAMARGO BRYAN SAID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
52	CC 1014181804	MONTES COHECHA DIANA ROCIO	$0	14-7	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF21	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
53	CC 1014193442	ENCISO BETANCOURT MARIA PAULA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
54	CC 1014230628	CAMARGO VELANDIA ALISSON JINET	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
55	CC 1014239039	RAMOS ESCOBAR JUAN JOSE	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
56	CC 1014240301	MANRIQUE BETANCOURT LINDA MARCELA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
57	CC 1014256783	FORERO HERRERA YESICA LIZETLF	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
58	CC 1014267300	ORTIZ SANDOVAL DANIEL JOSE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
59	CC 1014477316	GUZMAN ALARCON IVON DANIELA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
60	CC 1015464350	FORERO GALINDO JOSE ALEJANDRO	$0	14-7	$1,775,833	0.00%	1	$0	CCF21	$1,820,000	4.00%	$72,800	0.00%	$0	0.00%	$0
61	CC 1015464350	FORERO GALINDO JOSE ALEJANDRO	$0	14-7	$2,080,000	0.52%	1	$10,900	CCF21	$2,080,000	4.00%	$83,200	0.00%	$0	0.00%	$0
62	CC 1015992463	VALENCIA NEIRA VALENTINA	$0	14-7	$173,667	0.00%	1	$0	CCF21	$173,667	4.00%	$7,000	0.00%	$0	0.00%	$0
63	CC 1015992463	VALENCIA NEIRA VALENTINA	$0	14-7	$2,431,334	0.52%	1	$12,700	CCF21	$2,431,333	4.00%	$97,300	0.00%	$0	0.00%	$0
64	CC 1016049547	IZUMI SANCHEZ CINDY ALEJANDRA	$0	14-7	$780,000	0.00%	1	$0	CCF21	$780,000	4.00%	$31,200	0.00%	$0	0.00%	$0
65	CC 1016049547	IZUMI SANCHEZ CINDY ALEJANDRA	$0	14-7	$3,120,000	0.52%	1	$16,300	CCF21	$3,120,000	4.00%	$124,800	0.00%	$0	0.00%	$0
66	CC 1016060242	MORENO TAPIERO DANIEL ESTEBAN	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
67	CC 1016092275	VILLEGAS OBREGON MAIRA YICETH	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
68	CC 1018412287	NIÑO RODRIGUEZ LUISA FERNANDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
69	CC 1018456498	NARANJO CULMA EDISON HERNEY	$0	14-7	$434,167	0.00%	1	$0	CCF21	$434,167	4.00%	$17,400	0.00%	$0	0.00%	$0
70	CC 1018456498	NARANJO CULMA EDISON HERNEY	$0	14-7	$2,170,834	0.52%	1	$11,400	CCF21	$2,170,833	4.00%	$86,900	0.00%	$0	0.00%	$0
71	CC 1018474483	GONZALEZ HERNANDEZ YURI LIZETH	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
72	CC 1018511155	MORALES ALAPE EDWIN FABIAN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
73	CC 1019008965	MACHADO URBINA JULIET PAOLA	$0	14-7	$86,834	0.00%	1	$0	CCF21	$86,833	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
74	CC 1019008965	MACHADO URBINA JULIET PAOLA	$0	14-7	$2,518,167	0.52%	1	$13,200	CCF21	$2,518,167	4.00%	$100,800	0.00%	$0	0.00%	$0
75	CC 1019010227	DELGADO SORIANO JOSE DANIEL	$0	14-7	$434,167	0.00%	1	$0	CCF21	$434,167	4.00%	$17,400	0.00%	$0	0.00%	$0
76	CC 1019010227	DELGADO SORIANO JOSE DANIEL	$0	14-7	$2,170,834	0.52%	1	$11,400	CCF21	$2,170,833	4.00%	$86,900	0.00%	$0	0.00%	$0
77	CC 1019015508	TORRES LOZANO TERRY PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
78	CC 1019079392	GUZMAN MORENO LEIDY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
79	CC 1019088637	BUITRAGO CAMARGO BRYAN SAID	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
80	CC 1019092572	RIAÑO RODRIGUEZ CHRISTIAN JOSE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
81	CC 1019108488	DIAZ VARGAS MELISSA CATHALINA	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS008	$97,505	4.00%	$4,000	230301	$97,505	16.00%	$15,700	$0
82	CC 1019108488	DIAZ VARGAS MELISSA CATHALINA	1	0			Si	001	11										X						29	29	29	29	EPS008	$2,721,816	4.00%	$108,900	230301	$2,721,816	16.00%	$435,500	$0
83	CC 1019121008	VARGAS PINEDA ANGIE MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
84	CC 1020743488	CHAVES DELGADO ANDRES CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
85	CC 1020788134	GOMEZ GARAVITO AURA MARIA	1	0			Si	001	11												X				3	3	3	3	EPS010	$390,000	4.00%	$15,600	230201	$390,000	16.00%	$62,400	$0
86	CC 1020788134	GOMEZ GARAVITO AURA MARIA	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS010	$3,510,000	4.00%	$140,400	230201	$3,510,000	16.00%	$561,600	$0
87	CC 1022339204	SOTO RODRIGUEZ JEISSON ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
88	CC 1022348970	GAMBOA ROJAS JUNIOR EDUARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,160,000	4.00%	$166,400	230201	$4,160,000	16.00%	$665,600	$0
89	CC 1022353017	ROBAYO GIRALDO DIANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
90	CC 1022361487	ROCHA BRICEÑO ANDRES FELIPE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
91	CC 1022372056	RAMIREZ CHACON LUZ ADRIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
92	CC 1022398860	MEDINA ENCISO JILVER STIVEN	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS017	$116,335	4.00%	$4,700	230201	$116,335	16.00%	$18,700	$0
93	CC 1022398860	MEDINA ENCISO JILVER STIVEN	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS017	$86,834	4.00%	$3,500	230201	$86,834	16.00%	$13,900	$0
94	CC 1022398860	MEDINA ENCISO JILVER STIVEN	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS017	$2,344,500	4.00%	$93,800	230201	$2,344,500	16.00%	$375,200	$0
95	CC 1022401244	MUÑOZ RONDON ELIZABETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
96	CC 1022437566	DIAZ MONTOYA JUAN SEBASTIAN	1	0			Si	001	11												X				6	6	6	6	EPS017	$780,000	4.00%	$31,200	230201	$780,000	16.00%	$124,800	$0
97	CC 1022437566	DIAZ MONTOYA JUAN SEBASTIAN	1	0			Si	001	11																24	24	24	24	EPS017	$3,120,000	4.00%	$124,800	230201	$3,120,000	16.00%	$499,200	$0
98	CC 1022447552	NIÑO BELTRAN JUAN CARLOS	1	0			Si	001	11	X															21	21	21	21	EPS017	$1,823,500	4.00%	$73,000	230201	$1,823,500	16.00%	$291,800	$0
99	CC 1022941449	LINARES LINARES VIVIANA	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS017	$173,667	4.00%	$7,000	230301	$173,667	16.00%	$27,800	$0
100	CC 1022941449	LINARES LINARES VIVIANA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS017	$2,431,334	4.00%	$97,300	230301	$2,431,334	16.00%	$389,100	$0
101	CC 1022958523	SUAREZ OLARTE NORMA CRISTINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
102	CC 1022959753	TOVAR QUINTERO ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
103	CC 1022967304	ROJAS CORTES DIANA KAROLINA	1	0			Si	001	11												X				6	6	6	6	EPS037	$780,000	4.00%	$31,200	230301	$780,000	16.00%	$124,800	$0
104	CC 1022967304	ROJAS CORTES DIANA KAROLINA	1	0			Si	001	11																24	24	24	24	EPS037	$3,120,000	4.00%	$124,800	230301	$3,120,000	16.00%	$499,200	$0
105	CC 1022981736	CERON RINCON LEIDY PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
106	CC 1023001995	MANCILLA PEÑA JILBERT ANDREY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
107	CC 1023865848	GUEVARA CHILATRA JUNETH VIVIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
80	CC 1019092572	RIAÑO RODRIGUEZ CHRISTIAN JOSE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
81	CC 1019108488	DIAZ VARGAS MELISSA CATHALINA	$0	14-7	$97,505	0.00%	1	$0	CCF21	$97,505	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
82	CC 1019108488	DIAZ VARGAS MELISSA CATHALINA	$0	14-7	$2,721,816	0.00%	1	$0	CCF21	$2,721,816	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
83	CC 1019121008	VARGAS PINEDA ANGIE MILENA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
84	CC 1020743488	CHAVES DELGADO ANDRES CAMILO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
85	CC 1020788134	GOMEZ GARAVITO AURA MARIA	$0	14-7	$390,000	0.00%	1	$0	CCF21	$390,000	4.00%	$15,600	0.00%	$0	0.00%	$0
86	CC 1020788134	GOMEZ GARAVITO AURA MARIA	$0	14-7	$3,510,000	0.52%	1	$18,400	CCF21	$3,510,000	4.00%	$140,400	0.00%	$0	0.00%	$0
87	CC 1022339204	SOTO RODRIGUEZ JEISSON ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
88	CC 1022348970	GAMBOA ROJAS JUNIOR EDUARDO	$0	14-7	$4,160,000	0.52%	1	$21,800	CCF21	$4,160,000	4.00%	$166,400	0.00%	$0	0.00%	$0
89	CC 1022353017	ROBAYO GIRALDO DIANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
90	CC 1022361487	ROCHA BRICEÑO ANDRES FELIPE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
91	CC 1022372056	RAMIREZ CHACON LUZ ADRIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
92	CC 1022398860	MEDINA ENCISO JILVER STIVEN	$0	14-7	$116,335	0.00%	1	$0	CCF21	$116,335	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
93	CC 1022398860	MEDINA ENCISO JILVER STIVEN	$0	14-7	$86,834	0.00%	1	$0	CCF21	$86,833	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
94	CC 1022398860	MEDINA ENCISO JILVER STIVEN	$0	14-7	$2,344,500	0.52%	1	$12,300	CCF21	$2,344,500	4.00%	$93,800	0.00%	$0	0.00%	$0
95	CC 1022401244	MUÑOZ RONDON ELIZABETH	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
96	CC 1022437566	DIAZ MONTOYA JUAN SEBASTIAN	$0	14-7	$780,000	0.00%	1	$0	CCF21	$780,000	4.00%	$31,200	0.00%	$0	0.00%	$0
97	CC 1022437566	DIAZ MONTOYA JUAN SEBASTIAN	$0	14-7	$3,120,000	0.52%	1	$16,300	CCF21	$3,120,000	4.00%	$124,800	0.00%	$0	0.00%	$0
98	CC 1022447552	NIÑO BELTRAN JUAN CARLOS	$0	14-7	$1,823,500	0.52%	1	$9,600	CCF21	$1,823,500	4.00%	$73,000	0.00%	$0	0.00%	$0
99	CC 1022941449	LINARES LINARES VIVIANA	$0	14-7	$173,667	0.00%	1	$0	CCF21	$173,667	4.00%	$7,000	0.00%	$0	0.00%	$0
100	CC 1022941449	LINARES LINARES VIVIANA	$0	14-7	$2,431,334	0.52%	1	$12,700	CCF21	$2,431,333	4.00%	$97,300	0.00%	$0	0.00%	$0
101	CC 1022958523	SUAREZ OLARTE NORMA CRISTINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
102	CC 1022959753	TOVAR QUINTERO ALEJANDRA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
103	CC 1022967304	ROJAS CORTES DIANA KAROLINA	$0	14-7	$780,000	0.00%	1	$0	CCF21	$780,000	4.00%	$31,200	0.00%	$0	0.00%	$0
104	CC 1022967304	ROJAS CORTES DIANA KAROLINA	$0	14-7	$3,120,000	0.52%	1	$16,300	CCF21	$3,120,000	4.00%	$124,800	0.00%	$0	0.00%	$0
105	CC 1022981736	CERON RINCON LEIDY PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
106	CC 1023001995	MANCILLA PEÑA JILBERT ANDREY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
107	CC 1023865848	GUEVARA CHILATRA JUNETH VIVIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
108	CC 1023867451	SALAZAR CALDERON MAYRA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
109	CC 1023884634	CEPEDA DUCUARA MARA HASBLEIDY	1	0			Si	001	11												L				1	1	1	1	EPS010	$86,834	4.00%	$3,500	231001	$86,834	16.00%	$13,900	$0
110	CC 1023884634	CEPEDA DUCUARA MARA HASBLEIDY	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS010	$2,518,167	4.00%	$100,800	231001	$2,518,167	16.00%	$403,000	$0
111	CC 1023901283	RONDON ROMERO CRISTIAN DAVID	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS017	$160,161	4.00%	$6,500	230201	$160,161	16.00%	$25,700	$0
112	CC 1023901283	RONDON ROMERO CRISTIAN DAVID	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS017	$2,431,334	4.00%	$97,300	230201	$2,431,334	16.00%	$389,100	$0
113	CC 1023905582	MARTINEZ LOPEZ JENNY CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
114	CC 1024512445	SAENZ PINEDA EDWARD FERNEY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
115	CC 1024547188	LIZARAZO MONSALVE NATHALY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
116	CC 1024579749	CHACON BARRETO YENI PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
117	CC 1024589251	ROMERO ESPITIA LINDA TATIANA	1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
118	CC 1026253314	RAMIREZ ARIAS WILMER CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
119	CC 1026270402	NOREÑA RODRIGUEZ NATALIA MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
120	CC 1026281011	RAMIREZ CALDERON LEIDY CATHERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$6,500,000	4.00%	$260,000	230301	$6,500,000	16.00%	$1,040,000	$32,500
121	CC 1030521966	GIRALDO GOMEZ MARIA ALEJANDRA	1	0			Si	001	11												X				3	3	3	3	EPS037	$390,000	4.00%	$15,600	230201	$390,000	16.00%	$62,400	$0
122	CC 1030521966	GIRALDO GOMEZ MARIA ALEJANDRA	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS037	$3,510,000	4.00%	$140,400	230201	$3,510,000	16.00%	$561,600	$0
123	CC 1030522516	MONCADA CORREDOR JOHANNA ROCIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
124	CC 1030527951	GOMEZ TORRIJOS JEIMY TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
125	CC 1030532375	REYES FLOREZ JULIETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
126	CC 1030549327	BEJARANO CASTILLO SERGIO ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
127	CC 1030566354	RODRIGUEZ FRANCO GIOVANNY MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
128	CC 1030579409	ROJAS GARCIA JUAN CAMILO	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS008	$260,000	4.00%	$10,400	230201	$260,000	16.00%	$41,600	$0
129	CC 1030579409	ROJAS GARCIA JUAN CAMILO	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS008	$130,000	4.00%	$5,200	230201	$130,000	16.00%	$20,800	$0
130	CC 1030579409	ROJAS GARCIA JUAN CAMILO	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS008	$3,510,000	4.00%	$140,400	230201	$3,510,000	16.00%	$561,600	$0
131	CC 1030580902	BELLO SOSA KATHERIN	1	0			Si	001	11												X				14	14	14	14	EPS005	$1,820,000	4.00%	$72,800	230201	$1,820,000	16.00%	$291,200	$0
132	CC 1030580902	BELLO SOSA KATHERIN	1	0			Si	001	11																16	16	16	16	EPS005	$2,080,000	4.00%	$83,200	230201	$2,080,000	16.00%	$332,800	$0
133	CC 1030596990	HIGUERA VELOZA LIZETH PAULINA	1	0			Si	001	11												X				4	4	4	4	EPS010	$520,000	4.00%	$20,800	230201	$520,000	16.00%	$83,200	$0
134	CC 1030596990	HIGUERA VELOZA LIZETH PAULINA	1	0			Si	001	11												L				5	5	5	5	EPS010	$650,000	4.00%	$26,000	230201	$650,000	16.00%	$104,200	$0
135	CC 1030596990	HIGUERA VELOZA LIZETH PAULINA	1	0			Si	001	11																21	21	21	21	EPS010	$2,730,000	4.00%	$109,200	230201	$2,730,000	16.00%	$436,800	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
108	CC 1023867451	SALAZAR CALDERON MAYRA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
109	CC 1023884634	CEPEDA DUCUARA MARA HASBLEIDY	$0	14-7	$86,834	0.00%	1	$0	CCF21	$86,833	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
110	CC 1023884634	CEPEDA DUCUARA MARA HASBLEIDY	$0	14-7	$2,518,167	0.52%	1	$13,200	CCF21	$2,518,167	4.00%	$100,800	0.00%	$0	0.00%	$0
111	CC 1023901283	RONDON ROMERO CRISTIAN DAVID	$0	14-7	$160,161	0.00%	1	$0	CCF21	$173,667	4.00%	$7,000	0.00%	$0	0.00%	$0
112	CC 1023901283	RONDON ROMERO CRISTIAN DAVID	$0	14-7	$2,431,334	0.52%	1	$12,700	CCF21	$2,431,333	4.00%	$97,300	0.00%	$0	0.00%	$0
113	CC 1023905582	MARTINEZ LOPEZ JENNY CAROLINA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
114	CC 1024512445	SAENZ PINEDA EDWARD FERNEY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
115	CC 1024547188	LIZARAZO MONSALVE NATHALY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
116	CC 1024579749	CHACON BARRETO YENI PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
117	CC 1024589251	ROMERO ESPITIA LINDA TATIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
118	CC 1026253314	RAMIREZ ARIAS WILMER CAMILO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
119	CC 1026270402	NOREÑA RODRIGUEZ NATALIA MILENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
120	CC 1026281011	RAMIREZ CALDERON LEIDY CATHERINE	$32,500	14-7	$6,500,000	0.52%	1	$34,000	CCF21	$6,500,000	4.00%	$260,000	0.00%	$0	0.00%	$0
121	CC 1030521966	GIRALDO GOMEZ MARIA ALEJANDRA	$0	14-7	$390,000	0.00%	1	$0	CCF21	$390,000	4.00%	$15,600	0.00%	$0	0.00%	$0
122	CC 1030521966	GIRALDO GOMEZ MARIA ALEJANDRA	$0	14-7	$3,510,000	0.52%	1	$18,400	CCF21	$3,510,000	4.00%	$140,400	0.00%	$0	0.00%	$0
123	CC 1030522516	MONCADA CORREDOR JOHANNA ROCIO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
124	CC 1030527951	GOMEZ TORRIJOS JEIMY TATIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
125	CC 1030532375	REYES FLOREZ JULIETH	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
126	CC 1030549327	BEJARANO CASTILLO SERGIO ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
127	CC 1030566354	RODRIGUEZ FRANCO GIOVANNY MAURICIO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
128	CC 1030579409	ROJAS GARCIA JUAN CAMILO	$0	14-7	$260,000	0.00%	1	$0	CCF21	$260,000	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
129	CC 1030579409	ROJAS GARCIA JUAN CAMILO	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
130	CC 1030579409	ROJAS GARCIA JUAN CAMILO	$0	14-7	$3,510,000	0.52%	1	$18,400	CCF21	$3,510,000	4.00%	$140,400	0.00%	$0	0.00%	$0
131	CC 1030580902	BELLO SOSA KATHERIN	$0	14-7	$1,820,000	0.00%	1	$0	CCF21	$1,820,000	4.00%	$72,800	0.00%	$0	0.00%	$0
132	CC 1030580902	BELLO SOSA KATHERIN	$0	14-7	$2,080,000	0.52%	1	$10,900	CCF21	$2,080,000	4.00%	$83,200	0.00%	$0	0.00%	$0
133	CC 1030596990	HIGUERA VELOZA LIZETH PAULINA	$0	14-7	$520,000	0.00%	1	$0	CCF21	$520,000	4.00%	$20,800	0.00%	$0	0.00%	$0
134	CC 1030596990	HIGUERA VELOZA LIZETH PAULINA	$0	14-7	$650,000	0.00%	1	$0	CCF21	$650,000	4.00%	$26,000	0.00%	$0	0.00%	$0
135	CC 1030596990	HIGUERA VELOZA LIZETH PAULINA	$0	14-7	$2,730,000	0.52%	1	$14,300	CCF21	$2,730,000	4.00%	$109,200	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
136	CC 1030628912	POVEDA CASTELLANOS JULIETH PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
137	CC 1030662046	SOTOMAYOR ROMERO DANIELA ISABEL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
138	CC 1030699340	REYES VARGAS MARIA DEL MAR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
139	CC 1031158310	RESTREPO MIRA DIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11												X				9	9	9	9	EPS002	$755,368	4.00%	$30,300	230201	$755,368	16.00%	$120,900	$0
140	CC 1031158310	RESTREPO MIRA DIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11		X														4	4	4	4	EPS002	$347,334	4.00%	$13,900	230201	$347,334	16.00%	$55,600	$0
141	CC 1032363725	VALDERRAMA TOBACIAS LUIS ALEJANDRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
142	CC 1032364173	SOTO GRACIA CRISNAYBEL	1	0			Si	001	11												X				10	10	10	10	EPS005	$1,300,000	4.00%	$52,000	230201	$1,300,000	16.00%	$208,000	$0
143	CC 1032364173	SOTO GRACIA CRISNAYBEL	1	0			Si	001	11																20	20	20	20	EPS005	$2,600,000	4.00%	$104,000	230201	$2,600,000	16.00%	$416,000	$0
144	CC 1032375873	LOPEZ HERNANDEZ SLENDY JOHANNA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
145	CC 1032424033	RONDEROS MORENO ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
146	CC 1032424860	VANEGAS VERDUGO HEIDY CATERINE	1	0			Si	001	11		X														1	1	1	1	EPS005	$130,000	4.00%	$5,200	230301	$130,000	16.00%	$20,800	$0
147	CC 1032426763	CASTILLO MORALES ANGELA MARIA	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS008	$260,000	4.00%	$10,400	230201	$260,000	16.00%	$41,600	$0
148	CC 1032426763	CASTILLO MORALES ANGELA MARIA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS008	$3,640,000	4.00%	$145,600	230201	$3,640,000	16.00%	$582,400	$0
149	CC 1032449414	GOMEZ VARGAS JUAN CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
150	CC 1032473235	DIAZ MANCERA ANGIE LIZETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
151	CC 1032480922	LOPEZ RODRIGUEZ LAURA MELISSA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
152	CC 1032485337	AMEZQUITA BECERRA NICOLAS DAVID	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS010	$130,000	4.00%	$5,200	230201	$130,000	16.00%	$20,800	$0
153	CC 1032485337	AMEZQUITA BECERRA NICOLAS DAVID	1	0			Si	001	11												X				4	4	4	4	EPS010	$520,000	4.00%	$20,800	230201	$520,000	16.00%	$83,200	$0
154	CC 1032485337	AMEZQUITA BECERRA NICOLAS DAVID	1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS010	$3,250,000	4.00%	$130,000	230201	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
155	CC 1032494402	RIVERA MANCILLA SERGHY ALEXIS	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
156	CC 1033717273	HERRERA GUERRERO ELIZABETH ROCIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
157	CC 1033731237	PARRA RODRIGUEZ SANDY PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
158	CC 1033770958	SANCHEZ RAMIREZ YURANY ASTRID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
159	CC 1033773542	VILLAMIZAR CUBURUCO RUBY STELLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	ESSC24	$4,550,000	4.00%	$182,000	25-14	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
160	CC 1033779744	PINEDA ROJAS GERSON CALEB	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
161	CC 1037643549	LOPERA RAMIREZ ANA ISABEL	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
162	CC 1045694605	MONTERROSA HERNANDEZ NAYDUTH	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS010	$130,000	4.00%	$5,200	230201	$130,000	16.00%	$20,800	$0
163	CC 1045694605	MONTERROSA HERNANDEZ NAYDUTH	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS010	$3,770,000	4.00%	$150,800	230201	$3,770,000	16.00%	$603,200	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
136	CC 1030628912	POVEDA CASTELLANOS JULIETH PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
137	CC 1030662046	SOTOMAYOR ROMERO DANIELA ISABEL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
138	CC 1030699340	REYES VARGAS MARIA DEL MAR	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
139	CC 1031158310	RESTREPO MIRA DIANA PATRICIA	$0	14-7	$755,368	0.00%	1	$0	CCF21	$755,368	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
140	CC 1031158310	RESTREPO MIRA DIANA PATRICIA	$0	14-7	$347,334	0.52%	1	$1,900	CCF21	$680,194	4.00%	$27,300	0.00%	$0	0.00%	$0
141	CC 1032363725	VALDERRAMA TOBACIAS LUIS ALEJANDRO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
142	CC 1032364173	SOTO GRACIA CRISNAYBEL	$0	14-7	$1,300,000	0.00%	1	$0	CCF21	$1,300,000	4.00%	$52,000	0.00%	$0	0.00%	$0
143	CC 1032364173	SOTO GRACIA CRISNAYBEL	$0	14-7	$2,600,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,600,000	4.00%	$104,000	0.00%	$0	0.00%	$0
144	CC 1032375873	LOPEZ HERNANDEZ SLENDY JOHANNA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
145	CC 1032424033	RONDEROS MORENO ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
146	CC 1032424860	VANEGAS VERDUGO HEIDY CATERINE	$0	14-7	$130,000	0.52%	1	$700	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
147	CC 1032426763	CASTILLO MORALES ANGELA MARIA	$0	14-7	$260,000	0.00%	1	$0	CCF21	$260,000	4.00%	$10,400	0.00%	$0	0.00%	$0
148	CC 1032426763	CASTILLO MORALES ANGELA MARIA	$0	14-7	$3,640,000	0.52%	1	$19,100	CCF21	$3,640,000	4.00%	$145,600	0.00%	$0	0.00%	$0
149	CC 1032449414	GOMEZ VARGAS JUAN CAMILO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
150	CC 1032473235	DIAZ MANCERA ANGIE LIZETH	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
151	CC 1032480922	LOPEZ RODRIGUEZ LAURA MELISSA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
152	CC 1032485337	AMEZQUITA BECERRA NICOLAS DAVID	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
153	CC 1032485337	AMEZQUITA BECERRA NICOLAS DAVID	$0	14-7	$520,000	0.00%	1	$0	CCF21	$650,000	4.00%	$26,000	0.00%	$0	0.00%	$0
154	CC 1032485337	AMEZQUITA BECERRA NICOLAS DAVID	$0	14-7	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF21	$3,120,000	4.00%	$124,800	0.00%	$0	0.00%	$0
155	CC 1032494402	RIVERA MANCILLA SERGHY ALEXIS	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
156	CC 1033717273	HERRERA GUERRERO ELIZABETH ROCIO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
157	CC 1033731237	PARRA RODRIGUEZ SANDY PAOLA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
158	CC 1033770958	SANCHEZ RAMIREZ YURANY ASTRID	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
159	CC 1033773542	VILLAMIZAR CUBURUCO RUBY STELLA	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
160	CC 1033779744	PINEDA ROJAS GERSON CALEB	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
161	CC 1037643549	LOPERA RAMIREZ ANA ISABEL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF04	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
162	CC 1045694605	MONTERROSA HERNANDEZ NAYDUTH	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
163	CC 1045694605	MONTERROSA HERNANDEZ NAYDUTH	$0	14-7	$3,770,000	0.52%	1	$19,700	CCF21	$3,770,000	4.00%	$150,800	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
164	CC 1047403690	MONTOYA OCHOA KAROLINA ISABEL	1	0			Si	001	13																30	30	30	30	CCFC33	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
165	CC 1051336546	OTAVO MORALES JEISSON FARYD	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
166	CC 1053791481	CASTRILLON LONDOÑO JOHANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
167	CC 1055272787	ADAMES FAJARDO WILLIAN RICARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
168	CC 1056612269	DIAZ COLMENARES JOHN ALEXANDER	1	0			Si	001	11												X				5	5	5	5	EPS017	$650,000	4.00%	$26,000	230201	$650,000	16.00%	$104,000	$0
169	CC 1056612269	DIAZ COLMENARES JOHN ALEXANDER	1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS017	$3,250,000	4.00%	$130,000	230201	$3,250,000	16.00%	$520,000	$0
170	CC 1063946352	RAMIREZ TORRES CARLOS FRANCISCO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
171	CC 1065596019	CASTILLA FERREIRA ANDRES FELIPE	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS002	$130,000	4.00%	$5,200	230301	$130,000	16.00%	$20,800	$0
172	CC 1065596019	CASTILLA FERREIRA ANDRES FELIPE	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS002	$130,000	4.00%	$5,200	230301	$130,000	16.00%	$20,800	$0
173	CC 1065596019	CASTILLA FERREIRA ANDRES FELIPE	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS002	$3,640,000	4.00%	$145,600	230301	$3,640,000	16.00%	$582,400	$0
174	CC 1065617996	QUINTERO FUENTES MELIDA ROSA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$5,200,000	4.00%	$208,000	230301	$5,200,000	16.00%	$832,000	$0
175	CC 1065620524	DIAZ DELGADO OSCAR LEONARDO	1	0			Si	001	11												X				6	6	6	6	EPS002	$1,040,000	4.00%	$41,600	230201	$1,040,000	16.00%	$166,400	$0
176	CC 1065620524	DIAZ DELGADO OSCAR LEONARDO	1	0			Si	001	11																24	24	24	24	EPS002	$4,160,000	4.00%	$166,400	230201	$4,160,000	16.00%	$665,600	$0
177	CC 1065642067	VEGA MARTINEZ JACQUELINE ANDREA	1	0			Si	001	20												X				1	1	1	1	EPS002	$130,000	4.00%	$5,200	230201	$130,000	16.00%	$20,800	$0
178	CC 1065642067	VEGA MARTINEZ JACQUELINE ANDREA	1	0			Si	001	20												X				8	8	8	8	EPS002	$1,040,000	4.00%	$41,600	230201	$1,040,000	16.00%	$166,400	$0
179	CC 1065642067	VEGA MARTINEZ JACQUELINE ANDREA	1	0			Si	001	20																21	21	21	21	EPS002	$2,730,000	4.00%	$109,200	230201	$2,730,000	16.00%	$436,800	$0
180	CC 1067885573	BARBAS PAEZ PAOLA YESENIA	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS002	$260,000	4.00%	$10,400	231001	$260,000	16.00%	$41,600	$0
181	CC 1067885573	BARBAS PAEZ PAOLA YESENIA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS002	$3,640,000	4.00%	$145,600	231001	$3,640,000	16.00%	$582,400	$0
182	CC 1067900821	MARTINEZ ARIAS KELLY JOHANNA	1	0			Si	001	13																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	25-14	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
183	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS010	$120,034	4.00%	$4,900	25-14	$120,034	16.00%	$19,300	$0
184	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	1	0			Si	001	11												X				6	6	6	6	EPS010	$720,203	4.00%	$28,900	25-14	$720,203	16.00%	$115,300	$0
185	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS010	$120,034	4.00%	$4,900	25-14	$120,034	16.00%	$19,300	$0
186	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	1	0			Si	001	11																22	22	22	22	EPS010	$2,860,000	4.00%	$114,400	25-14	$2,860,000	16.00%	$457,600	$0
187	CC 1069584729	RODRIGUEZ MORENO MARTHA CAROLINA	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS005	$260,000	4.00%	$10,400	230301	$260,000	16.00%	$41,600	$0
188	CC 1069584729	RODRIGUEZ MORENO MARTHA CAROLINA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$3,640,000	4.00%	$145,600	230301	$3,640,000	16.00%	$582,400	$0
189	CC 1070973011	RIAÑO ZAMORA PAOLA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
190	CC 1070988839	PARRA MONTENEGRO LIZETH VALERIA	1	0			Si	001	11										X						3	3	3	3	EPS017	$260,013	4.00%	$10,500	230301	$260,013	16.00%	$41,700	$0
191	CC 1070988839	PARRA MONTENEGRO LIZETH VALERIA	1	0			Si	001	11												X				10	10	10	10	EPS017	$1,300,000	4.00%	$52,000	230301	$1,300,000	16.00%	$208,000	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
164	CC 1047403690	MONTOYA OCHOA KAROLINA ISABEL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF08	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
165	CC 1051336546	OTAVO MORALES JEISSON FARYD	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
166	CC 1053791481	CASTRILLON LONDOÑO JOHANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
167	CC 1055272787	ADAMES FAJARDO WILLIAN RICARDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
168	CC 1056612269	DIAZ COLMENARES JOHN ALEXANDER	$0	14-7	$650,000	0.00%	1	$0	CCF21	$650,000	4.00%	$26,000	0.00%	$0	0.00%	$0
169	CC 1056612269	DIAZ COLMENARES JOHN ALEXANDER	$0	14-7	$3,250,000	0.52%	1	$17,000	CCF21	$3,250,000	4.00%	$130,000	0.00%	$0	0.00%	$0
170	CC 1063946352	RAMIREZ TORRES CARLOS FRANCISCO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
171	CC 1065596019	CASTILLA FERREIRA ANDRES FELIPE	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
172	CC 1065596019	CASTILLA FERREIRA ANDRES FELIPE	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$260,000	4.00%	$10,400	0.00%	$0	0.00%	$0
173	CC 1065596019	CASTILLA FERREIRA ANDRES FELIPE	$0	14-7	$3,640,000	0.52%	1	$19,100	CCF21	$3,510,000	4.00%	$140,400	0.00%	$0	0.00%	$0
174	CC 1065617996	QUINTERO FUENTES MELIDA ROSA	$0	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
175	CC 1065620524	DIAZ DELGADO OSCAR LEONARDO	$0	14-7	$1,040,000	0.00%	1	$0	CCF21	$1,040,000	4.00%	$41,600	0.00%	$0	0.00%	$0
176	CC 1065620524	DIAZ DELGADO OSCAR LEONARDO	$0	14-7	$4,160,000	0.52%	1	$21,800	CCF21	$4,160,000	4.00%	$166,400	0.00%	$0	0.00%	$0
177	CC 1065642067	VEGA MARTINEZ JACQUELINE ANDREA	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF15	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
178	CC 1065642067	VEGA MARTINEZ JACQUELINE ANDREA	$0	14-7	$1,040,000	0.00%	1	$0	CCF15	$1,170,000	4.00%	$46,800	0.00%	$0	0.00%	$0
179	CC 1065642067	VEGA MARTINEZ JACQUELINE ANDREA	$0	14-7	$2,730,000	0.52%	1	$14,300	CCF15	$2,600,000	4.00%	$104,000	0.00%	$0	0.00%	$0
180	CC 1067885573	BARBAS PAEZ PAOLA YESENIA	$0	14-7	$260,000	0.00%	1	$0	CCF21	$260,000	4.00%	$10,400	0.00%	$0	0.00%	$0
181	CC 1067885573	BARBAS PAEZ PAOLA YESENIA	$0	14-7	$3,640,000	0.52%	1	$19,100	CCF21	$3,640,000	4.00%	$145,600	0.00%	$0	0.00%	$0
182	CC 1067900821	MARTINEZ ARIAS KELLY JOHANNA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF08	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
183	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	$0	14-7	$120,034	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
184	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	$0	14-7	$720,203	0.00%	1	$0	CCF21	$780,000	4.00%	$31,200	0.00%	$0	0.00%	$0
185	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	$0	14-7	$120,034	0.00%	1	$0	CCF21	$1,040,000	4.00%	$41,600	0.00%	$0	0.00%	$0
186	CC 1067912568	RUIZ RUEDA RICHARD	$0	14-7	$2,860,000	0.52%	1	$15,000	CCF21	$1,950,000	4.00%	$78,000	0.00%	$0	0.00%	$0
187	CC 1069584729	RODRIGUEZ MORENO MARTHA CAROLINA	$0	14-7	$260,000	0.00%	1	$0	CCF21	$260,000	4.00%	$10,400	0.00%	$0	0.00%	$0
188	CC 1069584729	RODRIGUEZ MORENO MARTHA CAROLINA	$0	14-7	$3,640,000	0.52%	1	$19,100	CCF21	$3,640,000	4.00%	$145,600	0.00%	$0	0.00%	$0
189	CC 1070973011	RIAÑO ZAMORA PAOLA ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
190	CC 1070988839	PARRA MONTENEGRO LIZETH VALERIA	$0	14-7	$260,013	0.00%	1	$0	CCF21	$260,013	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
191	CC 1070988839	PARRA MONTENEGRO LIZETH VALERIA	$0	14-7	$1,300,000	0.00%	1	$0	CCF21	$1,300,000	4.00%	$52,000	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
192	CC 1070988839	PARRA MONTENEGRO LIZETH VALERIA	1	0			Si	001	11																17	17	17	17	EPS017	$2,210,000	4.00%	$88,400	230301	$2,210,000	16.00%	$353,600	$0
193	CC 1073154271	HERNANDEZ RODRIGUEZ JANNY YILLIBETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
194	CC 1073157835	PORRAS GOMEZ JENNIFER ALEXANDRA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS017	$151,667	4.00%	$6,100	25-14	$151,667	16.00%	$24,300	$0
195	CC 1073157835	PORRAS GOMEZ JENNIFER ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS017	$4,398,334	4.00%	$176,000	25-14	$4,398,334	16.00%	$703,800	$0
196	CC 1073231759	CUITIVA ALZATE ANA MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
197	CC 1073512436	SALAMANCA SILVA LUIS EDUARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
198	CC 1073706304	TORRES SANCHEZ TATIANA ANDREA	1	0			Si	001	11										X						3	3	3	3	EPS008	$173,676	4.00%	$7,000	230301	$173,676	16.00%	$27,800	$0
199	CC 1073706304	TORRES SANCHEZ TATIANA ANDREA	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS008	$2,344,500	4.00%	$93,800	230301	$2,344,500	16.00%	$375,200	$0
200	CC 1075222518	HOMEN MONTIEL HERINZON YADIR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
201	CC 1075311062	VIVAS VALLEJO LEIDY JOHANA	1	0			Si	001	11										X						10	10	10	10	EPS005	$866,710	4.00%	$34,700	25-14	$866,710	16.00%	$138,700	$0
202	CC 1075311062	VIVAS VALLEJO LEIDY JOHANA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS005	$130,000	4.00%	$5,200	25-14	$130,000	16.00%	$20,800	$0
203	CC 1075311062	VIVAS VALLEJO LEIDY JOHANA	1	0			Si	001	11																19	19	19	19	EPS005	$2,470,000	4.00%	$98,800	25-14	$2,470,000	16.00%	$395,200	$0
204	CC 1077864693	QUINTERO SANABRIA CARLOS ANDRES	1	0			Si	001	76																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
205	CC 1078372399	PEREZ MORENO NELSON DUVAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
206	CC 1082880388	MEZA HERNANDEZ MALKA IRINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
207	CC 1082926071	RIATIGA CELIS MARTHA JULIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
208	CC 1090469028	BETANCOURT DUARTE KINBERLY NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
209	CC 1093218643	CARDOZO YUCO ADRIANA	1	0			Si	001	66																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
210	CC 1097398396	VILLARRAGA ARANGO ANDREA ESTEFANIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$5,200,000	4.00%	$208,000	25-14	$5,200,000	16.00%	$832,000	$0
211	CC 1099203607	GARZON ROJAS ISMAEL	1	0			Si	001	11												X				9	9	9	9	EPS008	$1,170,000	4.00%	$46,800	230201	$1,170,000	16.00%	$187,200	$0
212	CC 1099203607	GARZON ROJAS ISMAEL	1	0			Si	001	11																21	21	21	21	EPS008	$2,730,000	4.00%	$109,200	230201	$2,730,000	16.00%	$436,800	$0
213	CC 1110455203	OSPINA BARRAGAN JORGE ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
214	CC 1110557727	GODOY BARRERO KARENT JOHANA	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS002	$260,000	4.00%	$10,400	230301	$260,000	16.00%	$41,600	$0
215	CC 1110557727	GODOY BARRERO KARENT JOHANA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS002	$3,640,000	4.00%	$145,600	230301	$3,640,000	16.00%	$582,400	$0
216	CC 1121866684	ARIAS RAMIREZ ANYEE YULIETHE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
217	CC 1128045945	MORALES ARRIETA SANDRA PAOLA	1	0			Si	001	20																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
218	CC 1129568322	PUENTES CANTILLO TATIANA PAMELA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS001	$130,000	4.00%	$5,200	230301	$130,000	16.00%	$20,800	$0
219	CC 1129568322	PUENTES CANTILLO TATIANA PAMELA	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS001	$3,770,000	4.00%	$150,800	230301	$3,770,000	16.00%	$603,200	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
192	CC 1070988839	PARRA MONTENEGRO LIZETH VALERIA	$0	14-7	$2,210,000	0.52%	1	$11,600	CCF21	$2,210,000	4.00%	$88,400	0.00%	$0	0.00%	$0
193	CC 1073154271	HERNANDEZ RODRIGUEZ JANNY YILLIBETH	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
194	CC 1073157835	PORRAS GOMEZ JENNIFER ALEXANDRA	$0	14-7	$151,667	0.00%	1	$0	CCF21	$151,667	4.00%	$6,100	0.00%	$0	0.00%	$0
195	CC 1073157835	PORRAS GOMEZ JENNIFER ALEXANDRA	$0	14-7	$4,398,334	0.52%	1	$23,000	CCF21	$4,398,333	4.00%	$176,000	0.00%	$0	0.00%	$0
196	CC 1073231759	CUITIVA ALZATE ANA MILENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
197	CC 1073512436	SALAMANCA SILVA LUIS EDUARDO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
198	CC 1073706304	TORRES SANCHEZ TATIANA ANDREA	$0	14-7	$173,676	0.00%	1	$0	CCF21	$173,676	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
199	CC 1073706304	TORRES SANCHEZ TATIANA ANDREA	$0	14-7	$2,344,500	0.52%	1	$12,300	CCF21	$2,344,500	4.00%	$93,800	0.00%	$0	0.00%	$0
200	CC 1075222518	HOMEN MONTIEL HERINZON YADIR	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
201	CC 1075311062	VIVAS VALLEJO LEIDY JOHANA	$0	14-7	$866,710	0.00%	1	$0	CCF21	$866,710	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
202	CC 1075311062	VIVAS VALLEJO LEIDY JOHANA	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
203	CC 1075311062	VIVAS VALLEJO LEIDY JOHANA	$0	14-7	$2,470,000	0.52%	1	$12,900	CCF21	$2,470,000	4.00%	$98,800	0.00%	$0	0.00%	$0
204	CC 1077864693	QUINTERO SANABRIA CARLOS ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF56	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
205	CC 1078372399	PEREZ MORENO NELSON DUVAN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
206	CC 1082880388	MEZA HERNANDEZ MALKA IRINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
207	CC 1082926071	RIATIGA CELIS MARTHA JULIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
208	CC 1090469028	BETANCOURT DUARTE KINBERLY NATALIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
209	CC 1093218643	CARDOZO YUCO ADRIANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF44	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
210	CC 1097398396	VILLARRAGA ARANGO ANDREA ESTEFANIA	$0	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
211	CC 1099203607	GARZON ROJAS ISMAEL	$0	14-7	$1,170,000	0.00%	1	$0	CCF21	$1,170,000	4.00%	$46,800	0.00%	$0	0.00%	$0
212	CC 1099203607	GARZON ROJAS ISMAEL	$0	14-7	$2,730,000	0.52%	1	$14,300	CCF21	$2,730,000	4.00%	$109,200	0.00%	$0	0.00%	$0
213	CC 1110455203	OSPINA BARRAGAN JORGE ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
214	CC 1110557727	GODOY BARRERO KARENT JOHANA	$0	14-7	$260,000	0.00%	1	$0	CCF21	$260,000	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
215	CC 1110557727	GODOY BARRERO KARENT JOHANA	$0	14-7	$3,640,000	0.52%	1	$19,100	CCF21	$3,640,000	4.00%	$145,600	0.00%	$0	0.00%	$0
216	CC 1121866684	ARIAS RAMIREZ ANYEE YULIETHE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
217	CC 1128045945	MORALES ARRIETA SANDRA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF15	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
218	CC 1129568322	PUENTES CANTILLO TATIANA PAMELA	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
219	CC 1129568322	PUENTES CANTILLO TATIANA PAMELA	$0	14-7	$3,770,000	0.52%	1	$19,700	CCF21	$3,770,000	4.00%	$150,800	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
220	CC 1143465484	PABA HERNANDEZ ZULAY EUGENIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
221	CC 1151199114	PERALTA PACHECO MARIA JOSE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
222	CC 1193389693	NARANJO JAIMES KAREN JESSENIA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS017	$130,000	4.00%	$5,200	230201	$130,000	16.00%	$20,800	$0
223	CC 1193389693	NARANJO JAIMES KAREN JESSENIA	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS017	$3,770,000	4.00%	$150,800	230201	$3,770,000	16.00%	$603,200	$0
224	CC 1233696546	RODRIGUEZ ROJAS ERIKA YAMILE	1	0			Si	001	11										X						8	8	8	8	EPS017	$463,135	4.00%	$18,600	230201	$463,135	16.00%	$74,200	$0
225	CC 1233696546	RODRIGUEZ ROJAS ERIKA YAMILE	1	0			Si	001	11																22	22	22	22	EPS017	$1,910,334	4.00%	$76,500	230201	$1,910,334	16.00%	$305,700	$0
226	CC 1233911870	REYES MOLINA LAURA GABRIELA	1	0			Si	001	11												X				10	10	10	10	EPS017	$1,300,000	4.00%	$52,000	230201	$1,300,000	16.00%	$208,000	$0
227	CC 1233911870	REYES MOLINA LAURA GABRIELA	1	0			Si	001	11																20	20	20	20	EPS017	$2,600,000	4.00%	$104,000	230201	$2,600,000	16.00%	$416,000	$0
228	CC 13068187	VASQUEZ ROSERO JAIME	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
229	CC 20923772	ORJUELA GOMEZ LUZ ADRIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$5,200,000	4.00%	$208,000	230201	$5,200,000	16.00%	$832,000	$0
230	CC 26477996	BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
231	CC 33702210	GIL ALFONSO SANDRA PATRICIA	1	0			Si	001	11	X															24	24	24	24	EPS005	$2,084,000	4.00%	$83,400	230201	$2,084,000	16.00%	$333,500	$0
232	CC 35450525	VELANDIA SARMIENTO LISETH JOHANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
233	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS005	$173,334	4.00%	$7,000	231001	$173,334	16.00%	$27,800	$0
234	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS005	$346,667	4.00%	$13,900	231001	$346,667	16.00%	$55,500	$0
235	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS005	$4,680,000	4.00%	$187,200	231001	$4,680,000	16.00%	$748,800	$0
236	CC 39560111	RINCKOAR REYES SOVIET SOCORRO	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS008	$260,000	4.00%	$10,400	25-14	$260,000	16.00%	$41,600	$0
237	CC 39560111	RINCKOAR REYES SOVIET SOCORRO	1	0			Si	001	11												X				5	5	5	5	EPS008	$650,000	4.00%	$26,000	25-14	$650,000	16.00%	$104,000	$0
238	CC 39560111	RINCKOAR REYES SOVIET SOCORRO	1	0			Si	001	11																23	23	23	23	EPS008	$2,990,000	4.00%	$119,600	25-14	$2,990,000	16.00%	$478,400	$0
239	CC 39578266	MADRIGAL TIQUE MARISOL	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
240	CC 39581432	HERNANDEZ ISAZA DIANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
241	CC 40942616	GOMEZ SUAREZ NEGIA MAGRET	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS001	$130,000	4.00%	$5,200	230201	$130,000	16.00%	$20,800	$0
242	CC 40942616	GOMEZ SUAREZ NEGIA MAGRET	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS001	$3,770,000	4.00%	$150,800	230201	$3,770,000	16.00%	$603,200	$0
243	CC 41957300	DIAZ AGUIRRE JOHANNA MILENA	1	0			Si	001	63																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
244	CC 46378154	VARGAS SIERRA SANDRA MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
245	CC 52153590	BECERRA GARCIA CLAUDIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
246	CC 52256579	DUEÑAS PACHECO ROCIO ELIANA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS008	$130,000	4.00%	$5,200	230301	$130,000	16.00%	$20,800	$0
247	CC 52256579	DUEÑAS PACHECO ROCIO ELIANA	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS008	$3,770,000	4.00%	$150,800	230301	$3,770,000	16.00%	$603,200	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
220	CC 1143465484	PABA HERNANDEZ ZULAY EUGENIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
221	CC 1151199114	PERALTA PACHECO MARIA JOSE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
222	CC 1193389693	NARANJO JAIMES KAREN JESSENIA	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
223	CC 1193389693	NARANJO JAIMES KAREN JESSENIA	$0	14-7	$3,770,000	0.52%	1	$19,700	CCF21	$3,770,000	4.00%	$150,800	0.00%	$0	0.00%	$0
224	CC 1233696546	RODRIGUEZ ROJAS ERIKA YAMILE	$0	14-7	$463,135	0.00%	1	$0	CCF21	$463,135	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
225	CC 1233696546	RODRIGUEZ ROJAS ERIKA YAMILE	$0	14-7	$1,910,334	0.52%	1	$10,000	CCF21	$1,910,333	4.00%	$76,500	0.00%	$0	0.00%	$0
226	CC 1233911870	REYES MOLINA LAURA GABRIELA	$0	14-7	$1,300,000	0.00%	1	$0	CCF21	$1,300,000	4.00%	$52,000	0.00%	$0	0.00%	$0
227	CC 1233911870	REYES MOLINA LAURA GABRIELA	$0	14-7	$2,600,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,600,000	4.00%	$104,000	0.00%	$0	0.00%	$0
228	CC 13068187	VASQUEZ ROSERO JAIME	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
229	CC 20923772	ORJUELA GOMEZ LUZ ADRIANA	$0	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
230	CC 26477996	BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
231	CC 33702210	GIL ALFONSO SANDRA PATRICIA	$0	14-7	$2,084,000	0.52%	1	$10,900	CCF21	$2,084,000	4.00%	$83,400	0.00%	$0	0.00%	$0
232	CC 35450525	VELANDIA SARMIENTO LISETH JOHANA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
233	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	$0	14-7	$173,334	0.00%	1	$0	CCF21	$173,333	4.00%	$7,000	0.00%	$0	0.00%	$0
234	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	$0	14-7	$346,667	0.00%	1	$0	CCF21	$520,000	4.00%	$20,800	0.00%	$0	0.00%	$0
235	CC 38210832	GARCIA RUIZ DIANA CAROLINA	$0	14-7	$4,680,000	0.52%	1	$24,500	CCF21	$4,506,667	4.00%	$180,300	0.00%	$0	0.00%	$0
236	CC 39560111	RINCKOAR REYES SOVIET SOCORRO	$0	14-7	$260,000	0.00%	1	$0	CCF21	$260,000	4.00%	$10,400	0.00%	$0	0.00%	$0
237	CC 39560111	RINCKOAR REYES SOVIET SOCORRO	$0	14-7	$650,000	0.00%	1	$0	CCF21	$910,000	4.00%	$36,400	0.00%	$0	0.00%	$0
238	CC 39560111	RINCKOAR REYES SOVIET SOCORRO	$0	14-7	$2,990,000	0.52%	1	$15,700	CCF21	$2,730,000	4.00%	$109,200	0.00%	$0	0.00%	$0
239	CC 39578266	MADRIGAL TIQUE MARISOL	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
240	CC 39581432	HERNANDEZ ISAZA DIANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
241	CC 40942616	GOMEZ SUAREZ NEGIA MAGRET	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
242	CC 40942616	GOMEZ SUAREZ NEGIA MAGRET	$0	14-7	$3,770,000	0.52%	1	$19,700	CCF21	$3,770,000	4.00%	$150,800	0.00%	$0	0.00%	$0
243	CC 41957300	DIAZ AGUIRRE JOHANNA MILENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF43	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
244	CC 46378154	VARGAS SIERRA SANDRA MILENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
245	CC 52153590	BECERRA GARCIA CLAUDIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
246	CC 52256579	DUEÑAS PACHECO ROCIO ELIANA	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
247	CC 52256579	DUEÑAS PACHECO ROCIO ELIANA	$0	14-7	$3,770,000	0.52%	1	$19,700	CCF21	$3,770,000	4.00%	$150,800	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
248	CC 52379409	TORRES RINCON YASMID CONSTANZA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
249	CC 52483922	PENAGOS GARZON MARIA HELENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,550,000	4.00%	$182,000	25-14	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
250	CC 52495850	RAMIREZ OCAMPO MARCIA CATALINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
251	CC 52663854	CUBILLOS ROMERO YENNY MARCELA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
252	CC 52708115	PINZON SAENZ CATHERINE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$3,900,000	4.00%	$156,000	230901	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
253	CC 52711688	MARTIN CIFUENTES GINA IBETH	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
254	CC 52744159	CABEZAS CASTEBLANCO PAULA ANDREA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
255	CC 52744275	GOYENECHE MENDIVELSO RUTH FANNY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
256	CC 52754850	RODRIGUEZ BOHORQUEZ RUTH AMPARO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
257	CC 52792854	FANDIÑO GUALTEROS JENNY TATIANA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,605,000	4.00%	$104,200	231001	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
258	CC 52809711	STERNBERG RUBIANO GISELLE ALEXANDRA	1	0			Si	001	11												X				3	3	3	3	EPS017	$390,000	4.00%	$15,600	230201	$390,000	16.00%	$62,400	$0
259	CC 52809711	STERNBERG RUBIANO GISELLE ALEXANDRA	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS017	$3,510,000	4.00%	$140,400	230201	$3,510,000	16.00%	$561,600	$0
260	CC 52885676	RUIZ ARIZA SANDRA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
261	CC 52930257	ARGUELLO NAVAS DIANA CAROLINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
262	CC 52934395	QUINTERO MANRIQUE JULIETH VIVIANA	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS017	$130,000	4.00%	$5,200	230301	$130,000	16.00%	$20,800	$0
263	CC 52934395	QUINTERO MANRIQUE JULIETH VIVIANA	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS017	$3,770,000	4.00%	$150,800	230301	$3,770,000	16.00%	$603,200	$0
264	CC 52935000	FORERO FONSECA AMERICA YOLANDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
265	CC 52975574	TORRES TRUJILLO DIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$4,550,000	4.00%	$182,000	25-14	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
266	CC 52988574	CARVAJALINO DEVIA JACKELINE	1	0			Si	001	11												X				7	7	7	7	EPS008	$889,780	4.00%	$35,600	231001	$889,780	16.00%	$142,400	$0
267	CC 52988574	CARVAJALINO DEVIA JACKELINE	1	0			Si	001	11																23	23	23	23	EPS008	$2,990,000	4.00%	$119,600	231001	$2,990,000	16.00%	$478,400	$0
268	CC 53007511	SANCHEZ ABELLA SANDRA LORENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
269	CC 53011591	VERGARA NAGLES YURANY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
270	CC 53041325	VALENZUELA GARCIA NATALIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
271	CC 53077181	CHAVES PUENTES DIANA PAOLA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
272	CC 53095135	NAVAS VILLALOBOS STEFANI MARCELA	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS008	$260,000	4.00%	$10,400	25-14	$260,000	16.00%	$41,600	$0
273	CC 53095135	NAVAS VILLALOBOS STEFANI MARCELA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS008	$3,640,000	4.00%	$145,600	25-14	$3,640,000	16.00%	$582,400	$0
274	CC 53140927	BERMUDEZ MENDEZ LUZ ENEIDA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
275	CC 5819162	GUARIN CARVAJAL DIEGO ALONSO	1	0			Si	001	73																30	30	30	30	EPS002	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
248	CC 52379409	TORRES RINCON YASMID CONSTANZA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
249	CC 52483922	PENAGOS GARZON MARIA HELENA	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
250	CC 52495850	RAMIREZ OCAMPO MARCIA CATALINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
251	CC 52663854	CUBILLOS ROMERO YENNY MARCELA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
252	CC 52708115	PINZON SAENZ CATHERINE	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
253	CC 52711688	MARTIN CIFUENTES GINA IBETH	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
254	CC 52744159	CABEZAS CASTEBLANCO PAULA ANDREA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
255	CC 52744275	GOYENECHE MENDIVELSO RUTH FANNY	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
256	CC 52754850	RODRIGUEZ BOHORQUEZ RUTH AMPARO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
257	CC 52792854	FANDIÑO GUALTEROS JENNY TATIANA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
258	CC 52809711	STERNBERG RUBIANO GISELLE ALEXANDRA	$0	14-7	$390,000	0.00%	1	$0	CCF21	$390,000	4.00%	$15,600	0.00%	$0	0.00%	$0
259	CC 52809711	STERNBERG RUBIANO GISELLE ALEXANDRA	$0	14-7	$3,510,000	0.52%	1	$18,400	CCF21	$3,510,000	4.00%	$140,400	0.00%	$0	0.00%	$0
260	CC 52885676	RUIZ ARIZA SANDRA PATRICIA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
261	CC 52930257	ARGUELLO NAVAS DIANA CAROLINA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
262	CC 52934395	QUINTERO MANRIQUE JULIETH VIVIANA	$0	14-7	$130,000	0.00%	1	$0	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
263	CC 52934395	QUINTERO MANRIQUE JULIETH VIVIANA	$0	14-7	$3,770,000	0.52%	1	$19,700	CCF21	$3,770,000	4.00%	$150,800	0.00%	$0	0.00%	$0
264	CC 52935000	FORERO FONSECA AMERICA YOLANDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
265	CC 52975574	TORRES TRUJILLO DIANA PATRICIA	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
266	CC 52988574	CARVAJALINO DEVIA JACKELINE	$0	14-7	$889,780	0.00%	1	$0	CCF21	$910,000	4.00%	$36,400	0.00%	$0	0.00%	$0
267	CC 52988574	CARVAJALINO DEVIA JACKELINE	$0	14-7	$2,990,000	0.52%	1	$15,700	CCF21	$2,990,000	4.00%	$119,600	0.00%	$0	0.00%	$0
268	CC 53007511	SANCHEZ ABELLA SANDRA LORENA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
269	CC 53011591	VERGARA NAGLES YURANY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
270	CC 53041325	VALENZUELA GARCIA NATALIA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
271	CC 53077181	CHAVES PUENTES DIANA PAOLA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
272	CC 53095135	NAVAS VILLALOBOS STEFANI MARCELA	$0	14-7	$260,000	0.00%	1	$0	CCF21	$260,000	4.00%	$10,400	0.00%	$0	0.00%	$0
273	CC 53095135	NAVAS VILLALOBOS STEFANI MARCELA	$0	14-7	$3,640,000	0.52%	1	$19,100	CCF21	$3,640,000	4.00%	$145,600	0.00%	$0	0.00%	$0
274	CC 53140927	BERMUDEZ MENDEZ LUZ ENEIDA	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
275	CC 5819162	GUARIN CARVAJAL DIEGO ALONSO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF50	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
276	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	1	0			Si	001	11															3	3	3	3	3	EPS005	$261,947	4.00%	$10,500	230201	$261,947	16.00%	$42,000	$0
277	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	1	0			Si	001	11										X						16	16	16	16	EPS005	$930,679	4.00%	$37,300	230201	$930,679	16.00%	$149,000	$0
278	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS005	$173,667	4.00%	$7,000	230201	$173,667	16.00%	$27,800	$0
279	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	1	0			Si	001	11																9	9	9	9	EPS005	$781,500	4.00%	$31,300	230201	$781,500	16.00%	$125,100	$0
280	CC 79635870	ESCOBAR TORRES LUIS FERNANDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
281	CC 79686738	GARZON PINEDA JOSE ANTONIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
282	CC 79743227	CASTILLO MEJIA JAIME LEONEL	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS017	$303,334	4.00%	$12,200	230301	$303,334	16.00%	$48,600	$0
283	CC 79743227	CASTILLO MEJIA JAIME LEONEL	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS017	$4,246,667	4.00%	$169,900	230301	$4,246,667	16.00%	$679,500	$0
284	CC 79787555	GONZALEZ CESAR AUGUSTO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$2,605,000	4.00%	$104,200	230901	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
285	CC 79886144	ACOSTA ARIAS JUAN CARLOS	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	$9,100,000	4.00%	$364,000	25-14	$9,100,000	16.00%	$1,456,000	$45,500
286	CC 79900356	RIVEROS CARRION JOHN HAMER	1	0			Si	001	11		X														1	1	1	1	EPS017	$130,000	4.00%	$5,200	25-14	$130,000	16.00%	$20,800	$0
287	CC 79903305	HERNANDEZ GALINDO FERNEY	1	0			Si	001	11												X				1	1	1	1	EPS010	$86,834	4.00%	$3,500	230201	$86,834	16.00%	$13,900	$0
288	CC 79903305	HERNANDEZ GALINDO FERNEY	1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS010	$2,518,167	4.00%	$100,800	230201	$2,518,167	16.00%	$403,000	$0
289	CC 79997840	PRIETO BENAVIDES JOSE ALEJANDRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS002	$2,605,000	4.00%	$104,200	230301	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
290	CC 80009361	MOYANO GARCIA FABIAN	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
291	CC 80020106	CHACON ZAMORA ERNESTO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
292	CC 80112385	GOMEZ ROZO WILMER ALEJANDRO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
293	CC 80117519	UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	1	0			Si	001	11												X				2	2	2	2	EPS005	$173,667	4.00%	$7,000	230201	$173,667	16.00%	$27,800	$0
294	CC 80117519	UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$2,431,334	4.00%	$97,300	230201	$2,431,334	16.00%	$389,100	$0
295	CC 80142776	RIVERA LOZANO OSCAR	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$5,200,000	4.00%	$208,000	230301	$5,200,000	16.00%	$832,000	$0
296	CC 80152307	LOPEZ PEÑUELA OSCAR RENE	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$9,100,000	4.00%	$364,000	25-14	$9,100,000	16.00%	$1,456,000	$45,500
297	CC 80172662	GOMEZ PIZA FABIAN HELADIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
298	CC 80190414	GARZON BRICEÑO ROBERT JULIAN	1	0			Si	001	11												X				4	4	4	4	EPS005	$347,334	4.00%	$13,900	231001	$347,334	16.00%	$55,600	$0
299	CC 80190414	GARZON BRICEÑO ROBERT JULIAN	1	0			Si	001	11																26	26	26	26	EPS005	$2,257,667	4.00%	$90,400	231001	$2,257,667	16.00%	$361,300	$0
300	CC 80225134	RODRIGUEZ REYES JUAN CAMILO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	$3,900,000	4.00%	$156,000	25-14	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
301	CC 80769858	LOPEZ GARCIA JHON FREDY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
302	CC 80808521	CAMARGO CAMARGO RAFAEL RICARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	231001	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
303	CC 80818596	GIL MORENO CARLOS ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
276	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	$0	14-7	$261,947	0.00%	1	$0	CCF21	$261,947	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
277	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	$0	14-7	$930,679	0.00%	1	$0	CCF21	$930,679	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
278	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	$0	14-7	$173,667	0.00%	1	$0	CCF21	$173,667	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
279	CC 65800035	JIMENEZ RUIZ CAROLINA	$0	14-7	$781,500	0.52%	1	$4,100	CCF21	$1,128,833	4.00%	$45,200	0.00%	$0	0.00%	$0
280	CC 79635870	ESCOBAR TORRES LUIS FERNANDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
281	CC 79686738	GARZON PINEDA JOSE ANTONIO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
282	CC 79743227	CASTILLO MEJIA JAIME LEONEL	$0	14-7	$303,334	0.00%	1	$0	CCF21	$303,333	4.00%	$12,200	0.00%	$0	0.00%	$0
283	CC 79743227	CASTILLO MEJIA JAIME LEONEL	$0	14-7	$4,246,667	0.52%	1	$22,200	CCF21	$4,246,667	4.00%	$169,900	0.00%	$0	0.00%	$0
284	CC 79787555	GONZALEZ CESAR AUGUSTO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
285	CC 79886144	ACOSTA ARIAS JUAN CARLOS	$45,500	14-7	$9,100,000	0.52%	1	$47,600	CCF21	$9,100,000	4.00%	$364,000	0.00%	$0	0.00%	$0
286	CC 79900356	RIVEROS CARRION JOHN HAMER	$0	14-7	$130,000	0.52%	1	$700	CCF21	$130,000	4.00%	$5,200	0.00%	$0	0.00%	$0
287	CC 79903305	HERNANDEZ GALINDO FERNEY	$0	14-7	$86,834	0.00%	1	$0	CCF21	$86,833	4.00%	$3,500	0.00%	$0	0.00%	$0
288	CC 79903305	HERNANDEZ GALINDO FERNEY	$0	14-7	$2,518,167	0.52%	1	$13,200	CCF21	$2,518,167	4.00%	$100,800	0.00%	$0	0.00%	$0
289	CC 79997840	PRIETO BENAVIDES JOSE ALEJANDRO	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
290	CC 80009361	MOYANO GARCIA FABIAN	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
291	CC 80020106	CHACON ZAMORA ERNESTO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
292	CC 80112385	GOMEZ ROZO WILMER ALEJANDRO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
293	CC 80117519	UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	$0	14-7	$173,667	0.00%	1	$0	CCF21	$173,667	4.00%	$7,000	0.00%	$0	0.00%	$0
294	CC 80117519	UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	$0	14-7	$2,431,334	0.52%	1	$12,700	CCF21	$2,431,333	4.00%	$97,300	0.00%	$0	0.00%	$0
295	CC 80142776	RIVERA LOZANO OSCAR	$0	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
296	CC 80152307	LOPEZ PEÑUELA OSCAR RENE	$45,500	14-7	$9,100,000	0.52%	1	$47,600	CCF21	$9,100,000	4.00%	$364,000	0.00%	$0	0.00%	$0
297	CC 80172662	GOMEZ PIZA FABIAN HELADIO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
298	CC 80190414	GARZON BRICEÑO ROBERT JULIAN	$0	14-7	$347,334	0.00%	1	$0	CCF21	$347,333	4.00%	$13,900	0.00%	$0	0.00%	$0
299	CC 80190414	GARZON BRICEÑO ROBERT JULIAN	$0	14-7	$2,257,667	0.52%	1	$11,800	CCF21	$2,257,667	4.00%	$90,400	0.00%	$0	0.00%	$0
300	CC 80225134	RODRIGUEZ REYES JUAN CAMILO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
301	CC 80769858	LOPEZ GARCIA JHON FREDY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
302	CC 80808521	CAMARGO CAMARGO RAFAEL RICARDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
303	CC 80818596	GIL MORENO CARLOS ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
304	CC 80830112	RAMIREZ ROMERO SERGIO MAURICIO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$5,200,000	4.00%	$208,000	230201	$5,200,000	16.00%	$832,000	$0
305	CC 80845669	MALAVER MORENO ANDRES FRANCISCO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$4,550,000	4.00%	$182,000	231001	$4,550,000	16.00%	$728,000	$0
306	CC 80864392	CRUZ SUAREZ ALEXANDER	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
307	CC 80865762	RODRIGUEZ SALINAS JAIME YESID	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
308	CC 80919223	ESCALLON BARBON ANDRES LEONARDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
309	CC 80927254	PARDO BRAVO PAUL FERNANDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$6,500,000	4.00%	$260,000	230201	$6,500,000	16.00%	$1,040,000	$32,500
310	CC 98562114	MARTINEZ QUINTERO DIEGO	1	0			Si	001	05																30	30	30	30	EPS010	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
																																$32,549,300				$130,185,800	$201,500

PAGADO

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
304	CC 80830112	RAMIREZ ROMERO SERGIO MAURICIO	$0	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
305	CC 80845669	MALAVER MORENO ANDRES FRANCISCO	$0	14-7	$4,550,000	0.52%	1	$23,800	CCF21	$4,550,000	4.00%	$182,000	0.00%	$0	0.00%	$0
306	CC 80864392	CRUZ SUAREZ ALEXANDER	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
307	CC 80865762	RODRIGUEZ SALINAS JAIME YESID	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
308	CC 80919223	ESCALLON BARBON ANDRES LEONARDO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
309	CC 80927254	PARDO BRAVO PAUL FERNANDO	$32,500	14-7	$6,500,000	0.52%	1	$34,000	CCF21	$6,500,000	4.00%	$260,000	0.00%	$0	0.00%	$0
310	CC 98562114	MARTINEZ QUINTERO DIEGO	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF04	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
			$201,500					$4,054,000				$32,281,700		$0		$0

PAGADO

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

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

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

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

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
4	2025	3	2025	E	02 04 2025	85442769	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	8	NIT EMPRESA CONVENIO	Todos

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1010166385	DURAN CAMACHO GLORIA YADIANY	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$3,900,000	4.00%	$156,000	230301	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
2	CC 1018436357	HERNANDEZ SALAS AURA MARIA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	$172,253	4.00%	$6,900	25-14	$172,253	16.00%	$27,600	$0
3	CC 1018436357	HERNANDEZ SALAS AURA MARIA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	$3,640,000	4.00%	$145,600	25-14	$3,640,000	16.00%	$582,400	$0
4	CC 1030613328	AGUJA TAPIA HARLEY ANDRES	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$3,900,000	4.00%	$156,000	230201	$3,900,000	16.00%	$624,000	$0
5	CC 1049621520	GUZMAN GONZALEZ ANDREA VIVIANA	1	0			Si	001	11										X						3	3	3	3	EPS005	$254,801	4.00%	$10,200	230201	$254,801	16.00%	$40,800	$0
6	CC 1049621520	GUZMAN GONZALEZ ANDREA VIVIANA	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS005	$84,934	4.00%	$3,400	230201	$84,934	16.00%	$13,600	$0
7	CC 1049621520	GUZMAN GONZALEZ ANDREA VIVIANA	1	0			Si	001	11																26	26	26	26	EPS005	$3,380,000	4.00%	$135,200	230201	$3,380,000	16.00%	$540,800	$0
8	CC 1151450242	OSPINO RODRIGUEZ ANA MILENA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$2,605,000	4.00%	$104,200	230201	$2,605,000	16.00%	$416,800	$0
9	CC 52185340	GUARNIZO HUERTAS DIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11										X						1	1	1	1	EPS017	$57,775	4.00%	$2,400	230201	$57,775	16.00%	$9,300	$0
10	CC 52185340	GUARNIZO HUERTAS DIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11										X						3	3	3	3	EPS017	$173,325	4.00%	$7,000	230201	$173,325	16.00%	$27,800	$0
11	CC 52185340	GUARNIZO HUERTAS DIANA PATRICIA	1	0			Si	001	11																26	26	26	26	EPS017	$2,257,667	4.00%	$90,400	230201	$2,257,667	16.00%	$361,300	$0
12	CC 52966957	CIFUENTES ESLAVA LUZ PIEDAD	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS001	$5,200,000	4.00%	$208,000	25-14	$5,200,000	16.00%	$832,000	$0
13	CC 80727586	SALGADO HERRERA DIEGO ADOLFO	1	0			Si	001	11										X						4	4	4	4	EPS008	$337,960	4.00%	$13,600	230901	$337,960	16.00%	$54,100	$0
14	CC 80727586	SALGADO HERRERA DIEGO ADOLFO	1	0			Si	001	11																26	26	26	26	EPS008	$3,380,000	4.00%	$135,200	230901	$3,380,000	16.00%	$540,800	$0
																															$1,174,100				$4,695,300	$0

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENA	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1010166385	DURAN CAMACHO GLORIA YADIANY	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1018436357	HERNANDEZ SALAS AURA MARIA	$0	14-7	$172,253	0.00%	1	$0	CCF21	$172,253	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1018436357	HERNANDEZ SALAS AURA MARIA	$0	14-7	$3,640,000	0.52%	1	$19,100	CCF21	$3,640,000	4.00%	$145,600	0.00%	$0	0.00%	$0
4	CC 1030613328	AGUJA TAPIA HARLEY ANDRES	$0	14-7	$3,900,000	0.52%	1	$20,400	CCF21	$3,900,000	4.00%	$156,000	0.00%	$0	0.00%	$0
5	CC 1049621520	GUZMAN GONZALEZ ANDREA VIVIANA	$0	14-7	$254,801	0.00%	1	$0	CCF21	$254,801	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
6	CC 1049621520	GUZMAN GONZALEZ ANDREA VIVIANA	$0	14-7	$84,934	0.00%	1	$0	CCF21	$84,934	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
7	CC 1049621520	GUZMAN GONZALEZ ANDREA VIVIANA	$0	14-7	$3,380,000	0.52%	1	$17,700	CCF21	$3,380,000	4.00%	$135,200	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1151450242	OSPINO RODRIGUEZ ANA MILENA	$0	14-7	$2,605,000	0.52%	1	$13,600	CCF21	$2,605,000	4.00%	$104,200	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 52185340	GUARNIZO HUERTAS DIANA PATRICIA	$0	14-7	$57,775	0.00%	1	$0	CCF21	$57,775	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 52185340	GUARNIZO HUERTAS DIANA PATRICIA	$0	14-7	$173,325	0.00%	1	$0	CCF21	$173,325	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
11	CC 52185340	GUARNIZO HUERTAS DIANA PATRICIA	$0	14-7	$2,257,667	0.52%	1	$11,800	CCF21	$2,257,667	4.00%	$90,400	0.00%	$0	0.00%	$0
12	CC 52966957	CIFUENTES ESLAVA LUZ PIEDAD	$0	14-7	$5,200,000	0.52%	1	$27,200	CCF21	$5,200,000	4.00%	$208,000	0.00%	$0	0.00%	$0
13	CC 80727586	SALGADO HERRERA DIEGO ADOLFO	$0	14-7	$337,960	0.00%	1	$0	CCF21	$337,960	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
14	CC 80727586	SALGADO HERRERA DIEGO ADOLFO	$0	14-7	$3,380,000	0.52%	1	$17,700	CCF21	$3,380,000	4.00%	$135,200	0.00%	$0	0.00%	$0
			$0					$147,900				$1,130,600		$0		$0

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

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

CERTIFICA

Que, durante el mes de marzo del año 2025, en la campaña **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)**, se cumplió con el personal contratado de conformidad a los requerimientos del perfil establecidos en el anexo técnico del contrato celebrado con la Superintendencia de Industria y Comercio, con una dedicación del 100% a la ejecución del proyecto.

La anterior certificación se expide por solicitud del interesado (a) con destino a QUIEN INTERESE, en la ciudad de **Bogotá** a los **cuatro (04) días del mes de abril de 2025.**

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

Cordialmente



MARIA DEL PILAR AYA
JEFE DE RELACIONES LABORALES

Superintendencia de Industria y Comercio

Atención al Ciudadano – Outsourcing S.A.

Informe de Gestión Mensual de Calidad marzo 2025.

CONTENIDO

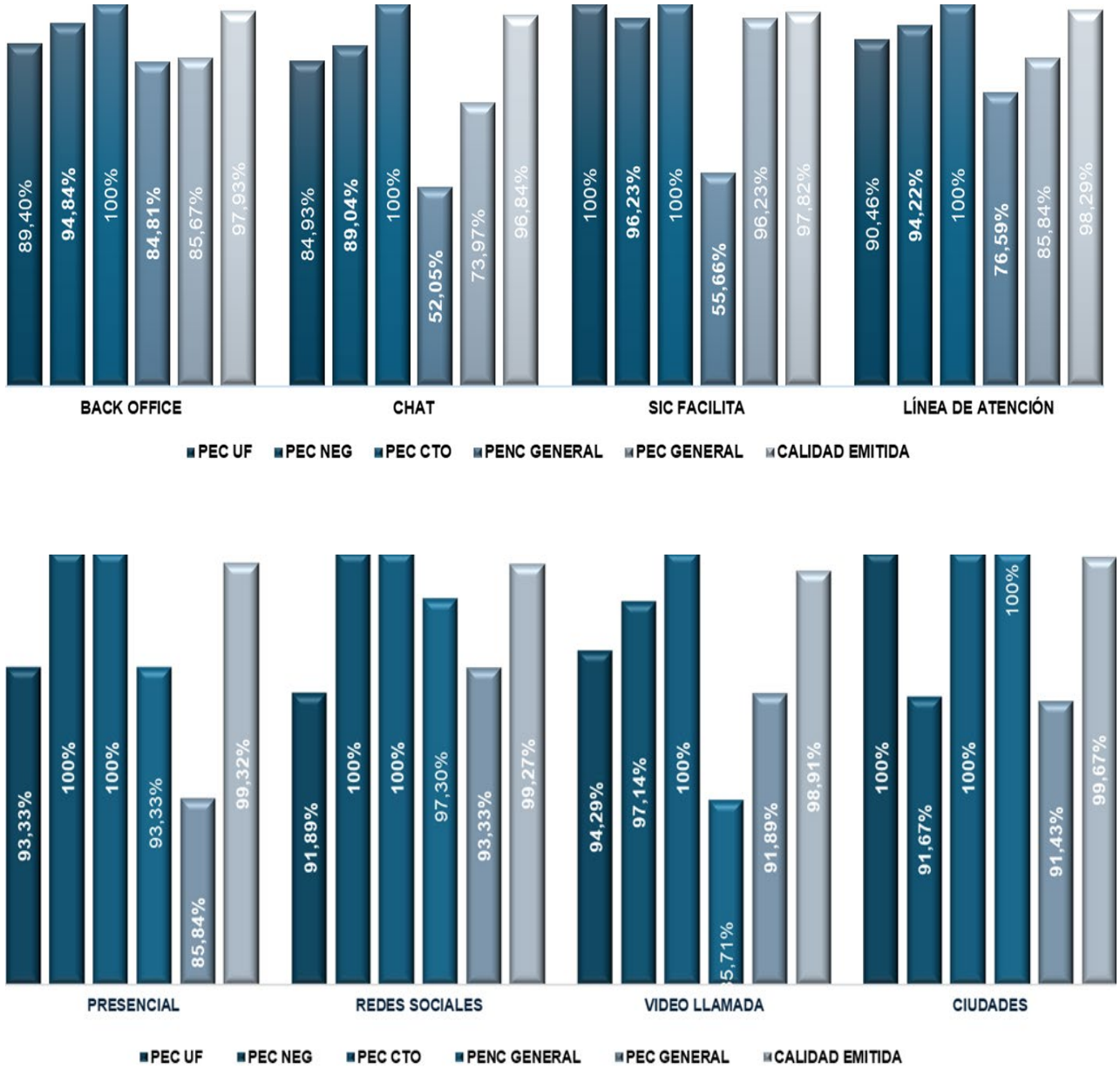
1. OBJETIVO 4
2. RESUMEN GENERAL 5
Graf. 1. Indicadores generales de calidad por segmento SIC 5
Graf. 2. Indicadores generales de calidad por coordinador SIC 6
2.1 CANAL TELEFÓNICO 7
Graf. 3. Indicadores de ENC proceso Línea de atención 8
2.1.2 Error Crítico 9
2.2 VIDEO LLAMADA 11
2.2.1 Error No Crítico 12
Graf. 5. Indicadores de ENC proceso Videollamada 12
2.2.2 Error Crítico 13
2.3 CHAT 13
2.3.1 Error No Crítico 14
Graf. 7. Indicadores de ENC proceso chat 14
2.3.2 Error Crítico 16
2.4 REDES SOCIALES – RRSS 17
2.4.1 Error no Crítico 18
2.4.2 Error Crítico 18
2.5 BACK OFFICE 19
2.5.1 Error No crítico 20
Graf. 11. Indicadores de ENC proceso BackOffice 20
2.5.2 Error Crítico 21
Graf. 12. Indicadores de EC proceso BackOffice 21
2.6 SIC PRESENCIAL 22
2.6.1 Error no Crítico 23
Graf. 13. Indicadores de ENC proceso presencial 23
2.6.1 Error Crítico 23
Graf. 14. Indicadores de EC proceso presencial 23
2.7 SIC FACILITA 24
2.7.1 Error no Crítico 25
2.7.2 Error Crítico 26
Graf. 16 indicadores de EC proceso SIC Facilita 26
2.8 SIC CHATBOT 26

2.9 SIC CIUDADES **35**
2.9.1 Error no Crítico **36**
2.9.2 Error Crítico **36**
Graf. 17 indicadores de EC proceso Ciudades 36
3. RESULTADOS ENCUESTAS ..... ¡Error! Marcador no definido.
4.1 Auditoria canal Telefónico **37**
4.2 Auditoria canal Video llamada **90**
4.3 Auditoria canal Chat **93**
4.4 Auditoria canal RRSS **99**
4.5 Auditoria canal SIC Facilita **102**
Auditoria canal Back Office **108**
4.7 Auditoria canal Presencial **112**
4.8 Auditoria canal Chatbot **115**
5. INFORME DE PQRS RECIBIDAS **118**
6. PROCESO DE CALIBRACIÓN **138**
7. ACCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE CALIDAD **139**
8. ACCIONES PARA REALIZAR EN ABRIL DE 2025 ..... **142**
9. PROCESO DE MUESTREO **144**

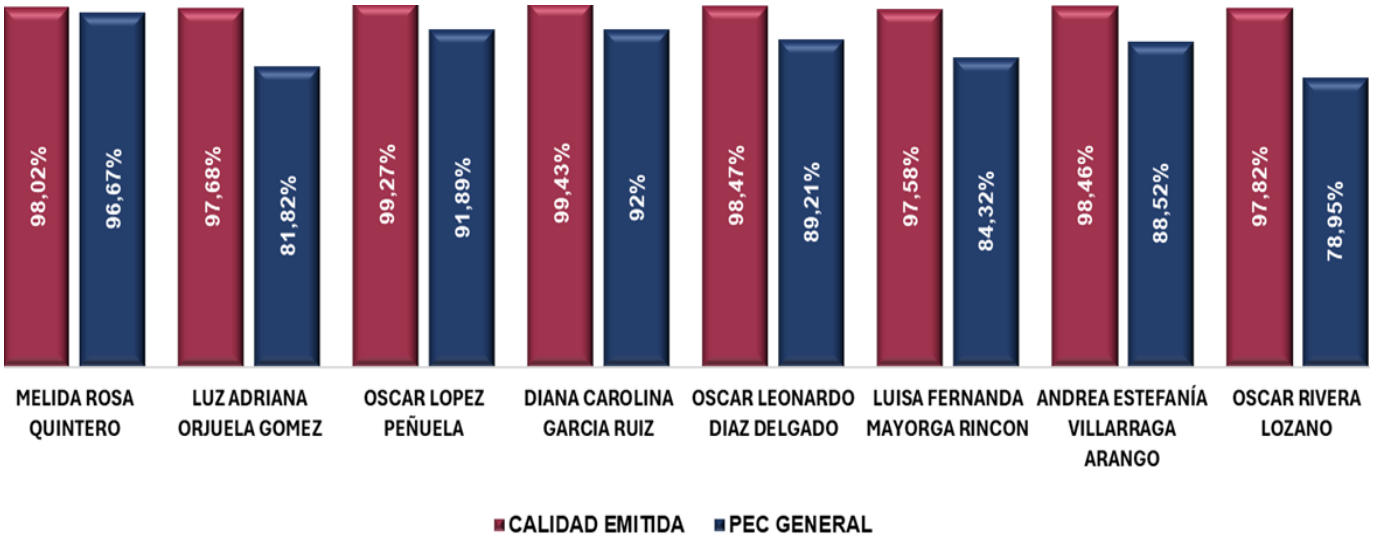
1. OBJETIVO

Dar a conocer los resultados obtenidos en el mes de marzo de 2025, producto de la gestión realizada por el área de Calidad, tomando como insumo los monitoreos efectuados. Este procedimiento se fundamenta en los hallazgos identificados durante las diversas auditorías y actividades llevadas a cabo en los canales de atención al ciudadano con los que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio

2. RESUMEN GENERAL



Graf. 1. Indicadores generales de calidad por segmento SIC



Graf. 2. Indicadores generales de calidad por coordinador SIC

Durante el mes de marzo se analizaron novecientas setenta y tres (973) interacciones y/o respuestas, las cuales fueron atendidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional. Las revisiones se realizaron en los canales virtuales, de voz, escritos y presenciales de la entidad.

El objetivo de estas revisiones fue recopilar información, analizar la gestión realizada por los asesores y evaluar la calidad, eficacia y efectividad de la atención brindada a los ciudadanos. Asimismo, este procedimiento permitió identificar debilidades, oportunidades de mejora, aspectos por corregir y verificar el cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos para los distintos segmentos de atención.

La actividad realizada permitió evaluar la calidad tanto de forma individual como grupal en cada segmento. Además, sirvió para definir estrategias orientadas a mejorar la atención a los usuarios, actuando oportunamente en situaciones que requerían correcciones durante el proceso de atención. En otros casos, se reforzaron aspectos que no estaban alineados con las necesidades o consultas de los ciudadanos, lo cual permitió elevar los niveles de atención y mejorar las prácticas de servicio por parte de los asesores.

Desde el área de Calidad, la gestión ha sido constante y se ha enfocado en proporcionar herramientas y generar confianza en los asesores, con el propósito de ofrecer una mejor experiencia y atención a los ciudadanos. Esto incluye la promoción

de buenas prácticas en la orientación y atención sobre los trámites que los usuarios pueden presentar o estén adelantando ante la entidad.

En los casos en que la consulta no era competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, se orientó a los ciudadanos hacia la entidad correspondiente. Con estas acciones, se buscó que tanto los usuarios como los asesores se sintieran apoyados y respaldados en sus procesos, aclarando dudas y brindando soluciones desde el primer contacto.

2.1 CANAL TELEFÓNICO

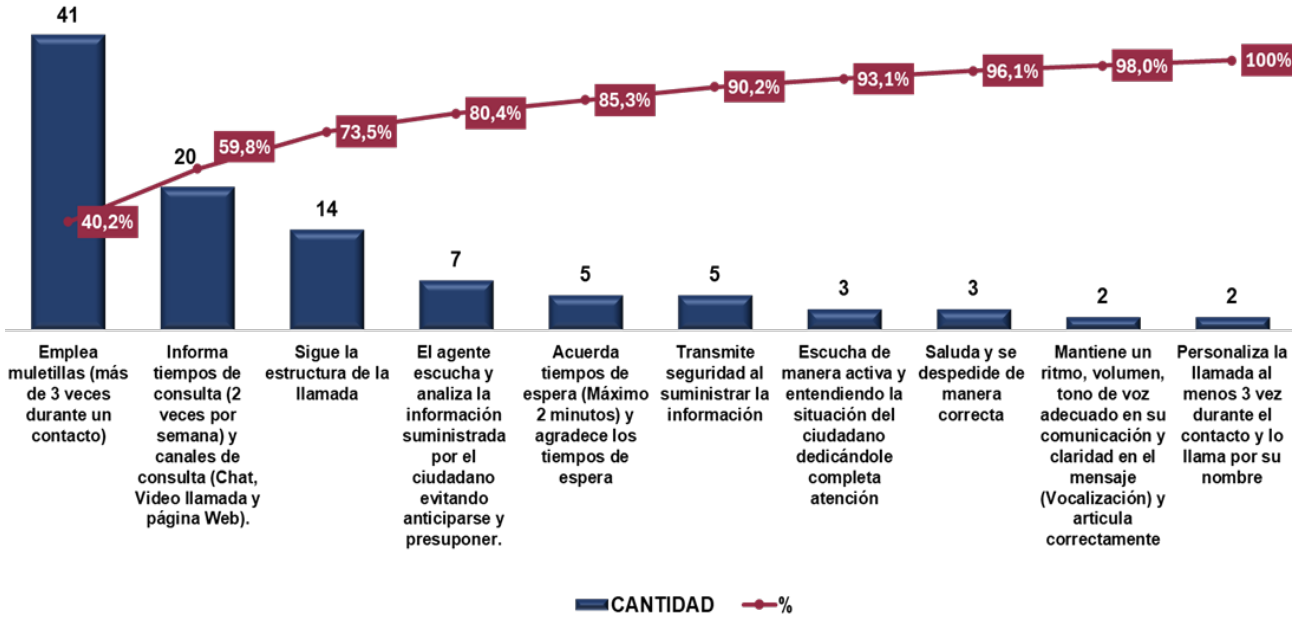
Con el propósito de velar por la calidad y eficacia de las interacciones atendidas en este canal, durante el mes de marzo se revisaron trescientas cuarenta y seis (346) llamadas. En los monitoreos realizados se identificaron las faltas más comunes y las oportunidades de mejora. A través de esta gestión se buscó asegurar el cumplimiento de las normas, los protocolos establecidos y las directrices de calidad. Además, esta labor tuvo como objetivo mejorar tanto la experiencia del ciudadano como la del asesor.

Los monitoreos también se realizaron para verificar el cumplimiento de los estándares de atención establecidos por la organización; que la información brindada al ciudadano se expresara con un lenguaje claro y de fácil comprensión, independientemente del perfil del usuario; y para comprobar que los asesores fueran amables y demostraran profesionalismo durante la atención.

Con respecto a los indicadores, estos presentaron variaciones. En comparación con el mes de febrero, la Precisión de Error Crítico General (PEC General) tuvo una desmejora del 1,27 %, teniendo en cuenta que en el mes anterior este indicador cerró en 87,11 %. Por otro lado, en lo que respecta a la Precisión de Error No Crítico General (PENC General), se registró una disminución del 1,56 %. Lo anterior se debió al aumento de seis (6) hallazgos, tanto críticos como no críticos.

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

2.1.1 Error No Crítico



Graf. 3. Indicadores de ENC proceso Línea de atención

En el mes de marzo se identificaron ciento dos (102) oportunidades de mejora relacionadas con errores no críticos, ocho (8) más que en el mes anterior, lo que representó un incremento del 7,84 %. Estas situaciones se presentaron, principalmente, por el uso repetitivo de palabras o frases, por no informar adecuadamente a los ciudadanos cómo y con qué frecuencia debían revisar sus procesos, así como por el uso incorrecto de los guiones establecidos, entre otros aspectos.

Con respecto al indicador de Precisión de Error No Crítico (PENC General), este presentó una disminución del 1,56 %, cerrando en 76,59 %. Las principales causas que afectaron este resultado fueron las siguientes:

1. Uso de muletillas: Este ha sido, de manera constante en los últimos meses, el ítem que más ha impactado negativamente el indicador. En marzo, se registraron cuarenta y un (41) afectaciones por el uso de muletillas más de tres veces durante un contacto, lo que representó una participación del 40,2 %. En comparación con el mes anterior, se evidenció un aumento del 28,13 % en estos hallazgos. Durante las muestras analizadas, se observó que los asesores utilizaron de forma reiterada o inadecuada

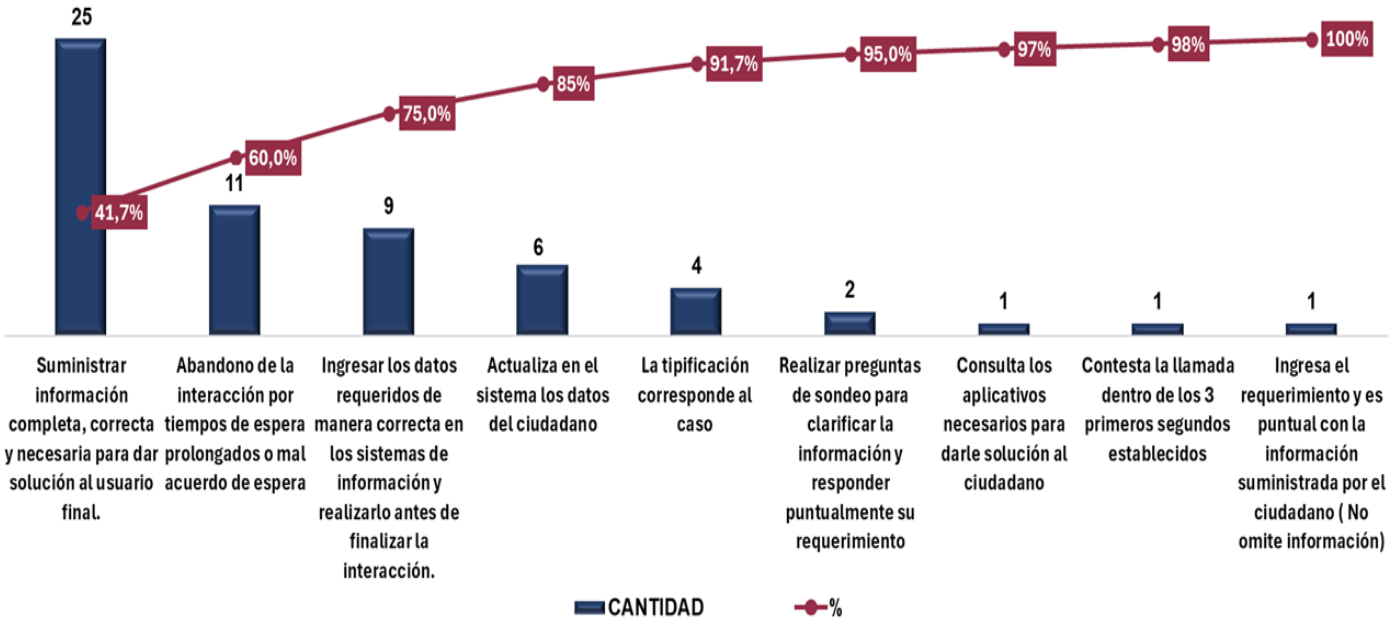
expresiones como: "este", "directamente", "ok", "entre", "bueno", "sí", "listo", "cierto", "por lo tanto", "digamos", "de acuerdo", "ehh", "umm", entre otros.

2. Información sobre tiempos y canales de consulta: Al igual que en el punto anterior, en marzo se registró un aumento del 17,65 % en este tipo de hallazgos, con una participación del 19,6 % respecto al total. Se identificaron veinte (20) transacciones afectadas, debido a que algunos asesores no informaron correctamente a los usuarios sobre los canales o medios que debían utilizar para hacer seguimiento a sus procesos, ni la periodicidad con la que debían hacerlo.

3. Estructura de la llamada: Catorce (14) llamadas fueron afectadas debido al incumplimiento de los protocolos establecidos para el saludo y la toma de datos de los ciudadanos. Al igual que en los ítems anteriores, estas afectaciones también presentaron un aumento, ya que en febrero se habían identificado diez (10) oportunidades de mejora, lo que representa una variación del 40 %.

Estos tres ítems concentraron el 73,5 % del total de hallazgos no críticos. Es importante resaltar que, aunque las oportunidades de mejora detectadas en las auditorías no comprometieron gravemente la operación ni la solución brindada al usuario, sí impactan negativamente en la imagen y en la calidad del servicio prestado

2.1.2 Error Crítico



Graf. 4. Indicadores de EC Proceso Línea de atención

En el mes de marzo se identificaron sesenta (60) oportunidades de mejora relacionadas con errores críticos, ocho (8) más que en el mes de febrero. En comparación con el periodo anterior, esto representó un incremento del 15,38 % en la cantidad de hallazgos. En consecuencia, la Precisión de Error Crítico (PEC General) presentó un deterioro del 1,27 %, teniendo en cuenta que en febrero había cerrado en 87,11 %. Este descenso se debió al aumento de hallazgos en situaciones relacionadas con la información y orientación brindada, así como a la afectación de ítems que no se habían visto comprometidos el mes anterior.

Las afectaciones se concentraron principalmente en temas relacionados con la orientación e información ofrecida, el tiempo de espera al que fueron sometidos los ciudadanos y el ingreso de los datos de la transacción en los sistemas de información.

Como ha ocurrido en meses anteriores, se mantuvo la tendencia respecto a la falencia más recurrente: "Suministrar información completa necesaria para dar solución al usuario final", la cual tuvo una participación del 41,7 %, con veinticinco (25) afectaciones, reflejando un aumento del 13,64 % en los hallazgos.

En los monitoreos realizados se evidenciaron situaciones en las que no se brindó información exacta, completa y correcta para resolver las necesidades de los ciudadanos. Entre ellas se destacan:

Información sobre los estados de los procesos.

Trámites por seguir en procesos jurisdiccionales.

Uso y manejo de plataformas como RNBD, SIC Facilita y SIPI.

Información sobre recursos y términos aplicables.

Procedimiento para el registro de una marca.

Trámite para presentar una queja por habeas data.

Por otra parte, en once (11) ocasiones se afectó el ítem "Abandono de la interacción por tiempos de espera prolongados o mal acuerdo de espera". Esto se debió a que, en algunas llamadas, los asesores no retomaron la conversación dentro de los dos minutos establecidos, incumpliendo así el protocolo.

Asimismo, se registraron nueve (9) afectaciones en el ítem "Ingresar los datos requeridos de manera correcta en los sistemas de información y realizarlo antes de finalizar la interacción". En cinco (5) de estas interacciones, se identificó que los datos suministrados por el ciudadano —como número de identificación, nombre, ciudad, número de teléfono o correo electrónico— fueron registrados de forma errónea o incompleta en el aplicativo OCM.

Los hallazgos mencionados anteriormente concentraron el 75 % del total de afectaciones, con cuarenta y cinco (45) errores críticos.

2.2 VIDEO LLAMADA

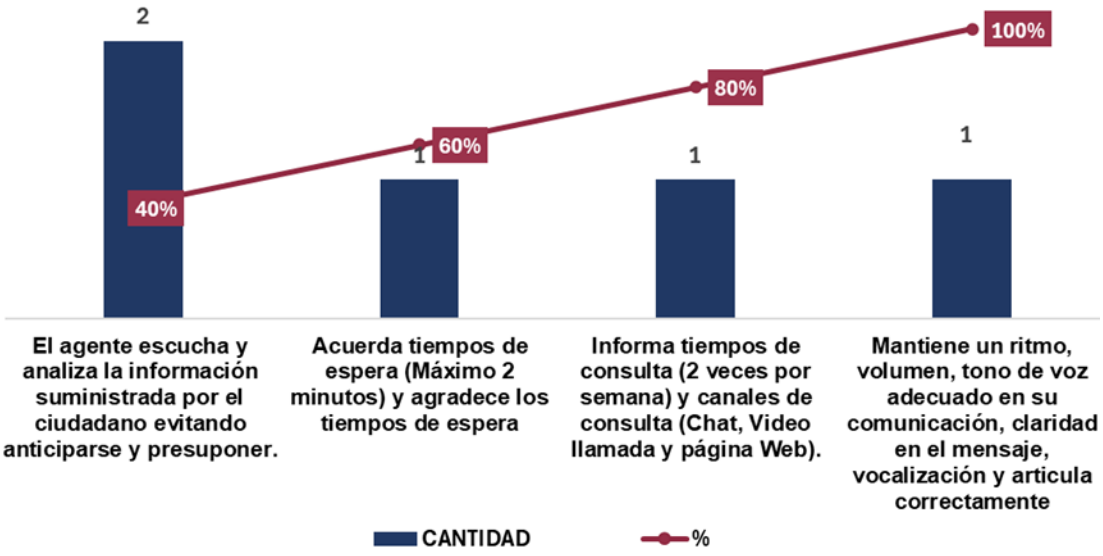
Durante el mes de marzo se revisaron treinta y cinco (35) interacciones, con el fin de validar que la comunicación de los agentes hacia los ciudadanos se realizara de forma adecuada. Asimismo, se evaluó la calidad de las atenciones y las estrategias de comunicación utilizadas, además de velar por el cumplimiento de los protocolos de servicio, atención y orientación establecidos.

Las revisiones permitieron identificar oportunidades de mejora, las cuales siguen siendo útiles para implementar cambios necesarios que permitan ofrecer un servicio de mayor y mejor calidad. Además de evaluar la atención, orientación y el registro de información en los sistemas, la gestión también permitió observar la presentación personal de los asesores, verificando que portaran correctamente la vestimenta suministrada.

En comparación con el mes anterior, los hallazgos tanto críticos como no críticos presentaron una disminución significativa. En febrero se habían identificado quince (15) hallazgos entre ambos tipos, mientras que en marzo fueron ocho (8), lo que representó una disminución del 46,67 %.

Como consecuencia de esta reducción en las afectaciones, los indicadores experimentaron una mejora, especialmente en la Precisión de Error Crítico (PEC General), que pasó del 78,05 % al 91,43 %. Aunque también mejoró la Precisión de Error No Crítico (PENC General), el incremento fue menos significativo, pasando del 85,37 % en febrero al 85,71 % en marzo.

2.2.1 Error No Crítico



Graf. 5. Indicadores de ENC proceso Videollamada

En marzo se identificaron cinco (5) oportunidades de mejora, dos (2) menos que en el mes anterior, las cuales estuvieron relacionadas con la escucha activa, los tiempos de espera y consulta, el ritmo y tono de voz. Todas correspondieron a errores no críticos. En cuanto al indicador de Precisión de Error No Crítico (PENC General), este presentó una mejora del 0,34 %, teniendo en cuenta que en febrero se había ubicado en el 85,37%.

Con respecto a las afectaciones, se observa que el ítem “El agente escucha y analiza la información suministrada por el ciudadano, evitando anticiparse y presuponer” fue el más afectado, con dos (2) hallazgos. Estas situaciones se presentaron porque el asesor se precipitó a brindar la orientación antes de que el ciudadano terminara de exponer el motivo de su comunicación, o porque fue el ciudadano quien terminó guiando al asesor sobre el trámite que debía realizar. Este ítem representó el 40 % del total de hallazgos.

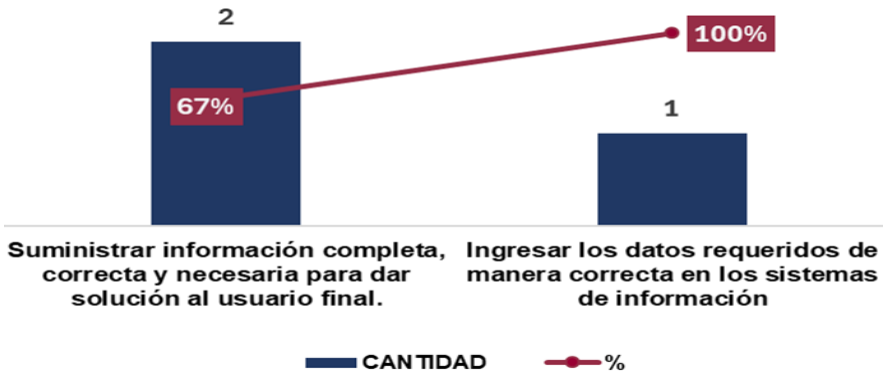
Los demás ítems se vieron afectados en una ocasión cada uno, debido a situaciones como:

No informar al ciudadano sobre el tiempo que estaría en espera mientras se consultaba la orientación a brindar.

No indicar por qué medio ni con qué frecuencia debía hacer seguimiento al trámite que estaba adelantando ante la Entidad.

Uso de un ritmo y tono de voz inadecuados durante la interacción.

2.2.2 Error Crítico



Graf. 6. Indicadores de EC proceso Videollamada

Con respecto a la cantidad de hallazgos, se presentó una mejora bastante significativa, si se tiene en cuenta que en el mes anterior se habían presentado diez (10) afectaciones y para marzo solo fueron tres (3), la mejora fue del 70%. Con respecto a la "Precisión de Error Crítico" (PEC General), pasó del 78,05% a 91,43%, lo que representó una mejora del 13,38%.

En lo que corresponde a los ítems afectados, "Suministrar información completa, correcta y necesaria para dar solución al usuario final". Se afectó en dos ocasiones, el primer caso, como se trataba de un proceso restringido por el cual consultó el ciudadano, el asesor no le brindó información del estado del proceso y las últimas actuaciones, información que si era visible.

La otra afectación se generó porque el asesor no informó de manera clara los términos que se tienen para interponer los recursos frente a la negación de un registro de marca.

Por otra parte, se afectó el ítem "Ingresar los datos requeridos de manera correcta en los sistemas de información", debido a que en el aplicativo "OCM" no se registró de forma o correcta los datos de contacto del ciudadano.

2.3 CHAT

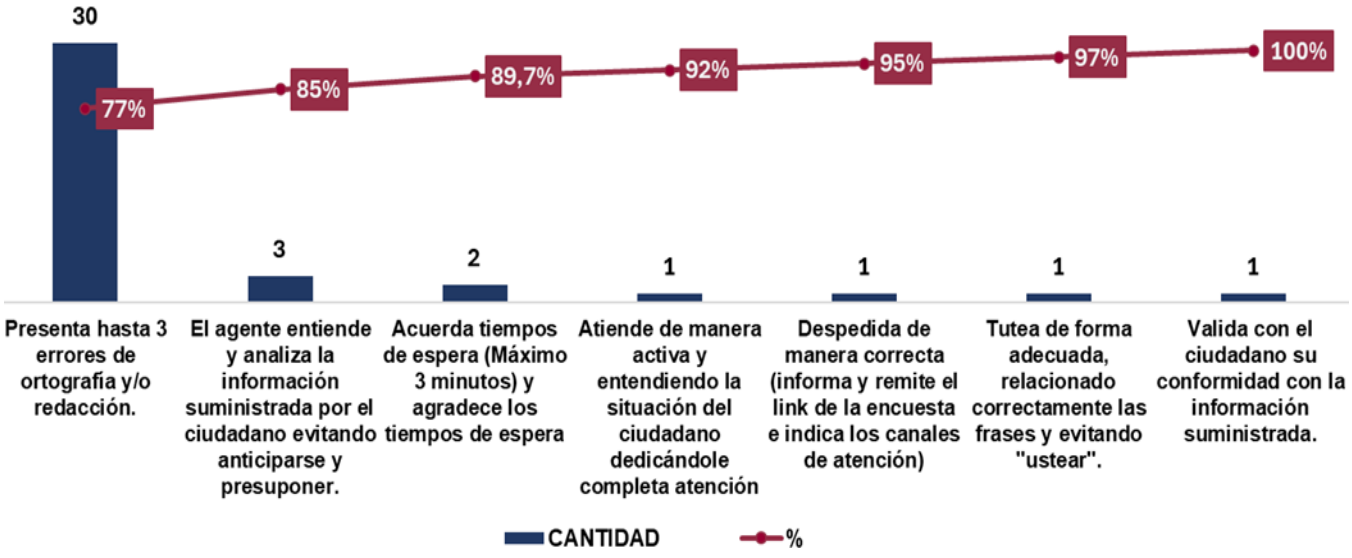
Con la intención de garantizar la calidad en el servicio, identificar fallas, detectar oportunidades de mejora y velar por el cumplimiento de los lineamientos y protocolos de atención establecidos —así como guiar y brindar herramientas a los asesores para abordar las fallas evidenciadas—, en el mes de marzo se auditaron setenta y tres (73) chats.

La auditoría se enfocó en verificar que la información enviada a los ciudadanos fuera clara, comprensible y de fácil entendimiento. Asimismo, se buscó asegurar que la orientación brindada por los asesores permitiera a los usuarios resolver sus inconvenientes o comprender los trámites que podían adelantar ante la Superintendencia, o identificar a qué entidad acudir cuando el caso no era competencia de la SIC. Además, se validó que la información de las interacciones fuera registrada de manera correcta en los sistemas, garantizando que los datos de los usuarios quedaran completos, precisos y dentro del tiempo estipulado.

En lo que respecta a los indicadores, en comparación con el mes de febrero, se presentó una caída como consecuencia del aumento de afectaciones, tanto críticas como no críticas. En cuanto a la Precisión de Error Crítico (PEC General), la variación fue del -4,98 %, teniendo en cuenta que en febrero este indicador había cerrado en 78,95 %. Por su parte, la Precisión de Error No Crítico (PENC General) pasó del 57,89% en febrero al 52,05 % en marzo.

Se presentaron seis (6) hallazgos más que en el mes anterior. En cuanto a las afectaciones no críticas, estas se generaron principalmente por errores de ortografía y redacción. En el caso de las afectaciones críticas, el aumento también se debió, en su mayoría, a este mismo motivo.

2.3.1 Error No Crítico



Graf. 7. Indicadores de ENC proceso chat

Conforme al proceso de monitoreo realizado en el mes de marzo, se identificaron treinta y nueve (39) oportunidades de mejora, tres (3) más que las registradas en el mes anterior, lo que representó un aumento del 8,33 % en las afectaciones. Estas se presentaron principalmente por temas relacionados con ortografía y redacción.

Con respecto al mes anterior, el indicador de Precisión de Error Crítico (PEC General) desmejoró en un 5,87 %, pasando del 57,89 % en febrero al 52,07 % en marzo.

Como ha venido sucediendo en los últimos meses, el hallazgo no crítico que más afectó el indicador corresponde al ítem: “Presenta hasta tres (3) errores de ortografía y/o redacción”, con treinta (30) hallazgos y una participación del 70 %. Se presentó un aumento de diez (10) afectaciones. Los errores más comunes identificados fueron: uso inadecuado de tildes, falta de puntuación, palabras incompletas, frases sin conectores y, en algunos casos, lenguaje poco claro.

Dado que la orientación brindada por este canal se realiza de forma escrita, es fundamental que el asesor revise y valide que la comunicación sea clara y comprensible. Esto implica asegurar el uso adecuado de los signos de puntuación, así como una redacción coherente y pertinente a la necesidad del usuario.

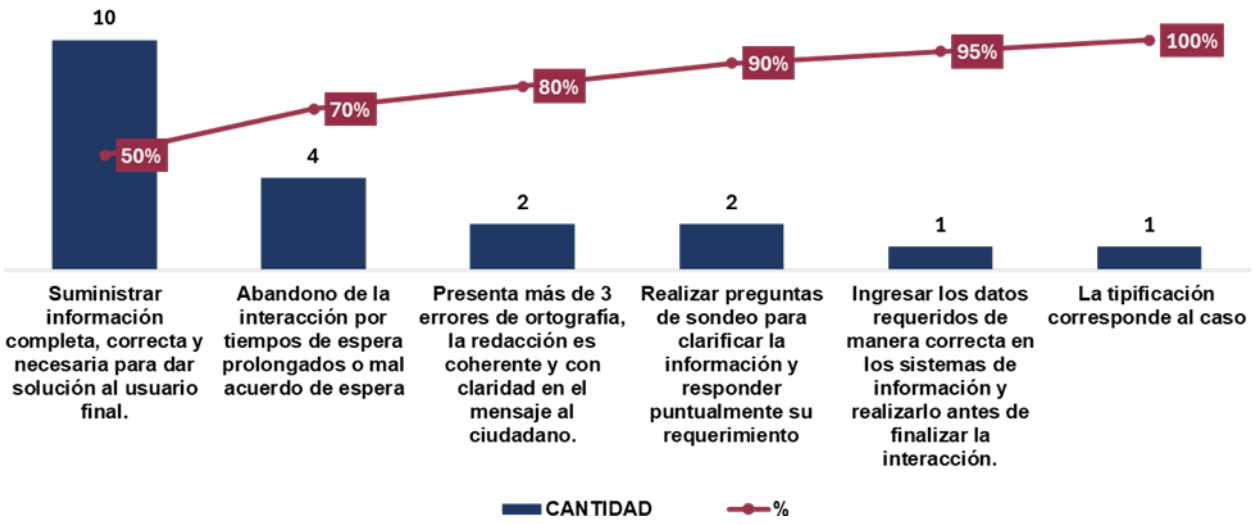
Con una participación significativamente menor, se identificaron tres (3) hallazgos en el ítem: “El agente entiende y analiza la información suministrada por el ciudadano evitando anticiparse y presuponer”. En los chats analizados, se evidenció que los asesores no estuvieron suficientemente atentos a la información proporcionada por los ciudadanos, lo que los llevó a emitir respuestas antes de que estos finalizaran la exposición de sus motivos.

Asimismo, en dos (2) ocasiones se afectó el ítem: “Acuerda tiempos de espera (máximo 3 minutos) y agradece los tiempos de espera”, debido a que los asesores no informaron al ciudadano que lo dejarían en espera mientras consultaban la orientación a brindar, y al regresar al chat, no agradecieron el tiempo de espera.

En los ítems mencionados se concentró el 89,7 % del total de hallazgos, con treinta y cinco (35) oportunidades de mejora.

Aunque estos hallazgos no afectaron significativamente la operación ni la solución brindada a los ciudadanos, sí impactaron los indicadores de calidad y, en cierta medida, afectan la imagen del servicio y la percepción de la atención ofrecida.

2.3.2 Error Crítico



Graf. 8. Indicadores de EC proceso chat

Realizado el proceso de monitoreo en el mes de marzo, se identificaron veinte (20) oportunidades de mejora relacionadas con errores críticos. En comparación con el mes anterior, la cantidad de hallazgos se mantuvo estable.

De las afectaciones identificadas en marzo, dieciséis (16) correspondieron a hallazgos relacionados con el usuario final, lo que significa que en algunos de esos casos no fue posible brindar una solución en el primer contacto. Las demás se relacionaron con errores críticos de negocio, específicamente en el registro de información y aspectos de ortografía. La mayoría de los hallazgos se generaron porque la información y orientación proporcionadas no fueron adecuadas o resultaron incompletas; en algunos casos, se dejó en espera al ciudadano por más de tres minutos o no se aplicaron correctamente las normas de ortografía y redacción.

Con respecto al indicador de Precisión de Error Crítico (PEC General), este desmejoró en un 4,98 %, pasando del 78,95 % en febrero al 73,97 % en marzo.

En cuanto a los ítems más afectados, al igual que en meses anteriores, prevalece el ítem: “Suministrar información completa, correcta y necesaria para dar solución al usuario final”, con diez (10) afectaciones y una participación del 50 %. Los hallazgos se generaron por situaciones como: el término que tiene la Entidad para resolver una demanda, cómo solicitar los antecedentes marcarios, cómo consultar el estado de un proceso jurisdiccional, el trámite a seguir en asuntos relacionados con la vía administrativa (confusión sobre cuándo aplicar o iniciar un trámite específico), el proceso completo para iniciar una demanda, entre otros; todo esto debido a que la orientación brindada fue errada o incompleta.

Adicionalmente, en cuatro (4) chats se afectó el ítem: “Abandono de la interacción por tiempos de espera prolongados o mal acuerdo de espera”, ya que el asesor no cumplió con el tiempo máximo de espera en línea, establecido en tres (3) minutos.

Como ha sido habitual, y por tratarse de un canal escrito, aunque en menor proporción y con menos afectaciones en comparación con el mes anterior, se registraron dos (2) casos en los que se vio afectado el ítem: “Presenta más de tres (3) errores de ortografía; la redacción es coherente y con claridad en el mensaje al ciudadano”. En los casos analizados se identificaron más de tres oportunidades de mejora en la forma de comunicar la información, incluyendo párrafos poco claros, falta de tildes y ausencia de conectores.

2.4 REDES SOCIALES – RRSS

Con el fin de garantizar que las respuestas dadas por este canal sean precisas, profesionales y alineadas con los protocolos establecidos, así como asegurar que la información enviada sea clara y no presente incongruencias o errores de ortografía o redacción, en el mes de febrero se revisaron treinta y siete (37) respuestas emitidas a través de las diferentes redes sociales con las que cuenta la Entidad: X (antes Twitter), Facebook e Instagram. Las gestiones revisadas correspondieron a solicitudes de información realizadas por ciudadanos que utilizaron este canal como principal medio de contacto.

Para el mes de marzo, los indicadores presentaron una desmejora, teniendo en cuenta que en febrero no se habían identificado oportunidades de mejora en ninguno de los dos indicadores. En este periodo se registraron tres (3) hallazgos críticos —dos relacionados con el usuario final y uno de negocio—, así como una afectación correspondiente a un error no crítico.

Los indicadores de Precisión de Error Crítico (PEC General) y Precisión de Error No Crítico (PENC General) cerraron en 91,89 % y 97,30 %, respectivamente. Es importante recordar que en febrero ambos indicadores se habían mantenido en 100 %.

Cabe resaltar que las respuestas revisadas fueron seleccionadas mediante un muestreo aleatorio realizado al inicio del mes, lo que garantiza que el proceso de monitoreo sea lo más objetivo posible.

La revisión se llevó a cabo con el objetivo de verificar que el tiempo de respuesta fuera adecuado; que la información brindada, pese al límite de caracteres que tienen algunas redes, fuera clara y concisa; que la orientación ofrecida al ciudadano le permitiera resolver sus dudas o en su defecto, conocer a qué entidad acudir; y que el mensaje estuviera correctamente redactado, sin errores ortográficos ni de redacción.

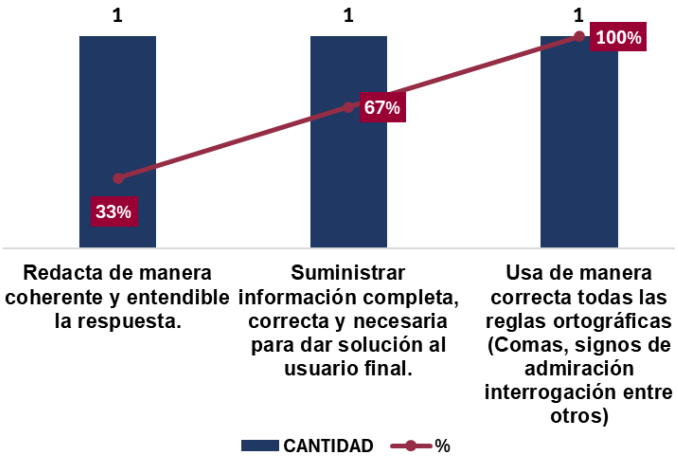
2.4.1 Error no Crítico



Graf. 9. Indicadores de ENC proceso redes sociales

En el mes de marzo se identificó una oportunidad de mejora de error no crítico, debido a que, en una respuesta que se generó se identificaron falencias en el mensaje, faltó más amabilidad y cordialidad en esta.

2.4.2 Error Crítico



Graf. 10. Indicadores de EC proceso redes sociales

En el proceso de monitoreo que se adelantó en el mes de marzo, se identificaron tres oportunidades de mejora críticas, la cuales estuvieron relacionadas con la redacción de los mensajes, en razón a que la información que se brindó fue confusa, otra porque con los datos que suministró el ciudadano era suficiente para haberle indicado que podía iniciar la vía jurisdiccional y el último caso, la afectación se dio debido a que se identificaron errores de ortografía.

2.5 BACK OFFICE

Con la finalidad de velar porque las respuestas brindadas a través del canal fueran claras, precisas, completas y útiles para resolver las dudas o necesidades de los usuarios, y de confirmar que se siguieran los lineamientos y protocolos establecidos para la comunicación escrita, en el mes de marzo se analizaron trescientas cuarenta y nueve (349) respuestas generadas por los back office.

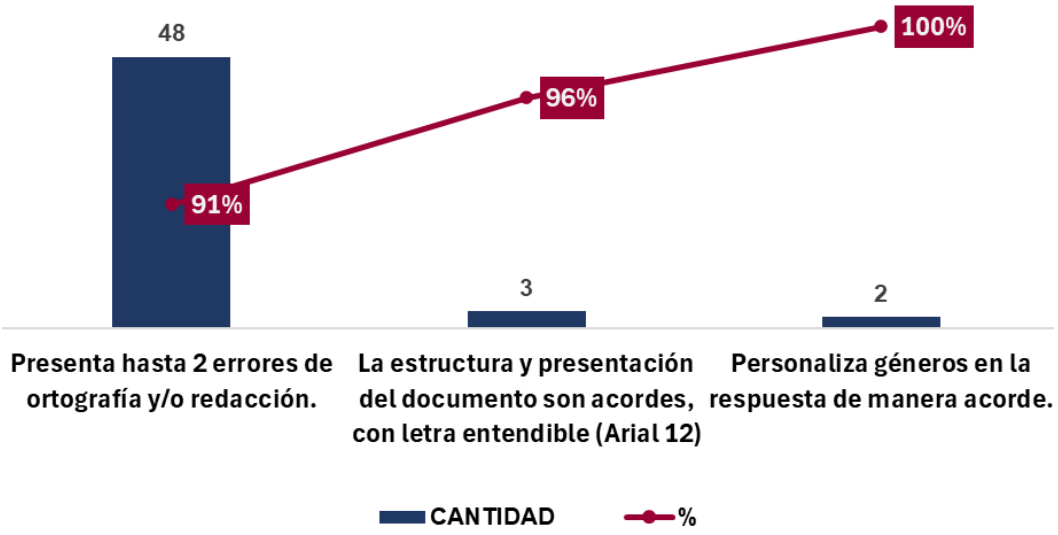
La labor realizada permitió verificar que la información proporcionada fuera clara, concisa y bien redactada, evitando errores de ortografía, gramática o redacción que pudieran dificultar la comprensión por parte de los ciudadanos. Asimismo, sirvió para identificar oportunidades de mejora frente a los lineamientos y estándares de calidad establecidos, y para evaluar la eficiencia y eficacia en la labor desempeñada por los asesores.

También se evaluó la calidad de la información suministrada y se verificó que los tiempos de traslado (tanto externos como internos), así como las respuestas dadas al ciudadano, se cumplieran dentro de los plazos determinados y contaran con sus respectivos documentos y observaciones.

De igual forma, se validó que el registro de la información en los sistemas se realizara de forma correcta, completa y oportuna; que se estuviera haciendo uso de las plantillas actualizadas, y que los enlaces enviados funcionaran correctamente.

En cuanto a los indicadores, se presentaron algunas variaciones. En lo que respecta a la Precisión de Error Crítico – PEC General, se evidenció una disminución del 1,91 %, pasando del 87,58 % en febrero al 85,67 % en marzo. Por otra parte, la Precisión de Error No Crítico – PENC General mejoró en un 7,79 %, teniendo en cuenta que en enero había cerrado en 77,02 %.

2.5.1 Error No crítico



Graf. 11. Indicadores de ENC proceso BackOffice

Como ha sido costumbre en los últimos meses, el ítem que más afectó los indicadores sigue estando relacionado con la redacción y la ortografía. En marzo, este ítem representó el 91 % del total de hallazgos; sin embargo, con respecto al mes anterior, presentó una reducción de veintitrés (23) afectaciones, lo que equivale a una variación del 32,39 %. Asimismo, el indicador de Precisión de Error No Crítico – PENC General presentó una mejora del 7,79 %.

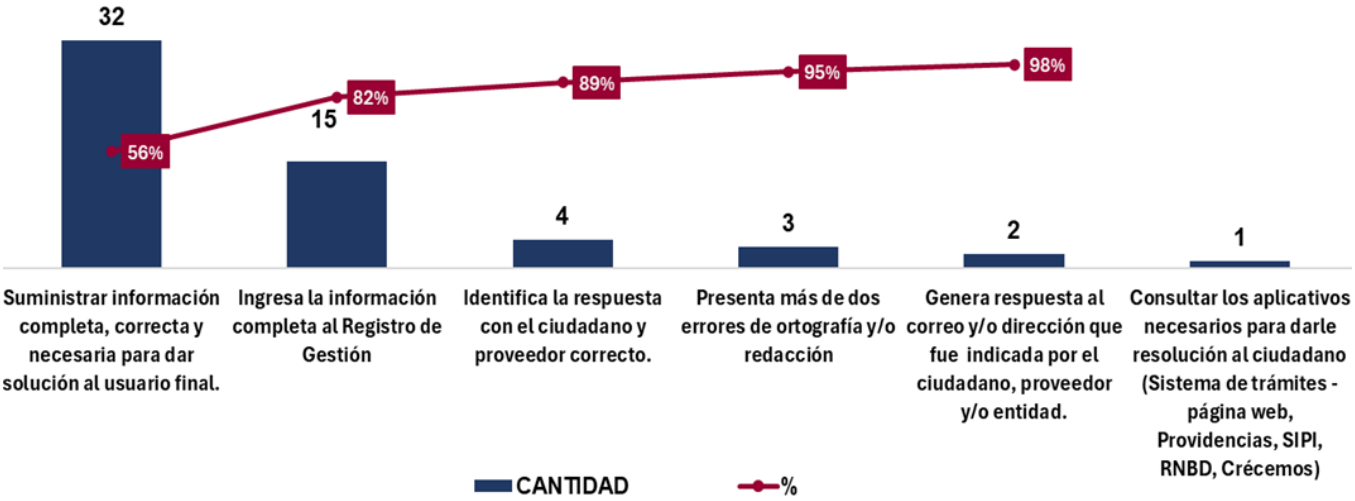
Al igual que el mes anterior, el ítem “Presenta hasta dos (2) errores de ortografía y/o redacción” fue el que más impactó el indicador. Las afectaciones continúan dándose por situaciones como el uso inadecuado de tildes y signos de puntuación, palabras mal escritas, textos confusos, falta de conectores y en general, por el uso de un lenguaje poco adecuado en las respuestas enviadas a los ciudadanos.

Al igual que en el servicio de chat, por tratarse de un canal escrito, es fundamental que la información enviada sea clara y de fácil comprensión para todo tipo de ciudadanos. Por ello, es necesario que los asesores verifiquen cuidadosamente las respuestas antes de enviarlas, asegurándose de que no contengan errores de ortografía o redacción. Además, deben hacer uso adecuado de las herramientas disponibles para realizar este tipo de correcciones, con el fin de mejorar la experiencia de los ciudadanos y optimizar la calidad del servicio.

En menor proporción, se vio afectado el ítem: “La estructura y presentación del documento son acordes, con letra entendible (Arial 12)”. Se identificaron tres (3) oportunidades de mejora, debido a que no se verificó adecuadamente la distribución del documento, la justificación del texto ni la eliminación de espacios innecesarios.

Por último, se identificaron dos (2) oportunidades de mejora relacionadas con el ítem: “Personaliza géneros en la respuesta de manera acorde”, ya que en dichas respuestas los asesores no se dirigieron a los ciudadanos de acuerdo con su género.

2.5.2 Error Crítico



Graf. 12. Indicadores de EC proceso BackOffice

Caso contrario al indicador anterior, para este mes la Precisión de Error Crítico – PEC General presentó una caída del 1,91 %, teniendo en cuenta que en febrero había cerrado en 87,58 %. Esta disminución se dio debido a que se identificaron diez (10) oportunidades de mejora más, lo que equivale a una variación del 25 %.

Las afectaciones se generaron por temas relacionados con la orientación brindada, el registro de la información y la correcta identificación de los involucrados en las peticiones.

Al igual que en los meses anteriores, y debido a que en algunos casos no se orientó de forma adecuada, se vio afectado el ítem: “Suministrar información completa necesaria para dar solución al usuario final”. En marzo se identificaron nueve (9) oportunidades de mejora más, lo que representa una variación del 39,13 %, considerando que en febrero se habían registrado veintitrés (23) afectaciones.

Los errores más comunes se presentaron en situaciones como la falta de personalización en las respuestas, ya que no se revisaron de forma completa los documentos e información aportados por el ciudadano en su petición. En otros casos, no se ofreció la opción de SIC Facilita, se incluyó normativa innecesaria, o se presentaron inconsistencias en el procedimiento para agotar la vía administrativa, entre otros.

Debido a que en el aplicativo “OCM” no se registró correctamente la información de la gestión realizada ni los datos suministrados por los ciudadanos, en quince (15) ocasiones se afectó el ítem: “Ingresa la información completa al Registro de Gestión”. En comparación con el mes anterior, se presentaron ocho (8) hallazgos más, lo que representa una variación del 114,29 %.

Aunque en menor proporción, también se afectó el ítem: “Identifica la respuesta con el ciudadano y proveedor correcto”, el cual presentó un incremento significativo, ya que en febrero se habían registrado solo dos (2) afectaciones, y en marzo fueron cuatro (4).

En los ítems mencionados anteriormente se concentró el 89 % del total de hallazgos, con cincuenta y una (51) afectaciones. En cuanto al indicador de Precisión de Error Crítico – PEC General, se registró una desmejora del 1,91 %.

2.6 SIC PRESENCIAL

Con el fin de identificar oportunidades de mejora en la atención al cliente y verificar que los asesores sigan las políticas y procedimientos establecidos en relación con la atención y el servicio, durante el mes se realizaron quince (15) visitas a los asesores que atienden el canal presencial en la ciudad de Bogotá. En dichas visitas se llevó a cabo un acompañamiento a la gestión realizada por los agentes, con el objetivo de verificar que la información brindada fuera adecuada y que el trato ofrecido a los usuarios fuera cordial, respetuoso y profesional, asegurando así que la orientación proporcionada fuera clara, precisa y completa. También se analizó si los asesores resolvían o no las inquietudes o necesidades del usuario de manera efectiva y oportuna.

La gestión se realizó junto al asesor, escuchando directamente la duda o inquietud del ciudadano, así como la respuesta ofrecida por el agente. Con este ejercicio se buscó detectar posibles fallas y oportunidades de mejora en la interacción con el ciudadano. Esta labor contribuye a reducir quejas, reclamos o niveles de insatisfacción por parte de los usuarios, lo que a su vez fomenta una experiencia positiva y refuerza la confianza en la Entidad.

Durante la gestión se observaron, entre otros aspectos: la presentación personal, la postura, la entonación, la calidad en la atención, la orientación e información suministrada, el uso correcto del carné, la solicitud para calificar la encuesta de atención y el ingreso de la información en el aplicativo OCM.

Para este mes, y a diferencia del anterior, se identificaron dos (2) oportunidades de mejora: una relacionada con un error de usuario final y otra clasificada como una oportunidad de mejora blanda. En cuanto a los indicadores, estos también se vieron afectados por los hallazgos mencionados. Por esta razón, tanto la Precisión de Error

Crítico – PEC General como la Precisión de Error No Crítico – PENC General cerraron en 93,33 %.

2.6.1 Error no Crítico



Graf. 13. Indicadores de ENC proceso presencial

En la visita que se realizó el 31 de marzo del año en curso, en una de las atenciones que realizó una de las asesoras, se identificó una oportunidad de mejora, debido a que en algunos momentos de la atención no utilizó un lenguaje claro.

2.6.1 Error Crítico



Graf. 14. Indicadores de EC proceso presencial

En una visita que se realizó 28-03-2025 se afectó lo descrito en la gráfica anterior, debido a que en una consulta que realizó un ciudadano sobre cómo podía proceder frente a los inconvenientes que se le estaban presentando con los servicios

contratados con Claro, al asesor le faltó informarle sobre los tipos de cierre que se pueden presentar al radicar el reclamo por medio de la plataforma de SIC Facilita.

En ambas situaciones en el mismo momento se retroalimentó a los asesores y se les indicó en que puntos habían presentado falencias y se realizaron las respectivas recomendaciones. En el segundo caso se hizo levantamiento de la respectiva alarma.

2.7 SIC FACILITA

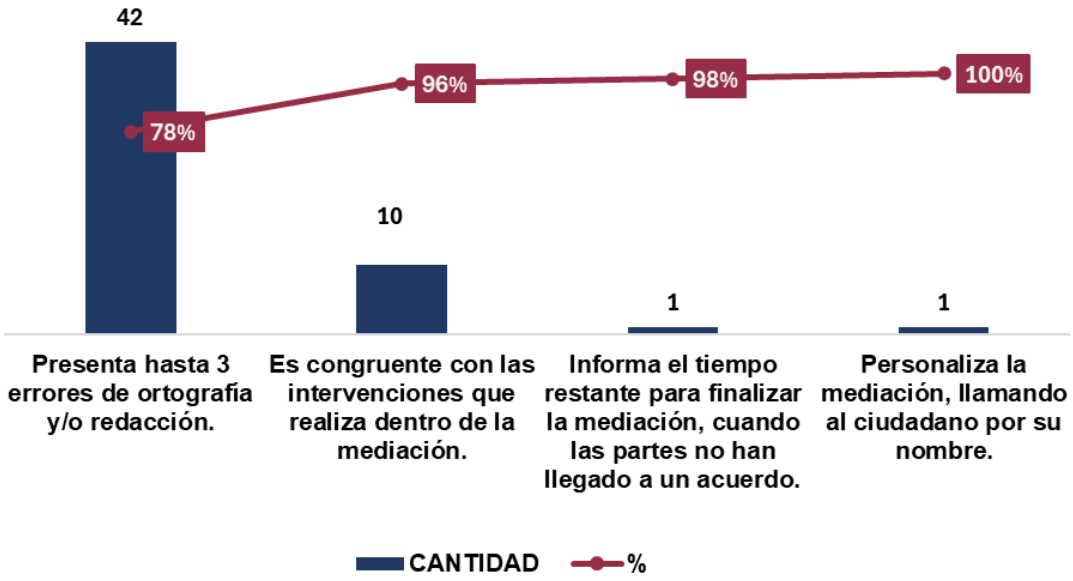
Con el fin de evaluar el desempeño de los asesores, en marzo se analizaron ciento seis (106) gestiones realizadas por los mediadores, las cuales incluyeron mediaciones y cierres ejecutados en la plataforma de SIC Facilita. La auditoría llevada a cabo permitió verificar que la gestión realizada por cada uno de los facilitadores se ajustara a las normas establecidas, siguiendo las instrucciones y protocolos definidos, así como lo indicado en la matriz de calidad.

El proceso de monitoreo también sirvió para evaluar aspectos como la imparcialidad del mediador, puntualidad, claridad en la información suministrada, cierres oportunos, registro de la información en los sistemas, actitud de servicio, cumplimiento de protocolos, registro de novedades, así como medir la efectividad de las respuestas e intervenciones realizadas y el impacto generado, tanto en los consumidores como en los proveedores.

Como se ha venido haciendo habitualmente, y al igual que en los demás canales, el área de calidad seleccionó las muestras de manera aleatoria, con el propósito de que el proceso fuera lo más objetivo y transparente posible. En el monitoreo realizado se revisaron los diferentes tipos de cierre que se generan en el canal, tales como: mediaciones con acuerdo y sin acuerdo, cierres previos, aceptación de pretensión, contrapropuestas, reprogramaciones, cierres por inasistencia, reclamos no gestionables y traslados, con el objetivo de verificar que estos se hubieran efectuado dentro del término establecido y conforme a la normativa vigente.

En lo que respecta a los indicadores, estos presentaron una variación positiva. La Precisión de Error Crítico – PEC General pasó del 93,33 % en febrero al 96,23 % en marzo. Lo mismo ocurrió con la Precisión de Error No Crítico – PENC General, que pasó del 46,67 % en febrero al 55,66 % en marzo.

2.7.1 Error no Crítico



Graf. 15 indicadores de ENC proceso SIC Facilita

Al igual que el mes anterior, el ítem que más afectó al indicador fue: “Presenta hasta tres (3) errores de ortografía y/o redacción”, con cuarenta y dos (42) hallazgos. No obstante, es importante destacar que hubo una disminución de once (11) afectaciones, lo que equivale a una variación del 20,75%. La participación de esta falencia con respecto al total del mes fue del 78%.

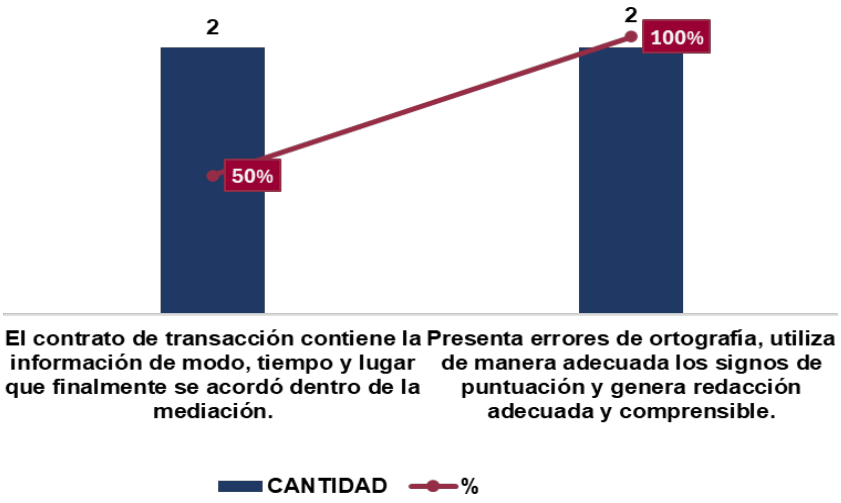
Como ha sido habitual, los errores más comunes identificados durante el proceso de monitoreo están relacionados con el uso incorrecto de las reglas ortográficas. En las mediaciones se encontraron palabras sin tilde, sin espacios, párrafos sin signos de puntuación, espacios innecesarios, falta de claridad y ausencia de conectores.

En diez (10) oportunidades, debido a que no se realizaron las intervenciones conforme al desarrollo de la mediación o por solicitar o brindar información que ya se había suministrado, se afectó el ítem: “Es congruente con las intervenciones que realiza dentro de la mediación”. En este caso, la cantidad de afectaciones aumentó un 66,67%, ya que en febrero se habían identificado solo cuatro (4).

Los hallazgos mencionados anteriormente concentraron el 96% del total de afectaciones.

En cuanto a la Precisión de Error No Crítico – PENC General, presentó una mejora del 8,99%, ya que en febrero este indicador había cerrado en el 46,67%.

2.7.2 Error Crítico



Graf. 16 indicadores de EC proceso SIC Facilita

Al igual que el indicador anterior, durante el mes de marzo este también presentó mejora. Se identificaron menos oportunidades de mejora, en total cuatro (4), esto equivale a una variación del 50%. Como consecuencia en la reducción de afectaciones, la precisión de error crítico mejoró en un en 2,90%, si se tiene en cuenta que en febrero esta había quedado en el 93,33%.

En dos (2) ocasiones fueron afectados los ítems: “El contrato de transacción contiene la información de modo, tiempo y lugar que finalmente se acordó dentro de la mediación. “y “Presenta errores de ortografía, utiliza de manera adecuada los signos de puntuación y genera redacción adecuada y comprensible”.

Con respecto al primer ítem, los casos se vieron afectados porque en el contrato no se estipularon de forma correcta las fechas de cumplimiento por parte del proveedor, que se habían pactado en el chat de mediación.

En lo que respecta al ítem de ortografía y redacción, las afectaciones se dieron por el uso inadecuado de las mayúsculas, porque la redacción no fue clara y por la falta de tildes.

2.8 SIC CHATBOT

En marzo, con el fin de verificar el funcionamiento de la plataforma "Gaby", se realizaron varias consultas. El objetivo era comprobar que la herramienta funcionara

correctamente, validar si proporcionaba información precisa y actualizada, y garantizar que las respuestas se gestionaran de manera rápida y oportuna.

Además, la revisión permitió corroborar que las consultas tuvieran coherencia con lo solicitado, brindaran información valiosa y confiable según el tipo de petición, y detectar posibles errores que pudieran generar malentendidos en los usuarios.

Por parte del área de Calidad, se realizaron consultas sobre diversos temas, como:

- Procedimientos para resolver inconvenientes con garantías de productos o servicios de telecomunicaciones.

- Trámites y costos asociados al registro y renovación de marcas.
- Proceso para radicar denuncias por corrupción o por violaciones a la protección de datos.
- Pasos para verificar el estado de una demanda.
- Requisitos para renovar el registro de productores e importadores.
- Plazos y metodología para reportar bases de datos, consecuencias de no hacerlo y gestión de incidentes de seguridad.

A partir de estas pruebas, se identificaron oportunidades de mejora en la plataforma.

1. Consulta 10-03-2025: ¿Cuáles son los requisitos para presentar una demanda, por el incumplimiento en la garantía de una nevera que adquirí en Alkosto?

- Respuesta: Para presentar una demanda por el incumplimiento en la garantía de una nevera adquirida en Alkosto, debes cumplir con los siguientes requisitos:

  Realizar una reclamación directa al productor y/o proveedor por escrito, de forma verbal o por correo electrónico. El productor y/o proveedor tiene 15 días hábiles para responder.

  Si la respuesta no es satisfactoria o no te responden en los 15 días hábiles, puedes presentar una demanda por protección al consumidor, cumpliendo con los requisitos del Artículo 82 del Código General del Proceso.

  Una vez radicada la demanda, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) revisará y podrá admitir o inadmitir. En caso de inadmisión, deberás subsanar la demanda según lo indicado por la SIC.

  Una vez admitida la demanda, se realizará una citación a audiencia y se emitirá un fallo.

Es importante tener en cuenta que, si la demanda resulta desfavorable, el juez puede decretar el pago de los gastos administrativos (costas procesales) que deberás asumir.

La demanda debe presentarse dentro del año siguiente a la expiración de la garantía.

Recuerda que también debes cumplir con los requisitos previos a la solicitud de la efectividad de la garantía, como haber realizado la reclamación directa al productor o expendedor. También se considerará cumplido este requisito si presentas un acta de audiencia de conciliación emitida por un centro de conciliación legalmente establecido.

Más información en: https://www.sic.gov.co/fallas-baja-calidad-e-incumplimiento-de-garantias

- Oportunidades de mejora:

Como el proveedor está inscrito en la plataforma de SIC Facilita, falta que la plataforma brinde esta opción.

Con respecto a la presentación de la demanda, no se indican porque canales puede hacer la radicación de esta.

No se informa en qué casos se hace necesario estar representado por un abogado, de acuerdo con las pretensiones.

2. Consulta 12-03-2025: ¿Cuánto cuesta registrar una marca?

- Respuesta: El costo de registrar una marca varía dependiendo de varios factores, como el tipo de registro, la cantidad de clases y si se aplican descuentos. Para conocer las tasas vigentes, se puede consultar el Capítulo Primero del Título X de la Circular Única en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además, existen descuentos para jóvenes entre 18 y 28 años que presenten solicitudes de registro de marca de productos o servicios por una clase. Para acreditar la edad, se debe presentar una copia de la cédula de ciudadanía o del documento de identificación correspondiente. El formulario para obtener el registro de un lema comercial se puede descargar de forma gratuita en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio o solicitarlo en el Centro de Documentación e Información de la entidad.

Más información en: https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/preguntas-frecuentes/Delegatura_Propiedad_Industrial_2022.pdf.

- Oportunidades de mejora:

  En la respuesta, indica que existen descuentos para jóvenes entre 18 y 28 años que presenten solicitudes de registro de marca de productos o servicios por una clase. Descuento que ya no está vigente para registros de marca.

  Al ingresar al enlace: https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/preguntas-frecuentes/Delegatura_Propiedad_Industrial_2022.pdf, en relación con el examen acelerado, aparece la siguiente información: “No podrá solicitarse el examen acelerado si se desea obtener algún descuento por concepto de: “vi) por jóvenes entre los 18 y 28 años”, esto significa que, si no se elige la opción del examen acelerado, se podría acceder a este descuento, el cual no está vigente.

  En el punto 20, del mismo instructivo dice: “¿EXISTEN DESCUENTOS PARA JÓVENES?", la respuesta que da el instructivo es: “Para solicitudes de registro de Marca de productos o servicios por una clase, presentada por jóvenes entre los 18 y 28 años, incluidas las modificaciones relacionadas con limitaciones de productos o servicios y las no sustanciales del signo, que no sea divisional”.

  En el punto catorce de este manual, el cual dice: “14. ¿CUÁLES SON LOS PASOS PARA REALIZAR EL PAGO DE UNA ANUALIDAD?" En la imagen indica que, para hacer el pago, se debe ingresar por la opción: Patentes/Trazados y luego seleccionar la opción “Afectaciones”; sin embargo, está opción (Afectaciones) no existe en la plataforma SIPI, para hacer este trámite se debe elegir el campo “Otras actuaciones”.

3. Consulta 17-03-2025: Buenos días, deseo radicar una denuncia por corrupción en contra de un funcionario de la Superintendencia de Industria y Comercio, ¿Por dónde puedo hacerlo?

- Respuesta: Dirige la denuncia a la Superintendencia de Industria y Comercio. Puedes hacerlo a través de: La página web www.sic.gov.co, en “Protección al consumidor” > “Ver más” > “Denunciar”.

  En medio físico, en cualquiera de los puntos de atención al ciudadano de la SIC a nivel nacional, o en la sede principal en Bogotá, ubicada en la carrera 13 No. 27-00.

  A través del correo electrónico: contactenos@sic.gov.co.

  Es importante narrar de manera clara los hechos que deseas denunciar y adjuntar todas las pruebas disponibles que respalden los hechos denunciados. También tienes la opción de presentar la denuncia de manera anónima.

Más información en: https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/preguntas-frecuentes/Delegatura_Proteccion_Consumidor_2022.pdf

- Oportunidades de mejora:

  La indicación que suministra la plataforma es sobre como presentar una denuncia de protección al consumidor.

  El enlace de más información lo envía a instructivo del año 2022 de preguntas frecuentes Delegatura para la Protección del Consumidor.

  No responde la pregunta que se planteó.

4. Consulta 18-03-2025: Quisiera saber cuál es el procedimiento que debo seguir para renovar una marca

- Respuesta: Para renovar una marca, puedes seguir el siguiente procedimiento:

  En línea:

  Ingresa a www.sic.gov.co y selecciona el enlace de Propiedad Industrial (SIPI).

  Haz clic en “Comience aquí” e ingresa a la plataforma SIPI con tu usuario y contraseña, o a través del enlace http://sipi.sic.gov.co/sipi/.

  En la bandeja de entrada, selecciona “Signos distintivos”.
  Haz clic en “Otras actuaciones de signos distintivos”.

  Ubica la opción de renovación y selecciona el expediente correspondiente.

  Ingresa el número de radicado del signo sujeto a renovación y haz clic en “Buscar”.

  Selecciona la marca requerida y diligencia los datos solicitados.

  Realiza el pago por medio del canal PSE o tarjeta de crédito.

  En físico:

  Descarga y diligencia el formulario de PI01-F04 desde https://www.sic.gov.co/formatos-marcas.

Envía la solicitud al correo contactenos@sic.gov.co o radica en la sede de la SIC en Bogotá o en cualquier punto de atención presencial.

La radicación debe contener el pago de la tasa en físico, realizado a la Cuenta Corriente del Banco de Bogotá No. 062-75438-7, código rentístico 01.

Reemplaza la copia del recibo de consignación en la pagaduría de la SIC por un recibo oficial que debe ir adjunto a la solicitud.

Recuerda que puedes renovar tu marca dentro de los 6 meses anteriores al vencimiento de la vigencia del registro o en un plazo de gracia dentro de los 6 meses siguientes al vencimiento.

Más información en: https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/preguntas-frecuentes/Delegatura_Propiedad_Industrial_2022.pdf.

- Oportunidades de mejora:

  Está incorrecto el enlace de plataforma SIPI: http://sipi.sic.gov.co/sipi/. El correcto es: https://sipi.sic.gov.co/sipi/Extra/Default.aspx?sid=638779027877357437.

- El link de "Más información en": https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/preguntas-frecuentes/Delegatura_Propiedad_Industrial_2022.pdf, lo envía a un instructivo del año 2022, que tiene información desactualizada, como el descuento para jóvenes entre 18 y 28 años para el registro de una marca y para hacer el pago de una anualidad, envía a la opción "Afectaciones"; sin embargo, está elección (Afectaciones) no existe en la plataforma SIPI, para hacer este trámite se debe elegir el campo "Otras actuaciones".

5. Consulta 18-03-2025: ¿Cómo puedo consultar el estado de una demanda radicada en enero de 2025?

- Respuesta: Para consultar el estado de una demanda radicada en enero de 2025, puedes ingresar a la página web www.sic.gov.co y seleccionar la opción "Atención y servicios a la ciudadanía", luego elegir "Consulte el estado de su trámite". Allí podrás diligenciar el año y número de radicado. Se recomienda dar clic en "Fecha de radicación y ascendente" para obtener la información de tu proceso organizada de manera cronológica. Después, debes hacer clic en el icono "Consultar" que se encuentra en la parte inferior izquierda de color verde. Así podrás verificar el trámite de tu proceso.

Más información en: https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/preguntas-frecuentes/Delegatura_Asuntos_Jurisdiccionales_2022.pdf.

- Oportunidades de mejora:

  La ruta: puedes ingresar a la página web www.sic.gov.co y seleccionar la opción "Atención y servicios a la ciudadanía", luego elegir "Consulte el estado de su trámite", ya no existe.

  No da la opción de consultar por medio de la plataforma "Sitio para las partes".

  El enlace de "Más información en: https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/preguntas-frecuentes/Delegatura_Asuntos_Jurisdiccionales_2022.pdf, es un instructivo del año 2022, y está desactualizado porque: Indica que, para radicar la demanda se debe hacer por la opción "Demande Aquí" de nuestra página web, la cual encontrará en el enlace https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion/. Link que no funciona: al ingresar dice que la página solicitada no ha sido encontrada.

  Menciona que la demanda se puede radicar vía correo contactenos@sic.gov.co.

  En otra parte indica que, para consultar un expediente relacionado con una acción de protección al consumidor puede ingresar a través de la página web www.sic.gov.co eligiendo la opción "Atención y servicios a la ciudadanía", opción "Consulte el estado de su trámite", ruta que ya no existe.

  Más adelante indica que, los documentos relacionados con su demanda deben ser radicados directamente a su proceso, esto le permitirá tener facilidad de consulta de su trámite. La Superintendencia dispone del correo institucional contactenos@sic.gov.co.

  En términos generales, ese instructivo está bastante desactualizado.

6. Consulta 19-03-2025: Necesito consultar el estado de una denuncia de protección de datos personales, ¿Cómo puedo hacerlo?

- Respuesta: Para consultar el estado de una denuncia de protección de datos personales, puedes seguir estos pasos:

  Si ya presentaste una reclamación ante la empresa que reportó tus datos y no recibiste respuesta en el término legal de 15 días hábiles, puedes dirigirte a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para informar la situación.

Si la empresa es un operador de telecomunicaciones, puedes utilizar la plataforma SIC FACILITA para resolver casos relacionados con la Ley Estatutaria 1266 de 2008. Accede a través del siguiente enlace: https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml.

Si no lograste resolver tu caso a través de SIC FACILITA, presenta una queja ante la SIC. Asegúrate de narrar los hechos, indicar tu pretensión y citar la Ley Estatutaria 1266 de 2008. Debes adjuntar copia de la reclamación realizada ante la empresa y cualquier documento que respalde tu caso.

Puedes remitir tu queja a la SIC a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: contactenos@sic.gov.co (indica en el asunto “Queja por Protección de Datos Personales Ley Estatutaria 1266 de 2008”).

Enlace web: https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php.

Dirección física: Carrera 13 No 27-00 Piso 3 en Bogotá, o en cualquier punto de atención a nivel nacional.
Más información en: https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/preguntas-frecuentes/Delegatura_Datos_Personales_2022.pdf

- Oportunidades de mejora:

La respuesta que brinda la herramienta no es la adecuada, porque no le indica al usuario como hacer la consulta de su proceso.

El enlace de servicios en línea está errado: https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php, el correcto es: https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/inicio

El link de “Más información en”: https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/preguntas-frecuentes/Delegatura_Datos_Personales_2022.pdf, está desactualizado, además, la información que está allí no ayuda a dar solución a la inquietud planteada.

La información que brinda es sobre como iniciar el proceso de queja, denuncia o el trámite por medio de la plataforma de SIC Facilita. Allí sigue apareciendo errado el enlace de servicios en línea, como también la dirección de radicación en físico, porque aparece carrera 13 No. 27 – 00 piso 1.

En conclusión, la herramienta no suministra la orientación adecuada, y la información que brinda, en algunos puntos está desactualizada.

Para este caso, la indicación debe ser, que se registre en la plataforma de servicios en línea: https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/inicio, en caso de que, el expediente no aparezca, debe solicitar por el correo contactenos@sic.gov.co, la vinculación de este.

7. Consulta 17-03-2025: Que puedo hacer con respecto a los problemas que se me están presentando con el operador Claro, debido a que me están cobrando más de lo estipulado en el plan hogar que contrate

- Respuesta: Si estás teniendo problemas con el operador Claro debido a un cobro mayor al estipulado en tu plan hogar, puedes seguir estos pasos:

  Revisa tu contrato: Verifica los términos y condiciones del servicio que adquiriste para confirmar la tarifa pactada.

  Presenta una queja: Dirígete al operador y presenta tu queja, indicando el problema y solicitando una solución. El operador tiene un plazo de 15 días hábiles para responder.

  Silencio Administrativo Positivo (SAP): Si el operador no responde, responde fuera del plazo, o lo hace de forma incompleta, se configura el SAP. Esto significa que el operador debe atender favorablemente tu queja en las siguientes 72 horas, siempre que la petición sea legal y relacionada con el servicio contratado.

  Recurso de Reposición y Apelación: Si recibes una respuesta dentro de los 15 días hábiles y no estás conforme, puedes presentar un recurso de reposición y, en subsidio, un recurso de apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión. El operador debe resolver el recurso de reposición en 15 días hábiles.

  Acude a la Superintendencia: Si el operador incumple con el SAP o si no estás satisfecho con la respuesta a tu recurso, puedes acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para iniciar una investigación administrativa.

  Para más información sobre este proceso, puedes consultar el siguiente enlace: https://www.sic.gov.co/telecomunicaciones.

- Oportunidades de mejora:

  No brinda la opción de hacer uso de la plataforma de SIC Facilita.

  No indica que, se le debe solicitar al operador que le asigne o le suministre el CUN.

No informa que, si el operador mantiene la negativa ante el recurso de reposición en subsidio de apelación, el operador debe trasladar la apelación a la SIC dentro los cinco días hábiles siguientes.

No indica que debe hacer el ciudadano en los casos donde el operador no reconozca el SAP.

Falta información con respecto a lo as situaciones donde el operador responde favorablemente; sin embargo, no cumple, el cual sería solicitar el reconocimiento del principio de favorabilidad.

8. Consulta: Necesito saber quién es la superintendente actual de la SIC

- Respuesta: No tengo información sobre quién es la superintendente actual de la Superintendencia de Industria y Comercio. Para obtener esa información, te recomiendo visitar el sitio web oficial de la entidad.

  Más información en: https://www.sic.gov.co/telecomunicaciones

  Oportunidades de mejora:

  1. No responde la pregunta
  2. En enlace que suministra la plataforma lo dirige a la opción de telecomunicaciones.

2.9 SIC CIUDADES

Como ha sido habitual, el proceso de monitoreo para este canal se llevó a cabo mediante las plataformas Zoom y Teams, lo que ha permitido al área de Calidad realizar auditorías a los asesores ubicados en diferentes ciudades del país.

La escucha de la gestión se realizó con el objetivo de atender en tiempo real las consultas de los ciudadanos y las respuestas proporcionadas por los asesores. Esto permitió evaluar si el asesor escuchaba activamente al usuario y comprendía el motivo de su consulta. Asimismo, se verificó que el lenguaje empleado fuera claro y comprensible para el ciudadano, y que se hiciera un uso adecuado de los recursos de comunicación, como folletos o el sistema.

Durante el mes de marzo se escucharon doce (12) atenciones y, como resultado de la gestión realizada por el área de Calidad, se identificó una (1) oportunidad de mejora

crítica. Esta afectación corresponde a un error crítico de negocio. En comparación con el mes anterior, se presentó una afectación menos.

En cuanto a los indicadores, la Precisión de Error No Crítico – PENC General se mantuvo estable, ya que no se detectaron errores; por tal motivo, el indicador cerró en el 100%. Por otro lado, la Precisión de Error Crítico – PEC General mostró una mejora, dado que solo una de las atenciones auditadas presentó afectaciones, mientras que en el mes anterior se habían registrado dos (2).

2.9.1 Error no Crítico

Como se indicó anteriormente, para el mes de marzo y de acuerdo con el proceso de monitoreo adelantado, no se identificaron oportunidades de mejora no críticas.

2.9.2 Error Crítico



Graf. 17 indicadores de EC proceso Ciudades

En una atención realizada en la ciudad de Cartagena, en el aplicativo “OCM” la asesora ingresó de forma errada los datos de contacto del ciudadano, específicamente su nombre y apellido.

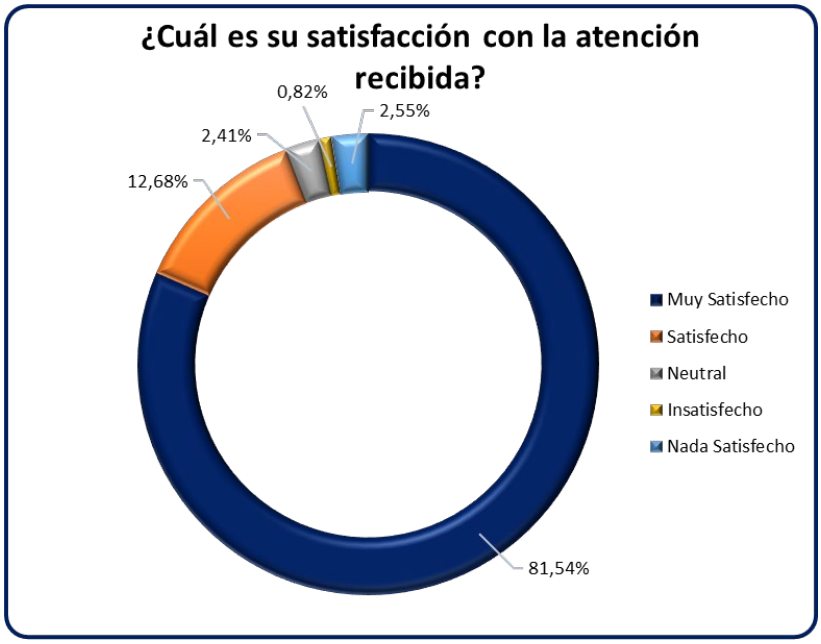
Una vez finalizada la atención y verificado el registro de la información, se le indicó a la asesora cuál había sido la oportunidad de mejora identificada. Asimismo, se realizó el levantamiento de la alarma, la cual fue enviada a la coordinadora del segmento.

3. RESULTADOS ENCUESTAS

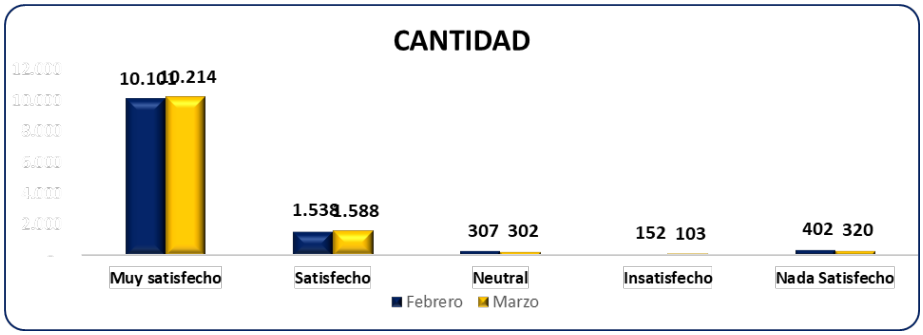
1) **Resultados encuesta canal telefónico.**

Primera pregunta:

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

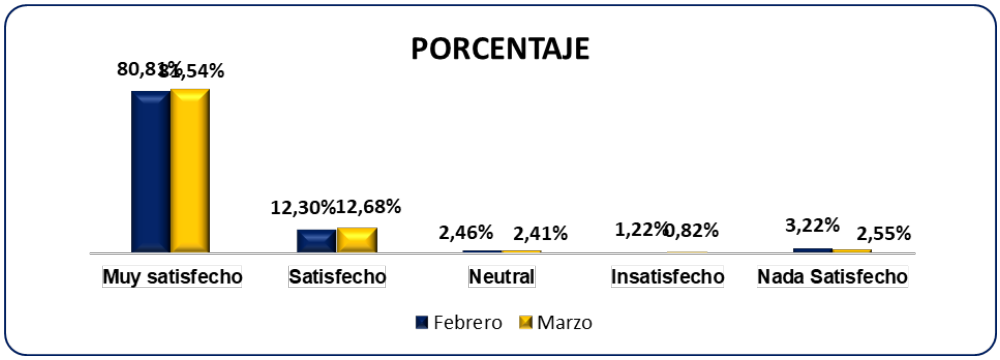


De las encuestas que respondieron los ciudadanos, el 81.54% generaron una calificación de "Muy satisfecho" sobre la atención recibida y el 12.68% como "satisfecho", lo anterior, significa que el 94.21% de las encuestas son satisfactorias; por otro lado, de manera insatisfecha, se consolidó el 3.38% que se refiere a ciudadanos que entregaron calificación negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	10.101	1.538	307	152	402	12.500
Marzo	10.214	1.588	302	103	320	12.527
Variación	113	50	-5	-49	-82	27

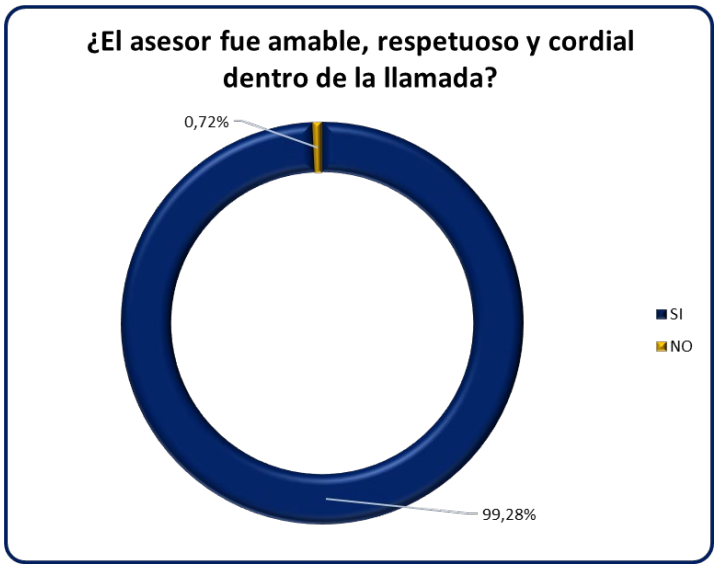
Para el mes analizado se recibieron en total 12.527 encuestas, la mayor proporción se observa en la valoración “Muy Satisfecho”.



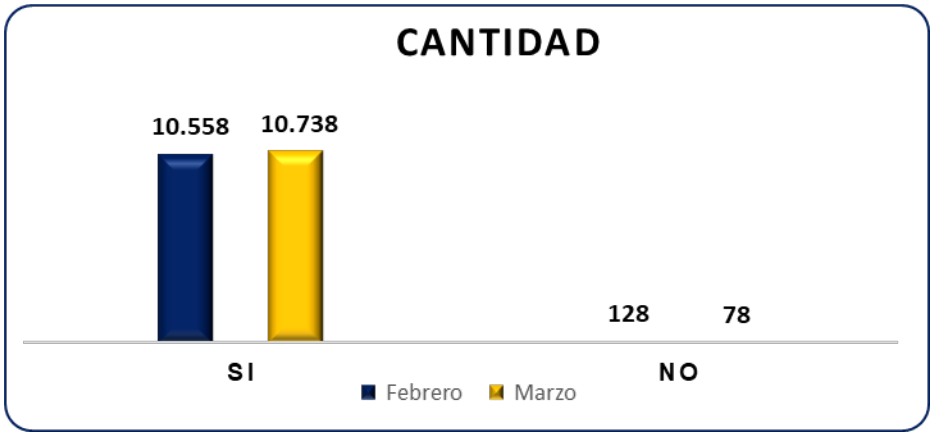
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	80,81%	12,30%	2,46%	1,22%	3,22%	0,00%
Marzo	81,54%	12,68%	2,41%	0,82%	2,55%	0,00%
Variación	0,73%	0,37%	-0,05%	-0,39%	-0,66%	0,00%

El nivel de satisfacción para febrero se ubicó en 93.11%, en marzo alcanza 94.21% lo que representa una mejora de 1.10%.

Segunda pregunta:
A la pregunta: ¿El asesor fue amable, respetuoso y cordial dentro de la llamada? Si lo fue marque (1) de lo contrario marque (2).

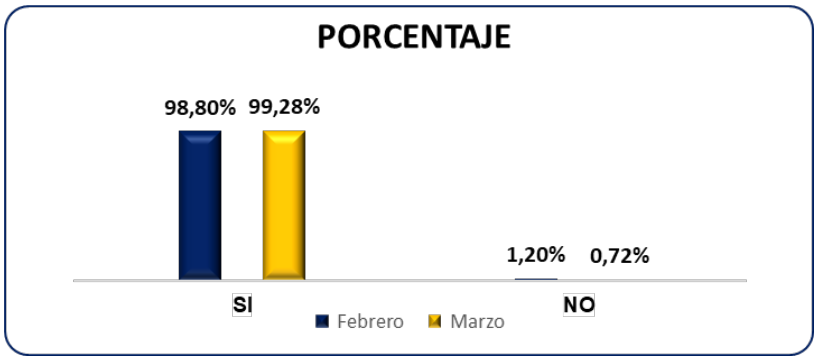


El 99.28% de los ciudadanos consideraron que los asesores fueron amables y cordiales durante la interacción que se les brindó, en tanto que, el 0.72% calificaron de manera desfavorable la atención.



MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	10.558	128	10.686
Marzo	10.738	78	10.816
Variación	180	- 50	130

En la segunda pregunta, se observa en total que se obtuvieron 10.816 respuestas



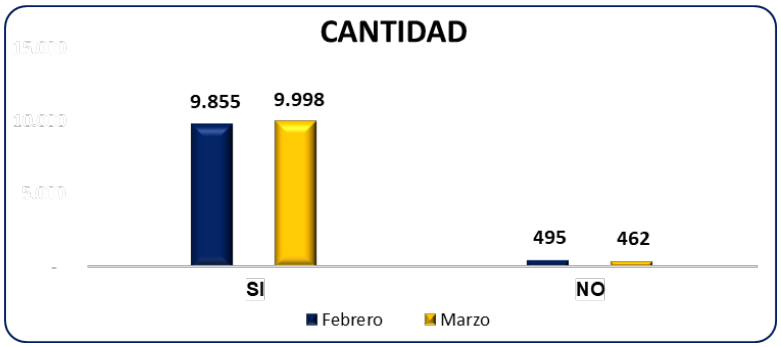
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	98,80%	1,20%	100%
Marzo	99,28%	0,72%	100%
Variación	0,48%	-0,48%	0%

Se observa que el 98.28% de los ciudadanos que respondieron la encuesta, consideraron amables a los asesores del canal.

Tercera pregunta:
A la pregunta: ¿Con la asesoría recibida aclaró las inquietudes frente a su requerimiento? Si fue así marque (1), de lo contrario marque (2).

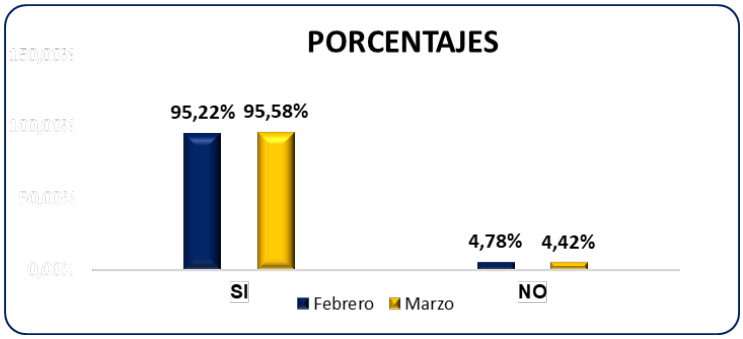


El 95.58% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría recibida en la interacción sí aclaró sus inquietudes, mientras que el 4.42% indicó que, con la asesoría brindada no fue posible dar solución a su inquietud.



MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	9.855	495	10.350
Marzo	9.998	462	10.460
Variación	143	- 33	110

Con relación a si la asesoría recibida contribuye en la solución, hay un total de 10.460 repuestas.



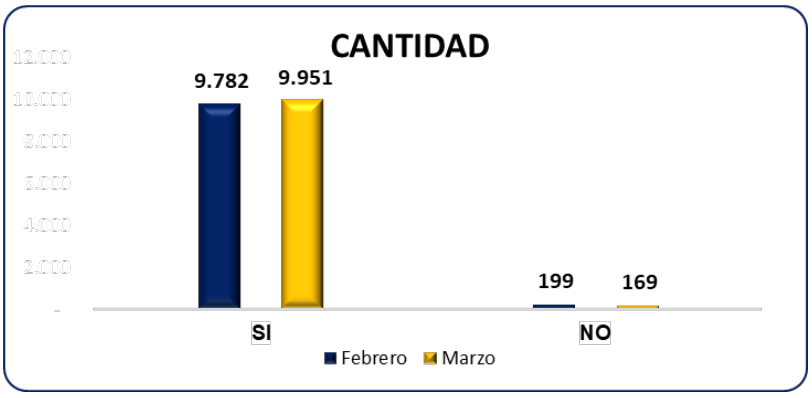
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	95,22%	4,78%	100%
Marzo	95,58%	4,42%	100%
Variación	0,37%	-0,37%	0%

La respuesta positiva corresponde al 95.58% del total de respuestas obtenidas.

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

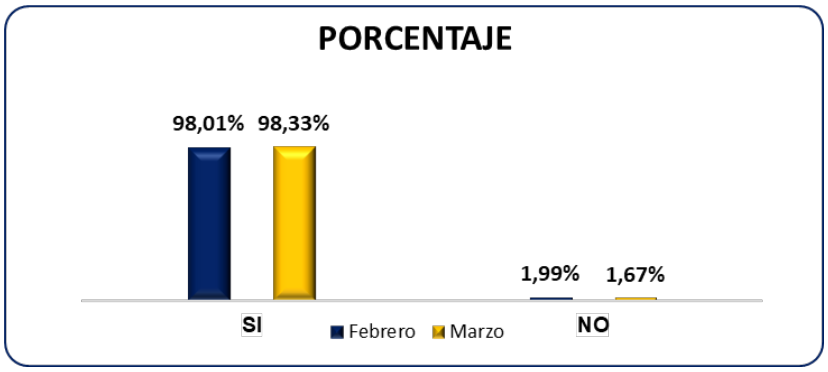


El 98.33% de los ciudadanos encuestados consideraron que, el tiempo de espera para ser atendido por un asesor fue oportuno, en tanto que, al 1.67% respondió que no fue oportuno.



MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	9.782	199	9.981
Marzo	9.951	169	10.120
Variación	169	- 30	139

En esta pregunta se evidencia que la mayor cantidad corresponde a la respuesta positiva con un total de 9.951.



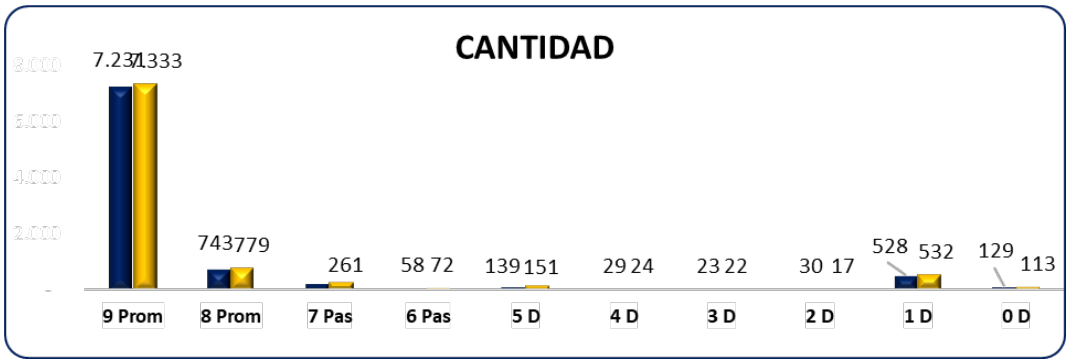
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	98,01%	1,99%	100%
Marzo	98,33%	1,67%	100%
Variación	0,32%	-0,32%	0%

Se observa que el 98.33% de las respuestas obtenidas corresponden a la opción “SI”.

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

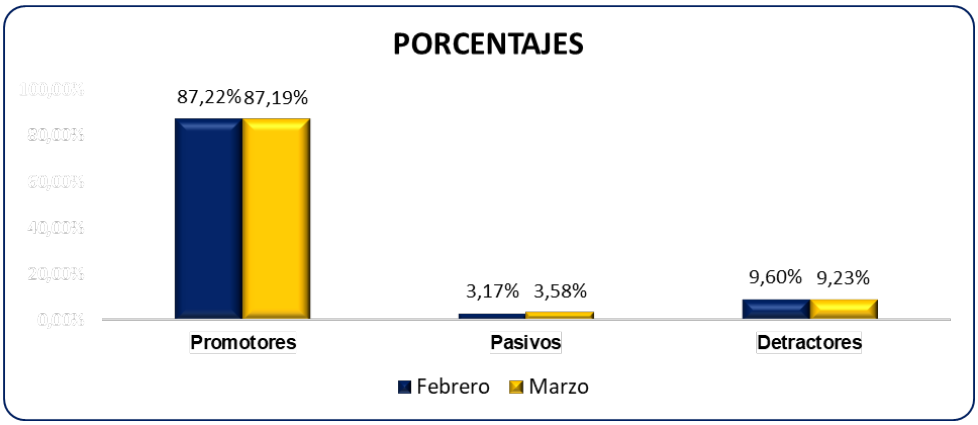


El 87.19% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 8.112 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 3.58% se consideran pasivos con 333 respuestas en las opciones 7 y 6; por último, el 9.23% de los ciudadanos se consideran detractores consolidando 859 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 2, 1 y 0.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Febrero	7.231	743	232	58	139	29	23	30	528	129	9.142
Marzo	7.333	779	261	72	151	24	22	17	532	113	9.304
Variación	102	36	29	14	12	-5	-1	-13	4	-16	162

Se observa que la mayor cantidad corresponde a la respuesta 9 (Promotores) con un total de 7.333.



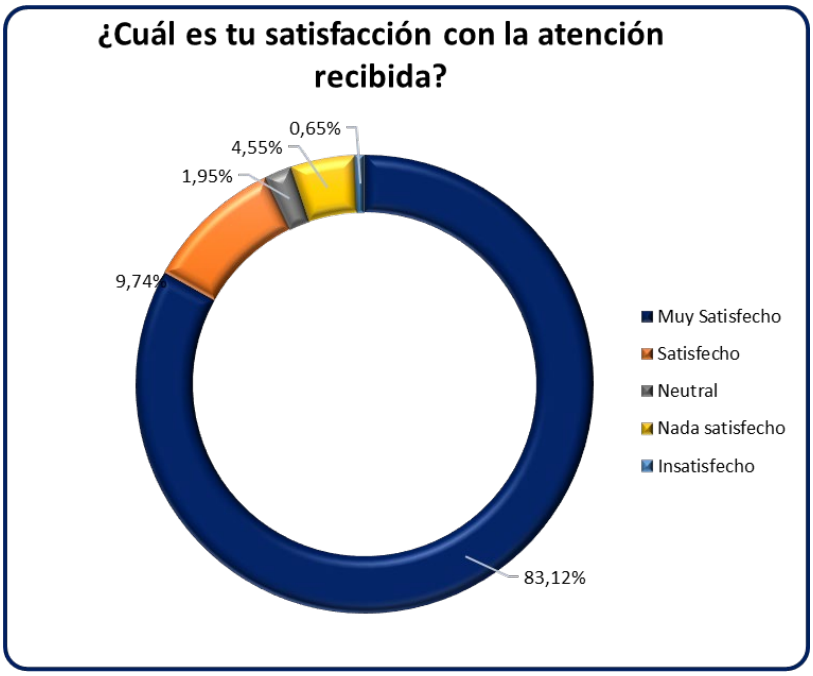
MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Febrero	87,22%	3,17%	9,60%	100%
Marzo	87,19%	3,58%	9,23%	100%
Variación	0,0%	0,4%	-0,4%	0%

De acuerdo con las cantidades analizadas, los promotores del canal constituyen el 87.19% de los encuestados.

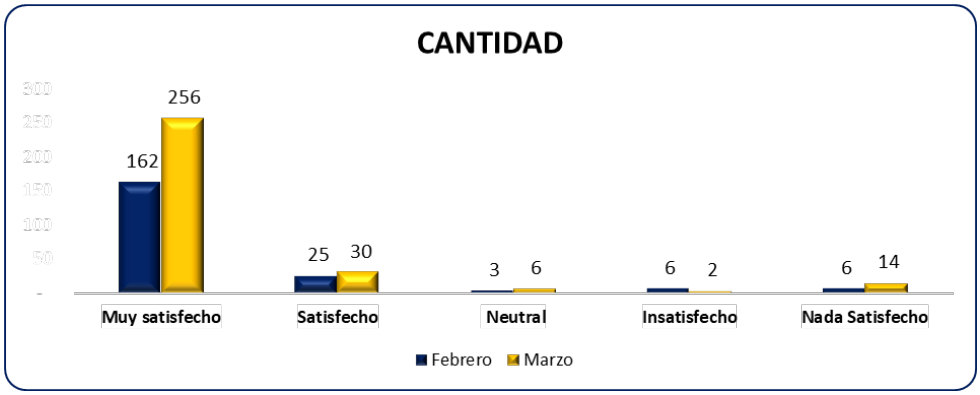
2) Resultados encuesta chat

Primera pregunta:

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



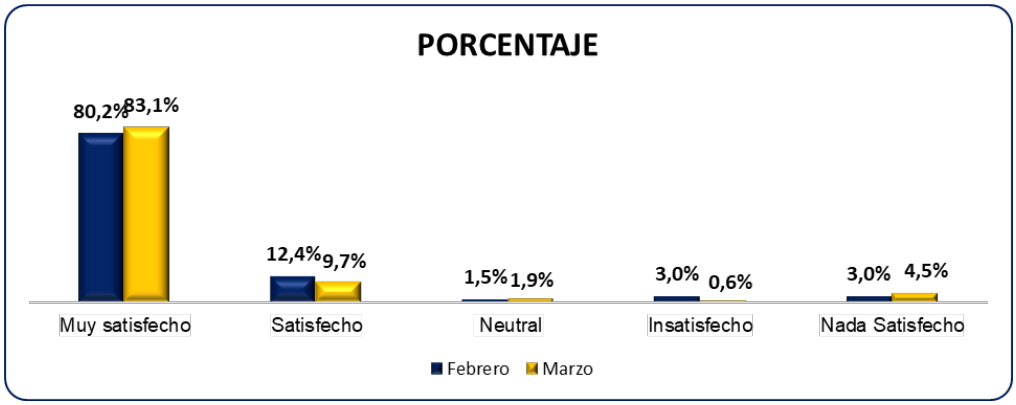
El 83.12% de los ciudadanos encuestados respondieron "Muy satisfecho" a la satisfacción general del servicio prestado en el chat, seguido del 9.74% que respondieron "Satisfecho", lo anterior corresponde al 92.86% de las encuestas; por otra parte, el 5.19% respondió de manera negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	162	25	3	6	6	202

Marzo	256	30	6	2	14	308
Variación	94	5	3	- 4	8	106

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



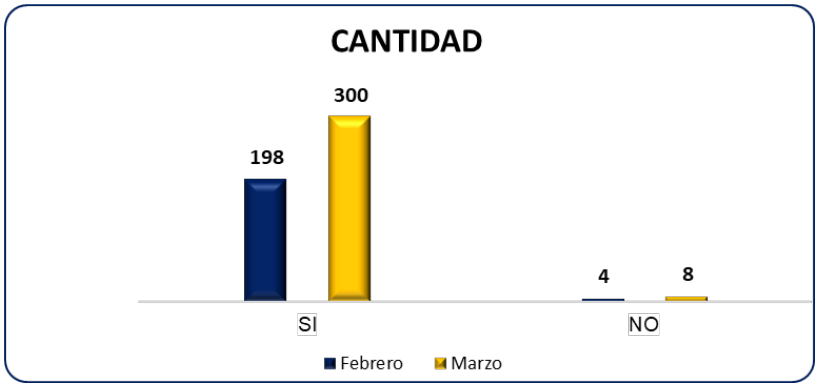
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	80,2%	12,4%	1,5%	3,0%	3,0%	100%
Marzo	83,1%	9,7%	1,9%	0,6%	4,5%	100%
Variación	2,92%	-2,64%	0,46%	-2,32%	1,58%	0%

El nivel de satisfacción para febrero se ubicó en 92.57%, en marzo alcanza 92.86% Corresponde a una mejora de 0.3%.

Segunda pregunta:
A la pregunta: ¿El asesor fue amable, respetuoso y cordial durante la atención? Si se solucionó marque 1, de lo contrario marque 2.

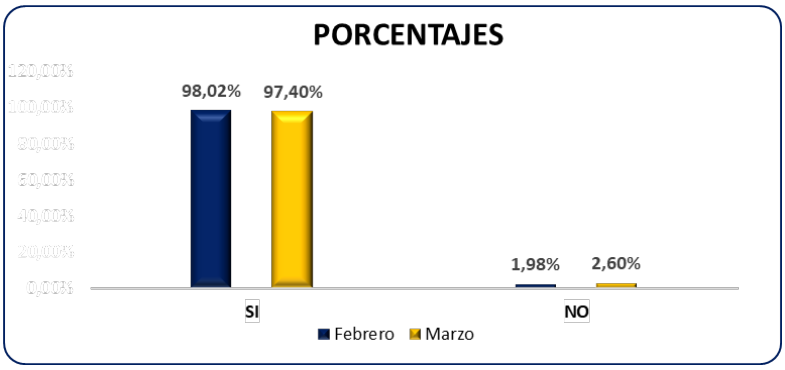


El 97.4% de los ciudadanos encuestados, calificaron que el asesor sí fue amable y proactivo durante la interacción, mientras que el 2.6% considera que el asesor que les atendió no lo fue.



MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	198	4	202
Marzo	300	8	308
Variación	102	4	106

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

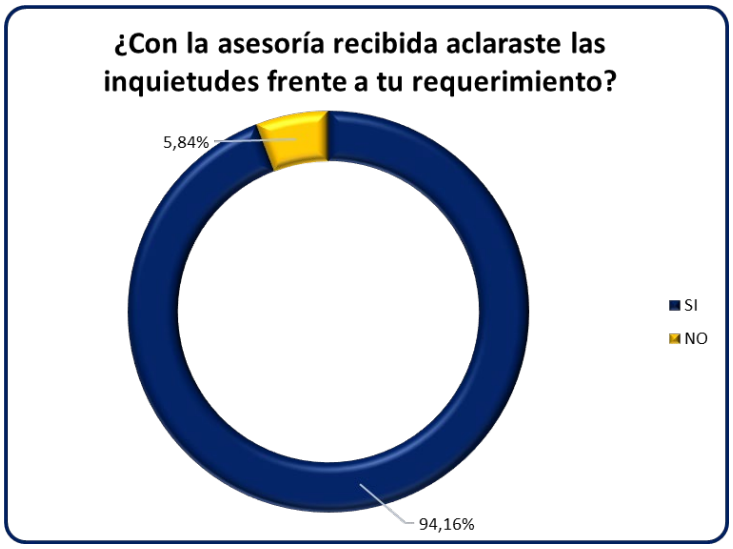


MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	98,02%	1,98%	100%
Marzo	97,40%	2,60%	100%
Variación	-0,62%	0,62%	0%

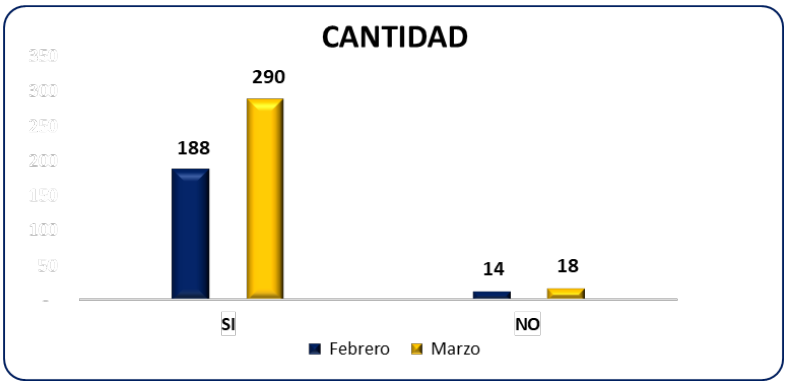
Se evidencia que el 97.4% del total de ciudadanos respondieron “SI”.

Tercera pregunta:

A la pregunta ¿Con la asesoría recibida aclaraste las inquietudes frente a tu requerimiento? Si lo fue marque (1) de lo contrario marque (2)

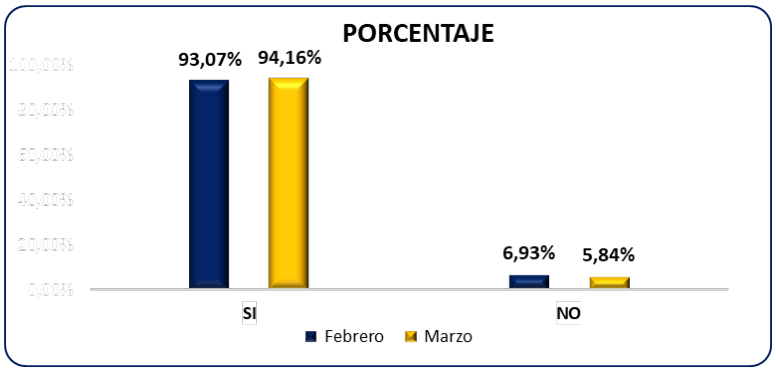


Para esta pregunta, el 94.16% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría que recibió del servicio sí contribuyó en la solución de su requerimiento; por otra parte, del total de usuarios que respondieron la encuesta, el 5.84% lo hizo de forma negativa.



MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	188	14	202
Marzo	290	18	308
Variación	102	4	106

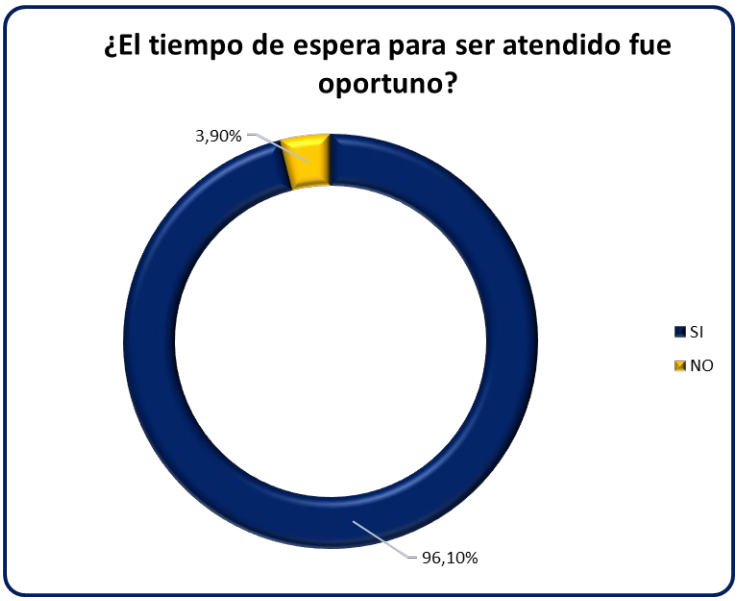
Sobre la contribución de la asesoría recibida en el chat virtual para la solución de los requerimientos de los ciudadanos, se observa que respondieron de manera afirmativa 290 personas del total de encuestados.



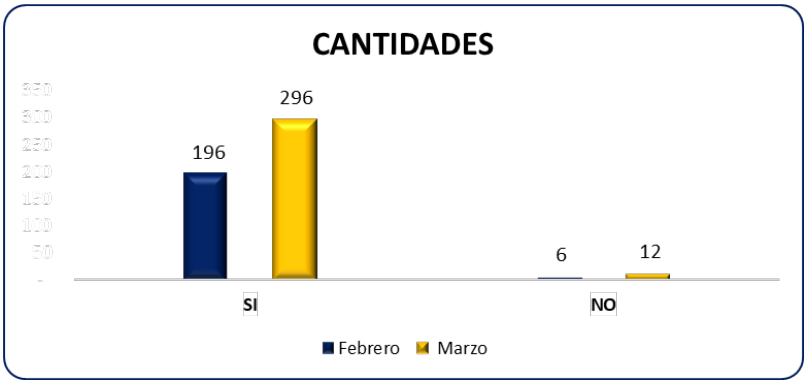
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	93,07%	6,93%	100%
Marzo	94,16%	5,84%	100%
Variación	1,09%	-1,09%	0

El indicador se ubica en el 94.16% de ciudadanos que consideró que la orientación brindada le ayudó a resolver sus requerimientos.

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

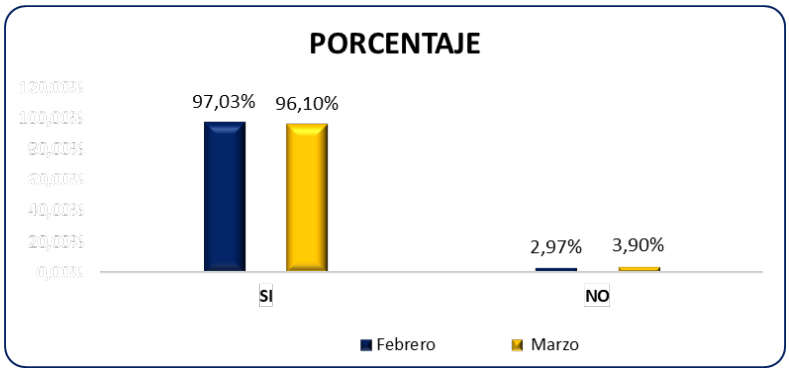


En cuanto al tiempo de espera en el proceso de atención encontramos que, el 96.1% quedaron satisfechos, por otra parte, el 3.9% percibió que el tiempo de atención fue demorado.



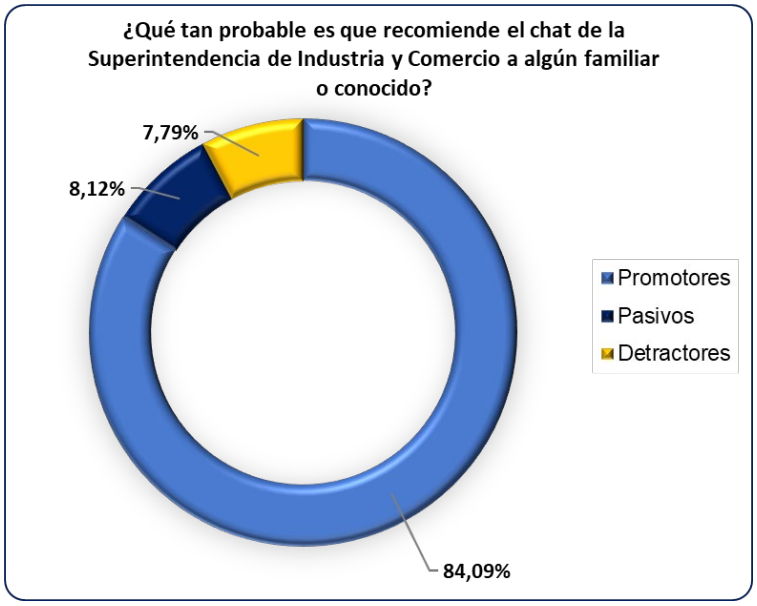
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	196	6	202
Marzo	296	12	308
Variación	100	6	106

Para esta pregunta, se observan que 296 ciudadanos respondieron de manera afirmativa.

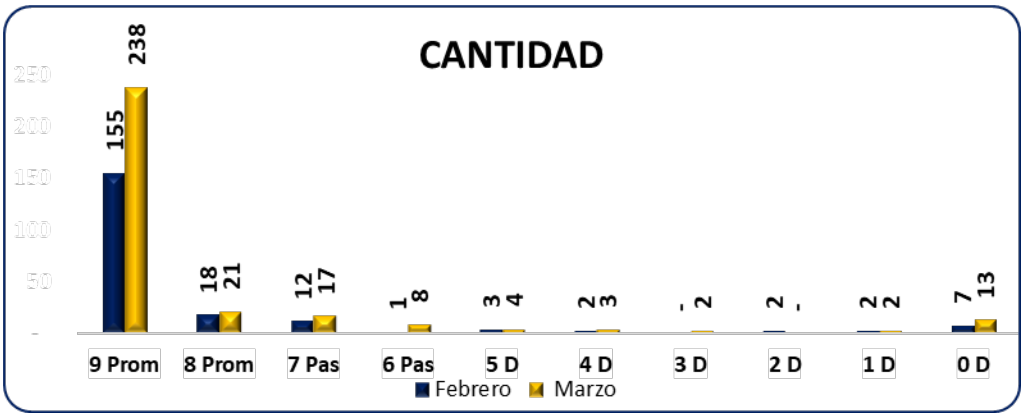


MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	97,03%	2,97%	100%
Marzo	96,10%	3,90%	100%
Variación	-0,93%	0,93%	0%

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

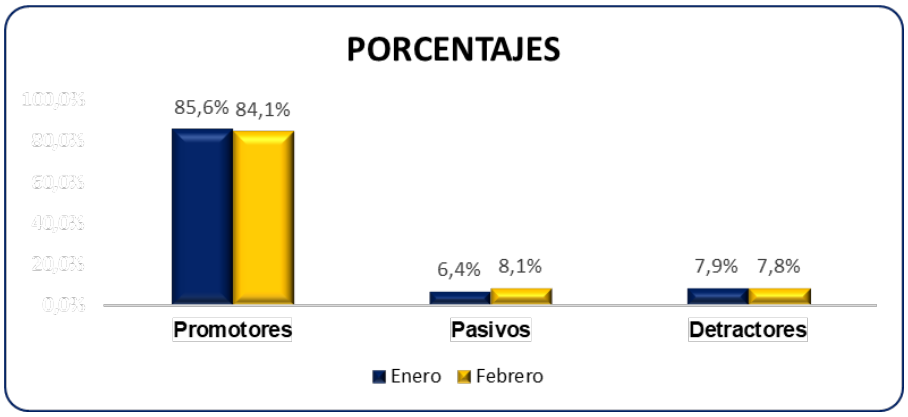


El 84.06% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 259 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 8.12% se consideran pasivos con 25 respuestas en las opciones 7 y 6; por último, el 7.79% de los ciudadanos se consideran detractores consolidando 24 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 2, 1 y 0.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Febrero	155	18	12	1	3	2	-	2	2	7	202
Marzo	238	21	17	8	4	3	2	-	2	13	308
Variación	83	3	5	7	1	1	2	-2	-	6	106

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



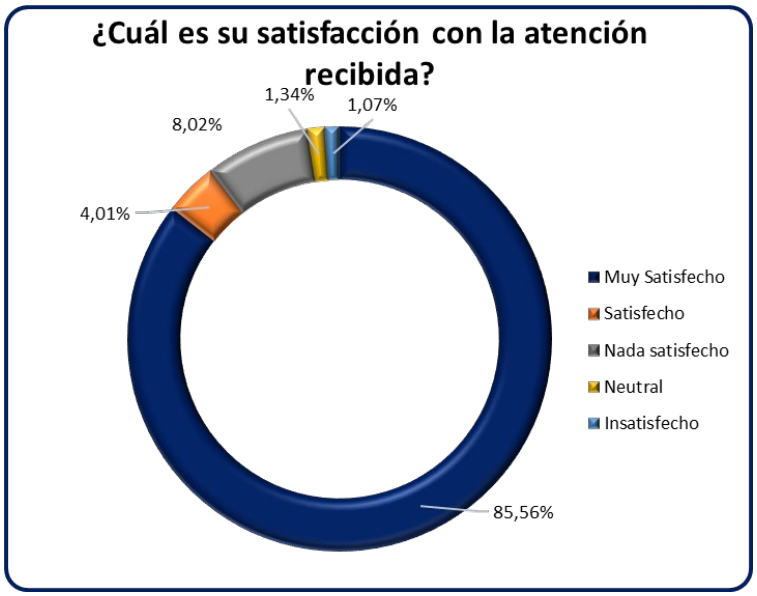
MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Enero	85,6%	6,4%	7,9%	100%
Febrero	84,1%	8,1%	7,8%	100%
Variación	-1,5%	1,7%	-0,1%	0,0%

Se observa que el 84.1% los ciudadanos se consideran como promotores, una mejora de 8.1% en comparación con el mes anterior; mientras que, los detractores corresponden al 7.8%

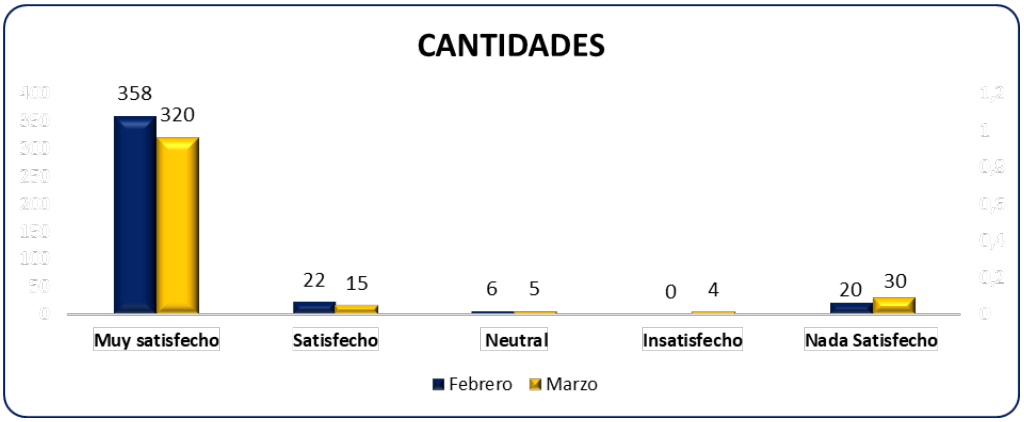
3) Resultados encuesta Videollamada.

Primera pregunta:

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

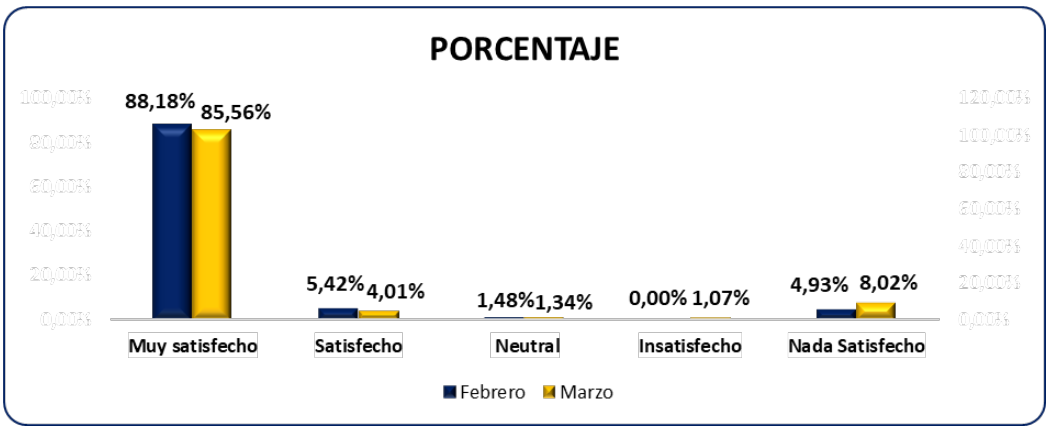


El 85.56% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en la vídeo llamada, seguido del 4.01% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 89.57% de las encuestas; por otra parte, el 2.41% respondió de manera negativa.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	358	22	6	0	20	406
Marzo	320	15	5	4	30	374
Variación	-38	-7	-1	4	10	-32

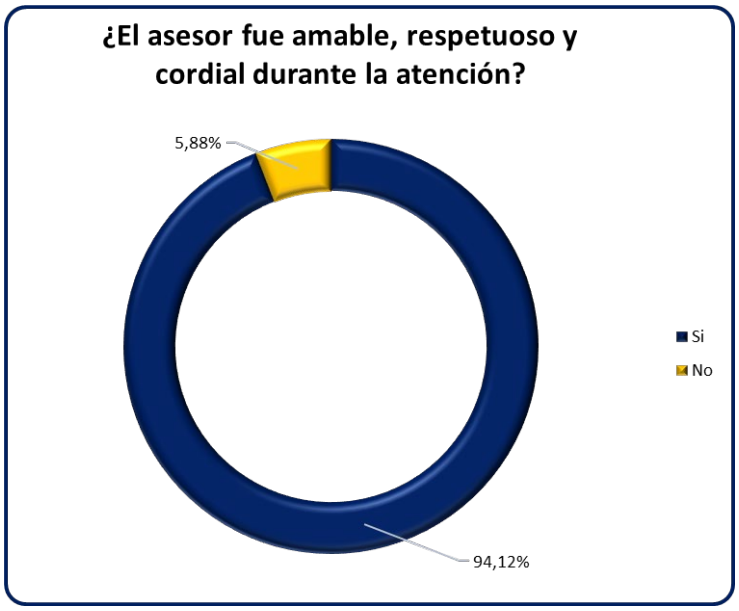
Para el mes se observa que la opción “Muy Satisfecho” es la que recibió la mayoría de las respuestas.



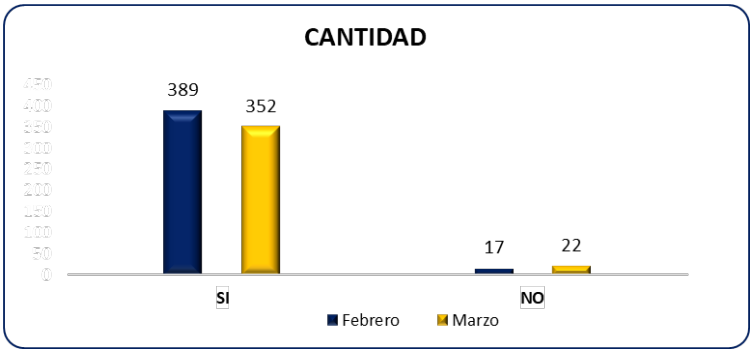
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	88,18%	5,42%	1,48%	0,00%	4,93%	100%
Marzo	85,56%	4,01%	1,34%	1,07%	8,02%	100%
Variación	-2,62%	-1,41%	-0,14%	1,07%	3,10%	0,00%

El nivel de satisfacción en febrero se ubicó en 93.60%, para marzo alcanza el 89.57% Se observa una disminución de 4.02%.

Segunda pregunta:
A la pregunta: ¿El asesor fue amable, respetuoso y cordial durante la atención? Si su respuesta es positiva marque 1, de lo contrario marque 2.

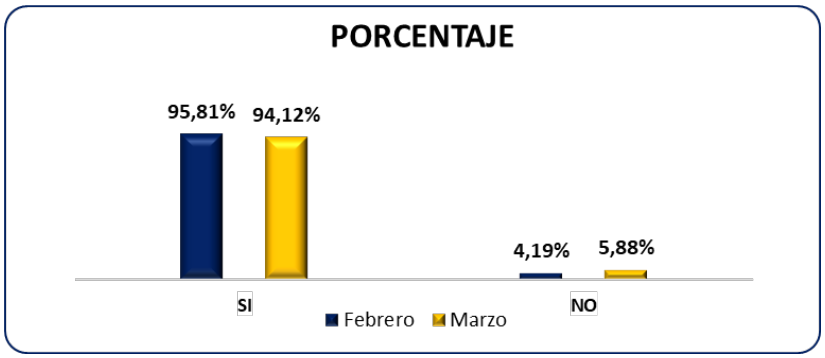


El 94.12% de los ciudadanos encuestados, calificaron que el asesor sí fue amable y proactivo durante la interacción, mientras que el 5.88% considera que el asesor que les atendió no lo fue.



MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	389	17	406
Marzo	352	22	374
Variación	-37	5	-32

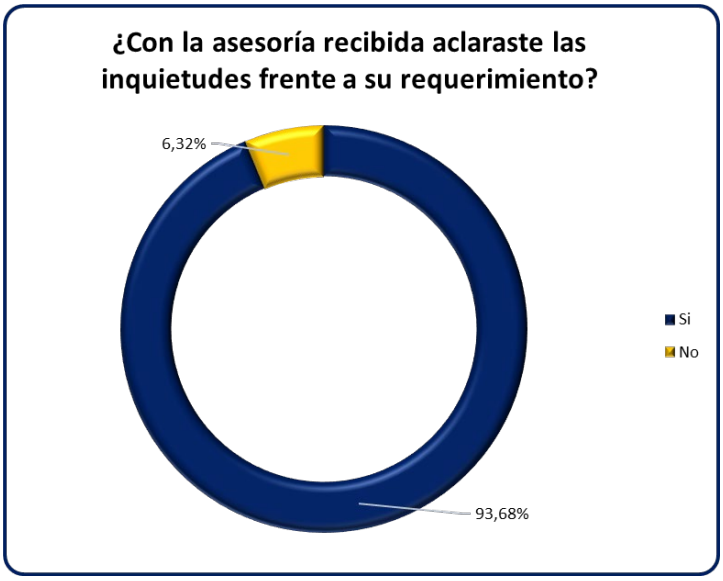
Para la pregunta, se evidencia que la repuesta “SI” es la que presenta el mayor impacto.



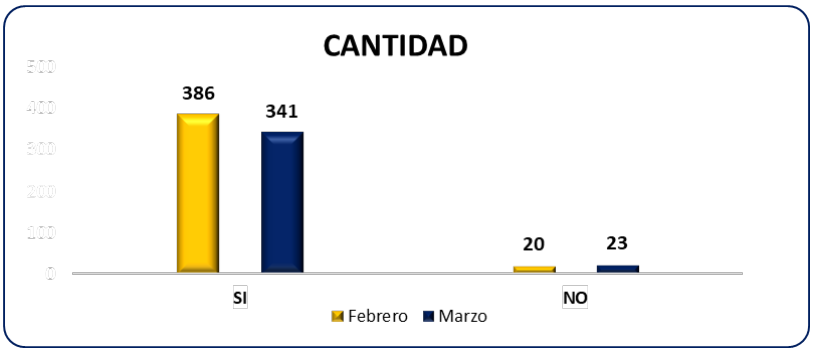
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	95,81%	4,19%	100%
Marzo	94,12%	5,88%	100%
Variación	-1,70%	1,70%	0%

Se evidencia que el 94.12% del total de ciudadanos respondieron “SI”.

Tercera pregunta:
A la pregunta ¿Con la asesoría recibida aclaraste las inquietudes frente a su requerimiento? Si lo fue marque (1) de lo contrario marque (2)

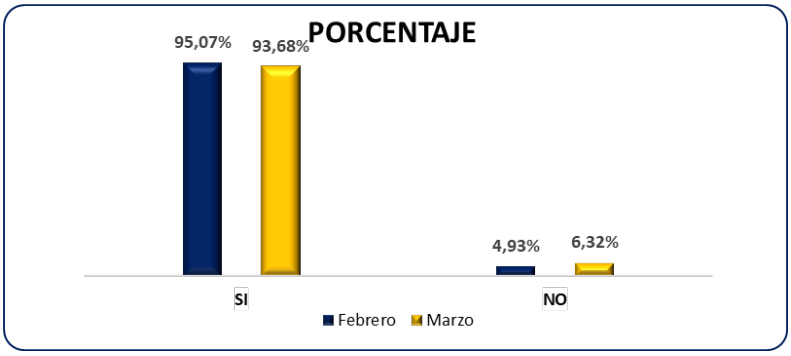


Para esta pregunta, el 93.68% de los ciudadanos encuestados, consideran que la asesoría que recibió del canal sí contribuyó en la solución de su requerimiento; por otra parte, del total de usuarios que respondieron la encuesta, el 6.32% lo hizo de forma negativa.



MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	386	20	406
Marzo	341	23	364
Variación	-45	3	-42

Sobre la contribución de la asesoría recibida en la videollamada para la solución de los requerimientos de los ciudadanos, se observa que respondieron de manera afirmativa 341 personas del total de encuestados.



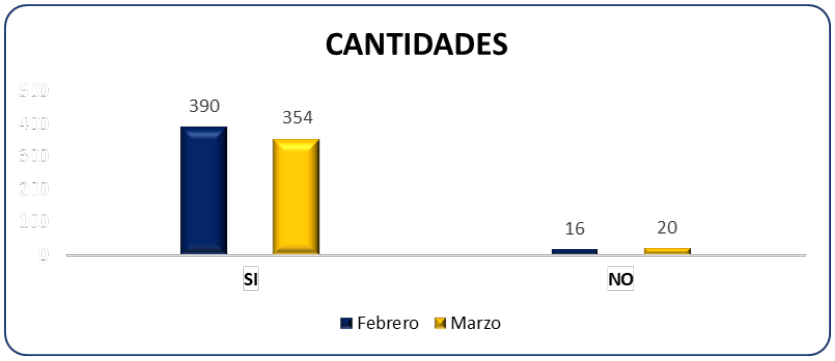
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	95,07%	4,93%	100%
Marzo	93,68%	6,32%	100%
Variación	-1,39%	1,39%	0%

El indicador se ubica en el 93.68% de ciudadanos que consideró que la orientación brindada le ayudó a resolver sus requerimientos.

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

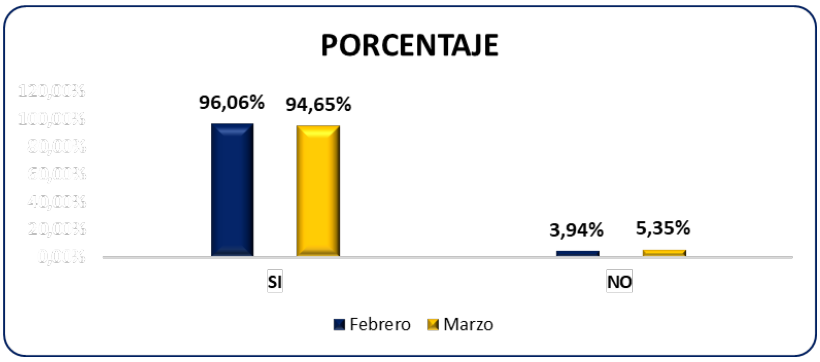


En cuanto al tiempo de espera en el proceso de atención encontramos que, el 94.65% quedaron satisfechos, por otra parte, el 5.35% percibió que el tiempo de atención fue demorado.



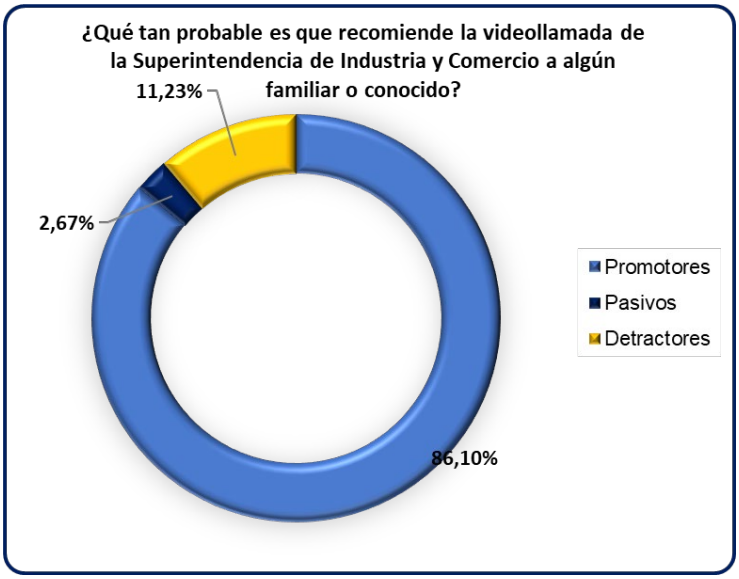
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	390	16	406
Marzo	354	20	374
Variación	-36	4	-32

Para esta pregunta, se observan que 354 ciudadanos respondieron de manera afirmativa.

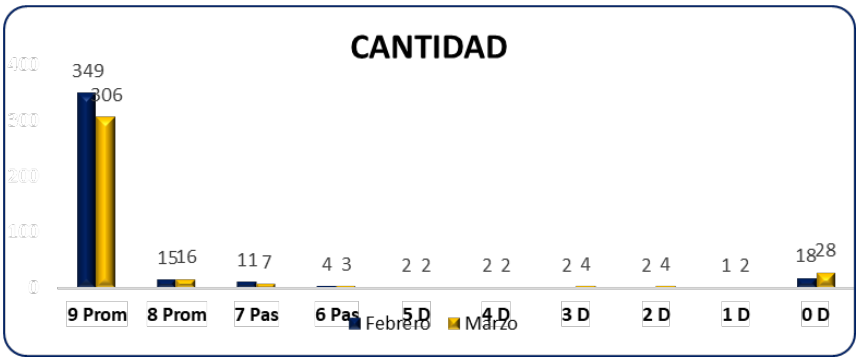


MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	96,06%	3,94%	100%
Marzo	94,65%	5,35%	100%
Variación	-1,41%	1,41%	0%

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

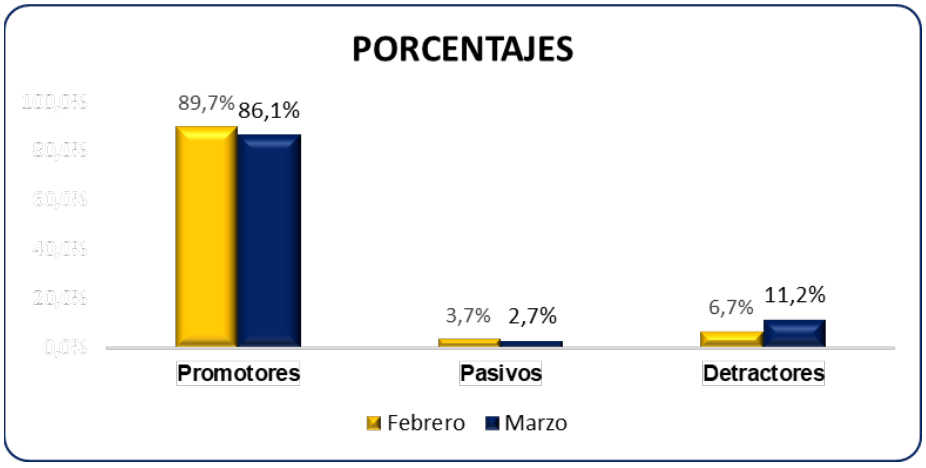


Para la pregunta, el 86.10% de los ciudadanos se proyectan como promotores con 322 respuestas entre las opciones 9 y 8, el 2.67% se consideran pasivos con 10 respuestas en las opciones 7 y 6; por último, el 11.23% de los ciudadanos se consideran detractores con 42 respuestas en las opciones 5, 4, 3, 2, 1 y 0.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Febrero	349	15	11	4	2	2	2	2	1	18	406
Marzo	306	16	7	3	2	2	4	4	2	28	374
Variación	-43	1	-4	-1	0	0	2	2	1	10	-32

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



MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Febrero	89,7%	3,7%	6,7%	100%
Marzo	86,1%	2,7%	11,2%	100%
Variación	-3,6%	-1,0%	4,5%	0,0%

Se observa disminución de 3.6% en la cantidad de promotores que se ubica en 86.1%; mientras que, los detractores corresponden al 4.5%

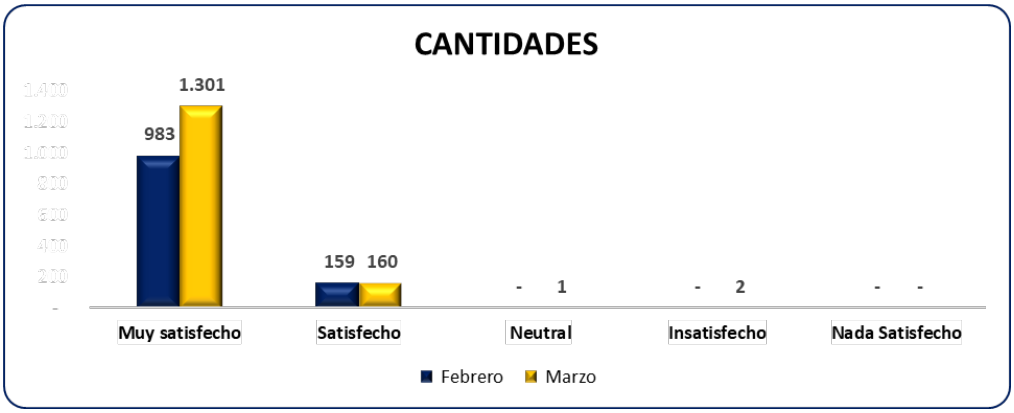
3). Resultados encuesta Presencial.

Primera pregunta:

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

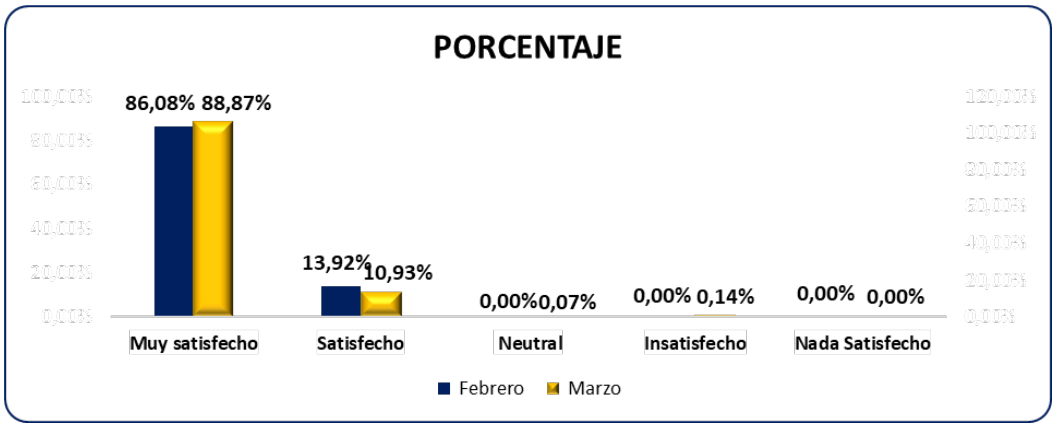


Se observa que el 88.87% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 10.93% respondieron con la opción satisfecho.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	983	159	-	-	-	1.142
Marzo	1.301	160	1	2	-	1.464
Variación	318	1	1	2	-	322

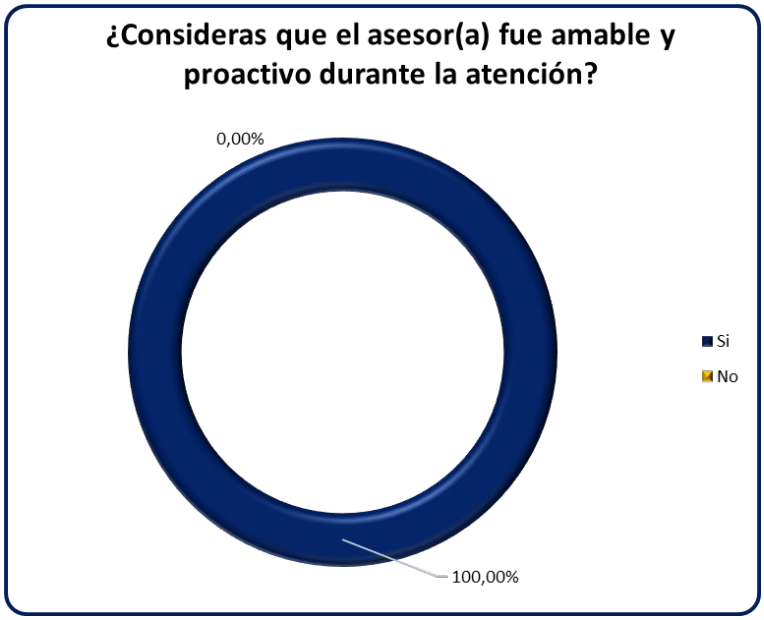
Para el mes de febrero fueron recibidas 1.464 respuestas a la encuesta de satisfacción.



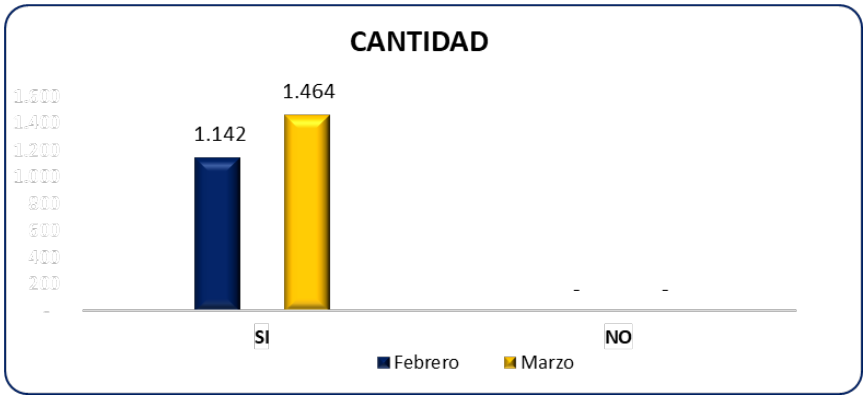
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	86,08%	13,92%	0,00%	0,00%	0,00%	100%
Marzo	88,87%	10,93%	0,07%	0,14%	0,00%	100%
Variación	2,79%	-2,99%	0,07%	0,14%	0,00%	0,00%

El nivel de satisfacción para febrero se ubicó en 100%, en marzo alcanza 99.8% representa una disminución de 0.20%.

Segunda pregunta:
A la pregunta ¿Consideras que el asesor(a) fue amable y proactivo durante la atención? SI / NO

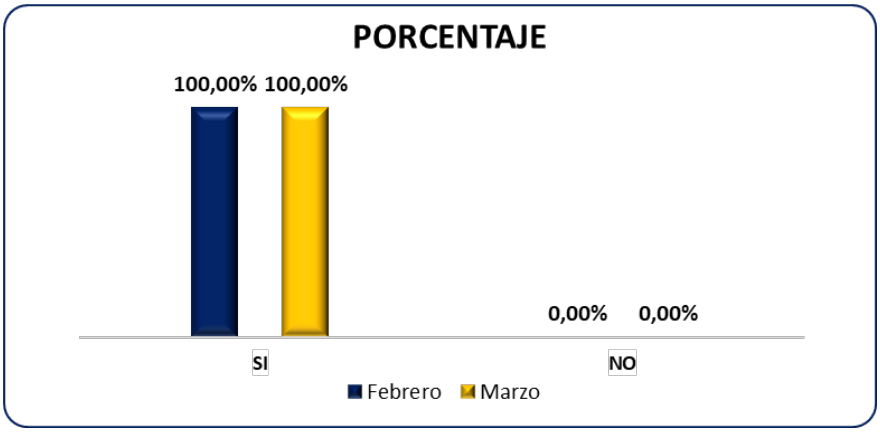


Con respecto a la segunda pregunta, se observa que el 100% de los ciudadanos consideró que la atención de los asesores fue amable y cordial.



MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	1.142	-	1.142
Marzo	1.464	-	1.464
Variación	322	-	322

Encontramos que un total de 1.464 personas respondieron de manera afirmativa indicando de esta manera que consideran amables a los asesores.



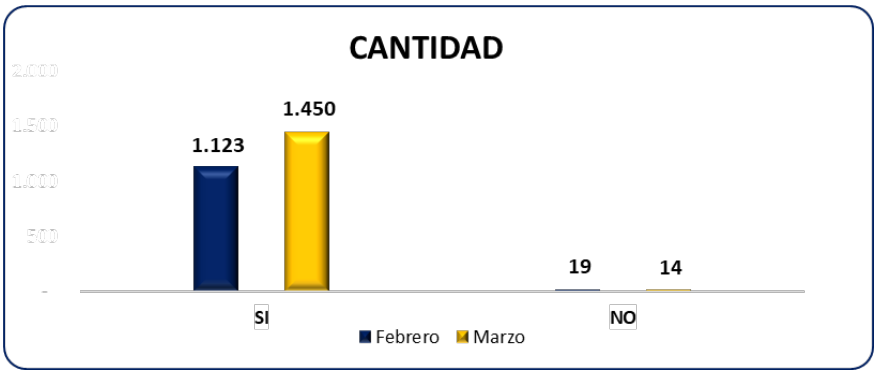
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	100,00%	0,00%	100%
Marzo	100,00%	0,00%	100%
Variación	0,00%	0,00%	0%

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

Tercera pregunta:
A la pregunta: ¿Con la asesoría recibida aclaraste las inquietudes frente a tu requerimiento? SI/NO

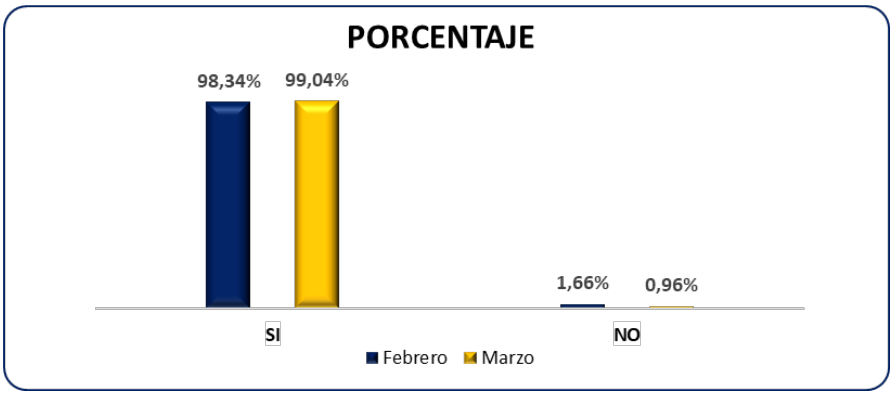


Para este mes se observa que el 99.04% de los ciudadanos encuestados considera que la información recibida le ayuda a solucionar sus inquietudes.



MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	1.123	19	1.142
Marzo	1.450	14	1.464
Variación	327	- 5	322

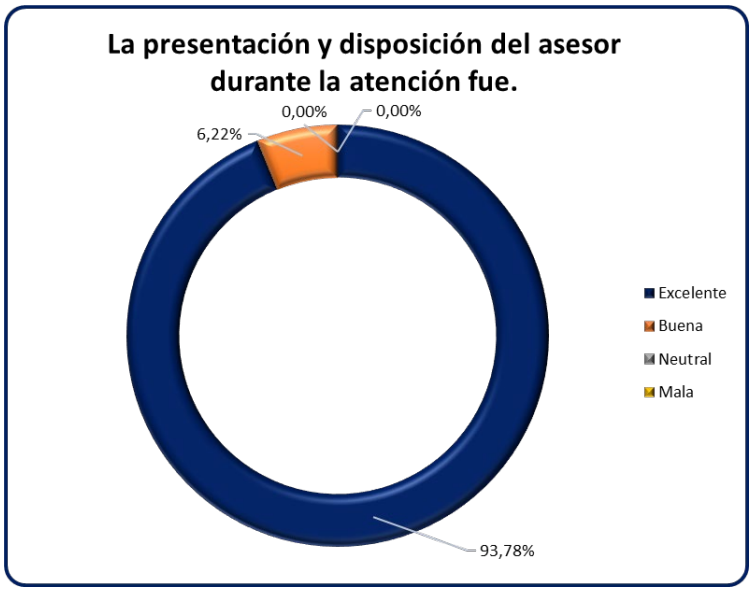
En total 1.450 ciudadanos respondieron de manera positiva cuando se les consultó si consideran que la asesoría ayudo a solucionar sus inquietudes.



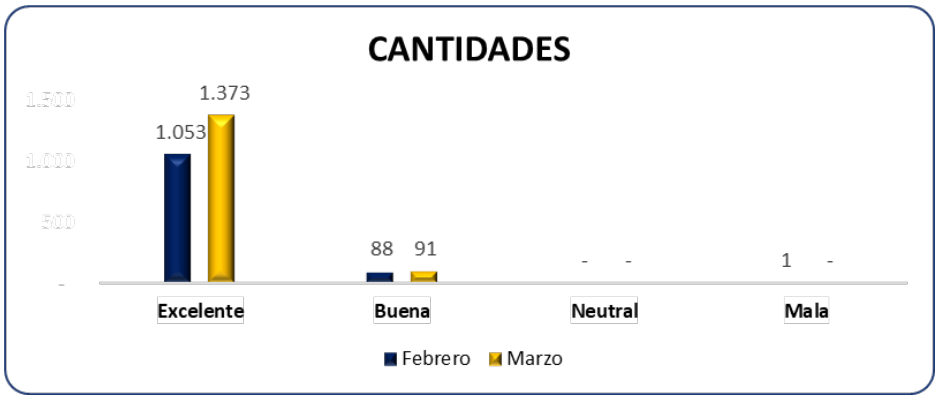
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	98,34%	1,66%	100%
Marzo	99,04%	0,96%	100%
Variación	0,71%	-0,71%	0%

La respuesta positiva del mes fue del 98.04%.

Cuarta pregunta:
A la pregunta: La presentación y disposición del asesor durante la atención fue: Excelente, Buena, Neutral, Mala.

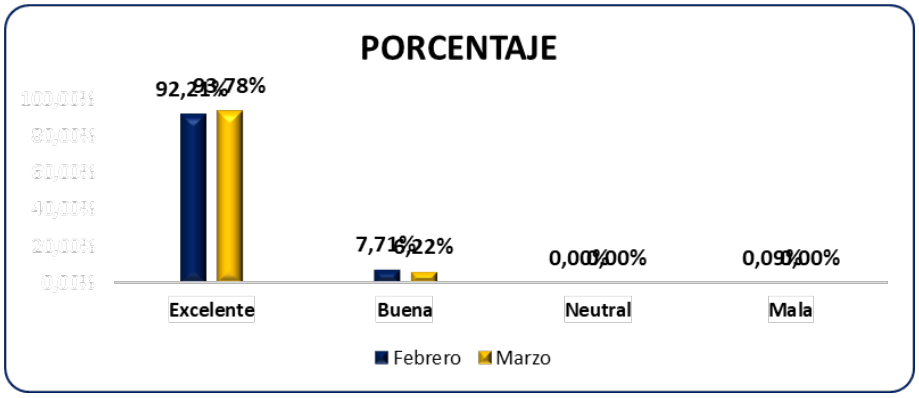


Para el mes de febrero el 93.78% de los usuarios considera que la disposición y presentación del asesor fue excelente.



MES	Excelente	Buena	Neutral	Mala	TOTAL
Febrero	1.053	88	-	1	1.142
Marzo	1.373	91	-	-	1.464
Variación	320	3	-	- 1	322

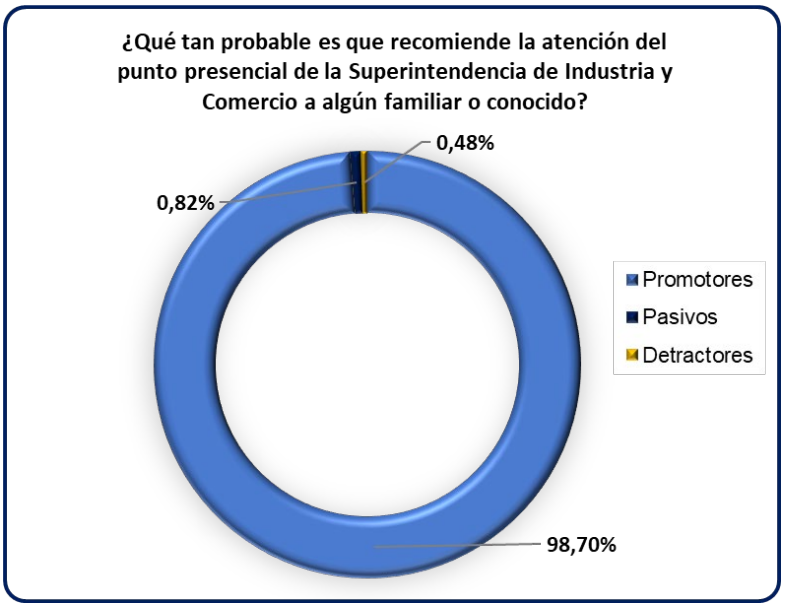
Un total de 1.373 personas encuestadas indicó la respuesta Excelente.



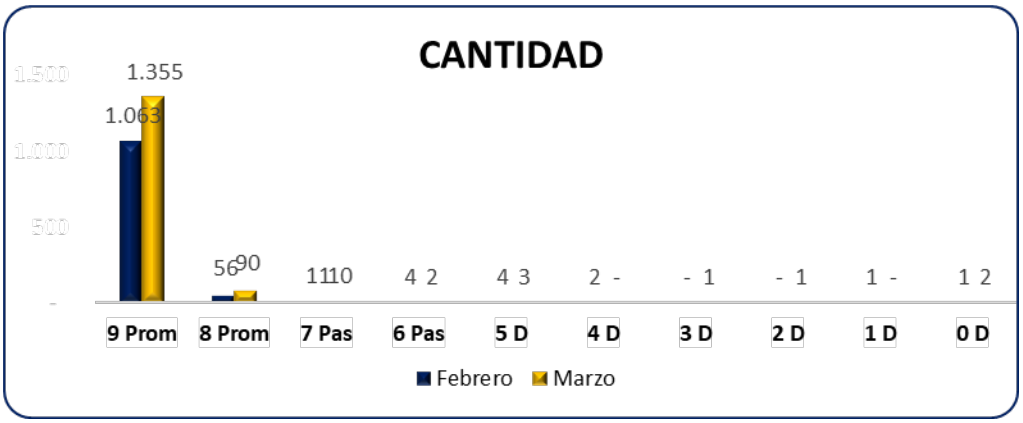
MES	Excelente	Buena	Neutral	Mala	TOTAL
Febrero	92,21%	7,71%	0,00%	0,09%	100%
Marzo	93,78%	6,22%	0,00%	0,00%	100%
Variación	1,58%	-1,49%	0,00%	-0,09%	-

Quinta pregunta:

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

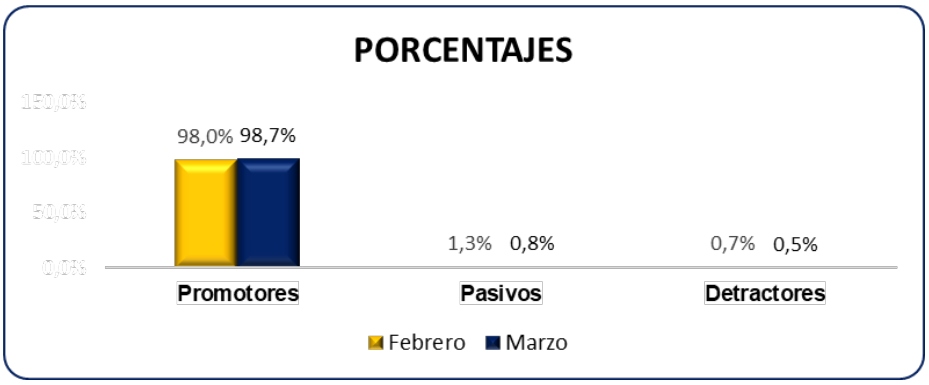


Se observa que la mayor proporción de usuarios se considera promotor del servicio de atención presencial.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Febrero	1.063	56	11	4	4	2	-	-	1	1	1.142
Marzo	1.355	90	10	2	3	-	1	1	-	2	1.464
Variación	292	34	-1	-2	-1	-2	1	1	-1	1	322

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

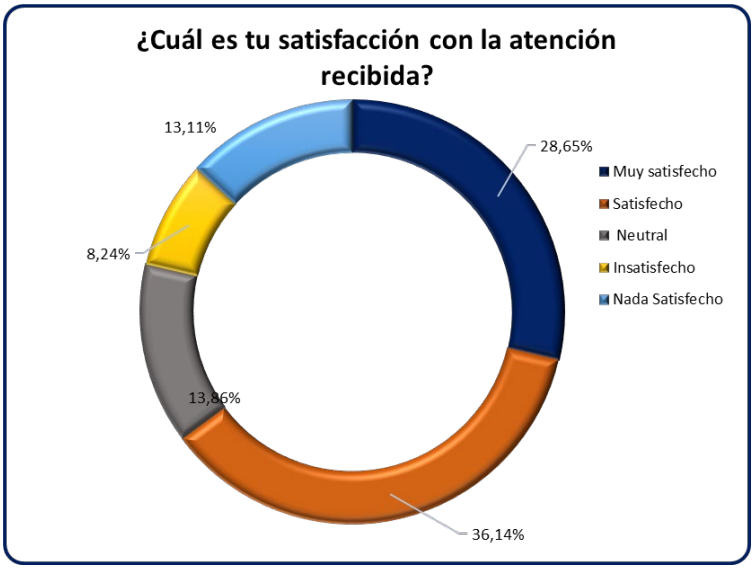


MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Febrero	98,0%	1,3%	0,7%	100%
Marzo	98,7%	0,8%	0,5%	100%
Variación	0,7%	-0,5%	-0,2%	0,0%

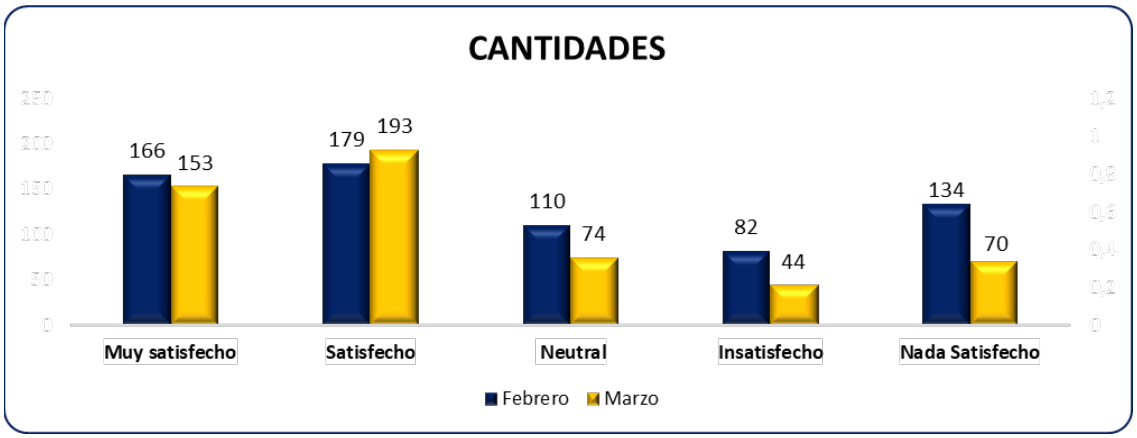
El 98.7% de los usuarios son considerados promotores y pasivos encontramos el 0.5%.

4) Resultados encuesta Chatbot.

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

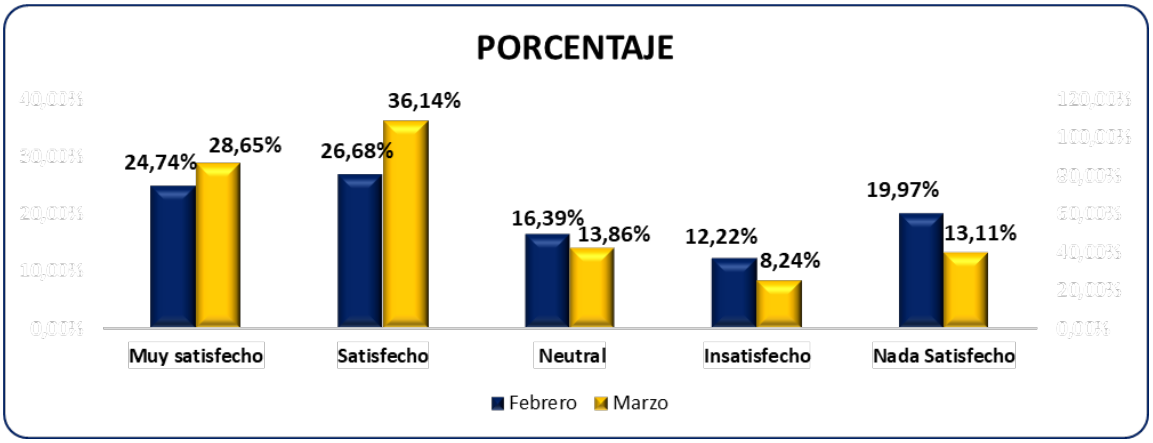


Se observa que el 64.79% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 21.35% respondieron con la opción satisfecho.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	166	179	110	82	134	671
Marzo	153	193	74	44	70	534
Variación	-13	14	-36	-38	-64	-137

Para el mes de febrero fueron recibidas 534 respuestas a la encuesta de satisfacción.



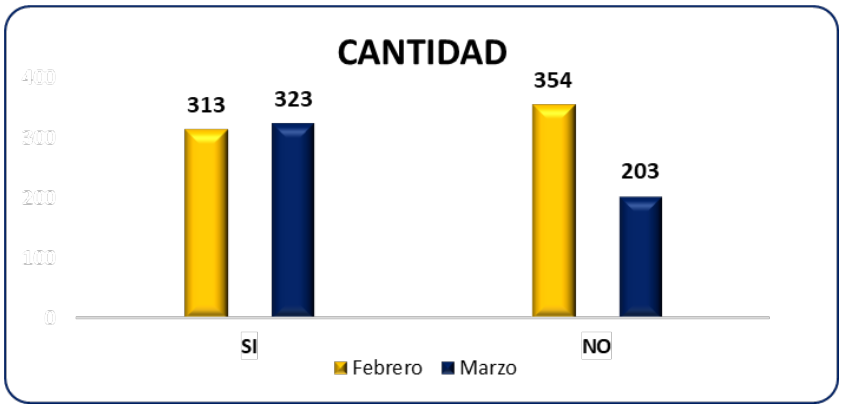
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	24,74%	26,68%	16,39%	12,22%	19,97%	100%
Marzo	28,65%	36,14%	13,86%	8,24%	13,11%	100%
Variación	3,91%	9,47%	-2,54%	-3,98%	-6,86%	0,00%

El nivel de satisfacción para febrero alcanzó el 51.42%, en marzo se ubica en 64.79% representa una mejora de 13.38%.

Segunda pregunta:
A la pregunta ¿Encontraste la información que estabas buscando? SI / NO

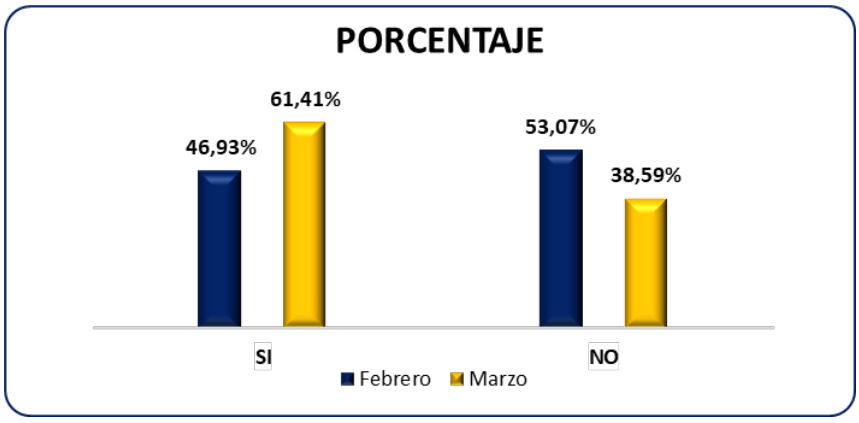


Con respecto a la segunda pregunta, se observa que el 61.41% de los ciudadanos indicó que encontró la información a través de su navegación en el chatbot.



MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	313	354	667
Marzo	323	203	526
Variación	10	-151	-141

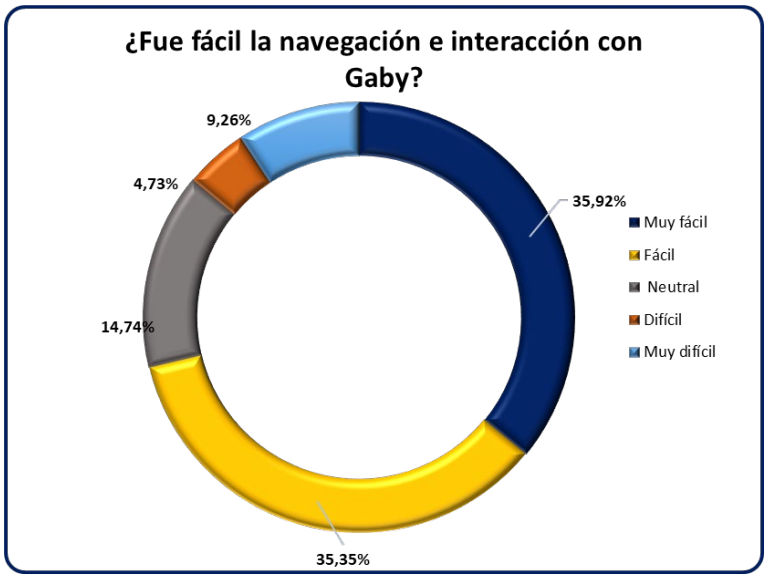
Encontramos que un total de 323 personas respondieron de manera afirmativa indicando de esta manera que pudieron encontrar la información que necesitaban.



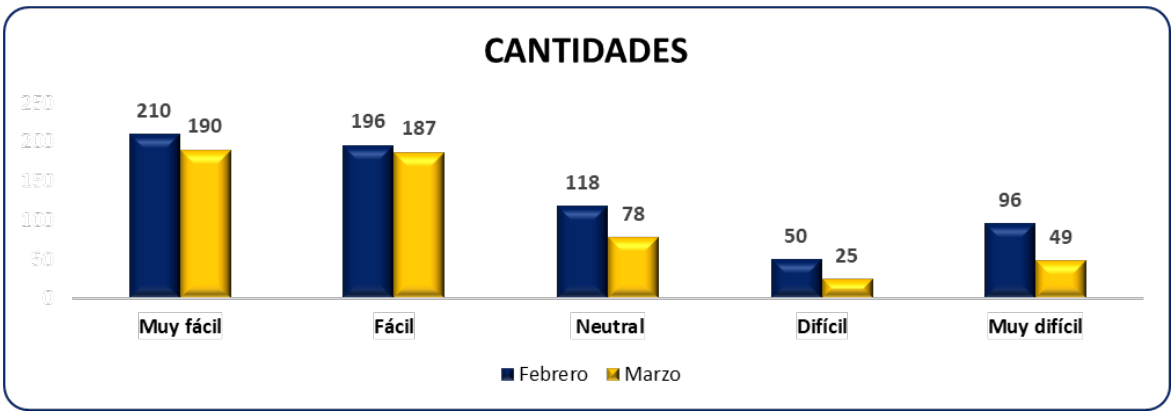
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	46,93%	53,07%	100%
Marzo	61,41%	38,59%	100%
Variación	14,48%	-14,48%	0%

Para el mes de febrero el 61.41% de los ciudadanos entregó una respuesta positiva.

Tercera pregunta:
A la pregunta: ¿Fue fácil la navegación e interacción con Gaby? Muy fácil, Fácil, Neutral, Difícil o Muy difícil.

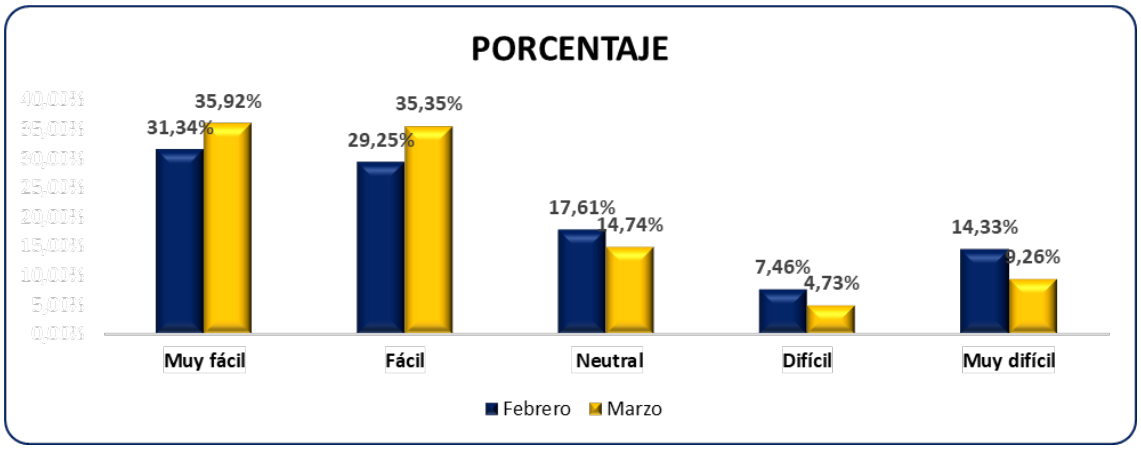


Para este mes se observa que el 35.35% de los ciudadanos encuestados considera que la interacción con el chatbot fue Muy fácil, para el 13.99% fue difícil o muy difícil.



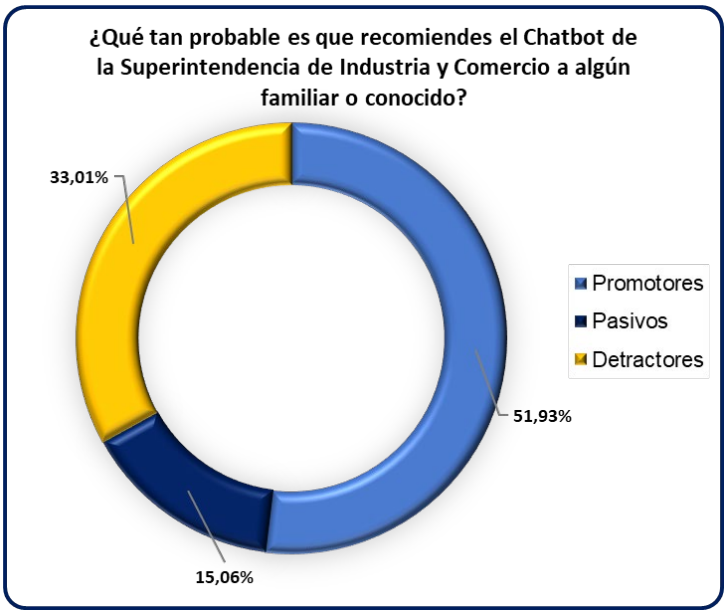
MES	Muy fácil	Fácil	Neutral	Difícil	Muy difícil	TOTAL
Febrero	210	196	118	50	96	670
Marzo	190	187	78	25	49	529
Variación	-20	-9	-40	-25	-47	-141

En total 190 ciudadanos respondieron con la opción “Muy fácil” cuando se les consultó sobre su interacción con el chatbot.

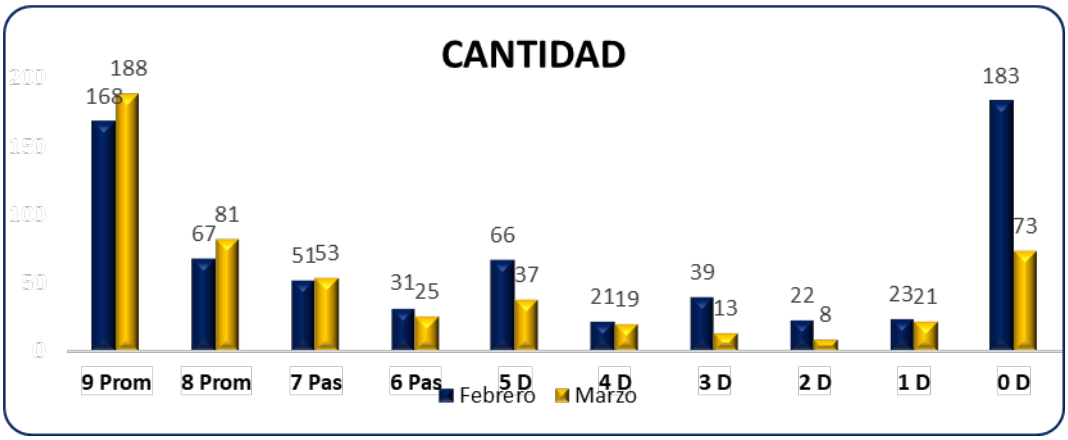


MES	Muy fácil	Fácil	Neutral	Difícil	Muy difícil	TOTAL
Febrero	31,34%	29,25%	17,61%	7,46%	14,33%	100%
Marzo	35,92%	35,35%	14,74%	4,73%	9,26%	100%
Variación	4,57%	6,10%	-2,87%	-2,74%	-5,07%	0,00%

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

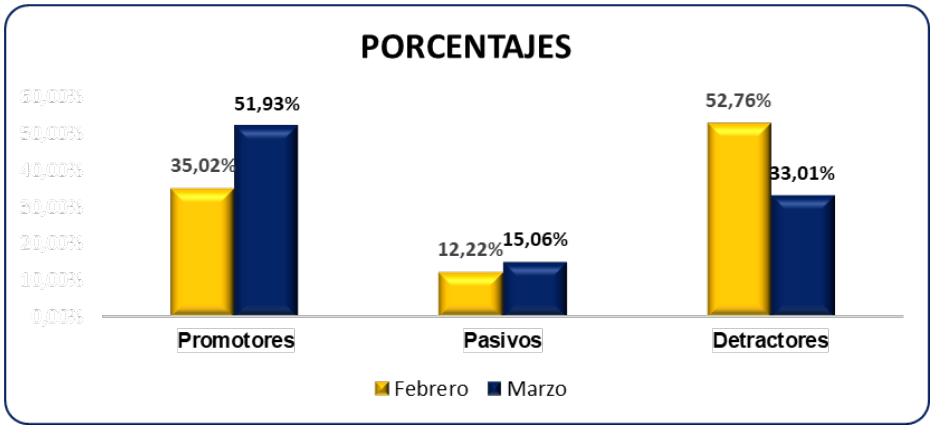


Se observa que la mayor proporción de usuarios se considera detractor del servicio.



MES	9 Prom	8 Prom	7 Pas	6 Pas	5 D	4 D	3 D	2 D	1 D	0 D	TOTAL
Febrero	168	67	51	31	66	21	39	22	23	183	671
Marzo	188	81	53	25	37	19	13	8	21	73	518
Variación	20	14	2	-6	-29	-2	-26	-14	-2	-110	-153

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

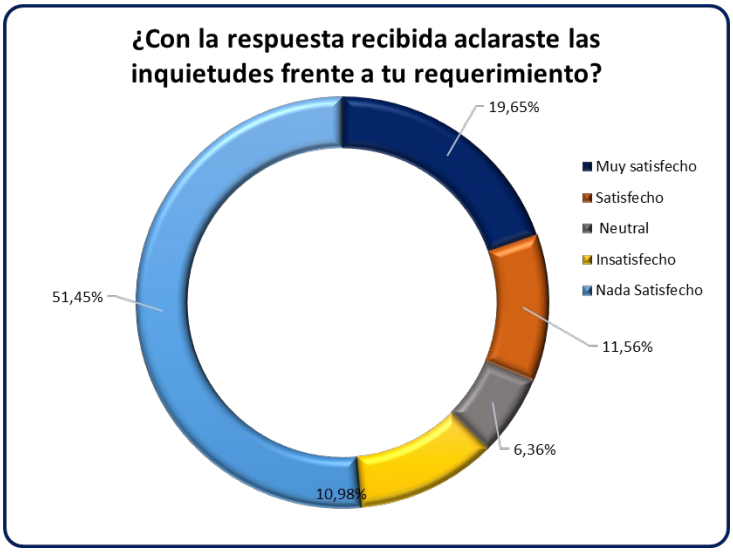


MES	Promotores	Pasivos	Detractores	TOTAL
Febrero	35,02%	12,22%	52,76%	100%
Marzo	51,93%	15,06%	33,01%	100%
Variación	16,9%	2,8%	-19,7%	0,0%

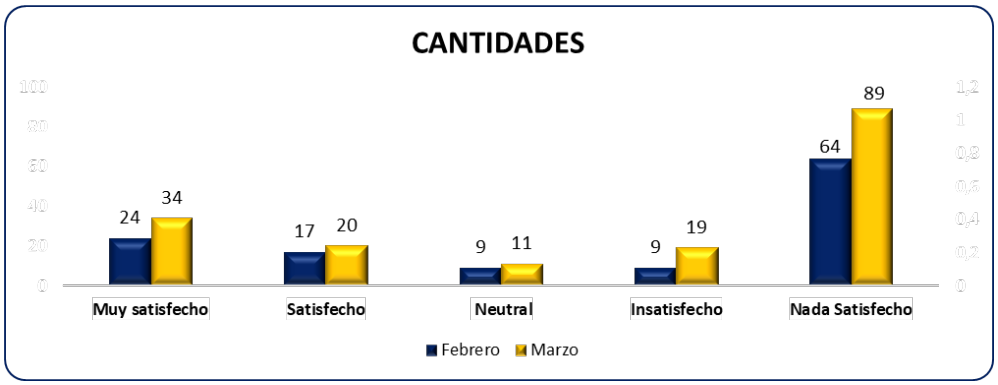
El 51.93% de los usuarios son considerados promotores y detractores encontramos el 33.01%.

5) Resultados encuesta Canal Escrito.

Primera pregunta:
A la pregunta: ¿Con la respuesta recibida aclaraste las inquietudes frente a tu requerimiento? Muy satisfecho, Satisfecho, Neutral, Insatisfecho, Poco satisfecho

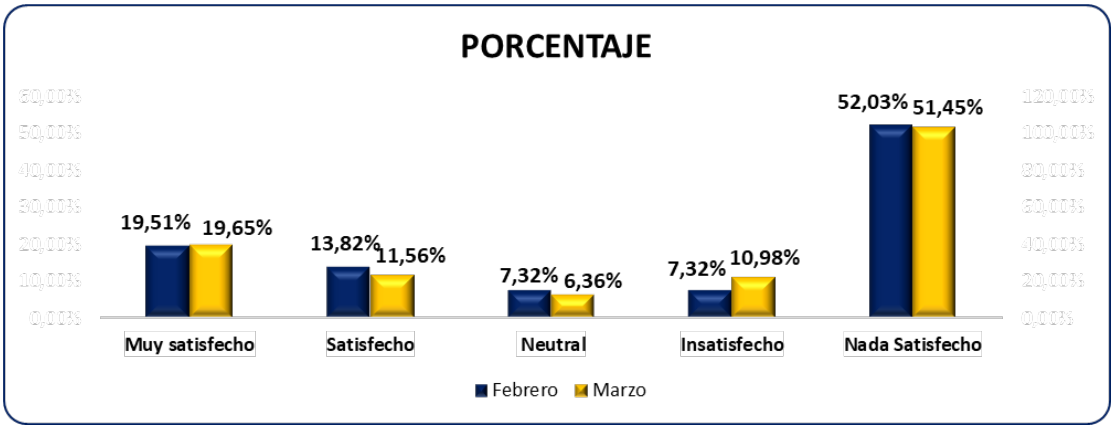


Se observa que el 19.65% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 11.56% respondieron con la opción satisfecho.



MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	24	17	9	9	64	123
Marzo	34	20	11	19	89	173
Variación	10	3	2	10	25	50

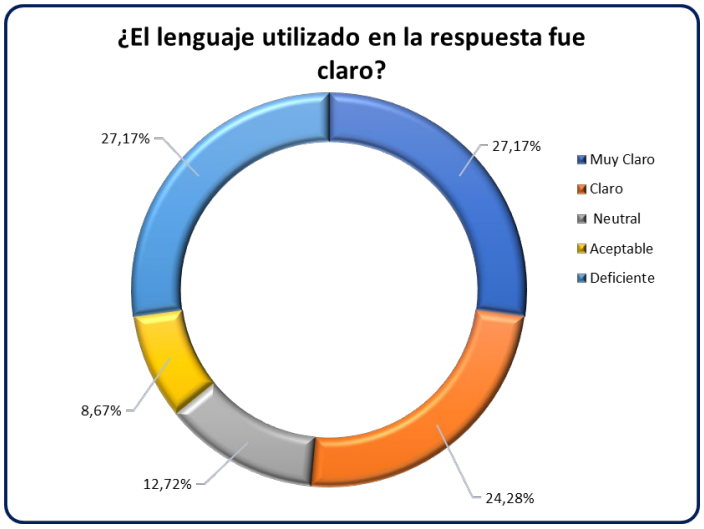
Para el mes de marzo fueron recibidas 173 respuestas a la encuesta de satisfacción.



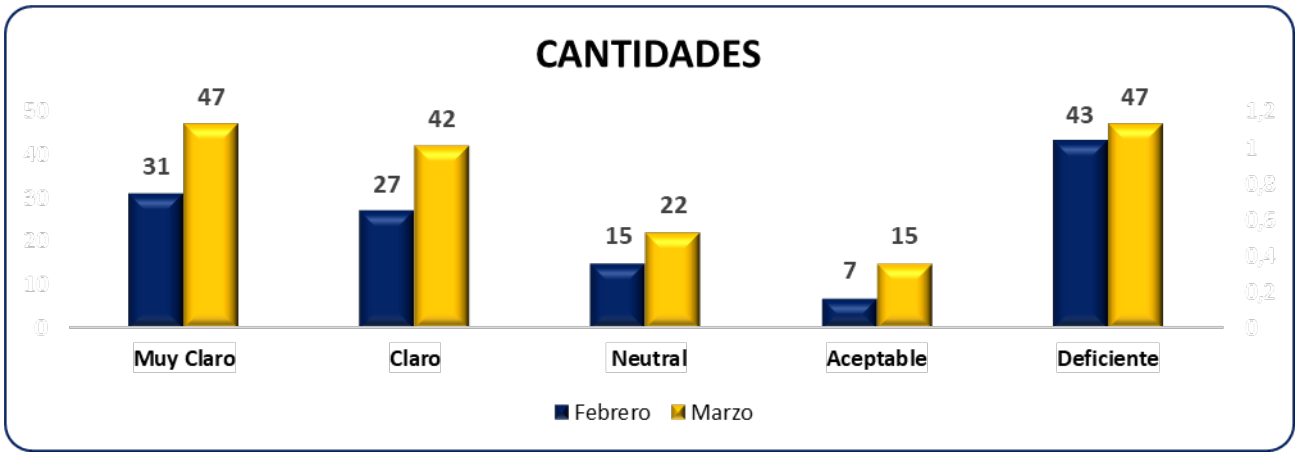
MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	19,51%	13,82%	7,32%	7,32%	52,03%	100%
Marzo	19,65%	11,56%	6,36%	10,98%	51,45%	100%
Variación	0,14%	-2,26%	-0,96%	3,67%	-0,59%	0,00%

El nivel de satisfacción para febrero se ubicó en 33.33%, para marzo alcanza 31.21% lo cual corresponde a una disminución de 2.12%.

Segunda pregunta:
A la pregunta ¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro? Muy Claro, Claro, Neutral, Aceptable, Deficiente.

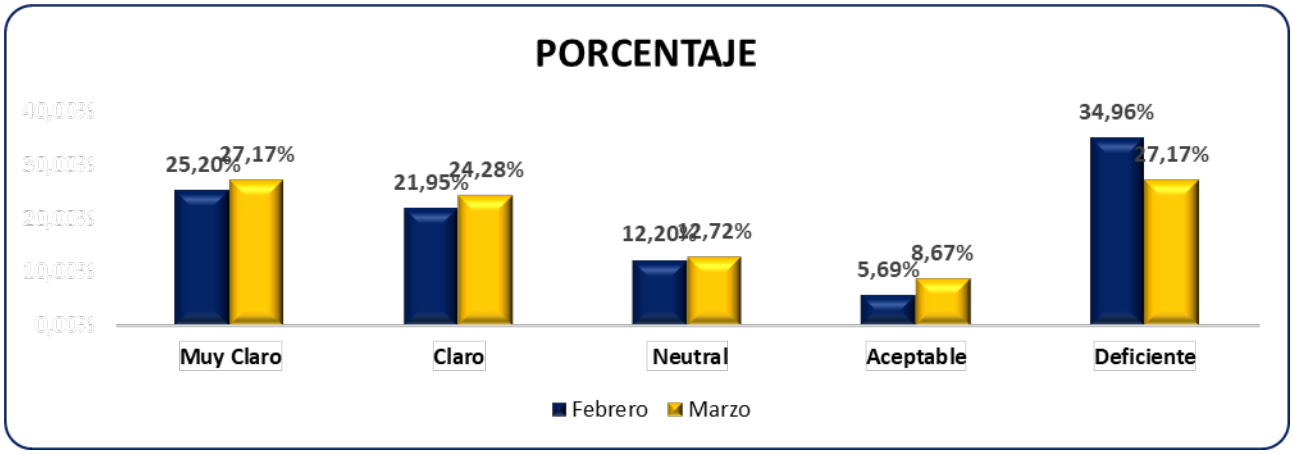


Con respecto a la segunda pregunta, se observa que el 51.45% de los ciudadanos consideró que el lenguaje utilizado en la respuesta fue claro o muy claro.



MES	Muy Claro	Claro	Neutral	Aceptable	Deficiente	TOTAL
Febrero	31	27	15	7	43	123
Marzo	47	42	22	15	47	173
Variación	16	15	7	8	4	50

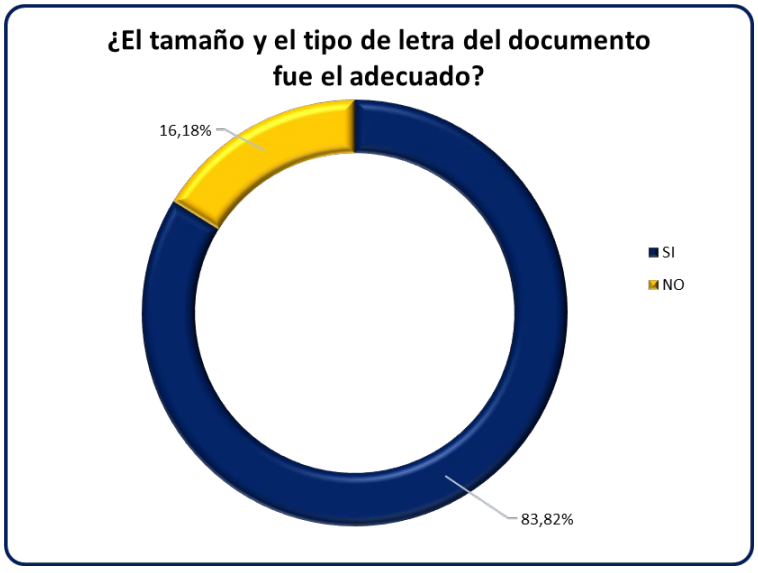
Encontramos que un total de 89 personas respondieron de manera afirmativa indicando de esta manera que el lenguaje era de fácil comprensión.



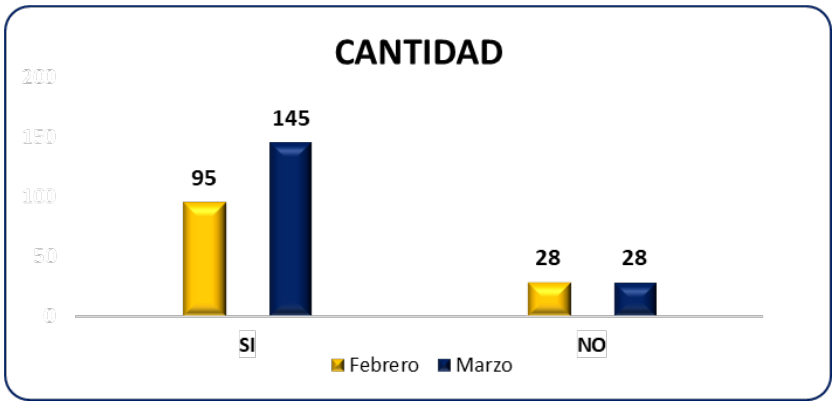
MES	Muy Claro	Claro	Neutral	Aceptable	Deficiente	TOTAL
Febrero	25,20%	21,95%	12,20%	5,69%	34,96%	100%
Marzo	27,17%	24,28%	12,72%	8,67%	27,17%	100%
Variación	1,96%	2,33%	0,52%	2,98%	-7,79%	0,00%

Para el mes de marzo el 52.37% de los ciudadanos entregó una respuesta positiva.

Tercera pregunta:
A la pregunta: ¿El tamaño y el tipo de letra del documento fue el adecuado? SI/NO

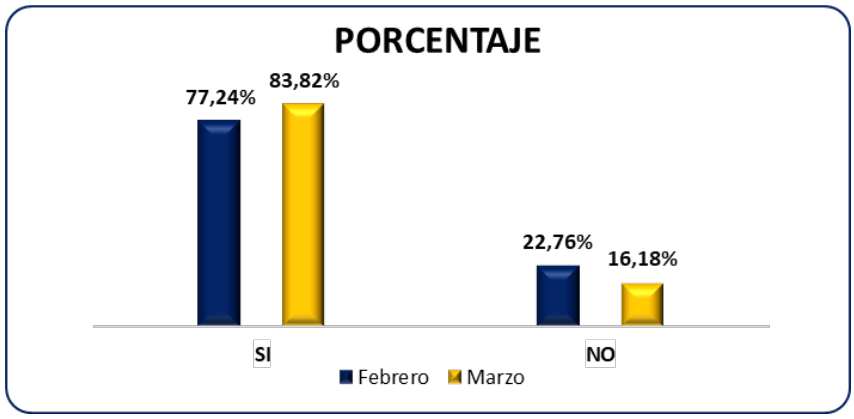


Para este mes se observa que el 83.82% de los ciudadanos encuestados considera que el tamaño y tipo de letra del documento eran adecuados.



MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	95	28	123
Marzo	145	28	173
Variación	50	0	50

En total 145 ciudadanos respondieron de manera positiva cuando se les consultó si consideran que el tamaño y tipo de letra de la respuesta emitida eran adecuados.

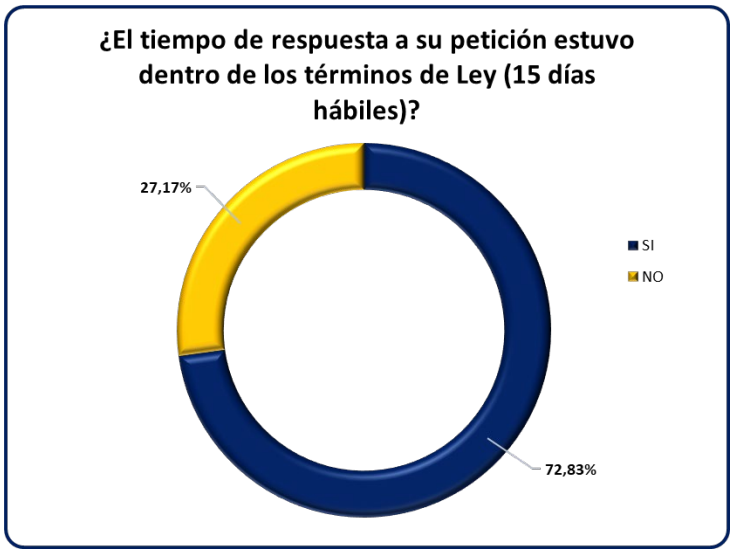


MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	77,24%	22,76%	100%
Marzo	83,82%	16,18%	100%
Variación	6,58%	-6,58%	0%

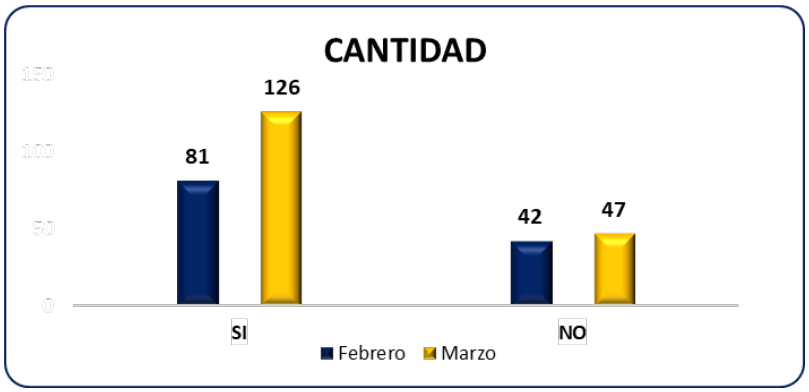
La respuesta positiva del mes fue del 83.82%.

Cuarta pregunta:

A la pregunta: ¿El tiempo de respuesta a su petición estuvo dentro de los términos de Ley (15 días hábiles)? SI/NO

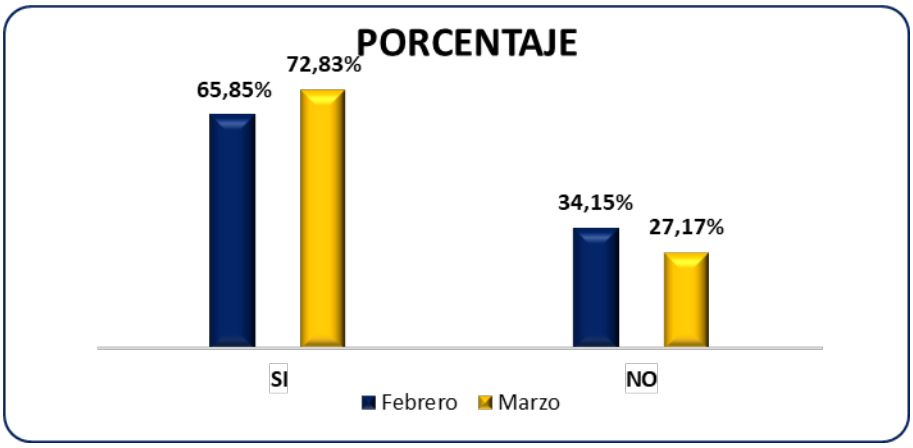


Para el mes de febrero el 72.83% de los usuarios considera la respuesta generada se emitió dentro de los términos de ley.



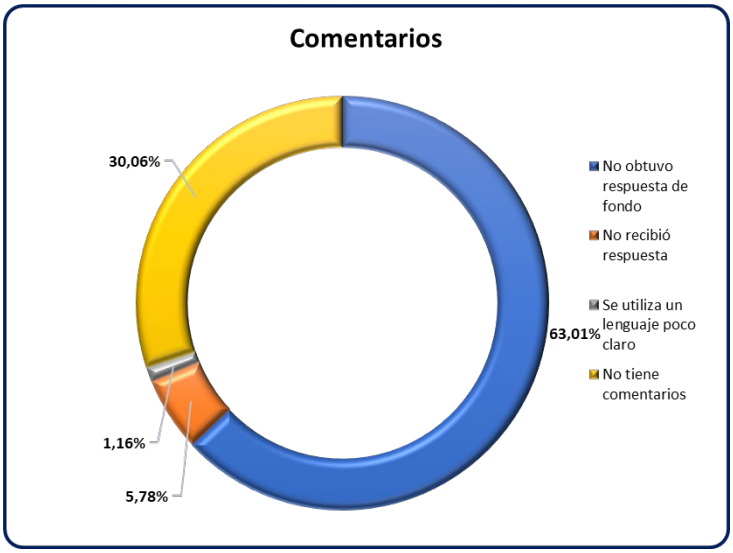
MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	81	42	123
Marzo	126	47	173
Variación	45	5	50

Un total de 126 personas encuestadas indicó la respuesta Excelente.

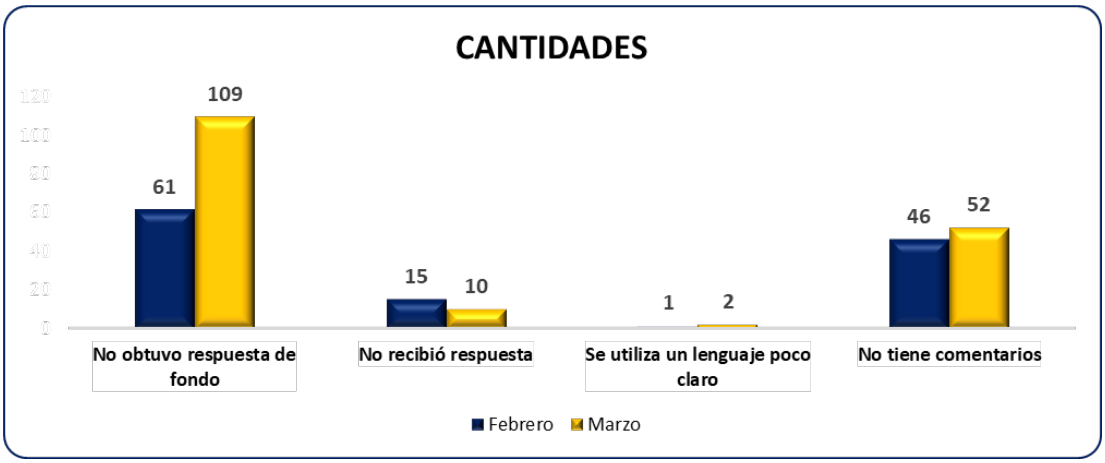


MES	SI	NO	TOTAL
Febrero	65,85%	34,15%	100%
Marzo	72,83%	27,17%	100%
Variación	6,98%	-6,98%	0%

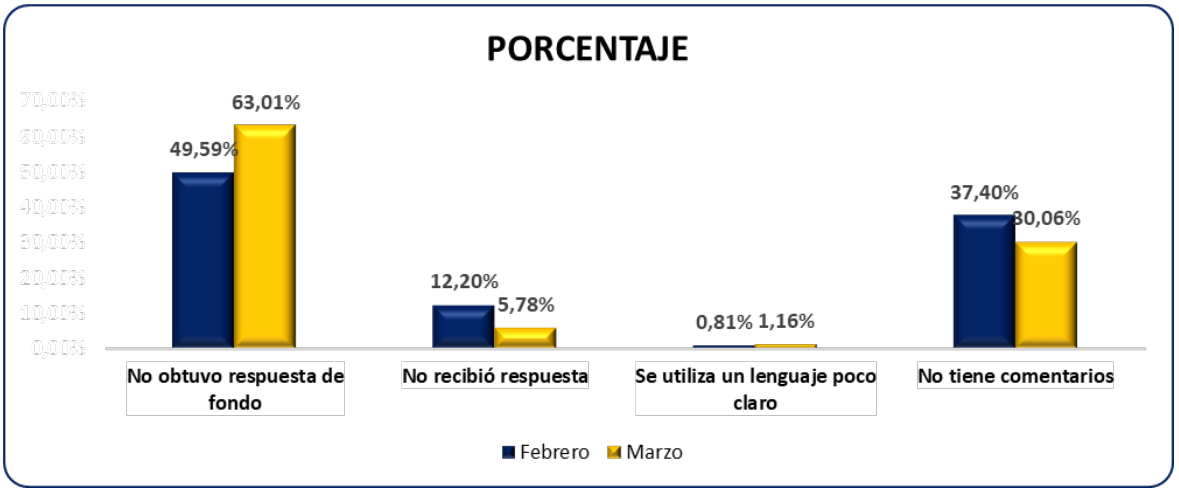
Quinta pregunta: Comentarios de los ciudadanos.



La mayor proporción de ciudadanos indicó que la respuesta no le daba solución de fondo a su inconveniente



MES	No obtuvo respuesta de fondo	No recibió respuesta	Se utiliza un lenguaje poco claro	No tiene comentarios	TOTAL
Febrero	61	15	1	46	123
Marzo	109	10	2	52	173
Variación	48	-5	1	6	50



MES	No obtuvo respuesta de fondo	No recibió respuesta	Se utiliza un lenguaje poco claro	No tiene comentarios	TOTAL
Febrero	49,59%	12,20%	0,81%	37,40%	100,00%
Marzo	63,01%	5,78%	1,16%	30,06%	100,00%
Variación	13,41%	-6,41%	0,34%	-7,34%	0,00%

ACCIONES DE MEJORAMIENTO.

Para el mes de marzo se hicieron diferentes actividades formativas desde el área de formación, esto con el fin de reforzar los conocimientos y habilidades blandas de los asesores de la campaña y así brindar herramientas para que la atención y el trato al ciudadano sea siempre el mejor durante las interacciones en tiempo real.

- **Canal telefónico**.

Se realiza capacitación integral sobre la gestión y proceso del Registro Nacional de Bases de Datos, abarcando las generalidades y normativas relacionadas con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, el Decreto 090 de 2018, y la Circular Única 03 de la Superintendencia de Industria y Comercio, esto teniendo en cuenta que es un tema que para el mes de marzo genera muchísimas interacciones ya que, se finaliza el 31 de marzo el plazo para las actualizaciones en RNBD. De igual forma se continua con la capacitación relacionada con casuística en temas de protección de datos personales ley 1581 de 2012 y 1266 de 2008

Continuando con el plan de mejora “Intensamente SIC” se busca potenciar las habilidades de concentración, escucha activa, estimulación de la comprensión lectora argumentando que es fundamental para nuestro trabajo, ya que, entender correctamente al ciudadano desde la primera vez, aumenta la satisfacción. Para finalizar la actividad se realiza análisis de casos, donde cada equipo debe solucionarlos.

Además, se realizan refuerzos focalizados como complemento de las capacitaciones mencionadas en temas de:

- Tipificación en OCM.
- Ley 1266 de 2008 y Ley 2157 de 2021.
- Manejo de muletillas.
- Escucha activa.
- Proceso de denuncia por la radicación de PQR.
- Manejo de plataforma SIPI.
- SIC Facilita.
- Resolución de tasas en integraciones empresariales.
- Descuentos en PI.
- CIGEPI – CATI.
- Entre otros.

- **Canal Virtual**

Chat:

Se realiza capacitación integral sobre la gestión y proceso del Registro Nacional de Bases de Datos, abarcando las generalidades y normativas relacionadas con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, el Decreto 090 de 2018, y la Circular Única 03 de la Superintendencia de Industria y Comercio, esto teniendo en cuenta que es un tema que para el mes de marzo genera muchísimas interacciones ya que, se finaliza el 31 de marzo el plazo para las actualizaciones en RNBD. De igual forma se continua con la capacitación relacionada con casuística en temas de protección de datos personales ley 1581 de 2012 y 1266 de 2008

Continuando con el plan de mejora “Intensamente SIC” se busca potenciar las habilidades de concentración, escucha activa, estimulación de la comprensión lectora argumentando que es fundamental para nuestro trabajo, ya que, entender correctamente al ciudadano desde la primera vez, aumenta la satisfacción. Para finalizar la actividad se realiza análisis de casos, donde cada equipo debe solucionarlos.

Además, se realizan refuerzos focalizados como complemento de las capacitaciones mencionadas en temas de:

- Lectura y manejo de sistema de trámites.
- Tips de ortografía.
- Tiempos de respuesta para una demanda de acuerdo con el Art. 121 del CGP.
- Manejo de plataforma servicios en línea.
- Solicitudes que aplican por medio del correo institucional y por medio de los correos de soporte de las plataformas.
- Manejo de protocolos en chat.

Vídeo Llamada:

Se realiza capacitación integral sobre la gestión y proceso del Registro Nacional de Bases de Datos, abarcando las generalidades y normativas relacionadas con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, el Decreto 090 de 2018, y la Circular Única 03 de la Superintendencia de Industria y Comercio, esto teniendo en cuenta que es un tema que para el mes de marzo genera muchísimas interacciones ya que, se finaliza el 31 de marzo el plazo para las actualizaciones en RNBD. De igual forma se continua con la capacitación relacionada con casuística en temas de protección de datos personales ley 1581 de 2012 y 1266 de 2008

Continuando con el plan de mejora “Intensamente SIC” se busca potenciar las habilidades de concentración, escucha activa, estimulación de la comprensión lectora argumentando que es fundamental para nuestro trabajo, ya que, entender correctamente al ciudadano desde la primera vez, aumenta la satisfacción. Para finalizar la actividad se realiza análisis de casos, donde cada equipo debe solucionarlos.

SIC Facilita:

Para este servicio, se ejecuta el plan de mejora “Intensamente SIC” donde se busca potenciar las habilidades de concentración, escucha activa, estimulación de la comprensión lectora argumentando que es fundamental para nuestro trabajo, ya que, entender correctamente al ciudadano desde la primera vez, aumenta la satisfacción. Para finalizar la actividad se realiza análisis de casos, donde cada equipo debe solucionarlos.

Además, se realizan refuerzos focalizados como complemento de las capacitaciones mencionadas en temas de:

- Competencia de la SIC en las compras mediante sistema de financiación.
- Comercio electrónico.
- Proceso de RNBD-tipos de usuarios.

- **Canal Escrito**.

Se realiza taller sobre reglas básicas de ortografía donde se tocan temas sobre la puntuación, dicción, acentos, método sega y se realizan ejercicios prácticos. Se ejecuta el plan de mejora “Intensamente SIC” donde se busca potenciar las habilidades de concentración, escucha activa, estimulación de la comprensión lectora argumentando que es fundamental para nuestro trabajo, ya que, entender correctamente al ciudadano desde la primera vez, aumenta la satisfacción. Para finalizar la actividad se realiza análisis de casos, donde cada equipo debe solucionarlos.

- **Canal Presencial.**

Se realiza capacitación integral sobre la gestión y proceso del Registro Nacional de Bases de Datos, abarcando las generalidades y normativas relacionadas con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, el Decreto 090 de 2018, y la Circular Única 03 de la Superintendencia de Industria y Comercio, esto teniendo en cuenta que es un tema que para el mes de marzo genera muchísimas interacciones ya que, se finaliza el plazo para las actualizaciones en RNBD. De igual forma se realiza capacitación en el proceso de Reglamentos Técnicos en la cual todos los asistentes participan activamente resolviendo casos reales que se presentan en el día a día. Asimismo, se realiza un ejercicio práctico del registro como prestador de servicios en el Código SIC.

Continuando con el plan de mejora “Intensamente SIC” se busca potenciar las habilidades de concentración, escucha activa, estimulación de la comprensión lectora argumentando que es fundamental para nuestro trabajo, ya que, entender correctamente al ciudadano desde la primera vez, aumenta la satisfacción. Para finalizar la actividad se realiza análisis de casos, donde cada equipo debe solucionarlos.

Además, se realizan refuerzos focalizados como complemento de las capacitaciones mencionadas en temas de:

- Decreto 1377 del 2013.
- Competencia de la SIC en la Ley 2300.
- Solicitud de copias auténticas de las sentencias.

CIERRE DE CICLO

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas sobre satisfacción con la atención recibida en el mes de febrero, se realizó el proceso de cierre de ciclo con el propósito de corroborar el motivo por el cual se generó valoración negativa.
En esta ocasión la muestra aplicada corresponde al 20% de los ciudadanos que habían generado valoración negativa en la encuesta de satisfacción.

	FEBRERO	MARZO
TELEFÓNICO	80	77
VIDEOLLAMADA	12	20
CHAT	9	10
PRESENCIAL	0	1
ESCRITO	14	24
CHATBOT	27	51

Al realizar la gestión de cierre de ciclo se evidencia que en 12 casos la valoración negativa se generó debido una presunta atención inadecuada por parte del asesor, las interacciones fueron verificadas por parte del área de calidad donde se evidenció:

- Falta de claridad en la información: Se identificaron 5 casos de los cuales 2 presentaron error de acuerdo con la validación del área de calidad. Los temas relacionados fueron:

  - No se brinda orientación clara para solicitar la corrección de datos en una actuación (respuesta a excepciones).
  - No se informa el tiempo que tiene el demandado para dar respuesta a una demanda y que en su caso particular ya se encontraba vencido.

- Se registraron 3 casos en los que el ciudadano se consideró mal atendido debido a una aparente actitud inadecuada por parte del asesor, el primero caso aplica como error, pero debido a que no se informó al ciudadano que una vez el demandado cumpliera lo establecido en sentencia debía informar a la SIC sobre dicho cumplimiento, en el segundo caso también se evidencia error de calidad pues la atención del asesor careció de amabilidad y claridad.

- En dos casos los ciudadanos indicaron que no se les había brindado orientación completa para realizar el trámite que requerían. Ninguno de los casos aplica con error ya que se informó de manera clara y precisa acerca del trámite de una denuncia y el proceso a realizar si se reciben llamadas de empresas a las que no autorizó y en domingo.

- Finalmente, por posible cuelgue de interacción en el chat se aplica un error de calidad ya que el asesor no esperó a que el ciudadano confirmara que había realizado el proceso indicado en Sitio para las Partes y envió el guion de despedida.

En 36 casos el ciudadano explicó que su molestia se relaciona con la demora presentada en un proceso que adelanta ante la Entidad, en especial mencionaron demandas por protección al consumidor en las que esperaban una resolución favorable y rápida.

En 54 oportunidades los ciudadanos indicaron que habían cometido un error al responder la encuesta y que no fue su intención registrar una valoración negativa de la atención recibida.

Finalmente, 5 personas manifestaron no recordar la encuesta o que habían calificado de forma negativa.

Con respecto al cierre de ciclo del chatbot, para el 53% de los encuestados la navegación en la herramienta no es sencilla, el 12% indicó que la información que le entregó la herramienta no fue suficiente para resolver sus inquietudes. Para otro 12% la respuesta obtenida no era coherente con la pregunta planteada. Así mismo, el 12% manifestó que no logró encontrar la información que necesitaba.

Para el canal escrito, los resultados del cierre de ciclo indican que el principal motivo por el cual se generó la calificación negativa fue que esperaba una solución inmediata (35%), en segundo lugar, el lenguaje utilizado en la respuesta emitida es técnico y de

difícil comprensión (22%) y en tercer lugar los ciudadanos indicaron que no habían recibido respuesta a su petición (17%).

4.1 Auditoria canal Telefónico

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

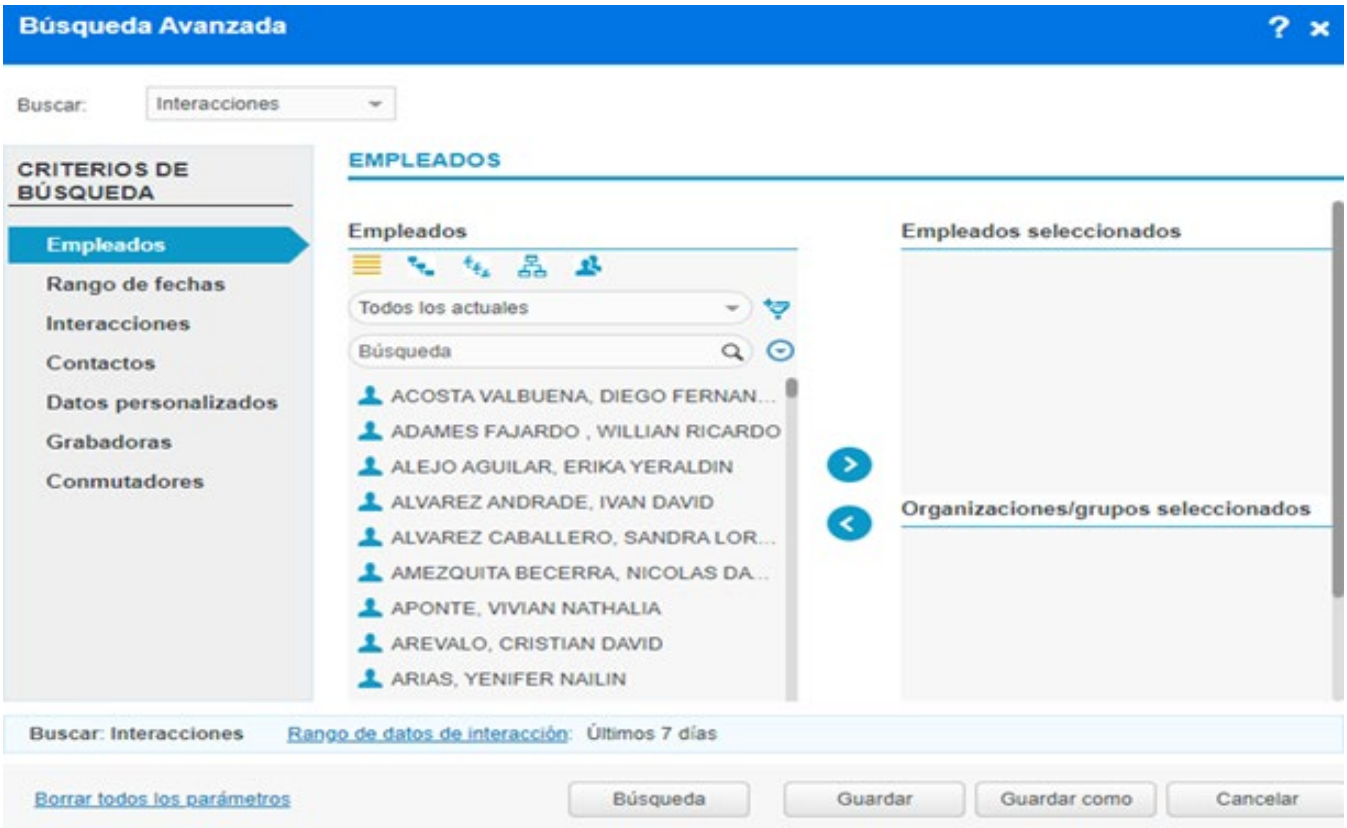
CÉDULA	NOMBRE	SEGMENTO	LOGUIN	COORDINADOR	LIDER DE CALIDAD
1099203607	ISMAEL GARZON ROJAS	LINEA	17869	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1022339204	JEISON ANDRES SOTO RODRIGUEZ	LINEA	17936	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
53077181	DIANA PAOLA CHAVES PUENTES	LINEA	17935	Ricardo Trujillo	Andres Malaver
1001112494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

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

Avanzada", luego en la pestaña "Búsqueda" se selecciona el asesor, ya sea por nombre o apellido.

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



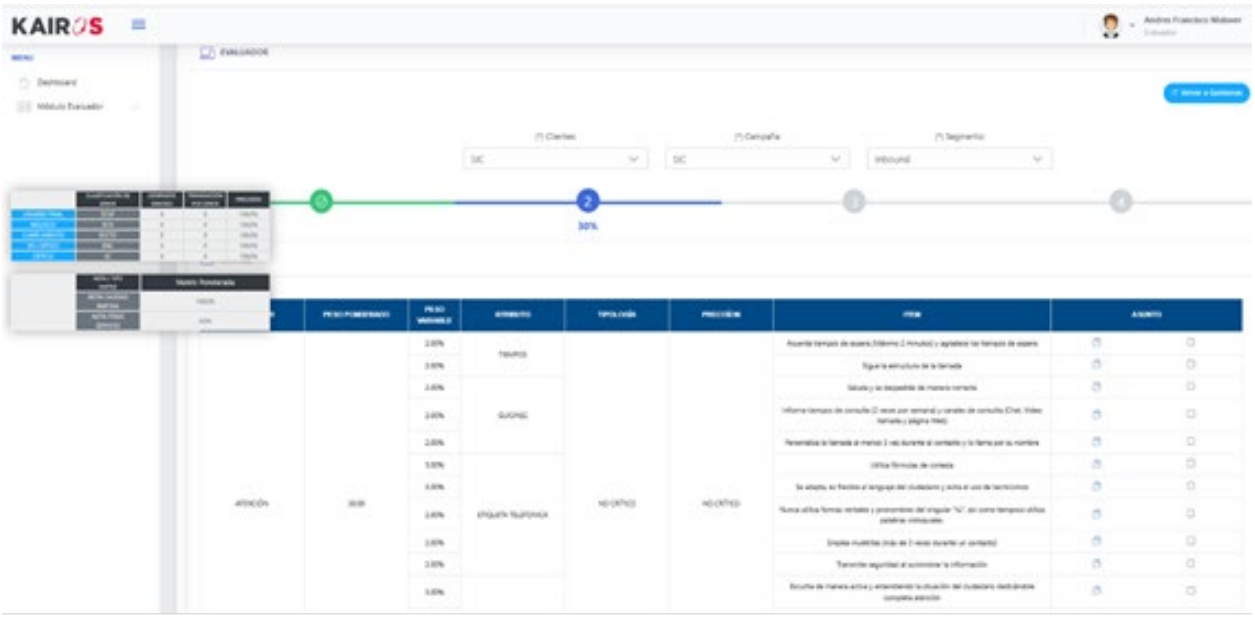


- Se selecciona la interacción de acuerdo con la macro de aleatoriedad y se reproduce en la grabadora, aquí se deberá ingresar a los diferentes aplicativos dispuestos para la SIC, los cuales se encuentran en el numeral 4.7, con el fin de comprobar la información brindada por el agente en los diferentes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

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

- Todo lo anterior complementado con las matrices dispuestas para la auditoría del canal.
- Durante el proceso de auditoría, se diligencia el formato de evaluación que despliega la herramienta Kairos (KAIROS | Outsourcing S.A.S BIC).

- Se ingresa por medio de la opción modulo evaluador, opción: *Segmento – Línea de atención.
- Se procede a realizar la respectiva calificación de atributos, los cuales pueden ser tanto críticos como no críticos, permitiendo al evaluador consignar las respectivas observaciones de la evaluación generada.

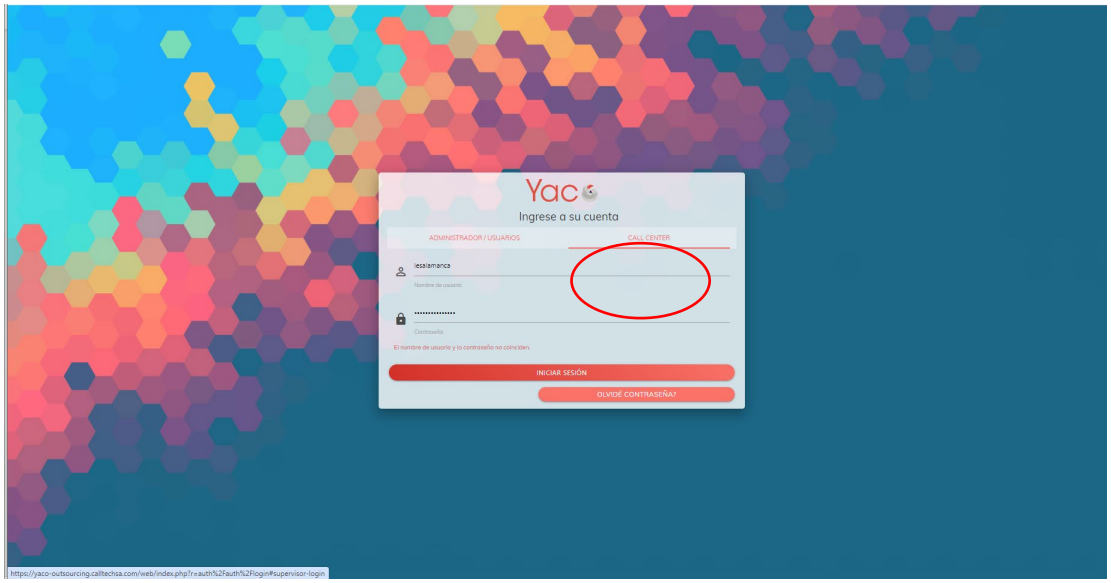


4.2 Auditoria canal Video llamada

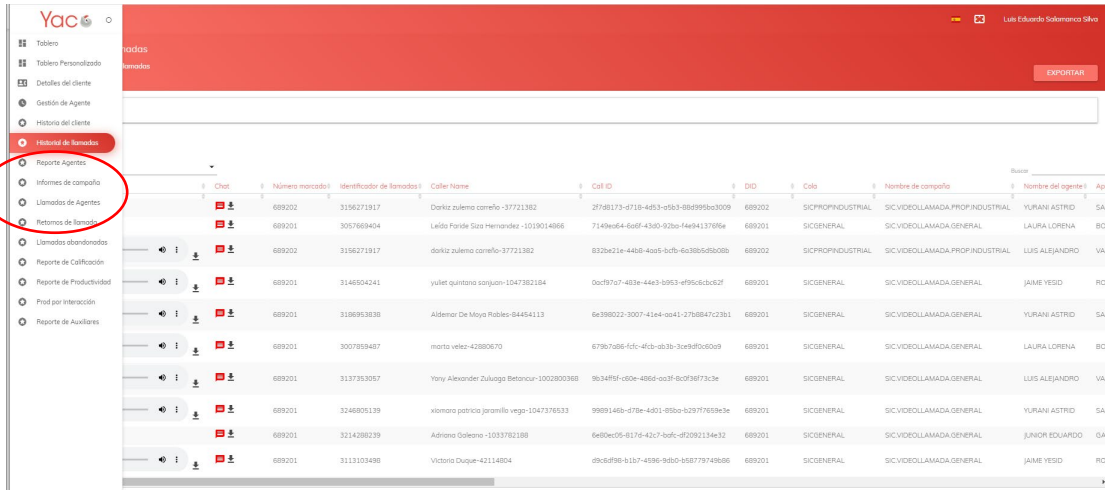
➢ Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

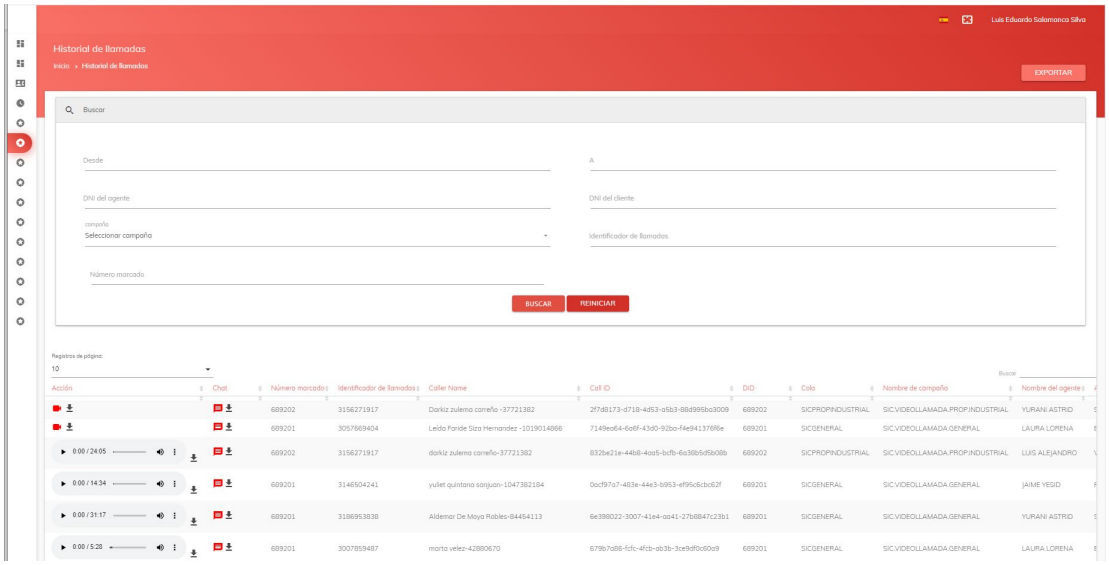
➢ Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo https://yaco-outsourcing.calltechsa.com/, opción: Call center. Donde se realiza la autenticación con el usuario y contraseña asignados.



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



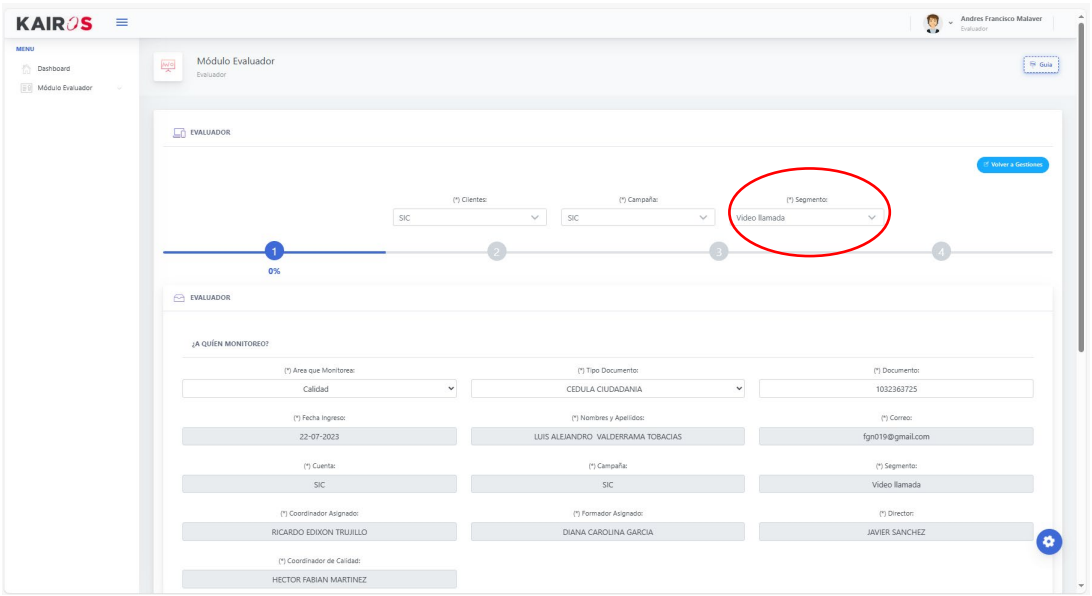
- En la parte superior se tiene la opción – Buscar, esta nos permite realizar una búsqueda puntual de la atención, la cual se puede generar por fecha y/o número de documento del agente.



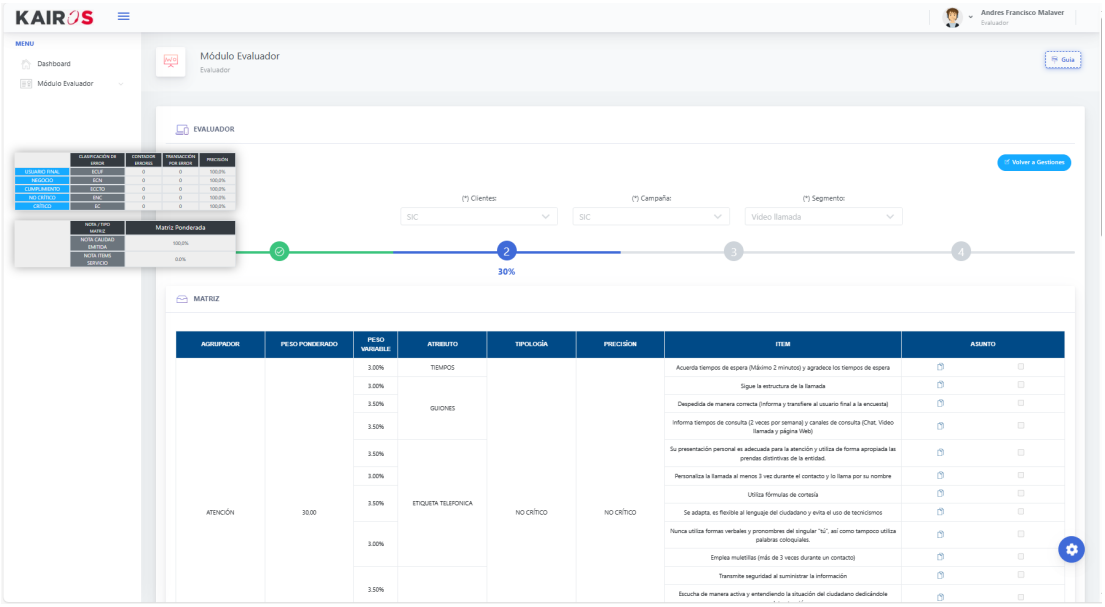
- Dentro de las auditorias al canal, se deben revisar temas como:

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

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



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

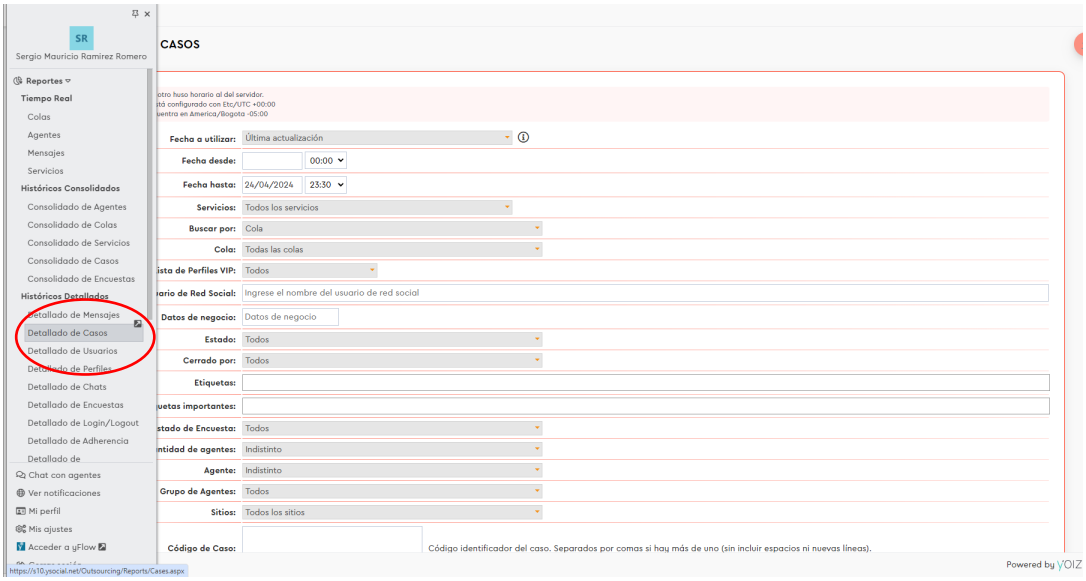


4.3 Auditoria canal Chat

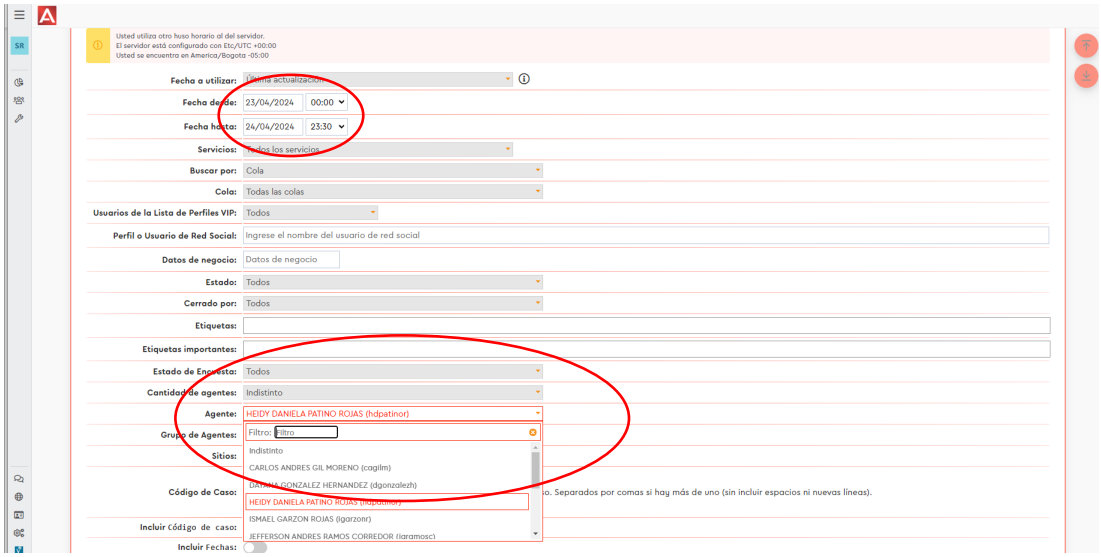
➢ Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

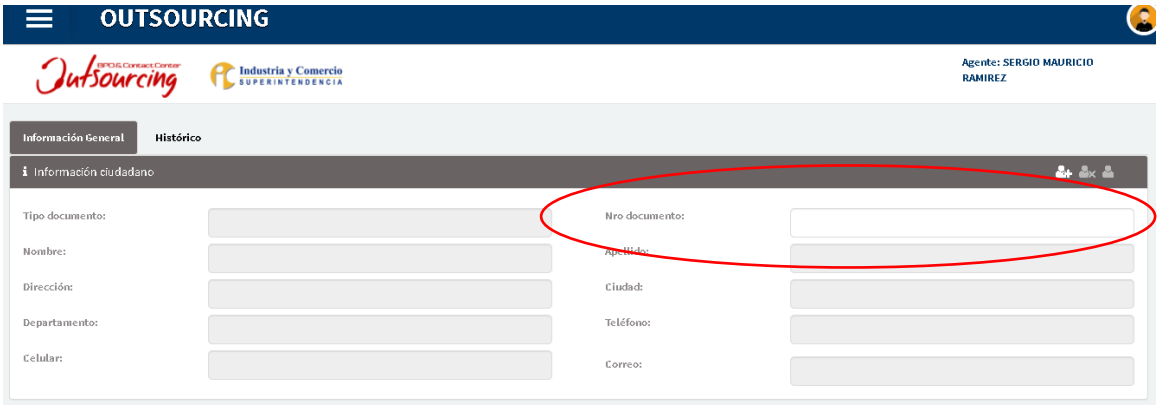
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo YSocia.net, desplegar la opción – reportes y seleccionar el ítem “detallado de casos”.



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



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



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



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

- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

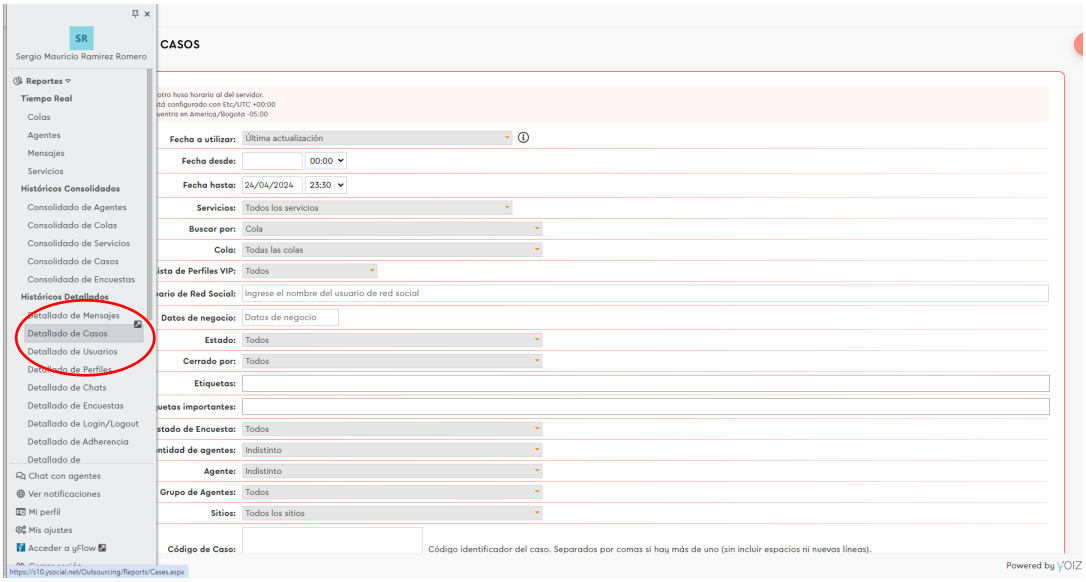
1. Que la información brindada corresponda con el requerimiento del ciudadano y sea verídica.
2. La ortografía utilizada durante la interacción.
3. El tiempo de inicio y finalización de chat, incluyendo los tiempos intermedios de respuesta.
4. Protocolos de atención – el agente debe ser cordial.
5. En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

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

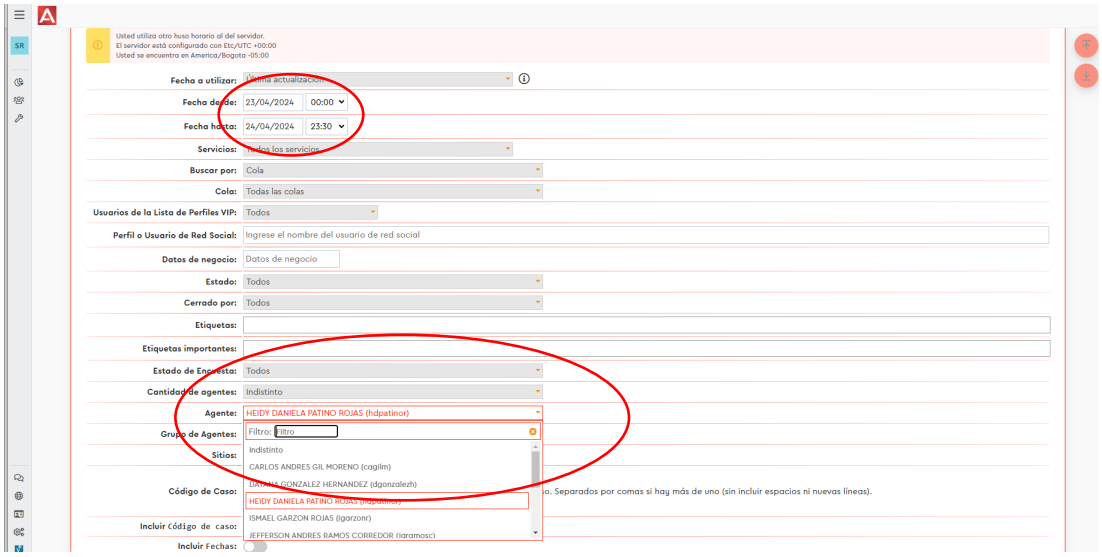
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

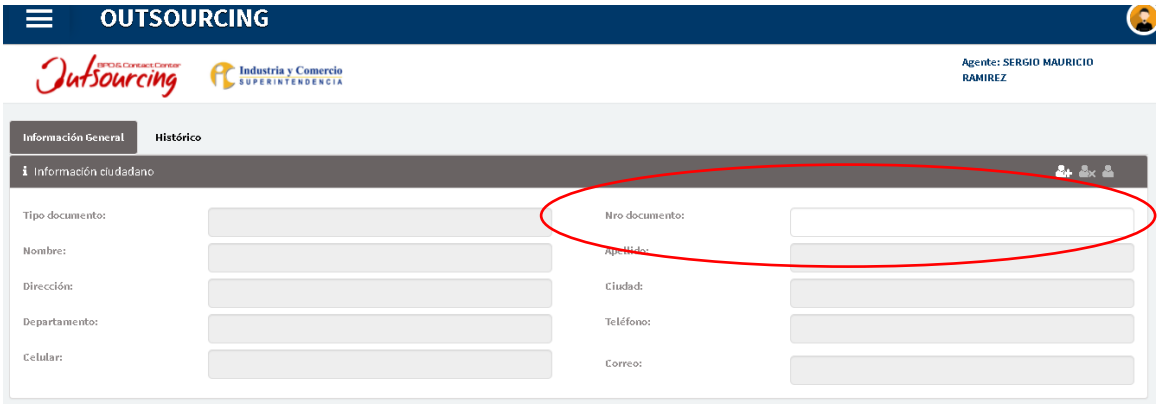
- Para realizar la búsqueda de la interacción a auditar se debe ingresar al aplicativo YSocia.net, desplegar la opción – reportes y seleccionar el ítem “detallado de casos”.



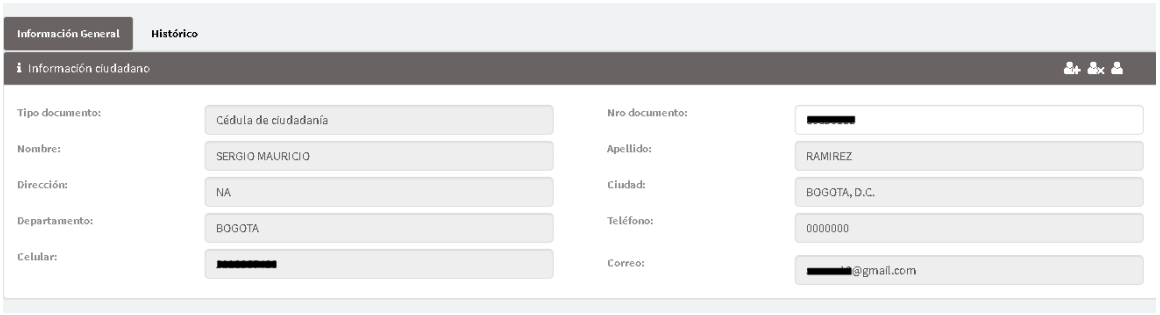
- Se realiza la búsqueda por la opción, “grupo de agente”, donde se despliegan los nombres de los agentes activos en este segmento. A la vez es importante tener en cuenta el filtro de fecha, logrando de esta manera realizar la búsqueda de la interacción en un intervalo determinado de tiempo.



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



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



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

- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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

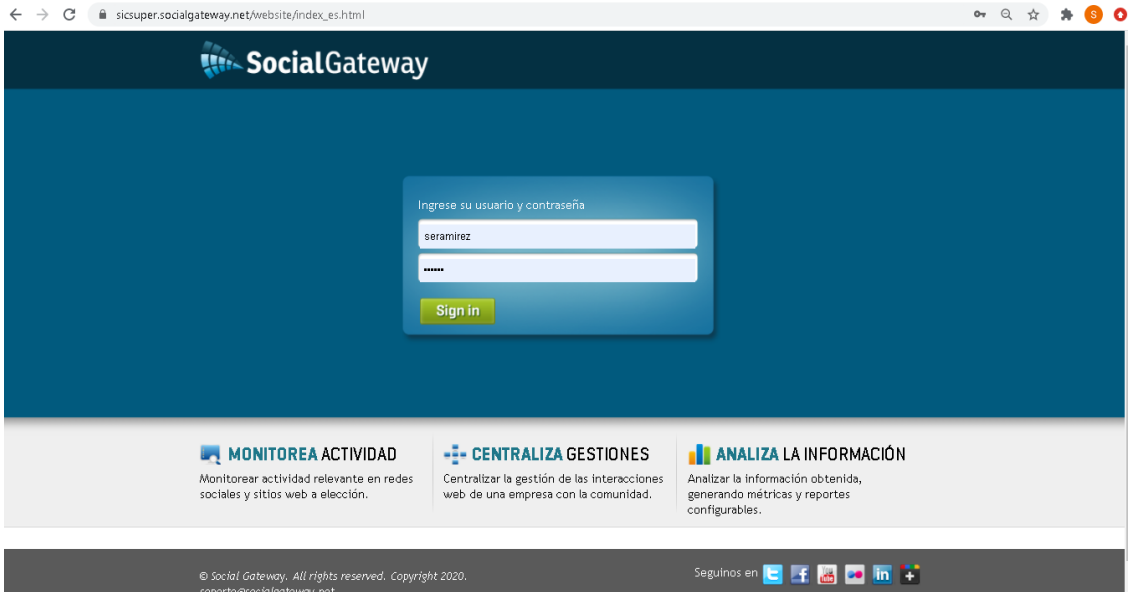
- Una vez se ingresa a la herramienta Kairos, se debe tener en cuenta escoger la opción: *Segmento – Chat.

4.4 Auditoria canal RRSS

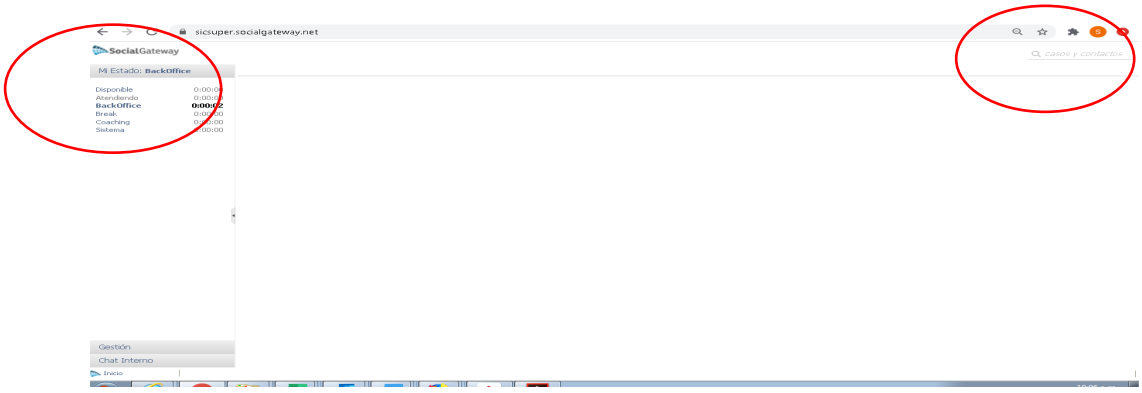
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal Videollamada, de acuerdo con la distribución del canal.

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

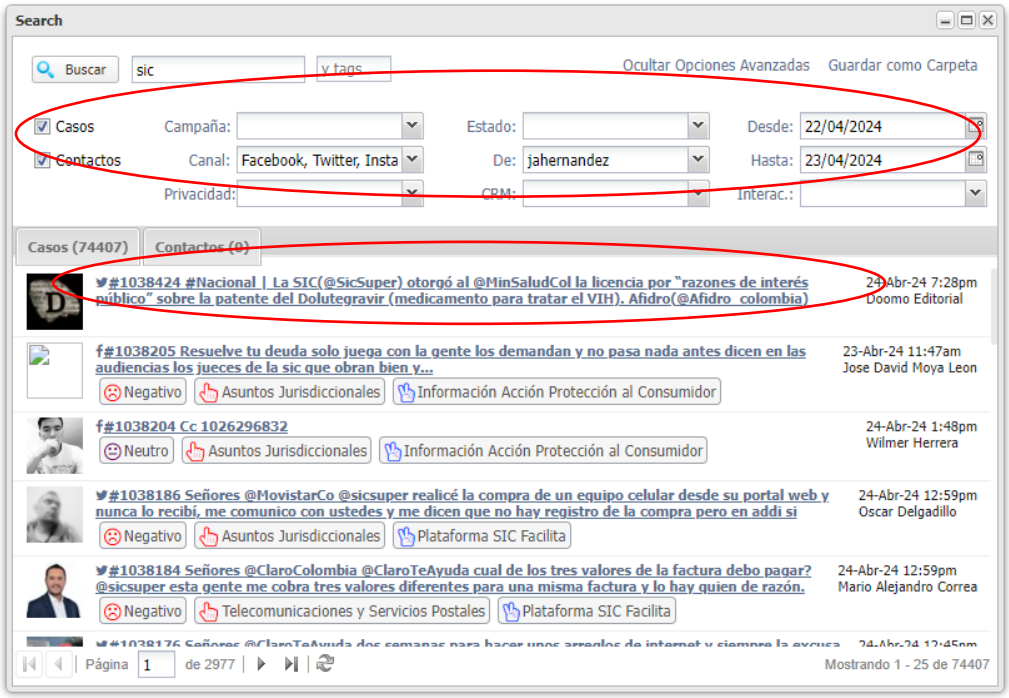
- Para las auditorías realizadas al canal de RRSS, se utiliza el aplicativo Social Gateway.



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



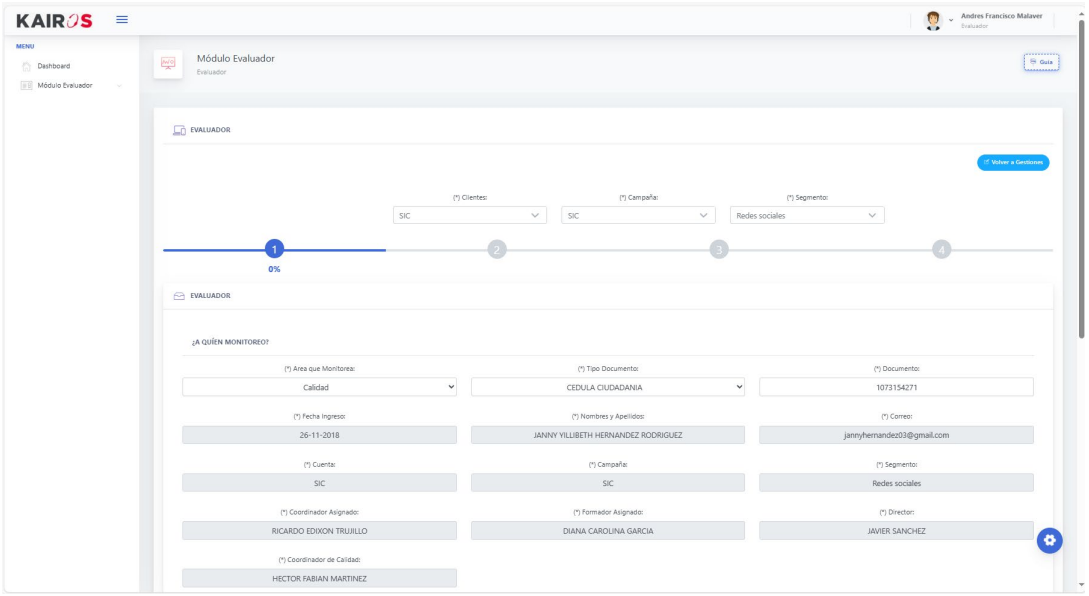
- Para realizar la búsqueda de las interacciones, se deben seleccionar las opciones como Canal (Facebook, Twitter, Instagram), Estado, De: (Usuario del asesor a auditar), intervalo de fecha y tipo de interacción “respondido”, se da clic en buscar, posteriormente dar clic sobre la interacción a auditar.



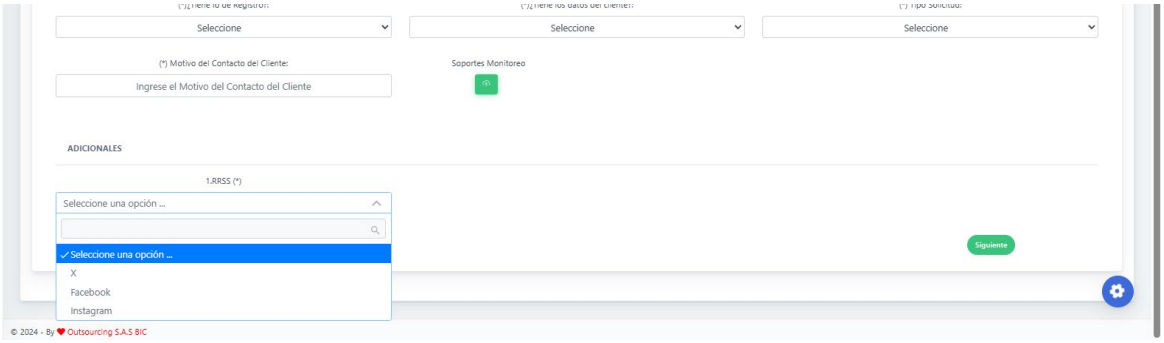
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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

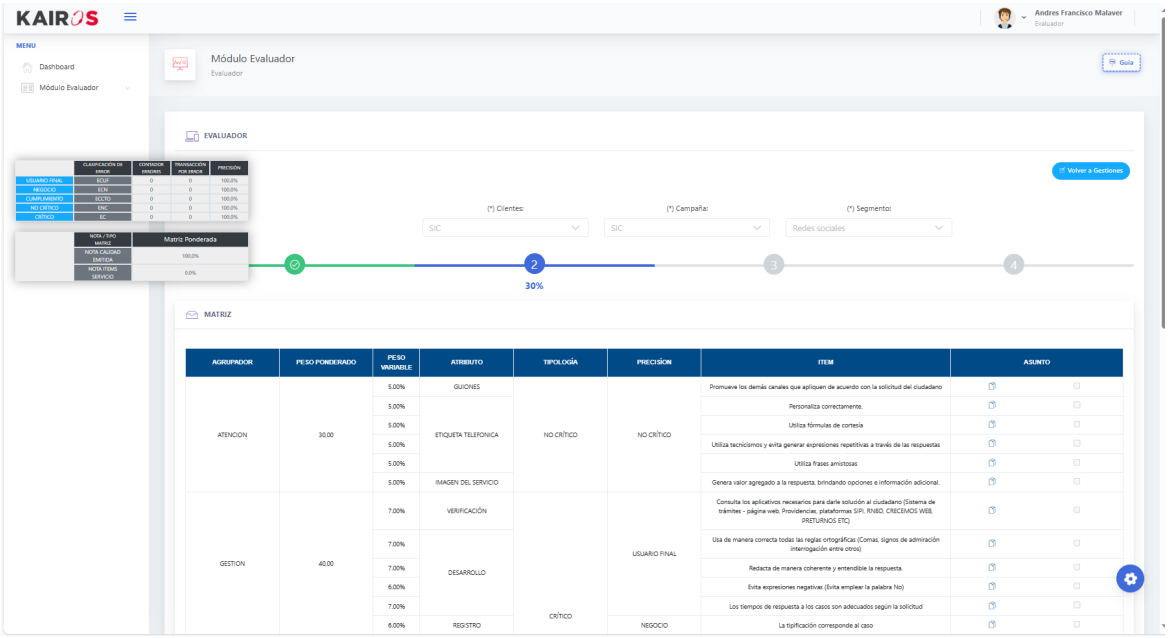
- Durante el proceso de auditoría, se diligencia la herramienta Kairos por medio de la opción: *Segmento – Redes Sociales.



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



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



4.5 Auditoria canal SIC Facilita

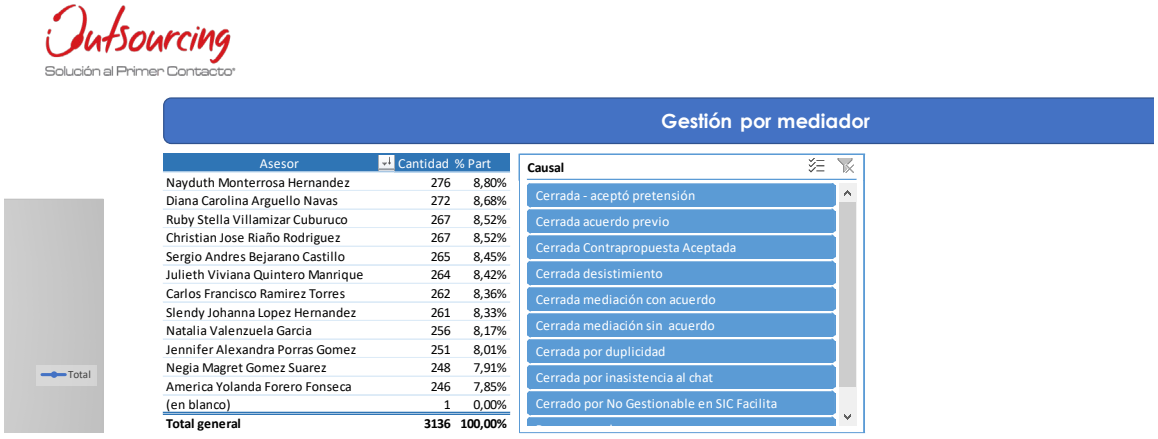
- SIC Facilita, es una herramienta virtual en donde la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor, en la cual participan el consumidor y el proveedor con el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

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

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

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

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



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

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

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

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





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

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

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

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA SIC FACILITA Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

CONTRATO DE TRANSACCIÓN No. 337483

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

ANTECEDENTES

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

ACUERDAN

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

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

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

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

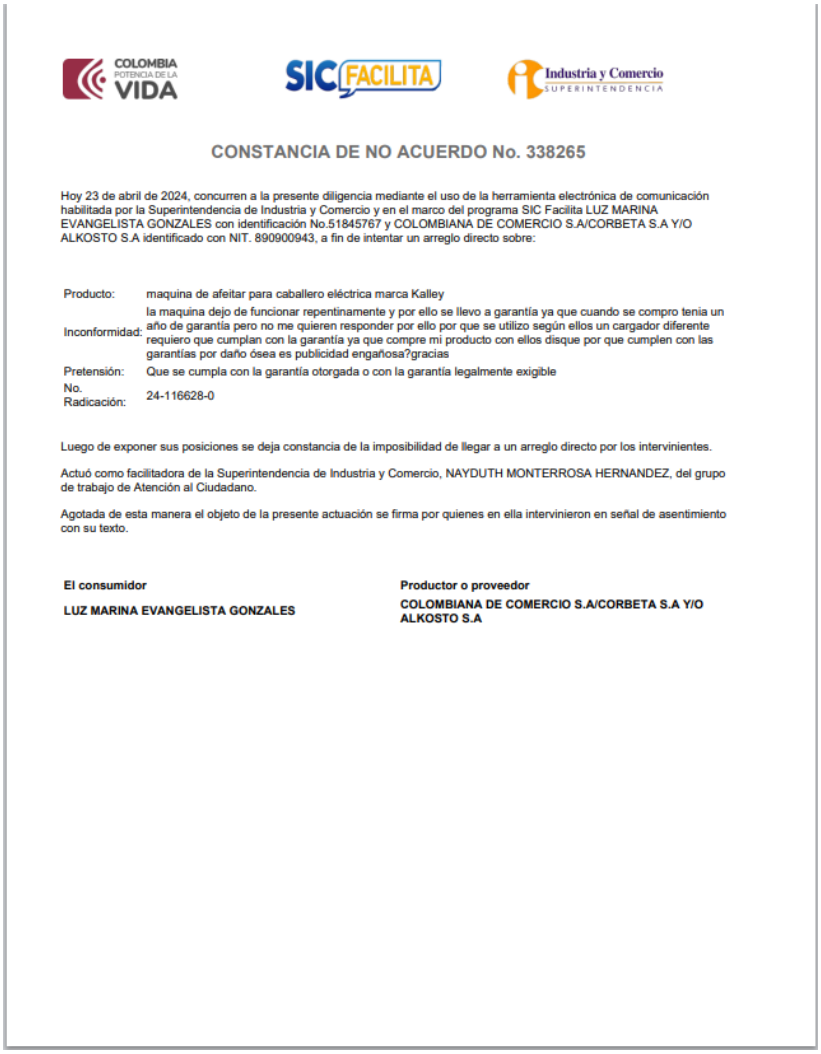
TERCERO: MARIA CAMILA LOPEZ ACEVEDO se compromete a no presentar ninguna demanda de carácter judicial por los mismos hechos objeto del presente contrato de transacción.

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

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

1.

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



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

CONSTANCIA DE NO ACUERDO No. 338265

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

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

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

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

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

El consumidor	Productor o proveedor
LUZ MARINA EVANGELISTA GONZALES	COLOMBIANA DE COMERCIO S.A/CORBETA S.A Y/O ALKOSTO S.A

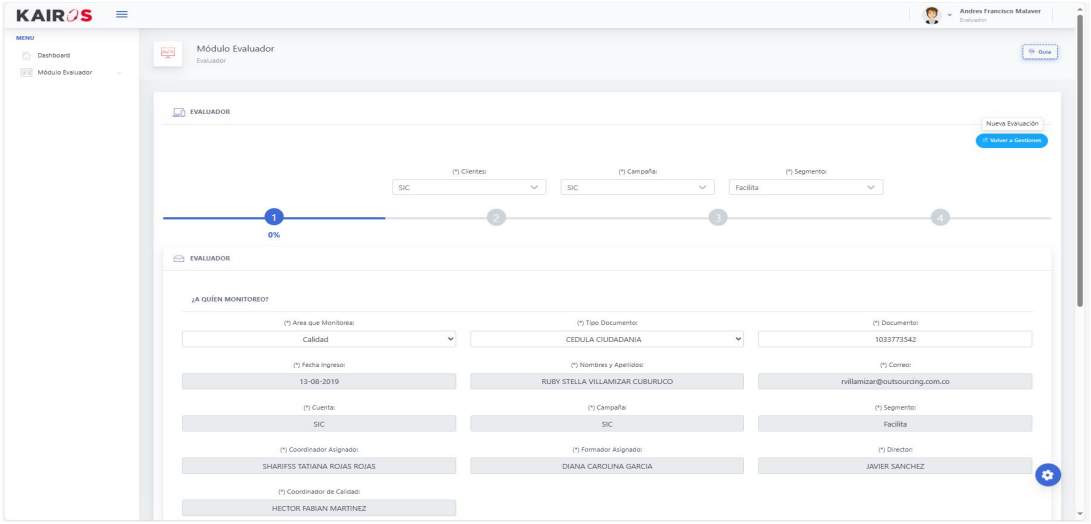
- En los casos en que el consumidor o el proveedor, o los dos no se presenten, se debe verificar que el agente, inicie a la hora establecida, que se presente con nombres y apellidos, además, que dentro del chat indique que el mismo va a ser reprogramado y el motivo.

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

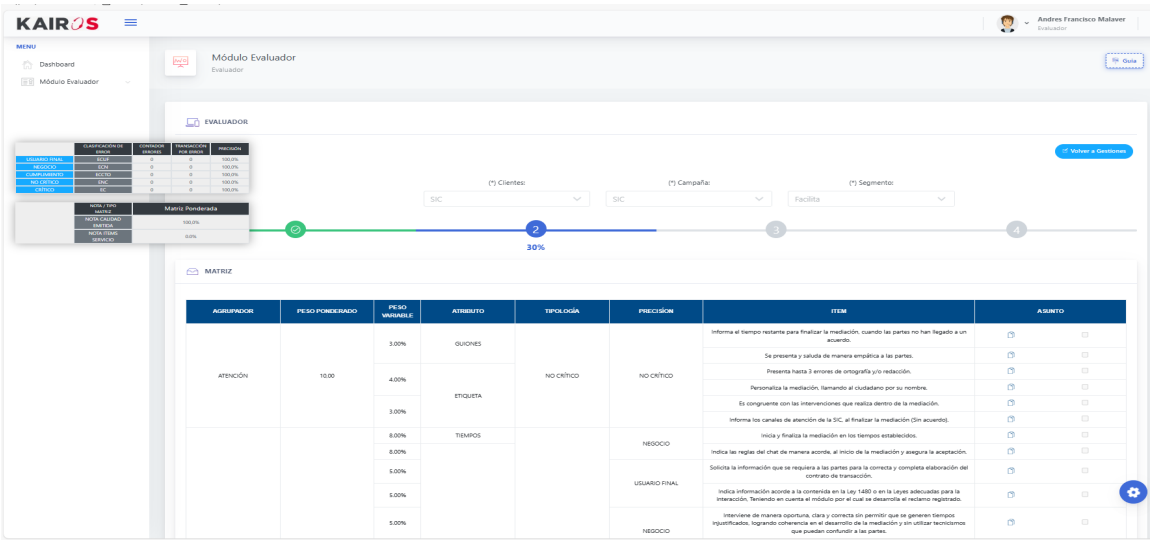
mediación, que se el agente sea amable cordial, que sea imparcial y que desarrolle el chat conforme a los lineamientos y protocolos establecidos.

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

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



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



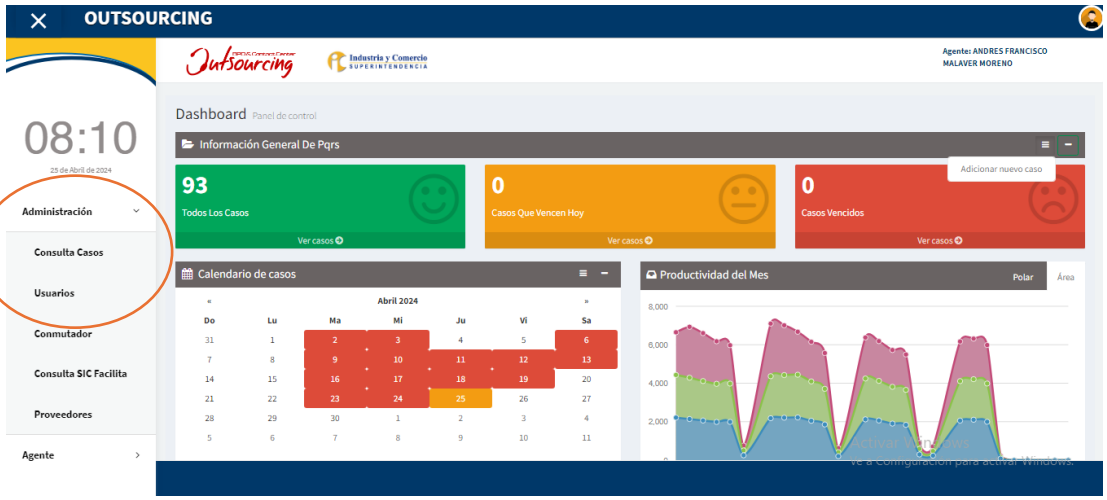
Auditoria canal Back Office

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

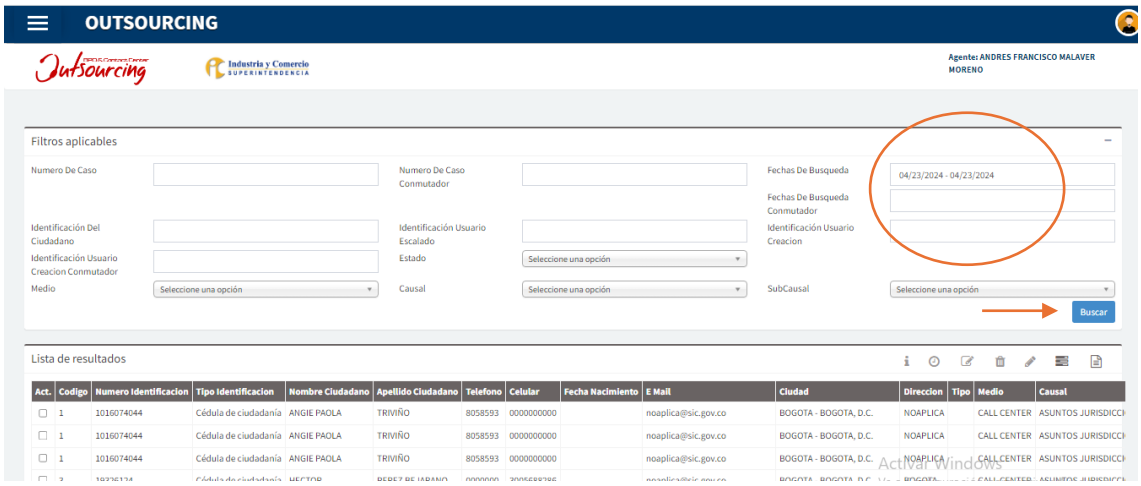
- Se realiza sobre la base de agentes activos de la operación del canal de los Back Office, de acuerdo con la distribución del canal y conforme a la matriz de aleatoriedad.

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

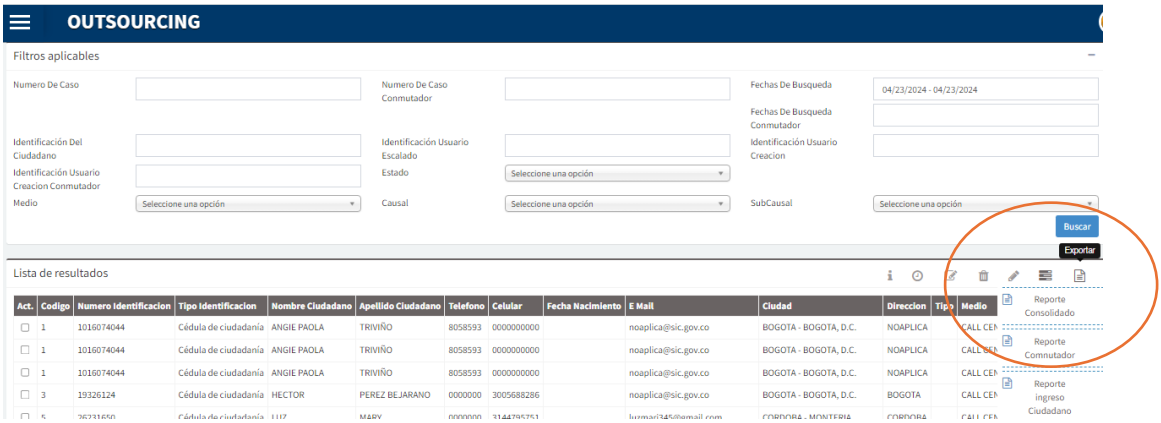
- Para validar las gestiones realizadas, actualmente se realiza un descargue de información de la herramienta OCM – opción, consulta de casos. https://portalos.outsourcing.com.co:9574/Aplication/Pages/Public/Index.aspx.

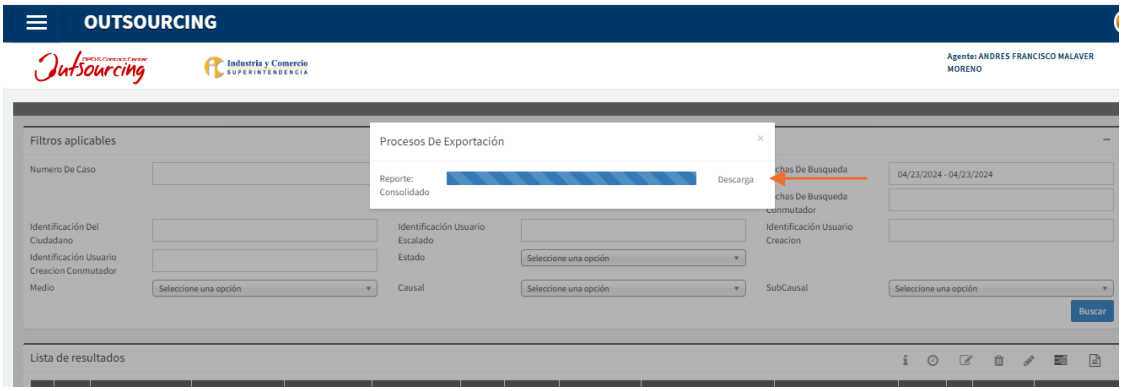


- Se procede a realizar el registro de datos para la búsqueda, como bien lo es diligenciar los filtros de fecha, para finalizar con el botón “Buscar”.



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

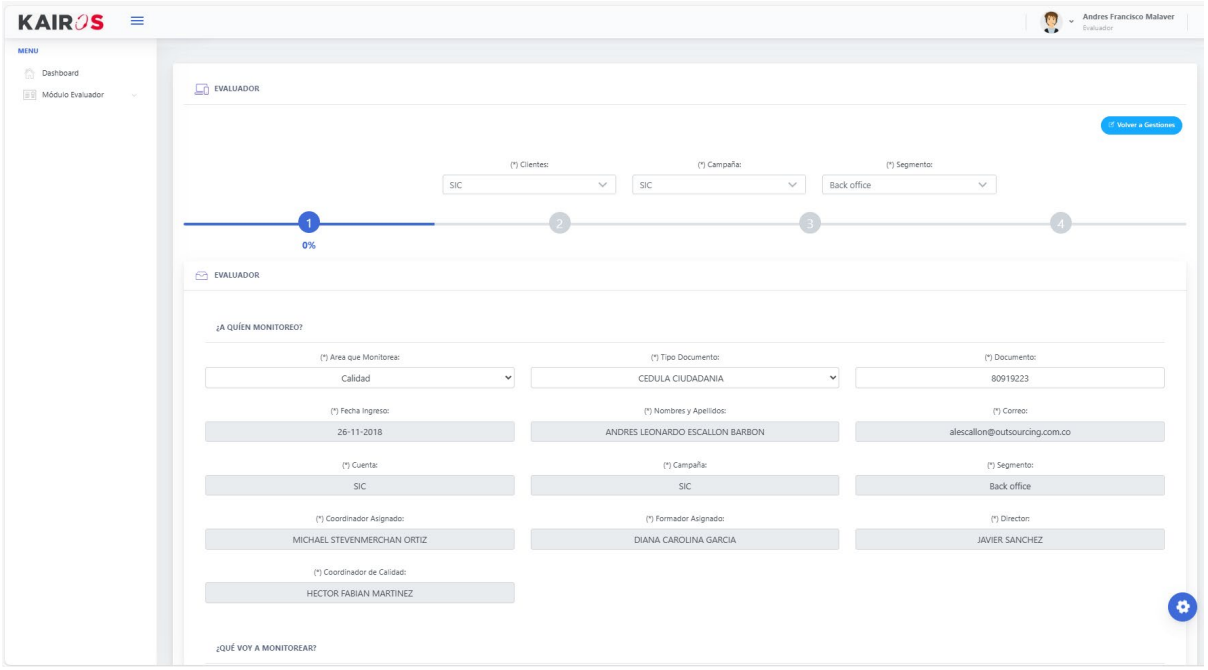




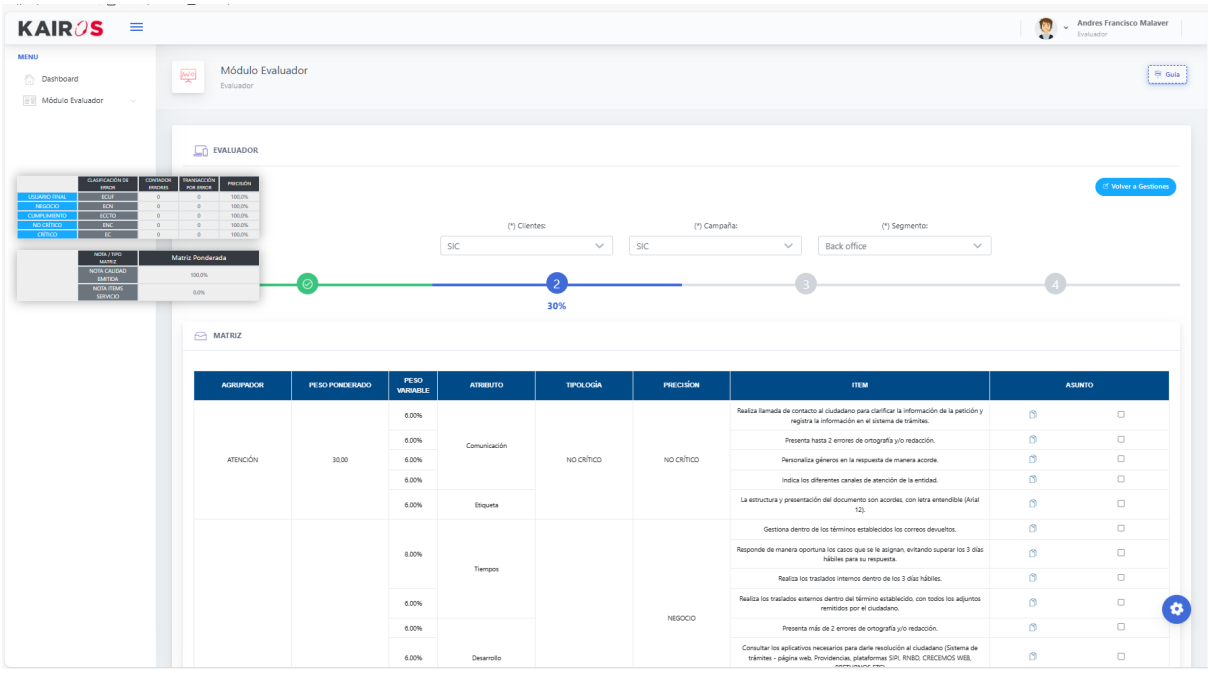
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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

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



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



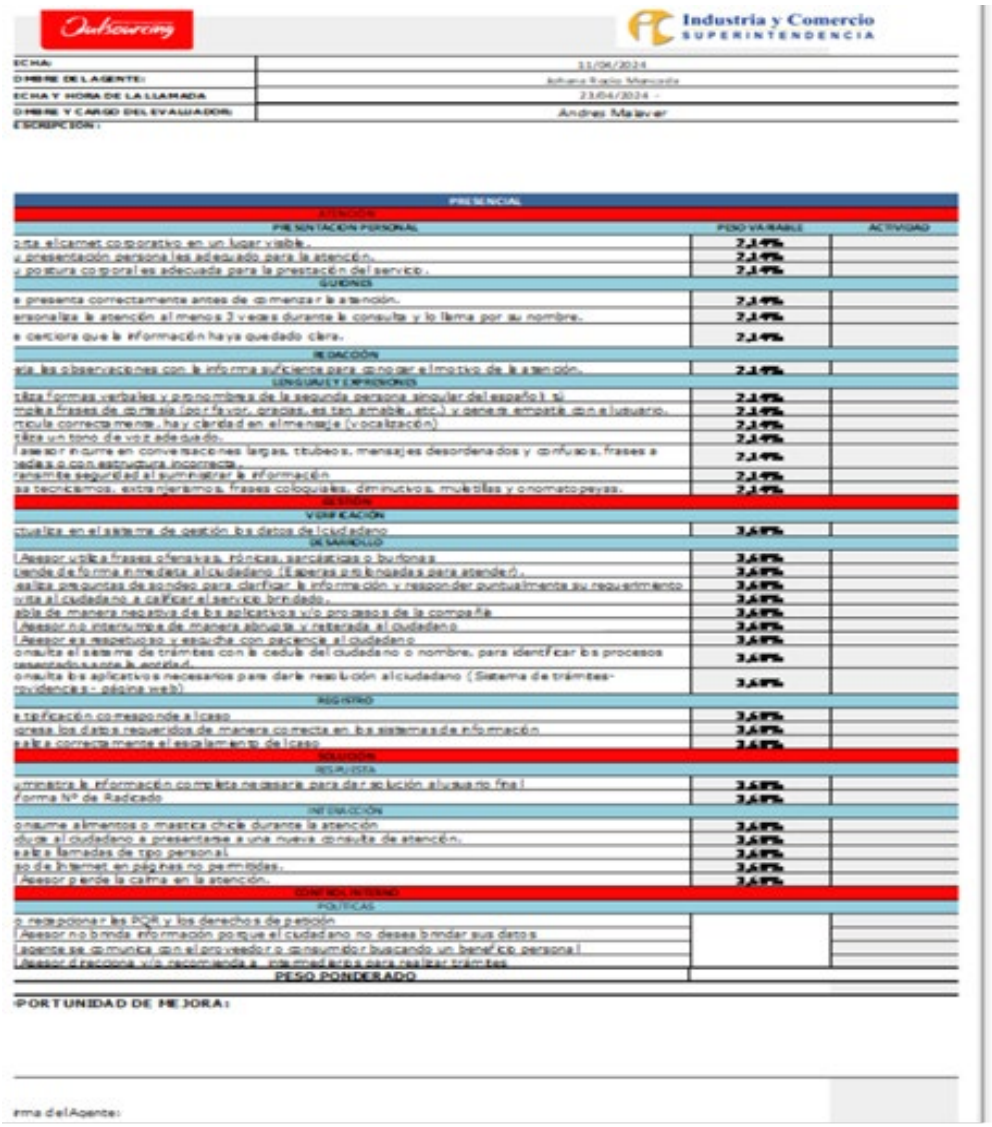
4.7 Auditoria canal Presencial

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

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

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

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



Outsourcing — Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

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

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

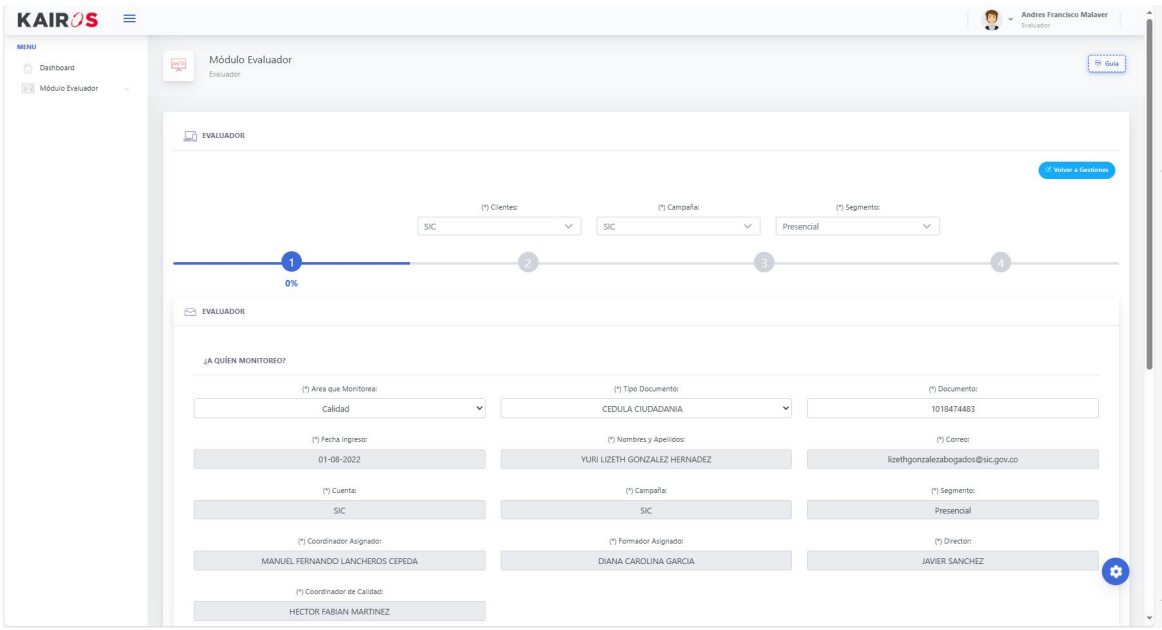
PORTUNIDAD DE MEJORA:

rma del Agente:

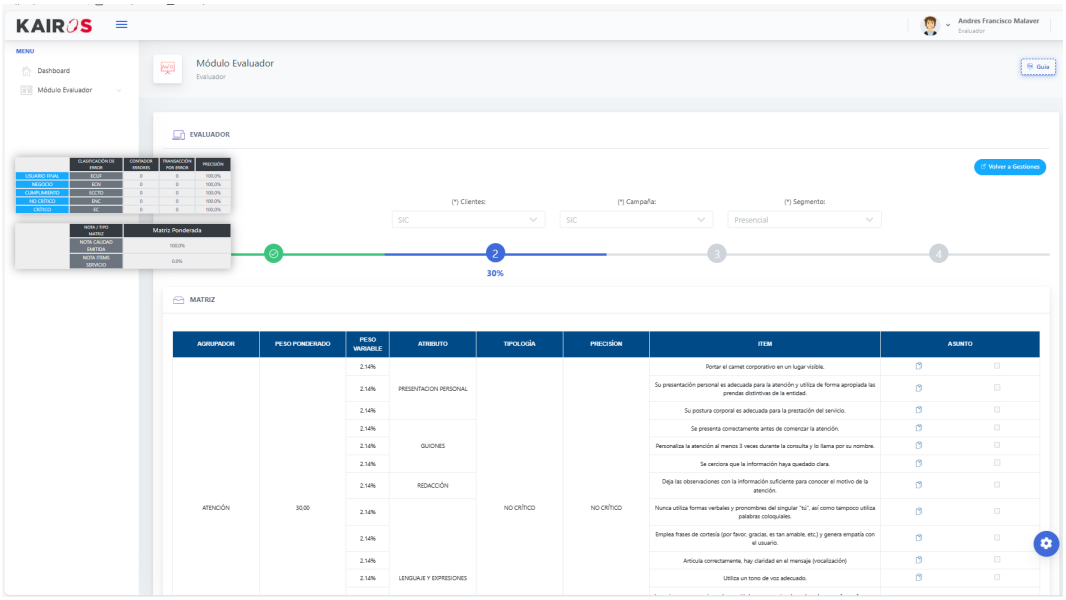
- Con esta información, se debe revisar lo siguiente:

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

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



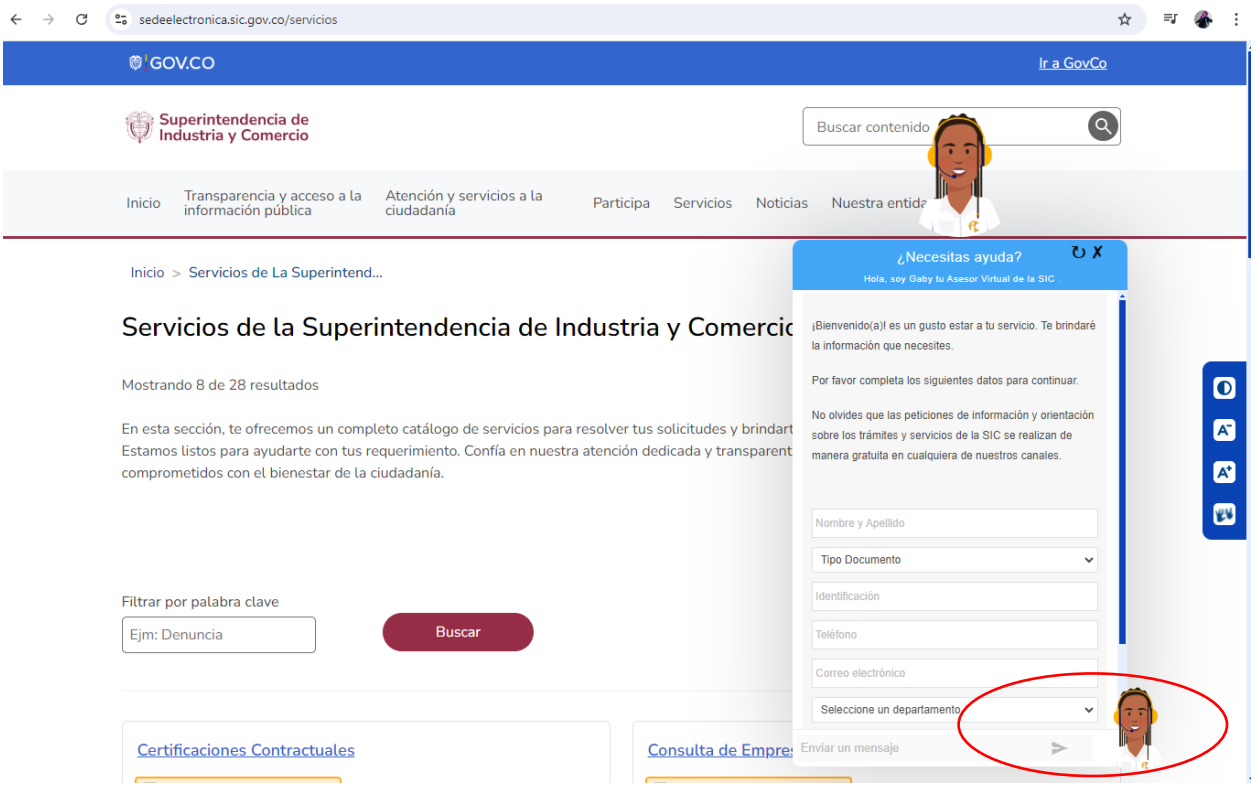
- Luego se habilita la matriz asignada para este canal, donde se deben seleccionar los atributos a calificar, generando a la vez olas observaciones correspondientes del caso.



4.8 Auditoria canal Chatbot

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

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



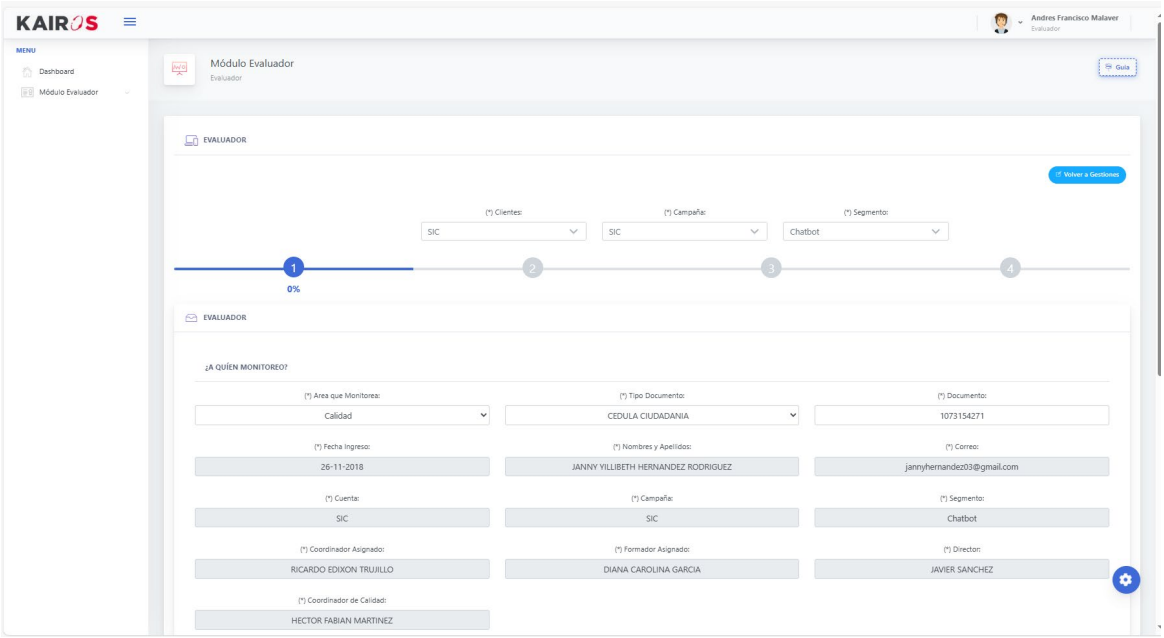
- Se realiza la consignación de información requerida por el formulario, para luego proceder a generar la consulta según las opciones que brinda el Chatbot, y en relación con la información de la entidad.

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

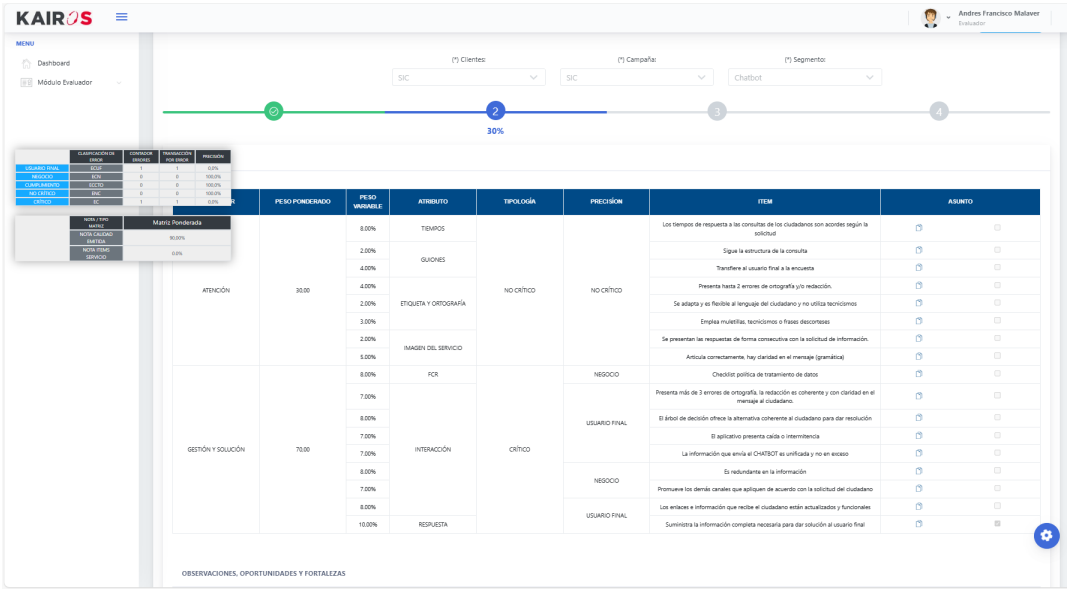
a. Guiones.
b. Estructura
c. Tiempos de respuesta

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

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



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


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

5. INFORME DE PQRS RECIBIDAS

En el mes de marzo fueron radicadas catorce (14) PQR, las cuales estuvieron relacionadas con la orientación que se les brindó, el manejo de sus datos personales, la radicación de trámites, falta de respuesta por parte de la Entidad y la atención brindada por algunos asesores.

En comparación con el mes anterior, se registró un aumento del 55,56%, (en febrero se recibieron nueve (9) PQR).

Cada petición fue atendida con la debida diligencia, realizando la trazabilidad del caso, recopilación de información y evidencias, análisis exhaustivo, y cuando fue necesario, se procedió a realizar cierre de ciclo.

Todas las respuestas se emitieron dentro de los plazos establecidos por la normativa.

La revisión de las quejas estuvo a cargo del área de calidad y se llevó a cabo en las mesas de trabajo realizadas los días 10 y 19 de marzo, y el 2 de abril del presente año. En las mesas de trabajo participaron el cliente, el gerente de la campaña y las áreas involucradas, como formación, operación y calidad.

El objetivo de la revisión de las quejas se hizo con el fin de alcanzar consensos para generar respuestas finales acordes a las necesidades o inconformidades de los ciudadanos, con recomendaciones pertinentes y acciones correctivas basadas en lo evidenciado.

En las inconformidades manifestadas por los ciudadanos, se pudo evidenciar que estos se encontraban insatisfechos por la dificultad que se les presentaba en la comunicación con la Entidad, porque las respuestas fueron incorrectas o fuera de los plazos establecidos y por los problemas presentados en los procesos adelantados.

En solo 1 caso (7,14% del total), el ciudadano tuvo razón respecto a la orientación e información brindada.

De acuerdo con la inconformidad del ciudadano y el canal relacionado, estas se clasificaron de la siguiente manera:

Canal	Cantidad
Telefónico	7
SIC Facilita	4
Escrito	3
Presencial	1
Redes Sociales	1
Total	**14**

Es de aclarar que, en tres ocasiones la queja involucró más un canal

CANAL TELEFONICO

1. **Queja radicada el 26 de febrero de 2025 (**esta queja involucra no solo al canal telefónico, también al segmento de SIC Facilita**)**

   El 26 de febrero, bajo el radicado 25-88874-0, el señor Rafael Andrés Quiroz Joya, identificado con el número de cédula 1047438113, radicó petición, en la cual indicó:

   Estimada Superintendente Cielo Elainne Rusinque Urrego.

   Por medio del presente correo, remito un Derecho de Petición en el que expongo mi caso de suplantación de identidad relacionado con DIRECTV y las dificultades que he tenido en el proceso de respuesta por parte de la empresa y la SIC.

   Agradezco confirmar si la Fiscalía General de la Nación ha sido tenida en cuenta en este caso y si sus indicaciones serán aplicadas. También solicitó contacto directo con la funcionaria Luisa Fernanda Niño Rodríguez, asignada en SIC Facilita, para conocer el estado de su proceso y la fecha de la reunión con DIRECTV.

   Adicionalmente, requirió corrección de sus datos en las plataformas y una entrevista con la Superintendente o la jefe de prensa, dado que él era periodista y su medio estaba analizando el caso.

   En el derecho de petición que adjuntó el ciudadano, manifestó lo siguiente:

   Cartagena, 25 de febrero de 2025

   Señora Cielo Elainne Rusinque Urrego Superintendente de Industria y Comercio Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Bogotá, D.C.

Asunto: Derecho de Petición – Seguimiento y solicitudes sobre mi caso con DIRECTV
Respetada Superintendente Cielo Elainne Rusinque Urrego,

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, me permito presentar el siguiente Derecho de Petición en interés particular, con el fin de obtener información clara y precisa sobre el estado de mi reclamación contra DIRECTV y la gestión que esa entidad ha realizado.

ANTECEDENTES:

1. Fui víctima de suplantación de identidad sin mi consentimiento. Usaron mi nombre, cédula y honor en un contrato que desconozco y del cual nunca fui notificado. Además, fui reportado en las centrales de riesgo sin ninguna notificación previa, afectando mi historial crediticio y mi buen nombre.
2. DIRECTV ha sido completamente indiferente con mi situación. Cuando me comunico con ellos por teléfono, me tratan de manera irrespetuosa, no escuchan mis súplicas y únicamente me dicen que debo acudir a la Fiscalía, sin brindarme información clara ni orientación sobre una posible solución.
3. El proceso a través de la SIC ha sido lento. He tramitado mi caso a través de la plataforma SIC Facilita, que, según la información proporcionada, debería garantizar una respuesta más ágil, pero hasta el momento no he visto avances significativos.
4. Hasta la fecha, no he recibido ninguna respuesta formal ni por escrito ni telefónicamente.
5. Cuando me comunico con la línea de atención de la SIC, esta presenta fallas constantemente. En varias ocasiones, me dejan en espera sin responder o simplemente la llamada se interrumpe. Solicito conocer si existe algún problema técnico con las líneas de atención y qué medidas han tomado para solucionarlo.

PETICIONES:

Con base en lo anterior, solicitó lo siguiente:

1. Confirmar si el pronunciamiento de la Fiscalía General de la Nación (FGN) es válido y será tenido en cuenta en este proceso. La Fiscalía envió un correo a servicionoreconocido@directvla.com.co, pero hasta el momento no ha habido respuesta.

   Apartes del mensaje de la Fiscalía:

- Se remitió copia de la denuncia con radicado 130016001128202432629.
- Se indicó que la orden de archivo fue por querellante ilegítimo, lo que no significa que la conducta sea atípica.
- Se exhortó a DIRECTV a realizar la respectiva denuncia ante la Fiscalía por un eventual detrimento patrimonial.
- Se citó el artículo 22 de la Ley 906 de 2004, que establece la obligación de | restablecer los derechos vulnerados por un delito.
- Se destacó la responsabilidad de la Superintendencia de Industria y Comercio en la protección de los derechos de los consumidores en estos casos.
- Se instó a DIRECTV a ejercer mayor control en la validación de documentos para evitar fraudes y suplantaciones.

2. Solicito que la SIC aclarara si tomara en cuenta el pronunciamiento de la Fiscalía y qué acciones se derivarían del mismo.

   Información clara y detallada sobre el estado actual de sus dos peticiones previas ante la SIC:

- Una por suplantación de identidad.
- Otra ante SIC Facilita, donde según se le indicó, el contacto con la empresa sería rápido.

3. Explicación formal sobre la afirmación de la funcionaria Martha Villamizar, quien, a través de la línea de atención de la SIC, le informó que:

- DIRECTV no estaba obligada a responder y podía tardar hasta tres meses en hacerlo.
- Su primera queja podría tardar hasta tres años en resolverse.
- Solicitó que le indicaran en qué norma o reglamento de la SIC se estableció lo anterior, ya que esa demora le generaba gran preocupación.

4. Solicitó que la funcionaria Luisa Fernanda Niño Rodríguez, quien estaba asignada como su facilitadora en SIC Facilita, se comunicara con él telefónicamente para:

- Explicarle con mayor detalle el estado actual de su caso.
- Brindarle información más precisa sobre el proceso.
- Confirmarle la fecha y hora de la reunión con DIRECTV.

5. Corrección de sus datos en las plataformas de la SIC:

- En la plataforma SIC Facilita, mi nombre aparece mal escrito como "RAFAL". Solicito la corrección inmediata a "RAFAEL".

- En la plataforma Ciudadanos de la SIC, mis datos personales no aparecen actualizados correctamente, a pesar de que he intentado hacerlo varias veces. Solicito acompañamiento y apoyo para garantizar la correcta actualización de mi información.

6. Solicitó una entrevista con la Dra. Cielo Elainne Rusinque Urrego o su jefe de prensa.

- Que él era periodista y actualmente el medio en el que trabajaba estaba realizando un análisis del caso, en el cual él era la víctima.
- Quedaba agradecido se le concediera una entrevista para conocer la postura de la Superintendencia frente a estos casos y el manejo que se le está dando a su denuncia.

- El 10 de marzo del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  La molestia del señor Rafael Andrés se generó porque no estaba de acuerdo con el tiempo y el trámite que se le estaba dando a los procesos que había radicado ante la Entidad por medio de SIC Facilita, y porque su nombre estaba mal registrado.

  De acuerdo con el análisis realizado se pudo identificar que la gestión realizada tanto por la asesora del canal telefónico, como la mediadora, se hicieron de forma correcta. Por lo anterior, se concluyó que la queja no tiene aplicabilidad.

Acciones implementadas

Se realizó cierre de ciclo donde se le informó que la mediación había sido programada para el 10-03-2025 a las 16:00, se le explicó cómo poderse conectar. Se le notificó vía correo electrónico la fecha de la mediación. Por medio de la plataforma se le brindó información sobre el estado del reclamo y se le envió el manual, se le indicó cómo podía hacer para actualizar su nombre en la plataforma de SIC Facilita.

Asimismo, con el radicado 25-80566 la oficina de planeación le respondió el 04-03-2025 donde se le informó que ya había hecho el cambio solicitado.

Con respecto al primer punto y parte del segundo, bajo una remisión de información, se dio traslado a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales, se aclaró en el mismo porque temas se hacía el traslado.

Por otra parte, el área encargada de la SIC tramitará el punto número seis (Solicito una entrevista con la Dra. Cielo Elainne Rusinque Urrego o su jefe de prensa) sin garantizarle la procedibilidad, que, en caso de ser positiva, se le enviaría respuesta vía correo.

Se recomendó que, en la mediación los mediadores deben aclarar que función cumple la plataforma de SIC Facilita.

2. Queja radicada el 28 de febrero de 2025

El 28 de febrero, bajo el radicado 25-93224-0, la señora Aurora Caicedo Vasquez, identificada con el número de cédula 39708731, radicó queja bajo el asunto: “información del radicado 24-55148 llamada seguimiento 18 febrero”.

En la cual puso de manifiesto que, el asesor Cristian David Rondón Romero tuvo una mala interpretación de la sentencia. Que él le dijo que los 20 días que tenia de plazo para que le devolvieran el dinero era hasta el 21 de febrero, que una vez le devolvieran el dinero ella devolvía la nevera, que no los llamara, que se demorara un poco, más para que se generara la multa. Le dio a entender que era a favor de ellos la multa, que a partir del 24 de febrero tenía ella para devolver la nevera, el día de hoy se comunicó con Catalina Ramirez para corroborar, ella tuvo que comunicarse con otro asesor para verificar la información, para pedir protección por la Superintendencia.

- El 10 de marzo del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  La molestia de la señora Aurora se originó en la orientación que se le brindó el 18-02-2025, en la que se le informó que, primero el demandado debía devolverle el dinero, y luego ella entregar el producto objeto de reclamo.

  De acuerdo con lo evidenciado en la llamada que atendió el asesor, se concluyó que la queja tiene aplicabilidad.

  En la respuesta se le recordó lo informado en el cierre de ciclo, se le indicó que trámite podía iniciar en caso de incumplimiento por parte de proveedor, también se le envió el párrafo que indica que nos encontramos realizando una serie de acciones al interior de la entidad con el fin de mejorar la atención de los ciudadanos.

Acciones implementadas

Se realizó cierre de ciclo, y por parte del área de formación se realizó retroalimentación a la operación a través de un SIC Experience, y por parte de la operación se realizó el respectivo compromiso con el asesor.

3. Queja radicada el 12 de marzo de 2025

El 12 de marzo, bajo el radicado 25-112052-0, el señor José Luis Barreto, identificado con el número de cédula 93129077, radicó queja bajo el asunto: “canales de atención no presenciales”.

En la cual puso de manifiesto que, la línea de atención al público era pésima, rebotando el ingreso; no obstante, digitar correctamente el número de identificación del usuario. La ayuda virtual es limitada y da las mismas respuestas a diferentes inquietudes. La atención por oficina fue muy buena, pero por otros medios es pésima.

- El 19 de marzo del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  La molestia del señor Alberto se dio por la dificultad para poderse comunicar a la línea de atención de la Superintendencia.

  En la respuesta se brindó la opción directa del IVR para los temas de PI y el enlace de videollamada especializada, también la opción de Web call Back y llamada en línea, se le explicó cómo funciona el Chatbot, indicando que tenía información específica y que desde ahí podía solicitar comunicación con un asesor; además, se le recordó que debía tener en cuenta lo informado en el cierre de ciclo. Por último, se le envió el paso a paso para generar el pago de la anualidad para la patente.

  Acciones implementadas

  Se realizó cierre de ciclo, se hizo el rastreo de la consulta que el ciudadano realizó por medio del canal del Chatbot. En la respuesta se le explicó el paso a paso para pagar la anualidad de la patente.

4. **Queja radicada el 13 de marzo de 2025**

   El 13 de marzo bajo el radicado 25-114455-0, la señora Laura Stefania Ocampo Pachón, identificada con el número de cédula 1130679243, radicó queja bajo el asunto: “La SIC vulnera los derechos de los colombianos”.

   En la cual puso de manifiesto que, la funcionaria Andrea marcela Fique Marcelo manifestó que contrario a lo que dice la ley 1581 del 2012 los datos como teléfono, correo electrónico y dirección no son datos personales y la Superintendencia tiene derecho a divulgarlos públicamente (información que la asesora no le indicó, lo que informó fue, que los anteriores datos eran públicos), para consulta de terceros, vulnerando así el derecho a la privacidad de las personas que hacen uso del servicio de la SIC, con el fin de crear y salvaguardar sus derechos como ciudadano. Siendo así revictimizado y vulnerando más derechos que tiene cada ciudadano colombiano.

- El 19 de marzo del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  La molestia de la señora Laura Stefania se generó porque le inadmitieron la demanda, pese a que, según su criterio, ella había indicado en el documento de la demanda todo lo que estaban solicitando en la inadmisión; también, porque consideraba que al interior de la Entidad había funcionarios que tenían vínculos con la empresa de abogados y le habían suministrado sus datos personales para que la contactaran y le ofrecieran sus servicios, y por ello, cobraban unos honorarios.

  Por último, porque, consideraba que la información que le dio la asesora del canal telefónico no era correcta, teniendo en cuenta que le indicó que, su nombre, número de teléfono y correo electrónico no eran datos personales.

  En la respuesta se acordó indicarle que, si deseaba, podía iniciar el trámite de queja por protección de datos. Se trasladó la petición a Planeación, informándole sobre el mismo, también se le recordó el trámite que debía seguir para presentar una denuncia por corrupción.

Acciones implementadas

Se realizó mesa de trabajo se acordó indicarle cual era el trámite por seguir para presentar una denuncia por corrupción y la petición fue traslada a Planeación.

5. **Queja radicada el 19 de marzo de 2025**

   El 19 de marzo bajo el radicado 25-124854-0, un ciudadano anónimo presentó una sugerencia bajo el asunto: “línea de atención 5920400”, en la cual indicó que, se sugería validar la inscripción de la línea telefónica de la SIC ya que al marcar desde un celular aparecía identificado como Inter Rapidísimo Perpetuo Socorro.

- El 2 de abril del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  La sugerencia del ciudadano es que se actualice la información del canal telefónico, debido a que al marcar le aparecía otra empresa.

  En la página de la SIC la línea de atención está correcta. Se verificó y está funcionando de forma acorde.

  De acuerdo con el análisis realizado, se determinó que tanto Outsourcing, como la SIC no tienen injerencia en la información que aparece al momento de marcar, motivo por el cual la queja no tiene aplicabilidad.

  Se acordó en la respuesta recordarle al ciudadano la línea de atención con el indicativo (601), línea nacional, canales de atención. Asimismo, informarle que se realizaron las respectivas pruebas y se pudo determinar que la línea telefónica estaba funcionando de forma adecuada e informarle que era posible que la información que le aparecía al marcar se debía a las configuraciones de algunas aplicaciones que traían los teléfonos y probablemente mostraban una información diferente.

  Acciones implementadas

  Se verificó y se hicieron pruebas y la línea de atención al ciudadano funciona de forma correcta.

6. **Queja radicada el 19 de marzo de 2025**

   El 19 de marzo bajo el radicado 25-144163-0, de la empresa Cootransfenor identificada con el NIT 890501820 radicaron PQRS, bajo el asunto: “PQRS - solicitud de grabación de llamada de voz”, en la cual solicitan la grabación con número de radicado 3950481 de la llamada de fecha 26 de septiembre de 2024 a las 4:24 p.m. atendida por Naira Cristina Rubio Silva

   El motivo de solicitud era para utilizarla como prueba en un recurso de apelación

en el proceso de registro de marca y signos distintivos que actualmente llevaban a cabo con la empresa Cootransfenor.

Agregó, ese día solicitaron el servicio de devolución de llamada a través del portal SIC en la que la asesora les realizó la llamada y fue quien los asesoró en el requerimiento, y por una mala información brindada por esa asesora, el proceso de registro que llevan a cabo no fue diligenciado correctamente, no les fue notificado el abandono del proceso.

- El 2 de abril del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  La molestia del señor Juan Pablo se dio porque él consideraba que la asesoría que le habían brindado el 26-09-2024 no fue la adecuada, y debido a ello el registro de marca que estaba tramitando ante la SIC, fue declarado en abandono.

  En la respuesta se va a enviar la llamada; además, se le indicara que, se hizo el análisis de la llamada y el procedimiento que se le brindó es el que se debe realizar para dar respuesta a un requerimiento.

  En la respuesta se aclararán los datos de la llamada, como es fecha, hora, asesora y duración; además, que, en la línea de atención se brinda orientación; sin embargo, que, ese tipo de trámites los debe adelantar directamente el afectado, y que no era posible validar lo que él estaba realizando, se debe indicar en que minuto de la grabación se brindó la información, y se enviara trascripción de la llamada con las partes en donde se le informó el proceso a realizar.

  Teniendo en cuenta que, el procedimiento que se le brindó para responder el requerimiento fue el adecuado, se determinó que la queja no tiene aplicabilidad.

Acciones implementadas

Se realizó el envío de la llamada y se le explicó minuto a minuto los momentos más relevantes de la misma.

Por parte del área de formación se realizó retroalimentación a la operación con el fin de que, en este tipo de trámites, se confirme con el ciudadano si el trámite que estaba adelantando le quedó realizado de forma correcta.

7. Queja radicada el 27 de marzo de 2025

El 27 de marzo bajo el radicado 25-140027-0, el señor Julio Andrés Ávila Lopez, identificado con el número de cédula 80059533, radicó petición bajo el asunto: “denuncia para 4-72”.

En la misma indicó que, se había comunicado con la línea de la Superintendencia de Industria y Comercio, le contestó la señora Marcela Manrique quien se presentó como asesora. Le explicó que él presentaba inconvenientes con la empresa 4-72. Ella le informó que no podía denunciarla ya que el tipo de denuncia podía hacerla con la UPU. Le brindó un número telefónico y tenía que contactarse con la Unión Postal Universal para que le indicaran si le debían generar código único numérico.

Le informó a la asesora que, si la Superintendencia no estaba para hacer valer sus derechos, los cuales estaban siendo vulnerados por la Superintendencia de Industria y Comercio también. La petición era para que de forma verbal se recibiera su denuncia; sin embargo, la asesora le dijo que ella la iba tomar como un derecho de petición, y así poder recibir la denuncia.

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

  La molestia del señor Julio Andrés se generó porque no estaba de acuerdo con la información que le brindó la asesora que lo atendió, porque no le informó el motivo por el cual la empresa 4-72 no le brindaba el CUN; además, porque por el canal telefónico no le tomaban una denuncia en contra de la empresa en cuestión.

  En la respuesta se le debe indicar porque medio se pueden radicar las denuncias, y recomendarle que lo debe hacer directamente él, para que pueda adjuntar las pruebas y evidencias que acompañan la misma.

  Se le debe recordar que, la línea de atención está para asesorarlo y brindarle información sobre los trámites que puede adelantar ante la SIC; además, que por medio de ella se le pueden recepcionar derechos de petición, más no denuncias, porque estos son trámites le pertenecen a él, y que junto a ello se deben adjuntar las pruebas y evidencias que posea.

  Conforme al análisis realizado se llegó a la conclusión que la queja no tiene aplicabilidad.

Acciones implementadas

Se llevó a cabo mesa de trabajo donde se llegó a la conclusión que, el trámite que se le dio a la llamada fue el adecuado**.**

ESCRITO

1. Queja radicada el 7 de marzo de 2025

El 7 de marzo bajo el radicado 25-104259-0, la señora Alejandra Rojas Candil, identificada con el número de cédula 1144172554, radicó reclamo bajo el asunto: “queja a Netflix”.

En la cual puso de manifiesto que, el día 28 de febrero radicó una queja a la Superintendencia de Industria y Comercio por inconformidades en la plataforma de Netflix y le notificaron que debía, primero que todo realizar derecho de petición directamente a Netflix de manera verbal o escrita y eso ya lo había hecho, también solicitó que, por favor se le diera una respuesta de fondo a su queja con número de radicado: 25-092485.

- El 19 de marzo del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  La molestia de la señora Alejandra Rojas se produjo como consecuencia de la respuesta dada el 3 de marzo del año en curso, bajo el radicado 25-92485, donde se le informó que, frente a los inconvenientes presentados con la empresa Netflix, lo primero que debía hacer era presentar un reclamo directo ante el proveedor, esperar 15 días hábiles para que le respondieran, y dependiendo de la respuesta o la ausencia de esta, presentar una demanda ante la SIC; no obstante, que si ella ya había agotado ese requisito, podía iniciar de una vez el trámite.

  Debido a que, la respuesta que generó el canal escrito y que el trámite que se dio fue el adecuado, se determinó que la queja no tiene aplicabilidad.

  Se le respondió de acuerdo con el cierre de ciclo, donde se le reiteró que el trámite que debía adelantar era presentar una demanda ante la SIC.

  Acciones implementadas

  Se realizó cierre de ciclo, donde se le explicó el trámite que debía adelantar ante la SIC para poder solucionar su inconveniente.

2. **Queja radicada el 10 de marzo de 2025**

   El 10 de marzo, bajo el radicado 25-108301-0, la señora Deysi Mahecha Ramirez, identificada con el número de cédula 1033717243, radicó queja bajo el asunto: “incumplimiento de tiempo para repuesta de una petición”.

   En la cual informó que, el día 12-02-2025 radicó una petición contra la entidad Infinix por la venta de un equipo celular el cual por defecto del mismo se empezó a curvear en la pantalla, pero su funcionamiento seguía siendo el adecuado, solo que este le provocaba inseguridad ya que era un regalo para su hijo, y leyó que estos efectos podían terminar en hacer que explotara por la batería, por lo que lo entregó por garantía y le escribieron que debía pagar de nuevo el equipo, ya que fue un fuerte golpe que se le propinó, sin que se dañara la pantalla ni obtuviera un rasguño.

   Se tomó la molestia de escalar el caso ante la SIC porque no estaba dispuesta a pagar de nuevo un equipo que no llevaba ni 3 meses de nuevo, ahora ellos tenían el equipo e insistía que les pagara para devolverle el equipo arreglado.

   Solicitó a la Entidad que intercedieran y validaran las pruebas que envió anteriormente y que no había recibido respuesta tampoco de la Entidad y la verdad es que se sentía que perdió plata y celular, porque ellos no le iban a devolver el equipo descompuesto si no les pagaba uno nuevo. Indicó también, que le parecía injusto, porque ese celular no tenía ni un rasguño para que ellos digan que era un golpe, es imposible golpear un equipo que provoque una curvatura así, sin que la pantalla se explote.

   Ya le había indicado a la entidad que no les va a pagar y siguen cobrando y la SIC tampoco le indica que paso debe seguir. Necesita una respuesta de la SIC para seguir los pasos correspondientes, una revocatoria o subsidio de apelación o la acción de tutela. La verdad quería evitar esos trámites tan tediosos porque ella trabajaba; de igual para una entidad del estado y sabe lo demorados que son estos trámites, las tutelas tardan mucho y no estaba en la condición para pagar un abogado o un tramitador por algo que era muy injusto, por eso recurrió de nuevo a la SIC para que le colaboraran con la respuesta al radicado 25-64098- de fecha 12-02-2025.

- El 19 de marzo del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  La molestia de la señora Deysi se generó porque no se le había dado respuesta a la petición que había radicado el 12-02-2025, bajo el radicado 25-64098-0.

Se validó y quien se equivocó fue la ciudadana, debido a que el correo que ella registró estaba errado.

Conforme al análisis realizado se evidenció que el trámite que se dio a la petición fue el adecuado, por tal razón la queja no tiene aplicabilidad.

Se acordó responder recordándole a la ciudadana que, bajo el radicado 25-110831-0 de fecha 11-03-2025, por los hechos mencionados en la petición, se encontraba radicado el reclamo en la plataforma de SIC Facilita.

Acciones implementadas

Se realizó cierre de ciclo, donde se le informó que la respuesta había sido enviada a los correos que ella había indicado en la comunicación. Además, en el mismo, se le indicó cómo podía hacer para consultar la respuesta por medio de la plataforma de sistema de trámites.

3. **Queja radicada el 19 de marzo de 2025**

El 19 de marzo, bajo el radicado 25-128983-0, La señora Stephania Beltrán González, identificada con el número de cédula 1.030.608.075, radicó una queja bajo el asunto: “Seguimiento a la queja con radicado 25-115783-1”.

En dicha queja, manifestó su agradecimiento por la respuesta emitida por la SIC; sin embargo, le indicaron que los inconvenientes eran con Alkosto. Ella solicitó que se leyera detenidamente la petición enviada, ya que el problema no era con Alkosto, sino con LG, quienes no le habían dado respuesta. Manifestaron que en un plazo de 3 a 5 días hábiles se comunicarían desde ingeniería para dar los pasos a seguir, sin embargo, el 19 de marzo de 2025 se cumplieron los 5 días hábiles y no la llamaron. Al comunicarse con LG Electro Service, le informaron que aún no tenían respuesta y que debía llamar nuevamente el viernes.

Solicitó a la SIC, como entidad reguladora del comercio, que tomaran en serio su petición, ya que había perdido millones debido a la lavadora y la ropa que se había dañado por el mal funcionamiento del electrodoméstico, sin que nadie le respondiera por la inversión realizada.

Acciones implementadas

El 2 de abril del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

La inconformidad de la señora Stephania se generó porque consideraba que en la respuesta que la había dado la Entidad bajo el radicado 25-115783-0, no había tenido en cuenta que el problema que se le estaba presentando era con LG y no con Alkosto.

Cómo la respuesta que se le brindó a la ciudadana se hizo de forma correcta, se determinó que la queja no tiene aplicabilidad.

Se respondió de acuerdo con la llamada de cierre de ciclo, recordándole el trámite a seguir.

Acciones implementadas

El 26 de marzo del año en curso se llamó a la ciudadana con el fin de aclarar dudas y brindarle orientación sobre el trámite a seguir.

SIC FACILITA

1. **Queja radicada el 28 de febrero de 2025 (**esta queja involucró también al canal presencial)

   El 28 de marzo bajo el radicado 25-91308-0 la señora Patricia del Pilar Bermúdez Carvajal, identificada con el número de cédula 21399781, radicó queja bajo el asunto: “Mensaje enviado desde SIC Facilita”.

   En la cual puso de manifiesto que, aunque el asesor de la SIC Medellín abogado Diego Martínez le había indicado que el paso a seguir sería demandar ante la SIC, esos atropellos y abusos a ella infligidos por parte de TIGO, y que, aunque fuera evidente la inducción a error por parte de TIGO a la SIC por no constatar técnica y realmente, todos y cada uno de los escritos, audios, que reposaban en cada uno de los innumerables radicados y llamadas realizadas por la suscrita y consignadas claramente en las incontables quejas, recursos y solicitudes efectuadas por su telefónica y presencialmente ante la entidad TIGO.

   Indicó también que, lastimosamente la SIC fue inducida a error por parte de TIGO, además de observarse que la SIC no constató ni fundamentó su decisión en los hechos narrados el 18 y 19 de febrero 2025 presencialmente en SIC Medellín al Asesor abogado Diego Martínez, ni tampoco verificó lo descrito en los múltiples números de radicados y llamadas a los teléfonos de TIGO consignados en esta misma queja del 18 de febrero de 2025 radicada en oficina TIGO Medellín, asimismo, los asesores de TIGO enlistados en cada fecha y hora

en que se comunicó con TIGO, tal lo descrito por ella, reiterado en la queja con Rdo:166424820125295_solicitud, que enfatizó.

Radicó ante TIGO el 18 de febrero de 2025 por recomendación del abogado Asesor Diego Martínez de la SIC en Medellín: lugar del abuso de poder y arbitrariedad por parte de TIGO. En base a ello, rogaba que la SIC revisara su actuar y decisión en este caso, y así, evitar más desgaste de justicia, y más perjuicios y daños, y que la misma SIC, no cayera en las razones mentirosas y abusivas, ni se dejara inducir a error por parte de TIGO.

- El 10 de marzo del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  La molestia de la señora Patricia del Pilar Bermúdez se generó porque consideraba que lo que le concedió Tigo no era lo que ella había solicitado, y que debido a ello Tigo había hecho incurrir en un error a la Superintendencia.

  En la respuesta se le volvió a ofrecer el canal de diálogo social y se le recomendó al asesor de la ciudad de Medellín, que, si la ciudadana volvía le agendara una cita.

Acciones implementadas

Por parte de la supervisora del canal presencial, consultó con el asesor de la ciudad de Medellín lo que había sucedido con la señora Patricia, quien informó que, es una persona de la tercera edad, que en varias oportunidades se había acercado porque presentaba problemas con los servicios contratados con el operador Tigo y que el problema es que el operador le dio favorabilidad a su pretensión y por ese motivo no traslado el expediente a la SIC, la favorabilidad no fue acorde a lo que solicitó.

Por parte del área de SIC Facilita se ha intentó contactar la ciudadana, lo que resultó infructuoso, se realizaron los intentos de contacto para asignar una cita con dialogo social; también se generaron intentos por parte de la operación, sin lograrse un contacto efectivo, se le indicó al asesor del punto de Medellín que en caso de que la ciudadana se acercara informara de inmediato para generarle la cita con el canal de dialogo social.

2. **Queja radicada el 11 de marzo de 2025**

El 11 de marzo, bajo el radicado 25-108696-0, el señor José Roger Rico Restrepo, identificado con el número de cédula 10234499, radicó petición, en la cual manifestó que, una vez había recibido el correo se dio a la tarea de llamarla a los citados abonados de las 11:05 a las 11:13 h y 16:31 h., con resultados negativos, pues por momentos el volumen de retorno era bajo, luego de suministrar la cedula el contestador comenzaba a dar opciones y se caía la llamada en repetidas ocasiones, asumía que sería una falla en este medio de contacto y que se tenía un sistema de programación de llamada como lo tiene la fiscalía, ni mucho menos una línea WhatsApp.

Indicó que en el oficio con radicado 25-44031-1 le habían informado:

“Referente a su inconveniente, aunque usted ya cumplió con el primer requisito que es la reclamación directa presentada ante Samsung Colombia y como no está de acuerdo con su respuesta o no le contestaron, usted se encuentra facultado para presentar la demanda.”

No entendía por qué en lo asuntado decía.

“Con base en lo anterior, le indicamos que el estado de su trámite ha cambiado a "Cerrado por , No Gestionable en el SIC Facilita”, debido a que el Proveedor SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. , atiende por esta vía únicamente, aquellos casos relacionados con la garantía de productos adquiridos, siempre y cuando se haya agotado el requisito de reclamo previo directamente ante el proveedor y así mismo haya transcurrido el término de 15 días hábiles que tiene SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. para brindar una respuesta”

Indicó, además, que, los soportes de esa gestión fueron enviados en derecho de petición Art. 23 D. 1755/15 Art. 61 ley 1437/13 M. ley 2080/21 al correo institucional contactenos@sic.gov.co el 31-01-25 08:40 h., adjuntando correo solicitud/orientación soporte técnico a SAMSUNG COLOMBIA Cra. 7 No. 113-43 Oficina 607 cc.estoreco@samsung.co el 29-12-24 07:24 h., Factura Electrónica de Compra F251 10901 29-04-24 año de garantía que vence el 29-04-25 y el derecho de petición como tal enviado en la citada fecha.

Además, fue enviado al WhatsApp +57 3138698800 Samsung Servicio al Cliente 19-12-24. En ambas oportunidades fueron recepcionados y de ninguna forma dieron cumplimiento Art. 61 ley 1437/13 M. ley 2080/21.

Solicitó que, si se había tomado contacto con ellos, que por favor le suministraran los datos de contacto, para si era el caso elevar nuevamente el

derecho de petición. Agregó, que la información de contacto de la citada empresa de electrodomésticos, la obtuvo de GOOGLE.

- El 19 de marzo del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  La molestia del señor José se dio por la dificultad para poderse comunicar a las líneas de atención de la Superintendencia; además, porque el reclamo que presentó en contra de Samsung no se había podido tramitar y no tenía un correo para poderse comunicar con el proveedor.

  Debido a que el trámite que se realizó por parte del back office y el mediador del canal de SIC Facilita, se hizo de forma correcta, la queja no tiene aplicabilidad.

  Se respondió conforme a lo indicado en el cierre de ciclo y de acuerdo con el protocolo establecido para el uso de la plataforma de SIC Facilita.

Acciones implementadas

Se realizó cierre de ciclo. Se le explicó de nuevo como funciona la herramienta de SIC Facilita.

3. **Queja radicada el 19 de marzo de 2025**

   El 19 de marzo, bajo el radicado 25-128983-0, el señor Carlos Alberto Díaz Díaz, identificado con el número de cédula 1026291885, radicó una queja bajo el asunto: “queja ante ustedes mismos como Superintendencia y hacia la funcionaria Yolanda Forero”.

   En dicha queja, manifestó que, en el transcurso del mes de marzo radicó una queja ante Movistar a través de SIC Facilita, pues le estaban violando sus derechos y cobrando un servicio que no se utilizó en marzo. La funcionaria Yolanda, de manera arbitraria realizó una citación de conciliación a la cual él, Carlos Alberto Díaz nunca solicitó y no estaba de acuerdo con realizar dicho chat, pues no contaba con el tiempo y consideraba que su queja tenía los fundamentos para resolverse a su favor.

   La funcionaria hizo caso omiso al solucionar su queja por otro medio e instó a cerrar el caso por inasistencia. Que es una actitud arrogante al realizar un asentamiento de una cita de conciliación sin tener en cuenta el tiempo de los demás.

- El 2 de abril del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

  La molestia del señor Carlos Alberto se dio originó en la incomprensión sobre el procedimiento que se lleva a cabo por medio de la plataforma de SIC Facilita, en razón a que pensaba que, por medio de dicha herramienta la Superintendencia requería al proveedor para cumpliera con sus pretensiones. La confusión se pudo dar, porque en los anteriores reclamos le habían solucionado sin necesidad de llegar al chat.

  Se determinó que, como el trámite que se llevó a cabo se hizo conforme al protocolo establecido, la queja no tiene aplicabilidad

  Se respondió de acuerdo con la llamada realizada y los trámites que se habían hecho frente a su requerimiento.

  Acciones implementadas

  Se llamó al ciudadano para aclararle cómo funciona la plataforma de SIC Facilita. Se buscó con el proveedor programar la mediación en una hora en la cual el ciudadano se pudiera conectar.

REDES SOCIALES

1. **Queja radicada el 13 de marzo de 2025**

   El 13 de marzo, bajo el radicado 25-115736-0, la señora Gloria Amparo Ávila De Garces, identificada con el número de cédula 31862035, radicó reclamo, en el cual manifestó que, desde el 8 de enero devolvió a la empresa Haceb un producto y desde esa fecha estaba a la espera de la devolución del dinero.

   Primero que presencial no se podía, que lo hiciera virtual, virtual no se hizo lo hizo por chat con servicio al cliente, que el de servicio al cliente tampoco. Lo hizo una y otra vez, indicó que ya habían pasado más de 2 meses y nada que le devolvían el dinero.

   Estuvo escribiendo al chat de X de la SIC y nunca hubo respuesta, agregó que, escribió por este medio haber si por fin alguien hacía valer sus derechos y le devolvían el dinero.

- El 19 de marzo del presente se llevó a cabo la mesa de trabajo, la cual contó con la participación de las áreas de Calidad, Formación, Operación, los Coordinadores, el Gerente de la campaña y el Cliente.

La molestia de la señora Gloria Amparo Ávila se dio porque desde hacía ya bastante tiempo la empresa Haceb no le había realizado el reembolso de un dinero y porque la SIC no le había dado respuesta a la consulta que realizó por medio de la red social X.

Debido a que, el trámite que se le dio a la consulta de la ciudadana fue el adecuado, se concluyó que la queja no tiene aplicabilidad.

Se respondió por mensaje directo por la red X, se ofreció disculpas por no haber respondido a tiempo. Además, se le brindó el procedimiento a seguir para solucionar su inconveniente.

Acciones implementadas

Se realizó cierre de ciclo, donde se le informó cual era el trámite que debía seguir para que la SIC le pudiera ayudar frente a su inconveniente. Se respondió por mensaje directo.

6. PROCESO DE CALIBRACIÓN

En el mes de marzo, y cumpliendo con los procesos establecidos, se llevó a cabo el proceso de calibración los días 25 y 27. Este proceso tuvo como objetivo verificar que los agentes siguieran los protocolos y procedimientos establecidos durante las llamadas, así como identificar oportunidades de mejora en la atención telefónica para garantizar que los ciudadanos reciban un servicio eficiente y efectivo. Además, se buscó que todas las interacciones con los ciudadanos se gestionaran de manera similar y se ajustaran los conceptos. Asimismo, se validó la gestión desarrollada en cada uno de los canales, como son: telefónico, videollamada, redes sociales (RR.SS.), SIC Facilita, chat y el canal escrito.

La actividad fue liderada por el área de Calidad, y contó con la participación del cliente, los líderes de los respectivos canales a calibrar, los coordinadores, el área de Formación y el gerente de la campaña.

Durante la calibración, se utilizó un formato de calificación individual para cada uno de los canales, analizando una interacción por canal. Posteriormente, se realizó la calificación individual. Una vez finalizada la actividad, se socializaron los hallazgos evidenciados, teniendo en cuenta los argumentos de cada participante, así como los comentarios del cliente y del gerente.

Para concluir, el proceso de calibración sigue realizándose con el objetivo de mantener altos estándares de calidad, mejorar la experiencia del cliente y garantizar que los agentes estén alineados con los objetivos de OS y de la Superintendencia. Además, este proceso permite identificar oportunidades de mejora y definir los planes de acción a seguir.

7. ACCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE CALIDAD

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

- Validación y respuesta de quejas: Se revisaron y analizaron las PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) radicadas por los ciudadanos, relacionadas con la atención y el servicio prestado por los asesores de los diferentes canales de atención.

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

- Actualización de información de agentes: Creación de usuarios y roles en Kairos, con el objetivo de mantener al día información de valor que permita ser puntual en la remisión de informes generados por el área.

- Actualización de coordinadores: Realización de cambios en Kairos cuando los asesores fueron reasignados a otro canal.

- Solicitud de muestras, grabaciones y chats: Envío de grabaciones y solicitudes requeridas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), y por la operación o los asesores del canal escrito.

- Apoyo en piso: Respuesta a dudas e inquietudes de los asesores de la operación. La distribución se realizó por franjas horarias, lo que ha permitió aclarar en tiempo real las inquietudes relacionadas con la información y los procesos internos de la campaña. Asimismo, el equipo de Calidad participó en un grupo de trabajo por WhatsApp y Teams para apoyar a los asesores del canal de back office.

- Monitoreos en tiempo real y al lado: Se realizaron monitoreos en tiempo real en los canales telefónico y videollamada, así como monitoreos al lado a los asesores del canal Back office y presencial.

- Proceso de calibración: Actividad liderada por el área de Calidad, con el objetivo de alinear las políticas y normas de cada uno de los procesos que forman parte de la campaña. Se buscó identificar oportunidades de mejora y generar espacios para implementar estrategias de intervención dirigidas a la mejora continua.

- Alarmas generales: Además de las alarmas generadas a los asesores, el área de Calidad realizó recomendaciones generales a la operación para corregir falencias identificadas, con el fin de evitar que se sigan presentando conductas que puedan afectar la calidad del servicio.

- Mentoring: Este proceso se llevó a cabo con los asesores nuevos que ingresaron a la operación. Se identificaron oportunidades de mejora, las cuales fueron comunicadas a los coordinadores encargados y al área de Formación. Esta actividad se realizó antes de calificar la gestión del asesor y generar alarmas, con el objetivo de elevar de manera activa la curva de aprendizaje.

- Capacitaciones: Asistencia a las capacitaciones programadas por la Superintendencia y por Outsourcing, y capacitación a los asesores que ingresaron a la campaña.

- Reuniones: Participación en las reuniones convocadas por la operación, el área de Calidad, Outsourcing y la SIC.

- Informes: Elaboración de informes quincenales y mensuales (en Word y Excel), en los cuales se presentan los resultados periódicos y las acciones realizadas por el área.

- Revisión de llamadas: Análisis de llamadas en las que se presume que se presentó algún tipo de falla.

- Descargue y envió de interacciones: Descargue y envío de llamadas, chats, respuestas dadas por los back office, y demás canales, a las diferentes áreas de la operación, además, de las solicitadas por la Superintendencia.

Retroalimentaciones individuales

Siguiendo el proceso establecido, en los monitoreos donde se identificaron oportunidades de mejora que generaron el levantamiento de una alarma, se realizó el cargue de la información en el aplicativo *Kairos*. Esto con el fin de que el asesor, inmediatamente después de identificarse el hallazgo, pudiera ingresar, revisar la interacción que generó la afectación y consultar las recomendaciones proporcionadas por el área de Calidad. De igual manera, se envió correo a la operación con la interacción atendida por el asesor, el respectivo formato de alarma (el cual debe ser diligenciado por el líder correspondiente en compañía del asesor involucrado) y las acciones correctivas junto con las retroalimentaciones generadas.



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

8. ACCIONES PARA REALIZAR EN ABRIL DE 2025

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

- Reunión de validación de quejas recibidas: Proceso en el que se consolidarán los conceptos de los líderes operativos, de Formación y de Calidad, según los criterios evidenciados en el análisis de las interacciones y las causales de las quejas radicadas. El objetivo es generar una respuesta concreta que permita atender la inconformidad del ciudadano. De esta reunión se derivarán los planes de acción a implementar.

- Seguimiento a Mentoring: Se continuará con este proceso para los asesores nuevos que ingresen a la operación, con el fin de brindar apoyo en aspectos que puedan mejorar su desempeño, ya sean críticos o no críticos.

- Respuesta a seguimientos: Dar respuesta de manera puntual a las solicitudes realizadas por las diferentes áreas de apoyo, así como a los propuestos por el área de Calidad.

- Monitoreos en tiempo real o al lado: Se generarán monitoreos en tiempo real en los canales telefónico y videollamada, al igual que se realizarán monitoreos al lado a los asesores del canal Back office y presencial.

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

- Proceso de calibración: Actividad que se realiza mensualmente en conjunto con las áreas de Formación, Operaciones, Calidad y el cliente. Su objetivo es unificar conceptos, evaluar el proceso que se está llevando a cabo en cada uno de los segmentos e identificar oportunidades de mejora.

- Asistencia a capacitaciones: Participación en las capacitaciones citadas por la Superintendencia y Outsourcing, y seguir capacitando a los asesores que vayan ingresando a la operación o que requieran apoyo por parte del área.

- Reuniones: Asistencia a las reuniones convocadas por la operación, el área de Calidad, Outsourcing y la SIC.

- Informes: Elaboración de informes quincenales y mensuales (en Word y Excel), en los cuales se muestran los resultados periódicos y las acciones realizadas por el área.

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

- Revisión de llamadas: Se continuará con la revisión de llamadas en las que, por información de los mismos asesores o de los coordinadores, se sospeche que existe una oportunidad de mejora.

- Descarga y envío de interacciones: Descarga y envío de interacciones solicitadas tanto por la operación como por la SIC.

9. PROCESO DE MUESTREO

Con el objetivo de garantizar la objetividad y equidad, y evitar sesgos en la selección de interacciones (llamadas, chats, correos, etc.) para su revisión, es necesario utilizar un sistema de aleatoriedad. Este método también permite que las muestras revisadas reflejen de manera fiel el desempeño general del Contact Center.

Asimismo, la utilización de este método permite establecer criterios de horario y frecuencias (diario, semanal, quincenal o mensual) para realizar la actividad. Este proceso se lleva a cabo con la ayuda de una macro configurada de aleatoriedad, la cual genera las frecuencias de monitoreo para cada asesor. Cabe aclarar que la programación de monitoreos está sujeta a novedades de los asesores, como incapacidades, vacaciones, calamidades, cambio de canal, entre otras.

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

Es importante indicar que, para determinar la cantidad de muestras a generar por asesor, al inicio de cada mes se realiza la distribución de muestras por segmento, según la calculadora muestral. Esta distribución se basa en las solicitudes que genere la Entidad o en la participación de atenciones recibidas y los asesores asignados a cada canal. Al inicio del mes, se envía la muestra sugerida a la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano para su validación, recomendaciones o ajustes que sean necesarios.

Informe de gestión
Marzo 2025



Outsourcing

Superintendencia de Industria y Comercio

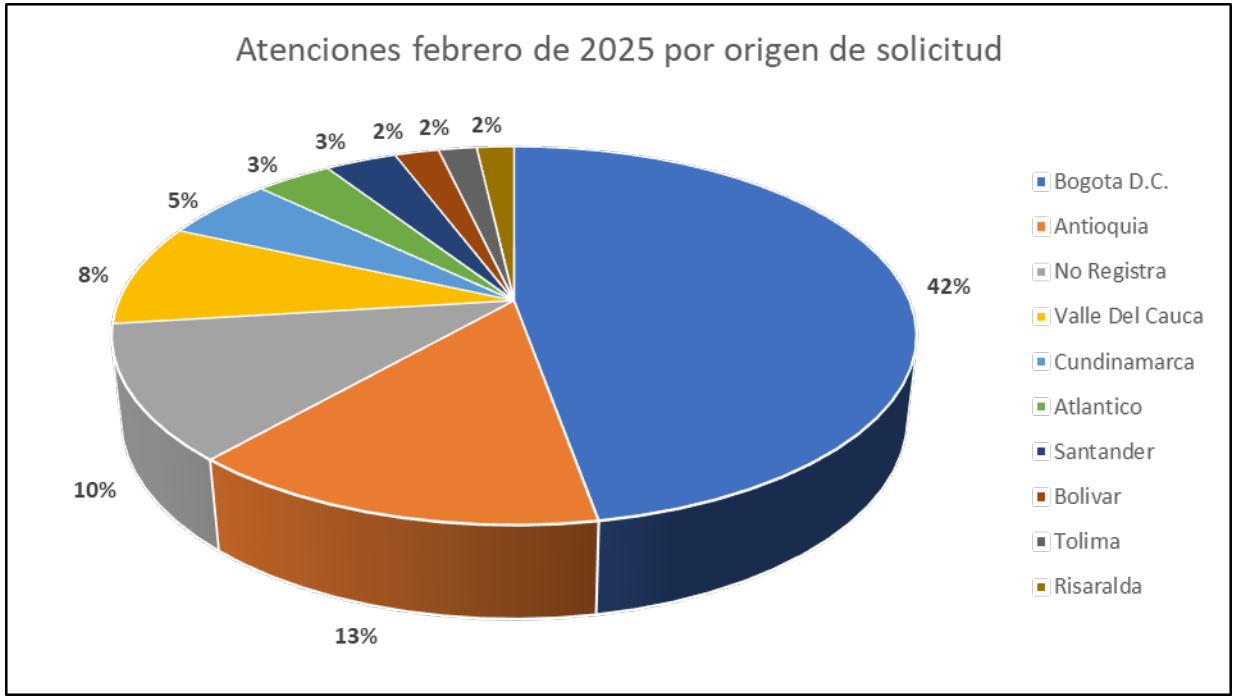
Atenciones



Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

ATENCIONES

Región	2025			%Var Feb-Mar	% Part Mar
	Enero	Febrero	Marzo		
Bogota D.C.	22.899	23.752	24.178	2%	42%
Antioquia	7.040	6.923	7.320	6%	13%
No Registra	6.239	5.858	5.910	1%	10%
Valle Del Cauca	4.202	4.102	4.470	9%	8%
Cundinamarca	2.697	2.807	2.767	-1%	5%
Atlantico	1.743	1.666	1.877	13%	3%
Santander	1.598	1.707	1.758	3%	3%
Bolivar	1.242	1.154	1.084	-6%	2%
Tolima	1.021	959	940	-2%	2%
Risaralda	1.266	985	917	-7%	2%
Otros	6.967	6.998	6.990	0%	12%
Subtotal	49.947	49.913	51.221	3%	88%
Total	**56.914**	**56.911**	**58.211**	**2,3%**	100%

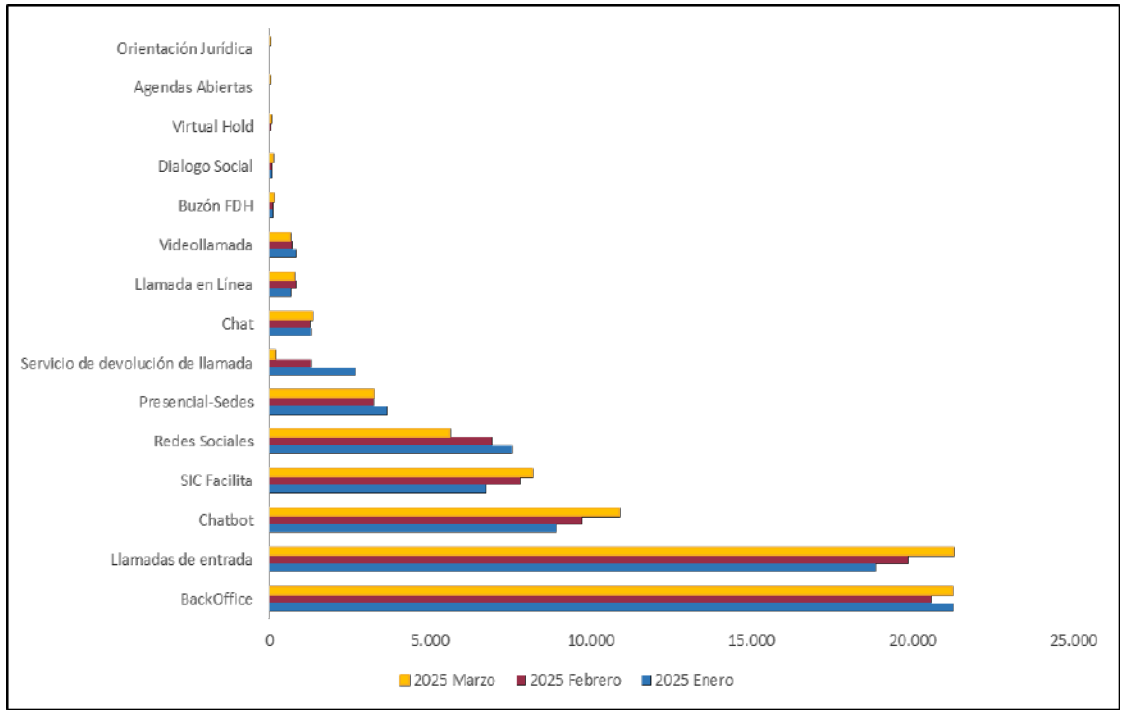


Año	Mes	Total
2024	Mayo	70.063
2024	Junio	65.694
2024	Julio	80.022
2024	Agosto	79.682
2024	Septiembre	83.118
2024	Octubre	86.453
2024	Noviembre	71.545
2024	Diciembre	71.925
2025	Enero	73.130
2025	Febrero	72.850
2026	Marzo	74.037

Para la realización de este informe se debe tener en cuenta el inicio del nuevo contrato (01 de mayo) y la inclusión de nuevos servicios en agosto como el chat y la llamada en línea. Así las cosas, se tiene un aumento en las interacciones de marzo con respecto a febrero del 1,6%, sin embargo, con respecto a octubre (mes en el cual se han tenido más interacciones en este contrato) la disminución fue del 14%. Las interacciones permanecen en un intervalo de 70 mil a 90 mil.

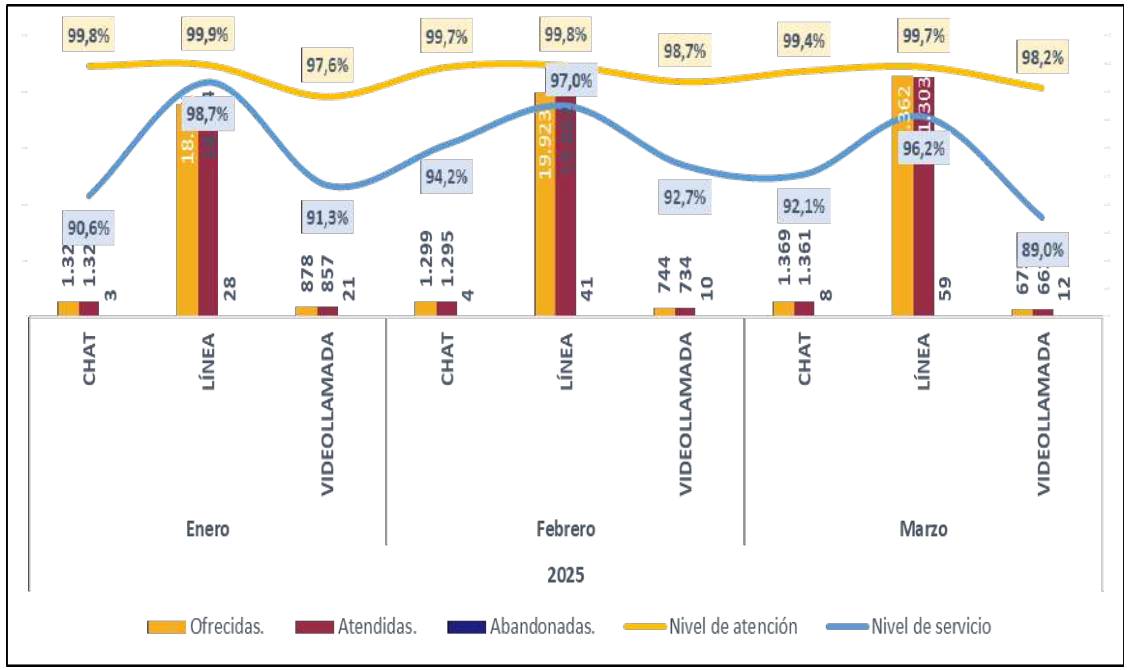
ATENCIONES

Región	2025			%Var Feb-Mar
	Enero	Febrero	Marzo	
BackOffice	21.306	20.599	21.255	3,2%
Llamadas de entrada	18.884	19.882	21.303	7,1%
Chatbot	8.959	9.734	10.905	12,0%
SIC Facilita	6.770	7.820	8.209	5,0%
Redes Sociales	7.575	6.938	5.618	-19,0%
Presencial-Sedes	3.680	3.274	3.270	-0,1%
Servicio de devolución de llamada	2.723	1.334	199	-85,1%
Chat	1.322	1.295	1.361	5,1%
Llamada en Línea	713	872	807	-7,5%
Videollamada	857	734	663	-9,7%
Buzón FDH	129	120	172	43,3%
Dialogo Social	110	117	133	13,7%
Virtual Hold	36	65	74	13,8%
Agendas Abiertas	24	44	28	-36,4%
Orientación Jurídica	42	22	40	81,8%
Total	**73.130**	**72.850**	**74.037**	**1,6%**



Respecto a las atenciones por servicio, se puede evidenciar que el servicio llamadas de entrada concentra el 28,8% de las interacciones para marzo de 2025, seguido del servicio de BackOffice con el 28,7%, ChatBot con el 14,7% y SIC Facilita con el 11,1%. El servicio que menos participación tiene es el de Orientación jurídica con el 0,05%. En general, se tiene un incremento del 1,6% en las atenciones. Tres servicios tuvieron aumento por encima del 80%: Orientación Jurídica con el 81,8% y buzón fuera de horario con el 43,3%. Se debe resaltar el caso de devolución de llamada, servicio que tuvo una caída del 85,1% en comparación con el mes anterior.

COMPORTAMIENTO



Servicio/mes	Ofrecidas.	Atendidas.	Abandonadas.	Nivel de atención	Nivel de servicio
2025	66.487	66.301	186	99,7%	96,7%
Enero	21.115	21.063	52	99,8%	97,9%
CHAT	1.325	1.322	3	99,8%	90,6%
LÍNEA	18.912	18.884	28	99,9%	98,7%
VIDEOLLAMADA	878	857	21	97,6%	91,3%
Febrero	21.966	21.911	55	99,7%	96,7%
CHAT	1.299	1.295	4	99,7%	94,2%
LÍNEA	19.923	19.882	41	99,8%	97,0%
VIDEOLLAMADA	744	734	10	98,7%	92,7%
Marzo	23.406	23.327	79	99,7%	95,8%
CHAT	1.369	1.361	8	99,4%	92,1%
LÍNEA	21.362	21.303	59	99,7%	96,2%
VIDEOLLAMADA	675	663	12	98,2%	89,0%
Total general	**66.487**	**66.301**	**186**	**99,7%**	**96,7%**

Dada la particularidad de los canales que brinda el centro de atención al ciudadano, (escrito, virtual, telefónico y presencial), no todos manejan indicadores de nivel de atención, servicio y abandono. Es por esto por lo que para el análisis se tuvo en cuenta el comportamiento de los servicios llamadas de entrada, Chat y Videollamada. Para marzo se tiene un nivel de atención del 99,7% y de servicio del 95,8%. En cuanto al abandono el indicador es del 0,3%. En promedio, los niveles de atención y de servicio son de 99,7% y 96,7% respectivamente.

SERVICIO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS

Gestión Web Call Back Assist Outbound		
Estado	**Cantidad**	**% de participación**
Contactado	128	88,3%
No contesta	4	2,8%
Apagado/Errado	13	9,0%
Total general	**145**	**100,0%**

Se presenta una contactabilidad del 88,3%, de igual manera el 2,8% de ciudadanos no contestan y el 9% tienen los teléfonos fuera de servicio o apagados.

ORIENTACIÓN JURÍDICA

Orientación Juridica	
ıdo	Cantidad
Atendida	40
No Atendida	12
Cancelada	5
Total general	**57**

De las 57 orientaciones jurídicas agendadas, se atendió el 70,2% de los ciudadanos y el 21,1% fueron agendas no atendidas.

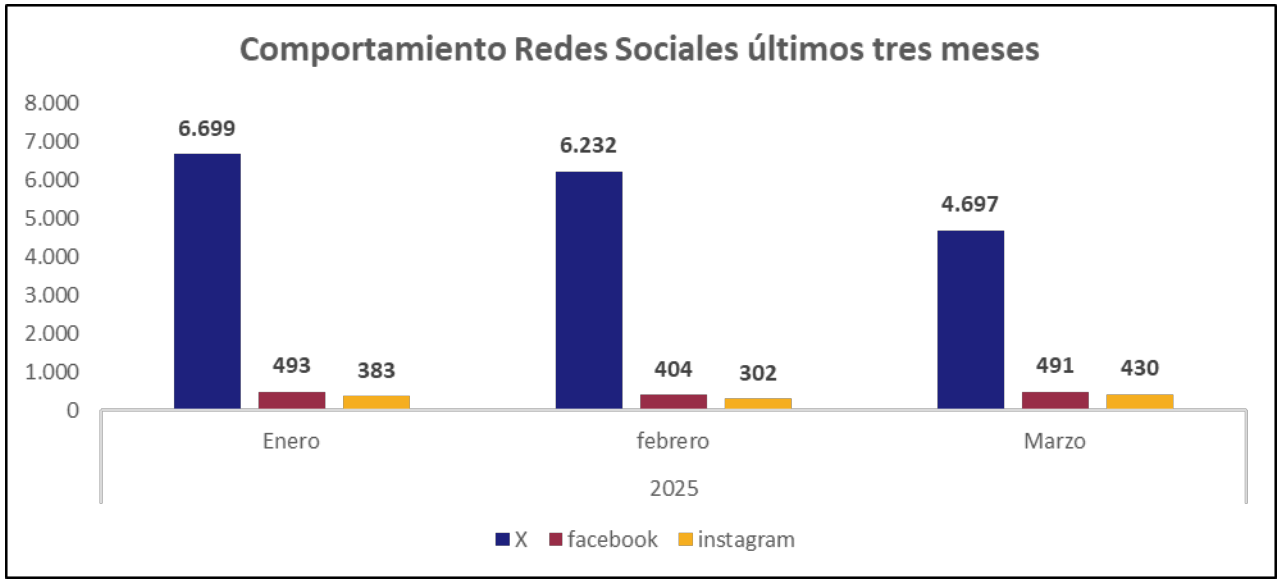
DIÁLOGO SOCIAL

Diálogo social	
Estado	**Cantidad**
Atendida	133
No Atendida	13
Cancelada	11
Total general	**157**

Diálogo social	
Población	**Cantidad**
Adulto Mayor	139
Discapacidad	16
Víctima del conflicto armado interno	1
Menor de edad	1
Total general	**157**

De las citas agendadas, el 84,7% fueron atendidas y el 8,3% fueron no atendidas. El 88,5% de las personas orientadas corresponde al grupo etario de adulto mayor.

REDES SOCIALES

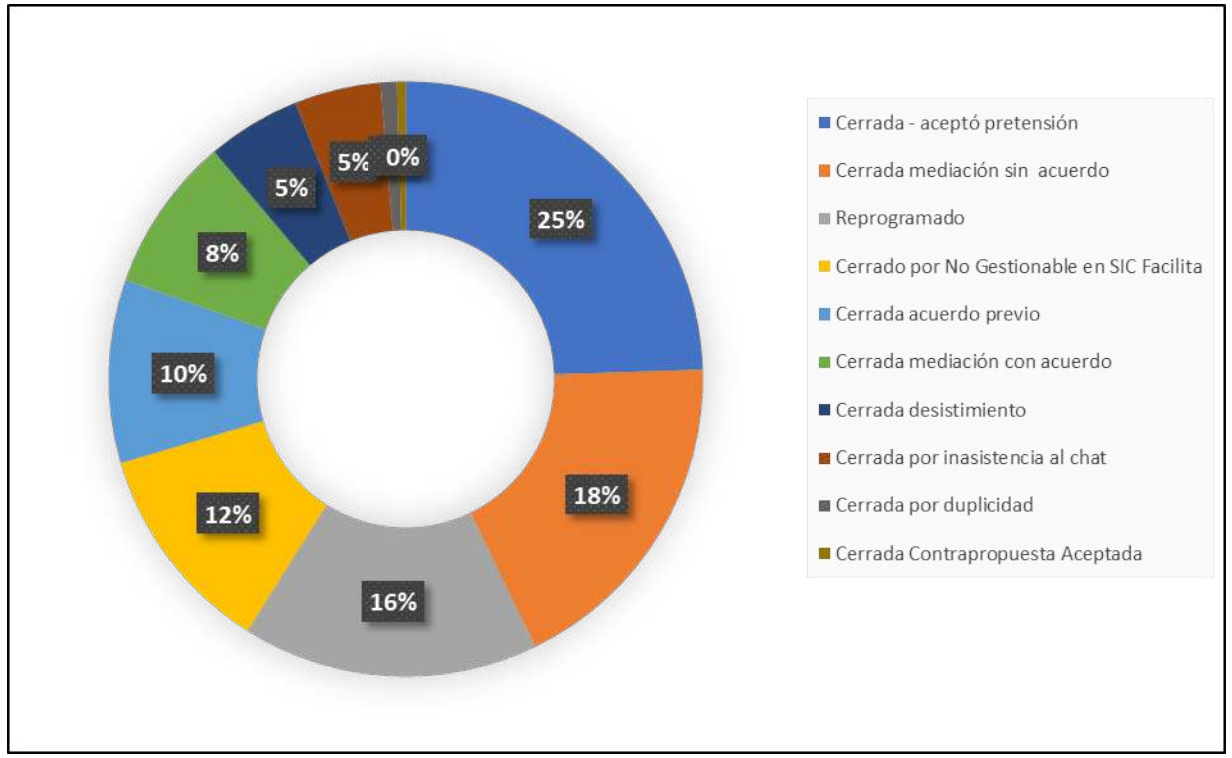


Redes Sociales	
Canal	Cantidad
X	4.697
facebook	491
instagram	430
Total	**5.618**

X concentra el 84% de todas las solicitudes en el servicio, seguido de Facebook con el 9%. La cantidad de solicitudes en el canal se mueven en el rango de 7.000 a 15.000; sin embargo, en los últimos tres meses se ha manejado un promedio de 6.710 interacciones.

Se tuvo una baja del 19% en marzo de 2025 con respecto al mes anterior.

SIC FACILITA



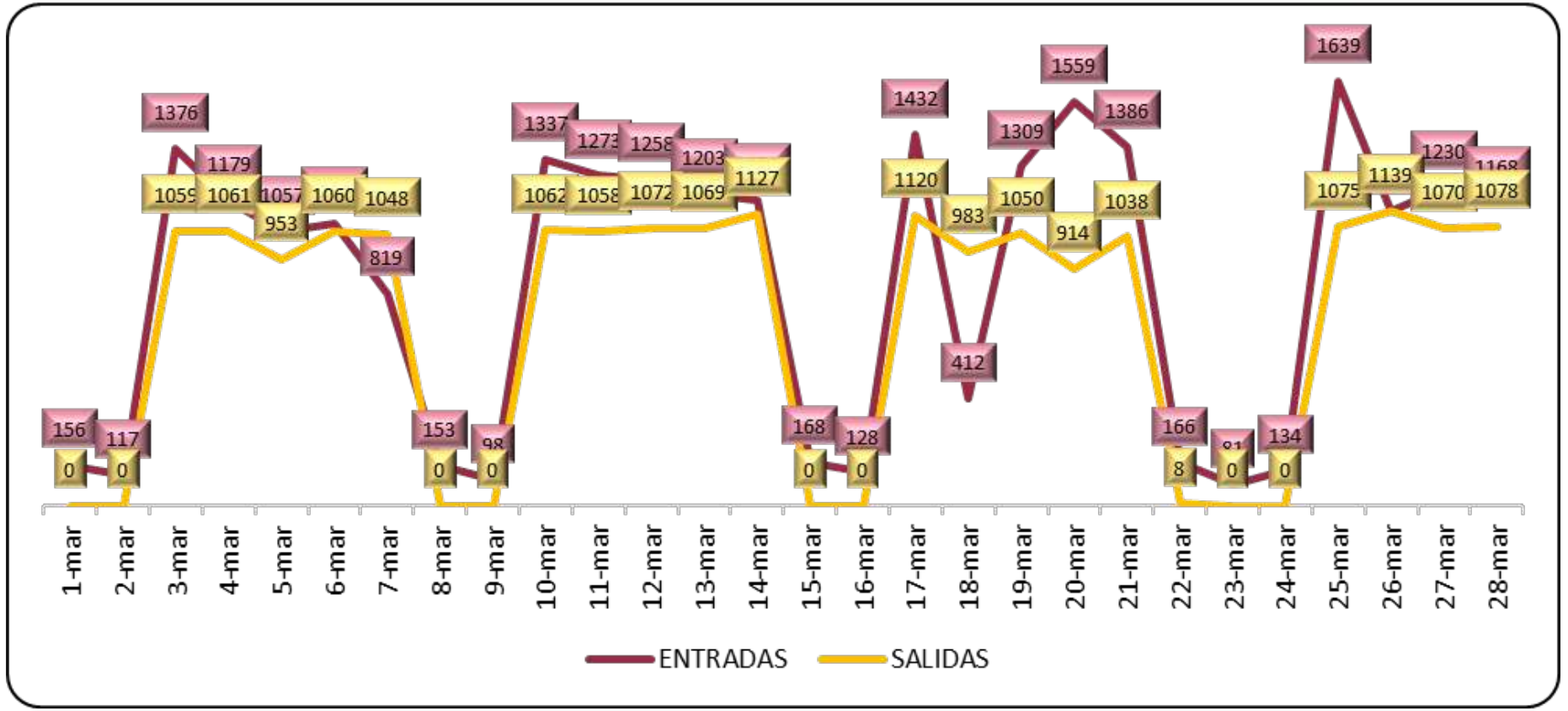
Para el servicio de SIC Facilita en marzo de 2025 se realizaron 4.689 reclamos, de los cuales el 24,50% fueron cerradas con aceptación de pretensión, 18,32% a cerradas mediación sin acuerdo, 16,12% a reprogramado, 11,49% por no gestionables en SIC Facilita y el 9,96% cerradas con acuerdo previo, concentrando estas cinco el 80,40% de los procesos realizados en SIC Facilita. Las interacciones en el servicio aumentaron en un 3,4% con respecto al mes anterior.

PRESENCIAL

Ciudades	Atenciones	Radicaciones	Totales
Bogotá	2.182	-	2.182
Medellín	271	-	271
Cali	167	-	167
Armenia	366	-	366
Cartagena	65	-	65
Dosquebradas	94		94
Ibagué	125		125
Total	3.270	-	3.270

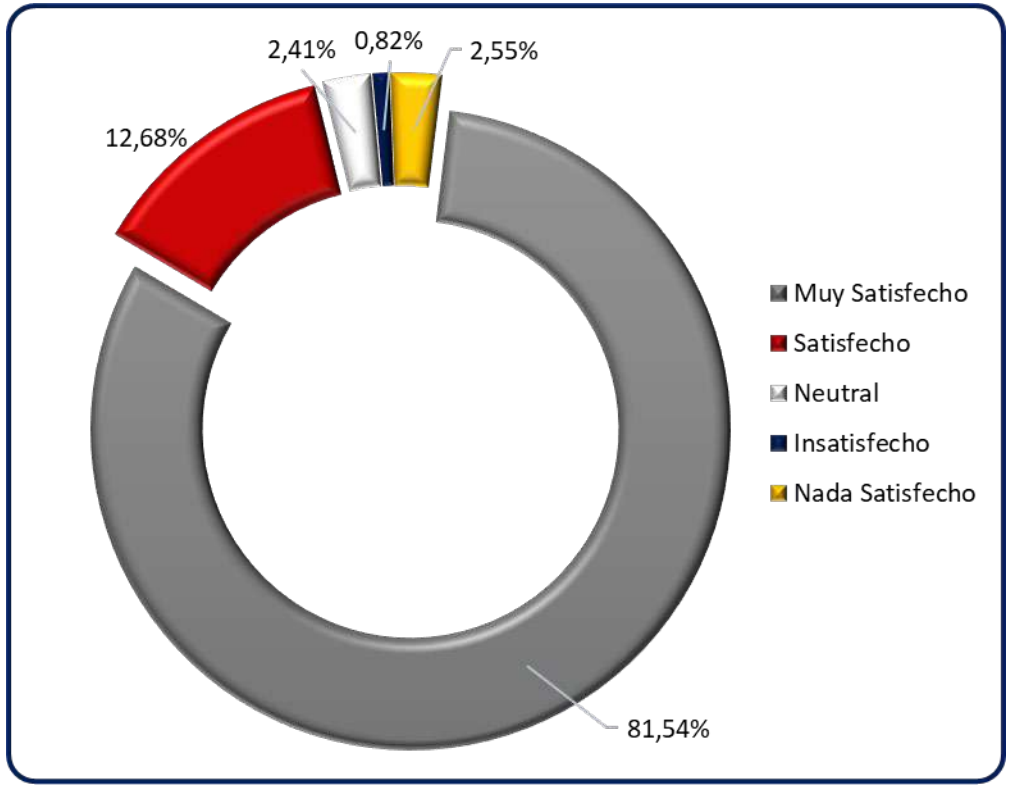
En el canal presencial durante marzo se realizaron 3,270 atenciones, la mayor proporción corresponde a la ciudad de Bogotá con el 67% del total. .

CANAL ESCRITO



	Febrero	Marzo	Var
Entradas	25.669	25.748	0%
Salidas	20.599	21.255	3%

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



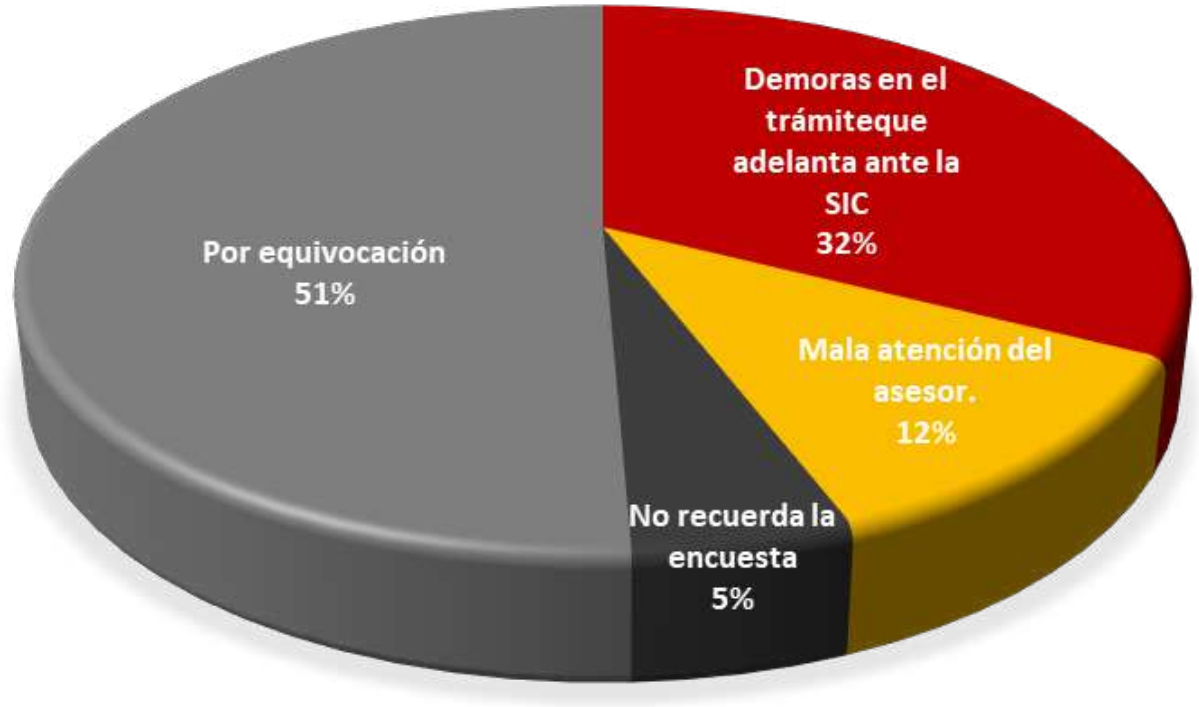
Canal Telefónico

De las encuestas que respondieron los ciudadanos, el 81.54% generaron una calificación de “Muy satisfecho” sobre la atención recibida y el 12.68% como “satisfecho”, lo anterior, significa que el 94.21% de las encuestas son satisfactorias; por otro lado, de manera insatisfecha, se consolidó el 3.38% que se refiere a ciudadanos que entregaron calificación negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	80,8%	12,3%	2,5%	1,2%	3,2%	0%
Marzo	81,5%	12,7%	2,4%	0,8%	2,6%	0%
Variación	1%	0%	0%	0%	-1%	0%

CIERRE DE CICLO

Canal Telefónico

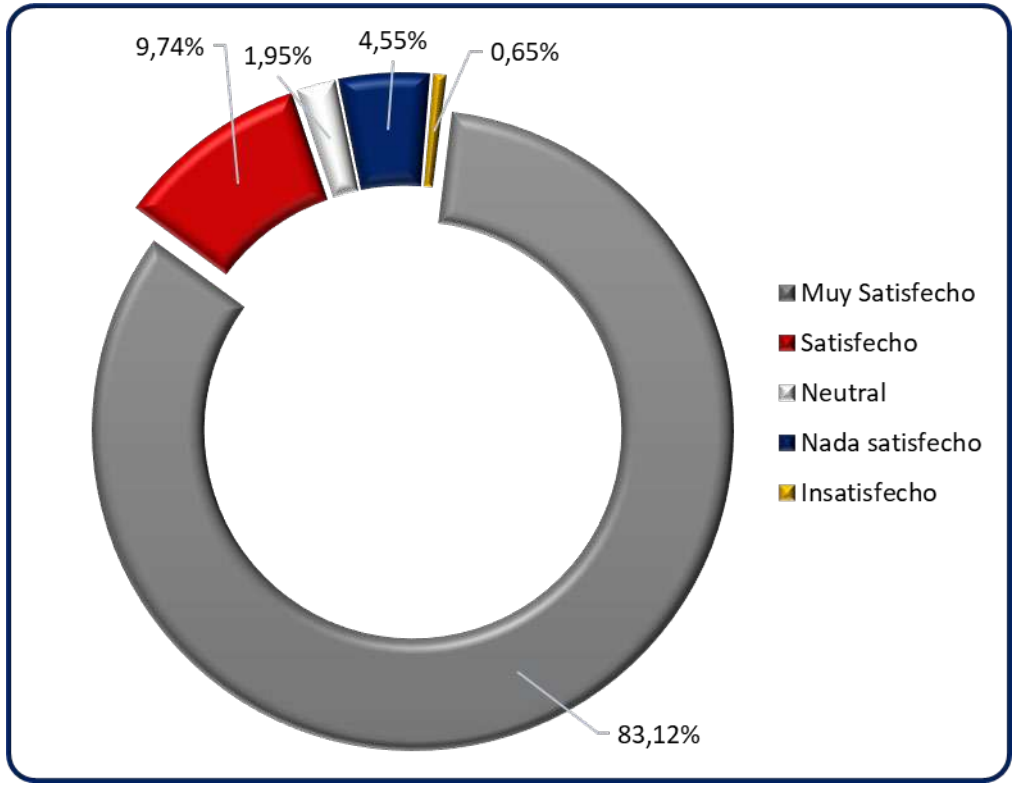


El 51% de los ciudadanos contactados indicó que se había equivocado al registrar la respuesta en la encuesta de satisfacción.

Para el 32% su inconformidad se relaciona con la demora presentada en algún trámite que adelanta ante la Entidad.

El 12% refirió haberse sentido mal atendida por parte del asesor y el 5% restante no recordaba haber generado una valoración negativa.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

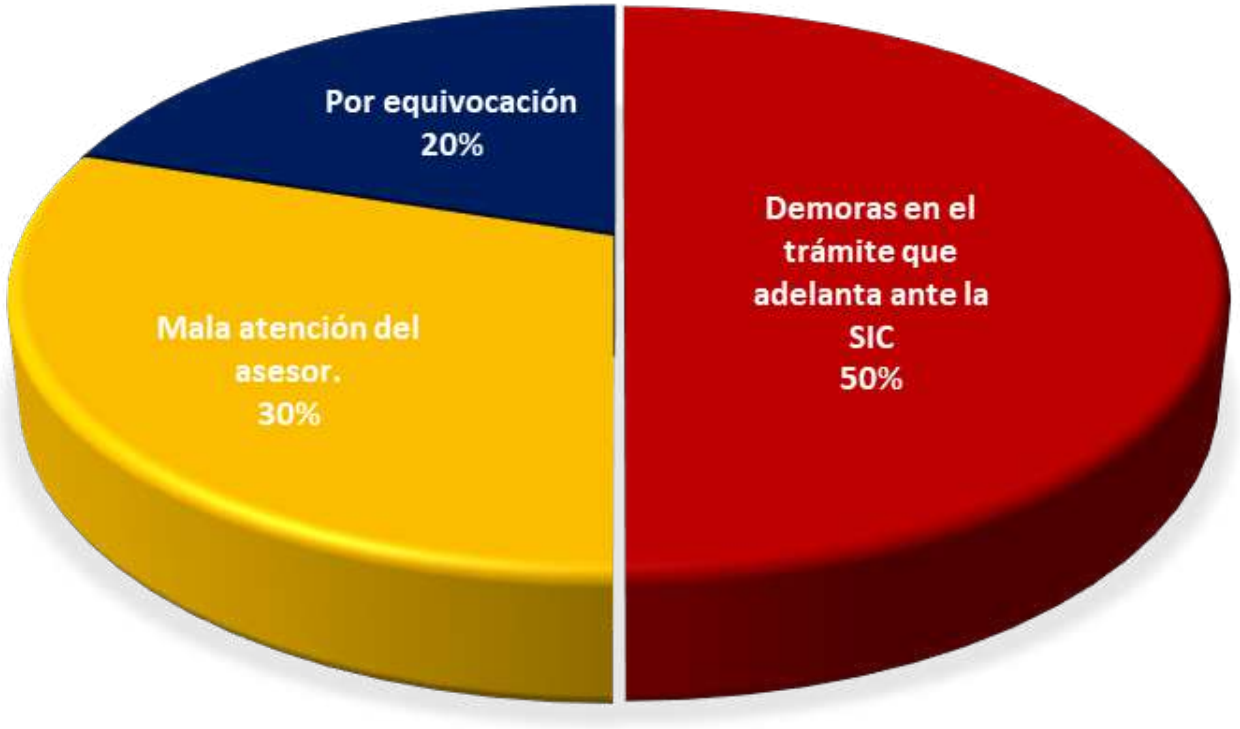


Servicio Chat

El 83.12% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en el chat, seguido del 9.74% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 92.86% de las encuestas; por otra parte, el 5.19% respondió de manera negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	80,20%	12,38%	1,49%	2,97%	2,97%	100%
Marzo	83,12%	9,74%	1,95%	0,65%	4,55%	100%
Variación	2,9%	-2,6%	0,5%	-2,3%	1,6%	0,0%

CIERRE DE CICLO



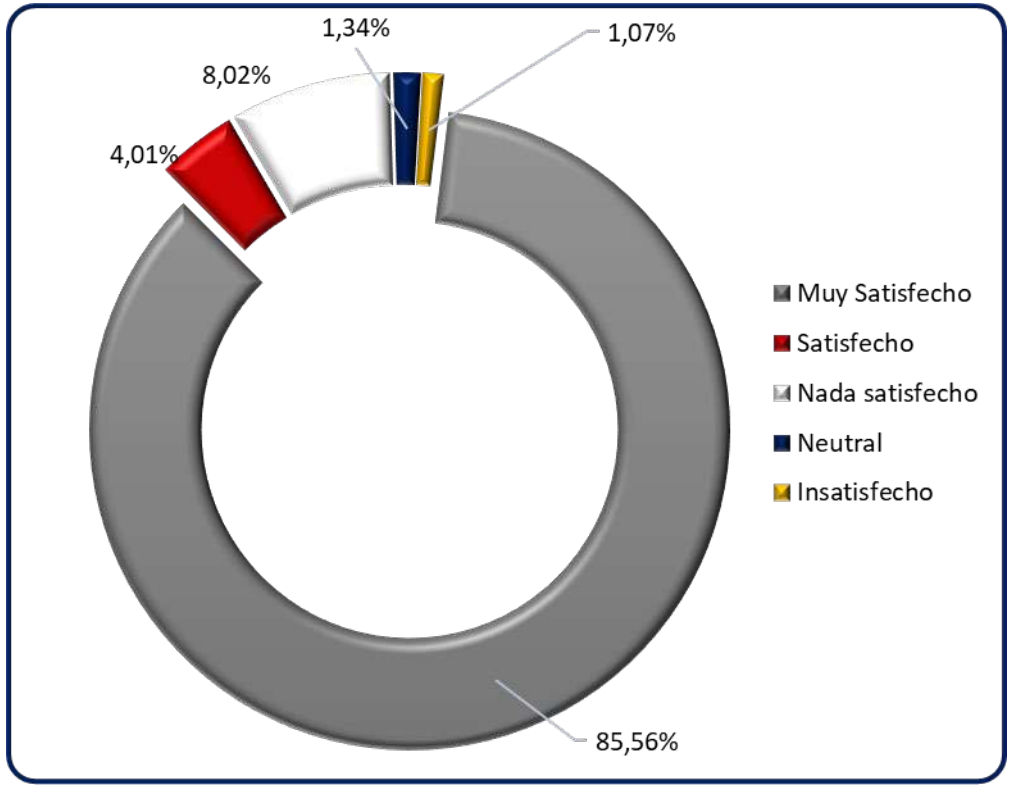
Servicio Chat

El 50% de los usuarios se refirió a procesos que adelantan ante la SIC y que presentan demoras para su solución lo que genera su inconformidad.

Otro 20% explicó que cometió un error al registrar su respuesta en la encuesta de satisfacción.

Finalmente, el 30% se presentó una mala atención de parte del asesor.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

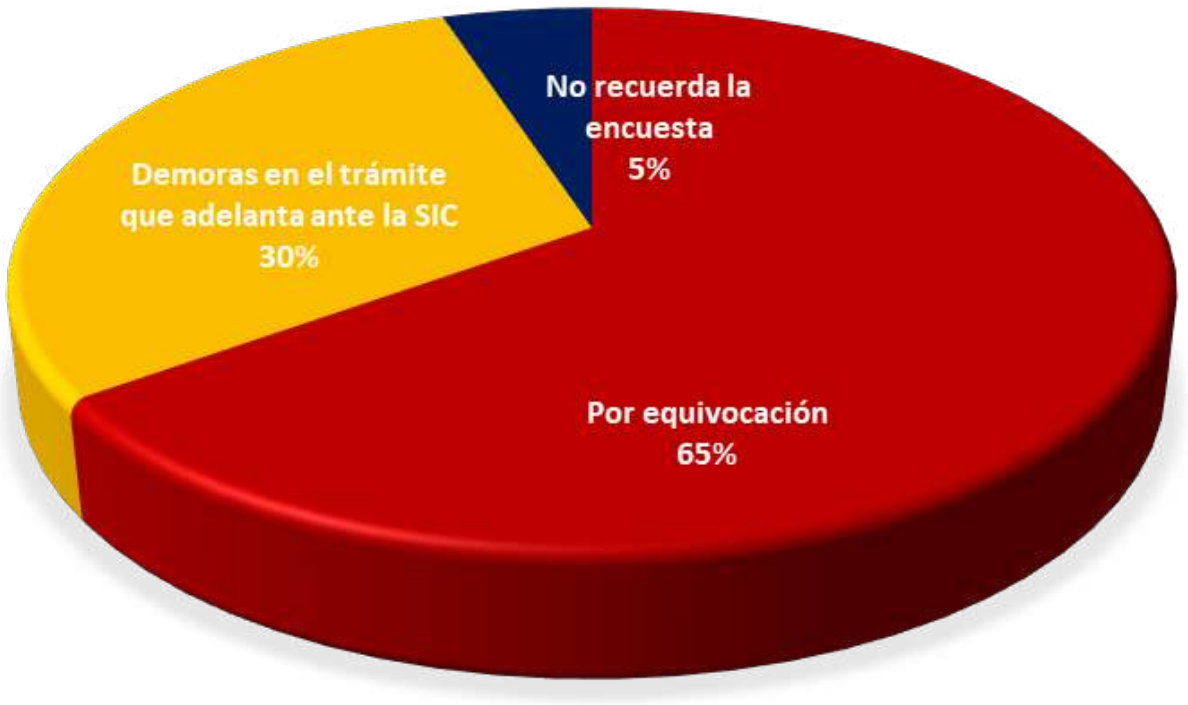


Servicio Videollamada

El 85.56% de los ciudadanos encuestados respondieron “Muy satisfecho” a la satisfacción general del servicio prestado en la vídeo llamada, seguido del 4.01% que respondieron “Satisfecho”, lo anterior corresponde al 89.57% de las encuestas; por otra parte, el 2.41% respondió de manera negativa.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	88,2%	5,4%	1,5%	0,0%	4,9%	100%
Marzo	85,6%	4,0%	1,3%	1,1%	8,0%	100%
Variación	-3%	-1%	0%	1%	3%	0%

CIERRE DE CICLO



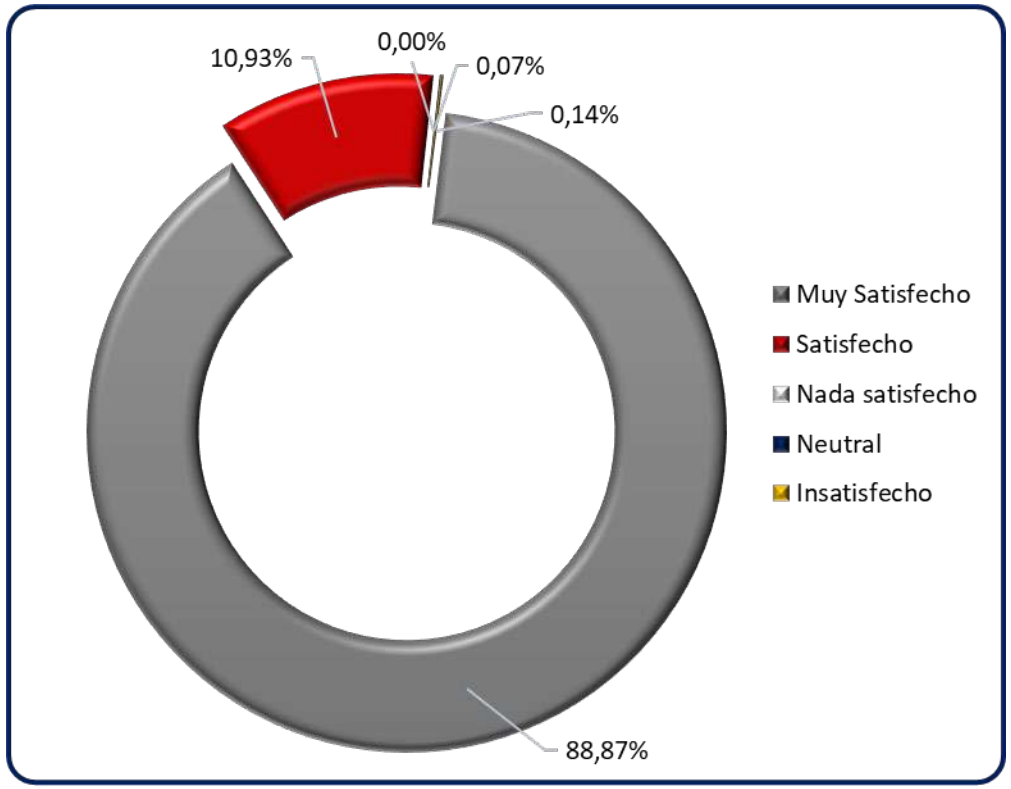
Servicio Videollamada

El 65% de los ciudadanos contactados indicó que se había equivocado y su intención no era registrar una valoración negativa.

El 30% restante indicó que adelantaba un trámite ante la SIC y su demora le generaba molestia.

El 5% de los entrevistados no recordaba haber registrado una valoración negativa del servicio.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

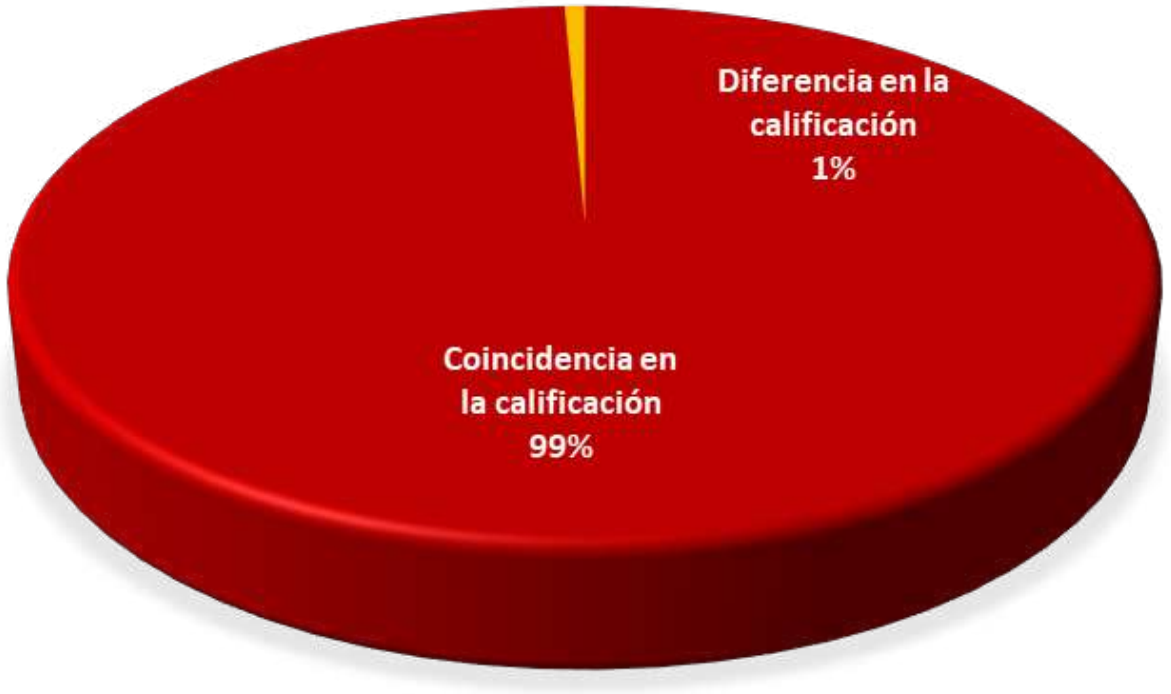


Canal Presencial

Se observa que el 88.87% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 10.93% respondieron con la opción satisfecho

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	86,1%	13,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Marzo	88,9%	10,9%	0,1%	0,1%	0,0%	100,0%
Variación	2,8%	-3,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%

CIERRE DE CICLO

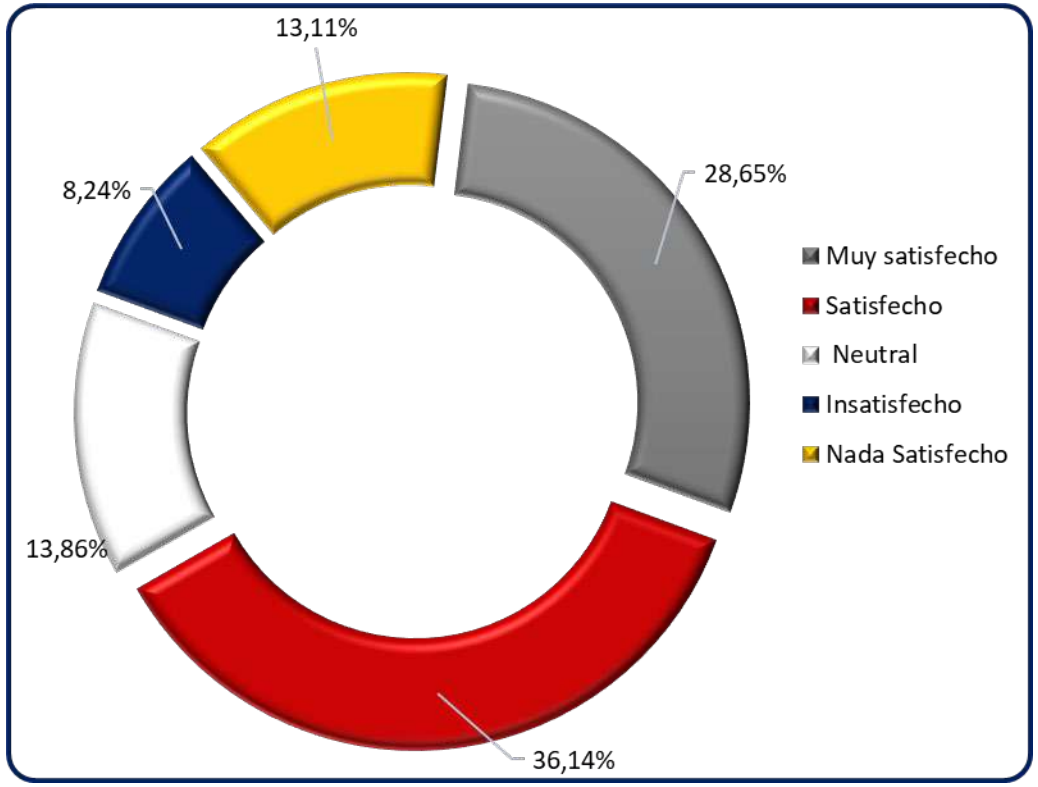


Canal Presencial

En el cierre de ciclo inverso se contactaron 292 personas de las cuales 290 indicaron una calificación del servicio recibido igual a la registrada en la encuesta de satisfacción.

Los 2 casos en que no coincidió la valoración fueron reportados al Coordinador Nacional y la Supervisora del canal para su respectiva validación.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Servicio chatbot

Se observa que el 64.79% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 21.35% respondieron con la opción satisfecho.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	24,7%	26,7%	16,4%	12,2%	20,0%	100%
Marzo	28,7%	36,1%	13,9%	8,2%	13,1%	100%
Variación	3,9%	9,5%	-2,5%	-4,0%	-6,9%	0%

CIERRE DE CICLO

Servicio chatbot



Para el 53% de los entrevistados, la navegación en la herramienta no es sencilla.

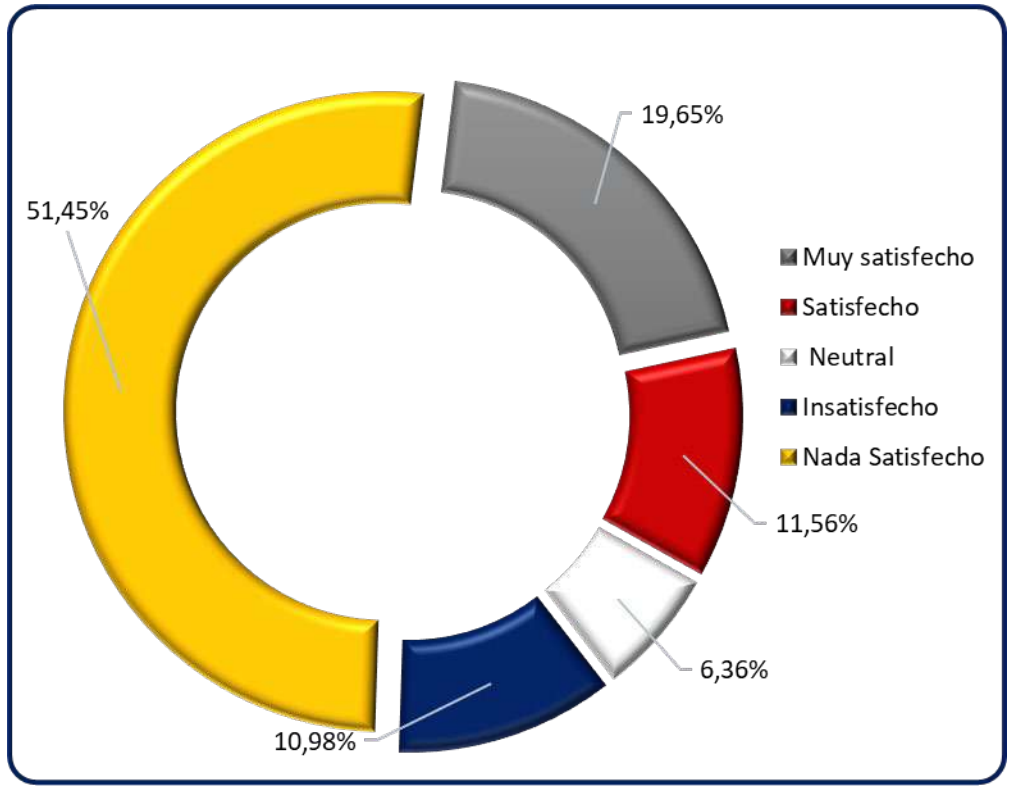
El 11% de los entrevistados indicó que la información obtenida del chatbot no fue suficiente para solucionar sus inquietudes.

Para el 12% de usuarios la respuesta que brindó la herramienta ni fue coherente con su consulta.

Otro 12% no encontró información que sirviera a su solicitud.

El 8% no recuerda haber registrado una valoración negativa del servicio.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Canal Escrito

Se observa que el 19.65% de los usuarios se consideraron muy satisfechos con la atención; en tanto que, el 11.56% respondieron con la opción satisfecho.

MES	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Nada Satisfecho	TOTAL
Febrero	19,5%	13,8%	7,3%	7,3%	52,0%	100,0%
Marzo	19,7%	11,6%	6,4%	11,0%	51,4%	100,0%
Variación	0,1%	-2,3%	-1,0%	3,7%	-0,6%	0%

CIERRE DE CICLO



Canal Escrito

El 35% de los ciudadanos se muestra inconforme pues esperaba una solución inmediata a su inconveniente. Para el 22% los términos y el lenguaje utilizado en la respuesta emitida no es claro pues incluye conceptos legales de difícil comprensión.

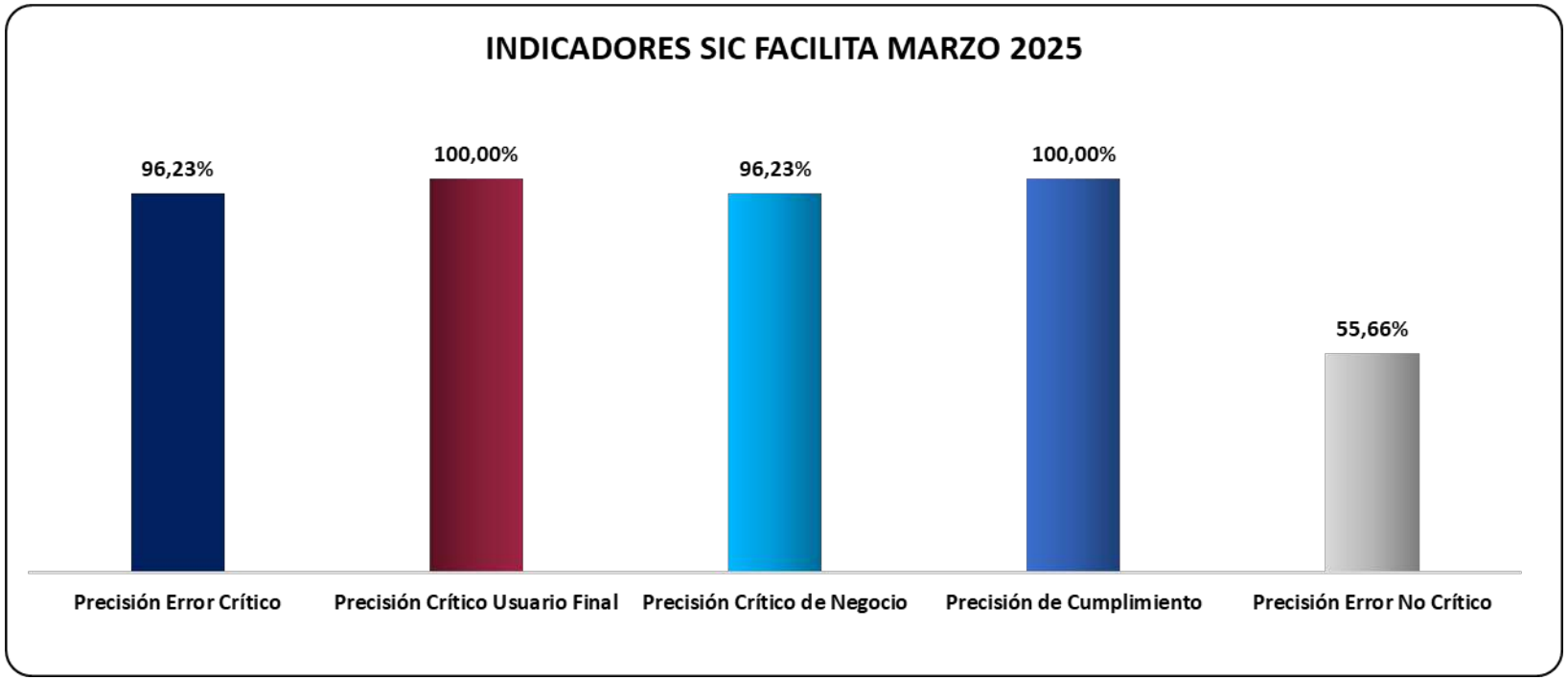
El 17% aseguró no haber recibido la respuesta a su petición y el 13% esperaba que su caso fuera atendido de manera personalizada.

Calidad



Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

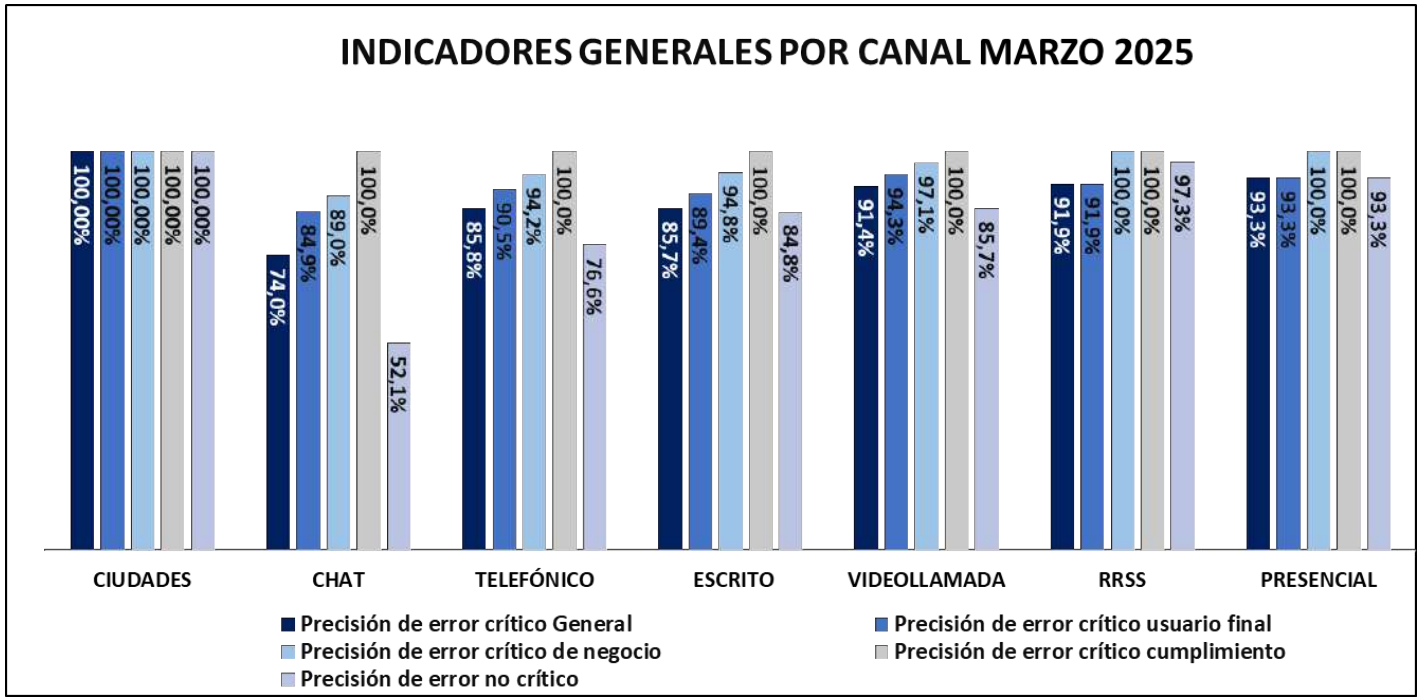
CALIDAD



Para el mes de marzo, se analizaron novecientas setenta y tres (973) interacciones , que fueron atendidas por medio de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Industria y comercio.

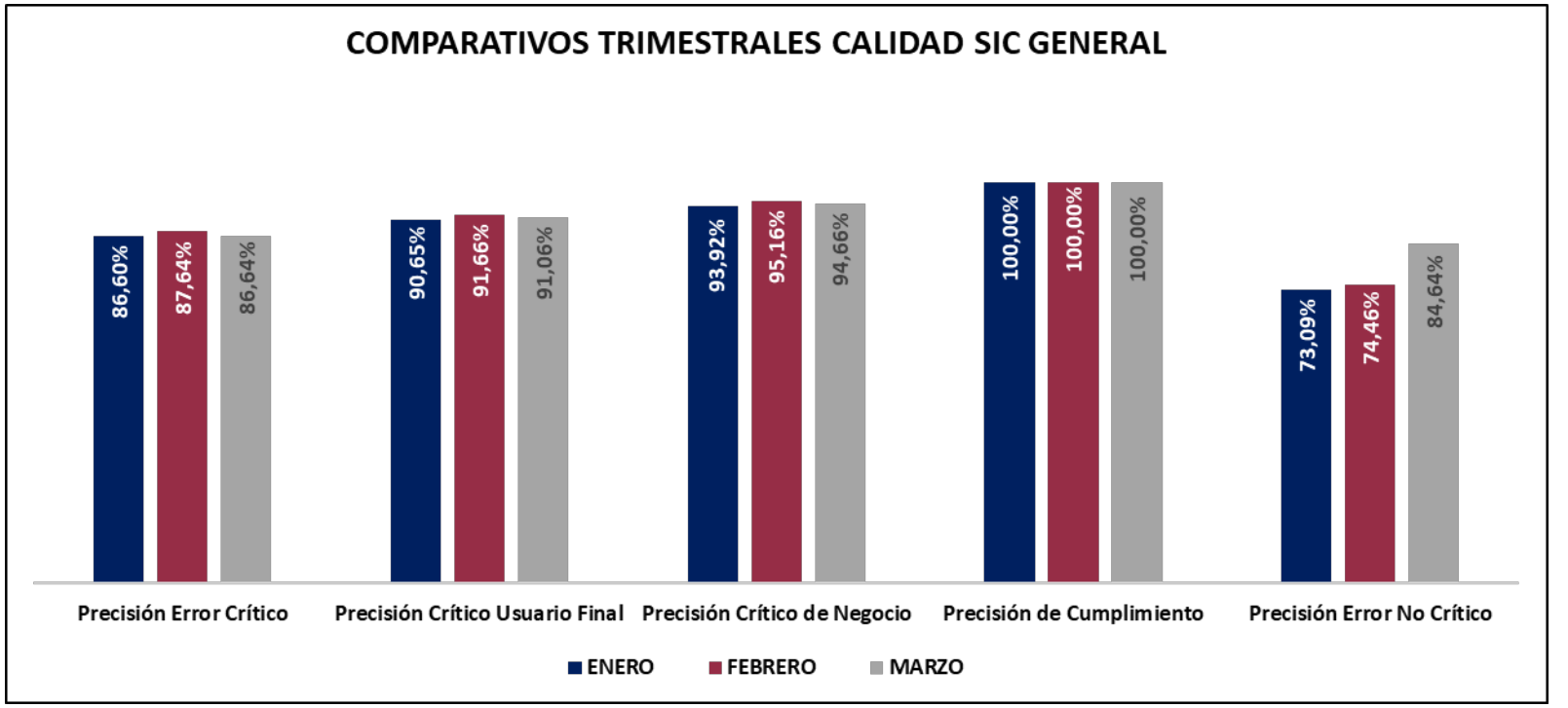
La precisión más afectada es la de error no crítico con 84,64% mostrando una mejora de un 10,18% con relación al indicador del mes anterior, por otra parte, en las precisiones de error crítico, la de usuario final fue la que más impactó tuvo cerrando con el 91,06%, seguido de la de negocio con el 94,66%, como resultado la precisión de error crítico general finalizó en 86,64%, por otra parte, la precisión de cumplimiento finalizó al 100%, en general se evidencia que los indicadores mostraron una leve mejora en comparación a los del mes anterior.

CALIDAD



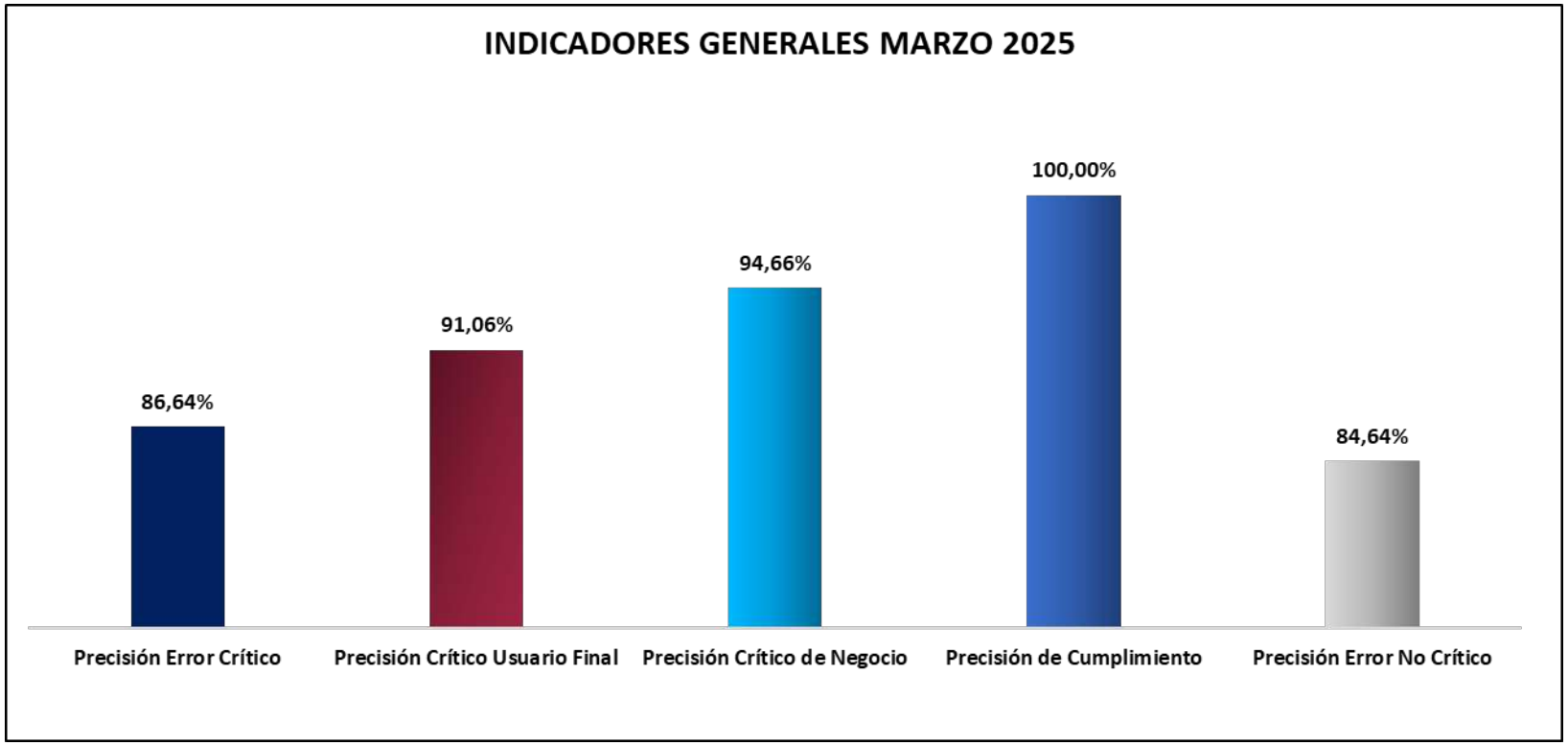
Los canales que presentaron mayor afectación en la precisión de errores críticos corresponden al canal chat, finalizando la precisión de error crítico con el 74% estableciendo una desmejora del 4,1% con respecto al mes anterior, en segundo lugar, el canal escrito con el 85,7% mejorando el indicador en un 2,4% frente al mes anterior, por último, en tercer lugar, el canal telefónico con el 85,8% desmejorando el indicador en un 1,31% frente al mes anterior, se evidencia une leve desmejora en algunos canales de atención, en este caso telefónico y chat, por otra parte, para el canal de chatbot entró en funcionamiento Gaby 2.0, canal que pasa a administración de la Entidad, sin embargo, se continuaran se realizaron monitoreos por parte del área de Calidad del Contact Center, generando reportes de los hallazgos que se encontraron directamente al cliente.

CALIDAD



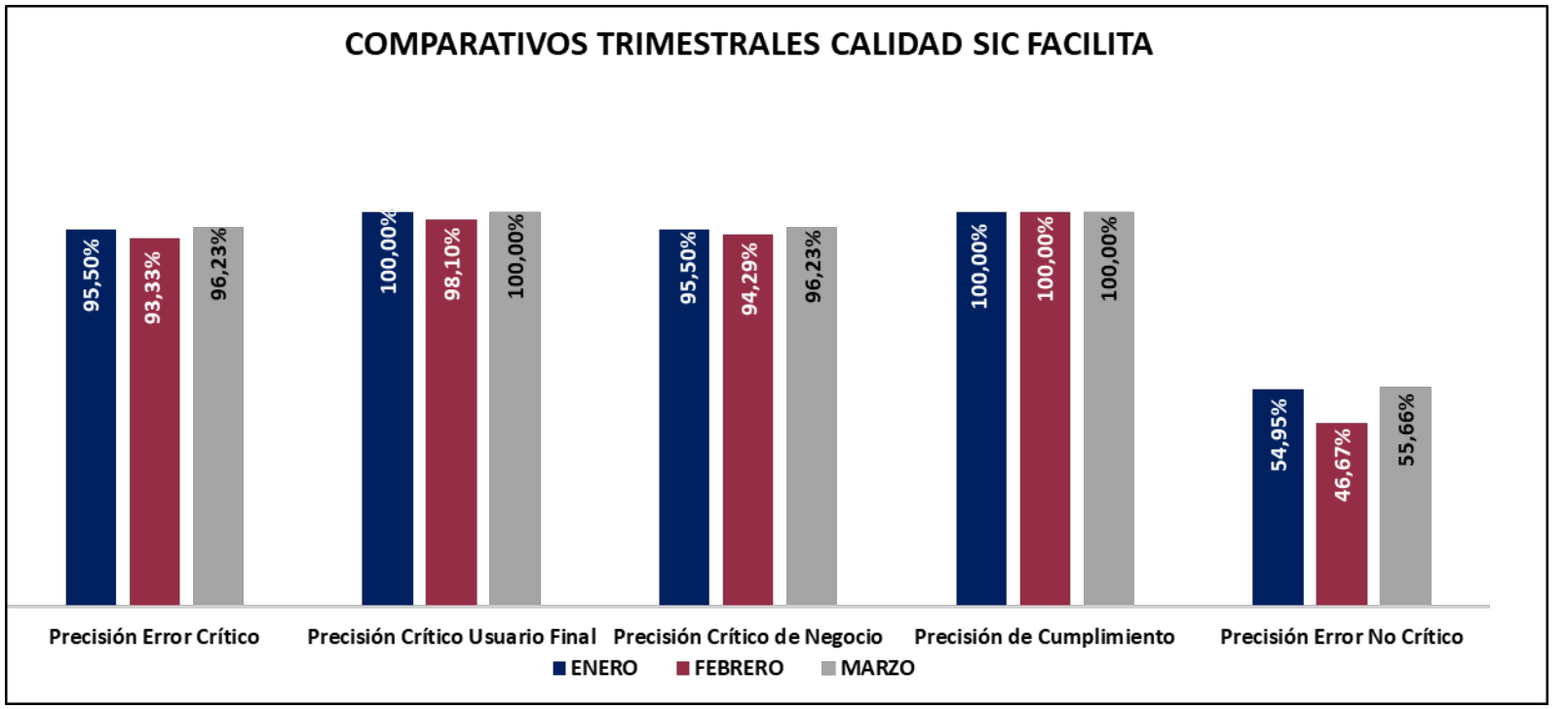
Para este mes, la precisión de error crítico finalizó con el 86,64%, representando una desmejora del 1% con relación a febrero y una mejora de 0,04% respecto a enero, dentro de las precisiones críticas, en la de usuario final se evidencia que hay una leve desmejora del indicador, finalizando en el 91,06%, disminuyendo en un 0,60% con relación a febrero, sin embargo, se mantiene por encima en un 0,44% con respecto a enero, frente al indicador de precisión de error crítico de negocio para el mes de marzo se cerró con el 94,66%, generando una desmejora del 0,5% frente a febrero, no obstante, se mantiene por encima en un 0,74% frente al mes de enero, la precisión de error no crítico terminó en 86,64% generando una desmejora del indicador en un 1% respecto a febrero, sin embargo, aún se encuentra por encima en un 0,04% frente al indicador del mes de enero.

CALIDAD



La precisión de error crítico del segmento SIC Facilita finalizó en el 96,23% representando para este mes una mejora del indicador en un 2,93% frente al mes anterior, se evidencia principalmente un impacto en la precisión de error crítico de negocio terminando en el 96,23%, representando una mejora en el indicador del 1,94%, para este mes la precisión de usuario final terminó en 100% generando un aumento en el indicador del 1,99% respecto al mes anterior.

CALIDAD



Para este mes la precisión de error crítico finaliza con el 96,23% mejorando frente a febrero en un 2,9% y en un 0,73% con respecto a enero, la precisión de negocio terminó en el 96,23% generando una mejora del 1,94% con respecto a febrero y del 0,73% frente a enero, por último, la precisión de usuario final finalizó en el 100%, mejorando en un 1,90% respecto a febrero, no obstante, se mantiene con el mismo resultado del mes de enero.

Formación



Outsourcing | Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

CAPACITACIÓN GRUPO NUEVO

Se reciben 2 personas nuevas para el mes de marzo; de igual manera se da continuidad con las otras 4 personas que se venía trabajando desde febrero.













CAPACITACIONES Y TALLERES

Capacitación de Protección de Datos Personales

Se continúa con la actividad de protección de datos personales, en el cual se presentan casuísticas, donde cada uno de los participantes debe identificar cuál es el proceso indicado que se debe adelantar teniendo en cuenta la situación, con esta actividad se busca reforzar temas en cuanto a:

- ❑ Ley 1581 del 2012.
- ❑ Ley 1266 del 2008.
- ❑ Ley 2300 del 2003
- ❑ SIC Facilita cuando aplica protección de datos.









Capacitación RNBD 3.0

Se realiza capacitación integral sobre la gestión del Registro Nacional de Bases de Datos, donde se abarca las generalidades y normativas relacionadas con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, el Decreto 090 de 2018, y la Circular Única 03 de la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta capacitación está enfocada en el proceso de actualización de bases de datos, la correcta gestión y reporte de incidentes de seguridad, la inhabilitación de bases de datos y el reporte de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).









CAPACITACIONES Y TALLERES

Intensamente SIC
Torre de la comunicación y juego de palabras

Se realiza plan de mejoramiento, donde la primera semana se trabajo la concentración, escucha activa y trabajo en equipo, por medio de una actividad en la cual cada equipo debía memorizar las figuras de una ficha, posteriormente trasmite el mensaje a sus compañeros, siendo la ultima persona la responsable de replicar la ficha inicialmente mostrada, para finalizar la actividad se realiza un juego de palabras utilizando conectores, con estos debían dar su significado y emplearlos en oraciones.






Intensamente SIC
Circuito de la escucha activa y análisis de casos

Se inicia con la segunda etapa del plan de mejoramiento, en esta se trabajo la escucha activa, en la actividad se brinda a cada equipo una situación por escrito, un integrante debe leerla y posteriormente otro de los integrantes debe resumir la información, esto con el fin de identificar la habilidad de escucha activa, argumentando que es fundamental para nuestro trabajo, ya que, entender correctamente al ciudadano desde la primera vez, aumenta la satisfacción. Para finalizar la actividad se realiza análisis de casos, donde cada equipo debe solucionarlos.





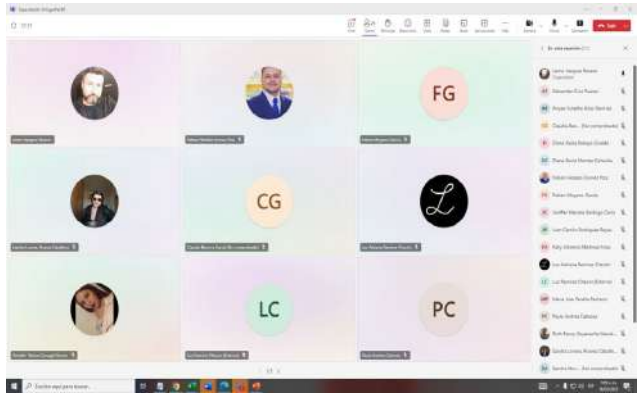


CAPACITACIONES Y TALLERES

Taller de ortografía – Canal escrito

Se realiza taller sobre reglas básicas de ortografía donde se tocan temas sobre la puntuación, dicción, acentos, método sega y se realizan ejercicios prácticos.



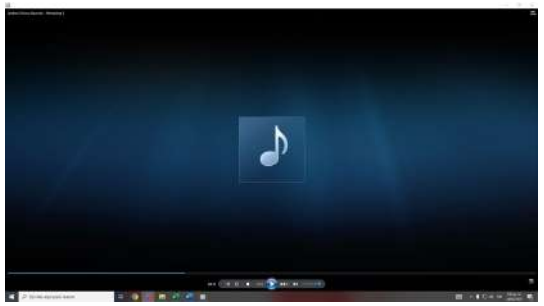




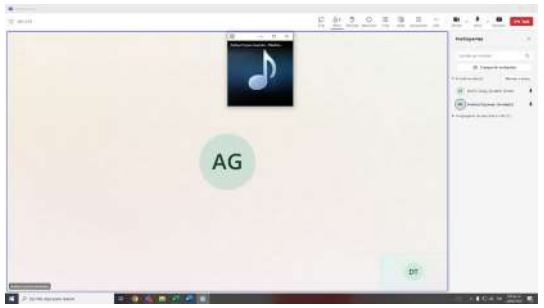


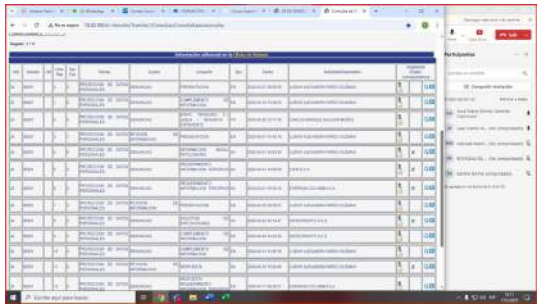
Mentoring

Se realiza proceso de Mentoring con las personas que han ingresado a la operación, en este se identifican fortalezas y oportunidades. Se realiza la retroalimentación en temas generales y se brindan sugerencias en cuanto estructura de la llamada.









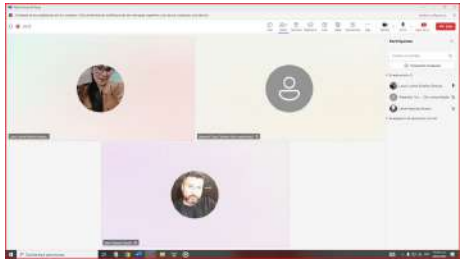
REFUERZOS Y OTROS

Refuerzos

Se realiza refuerzos focalizados en temas generales de protección al consumidor y trámites que se adelantan en la entidad, se abordaron los siguientes temas:

- ❑ Aspectos generales de la garantía legal.
- ❑ Código general del proceso y estatuto del consumidor.
- ❑ Ley 1266 del 2008.
- ❑ Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.
- ❑ Tipificación en OCM.
- ❑ Habilidades blandas.
- ❑ Aspectos generales de la garantía legal.
- ❑ Código general del proceso y estatuto del consumidor.



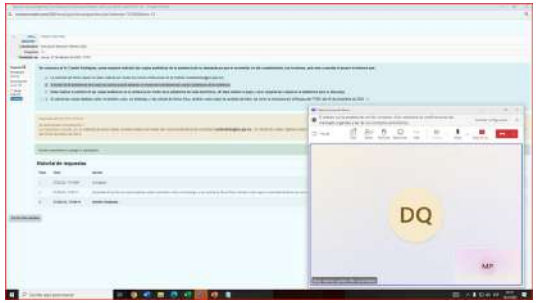





Retroalimentación evaluación mensual

Con los agentes que no superaron la nota mínima requerida en el mes de febrero, se realiza revisión de cada una de las preguntas que fueron falladas en la evaluación, se orienta a cómo realizar la búsqueda en la plataforma de apoyo Crecemos donde se encuentra material alojado con todos los temas de la Entidad, así como la página web de la Entidad y se realiza el respectivo refuerzo en los temas que se identificaron falencias.



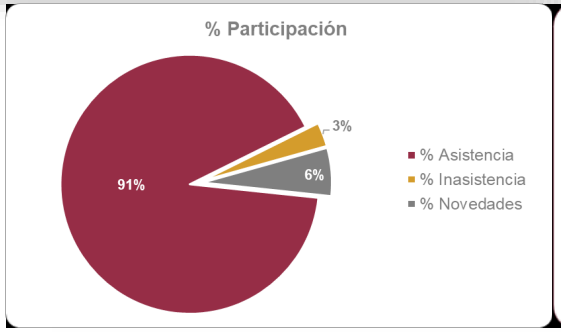
SIC EXPERIENCE



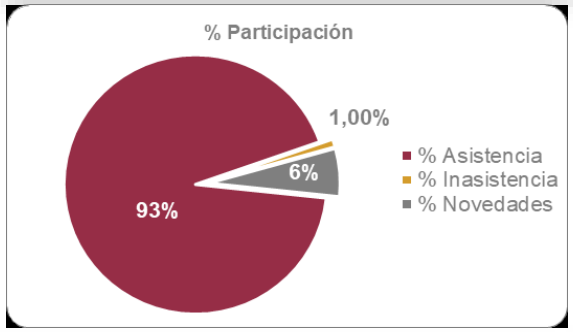


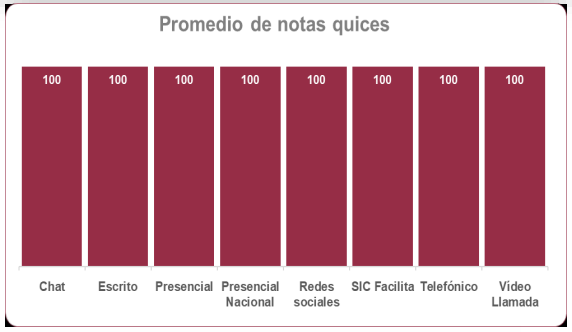




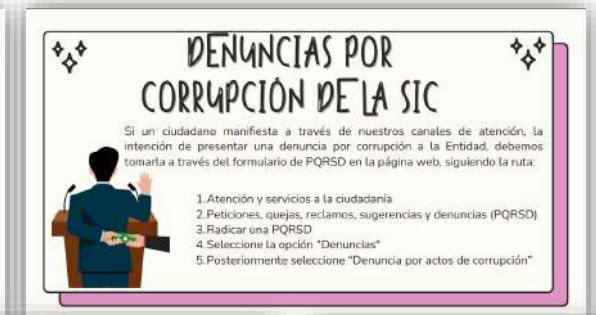




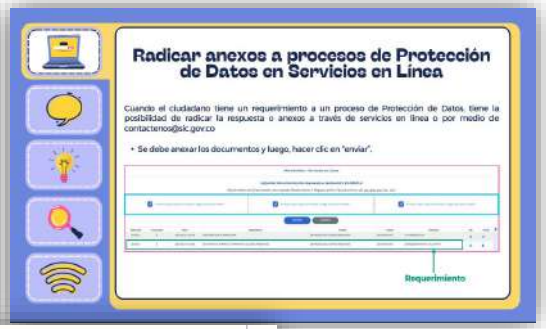






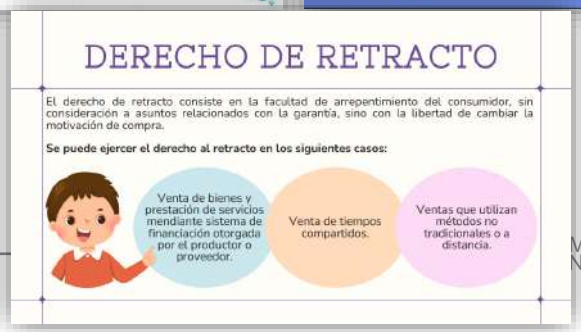






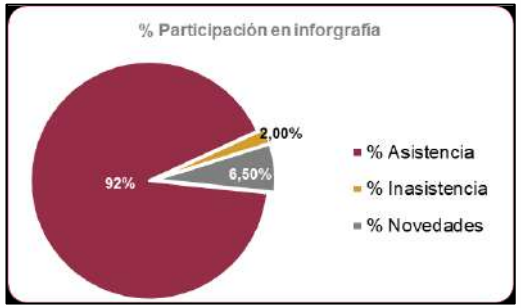


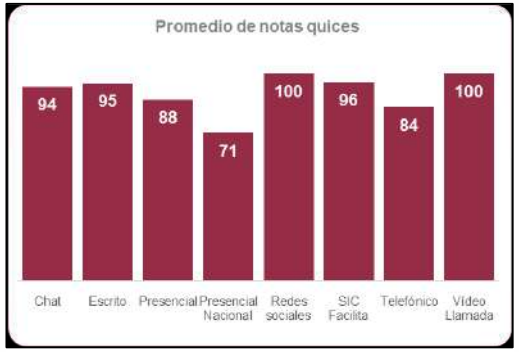


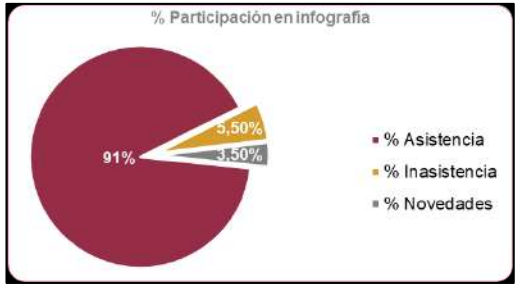


INFOGRAFÍAS

















iOutsourcing

Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

Fe

Humildad

Respeto

Eficiencia

Honestidad

INFORME EJECUCIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

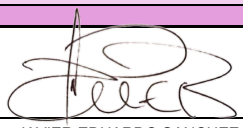
Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Tipo	CONTRATO 1058 DE 2024			Fecha de Suscripción	4 de abril de 2024
Nombre Proveedor	OUTSOURCING S.A.	Identificación	800.211.401	Fecha de Inicio	1 de mayo de 2024
Periodo de Informe	Marzo de 2025			Fecha vencimiento	28 de abril de 2025

BALANCE FINANCIERO		VIGENCIA 2024	VIGENCIA 2025	TOTAL
VALOR INICIAL		**$ 13.111.587.628,00**	**$ 6.435.957.238,90**	**$ 19.547.544.866,90**
(mas) ADICIONES		$ 0,00	$ 99.494.111,00	$ 99.494.111,00
(menos) REDUCCIONES		$ 1.339.381.651,84	$ 0,00	$ 1.339.381.651,84
VALOR ORDEN DE COMPRA (a)	**Fecha del desembolso**	**$ 11.772.205.976,16**	**$ 6.535.451.349,90**	**$ 18.307.657.326,06**
PAGO 1 (May 2024)	29/08/2024	$ 1.053.204.900,70		$ 1.053.204.900,70
PAGO 2 (Jun 2024)	29/08/2024	$ 1.038.522.431,77		$ 1.038.522.431,77
PAGO 3 (Jul 2024)	20/09/2024	$ 1.500.027.226,40		$ 1.500.027.226,40
PAGO 4 (Ago 2024)	22/10/2024	$ 1.537.385.501,95		$ 1.537.385.501,95
PAGO 5 (Sep 2024)	30/10/2024	$ 1.612.217.494,13		$ 1.612.217.494,13
PAGO 6 (Oct 2024)	29/11/2024	$ 1.678.495.889,81		$ 1.678.495.889,81
PAGO 7 (Nov 2024)	24/12/2025	$ 1.727.897.282,25		$ 1.727.897.282,25
PAGO 8 (Dic 2024)	24/12/2025	$ 1.624.455.249,15		$ 1.624.455.249,15
PAGO 9 (Ene 2025)	10/03/2025	$ 0,00	$ 1.652.066.569,13	$ 1.652.066.569,13
PAGO 10 (Feb 2025)	31/03/2025	$ 0,00	$ 1.647.790.133,74	$ 1.647.790.133,74
PAGO 11 (Mar 2025)		$ 0,00		$ 0,00
PAGO 12 (Abr 2025)		$ 0,00		$ 0,00
TOTAL PAGOS (b)		**$ 11.772.205.976,16**	**$ 3.299.856.702,87**	**$ 15.072.062.679,03**
TOTAL EJECUCIÓN ACUMULADA (c)		**$ 11.772.205.976,16**	**$ 4.941.660.615,74**	**$ 16.713.866.591,90**
PENDIENTE POR PAGAR (c-b)		**$ 0,00**	**$ 1.641.803.912,87**	**$ 1.641.803.912,87**
SALDO POR EJECUTAR (a-c)		**$ 0,00**	**$ 1.593.790.734,16**	**$ 1.593.790.734,16**

BALANCE PRESUPUESTAL POR SERVICIO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	VALOR CTO	EJECUCIÓN 2024	EJECUCIÓN 2025	TOTAL EJECUCIÓN	VALOR X EJECUTAR
1.1	Gerente de Cuenta	$ 94.543.950,94	$ 62.609.230,24	$ 24.315.777,18	$ 86.925.007,42	**$ 7.618.943,52**
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	$ 420.376.671,84	$ 272.730.524,41	$ 112.420.924,47	$ 385.151.448,88	**$ 35.225.222,96**
1.3	Supervisor Servicios BPO	$ 631.866.958,56	$ 407.483.522,80	$ 170.850.331,68	$ 578.333.854,48	**$ 53.533.104,08**
1.4	Líder de calidad	$ 584.382.337,34	$ 374.938.623,63	$ 159.474.908,88	$ 534.413.532,51	**$ 49.968.804,83**
1.5	Agente Minero de Datos	$ 177.252.406,51	$ 105.295.742,85	$ 54.789.337,80	$ 160.085.080,65	**$ 17.167.325,86**
1.6	Formador	$ 380.679.277,87	$ 238.105.387,72	$ 106.327.313,12	$ 344.432.700,84	**$ 36.246.577,03**
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales B	$ 374.427.603,16	$ 249.636.934,17	$ 95.018.275,80	$ 344.655.209,97	**$ 29.772.393,19**
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	$ 8.765.717.885,18	$ 5.613.412.541,48	$ 2.400.232.492,50	$ 8.013.645.033,98	**$ 752.072.851,20**
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colomb	$ 83.909.833,32	$ 55.925.418,48	$ 21.094.850,78	$ 77.020.269,26	**$ 6.889.564,06**
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	$ 3.306.257.282,98	$ 2.100.932.971,59	$ 917.759.627,52	$ 3.018.692.599,11	**$ 287.564.683,87**
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrati	$ 166.852.349,98	$ 111.134.400,00	$ 42.424.835,04	$ 153.559.235,04	**$ 13.293.114,94**
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	$ 26.480.266,36	$ 12.372.397,59	$ 9.363.471,29	$ 21.735.868,88	**$ 4.744.397,48**
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Respo	$ 7.987.694,12	$ 7.987.694,12	$ 0,00	$ 7.987.694,12	**$ 0,00**
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutac	$ 2.141.938,93	$ 1.305.511,20	$ 466.584,39	$ 1.772.095,59	**$ 369.843,34**
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	$ 8.623.520,08	$ 5.140.726,80	$ 3.154.885,50	$ 8.295.612,30	**$ 327.907,78**
2.5	Minuto Virtual Hold	$ 65.954,16	$ 9.529,80	$ 525,14	$ 10.054,94	**$ 55.899,22**
2.6	Web Callback	$ 102.727.264,17	$ 67.667.865,60	$ 26.694.973,50	$ 94.362.839,10	**$ 8.364.425,07**
2.7	Mailing	$ 561.920,17	$ 369.600,00	$ 170.664,72	$ 540.264,72	**$ 21.655,45**
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio d	$ 306.501,69	$ 201.600,00	$ 63.079,08	$ 264.679,08	**$ 41.822,61**
2.9	Chatbot	$ 101.503.490,53	$ 57.428.961,12	$ 8.033.121,22	$ 65.462.082,34	**$ 36.041.408,19**
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digit	$ 93.867.814,08	$ 93.867.814,08	$ 0,00	$ 93.867.814,08	**$ 0,00**
3.2	Distintivo Institucional	$ 5.930.097,36	$ 5.930.097,36	$ 0,00	$ 5.930.097,36	**$ 0,00**
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contac	$ 48.122.968,96	$ 48.122.968,96	$ 0,00	$ 48.122.968,96	**$ 0,00**
Valor sin IVA		**$ 15.384.585.988,29**	**$ 9.892.610.064,00**	**$ 4.152.655.979,61**	**$ 14.045.266.043,61**	**$ 1.339.319.944,68**
IVA		**$ 2.923.071.337,77**	**$ 1.879.595.912,16**	**$ 789.004.636,13**	**$ 2.668.600.548,29**	**$ 254.470.789,48**
Subtotal		**$ 18.307.657.326,06**	**$ 11.772.205.976,16**	**$ 4.941.660.615,74**	**$ 16.713.866.591,90**	**$ 1.593.790.734,16**
BOLSA DE RECURSOS		**$ 0,00**	**$ 0,00**	**$ 0,00**	**$ 0,00**	**$ 0,00**
Total		**$ 18.307.657.326,06**	**$ 11.772.205.976,16**	**$ 4.941.660.615,74**	**$ 16.713.866.591,90**	**$ 1.593.790.734,16**



Nombre: JAVIER EDUARDO SANCHEZ MARTINEZ

Gerente del Proyecto

INFORME DE GESTIÓN TECNICA Y FINANCIERA
CONTRATO 1058 de 2024
PERIODO: MARZO 2025

INDICE O TABLA DE CONTENIDO

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

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

3. AFECTACIÓN ANS

4. DOCUMENTOS ADJUNTOS

1. INFORMACIÓN GENERAL ORDEN DE COMPRA

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

1.2 Plazo de ejecución:
Fecha de inicio: 1 de mayo de 2024
Fecha de vencimiento: 28 de abril de 2025

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

2. INFORME DE EJECUCIÓN TECNICA

2.1 Informe Estado Avance Obligaciones

OBLIGACIONES GENERALES

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.1	Suscribir el contrato que resulte del proceso de selección adelantado.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida.	El documento se encuentra en la ruta: MAYO 2024
1.2	Constituir las garantías requeridas dentro de los plazos establecidos a favor de la entidad, teniendo en cuenta el valor, amparos y vigencia que corresponda.	Cargar imagen y almacenarla en carpeta compartida	El documento se encuentra en la ruta: MAYO 2024
1.3	Prestar los servicios de acuerdo con el objeto a contratar, y las especificaciones establecidas dentro de los anexos técnicos.	Se genera informe de gestión correspondiente al mes de Marzo	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Marzo 2025, se adjunta documento "1.3. Informe de gestión Marzo 2025".
1.4	Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.	Se gestiona certificación actualizada firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Marzo 2025, se adjunta documento: "1.4 Certificado Seguridad de la Información Marzo 2025"
1.5	Responder ante la Entidad y ante terceros en caso de verse necesario, por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad para el desarrollo de las actividades contratadas.	Se gestiona certificación actualizada firmada por el Oficial de Protección de datos personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Marzo 2025, se adjunta documento, "1.5 Certificado Seguridad de la Información Marzo 2025"
1.6	Informar a la entidad cualquier cambio en la persona que representa al contratista en la administración y ejecución del contrato, y a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de ahí en adelante.	Para marzo de 2025 no se presentó cambio en el Representante Legal de Outsourcing SAS BIC	N/A

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1.7	Cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Se gestiona certificación de cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Marzo 2025, se adjunta documento, "1.7 Certificado Seguridad de la Información Marzo 2025"
1.8	Documentar toda la gestión asociada a la operación con relación especifica al levantamiento de información, definiciones de indicadores, métricas, reportes, flujos de trabajo, campañas y demás necesidades específicas de la entidad, y adicional realizar Backup de dicha información para entregar a la entidad.	La obligación fue cumplida en los meses de septiembre y octubre con la aprobación recibida de parte de la Supervisión del Contrato.	Los documentos generados se encuentran en las rutas: Septiembre 2024 y Octubre 2024
1.9	Activar los servicios de licenciamiento de software en el momento requerido y estipulado en el contrato y por el tiempo definido.	Se realiza actualización de la asignación de usuarios en las diferentes plataformas del Contact Center y de los puestos de trabajo en las instalaciones de Outsourcing SAS BIC	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Marzo 2025, se adjunta documento, base en Excel "1.9. Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Marzo 2025".
1.10	Remitir a la Entidad los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales.	Se aportan los documentos que corresponden al pago realizado.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Marzo 2025, se adjunta documento, 1.10 Soporte pago Seguridad Social y parafiscales Marzo 2025
1.11	Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que se vincule para la prestación del servicio.	Se recopilan evidencias de las actividades de bienestar realizadas en la campaña durante marzo de 2025.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Marzo 2025, se adjunta documento, "1.11 Actividades de Bienestar Marzo 2025"
1.12	Cumplir con la normatividad legal vigente relacionada con la modalidad de teletrabajo si la	Se gestiona la certificación correspondiente al mes de Marzo.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones generales Marzo 2025, se adjunta documento, certificación firmada por la

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.		Jefe de relaciones laborales de Outsourcing. "1.12 Certificado de cumplimiento de normas laborales Marzo 2025"

OBLIGACIONES TRANSVERSALES.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
1	Suscribir el Acta de inicio en donde se establezca el inicio de la fase 1 y de la fase 3.	Publicación en carpeta compartida	El documento se encuentra en la ruta MAYO 2024
2	Cumplir con la propuesta de indicadores de gestión presentados para la prestación del servicio.	Durante marzo se realizó la medición de los indicadores acordados entre la SIC y Outsourcing SAS BIC y como soporte se actualiza archivo correspondiente. Adicionalmente, para los indicadores en los que no se alcanzó la meta definida, se plantearon actividades de impacto que son presentadas en el informe correspondiente.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales marzo 2025, se adjuntan: 2. Indicadores – marzo 2025 y 2. Afectación Indicadores marzo 2025
3	Cumplir las condiciones y los ANS establecidos de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	Se realizó la medición de los ANS acordados y se actualizó el Informe correspondiente.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Marzo 2025, se adjunta archivo: "3. ANS – Marzo 2025"
4	Contar y ejecutar en los casos que sea necesario con los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad y contar con un plan de continuidad que garantice la prestación del servicio.	Durante Marzo de 2025 se presentaron novedades con el enlace dedicado entre puntos backup del proveedor ETB. En ningún caso se vio afectada la prestación del servicio pues se contó con total disponibilidad del enlace principal. • El día 11 de marzo de 2025 se recibe comunicación mediante correo electrónico de parte del líder SOC - NOC de la SIC Fabian Andres Morales en la que informa de una alerta generada en la herramienta de monitoreo PRTG relacionado con el router del contact center identificado con la dirección IP 192.168.162.18.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Marzo 2025/ se adjunta: 4. Novedad enlace ETB 11 marzo: • Fecha de reporte: 11/03/2025 • Fecha solución: 20/03/2025 De igual forma se adjunta correo con la trazabilidad de la novedad: 4. RE_ indisponibilidad contact center 192.168.162.18 11 de marzo 4. Novedad enlace ETB 29 de marzo • Fecha de reporte: 29/03/2025 • Fecha solución: 1/04/2025

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		En atención al reporte recibido se procede con el escalamiento al área de redes de Outsourcing, se identifica que corresponde al enlace MPLS back up de la SIC y se procede a realizar escalamiento con el proveedor ETB que apertura el caso No. 22476387. El día 20 de marzo se recibe confirmación por parte del proveedor ETB que indica que se solvento la incidencia de FO que se estaba presentando, explican que realizaron la debida fusión en el sector, se prueba conectividad del canal confirmando que se encuentra funcionando correctamente. • El día 29 de marzo de 2025 se recibe comunicación mediante correo electrónico de parte del líder SOC - NOC de la SIC Fabian Andres Morales en la que informa de una alerta generada en la herramienta de monitoreo PRTG relacionado con el router del contact center identificado con la dirección IP 192.168.162.18. Se procede con el escalamiento al área de redes de Outsourcing, se identifica que corresponde al enlace MPLS back up de la SIC y se realiza escalamiento con el proveedor ETB que apertura el caso No. 22860467, realizan validaciones de equipos, con el fin de programar visita técnica a sede para verificación de potencia. El 1 de abril confirma ETB que realizo un empalme en el anillo de la zona, donde indican potencias a nivel de FO optimas, se verifica servicio y se encuentra disponible.	De igual forma se adjunta correo con la trazabilidad de la novedad: 4. RE_ Indisponibilidad contact center 192.168.162.18 29 de marzo
5	Asistir a las reuniones programadas con la entidad y brindar la información que se requiera por esta.	Para dar cumplimiento a la obligación se adjuntan Actas de los comités de seguimiento quincenales.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Marzo 2025/ se adjunta: 5. ACTA No. 22 Acta reunión de seguimiento operación contact center 5 de marzo de 2025 y 5. ACTA No. 23

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
			Acta reunión de seguimiento operación contact center 19 de marzo de 2025
6	Atender las visitas de campo y demás requerimientos o solicitudes de la supervisión con el fin de verificar el cumplimiento de lo contrato.	Durante marzo no se recibieron visitas por parte de Supervisión del Contrato.	N/A
7	Presentar los soportes e informes mensuales requeridos por la entidad para el respectivo pago de la factura mensual, en los plazos establecidos, descritos en el aparte denominado reportes, indicadores e informes.	Informes de actividades realizadas mensual (administrativo y financiero)	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales Marzo 2025/ 7. SOPORTES FACTURACIÓN, se adjuntan soportes definidos para cada ítem de facturación
8	Recibir del contratista actual, en un término no mayor a un (1) mes, toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato.	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.	N/A
9	Entregar dentro del mes siguiente a la finalización del plazo de ejecución del contrato al nuevo adjudicatario toda la información relacionada con la operación del servicio, de lo cual se dejará acta suscrita entre el contratista anterior, el contratista adjudicatario y el supervisor del contrato, atendiendo las disposiciones de la ley 1581 de 2012.	No aplica pues el proveedor Outsourcing es el mismo que venía prestando los servicios.	N/A
10	Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la	Para marzo de 2025 no se generó utilización de la bolsa de recursos disponibles.	N/A

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio.		
11	Implementar los planes de contingencia aprobados por el supervisor para mitigar los riesgos generados en la ejecución del contrato para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	Durante marzo no se aplicaron planes de contingencia, el seguimiento se realizó en los comités quincenales.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones transversales marzo 2025/ se adjunta: 5. ACTA No. 22 Acta reunión de seguimiento operación contact center 5 de marzo de 2025 y 5. ACTA No. 23 Acta reunión de seguimiento operación contact center 19 de marzo de 2025
12	El CONTRATISTA deberá entregar periódicamente las grabaciones de llamadas al CONTRATANTE, una vez efectuado esto El CONTRATISTA no será responsable por su almacenamiento	De acuerdo con reunión de seguimiento realizada el día 29 de julio de 2024, y teniendo en cuenta la obligación No. 30 de la fase 3 que se refiere al backup mensual de las transacciones y su almacenamiento por un periodo de 6 meses, se acuerda que se realizarán dos entregas de las grabaciones: • al cumplirse 6 meses de inicio del contrato y, • al finalizar el contrato. La obligación fue cumplida durante diciembre, el día 11 del mes se hizo entrega de Disco Duro que contiene las interacciones y videollamadas atendidas en el periodo de mayo a octubre de 2024 que corresponde a los primeros 6 meses de contrato 1058 de 2024.	El acta de entrega que se encuentra en la ruta Obligaciones transversales Diciembre 2024: 12. Acta de entrega Disco Duro SIC

OBLIGACIONES FASE I

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
13	Entregar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, para aprobación del supervisor el plan de trabajo y cronograma conforme se detalla en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	El Plan de trabajo y cronograma aprobado por la supervisión fue entregado durante la etapa de implementación.	La evidencia se encuentra en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase I Mayo, "13. Acta Fase I – inicio implementación y empalme contrato"
14	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 1 Inicio, implementación y empalme en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	La Programación de las actividades de implementación se entregó durante la fase en que se implementó el contrato.	La evidencia se encuentra depositada la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase I Mayo, "14. Cronograma Implementación SIC"
		Durante la etapa de implementación del contrato se realizó la programación de la contratación con el listado	La evidencia se encuentra depositada la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase I Mayo, se adjunta "14. BASE MAESTRA MIGRACION SIC"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		de los Agentes y personal vinculado a la operación, en las dos fases equipo trasversal y equipo operativo.	
		Se dio cumplimiento a la obligación durante la implementación del contrato pues se realizó programación refuerzo de capacitaciones SIC y trámites – servicios.	La evidencia se encuentra depositada la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase I Mayo, se adjunta: "14. Lista de asistencia - Refuerzos GN" y "14. Fotos evidencias refuerzos"
		Realizar curso de inducción SIC con Formación SIC, generación accesos.	De acuerdo con lo informado por la supervisión del contrato, Se realiza gestión con Talento Humano de la SIC, en donde se informa que no se cuenta actualmente con cursos de inducción para contratistas, sin embargo, se solicita al líder de Formación de Outsourcing que coordine la participación de los agentes del Contact Center para que realicen los cursos virtuales de la plataforma de la SIC – Formación (Campus virtual).
		Realizar cursos disponibles plataforma moodle de Formación.	Para dar cumplimiento a la obligación, en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta informe "14. Informe mensual Formación Mayo de 2024" Adicionalmente, en la misma ruta se deposita el archivo "14. Asistencias - Informe Mayo 2024"
		Capacitar a los asesores del Contact Center en temas del SIGI. Se dio cumplimiento a la actividad mediante capacitación recibida durante el mes de agosto de 2024.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Agosto "14. Evidencia Capacitación SIGI Agosto 2024"
		Durante el mes de mayo se programó la reunión entre las Oficinas de Tecnología de la entidad y el Contratista.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta "14. Acta No 3. Mesa de trabajo Tecnología Contact Center - OSCAE"
		Programar los accesos y conectividad entre la entidad y el Contratista.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta archivo que relaciona usuarios del sistema de trámites y SIC Facilita (14.

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		Se generó archivo que registra los usuarios asignados del Sistema de Trámites y la plataforma SIC Facilita.	Usuarios Sistema de trámites y SIC Facilita – Mayo 2024)
		Programar la migración de las líneas de atención y desborde de estas.	No aplica pues se mantiene el mismo proveedor y no es necesario realizar nuevo desborde de las líneas de atención.
		Programar entrega de informes previstos para cada pago y cronograma de facturación. Durante el mes de mayo se realizó reunión para definir los documentos que se entregarían como soporte para la facturación y para demostrar el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En el mes de julio se realizó reunión de seguimiento para verificar los documentos que se entregan como soporte de facturación y cumplimiento de obligaciones.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta "14. Acta No 1. Definición entregables obligaciones y facturación" Se realizó seguimiento a los temas pendientes en el Acta No 1, dejando como soporte el Acta No 4. Seguimiento entregables obligaciones y facturación con fecha del 29/07/2024 El acta se encuentra depositada en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Julio. "14. Acta No 4. Seguimiento entregables obligaciones y facturación.pdf"
		En la etapa de implementación definida desde el inicio del contrato hasta el 30 de abril de 2024, el Contratista debe contar con la conectividad requerida para el inicio de la operación, cubrir todos los perfiles, realizar todos los desarrollos descritos en el Anexo 1.5 Desarrollos para la operación y efectuar la capacitación inicial de los agentes, conforme al cronograma de trabajo aprobado por la supervisión, para el adecuado inicio de la operación.	En las actividades anteriores se valida conectividad, los perfiles y la capacitación inicial de los agentes (actividades cumplidas para el inicio de la operación)
		Propuesta de los KPIs o indicadores de gestión del proceso, de los canales de atención, parámetros de calidad, para revisión de la entidad. Se remite documento a la Entidad con la propuesta de ANS e indicadores que podrían ser aplicados en la campaña, posteriormente se lleva a cabo reunión para definir los ANS e indicadores que serán medidos en los diferentes canales y servicios de la campaña.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta "14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
		Propuesta de manual de calidad para la prestación del servicio, el cual debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, ya sea por parte de la Entidad o a solicitud por parte del Contratista. Durante marzo no se realizaron modificaciones en el Manual de Calidad de la campaña.	El Manual de Calidad fue actualizado en el mes de septiembre, se encuentra depositado en la ruta En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Septiembre 14. Manual de Calidad
		Propuesta del plan de continuidad y los planes de contingencia, que contengan el conjunto de procedimientos y actividades alternativos a la operatividad normal de cada canal y servicio. Se hizo entrega del Protocolo de Contingencia actualizado que aplica para los diferentes canales y servicios de la campaña.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Julio, se depositó documento "14. Protocolo de contingencia".
		Propuesta de migración del servicio, incluido el recurso humano y tecnológico.	No aplica pues no se presentó cambio de proveedor.
		Una vez entregadas las propuestas la entidad, procederá a su verificación y aprobación para la respectiva implementación. Adicionalmente, se definirán los mecanismos de reporte de indicadores y trámite de ANS como está establecido en el presente anexo.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Mayo, se adjunta "14. Acta No 2. Definición metas indicadores y ANS" El día 15 de agosto se realizó reunión de seguimiento, Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Agosto, se encuentra depositada el "Acta No 5. Seguimiento metas indicadores y ANS"
15	Entregar a la entidad el plan de capacitación del talento humano dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del contrato y actualizarlo mensualmente conforme la necesidad de la entidad.	Para marzo de 2025 el plan de capacitación de la campaña no presentó ningún cambio.	N/A

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
16	Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados con la Entidad.	Durante Marzo se realizaron capacitaciones que abordaron tanto temas de producto como habilidades blandas las cuales tuvieron cobertura en todos los canales y servicios.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Marzo 2025, se adjunta informe correspondiente: "16. Informe formación mensual Marzo 2025" Adicionalmente, en la misma ruta se deposita el archivo "16. Asistencias - Informe Formación Marzo 2025"
17	Disponer, al inicio del contrato, del equipo transversal requerido en el Anexo 1 Sub anexo A Recurso humano y entregar la Base de datos, con las hojas de vida con sus correspondientes soportes y copia de los contratos suscritos, con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral y actualizarlo conforme se requiera. En caso de requerirse modificaciones del equipo de trabajo estas deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato, y deben cumplir con el perfil mínimo requerido en el anexo técnico.	Se realiza actualización de la base de personal de la campaña. En la ruta Contrato 1058 2024 / Obligaciones Fase 1 / Hojas de vida contrato 1058 de 2024 se depositan las hojas de vida correspondientes a: 1 persona que cambia de perfil profesional a formador, 2 asesores que cambian de perfil de técnico a profesional y 4 asesores técnicos, colaboradores que se encontraban previamente como backup por lo que no se afecta la cantidad de personas contratadas para la campaña en cada uno de los perfiles.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1, se encuentra carpeta "Hojas de vida contrato 1058" Así mismo, en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Marzo 2025, se adjunta documento "17. Listado de personal campaña SIC Marzo 2025"
18	Disponer de los agentes debidamente capacitados para la atención de los canales, en un tiempo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, para atender los requerimientos de la ciudadanía; la capacitación inicial de los agentes de Contact Center deberá ser asumida por el contratista, de tal forma que al momento de realizar la conexión para la atención de los canales, no se afecten los indicadores de calidad, las metas de los niveles de servicio y eficacia y la	Para el mes de marzo se realizó la capacitación preventiva de 2 personas que se desempeñan como backup para la campaña y se tendrán en cuenta en caso de contingencia para reemplazo de algún recurso humano que no pueda prestar su servicio.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 1 Marzo 2025, se adjunta "18. Informe Grupo Nuevo Marzo de 2025"

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
	información que se brinde acorde con lo previamente documentado.		

OBLIGACIONES FASE II

No.	Obligación	Actividad Desarrollada para dar cumplimiento a la obligación	Productos
19	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 2 periodo de estabilización del servicio establecidas en el Anexo 1: Anexo Técnico BPO.	En cumplimiento de la obligación para el mes de agosto se entrega informe correspondiente al periodo de estabilización que permite visualizar el resultado obtenido en los ANS e indicadores pactados; así como, la gestión realizada por las áreas involucradas en el funcionamiento de la campaña. De igual forma se genera plan de mejoramiento el cual cuenta con aprobación por parte de la Supervisión del contrato.	En la ruta AGOSTO 2024 se encuentran "Informe periodo de estabilización Contrato 1058 de 2024", "Propuesta mejores prácticas", "Customer Journey Map SIC Agosto 2024", "Plan de actividades de mejoramiento y Cronograma" y "Re Informe periodo de estabilización Contrato 1058 2024"
20	Suministrar la información requerida por la entidad para la verificación del cumplimiento de los servicios establecidos en los anexos técnicos	Para suministrar a la Entidad la información que permita verificar el cumplimiento de los servicios establecidos, para el mes de Marzo se hace entrega del informe de gestión mensual el cual incluye los resultados obtenidos en todos los canales y servicios; así como la gestión realizada por las áreas de apoyo de la campaña.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 2 Marzo 2025 se adjunta:" 20. Informe de gestión Marzo 2025"
21	Presentar informe de la fase 2 que contenga el reporte de indicadores alcanzados y no alcanzados, con la respectiva justificación y propuesta de mejoramiento para la operación y su dimensionamiento conforme sea requerido por el supervisor.	Para dar cumplimiento a la obligación se presentan las evidencias de las actividades realizadas de acuerdo con el cronograma de trabajo propuesto para el trimestre.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 2 Marzo 2025 se adjunta: 21. Seguimiento acciones de mejora Marzo 2025.

OBLIGACIONES FASE III

No.	Obligación	Productos
22	Cumplir con las actividades y detalles establecidos para la Fase 3 operación, establecidas en el Anexo 1 Anexo Técnico BPO y los Subanexos A y B.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Marzo 2025, se adjunta "22. Informe de gestión Marzo 2025"

No.	Obligación	Productos
23	Contar con la total disponibilidad de las sedes del contact center para la prestación del servicio y de la sede alterna en caso de presentarse alguna contingencia.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Marzo 2025, se adjunta “23. Certificación disponibilidad Sede Alterna Marzo 2025”.
24	Implementar las propuestas aprobadas por la supervisión para la operación de los canales, su seguimiento y medición, e informar cuando se presenten mejoramientos.	Para marzo no se presentaron propuestas enfocadas en el mejoramiento de los canales y servicios.
25	Contar con soporte técnico que permita el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato, garantizando un servicio de soporte técnico que permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre, conforme se detalla en el Anexo 1: Sub anexo B Especificaciones técnicas servicio y operación.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Marzo 2025, se adjunta certificado “25. Certificación soporte servicios SIC Marzo 2025”
26	Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1 vez durante el periodo de ejecución del contrato, o conforme sea requerido por el supervisor del contrato, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades y presentar al supervisor certificación suscrita por el representante legal de la realización y resultado de dichas pruebas. En caso de presentarse vulnerabilidades, presentar plan de mitigación de estas para aprobación de la supervisión.	El día 9 de diciembre se dio respuesta a la Entidad remitiendo los documentos solicitados como parte del proceso de auditoría relacionado con la seguridad de los proveedores realizada el día 14 /11 /2024., los cuales se encuentran depositados en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Diciembre 2024. El 17 de marzo se recibió de parte de la Superintendencia de Industria y Comercio la lista de verificación diligenciada y ajustada como resultado de la evaluación de seguridad realizada, el documento fue verificado y firmado por el representante legal de Outsourcing SAS BIC y remitido a la Entidad a través de correo electrónico el 18 de marzo. Como soporte se entrega en la ruta: Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Marzo 2025 26. RE_ Auditoria de proveedores 2024 - CTO 1058 -2024 OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BI y 26. 07. SC05-F10 EVALUACIÓN DE SEGURIDAD DE PROVEEDORES SIC V.2
27	Reportar de manera inmediata a la supervisión del contrato cualquier tipo de interrupción, falla o suspensión de la operación de Contac Center, y presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ocurrencia, un informe o reporte detallado de fallas que afectan la prestación de los servicios, así como el plan de contingencia implementado para garantizar la continuidad y funcionamiento del servicio.	Durante el mes de marzo se continuó con el reporte inmediato a través del grupo de Whatsapp. Como soporte se entrega en la ruta: Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Marzo 2025 “27. Disponibilidad Elementos Críticos Infraestructura-SIC- Marzo 2025”

No.	Obligación	Productos
		Durante marzo se presentaron novedades con el enlace backup ETB, sin embargo, en ningún caso se vio afectada la prestación del servicio pues se contó con disponibilidad del enlace principal TIGO UNE. Novedad enlace ETB 11 marzo: • Fecha de reporte: 11/03/2025 • Fecha solución: 20/03/2025 El día 11 de marzo de 2025 se recibe comunicación mediante correo electrónico de parte del líder SOC - NOC de la SIC Fabian Andres Morales en la que informa de una alerta generada en la herramienta de monitoreo PRTG relacionado con el router del contact center identificado con la dirección IP 192.168.162.18. En atención al reporte recibido se procede con el escalamiento al área de redes de Outsourcing, se identifica que corresponde al enlace MPLS back up de la SIC y se procede a realizar escalamiento con el proveedor ETB que apertura el caso No. 22476387. El día 20 de marzo se recibe confirmación por parte del proveedor ETB que indica que se solvento la incidencia de FO que se estaba presentando, explican que realizaron la debida fusión en el sector, se prueba conectividad del canal confirmando que se encuentra funcionando correctamente. Novedad enlace ETB 29 de marzo • Fecha de reporte: 29/03/2025 • Fecha solución: 1/04/2025 El día 29 de marzo de 2025 se recibe comunicación mediante correo electrónico de parte del líder SOC - NOC de la SIC Fabian Andres Morales en la que informa de una alerta generada en la herramienta de monitoreo PRTG relacionado con el router del contact center identificado con la dirección IP 192.168.162.18. Se procede con el escalamiento al área de redes de Outsourcing, se identifica que corresponde al enlace MPLS back up de la SIC y se realiza escalamiento con el proveedor ETB que apertura

No.	Obligación	Productos
		el caso No. 22860467, realizan validaciones de equipos, con el fin de programar visita técnica a sede para verificación de potencia. El 1 de abril confirma ETB que realizo un empalme en el anillo de la zona, donde indican potencias a nivel de FO optimas, se verifica servicio y se encuentra disponible.
28	Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto durante toda la operación, que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado.	En la ruta JULIO 2024 se encuentran depositadas las evidencias de la última modificación realizada en el cerramiento de la campaña en las instalaciones de Outsourcing sede Caracas. Adicionalmente, en la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Marzo, se adjunta "28. Evidencia acceso control biométrico - Marzo 2025" y "28. Certificación Sistema control Acceso SIC - Marzo 2025".
29	Atender los cambios solicitados por la Entidad, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Durante marzo no se recibieron solicitudes para realizar cambios en los servicios contratados.
30	Efectuar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.	En la ruta Contrato 1058 / Obligaciones Fase 3 Marzo 2025, se deposita: 30. Evidencia backup Marzo 2025.
31	Aceptar los descuentos de acuerdo con a los ANS pactados.	N/A
32	Cumplir con la demás que se deriven del objeto contractual y todas aquellas que de acuerdo con la naturaleza del contrato se fijen por ley.	Durante el mes de marzo de 2025 no se presentaron solicitudes adicionales.

Servicios BPO que involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.1	Gerente de Cuenta	**1**	Actividades sugeridas: • Servir de punto de contacto con la Entidad, para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Definir las metas para la adecuada ejecución del contrato de acuerdo con los objetivos de la Entidad. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación de la Entidad. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisar informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad. • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del Proyecto.
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	**3**	Actividades sugeridas: • Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad, de acuerdo con los canales y/o servicios asignados. • Articular con las personas designadas por la entidad, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad. • Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros) con el fin de no afectar la continuidad de la prestación del servicio. • Realizar los escalamientos identificados en la operación a la entidad y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas. • Apoyar las labores de sistematización de información. • Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación de la Entidad. • Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad. • Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte de la entidad. • Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			durante la operación. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.
1.3	Supervisor Servicios BPO	**8**	Actividades sugeridas: • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la Entidad. • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros). • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición. • Identificar necesidades formativas. • Proponer actividades y/o acciones tendientes a mejorar la prestación del servicio por medio de los canales asignados, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.
1.4	Líder de calidad	**8**	Actividades sugeridas: • Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. • Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad. • Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos. • Identificar oportunidades de mejora. • Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por la Entidad.
1.5	Agente Minero de Datos	**2**	Actividades sugeridas: • Recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa. • Realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos.
1.6	Formador	**5.63**	Actividades sugeridas: • Formar a los Agentes nuevos y antiguos al inicio de la operación • Brindar retroalimentación y hacer seguimiento a los Agentes en caso de detectar fallas en la prestación del servicio. • Mantener actualizada a la operación respecto a los cambios que la Entidad implemente o requiera. • Generar los distintos informes con relación a las actividades realizadas y los resultados obtenidos. • Elaborar manuales de capacitación y procesos operacionales. • Realizar evaluaciones periódicas de seguimiento para medir el conocimiento de los Agentes. • Programar inducción y entrenamiento a los Agentes en los proyectos que se atienden de la Entidad. • Prestar apoyo y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio. • Identificar posibles problemas y realizar planes de acción, medidas correctivas, preventivas y de mejora. • Acudir a las capacitaciones y reuniones programadas por la Entidad. • Manejo de los Agentes para resolver las inquietudes e identificación de • Problemas. • Demás funciones solicitadas por la Entidad NOVEDADES. • El día 7 de marzo se presenta retiro de la formadora Darlyn Serrano, es reemplazada por Sandra Vargas a partir del 19 de marzo.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	**5**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios y trámites que se realizan en la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Realizar entrevistas personalizadas y talleres según las instrucciones de la Entidad. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	**125**	Actividades sugeridas: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Ofrecer atención diferencial a los ciudadanos que presenten alguna condición de vulnerabilidad que se contacten a través del servicio de *"diálogo social",* con el fin de dar respuesta clara y sencilla a las consultas y/o procesos que estos tengan con la Superintendencia de Industria y Comercio.} • Brindar el apoyo pedagógico necesario para construir e implementar técnicamente en el servicio de *"diálogo social",* desde una perspectiva social y humana que favorezca la atención de población diferencial. **NOVEDADES**. • Leidy Johanna Vivas presento incapacidad del 1 al 4 de marzo, durante estos días fue reemplazada por Andrea Viviana Guzmán. • El asesor Richard Ruiz presentó incapacidad para el día 6 de marzo y es reemplazado por Andrea Viviana Guzmán. • Jose Alejandro Forero presentó incapacidad el día 10 de marzo, lo reemplaza Andrea Viviana Guzmán. • La asesora Jackeline Carvajalino presentó ausencia el 11 de marzo y la reemplaza Andrea Viviana Guzmán. • Diego Salgado presentó incapacidad los días 13 y 14 de marzo y fue reemplazado por Andrea Viviana Guzmán. • Lizeth Valeria Parra presentó incapacidad el 15 de marzo y fue reemplazada por Andrea Viviana Guzmán. • Sandra Milena Vargas presenta cambio de perfil y se retira como Profesional el día 18 de marzo, a partir del 19 de marzo es reemplazada por Andrea Viviana Guzmán. • Heidy Vanegas se retiró el 28 de febrero y a partir del 1 de marzo es reemplazada por Linda Tatiana Romero. • Jhon Hamer Riveros presentó renuncia el 28 de febrero y fue reemplazado por Harley Aguja desde el 1 de marzo.
1.9	Agente Profesional con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	**1**	Realizar las siguientes actividades en lengua de señas colombiana: • Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos. • Participar en el desarrollo y ejecución de los programas y proyectos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para la prestación de un óptimo servicio al ciudadano acorde con los planes y directrices institucionales. • Realizar la recepción y el direccionamiento de las (PQRSF) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la ciudadanía a la entidad. • Contribuir en la ejecución de planes y proyectos que contribuyan a informar al ciudadano sobre los servicios, funciones y trámites que brinda

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			la entidad. • Orientar a los ciudadanos y/o suministrar la información, mecanismos y acompañamiento solicitados de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. • Adoptar los reglamentos, manuales, instructivos, formatos y plataformas, para velar por la transmisión actualizada y veraz de la información brindada al ciudadano. • Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Orientar a los ciudadanos en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, protección de datos personales y en las demás delegaturas y/o áreas misionales, respecto a los criterios, procedimientos y mecanismos, dispuestos para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos. • Verificar e informar el estado de cualquier trámite realizado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles logrando de esta manera brindar información completa y actualizada a los ciudadanos respecto de sus actuaciones ante la entidad. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	**64**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de “Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones”. • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias. • Revisar oportunamente y realizar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda.

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			• Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **Presencial** Anfitrión Recepción Bogotá • Direccionar a los ciudadanos a los módulos de atención respectivos • Registrar datos del ciudadano objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Redes sociales** • Gestionar y brindar respuesta a las consultas, comentarios o solicitudes que los ciudadanos hagan llegar a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las Redes Sociales (Facebook, X, Instagram). • Verificar el contenido de la interacción, pues con su respuesta representa a la Entidad; el agente debe evaluar si contesta o no, teniendo en cuenta Circulares, procedimientos yo manuales entregadas por la entidad • Identificar a los líderes de opinión que impulsan los temas relacionados con la entidad. • Monitorear el panorama corporativo identificando oportunidades o amenazas relacionados con el quehacer de la entidad y los temas de su competencia. • Registrar las atenciones realizadas a los ciudadanos en la herramienta destinada para tal fin, garantizando de esta manera una adecuada trazabilidad de la gestión brindada y la información suministrada. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio **NOVEDADES**. • Jenny Katherine Lugo presentó incapacidad los días 7, 8 y 9 de marzo y fue reemplazada por Linda Marcela Manrique. • Erika Yamile Rodriguez estuvo incapacitada los días 11, 12 y 13 de marzo, la reemplazó la asesora Linda Marcela Manrique. • El asesor Jilver Medina presentó incapacidad el día 10 de marzo y lo reemplazó Linda Marcela Manrique. • Diana Guarnizo tuvo incapacidad los días 17 y 18 de marzo y la reemplazó Linda Marcela Manrique. • La asesora Carolina Jimenez se incapacitó del 19 al 24 de marzo y

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			fue reemplazada por Linda Marcela Manrique. • Cristian Rondón presentó incapacidad el 26 de marzo fue reemplazado por Linda Marcela Manrique. • Tatiana Torres se encontró incapacitada el 27 de marzo y el reemplazo fue la asesora Linda Marcela Manrique. • Diana Patricia Restrepo se retiró el 12 de marzo y a partir del 13 de marzo la reemplazó Juan Carlos Niño. • Linda Tatiana Romero cambio de perfil a profesional, se retiró como técnico el 28 de febrero, a partir del 1 de marzo la reemplazó Rossana Rangel. • Harley Aguja se retiró como técnico el 28 de febrero por cambio de perfil, fue reemplazado por Linda Marcela Manrique del 1 al 6 de marzo y posteriormente a partir del 7 de marzo por la asesora Sandra Patricia Gil.
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	**3**	Actividades sugeridas: **Línea de atención** • Gestionar servicio outbound como apoyo a los servicios del canal. • Gestionar servicio outbound Gestión de Cierre de Ciclo • Gestionar servicio webcall back • Gestionar servicio restauración de experiencia • Vigilar y controlar los niveles e indicadores de atención de los agentes de servicio en los diferentes canales de atención. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. **Backoffice – Canal escrito.** • Garantizar que las respuestas se efectúen de acuerdo con lo estipulado en el manual de "Procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones". • Validar los datos de notificación de la respuesta generadas, a fin de que coincidan con los indicados en la petición inicial que ingresa a la entidad. • Asegurarse que todos los documentos de salida (Web – Físico) sean gestionados, minimizando defectos de redacción, errores gramaticales o discordancias. • Revisar oportunamente y realizar los traslados al área competente, confirmando que se encuentre dentro de los términos exigidos por la entidad según sea el caso, para la posterior aprobación y firma del funcionario que corresponda. • Validar los oficios de traslado a las entidades competentes dentro del término establecido de acuerdo la Ley 1755 de 2015. • Cerciorarse que el documento de los formularios web haya sido digitalizado y se encuentre disponible para consulta de los ciudadanos. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio

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

Servicios BPO que NO involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
2.1	Enlace Dedicado entre puntos	**1.43**	Conexión entre puntos ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto. Entre el 11 y el 20 de marzo y del 29 al 31 del mismo mes se presenta novedad con la conectividad del enlace Back up ETB, por tal motivo se descuenta el valor correspondiente a los días en que no funcionó correctamente. Como soporte se adjuntan informes: • 2.1 Novedad enlace ETB 11 marzo • 2.1 Novedad enlace ETB 29 de marzo

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			De igual forma se entrega informe de disponibilidad de los enlaces para el mes de marzo. • 2.1 Informe de disponibilidad enlaces SIC - Marzo 2025
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	**0**	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad.
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	**31.025**	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, estáorientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	**51.943**	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad, es decir minutos de telefonía. Para marzo se gestionaron campañas relacionadas con: • Soporte para gestión de SIC Facilita • Soporte para gestión del Canal Escrito • Cierre de ciclo de todas las encuestas de satisfacción aplicadas. • Restauración de la experiencia: Videollamadas, chats o llamadas caídas, cierre de ciclo para quejas etc. Durante este mes la cantidad mensual proyectada se supera teniendo en cuenta que se realizó gestión de devolución de llamada cuando se identificaron inconvenientes en la comunicación, de esta forma se evitó insatisfacción en el usuario o que tuviera que volver a comunicarse. Así mismo, se continúa con la gestión de llamadas de salida como soporte para el Canal Escrito en caso de que la petición del ciudadano no sea clara o se requiera que actualice o complementa datos, esto con el propósito de brindar una respuesta pertinente para su caso.
2.5	Minuto Virtual Hold	**8**	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contactoy la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida.
2.6	Web Call back	**5**	Servicio de registro telefónico a través de un formulario en la página Web de la Entidad para devolución de la llamada

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			lo más pronto posible por un Agente, dentro del horario del canal telefónico. Durante marzo se utilizaron 5 licencias para la gestión del servicio de devolución de llamadas.
2.7	Mailing	**11.775**	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada. El servicio fue utilizado para el envío de la encuesta de satisfacción para el canal Escrito y para apoyar el proceso de SIC Facilita recordando a los participantes la programación de chats de mediación e informando a los proveedores de presuntos incumplimientos en lo acordado con los consumidores. Para marzo, la cantidad de mailing supera el estimado mensual pues se generó envío de campañas para el área de formación de la SIC, la primera para dar a conocer la oferta formativa para el mes de marzo y la segunda relacionada con Denominaciones de Origen. Se adjunta como soporte correos confirmando el envío de dichas campañas: • 2.7 RE_ 📌Aprovecha la oferta de formación de la SIC en Marzo • 2.7 Re_ Solicitud de envío mailing para evento de Propiedad Industrial - Marzo 2025
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	**5.339**	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles. En marzo el servicio se utilizó para envío de mensajes recordatorios a los ciudadanos con chat de mediación programado en SIC Facilita; adicionalmente se continuó con la estrategia de mensajes de doble vía con los que se consulta si el ciudadano va a asistir o no a su chat asignado.
2.9	Chatbot	**0**	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a travésde canales de comunicación por texto. El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y

Cod. Matriz	Cantidad	Cantidad ejecutada en el mes	Descripción
			brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados. Para el mes de marzo no se realiza facturación del servicio de chatbot teniendo en cuenta que desde el 14 de febrero fue reemplazado por la herramienta de la Entidad.
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	**0**	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través delContratista de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las integraciones consistemas de información, aplicaciones de la Entidad, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
3.2	Distintivo Institucional	**0**	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad, por Agente.
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	**0**	Servicio en Contact Center, que busca tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad con la privacidad para la prestación del servicio.

2.2 Informe gestión por Canal de atención

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

ATENCIONES INSTITUCIONALES A NIVEL NACIONAL	Cantidad
Atenciones realizadas canal presencial Bogotá	2.182
Atenciones realizadas canal telefónico	21.303
Atenciones realizadas servicio de Chat	1.928
Atenciones realizadas canal escrito	21.283
Atenciones realizadas canal presencial ciudades	1.088
Atenciones realizadas redes sociales	5.618
Atenciones llamada en línea por página Web	807
Atenciones realizadas servicios de video llamadas	663
Atenciones realizadas en servicio Chatbot	10.905
Atenciones realizadas servicio de Web Call Back	199
Atenciones Virtual Hold	74
Atenciones realizadas Sic Facilita	4.689
Atenciones realizadas servicio Dialogo Social	133
Atenciones realizadas Buzon fuera de horario	172
Atenciones realizadas servicio Orientador Juridico	40
Total	71.084
GESTIÓN DE SALIDAS SOLICITUDES ATENCIÓN AL CIUDADANO	**Cantidad**
Maling remitidos a la ciudadanía con la divulgación de eventos, campañas , entre otros.	11.775
Llamadas de salida a la ciudadanía para cierre de ciclo (encuestas de satisfacción), recordatorio mediaciones SIC Facilita , entre otros.	5.077
Total	16.852

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

2.3 Índices del Servicio

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

2.3.1 Índices de servicio canal telefónico – servicio llamadas de entrada.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	96.24%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	99.72%

2.3.2 Índices de servicio Videollamada.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	89.04%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	98.22%

2.3.3 Índices de servicio Chat virtual.

Nombre del ANS	Descripción	Meta	Frecuencia	Resultado Obtenido
Nivel de Servicio	Llamadas contestadas en un umbral de tiempo / Llamadas Recibidas	85	Diaria	92.11%
Nivel de atención	Llamadas Contestadas / Llamadas Recibidas	95	Diaria	99.42%

3. INDICADORES FUERA DE OBJETIVO.

Para marzo de 2025 se presentó novedad de los siguientes indicadores:

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

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

Servicio de Videollamada			
Mes	**Indicador**	**Meta**	**Cumplimiento**
Marzo 2025	745	680	No cumple

Para marzo en el servicio de videollamada se presenta un tiempo de conversación elevado debido a consultas relacionadas con RNBD ya que se cumplía término para realizar proceso de actualización de bases de datos lo que generó incremento en este tipo de consultas y acompañamiento para que el ciudadano pudiera realizar el procedimiento en la plataforma. Asi mismo, se continuaron atendiendo consultas relacionadas con trámites de Propiedad Industrial que no son de facil comprensión lo que incrementa el tiempo requerido para brindar la orientación.

Como acciones de impacto se realizaron:

- ✓ Se realiza capacitación integral sobre la gestión y proceso del Registro Nacional de Bases de Datos, abarcando las generalidades y normativas relacionadas con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, el Decreto 090 de 2018, y la Circular Única 03 de la Superintendencia de Industria y Comercio
- ✓ Se realizó seguimiento a la programación de turnos y breaks para ajustar en caso de ser necesario de acuerdo a la necesidad diaria.

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

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

Servicio de Videollamada			
Mes	**Indicador**	**Meta**	**Cumplimiento**
Marzo 2025	74%	75%	No cumple

Durante marzo se presentó una disminución en la demanda del servicio en comparación con el mes anterior por lo cual se incrementó la disponibilidad de los asesores en algunas franjas horarias lo cual da como resultado una reducción en el indicador de ocupación.

Las acciones implementadas fueron:

- ✓ En los tiempos de disponibilidad los asesores fueron asignados al apoyo del canal Telefónico o participaron en actividades programadas por el área de formación.

4. DOCUMENTOS ADJUNTOS

RESUMEN INDICADORES

- Informe de gestión Marzo de 2025

PERSONAL

- Soporte pago Seguridad Social y parafiscales Marzo de 2025
- Certificado de cumplimiento de perfiles SIC Marzo de 2025
- Soporte de licenciamiento plataformas Contact Center Marzo de 2025
- Base de usuarios y puestos de trabajo asignados Marzo de 2025
- Evidencias licencias office Marzo de 2025
- Informe actividades de bienestar Marzo de 2025

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

- 2.1. Enlace dedicado entre puntos Marzo de 2025
- 2.3. Minuto IVR enrutador Marzo de 2025.
- 2.4. Minutos de conexión Outbound Marzo de 2025.
- 2.5. Minuto Virtual Hold Marzo de 2025.
  2.6. Web Call Back Marzo de 2025.
- 2.7. Mailing Marzo de 2025.
- 2.8. SMS Marzo de 2025.

CALIDAD Y FORMACIÓN

- Informe maestro aseguramiento de Calidad Marzo de 2025
- Informe Calibración SIC Marzo de 2025
- Informe mensual Formación Marzo de 2025.