


TIPO DE INFORME	Parcial	X	Final	
-----------------	---------	---	-------	--

<b>1</b>	<b>ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO</b>										
1.1	Informe No.					14					
1.2	Período del informe		Del	01	04	2025	Al	30	04	2025	
1.3	Contrato #	FGN-NC-0050		Fecha	21	03	2024	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
1.4	<b>Objeto</b>										
Contratar los Servicios de Centro de Contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial.											
1.5	<b>Nombre del contratista</b>										
C&C SERVICES S.A.S											
1.6	<b>Cédula o NIT</b>					1.7	<b>Correo electrónico</b>				
900.008.653-0					melida.sandoval@cyc-bpo.com						
1.8	<b>Dirección</b>					1.9	<b>Teléfono</b>				
Calle 19 No 3 – 16 Piso 3 Bogotá Colombia					57 6017461166						
1.10	<b>Fecha de Inicio</b>				01	04	2024				
1.11	<b>Requisitos de ejecución del contrato</b> <i>(múltiple respuesta si aplica, escoger con "X")</i>										
Acta de inicio		X			Registro Presupuestal			X			
Aprobación Garantía		X			Suscripción del Contrato			X			
1.12	<b>Fecha terminación</b> <i>(Aplica solo para el informe final)</i>		Aplica	No Aplica		X	Fecha	D	M	A	

<b>2.</b>	<b>DATOS DEL(LOS) SUPERVISOR(ES)</b> <i>(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)</i>										
2.1	<b>Nombre(s) del supervisor(es) o interventor(es)</b> <i>(Agregar las filas que se requieran)</i>										
Martha Cecilia Rodríguez Bernal, Directora Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (e).											
Apoyo Técnico: Dagoberto Enrique Giraldo Torres, Jefe de Departamento de Infraestructura y Redes (e).											
2.2	<b>Dependencia</b>					2.3	<b>Número de Extensión o teléfono</b>				
Director Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.					5702000 Ext. 31299						
2.4	<b>Correo electrónico</b>					martha.rodriguez@fiscalia.gov.co					

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 2 de 7

<b>2.5</b>	<b>Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s)</b> <i>(Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)</i>		
N/A			
<b>2.6</b>	<b>Dependencia</b>	<b>2.7</b>	<b>Número de Extensión o teléfono</b>
N/A		N/A	
<b>2.8</b>	<b>Correo electrónico</b>	N/A	

<b>3.</b>	<b>RESUMEN FINANCIERO</b>		
<b>3.1</b>	<b>Valor inicial del contrato</b>		
Es hasta por la suma de		\$6.332.244.309,95	Pesos M/CTE
<b>3.2</b>	<b>Vigencias futuras</b>	<b>SI</b>	<b>X</b>
<b>Cuadro 1 - Vigencias Futuras</b>			
<b>AÑO</b>		<b>NUMERO</b>	<b>VALOR</b>
2025		02-02-02-008-005-09-3	\$2.888.541.261,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$2.888.541.261,00</b>
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>			
<b>3.3</b>	<b>Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal</b>		
<b>Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal</b>			
<b>No. De CDP</b>		<b>Fecha de expedición de CDP</b>	
4224		29/01/2024	
9124		29/01/2024	
3725		02/01/2025	
19925		25/04/2025	
5125		28/04/2025	
<i>(Agregar tantas filas como se requieran)</i>			
<b>3.4</b>	<b>Número y fecha de registro presupuestal</b>		
<b>Cuadro 3 – Registro Presupuestal</b>			
<b>No. De Registro Presupuestal</b>		<b>Fecha de expedición de Registro Presupuestal</b>	
33124		<b>27</b>	<b>03 2024</b>
250824		<b>27</b>	<b>03 2024</b>

3725	02	01	2025
550625	02	05	2025
40925	02	05	2025

(Agregar tantas filas como se requieran)

<b>3.5</b>	<b>Cesión</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>X</b>	<b>Fecha</b>			
<b>3.6</b>	<b>Resumen histórico</b> (Favor reportar en el presente cuadro, los datos de todos los informes en forma cronológica y discriminar por vigencia en caso que aplique)							


**Cuadro 4. Resumen Histórico**

FECHA DEL ÚLTIMO CORTE (dd/mm/aaaa)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones y/o vigencias futuras en caso de que aplique)	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR
30/04/2024	\$6.332.244.309,95	\$0,00	\$745.514.107,75	\$5.586.730.202,20
31/05/2024	\$6.332.244.309,95	\$745.514.107,75	\$722.283.165,66	\$4.864.447.036,54
30/06/2024	\$6.332.244.309,95	\$1.467.797.273,41	\$689.365.611,52	\$4.175.081.425,02
31/07/2024	\$6.332.244.309,95	\$2.157.162.884,93	\$695.899.441,07	\$3.479.181.983,95
31/08/2024	\$6.332.244.309,95	\$2.853.062.326,00	\$696.284.517,39	\$2.782.897.466,56
30/09/2024	\$6.332.244.309,95	\$3.549.346.843,39	\$704.361.454,32	\$2.078.536.012,24
31/10/2024	\$6.332.244.309,95	\$4.253.708.297,71	\$692.217.815,23	\$1.386.318.197,01
30/11/2024	\$6.332.244.309,95	\$4.945.926.112,94	\$684.434.709,61	\$701.883.487,40
31/12/2024	\$9.220.785.570,95	\$5.630.360.822,55	\$701.883.487,40	\$2.888.541.261,00
31/01/2025	\$9.220.785.570,95	\$6.332.244.309,95	\$703.984.159,22	\$2.184.557.101,78
28/02/2025	\$9.220.785.570,95	\$7.036.228.469,17	\$718.647.116,13	\$1.465.909.985,65
31/03/2025	\$9.220.785.570,95	\$7.754.875.585,30	\$757.406.910,51	\$708.503.075,14
30/04/2025	\$9.523.681.692,98	\$8.512.282.495,81	\$713.163.956,38	\$298.235.240,79

(Agregar tantas filas como se requieran)

**3.7 Histórico de Modificaciones Contractuales**

Fecha	Modificadorio Número	Adición Número	Prórroga Número	Suspensión Número	Reanudación Número	Descripción
-------	----------------------	----------------	-----------------	-------------------	--------------------	-------------

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 4 de 7

26/11/2024	1				Prorrogar el plazo de ejecución del contrato hasta el 31 de diciembre de 2024
27/12/2024	2				Prorrogar el plazo de ejecución del contrato hasta el 30 de abril de 2025 y adicionar la suma de DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y UN MIL DOSCIENTOS SESENTA Y UN PESOS MICTE (\$2.888.541.261) M/CTE
30/04/2025	3				Prorrogar el plazo de ejecución del contrato hasta el 15 de mayo de 2025 y adicionar la suma de TRECIENTOS DOS MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTIDÓS UN PESOS CON TRES CENTAVOS MICTE (\$302.896.122,03) M/CTE
(Agregar tantas filas como se requieran)					

<b>4.</b>	<b>OTROS ASPECTOS</b>
<b>4.1</b>	<b>Acta de liquidación:</b>
(Con el último informe se debe presentar el proyecto de acta de liquidación, si al verificar el clausulado del contrato ésta aplica).	
<b>4.2</b>	<b>Estado de avance presupuestal a la fecha</b> 96,87%
(VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA + VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME) / (VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones en caso que aplique) x 100	
<b>4.3</b>	<b>Estado de avance físico a la fecha (%)</b> N/A
(UNIDADES TOTALES RECIBIDAS A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME / UNIDADES CONTRATADAS) X100	
<b>4.4</b>	<b>Persona natural</b> (Si no aplica, colocar N/A)
<b>Cuadro 5 – Persona Natural</b>	
<b>Obligaciones</b>	<b>Número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato</b>
N/A	
(Si no aplica colocar N/A)	
<b>4.5</b>	<b>Persona jurídica</b>


<b>Fecha de Certificación</b>	<b>Fecha</b>	09	05	2025
La certificación será expedida por el Revisor Fiscal de acuerdo con los requerimientos de Ley o por el Representante legal a la fecha de terminación del contrato.				

**5. CONCEPTO SUPERVISOR (ES) O INTERVENTOR (ES):**

De acuerdo con lo señalado en los Artículos 82, 83 y 84 de la Ley 1474 del 2011 y la Guía para Supervisión de Contratos de Colombia Compra Eficiente, es deber de los supervisores e interventores de los contratos realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico, para efectos de corroborar el cumplimiento a cabalidad del objeto y las obligaciones en el marco del contrato.

**Cuadro 6 – Concepto del Supervisor**

Aspectos a Verificar	SI	NO	Explique	N/A
El bien o servicio cumplió con las especificaciones técnicas mínimas	X		El proveedor suministró los sistemas e infraestructura técnica necesaria para prestar el servicio durante el respectivo mes.	
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X		El proveedor suministró el personal para realizar la atención de los canales, sin embargo, no completó la cantidad de agentes contratados, lo que afecta la cantidad de atenciones según el ofrecimiento de interacciones. Los ANS no se afectaron, pero se podría mejorar completando el personal.	
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato			Contrato de prestación de servicios	X
Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado		X	No fue del todo satisfactoria porque el proveedor no aseguró el factor de agentes técnicos contratado, evitando así el abandono de interacciones.	
Los bienes fueron ingresados al almacén			Contrato de prestación de servicios.	X
Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.	X		Se capacitó al personal que ingresó nuevo a la campaña y se reforzaron temas identificados para mejora.	
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.			Contrato de prestación de servicios.	X
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.			Contrato de prestación de servicios.	X

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-04
	FORMATO INFORME PARCIAL O FINAL DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	Versión: 07 Página: 6 de 7

Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	X		El proveedor cumplió con los servicios dentro del mes de ejecución.
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		El proveedor cumplió con el recurso humano requerido para cumplimiento de los ANS pero falta completar el personal contratado para evitar el abandono de interacciones.
<p><b>Nota:</b> Documentación Anexa: El Supervisor <u>deberá acreditar el cumplimiento</u> del objeto y las obligaciones pactadas en el contrato, mediante los siguientes documentos (<u>cuando aplique y solo dejar la relación de los documentos que se anexan</u>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe donde se evidencia la prestación del servicio objeto del contrato.</li> <li>▪ Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.</li> <li>▪ Recibo a satisfacción del servicio.</li> </ul>			
<b>Informes anexos</b>	<b>SI</b>	<b>X</b>	<b>NO</b>
<b>N/A</b>			
<b>Tipo y detalle del informe:</b>	Informe de gestión del proveedor		
<b>5.1</b>	<b>El contratista "CUMPLIÓ"</b>	<b>Si Cumplió</b>	<b>X</b>
			<b>No Cumplió</b>
Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)			
<p>El cuadro presentado en el ítem 1.1 del informe se especifican los servicios prestados del 01 al 30 de abril de 2025, demostrando que el contratista suministró lo necesario y requerido para ejecutar los servicios de centro de contacto en la FGN, exceptuando la falta de personal por contratar.</p>			

<b>6.</b>	<b>RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES</b>			
Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:				
<b>Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes</b>				
ITEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA
N/A				

<b>7.</b>	<b>RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS</b>
-----------	---

Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el contrato

**Nota:** En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".

8. **REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES:** (Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A )


<b>Malo</b>		<b>Regular</b>		<b>Bueno</b>		<b>N/A</b>	<b>X</b>
-------------	--	----------------	--	--------------	--	------------	----------

Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

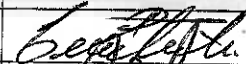


**OBSERVACIONES** (Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)

- Mediante resolución No. 2886 del 2 de abril de 2024, nombran en encargo de la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, a la doctora Martha Cecilia Rodríguez Bernal, quién en adelante será la supervisora del contrato.

**FIRMA RESPONSABLES**

  
Interventor (es) / Supervisor (es)

Nombre		Cedula			
Martha Cecilia Rodríguez Bernal		39.695.765			
Ciudad	Bogotá	fecha	19	05	2025

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	César Augusto Matiz Suárez		19/05/2025
Revisó	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		19/05/2025
Revisó	Alejandra Torres Duque		19/05/2025

*Handwritten notes:*  
Tercer  
Ejemplar



INFORME DE GESTIÓN



ABRIL 2025

CONTRATO FGN-NC-0050



**FISCALIA**  
GENERAL DE LA NACION



**INFORME DE GESTIÓN  
FISCALIA GENERAL DE LA NACION**



<b>Objetivo</b>	Presentar la gestión realizada en el centro de contacto en el mes de abril de 2025, de acuerdo con los ítems adquiridos en el contrato FGN-NC-0050.
<b>Periodo del informe</b>	Abril de 2025
<b>Presentado por:</b>	C&C SERVICES
<b>Entregado a:</b>	Fiscalía General de la Nación
<b>N.º de informe:</b>	013

**Tabla de Contenido**

1. GENERALIDADES .....	4
1.1 CONTRATO FGN-NC-0050 .....	4
1.2. HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO .....	4
1.3. PERSONAL VINCULADO .....	5
2. RESULTADOS OPERATIVOS .....	5
2.1. MODELO OPERATIVO.....	5
2.2. ACUERDOS INDICADORES.....	6
2.3 RESULTADOS DE INDICADORES .....	7
2.4. RESUMEN POR SERVICIO DE INDICADORES Y DATOS MES DE ABRIL.....	7
2.5. DIMENSIONAMIENTO .....	8
2.6 INTERACCIONES ENTRANTES POR SKILL .....	8
2.7 CANAL TELEFÓNICO .....	9
2.7.1 LLAMADAS ENTRANTES .....	9
2.7.2 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA .....	9
2.7.3 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA .....	10
2.8 CANAL DE VIDEO LLAMADA .....	11
2.8.1 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA DEL CANAL DE SEÑAS Y VIDEO LLAMADA.....	12
2.9 CANAL DE LLAMADA VIRTUAL: .....	12
2.9.1 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA .....	13
2.9.2 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS DIA .....	13
2.10 CANAL DE CHAT / BOT / SMS.....	13
2.10.1 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA .....	14
2.10.2 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-DÍA.....	15
3. QUEJAS .....	15
4. RECLAMOS .....	15
6. FELICITACIONES .....	15
7. SUGERENCIAS .....	15
8. RESULTADO DE CALIDAD.....	16
9. SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO.....	16
9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS .....	16
9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	17
10. FACTURACIÓN.....	17
11. INFORME DE JURIDICA Y FORMACIÓN.....	17
12. ENCUESTA DE SATISFACCION.....	18
12.1. CANAL TELEFÓNICO .....	19
12.2. LLAMADA VIRTUAL .....	20
13. CONCLUSIONES .....	24

**1. GENERALIDADES**

De conformidad a suscripción de acta de inicio del Contrato FGN-NC-0050 correspondiente a la contratación de los servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación -FGN-, se brindará a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad.

El presente informe de gestión relaciona las actividades realizadas de acuerdo con los servicios prestados del 1 al 30 de Abril del 2025.

**1.1 CONTRATO FGN-NC-0050**

A continuación, se relacionan los ítems definidos en el contrato, así como las cantidades consumidas entre el 1 al 30 de abril del 2025.

Código SAP	Código Maestro	Descripción	Cantidad	Valor Base	IVA	Valor antes de IVA	Total	
RECURSO HUMANO	Agente técnico	Servicio 7x24	NA	5,00	\$ 18.892.748,00	\$ 3.330.721,74	\$ 22.223.469,74	
	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Tecnológico	74,76	\$ 4.558.085,16	\$ 862.626,10	\$ 5.420.711,26	
	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mantenimiento	1,00	\$ 2.950.326,64	\$ 556.102,12	\$ 3.506.428,76	
	Agente profesional	Jornada Ordinaria	Abogado	3,30	\$ 5.370.805,64	\$ 1.014.975,21	\$ 6.385.780,85	
	Agente profesional	Servicio 7x24	Psicólogo	1,00	\$ 28.813.809,79	\$ 5.566.645,80	\$ 34.380.455,59	
	Agente profesional	Jornada Ordinaria	Mimero	1,00	\$ 4.488.480,41	\$ 862.243,18	\$ 5.350.723,59	
	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Jornada Ordinaria	NA	0,88	\$ 5.873.858,43	\$ 1.116.832,73	\$ 6.990.691,16	
	Agente Técnico Bilingüe	Servicio 7x24	NA	1,00	\$ 22.841.046,89	\$ 4.301.789,90	\$ 27.142.836,79	
	Jefe de operación	Jornada Ordinaria	Jurisdicc	1,00	\$ 3.008.804,31	\$ 571.853,82	\$ 3.580.658,13	
	Jefe de operación	Jornada Ordinaria	Control y Prestat	1,00	\$ 3.008.804,31	\$ 571.853,82	\$ 3.580.658,13	
	Jefe de operación	Jornada Ordinaria	Operativ	0,89	\$ 3.008.804,31	\$ 571.853,82	\$ 3.580.658,13	
	Supervisor Servicios EPO	Jornada Ordinaria	NA	4,00	\$ 6.407.843,45	\$ 1.217.480,20	\$ 7.625.323,65	
	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	NA	4,00	\$ 6.330.869,54	\$ 1.214.575,21	\$ 7.545.444,75	
	Formador	Jornada Ordinaria	NA	1,00	\$ 4.488.480,41	\$ 862.243,18	\$ 5.350.723,59	
	Minutos de conexión outbound/inbound y mensajes SMS	Outbound de fijo a celular	NA	NA	18923,32	\$ 23,40	\$ 4,45	\$ 27,85
		Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	0,00	\$ 23,40	\$ 4,45	\$ 27,85
		Internacional Outbound a fijo y móviles Internacionales	NA	NA	65,40	\$ 175,51	\$ 33,35	\$ 208,86
Outbound de fijo a 01-8000		NA	NA	0,00	\$ 124,81	\$ 23,71	\$ 148,52	
Minuto Virtual Web		NA	NA	17268,13	\$ 11,70	\$ 2,22	\$ 13,92	
Mensaje SMS		NA	NA	10176,00	\$ 8,93	\$ 1,30	\$ 10,23	
Minuto IVR Transaccional		NA	NA	6249,90	\$ 7,80	\$ 1,49	\$ 9,29	
Minuto IVR Encuestador		NA	NA	172643,25	\$ 5,85	\$ 1,11	\$ 6,96	
Reporte y desarrollo sistema de atención al usuario		Hora desarrollo	NA	0,00	\$ 148.297,72	\$ 27.768,97	\$ 176.066,69	
							\$ 599.297.442,33	\$ 713.163.966,38
						\$ 113.866.614,05		

Tabla 1.

**1.2. HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Canal Telefónico	Lunes a Domingo	24 horas
Canal Chat	Lunes a Domingo	8 am a 6 pm
Canal SMS Chat	Lunes a sábado (No Festivos)	6 am a 10 pm
Canal Llamada Virtual	Lunes a Domingo	6 am a 10 pm
Canal Video Llamada	Lunes a viernes	8 am a 5 pm
	Sábados (No Festivos)	8 am a 3 pm

### 1.3. PERSONAL VINCULADO

Según contrato el siguiente es el personal requerido para la operación.

CANT.	CARGO
80	AGENTE TECNICO JORNADA ORDINARIA
5	AGENTE TECNICO 7 X 24
4	AGENTE PROFESIONAL JORNADA ORDINARIA
4	SUPERVISORES
4	LIDER DE CALIDAD
3	JEFES DE OPERACIÓN
1	AGENTE PROFESIONAL 7 X 24
1	PROFESIONAL EN LENGUAJE DE SEÑAS
1	AGENTE TECNICO DE MANTENIMIENTO
1	AGENTE TECNICO BILINGÜE 7 X 24
1	FORMADOR
1	AGENTE PROFESIONAL_INGENIERÍA_MINERO DE DATOS

## 2. RESULTADOS OPERATIVOS

### 2.1. MODELO OPERATIVO

El Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación brinda a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad. Los canales de atención disponibles en el centro de contacto son: telefónico, chat, SMS chat, llamada virtual, videollamada (lenguaje de señas), IVR transaccional (consulta al SPOA). La campaña cuenta con dos niveles de atención telefónica: Nivel I (toma de denuncias, ampliación de denuncias, PQRS e información y orientación), Nivel II (Violencia intrafamiliar, violencia de género, trata de personas, crimen organizado, denuncias anónimas y hechos de corrupción), las 24 horas del día, todos los días del año.

## 2.2. ACUERDOS INDICADORES

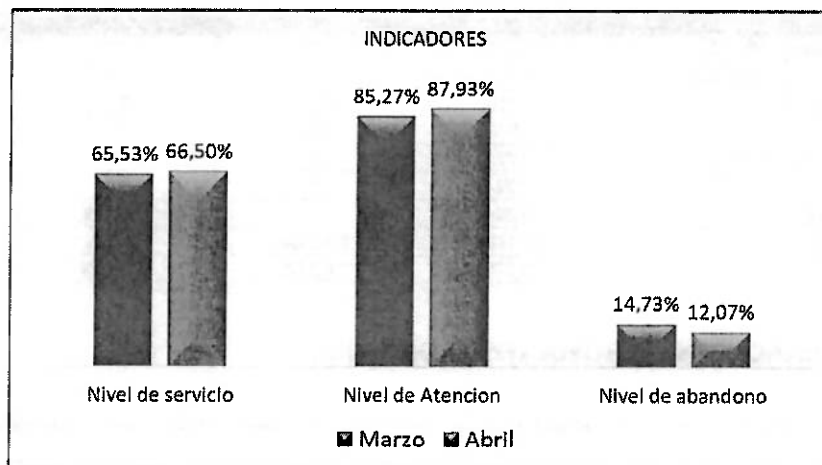
A continuación, se presentan los niveles de ANS alcanzados en el mes de marzo de 2025.

ANS	INDICADORES C.C.E.	RESULTADOS	NOTA
<b>DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA. RTO</b> (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objetivo)	<b>&gt;= 99.7 %</b>	99,74%	Cumplió
<b>NIVEL DE SERVICIO PARA ATENCION POR VOZ:</b> Llamada virtual, Telefónico, Video llamada y chat	Contestar el <b>50,00%</b> de las llamadas antes de <b>40 segundos</b>	66,20%	Cumplió
<b>EFICACIA (Nivel de atención):</b>	<b>Voz:</b>	87,84%	Cumplió
	<b>&gt;=85,00%</b>		
<b>QUEJAS</b> sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <b>&lt;= 3%</b> .	0,00%	Cumplió
Promedio del Nivel de Satisfacción de los ciudadanos con el servicio	<b>&gt;82.50%</b>	87,37%	Cumplió
Rotación de Agentes	<b>&gt;=5,00%</b>	2,52%	Cumplió
Evaluación Conocimiento Agentes	<b>&gt;= 80,00%</b>	91,62%	Cumplió
Ocupación de los agentes en los canales de atención	<b>&gt;= 80,00%</b>	87,17%	Cumplió

### 2.3 RESULTADOS DE INDICADORES

A continuación, se presenta el indicador de Nivel de Servicio con un resultado de **66,50%** y para el Nivel de Atención un resultado de **87,93%**, con lo cual tenemos para el mes de abril el cumplimiento de los indicadores contractuales.

Para el mes de abril se registra un descenso en el tráfico total de interacciones de todos los canales de 7561 con respecto a marzo, que corresponde a una variación del 11,09%, con cumplimiento de indicadores de nivel de servicio con 66,50% y de atención del 89,93%. El abandono registra mejora con un descenso de 2726 interacciones con respecto al mes anterior. El canal telefónico tuvo un descenso en el tráfico de llamadas, con respecto a marzo de 3653 llamadas, que obedece principalmente al paso de semana santa que por los días hace que la demanda baje considerablemente.



### 2.4. RESUMEN POR SERVICIO DE INDICADORES Y DATOS MES DE ABRIL

Canal	Recibidas	Contestados	Abandonados	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel de Abandono	TMO	ASA
Telefónico	37315	30450	6865	44,1%	81,60%	18,40%	0:18:23	00:01:29
Chat	2048	2040	8	100,0%	99,61%	0,39%	0:17:30	00:01:32
Video Llamada	154	154	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:54	00:03:09
Llamada virtual	2522	2077	445	67,21%	82,36%	17,64%	0:11:59	00:00:51
IVR Transaccional	6095	6096	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:00	00:00:00
Chatbot	11637	11637	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:00	00:00:00
SMS chat	868	868	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:00	00:00:00
<b>Total</b>	<b>60.640</b>	<b>53.322</b>	<b>7.318</b>	<b>66,50%</b>	<b>87,93%</b>	<b>12,07%</b>	<b>0:18:57</b>	<b>0:01:24</b>

## 2.5. DIMENSIONAMIENTO

A continuación, compartimos el dimensionamiento requerido de personal, en el cual y según el pronóstico de llamadas para el mes de abril, basados en el comportamiento de los canales atendidos y teniendo en cuenta el TMO, se requería de un total de **117 agentes** para llegar al 100% de atención en la operación para el mes correspondiente al presente informe:

INDICADOR	CANAL			
	TELFÓNICO	VIDEOLLAMADA	CHAT	LLAMADA VIRTUAL
Transacciones Ofrecidas	37.315	154	2.048	2.522
Transacciones Atendidas	30.450	154	2.040	2.077
TMO Minutos	19:36	07:54	18:03	11:39
TMO Seg	1.176	474	1.083	699
Asesores Requeridos	102	1	5	9
Puestos	102	1	5	9
NS (80/40)	44,07%		100,00%	67,21%
NA (90%)	81,60%	100,00%	99,61%	82,36%
OCC	89,57%	80,37%	115,45%	89,90%

## 2.6 INTERACCIONES ENTRANTES POR SKILL

A continuación, se relaciona la distribución por Skill, con identificación de las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio y atención:

CANAL	RECIBIDAS	CONTESTADAS	ABANDONADAS	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TMO	ASA
Anónimas	1225	931	294	69,92%	76,00%	24,00%	0:12:08	00:01:13
Bilingües	751	469	282	69,72%	62,45%	37,55%	0:09:36	00:02:06
Chat	2046	2040	8	100,00%	99,61%	0,39%	0:17:30	00:01:22
Chatbot	11637	11637	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:00	00:00:00
Click to Call	2522	2077	445	67,21%	62,36%	17,64%	0:11:59	00:00:51
Denuncia	9778	7725	2053	39,97%	79,11%	20,89%	0:25:23	00:03:12
Justicia Transicional								
Nivel 1	16473	13755	2718	42,17%	61,50%	16,50%	0:14:26	00:00:46
Nivel 2	3751	3122	629	63,36%	61,23%	16,77%	0:30:50	00:02:11
Revisión incidentes	4637	3923	714	31,30%	64,24%	15,76%	0:18:37	00:00:33
Psicología	680	515	165	66,60%	75,74%	24,26%	0:16:53	00:02:20
Videollamada	154	154	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:54	00:03:09
IVR Transaccional	6096	6095	0	100,00%	100,00%	0%	0:00:00	00:00:00
SMS Chat	888	868	0	100,00%	100,00%	0%	0:00:00	00:00:00
<b>TOTAL</b>	<b>60640</b>	<b>53922</b>	<b>7318</b>	<b>66,50%</b>	<b>67,93%</b>	<b>12,07%</b>	<b>0:18:23</b>	<b>00:01:24</b>

## 2.7 CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico del centro de contacto de la FGN opera en horario 7x24, atención los 7 días de la semana. Se atienden la línea 018000919748 a nivel nacional, en Bogotá la línea fija 5702000, desde celular la línea 122, y a nivel internacional las siguientes líneas gratuitas:

LÍNEAS INTERNACIONALES			
Continente	País	Líneas	Teléfono
AMÉRICA	USA y Puerto Rico	Fijo/Móvil	1888 575 3122
	Chile	Fijo	188 800 201 122
	Perú	Fijo/Móvil	80056057
	Ecuador	Fijo/Móvil	1800 000 118
	Argentina	Fijo/Móvil	0800 666 0122
	Paraguay	Fijo	98005720122
	México	Fijo/Móvil	0-1800 283 2122
	República Dominicana	Fijo	1800 761 1122
ASIA	China	Fijo	4008 427130
	Japón	Fijo/Móvil	00531 490083
	Emiratos Árabes Unidos	Fijo	8000 4910078
	España	Fijo/Móvil	900 995 727
EUROPA/ASIA	Turquía	Fijo	00800 142059122

### 2.7.1 LLAMADAS ENTRANTES

A continuación, se presenta el total de llamadas recibidas de 37.315 durante el mes de abril con identificación de las llamadas entrantes, atendidas y abandonadas, junto con sus respectivos niveles de servicio, atención y abandono:

	INTERACCIONES OFRECIDAS	INTERACCIONES ATENDIDAS	INTERACCIONES ABANDONADAS
CANAL TELEFONICO	37.315	30.450	6.865
	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO
	44,07 %	81,60 %	18,40 %

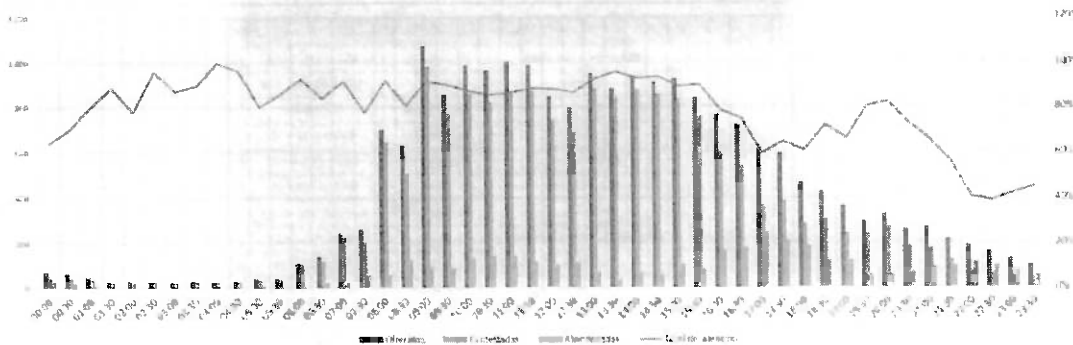
### 2.7.2 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-HORA

(Inbound sin incluir Videollamada)

El comportamiento intra-hora muestra horas pico desde las 08:00 y 10:00 y en la tarde de 13:00 a 16:30 y un aumento del abandono en el horario del 16:30 a 19:00

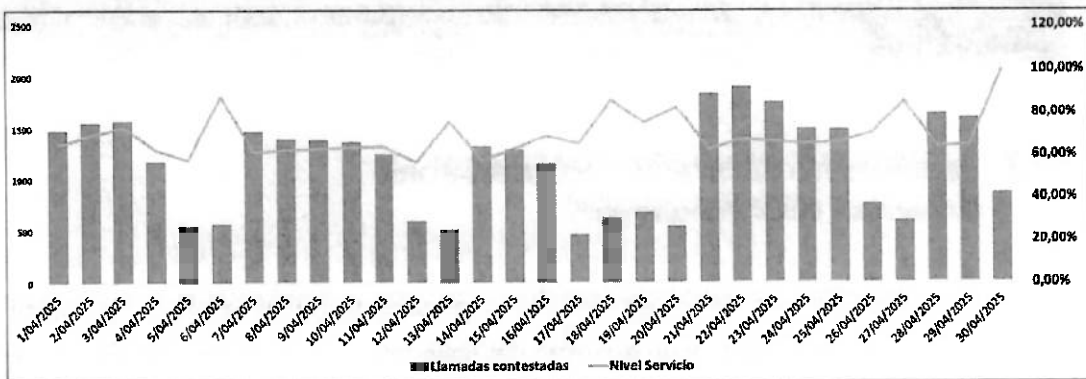
que obedece a insuficiencia de recursos para atender la demanda en estos intervalos.

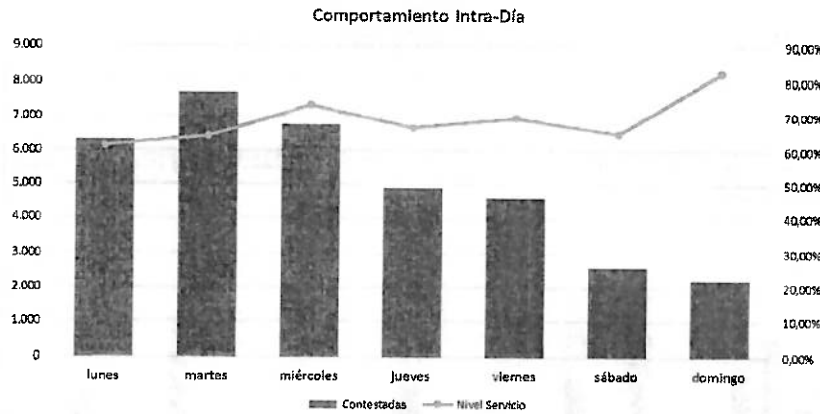
El lunes 21 se presenta el día con más tráfico de llamadas del periodo evaluado.



### 2.7.3 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA

Se muestra el comportamiento intradía, semanal e intra-hora del mes, donde se registra normalidad en el comportamiento del tráfico de interacciones con respecto a los históricos de la línea, sin embargo se muestra un comportamiento atípico en el tráfico de llamadas por el paso de semana santa del día 14 al 20 de abril





## 2.8 CANAL DE VIDEO LLAMADA

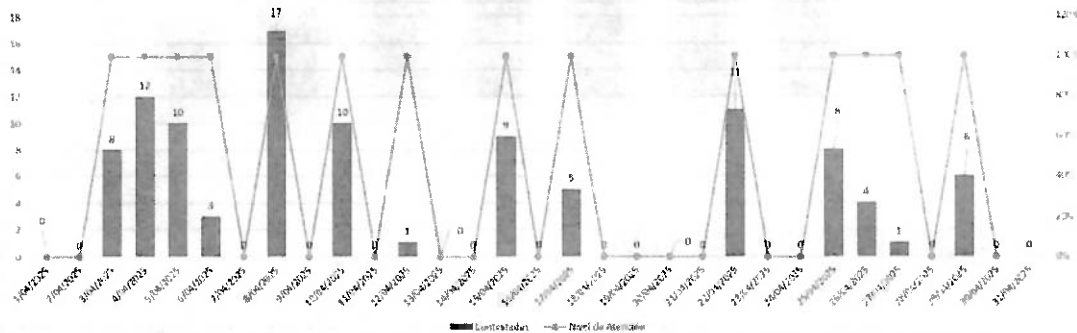
Se presentaron 126 interacciones menos que en marzo, un porcentaje de esa disminución se debe a la semana santa. Sin embargo, no se presentaron interacciones abandonadas teniendo el nivel de servicio en el 100%.

El AHT se incrementó ya que se tomó una denuncia de nivel 1 más que en marzo y una denuncia de nivel 2.

Se presentó pico de interacciones el 8 de abril, ingresaron 10 llamadas sin respuesta por parte del ciudadano, posiblemente por fallas de su internet o multimedia.

LENGUAJE DE SEÑAS			
VALORES	MARZO	ABRIL	VARIACIÓN
Interacciones Ofrecidas	280	154	-45,00%
Interacciones Atendidas	202	154	-23,76%
Interacciones Abandonadas	78	0	-100,00%
Nivel de atención	72,14%	100,00%	38,62%
Nivel de abandono	27,86%	0,00%	-100,00%
AHT	0:04:45	0:07:54	65,22%
ASA	0:00:30	0:03:09	530,00%

**2.8.1 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRADÍA DEL CANAL DE SEÑAS Y VIDEO LLAMADA**



**2.9 CANAL DE LLAMADA VIRTUAL:**

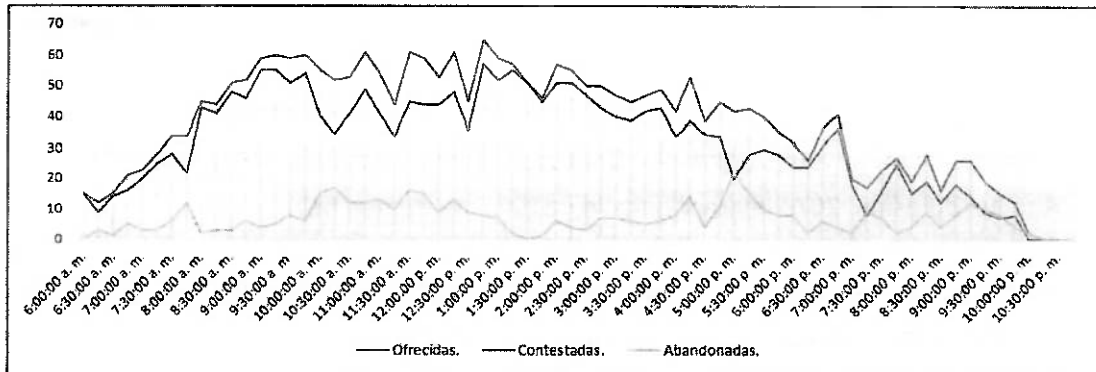
El mes de abril presentó un decremento de 297 interacciones en comparación con marzo, se atendieron 192 menos, el abandono también se registró una disminución de 105 llamadas.

Se dio cumplimiento contractual del Nivel de Servicio; el Nivel de Atención presentó un aumento de 1,87 puntos porcentuales en comparación con el mes anterior, ofreciendo apoyo a los servicios de Nivel 2.

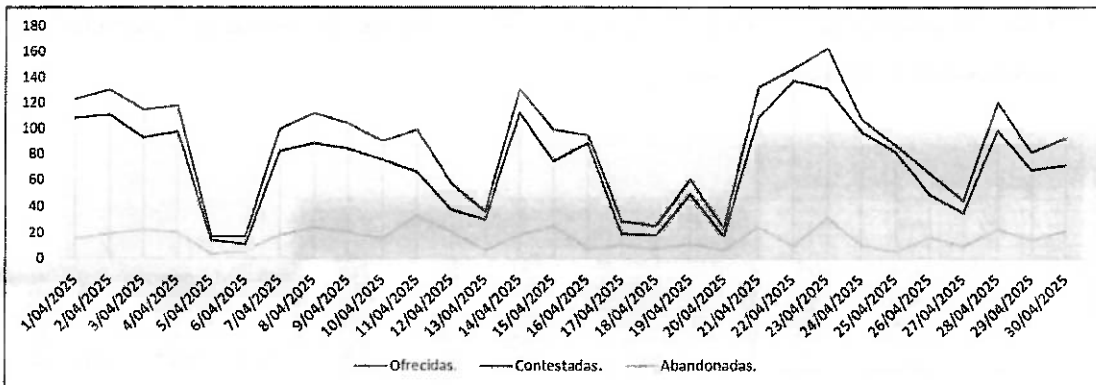
Se presentó disminución de AHT de 34 segundos, motivado principalmente a la disminución de toma de denuncias de N1, y PQRS.

LLAMADA VIRTUAL			
VALORES	Marzo	Abril	Variación
Interacciones Ofrecidas	2819	2522	-10,54%
Interacciones Atendidas	2269	2077	-8,46%
Interacciones Abandonadas	550	445	-19,09%
Nivel de servicio	66,86%	67,21%	0,52%
Nivel de atención	80,49%	82,36%	2,32%
Nivel de abandono	19,51%	17,64%	-9,58%
AHT	0:12:13	0:12:28	2,05%
ASA	0:00:59	0:00:51	-13,56%

### 2.9.1 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



### 2.9.2 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS DIA



## 2.10 CANAL DE CHAT / BOT / SMS

En el canal de chat ingresaron 283 interacciones más que en febrero. El nivel de atención disminuye en 0,05 puntos porcentuales. El abandono se incrementó en 3 interacciones. Se presenta disminución del AHT en 1:32 minutos.

El 19 de marzo presentamos un pico especial en el chat debido al reporte de correos maliciosos originados desde el dominio "serviciosjuridicos@radicacionesoficiales.com" No se presenta ninguna novedad en la plataforma.

En el canal de chatbot se registró un tráfico 11637 interacciones, las principales consultas fueron: 2943 (25,29%) Consulta Estado Denuncia, 2519 (21,65%) Paso a Agente, de estas, 2076 interacciones ingresaron en horario hábil.

En el canal de SMS chat se presentó una disminución de 385 SMS, esto debido a la semana santa. Se mantuvo el comportamiento del servicio presentando mayor número de consultas al inicio de cada semana y disminuyendo el sábado.

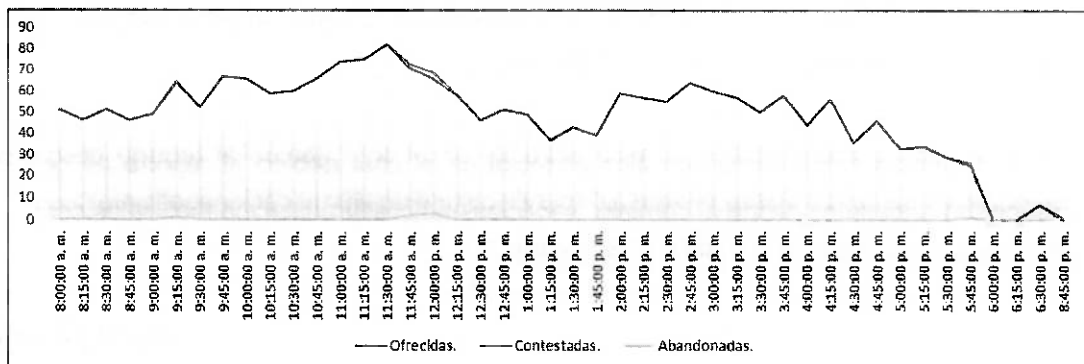
Se presenta un tiempo medio de respuesta de 598 segundos.

Como números de contacto celular únicos se registran 790 números atendidos, 117 menos que en marzo.

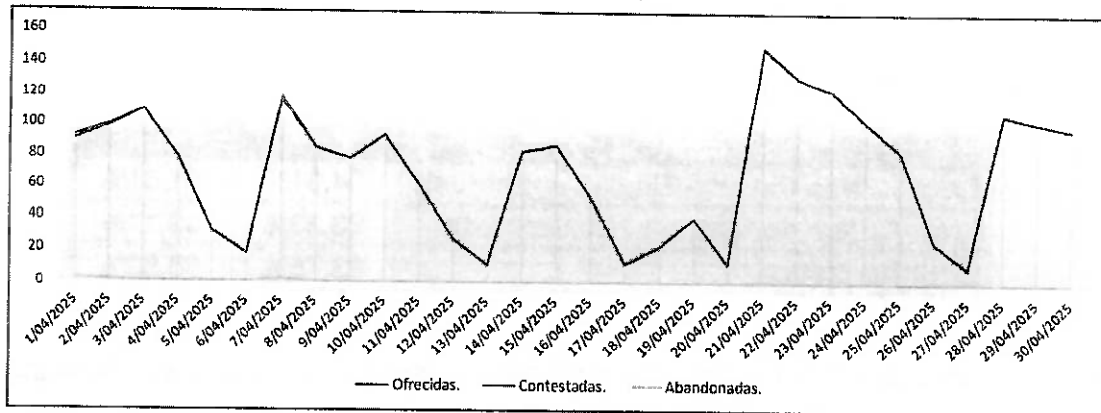
Cada 160 caracteres se cobra un mensaje. Si el mensaje que envía el ciudadano es de 500 caracteres se cobran 4 mensajes.

VALORES	CHAT			VALORES	CHAT BOT			VALORES	MARZO	ABRIL	VARIACIÓN
	MARZO	ABRIL	VARIACIÓN		MARZO	ABRIL	VARIACIÓN				
Interacciones Ofrecidas	2724	2048	-24,82%	Interacciones Ofrecidas	13523	11637	-13,95%	SMS Ofrecidos	3163	2778	-12,17%
Interacciones Atendidas	2707	2076	-23,31%	Interacciones Atendidas	13523	11637	-13,95%	ANS (seg)	0:07:43	0:09:58	29,16%
Interacciones Abandonadas	17	8	-52,94%	Interacciones Abandonadas	0	0	0,00%	Celulares unicos x mes	907	790	-12,90%
Nivel de servicio	100,00%	100,00%	0,00%	Nivel de servicio	100,00%	100,00%	0,00%	Promedio celulares unicos por día	40	35	-12,50%
Nivel de atención	99,38%	99,61%	0,23%	Nivel de atención	100,00%	100,00%	0,00%				
Nivel de abandono	0,62%	0,39%	-37,41%	Nivel de abandono	0,00%	0,00%	0,00%				
AHT	0:19:08	0:17:30	-8,57%								
ASA	00:03:05	00:01:32	-50,13%								

### 2.10.1 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRAHORA



**2.10.2 SEGUIMIENTO DE INTERVALOS INTRA-DÍA**



**3. QUEJAS**

Durante el mes del presente informe, no se recibió queja alguna por parte de los ciudadanos.

**4. RECLAMOS**

Durante el mes del presente informe, no se recibió reclamo alguno por parte de los ciudadanos.

**5. PETICIÓN**

Durante el mes del presente informe, no se recibió petición alguna por parte de los ciudadanos.

**6. FELICITACIONES**

Durante el mes del presente informe, no se recibió felicitación alguna por parte de los ciudadanos.

**7. SUGERENCIAS**

Durante el mes del presente informe, no se recibió sugerencia alguna por parte de los ciudadanos.

## 8. RESULTADO DE CALIDAD

MES	Marzo	Abril
<b>Error Critico Usuario Final (Contractual)</b>	94,31%	91,51%
<b>Error Critico de Negocio (Contractual)</b>	98,33%	99,17%
<b>Error No Crítico</b>	93,75%	90,53%

En el mes de abril se cumple con el indicador contractual de Error Critico de Negocio en 99,17 % y el Error Critico de Usuario 91,51%.

Entre los monitoreos realizados se evidencian varios planes de acción para ejecutar y aplicar varios acompañamientos.

### PLANES DE ACCIÓN CALIDAD

- En el mes de abril se realizaron algunas actividades de escucha según las calificaciones del mes pasado, se retroalimentó temas de tiempos, conceptos jurídicos y tipificaciones.
- Se realizan capacitaciones al principio de mes con las personas que tienen oportunidades de mejora en errores críticos de usuario final.

## 9. SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

### 9.1. SISTEMA WEB DE TURNOS

En el mes de abril se realizó la prueba del desarrollo del Sistema de Turnos en las sedes del CAF de Usaquén y Kennedy. Durante esta actividad, se explicó el funcionamiento del sistema a los funcionarios y se brindó acompañamiento en sitio para corroborar su correcto desempeño. Posteriormente, se procedió con la configuración del desarrollo en los equipos de la Fiscalía que hacen parte del sistema, con el fin de dejarlo listo para su ejecución cuando la entidad así lo dispusiera. No obstante, en algunos equipos no fue posible completar la instalación debido a la falta de conexión remota. Como último punto, se llevó a cabo un contraste entre el desarrollo entregado y lo establecido en el Anexo Técnico, verificando el cumplimiento de los requerimientos funcionales.

## 9.2. SOPORTE Y DESARROLLO SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para el mes de abril no se facturan horas de desarrollo.

## 10. FACTURACIÓN

C&C Services generó factura número CYC 2782 de los servicios prestados en el periodo del 1 al 30 de abril de 2025, de acuerdo con lo señalado en la Tabla No.1. quedando una factura por un valor neto a pagar con IVA incluido de \$713.163.956,38 COP.

## 11. INFORME DE JURÍDICA Y FORMACIÓN.

Teniendo en cuenta que la formación es continua y que en la medida que se presentan casos se diseña material, el cual tiene como objetivo aclarar dudas, reforzar contenidos ya brindados y dar a conocer nuevas directrices. En el mes se utilizaron diferentes medios para compartir la información.

- **Capacitación mensual de CYC:** Se habilitaron los cursos inteligencia emocional, manejo del estrés y servicio al cliente. En los tres cursos se pudo visualizar estrategias para implementarlas en las actividades diarias.
- **Piezas informativas:** Durante el mes se diseñaron 3 piezas informativas con el fin de recordar información y reducir errores en el proceso.
- **Pre turnos:** En el mes se realizaron 3 pre-turnos en los cuales se abordaron temas procedimentales y jurídicos.
- **Evaluaciones mensuales:** Con los contenidos de las piezas informativas y material de pre-turno se continuó alimentando el banco de preguntas. Las preguntas siguen siendo aleatorias, manteniendo el nivel de dificultad.

En el mes de abril se realizaron 3 pre-turnos en los cuales se citaron los siguientes temas:



## INFORME DE GESTIÓN FISCALIA GENERAL DE LA NACION



**Pre-turno 03.04.2025:** Sistema de gestión integral, misión, visión, DAUITA, procesos misionales, caracterización del proceso de gestión de denuncia y análisis de la información, tipos de riesgos, manual de atención al usuario, valores, competencias, lineamientos, SGSI, tips para la seguridad de la información. **Promedio: 98.69%.**

**Pre-turno 10.04.2025:** Tipificación COBRA, no cuestionar funcionarios de la Fiscalía, Manual de atención al usuario, reincidencia errores no críticos, preguntas y respuestas de repaso. **Promedio: 96.07%.**

**Pre-turno 17.04.2025:** Preguntas y respuestas de repaso, Noti-Calidad, no anteponer el número 0. **Promedio: 94.24%.**

### EVALUACIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO

En el mes de abril se continuó alimentado el banco de preguntas para que el cuestionario de la evaluación mensual arrojara preguntas aleatorias. Las preguntas se diseñaron con los contenidos de piezas informativas y pre-turnos con el fin de validar los conocimientos adquiridos y reforzar los mismos, a su vez creando un anclaje en el aprendizaje.

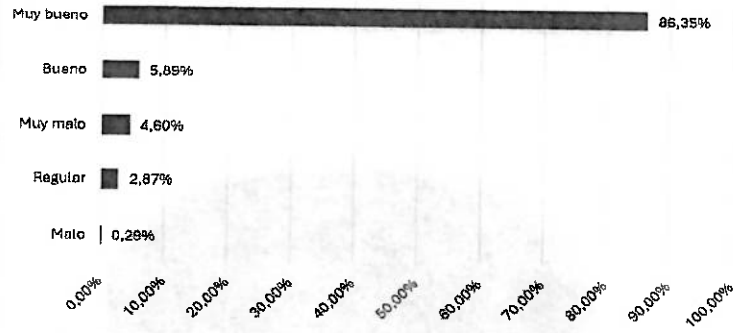
El promedio del resultado de la evaluación mensual de abril corresponde al 91.62%

### 12. ENCUESTA DE SATISFACCION

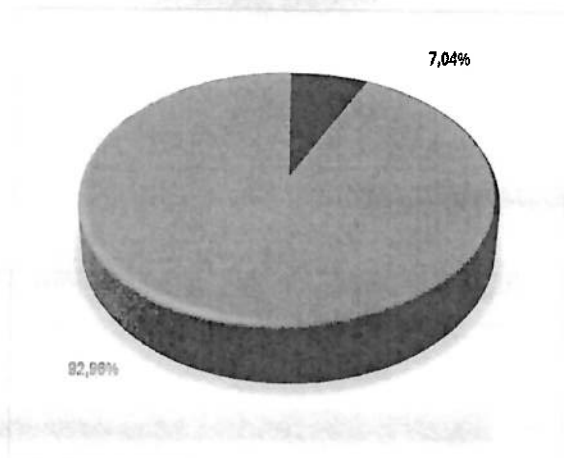
A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción contestadas por los usuarios de manera completa y voluntaria:

**12.1. CANAL TELEFÓNICO**

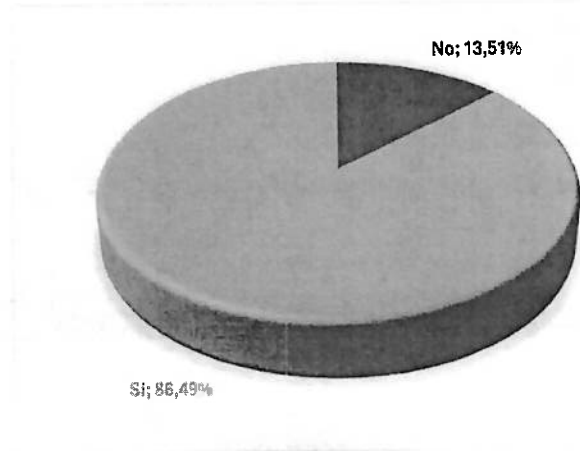
<b>Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?</b>	<b>86,35%</b>
--	---------------



<b>Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?</b>	<b>92,96%</b>
--	---------------

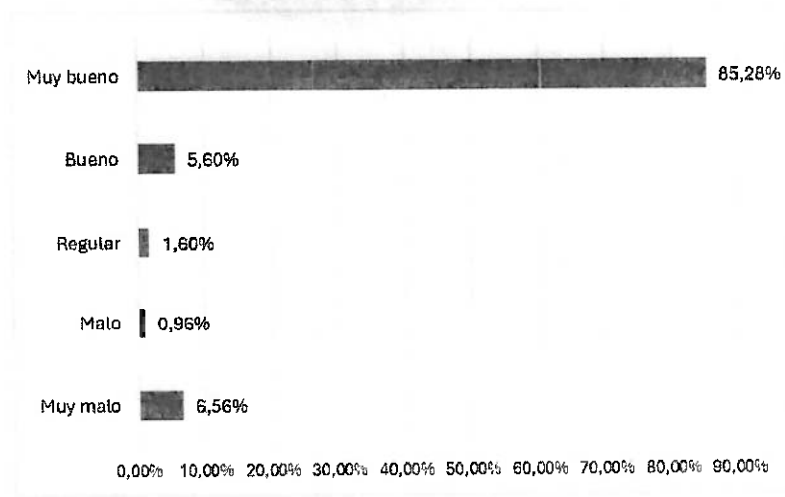


<b>Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?</b>	<b>86,49%</b>
---	---------------

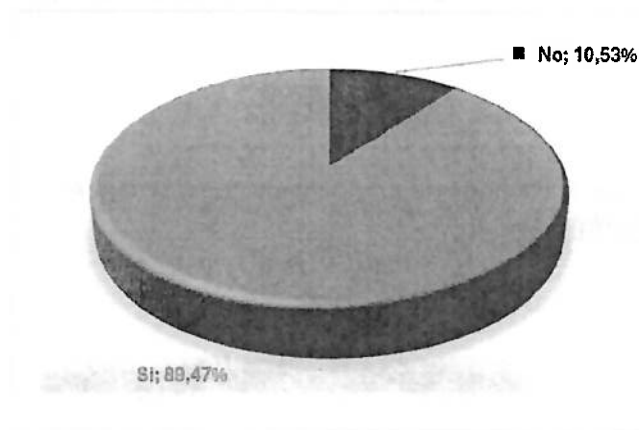


**12.2. LLAMADA VIRTUAL**

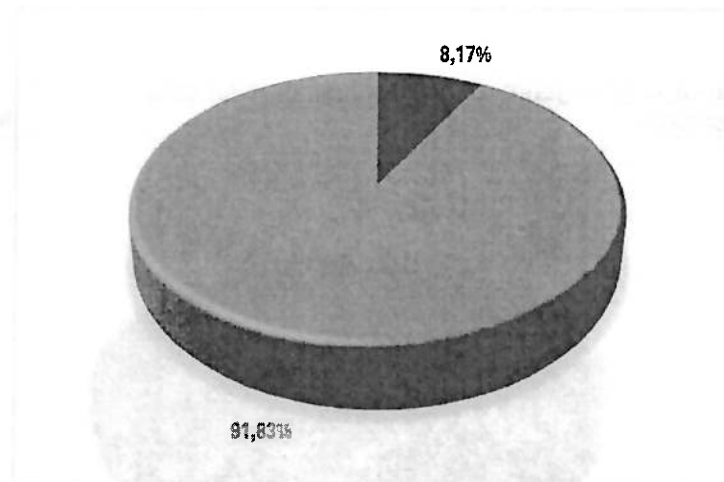
<b>Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción general con el servicio recibido?</b>	<b>85,28%</b>
--	---------------



<b>Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?</b>	<b>89,47%</b>
--	---------------

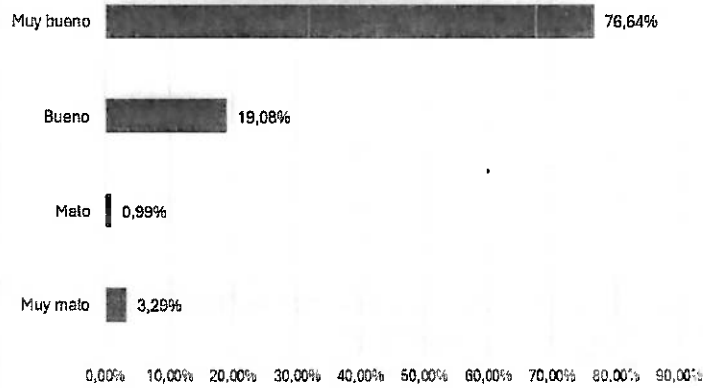


<b>Pregunta 3. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?</b>	<b>91,73%</b>
---	---------------

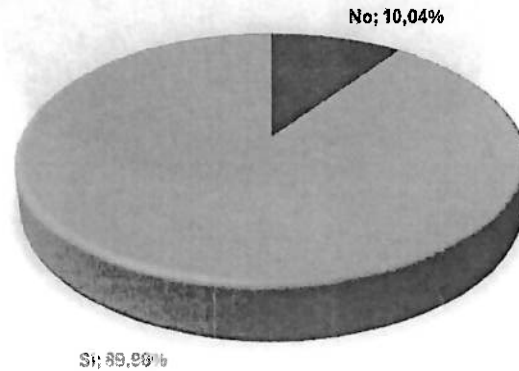


**12.3. CHAT**

<b>Pregunta 1. ¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?</b>	<b>76,64%</b>
--	---------------



<b>Pregunta 2. ¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?</b>	<b>89,96%</b>
--	---------------



Resumen calificación total de las encuestas de satisfacción abril 2025:

Canal	Pregunta encuesta	Calificación
Canal telefónico	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	86,35%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	92,96%
	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	86,49%
Llamada virtual	¿Indique su Grado de satisfacción general con el servicio recibido?	85,28%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?	89,47%
Chat	¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender esta llamada?	91,83%
	¿Indique su grado de satisfacción con el servicio recibido?	76,64%
	¿El agente resolvió su inquietud en esta interacción?	89,96%
<b>PROMEDIO ENCUESTAS</b>		<b>87,37%</b>



### **13. CONCLUSIONES**

El decrecimiento en el tráfico de llamadas en el mes de abril, obedeció principalmente al paso de la semana santa que por los días festivos hace que la demanda baje considerablemente.

El registro de Denuncias fue la tipificación con más decrecimiento por políticas de contingencia aplicadas especialmente en la última semana del mes.

Se evidenció que el registro de denuncias en la línea 122 para los sábados ha venido presentando un crecimiento sostenido y que obedece a la política de apoyo de los modelos presenciales a nivel nacional desde el Centro de contacto.

Medellín sigue siendo la ciudad de donde más llaman ciudadanos extranjeros a radicar denuncias por diferentes delitos, especialmente el hurto.

Durante este mes, en el centro de contacto de la Fiscalía hemos abordado temáticas clave que fortalecen nuestro conocimiento jurídico y nos permiten brindar una atención más clara, precisa y orientada al ciudadano. En primer lugar, se desarrolló un póster explicativo sobre la generalidad del delito de instigación, lo cual permitió entender mejor cómo opera la figura del "instigador" en este contexto penal, relevancia, y las preguntas que se deben realizar.

Asimismo, se elaboró material informativo para diferenciar de manera clara las preguntas filtro y las preguntas necesarias en casos relacionados con delitos como la estafa y la figura civil del incumplimiento contractual. Esta diferenciación es vital para mejorar la calidad de las orientaciones jurídicas que damos y evitar errores en la recolección de información.

Finalmente, se diseñó una pieza informativa enfocada en los hechos jurídicamente relevantes, reforzando la importancia de identificar y delimitar los elementos esenciales de un hecho punible desde el inicio del contacto con el ciudadano.

Estas acciones contribuyen directamente a mejorar la precisión y efectividad de la atención al usuario, promoviendo una justicia más accesible y transparente desde nuestro rol en el centro de contacto.





Bogotá, 6 de Mayo 2025

**Sra. Adriana Barrera**  
**Gerente de Operaciones**  
**C&C SERVICES S.A.S.**

Me dirijo a usted con el propósito de presentar un reporte de disponibilidad de los servicios en el mes de Abril 2025, durante el período comprendido entre el 01/04/2025 al 30/0/2025 de plataformas esenciales de la operación de Fiscalía en nuestra organización. A continuación, se detalla la disponibilidad de ellas en el periodo mencionado

Plataforma	Disponibilidad
Planta Telefónica	99,21
Click to Call	100%
Chat	100%

---

Espero que esta información le sea de utilidad y quedo a su disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,

Marcela Andrea Osorio Mejía  
[marcela.osorio@cyc-bpo.com](mailto:marcela.osorio@cyc-bpo.com)  
Gerente Jr.. Mesa de Servicio  
Área de Tecnología C&C Services S.A.S.

