PROPUESTA ECONOMICA

Servicios para Contact Center



Dyalogo®

Te comunica

Bogotá D.C. 26 de enero del 2026

Señores
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
ENTIDAD CONTRATANTE

REF. INVITACIÓN No. 077 DE 2026.

Respetados señores:

Yo, Wilson Rolando Bohorquez Bustos, obrando en nombre propio y/o en representación de DYALOGO SAS, presento propuesta respecto de la Invitación de la Referencia, de acuerdo con el contenido de la invitación a ofertar, cuyas especificaciones declaro conocer y aceptar.

Manifiesto bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma de este documento, que no me encuentro incurso en ninguna de las incompatibilidades, inhabilidades o prohibiciones de que tratan las leyes colombianas, al igual que no estoy reportado en el boletín de responsables fiscales, no soy deudor moroso de ninguna entidad del Estado y he cumplido con el pago de aportes al sistema de seguridad social del personal vinculado a la empresa que represento. Igualmente, que toda la información aportada es real.

El suscrito se compromete si resultare favorecido con la adjudicación de este contrato a cumplir con todos y cada uno de los requisitos indicados en la invitación a ofertar y los que se describan en la minuta del contrato.

El suscrito declara:

1. Que ninguna otra persona o entidad distinta tienen interés en esta Invitación, ni en el contrato que como consecuencia de ella llegare a celebrarse y que por consiguiente solo compromete al firmante.

2. Que conoce la invitación a ofertar y especificaciones técnicas suministradas por el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, relacionados con ésta invitación y que acepta todos los requisitos en ellos establecidos.

3. Que en caso de que me sea adjudicada la presente invitación, me comprometo a comenzar los trabajos una vez firmada el acta de iniciación.

4.- Que conozco y acepto todo el contenido del manual de contratación de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL, el cual cuenta con cláusulas a establecer en el contenido del contrato.

5. Que se incluyen los siguientes anexos: (RELACIONARLOS)

RESUMEN DE LA PROPUESTA:

Nombre o Razón Social del Proponente:	DYALOGO SAS
Cédula de ciudadanía o NIT:	830.089.890-2
Representante Legal:	Wilson Rolando Bohorquez Bustos
Profesión:	Arquitecto en soluciones
Tarjeta Profesional:	_____
País de Origen del Proponente	Colombia

PLAZO TOTAL PARA EJECUTAR EL CONTRATO: 12 MESES, a partir de la suscripción del acta de inicio.

VALOR DE LA PROPUESTA: ($ 57.275.644) IVA incluido.

Me permito informar que las comunicaciones relativas a esta Invitación las recibiré en la siguiente Dirección:

Dirección:	Cll 92 #15-78 Lares 92
Ciudad:	Bogotá D.C.
Teléfono(s):	316 4740088
Fax:	N/A
Teléfono Móvil:	316 4740088
Correo Electrónico:	administrativo@dyalogo.com

Atentamente,

Firma:
Nombre: Wilson Rolando Bohorquez Bustos
C.C.: 2.986.544

OBLIGACIONES

Obligaciones especificas:

1. Cumplir con todas y cada una de las condiciones técnicas que se exige en la presente invitación para la ejecución del contrato y funcionalidad de la plataforma en la nube y software respectivo.

2. Realizar las configuraciones técnicas al software y hardware con el que cuenta actualmente el IBAL, que permita integrar los servicios de la telefonía en la nube. Los cuales, de llegarse a requerir serán informados por el supervisor del contrato.

3. Garantizar la disponibilidad, acceso y uso del software de gestión de Contact Center actualmente en uso por la entidad, por el término de un (1) año, permitiendo el aprovechamiento integral de todas sus funcionalidades que ofrece dicha plataforma.

4. Realizar la implementación de canales virtuales para la atención a los usuarios externos del IBAL. Estos medios son: Chat, WhatsApp, conexión de líneas telefónicas (entrantes y salientes), envió de mensajes de texto.

5. Permitir el servicio de conectividad a la plataforma en la nube de diseñada por la empresa contratista hasta un límite de quince (15) agentes del IBAL, integrando en él los servicios de llamadas telefónicas entrantes y salientes de las líneas dispuestas por el IBAL, chat bot de la página web del IBAL y WhatsApp for business.

6. El contratista debe contar con una plataforma que permita configurar y/o parametrizar un sistema de respuesta interactiva o IVR, el cual permite de manera automática e interactiva, dar respuesta a los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través de las líneas telefónicas dispuestas por la empresa IBAL.

7. Garantizar la disponibilidad de los servicios (gestión de las líneas telefónicas, chat de la página web, WhatsApp for Business) en la plataforma en la nube, durante los 7 días a la semana y las veinticuatro (24) horas del día.

8. Garantizar el almacenamiento de la totalidad de los chats de la página web del IBAL, así como los servicios de WhatsApp for Business y registro de llamadas.

9. La empresa contratista deberá brindar soporte a los agentes y/o funcionarios del IBAL, con el fin de apoyar la gestión de estos en la plataforma en la nube.

10. Contar con el personal técnico que requiera para la configuración y funcionamiento del servicio tecnológico contratado para el call center.

11. Cumplir oportuna y satisfactoriamente con cada una de las especificaciones descritas en su propuesta, así como las especificaciones técnicas, la cuales hace parte integral del contrato.

Obligaciones generales:

1. Atender las observaciones y sugerencias que la Empresa efectué para una mejor ejecución del objeto contractual.

2. El contratista debe conocer los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa e identificar y controlar los aspectos significativos, producto de sus operaciones y aplicar los manuales, planes, guías, instructivos, registros y demás documentos a que haya lugar, para el cabal cumplimiento de las normas NTC ISO 9001 actualización 2015, NTC ISO 14001 de 2015 y ISO 45001:2018.

3. El contratista se compromete a mantener los precios establecidos en la oferta que acompaña la propuesta, durante el plazo de ejecución y la vigencia del contrato a suscribir.*

4. Suscribir las actas de inicio, parciales, final, y demás que haya lugar en desarrollo del contrato a suscribir.

5. Informar oportunamente al IBAL S.A E.S.P OFICIAL, sobre cualquier eventualidad que pueda sobrevenir y que afecte el normal desarrollo del objeto del contrato a suscribir.

6. Constituir en debida forma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato, la póliza única de garantía, y ampliar, prorrogar o modificar las garantías en el evento en que se amplié el valor del contrato, se prorrogue su vigencia o se modifiquen sus condiciones.

7. Cumplir con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social y parafiscal según el régimen al que pertenezca de acuerdo a la normatividad vigente. Así mismo, debe acreditar estar al día en los aportes de seguridad social y aportes parafiscales, durante todos los meses de ejecución contractual, hasta su liquidación.

8. Actuar con lealtad y buena fe en el desarrollo del proceso, evitando dilaciones injustificadas.

9. Cumplir con el manual de seguridad y salud en el trabajo para contratistas.

10. Asistir a las capacitaciones que programe la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, propia del sistema integrado de gestión, en cumplimiento a cada una de las políticas que tiene la compañía, conforme le aplique según el objeto del contrato.

11. Para el desarrollo del presente contrato, al requerirse personal por parte del contratista, este deberá cumplir realizar las siguientes actividades, en materia de seguridad y salud en el trabajo:

    a. Entregar mensualmente los indicadores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, como lo establece la resolución 312 de 2019: Frecuencia de accidentes de trabajo, severidad de accidentes de trabajo, proporción de mortalidad, ausentismo laboral por salud, prevalencia de la enfermedad, incidencia de la enfermedad.
    b. Entregar mensualmente un informe detallado con las actividades desarrolladas en cumplimiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual deberá ser un requisito para el pago de las actas parciales y/o finales del contrato.

PARÁGRAFO: El contratista deberá tener en cuenta los requisitos exigidos en el registro SG-R-146 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO A CUMPLIR POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS, aplicable al objeto a contratar, y que se encuentra anexo a la invitación de oferta, antes del inicio del contrato y durante su ejecución. Para la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá aportar los documentos allí exigidos, que serán aprobados por el profesional en salud ocupacional de la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Los documentos que se exijan durante la ejecución del contrato serán validados por el supervisor del contrato quien podrá apoyarse en el profesional de salud ocupacional.

12. Cumplir con la política de seguridad y privacidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, adoptada mediante Resolución No. 668 del 29 de julio de 2019. En todo caso el contratista deberá guardar reserva y confidencialidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

En General, cumplir cabalmente con las condiciones y modalidades previstas contractualmente para la ejecución y desarrollo del contrato a suscribir.

Cámara de Comercio de Bogotá

Sede Virtual

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de enero de 2026 Hora: 17:45:15
Recibo No. AA26019567
Valor: $ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A260195676364B

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

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

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: DYALOGO S A S
Nit: 830089890 2
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No.	01116420
Fecha de matrícula:	27 de julio de 2001
Último año renovado:	2025
Fecha de renovación:	31 de marzo de 2025
Grupo NIIF:	Grupo II.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal:	Calle 163 A 19 A 95 Piso 4
Municipio:	Bogotá D.C.
Correo electrónico:	ricardo.montes@dyalogo.com
Teléfono comercial 1:	3330333390
Teléfono comercial 2:	No reportó.
Teléfono comercial 3:	No reportó.

Dirección para notificación judicial:	Calle 163 A 19 A 95 Piso 4
Municipio:	Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación:	ricardo.montes@dyalogo.com
Teléfono para notificación 1:	3330333390
Teléfono para notificación 2:	No reportó.
Teléfono para notificación 3:	No reportó.

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

Mario Fernando Avila Cristancho

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de enero de 2026 Hora: 17:45:15
Recibo No. AA26019567
Valor: $ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A260195676364B

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

CONSTITUCIÓN

Por Escritura Pública No. 0000888 del 6 de junio de 2001 de Notaría 63 de Bogotá D.C., inscrito en esta Cámara de Comercio el 27 de julio de 2001, con el No. 00787522 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada SMALL & MEDIUM SOLUTIONS LTDA.

REFORMAS ESPECIALES

Por Escritura Pública No. 0002455 del 13 de mayo de 2008 de Notaría 63 de Bogotá D.C., inscrito en esta Cámara de Comercio el 14 de mayo de 2008, con el No. 01213701 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de SMALL & MEDIUM SOLUTIONS LTDA a DYALOGO LTDA.

Por Acta No. 5 de la Junta de Socios, del 1 de agosto de 2011, inscrito el 6 de septiembre de 2011 bajo el Número 01510122 del libro IX, la sociedad de la referencia se transformó de sociedad limitada a sociedad por acciones simplificada bajo el nombre de: DYALOGO S.A.S.

Por Acta No. 5 del 1 de agosto de 2011 de Junta de Socios, inscrito en esta Cámara de Comercio el 6 de septiembre de 2011, con el No. 01510122 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de DYALOGO LTDA a DYALOGO S A S.

TÉRMINO DE DURACIÓN

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

OBJETO SOCIAL

La sociedad tendrá como Objeto Social la realización de cualquier actividad económica lícita, comercial o civil, tanto en Colombia como en el extranjero. En virtud de lo anterior, podrá realizar las siguientes actividades principales: 1) La prestación de todo tipo de

www.dyalogo.com

servicios técnicos, tecnológicos, gerenciales y administrativos, así como asesoría, consultoría, investigación y desarrollo, en los campos y áreas relacionados con la ingeniería civil, eléctrica, de comunicaciones, de sistemas y arquitectura. 2) El diseño, desarrollo, venta, distribución y comercialización de software. 3) La promoción, distribución y comercialización a nivel nacional e internacional, la importación y exportación, el comercio al por mayor y al detal y, en general, la enajenación a cualquier título de todo tipo de productos, bienes y equipos, así como su manufactura, producción, fabricación, transformación, elaboración, ensamblaje, instalación, reparación, reciclaje, reutilización y mantenimiento. 4) La realización de actividades, a nivel nacional e internacional, en todos los campos, áreas y especialidades de la arquitectura, ingeniería y diseño; incluyendo: asesoría, consultoría, investigación y desarrollo, planeación, Administración y gestión, construcción de obras de ingeniería civil y de edificaciones, y en general, la ejecución de toda clase de obras y proyectos, así como actividades conexas de asesoramiento técnico. En desarrollo de su Objeto Social y para su cumplimiento la sociedad podrá, por cuenta propia, a nombre de terceros nacionales, internacionales o extranjeros, o con participación de ellos: 1) Adquirir y enajenar todo tipo de bienes, corporales e incorporales, muebles e inmuebles, que sean necesarios o convenientes para la debida ejecución de las actividades Sociales; hipotecarlos, gravarlos, donarlos, darlos en prenda, comodato o depósito, cambiar su forma, tomarlos en arrendamiento, recibir donaciones o suceder de acuerdo a las leyes, otros. 2) Realizar operaciones de importación o exportación de toda clase de bienes, productos y servicios, así como su comercio al por mayor y al por menor. 3) Efectuar cualesquiera operaciones de crédito activo y pasivo. 4) Girar, endosar, aceptar, protestar, cancelar, avalar, dar, negociar, cobrar, pagar, recibir en pago y en general celebrar todo tipo de operaciones sobre toda clase de títulos valores, créditos comunes o valores mobiliarios y, en general, celebrar el contrato comercial de cambio en todas sus manifestaciones. 5) Formar parte, asociarse, constituir o adquirir derechos, cuotas Sociales, partes de interés, acciones de toda clase de empresas o sociedades de Objeto igual, similar o diferente a ésta, ya sea de derecho público o privado, nacionales, extranjeras o multinacionales, incluyendo entre ellas asociaciones, fundaciones, empresas prestadoras de servicios públicos y entidades del sector cooperativo, con arreglo a la ley; establecer alianzas estratégicas, consorcios, uniones temporales o cualquier otra clase de asociación con todo tipo de personas

www.dyalogo.com

naturales o jurídicas, con o sin ánimo de lucro, así como contratar personas naturales o jurídicas para la prestación de servicios especializados a entidades que lo requieran, y en general realizar todo tipo de encargos de gestión de conformidad con la ley. 6) Diseñar, desarrollar, adquirir, implementar, distribuir y vender todo tipo de proyectos, productos, programas informáticos y servicios. 7) Representar, franquiciar, agenciar, y realizar demás actos y contratos con toda clase de firmas nacionales, extranjeras y multinacionales. 8) Ser titular, obtener, aprovechar o enajenar todo tipo de marcas, patentes y demás derechos de propiedad industrial e intelectual necesarios o convenientes para desarrollar su Objeto Social. 9) Liderar o participar en el diseño y ejecución de proyectos de desarrollo local, regional y ambiental, así como realizar gestión delegada o concesión, en los asuntos, temas y áreas relacionadas con el desarrollo de su Objeto Social. 10) movilizar iniciativas y fondos privados o públicos, incluyendo los provenientes de agencias internacionales de ayuda y demás instituciones y mecanismos de cooperación internacional. 11) desarrollar toda clase de actividades comerciales, civiles o sin ánimo de lucro relacionadas con el Objeto Social dentro y fuera del país. 12) Organizar, administrar, enajenar, gravar y en general celebrar todo tipo de operaciones sobre establecimientos u oficinas para el desarrollo del Objeto Social. 13) Constituir y aceptar toda clase de garantías sobre sus bienes propios. 14) En general, celebrar todo tipo de contratos y ejecutar todos los actos y negocios jurídicos, preparatorios, ejecutorios, principales, accesorios o complementarios, que sean convenientes o necesarios para el logro de los fines que la sociedad persigue y que se relacionen directa o indirectamente con su Objeto Social, así como cualquier otra actividad similar, conexa o complementaria al mismo, o que permita facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad. La sociedad no podrá constituirse en garante de obligaciones ajenas ni caucionar con sus bienes obligaciones distintas a las propias.

CAPITAL

* CAPITAL AUTORIZADO *

Valor	: $290.000.000,00
No. de acciones	: 29.000,00
Valor nominal	: $10.000,00

www.dyalogo.com

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de enero de 2026 Hora: 17:45:15
Recibo No. AA26019567
Valor: $ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A260195676364B

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

---

* CAPITAL SUSCRITO *

Valor : $290.000.000,00
No. de acciones : 29.000,00
Valor nominal : $10.000,00

* CAPITAL PAGADO *

Valor : $290.000.000,00
No. de acciones : 29.000,00
Valor nominal : $10.000,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

La Representación Legal y gerencia de la Sociedad por Acciones Simplificada estará a cargo de una persona natural o jurídica, accionista o no, quien tendrá suplente y Segundo Representante Legal Suplente.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

La sociedad será Administrada y Representada Legalmente ante terceros por el Representante Legal, quien podrá celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos en el Objeto Social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad. En las relaciones frente a terceros, la sociedad quedará obligada por los actos y contratos celebrados por el Representante Legal y le está prohibido al representante legal y a los demás administradores de la sociedad, por sí o por interpuesta persona, obtener bajo cualquier forma o modalidad jurídica préstamos por parte de la sociedad u obtener de parte de la sociedad aval, fianza o cualquier otro tipo de garantía de sus obligaciones personales.

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

Por Acta No. 08 del 1 de diciembre de 2025, de Asamblea de

www.dyalogo.com

Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 19 de diciembre de 2025 con el No. 03327563 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Gerente	Wilson Rolando Bohorquez Bustos	C.C. No. 2986544

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Suplente Del Gerente	David Leonardo Andrade Bolaños	C.C. No. 1026255542

Por Acta No. 007 del 1 de marzo de 2022, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 18 de marzo de 2022 con el No. 02805313 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Segundo Suplente Del Representante Legal	David Leonardo Andrade Bolaños	C.C. No. 1026255542

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 007 del 1 de marzo de 2022, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 18 de marzo de 2022 con el No. 02805314 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Principal	Jaime Ricardo Barbosa Forero	C.C. No. 79712394 T.P. No. 84424-T

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Suplente	Claudia Helena Cantor Florez	C.C. No. 52261935

www.dyalogo.com

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de enero de 2026 Hora: 17:45:15
Recibo No. AA26019567
Valor: $ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A260195676364B

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

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
E. P. No. 0001410 del 19 de julio de 2002 de la Notaría 9 de Bogotá D.C.	00837868 del 30 de julio de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0001576 del 31 de agosto de 2005 de la Notaría 62 de Bogotá D.C.	01010734 del 9 de septiembre de 2005 del Libro IX
E. P. No. 0002455 del 13 de mayo de 2008 de la Notaría 63 de Bogotá D.C.	01213701 del 14 de mayo de 2008 del Libro IX
E. P. No. 531 del 13 de abril de 2011 de la Notaría 75 de Bogotá D.C.	01472566 del 20 de abril de 2011 del Libro IX
Acta No. 5 del 1 de agosto de 2011 de la Junta de Socios	01510122 del 6 de septiembre de 2011 del Libro IX
Acta No. 003 del 5 de marzo de 2020 de la Asamblea de Accionistas	02606890 del 15 de agosto de 2020 del Libro IX
Acta No. 006 del 15 de septiembre de 2021 de la Asamblea de Accionistas	02768265 del 2 de diciembre de 2021 del Libro IX

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

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

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

www.dyalogo.com

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de enero de 2026 Hora: 17:45:15
Recibo No. AA26019567
Valor: $ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A260195676364B

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

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

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 7112
Actividad secundaria Código CIIU: 6201
Otras actividades Código CIIU: 4652, 8220

TAMAÑO EMPRESARIAL

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

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

Ingresos por actividad ordinaria $ 5.931.555.500
Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 7112

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

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

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 2 de diciembre de 2021. Fecha de envío de información a Planeación : 19 de diciembre de 2025. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525

www.dyalogo.com

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de enero de 2026 Hora: 17:45:15
Recibo No. AA26019567
Valor: $ 12,100

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A260195676364B

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

---

de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

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

****

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

****

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

****

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

MARIO FERNANDO AVILA CRISTANCHO

www.dyalogo.com



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 2.986.544
BOHORQUEZ BUSTOS
APELLIDOS
WILSON ROLANDO
NOMBRES

FIRMA

FECHA DE NACIMIENTO 25-MAR-1974
COGUA
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO
1.70 ESTATURA
A+ G.S. RH
M SEXO
30-DIC-1992 COGUA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

INDICE DERECHO

A-1534000-00086563-M-0002986544-20081002 0003973241A 1 1830013801

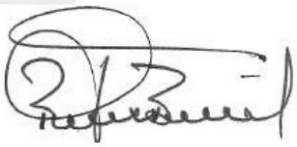
CERTIFICACION DE PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

El Suscrito Revisor Fiscal certifica que la empresa **DYALOGO SAS** con **NIT 830.089.890-2**, durante los últimos ocho (08) meses calendario legalmente exigibles, ha cumplido con los pagos y se encuentra a PAZ Y SALVO con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, aportes a las Cajas de Compensación y al sistema general de pensiones obligatorias, al corte 31 de diciembre de 2025, de todos sus empleados vinculados directamente con la Compañía.

La anterior certificación se expide para efectos de dar cumplimiento al Artículo 50 de la ley 789 de 2002, y al artículo 23 de la ley 1150 de 2007.

Dada en Bogotá D.C. a los 22 días del mes de enero de 2026.

Atentamente,



JAIME RICARDO BARBOSA FORERO
Revisor Fiscal
TP 84424-T

www.dyalogo.com

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

4592A84CF1A27850

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 **JAIME RICARDO BARBOSA FORERO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 79712394 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 84424-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS * * *

TARJETA PROFESIONAL REVISOR FISCAL





Dyalogo®

CLASIFICACIÓN RUT

DIAN | Formulario del Registro Único Tributario | 001

2. Concepto 02 Actualización

4. Número de formulario 141226384575

(415)7707212489984(8020) 000014122638457 5

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
830089890	2	Impuestos de Bogotá 32	

IDENTIFICACIÓN

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

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

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

35. Razón social: DYALOGO S.A.S.

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 169	Bogotá D.C. 11	Bogotá, D.C. 001

41. Dirección principal: CL 163 A 19 A 95 P 4

42. Correo electrónico: contabilidad@dyalogo.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	3330333390	3183597073

CLASIFICACIÓN

Actividad económica					Ocupación	
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código 1 / 2	51. Código	52. Número establecimientos
6202	2013-01-01	8220	2013-01-09	4741 /		

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	8	9	10	14	16	42	48	52	55															

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
08- Retención timbre nacional
09- Retención en la fuente en el impuesto
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
16- Obligación facturar por ingresos bienes
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código	22	23								
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

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

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

Para uso exclusivo de la DIAN

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

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

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
Firma autorizada:

984. Nombre BOHORQUEZ BUSTOS WILSON ROLANDO
985. Cargo Representante legal Certificado

Fecha generación documento PDF: 02-01-2026 10:02:12AM

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN | Formulario del Registro Único Tributario | 001

Página 2 de 4 **Hoja 2**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141226384575

(415)7707212489984(8020) 000014122638457 5

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

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 5	0 1
72. Número	8 8 8	5
73. Fecha	2 0 0 1 0 6 0 6	2 0 1 1 0 8 0 1
74. Número de notaría	6 3	
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 0 1 0 7 2 7	2 0 1 1 0 9 0 6
77. No. Matrícula mercantil	0 1 1 1 6 4 2 0	0 1 1 1 6 4 2 0
78. Departamento	1 1	1 1
79. Ciudad/Municipio	4	4
Vigencia		
80. Desde	2 0 0 1 0 6 0 6	
81. Hasta	2 0 9 9 1 2 3 1	

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 5 0 1 0 1		-
2	2 1	2 0 1 1 0 8 0 1		-
3				-
4				-
5				-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

Fecha generación documento PDF: 02-01-2026 10:02:12AM

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Dyalogo®

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Página 3 de 4 **Hoja 3**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141226384575

(415)7707212489984(8020) 000014122638457 5

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

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 5 1 2 0 1

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	2 9 8 6 5 4 4		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
BOHORQUEZ	BUSTOS	WILSON	ROLANDO

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 5 1 2 0 1

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	1 0 2 6 2 5 5 5 4 2		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
ANDRADE	BOLAÑOS	DAVID	LEONARDO

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

Fecha generación documento PDF: 02-01-2026 10:02:12AM

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Página 4 de 4 **Hoja 5**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141226384575

(415)7707212489984(8020) 000014122638457 5

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	7 9 7 1 2 3 9 4		8 4 4 2 4 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
BARBOSA	FORERO	JAIME	RICARDO

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento: 2 0 2 2 0 1 1 4

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento:

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	8 0 1 7 5 3 3 0	8	1 4 7 1 3 6 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
JAIME	ARIAS	JOSE	ORLANDO

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada
9 0 1 7 8 7 7 0 7	4	SES CONSULTING SAS

159. Fecha de nombramiento: 2 0 2 5 0 3 0 1

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

Fecha generación documento PDF: 02-01-2026 10:02:12AM

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL , INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy miércoles 07 de enero de 2026, a las 11:55:58, el número de identificación de la Persona Jurídica, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Número de identificación tributario
No. Identificación	8300898902
Código de Verificación	8300898902260107115558

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.

HERNÁN GUILLERMO JOJOA SANTACRUZ
Contralor Delegado

Generó: WEB

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL , INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy miércoles 07 de enero de 2026, a las 11:54:36, el número de identificación, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
No. Identificación	2986544
Código de Verificación	2986544260107115436

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.

HERNÁN GUILLERMO JOJOA SANTACRUZ
Contralor Delegado

Generó: WEB

PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

CERTIFICADO ORDINARIO
No. 287885798

PIB
11:57:04

Bogotá DC, 07 de enero del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), la persona DYALOGO S A S identificado(a) con NIT número 8300898902:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Política y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx

Carlos William Rodríguez Millán
Jefe División de Relacionamiento Con El Ciudadano (C)

ATENCIÓN :
ESTE CERTIFICADO CONSTA DE 01 HOJA(S), SOLO ES VALIDO EN SU TOTALIDAD. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DEL CERTIFICADO SEA EL MISMO EN TODAS LAS HOJAS.

PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

CERTIFICADO ORDINARIO
No. 287886224

PIB
11:58:54
Hoja 1 de 01

Bogotá DC, 07 de enero del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), el(la) señor(a) WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS identificado(a) con Cédula de ciudadanía número 2986544:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Politica y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx

Carlos William Rodríguez Millán
Jefe División de Relacionamiento Con El Ciudadano (C)

ATENCIÓN :
ESTE CERTIFICADO CONSTA DE 01 HOJA(S), SOLO ES VALIDO EN SU TOTALIDAD. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DEL CERTIFICADO SEA EL MISMO EN TODAS LAS HOJAS.

POLICÍA NACIONAL
DE COLOMBIA

Consulta en línea de Antecedentes Penales y Requerimientos Judiciales

La Policía Nacional de Colombia informa:
Que siendo las 12:00:34 PM horas del 07/01/2026, el ciudadano identificado con:
Cédula de Ciudadanía Nº **2986544**
Apellidos y Nombres: **BOHORQUEZ BUSTOS WILSON ROLANDO**

NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES
de conformidad con lo establecido en el artículo 248 de la Constitución Política de Colombia.

En cumplimiento de la Sentencia SU-458 del 21 de junio de 2012, proferida por la Honorable Corte Constitucional, la leyenda "NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES" aplica para todas aquellas personas que no registran antecedentes y para quienes la autoridad judicial competente haya decretado la extinción de la condena o la prescripción de la pena.

Esta consulta es válida siempre y cuando el número de identificación y nombres, correspondan con el documento de identidad registrado y solo aplica para el territorio colombiano de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento constitucional.

Si tiene alguna duda con el resultado, consulte las **preguntas frecuentes** o acérquese a las instalaciones de la **Policía Nacional** más cercanas.

DIJIN

Dirección: Avenida El Dorado # 75 – 25 barrio Modelia, Bogotá D.C.
Atención administrativa: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm
Línea de atención al ciudadano: 5159700 ext. 30552 (Bogotá)
Resto del país: 018000 910 112
E-mail: dijin.araic-atc@policia.gov.co

CERTIFICADO SRNMC R.L.

Policía Nacional de Colombia

(Default.aspx)

Portal de Servicios al Ciudadano PSC

Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC

Consulta Ciudadano

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que a la fecha, 07/01/2026 12:02:48 p. m. el ciudadano con Cédula de Ciudadanía Nº. **2986544** y Nombre: **WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS.**

NO TIENE MEDIDAS CORRECTIVAS PENDIENTES POR CUMPLIR.

De conformidad con la Ley 1801 de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana". Registro interno de validación No. **131952602** . La persona interesada podrá verificar la autenticidad del presente documento a través de la página web institucional digitando https://www.policia.gov.co, menú ciudadanos/ consulta medidas correctivas, con el documento de identidad y la fecha de expedición del mismo. Esta consulta es válida siempre y cuando el número de cédula corresponda con el documento de identidad suministrado.

Nueva Busqueda | Imprimir

www.dyalogo.com

AXA COLPATRIA

AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A. - ARL
Hace constancia de:

La empresa DYALOGO SAS, identificada con NIT - Número de Identificación Tributaria 830089890 se encuentra con un criterio del 96,00%.

Esta calificación se cataloga con valoración ACEPTABLE, con base en la autoevaluación que la empresa realizó el 10/12/2025, para la vigencia del año 2025, bajo los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, relacionados en la Resolución 0312 de febrero de 2019.

La presente se expide a solicitud de la empresa a los 10 días del mes de diciembre de 2025.

AXA COLPATRIA ARL no es responsable de la información y los resultados que la empresa suministra de su autoevaluación; es responsabilidad del empleador dar cumplimiento de la implementación total del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST). "De acuerdo con el Artículo 28 de la Resolución 0312 del 2019 la autoevaluación de los estándares mínimos es realizada por el empleador y la información registrada es exclusivamente al criterio de la empresa".

Esta constancia no reemplaza el certificado de acreditación que se establece en el Artículo 22 de la Resolución 0312 de 2019, la cual es realizada por el Ministerio del Trabajo.

Cordialmente,



Área técnica Nacional
AXA COLPATRIA Seguros de Vida S.A.
10041765399333

Bogotá D.C. 26 de enero del 2026

Señores
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
ENTIDAD CONTRATANTE

REF. INVITACIÓN No. 077 DE 2026.

ASUNTO: CERTIFICACIÓN JURAMENTADA DE NO ESTAR INCURSO EN INHABILIDAD O INCOMPATIBILIDAD.

Respetados señores:

Yo, Wilson Rolando Bohorquez Bustos, Identificado como aparece al pie de mi firma, declara bajo la gravedad de juramento: que conozco las causales de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con las Entidades Estatales y que no me ne encuentro incurso en ninguna de ellas, ni mis socios, ni tampoco la sociedad que representa, y que consultados los antecedentes disciplinarios. judiciales y el boletin de responsables fiscales, de conformidad con las Leyes: 80 de 1993, 1150 de 2007. 1474 de 2011 y demás normas sobre la normas sobre la materia, así como las sanciones establecidas por transgresión a las mismas en los artículos 26 numeral 7° y 52 y los efectos legales consagrados en el Art. 44 numeral. 1° del Estatuto Contractual. Declaro bajo la gravedad del juramento que se entiende prestado con la firma del presente documento.

Atentamente,

Firma:
Nombre: Wilson Rolando Bohorquez Bustos
C.C.: 2.986.544

CERTIFICADO REDAM

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - MINTIC

CERTIFICA QUE

Una vez consultada la base de datos de deudores alimentarios morosos **REDAM**, el(la) ciudadano(a) con número de identificación CC 2986544 **NO SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS**

Esta certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

Se expide en Bogotá el 07/01/2026 12:08 PM

Código Verificación: **K75TXU3J2C**

Válida hasta: **07/04/2026**

Dirección de Gobierno Digital

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - MINTIC

PROPUESTA METODOLÓGICA - características del bien o servicio.

- Cloud contact center: Sin necesidad de instalar ningún aplicativo en los computadores de agentes, NO requiere VPN y hospedado en Google Cloud Platform, hacen de esta la herramienta más poderosa para teletrabajo. No aplican cláusulas de permanencia.
- Supervisión en tiempo real: Desde cualquier parte podrá supervisar y ver el estado de los agentes con estadísticas de desempeño de la gestión en tiempo real para todos los canales de comunicación.
- Productividad del equipo de trabajo: Gracias a la configuración de mallas de turno, alertas de incumplimiento y reportes detallados de la actividad de los agentes podrá medir y tener estadísticas de desempeño y comportamiento de cada agente.
- CRM + Contact center cloud: Es un entorno unificado que permite de forma muy simple y homogénea, atender gestiones de múltiples canales de comunicación, disponiendo de guiones y tipificaciones para cada gestión realizada.
- Integración con otras aplicaciónes: DYALOGO cloud contact center dispone de API de integración con aplicaciones externas utilizadas para intercambiar información con los sistemas misionales de su negocio.
- Grabación de interacciones: Cualquier actividad por cualquiera de los canales de comunicación será grabada y será parte integral de los reportes de gestión. Almacenamos hasta 3 meses de información.
- Omnicanalidad: Administre de manera efectiva todos los canales de comunicación de su empresa, teléfono, SMS, chat, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, correo electrónico y formularios web.
- Chat: Canales tan utilizados por los clientes como WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger y chat web, se integran con nuestra solución de cloud call centre, las gestiones serán tramitadas por agentes o por bots especializados.
- SMS entrante y saliente: Aunque pareciera que ya no se usa, es una herramienta muy poderosa para hacer envíos masivos, notificaciones de autenticación, adicionalmente permite recibir las respuestas de los clientes.
- Correo electronico: Podrá tener una sola cuenta de correo electrónico para sus agentes, los correos se distribuirán con mecanismos de balanceo de trabajo y las respuestas de los agentes saldrán desde la misma cuenta generando trazabilidad de las solicitudes y respuestas a cada solicitud del cliente.
- Formularios web: La solución de software DYALOGO cloud contact center permite generar formularios web que se integran a su sitio web. Estos formularios disparan tareas automáticas como envíos de SMS, WhatsApp, llamadas telefónicas o simplemente son tramitadas por los agentes vía canal de correo electrónico.
- Telefono: Incluye todas las facilidad de un call center tradicional, ACD, IVR transaccional, marcador predictivo, interconexión con líneas propias y externas, solo que en combinación con los canales escritos y chatbots la convierte en una herramienta ágil y poderosa para cualquier operación.

Facilidades para administradores

- Diseño flujos de atención drag & drop.
- Diseño de guiones, bases de datos y tipificaciones.
- Creación de usuarios, perfiles, mallas de turnos.
- Conexión de canales de comunicación de voz, chat y correo electrónico.
- Configuración de reporte personalizados en Google Datastudio.

Facilidades para supervisores

- Generación de reportes en tiempo real tipo tabla de datos, tabla dinámica o gráficos.
- Supervisión en tiempo real de la actividad de los agentes.
- Intrusión, monitoreo y escucha de gestiones de voz y escritas.
- Configuración de alertas de incumplimiento.
- Asignación y desasignación de trabajo y agentes.
- Cargues de bases de datos.

Facilidades de agentes

- Manejo de todas las comunicaciones en una sola interfaz
- Interfaz fácil y ágil de utilizar no requiere instalación en PC.
- Todas las interacciones con el cliente quedan registradas en el CRM.
- Journey de viaje del cliente y su historial de contacto por todos los canales.
- Indicadores de gestión en tiempo real para que el agente tenga contexto de la actividad de sus campañas.

NIVELES DE SERVICIO

- EMERGENCIA: Está inoperante o inservible no puede hacer ningún tipo de gestión, DYALOGO tiene hasta 4 horas hábiles en el horario contratado para diagnosticar y si es posible solucionar el problema. Atención 24 horas al día, no se descuenta tiempo de su contrato.

- URGENCIA: El sistema está funcionando pero tiene alguna falla, DYALOGO tiene hasta 24 horas hábiles en el horario contratado para diagnosticar y si es posible solucionar el problema porque una falla de este tipo si no se maneja bien se puede volver una Emergencia. Atención en horario hábil, si la falla es responsabilidad de DYALOGO no se descuenta tiempo de su contrato, si la falla es responsabilidad del CLIENTE se descuenta tiempo del contrato.

- NORMAL: Quiere hacer una configuración nueva al sistema. DYALOGO tiene hasta 40 horas hábiles en el horario contratado para hacerla, se asume que son configuraciones que usted mismo puede hacer por que ha recibido capacitación en el producto. Atención en horario hábil, se descuenta del tiempo incluido en el contrato.

- LOW: Cuando la solicitud implica desarrollos especiales, agregar funcionalidad nueva al producto no se gestiona como un problema de soporte sino como un proyecto el cual no tiene tiempos de respuesta sino

cronograma de ejecución como un proyecto de desarrollo. Atención en horario hábil, se descuenta del tiempo incluido en el contrato y/o se cobran tiempo adicional.

SOPORTE

DYALOGO CLOUD: Por cada licencia de agente tendrán 15 minutos al mes, máximo 12 horas sin importar la cantidad de agentes que tenga.

En caso de requerir más tiempo puede comprar horas adicionales con estas tarifas.

CON CONTRATO: Valor hora COL$ 120.000 más IVA, postpago.

Por esta razón y para qué cuide el tiempo incluido para temas realmente necesarios ofrecemos.

ALMACENAMIENTO DE GRABACIONES: DYALOGO almacenará las grabaciones de las interacciones por un período de máximo 3 meses contados desde el momento que ocurra dicha interacción, es responsabilidad del cliente descargarlas y almacenarlas en sitios de su propiedad. Vencido este período DYALOGO destruirá las grabaciones y no se hará responsable de su recuperación.

VIDEOS EXPLICATIVOS: https://youtube.com/dyalogo

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

SIN CONTRATO: Cuando un cliente ha suspendido los servicios de soporte técnico de DYALOGO, en este caso la atención es en horario hábil, no aplica niveles de servicio, el tiempo de atención será dependiendo de la disponibilidad de DYALOGO y no tiene descuento en la tarifa de horas de servicio.

EN MORA: Nuestros servicio facturan mes anticipado con plazo de pago 30 días calendario (Excepciones contrato firmados con otra forma de pago), vencido ese término y si el pago no se ha realizado:

Se suspende el servicio de atención de la mesa y se da un plazo máximo de pago de 8 días calendario.

Vencidos esos 8 días calendario si el pago no se ha realizado se suspende el servicio de la plataforma y todos sus canales como líneas telefónicas, whatsapp, emails, etc. Se sigue cobrando la mensualidad fija de estos servicios.

Por último si a los 24 días calendario de vencido el término de pago establecido no se ha recibido el pago se suspenden de manera definitiva todos los servicio y se empieza el cobro jurídico de las obligaciones pendientes. DYALOGO no responderá por daños y perjuicios por pérdida de números de entrada y tampoco esta obligado a ceder el número cuando el corte de servicios es por no pago.

SIN TIEMPO: El tiempo incluido en su contrato no es acumulable mes a mes, por tal razón acabado el tiempo incluido el servicio se suspende y ya es decisión del cliente si adquiere horas adicionales con un descuento del 50%.

PROPUESTA ECONÓMICA

Yo, Wilson Rolando Bohorquez Bustos, presento la siguiente propuesta económica dentro del proceso de invitación No**. 077 DE 2026.**

ÍTEM	DETALLE DEL SERVICIO	CANTIDAD MENSUAL MÁXIMO	MESES DE EJECUCIÓN	VALOR UNIDAD ANTES DE IVA	VALOR TOTAL ANTES DE IVA	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
1	Servicio de computación en la nube para usuario de DYALLOGO CCaaS - incluye 10 licencias mensuales (solo se cancela los agentes (licencias) autorizadas por el supervisor del contrato)	10 Agentes	12	1.439.390	17.272.680	Nota: (Servicio excluido de Iva art. 476 E.T)
2	Horas de servicio (plan soporte mini)	1	12	416.592	4.999.104	5.948.934
3	Mensajes de texto una vía max 140 caracteres. Paquete 200.000 mensual	200,000	12	2.000.000	24.000.000	28.560.000
4	WhatsApp API corporativo - Mensajería (tope USD$100) Paquete aproximado 36.842 mensual	36,842	12	294.736	3.536.832	4.208.830
5	WhatsApp API corporativo - Plantillas (Markiting $80 Autenticación $9 Utility$9) Paquete aproximado 10.000 mensual	10,000	12	90.000	1.080.000	1.285.200
VALOR TOTAL DEL CONTRATO						57.275.644

VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA: cincuenta y siete millones, doscientos setenta y cinco mil seiscientos cuarenta y cuatro pesos, ($57.275.644) IVA INCLUIDO

NOTA: Se advierte que el valor a cancelar es variable conforme al servicio efectivamente prestado, que en todo caso no podrá superar las cantidades establecidas en la oferta económica.

El valor incluye todas las condiciones exigidas en las características técnicas indicadas en la presente invitación. POR TANTO, CON LA PRESENTE OFERTA MANIFIESTO QUE ACEPTO TODAS LAS CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS EN LA PRESENTE INVITACIÓN.

Firma:
Nombre: Wilson Rolando Bohorquez Bustos
C.C.: 2.986.544

CONTRATO No. 103	FECHA: 27 JUL 2021

TIPO DE CONTRATO: SERVICIO			INV. 108-2021
INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE			
ENTIDAD CONTRATANTE:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL / NIT: 800.089.809-6**		
DIRECCIÓN:	Carrera 3 No. 1-04 B/ la Pola	**MUNICIPIO:**	Ibagué - Tolima
TELÉFONO:	2756000 Ext. 138 – 139	**COREO ELECTRÓNICO**	sgeneral@ibal.gov.co
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA			
CONTRATISTA	**DYALOGO S.A.S**		
NIT No.	**830.089.890-2**		
REPRESENTANTE LEGAL	**RICARDO MONTES FONSECA**		
CC. No.	**75.070.785 de Manizales**		
DIRECCIÓN:	Calle 163 A 19 A 95 piso 3		
CIUDAD:	Bogotá	**TELÉFONO:**	3183597073
EMAIL:	administrativo@dyalogo.com		
TIPO DE CONTRIBUYENTE	PERSONA JURÍDICA	**RÉGIMEN TRIBUTARIO:**	RESPONSABLE DE IVA.
INFORMACIÓN DEL CONTRATO			
OBJETO:	**CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP BUSINESS, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA.**		
VALOR DEL CONTRATO:	**DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS ($17.592.246) M/CTE IVA INCLUIDO**		
PLAZO:	**SIETE (07) MESES**, contados a partir de la suscripción del acta de iniciación, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento.		
INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO			
CDP No y Fecha.	20210532 del 28/06/2021	**VALOR CDP:**	$35.516.943
RUBRO PRESUPUESTAL:	22020113 MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE		

La **EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL** identificada con Nit. No. 800.089.809-6, representada legalmente por el ingeniero **JOSÉ RODRIGO HERRERA MEJÍA,** identificado con cédula de ciudadanía No. 93.364.194 de Ibagué, en su condición de Gerente y ordenador del gasto según Decreto de la Alcaldía Municipal de Ibagué No. 1000-0117 del 24 de marzo de 2021 y Acta de Posesión 16591 de la misma fecha y quien en adelante se llamará el **IBAL** y **la empresa DYALOGO S.A.S** identificada con Nit. **830.089.890-2,** representada legalmente por el señor **RICARDO MONTES FONSECA,** identificado con cédula de ciudadanía No. **75.070.785 de Manizales,** hemos decidido celebrar el presente contrato conforme a las siguientes **consideraciones**:

1.- Que la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL en el marco de su objeto misional, tiene la responsabilidad de garantizar a sus usuarios y suscriptores, la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con calidad, continuidad y cobertura. Este objetivo tiene como finalidad entre otros, la atención ágil y oportuna de los problemas que puedan surgir en los sistemas de acueducto y alcantarillado, así como en la atención de las quejas, peticiones y reclamos por la comercialización de estos servicios.

2.- Por esta razón, el IBAL SA ESP OFICIAL cuenta con una infraestructura de hardware, software y comunicaciones denominada Call Center (para la atención telefónica a través de la línea 116 únicamente para la ciudad de Ibagué), para la recepción, direccionamiento y gestión de las peticiones, quejas y reclamos relacionados con la operación y comercialización de los servicios de acueducto y alcantarillado.

3.- Que a través del Call Center los suscriptores y usuarios del IBAL pueden realizar:

- Solicitud de servicios de acueducto o alcantarillado.
- Radicar un trámite o consultar el estado de uno.
- Reportar los daños, robos y anomalías que se presenten en los sistemas de acueducto y/o alcantarillado.
- Informar sobre el estado de cuenta de los suscriptores del IBAL.
- Informar sobre las suspensiones del servicio.

4.- En la actualidad el call center del IBAL SA ESP OFICIAL, cuenta con un canal de comunicaciones tipo E1 que le permite atender 30 llamadas simultáneamente, con un ancho de banda de 16 kbps, para esta actividad tiene cuatro (4) operadoras (funcionarias del IBAL) asignadas a la dirección operativa que tienen un software de telefonía (softphone) instalado en el computador que le permite recibir las llamadas de la línea 116.

El canal de comunicaciones E1 es gestionado a través de un servidor de propiedad del IBAL, mediante el software llamado Dyalogo® y una tarjeta de comunicaciones tipo Asterisk (que realiza funciones de planta telefónica), los cuales permiten recibir las llamadas de la línea 116, buzón de voz, conferencias, distribución automática de llamadas, entre otras.

Un aspecto que está afectando la productividad del call center en la actualidad, es que este no se ha actualizado desde el año 2007, así mismo no se tienen configurado los servicios de audio respuesta, que permitan atender automáticamente las llamadas de los usuarios del IBAL. Este retraso tecnológico no permite integrar nuevos servicios que la tecnología ofrece hoy en día, como por ejemplo la telefonía en la nube, integración de servicios como WhatsApp y el chat, los cuales apoyarían de una manera significativa el proceso de atención de los usuarios, que se realiza a través de esta área de la empresa.

5.- Es por ello que es indispensable para la empresa adelantar la actualización y modernización de call center, con la finalidad que el usuario tenga una mayor satisfacción por la atención oportuna de la empresa de las peticiones, quejas, reclamos e informes de avería del servicio de acueducto y alcantarillado.

6.- Por lo anterior se hace necesario y oportuno adelantar contrato cuyo objeto sea: "**CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP**

OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP BUSINESS, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA" necesidad identificada a través de estudio de necesidad suscrito por el profesional especializado 3 en gestión tecnológica.

7.- Que para cubrir la presente erogación existe Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 20210532 del 28 de junio de 2021, por valor de $35.516.943.

8.- Que de conformidad con el Acuerdo No. 001 del 14 de julio de 2020, *"Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL"*, y de acuerdo a la naturaleza del contrato a celebrar, se procederá a adelantar un proceso de contratación directa, conforme a lo establecido en el **ARTÍCULO 28.- CONTRATACIÓN DIRECTA** según la causal No. 27 Cuando la cuantía del contrato sea menor a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV), IVA incluido.

9.- Que el día 06 de julio de 2021, de conformidad con el articulo artículo 29 del Acuerdo No. 001 del 14 de julio de 2020 "Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL", se realizó invitación a ofertar N. 108 de 2021 a los siguientes oferentes: **DYALOGO SAS, INTERAMERICAN TECHNOLOGIES SAS y NETCOM WIRELESS SAS,** los cuales al momento de invitar se encontraban previamente inscritos en el Sistema de Información de Proponentes (SIP) del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL. Los proveedores fueron seleccionados por el ordenador del gasto.

10.- Que dentro del término para la presentación de las ofertas, se recibieron las siguientes:

No.	Proponente	Fecha y hora de recibido
1	**DYALOGO SAS**	07/07/2021 hora: 22:07 pm (Correo electrónico) se entiende recibida: 08/07/2021 hora: 7:00 am
2	**INTERAMERICAN TECHNOLOGIES SAS**	09/07/2021 hora: 02:24 pm (Correo electrónico)
3	**NETCOM WIRELESS SAS**	09/07/2021 hora: 02:53 pm (Correo electrónico)

11.- Que mediante oficio N° 110-581 del 12 de julio de 2021 se designó el comité evaluador conformado por el profesional especializado III en gestión toxicológica y asesor jurídico externo de la empresa, para adelantar el proceso de evaluación conforme la designación realizada.

12.- Que el comité evaluador entregó acta de evaluación del proceso en mención el 14 de julio de 2021, en el cual recomienda la contratación con **DYALOGO S.A.S** por cumplir con las exigencias realizadas en la invitación y obtener el mayor puntaje conforme el método de evaluación previsto.

CONTRATO No. 103	FECHA: 27 JUL 2021

13.- Que el Gerente acogiendo de forma plena las recomendaciones del comité evaluador, adjudica el proceso de invitación N° 108 del 06 de julio de 2021 a la empresa **DYALOGO S.A.S**, identificada con Nit. **830.089.890-2**, representada legalmente por el señor **RICARDO MONTES FONSECA**, identificado con cédula de ciudadanía No. **75.070.785 de Manizales.**

14.- Que teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, resulta viable la realización del presente contrato que se regirá por las siguientes **Cláusulas:**

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP BUSINESS, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA.

CLÁUSULA SEGUNDA. – CARACTERÍSTICAS A CONTRATAR. Para el óptimo desarrollo del objeto contractual se requiere:

Las características descritas en el estudio de necesidad y la invitación No 108 del 06 de julio de 2021, serán las mínimas recibidas por la empresa, en todo caso el contratista puede entregar equipos y/o servicios con tecnologías actuales siempre que superen las condiciones mínimas requeridas, y que no afecten el presupuesto ofertado.

Este proceso permitirá integrar las siguientes funcionalidades en los procesos del IBAL: permitir la recepción de llamadas telefónicas que realicen los usuarios o suscriptores del IBAL a través de la línea 116 (únicamente para la ciudad de Ibagué), desde un teléfono fijo o móvil, relacionados con los reportes de daños de los servicios de acueducto y alcantarillado y la atención de PQR. Así mismo deberá integrar en un servicio en la nube WhatsApp for Business, chat de la página web del IBAL y correo electrónico corporativo.

1) Permitir el servicio de conectividad a la plataforma telefónica en la nube a diez (10) agentes del IBAL, integrando en ella: servicios de llamadas telefónicas entrantes y salientes de la línea 116 del IBAL, recepción de email corporativo del dominio @ibal.gov.co, chat de la página web del IBAL y WhatsApp for business como mínimo 3.000 conversaciones mensuales.

2) Mantener la numeración 116 (solamente para la ciudad de Ibagué) para la recepción de llamadas dirigidas al IBAL SA ESP OFICIAL, que llegan a través del canal de comunicaciones E1 que se tiene contratado y/o desde una línea celular.

3) Configurar un sistema de respuesta interactiva o IVR, que ofrezca de manera automática, información a los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través de la línea 116 del IBAL, sobre trámites y/o servicios, valor de la factura del IBAL, estado de su cuenta, el valor de la deuda, así como información sobre suspensiones del servicio de acueducto y obras que se puedan estar ejecutando en la ciudad de Ibagué que afecten la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado. Esta configuración tendrá que ser establecida mediante un servicio web que deberá ser consumida por la plataforma telefónica en la nube y podrá ser modificadas por el IBAL sin ningún tipo de restricción, previa coordinación entre las partes.

4) Deberá permitir descargar y adjuntar los soportes digitales que envíen los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través del chat de la página web o correos electrónicos que el IBAL les suministre, estos correos deberán estar en el dominio @ibal.gov.co.

5) Realizar el almacenamiento de la totalidad de los audios de las llamadas que se reciban y se realicen a través de la línea telefónica 116, identificándolos con el número de teléfono del usuario que realiza la llamada, en archivos independientes.

6) Generar informes sobre la gestión telefónica de la línea 116 (número total llamadas recibidas, número total de llamadas atendidas por las operadoras y el IVR, número total de llamadas abandonas, duración total de las llamadas atendidas, duración promedio de las llamadas atendidas, tiempo de espera de las llamadas abandonadas, etc.), los cuales podrán ser vistos en pantalla y descargados, desde la plataforma telefónica en la nube.

7) Permitir realizar llamadas salientes, con el fin de realizar campañas (encuestas) de calidad del servicio, continuidad y gestión de cartera. Estas campañas se realizarán previa coordinación entre el IBAL y el proveedor.

8) Deberá permitir grabación de mensajes en espera en él IVR, asociados a la línea telefónica 116, los cuales podrán ser modificados por el IBAL sin ningún tipo de restricción.

9) Deberá permitir la creación de guiones para los agentes, así como la modificación sin ningún tipo de restricción.

10) Se deberá crear un servicio web que permita consumir los datos del IBAL de la plataforma telefónica en la nube, relacionados con llamadas, chat, email, WhatsApp for Business, los cuales reposarán en una base de datos alojada en un servidor de la empresa.

11) Se deberá permitir aumentar la cantidad de agentes para el IBAL en la plataforma telefónica en la nube, cuando sea necesario y con previo acuerdo entre las partes.

12) Permitir la clasificación de cada una de las llamadas y seguimiento de casos específicos.

13) Mantener perfiles de usuario en la plataforma telefónica en la nube, por ejemplo: administrador, consulta de estadísticas y operador, entre otras.

14) Permitir grabar de manera digital el 100% de las llamadas atendidas, y los mensajes recibidos en la plataforma telefónica en la nube, los cuales podrán ser consultados en cualquier momento por parte de los agentes del IBAL.

15) Deberá garantizar la confiabilidad, disponibilidad y confidencialidad de la información que se almacena en la plataforma telefónica en la nube.

16) Garantizar la disponibilidad de los servicios de la plataforma en la nube 7 días x 24 horas x 365 días.

17) Garantizar alto nivel de velocidad, rendimiento (tiempo de respuesta) y comodidad en su operación de la línea 116.

18) Generación de diferentes reportes, amigables para el usuario final, que se deben generar por pantalla, impresos, y medio digital; y permitir la exportación a herramientas de ofimática (Excel, Word, Pdf etc.).

19) Flexibilidad y personalización de los parámetros, permitiendo la administración de: parámetros generales, parámetros operativos, creación de usuarios, asignación de turnos, creación de guiones, generación de reportes.

20) Parametrización, administración y consulta de registros (logs), que recopilen los cambios y transacciones que se han efectuado en el sistema, indicando como mínimo: fecha, usuario y cambios realizados.

21) Disponer de una API chat para la página web del IBAL, la cual debe ser 100% con el hosting donde se aloje la página web del IBAL, compatible y funcional con los diferentes navegadores web.

22) La API para el chat en la página web del IBAL, debe permitir atender cualquier tipo de solicitud que presente un usuario del IBAL al ingresar por este medio.

23) Permitir el envío y recepción de archivos a través del chat.

24) Generar estadísticas masivas de utilización de la plataforma telefónica en la nube.

25) Garantizar el almacenamiento de la totalidad de los chats de la página web del IBAL, así como los servicios de WhatsApp for Business, email y registro de llamadas.

26) Capacitar al personal del IBAL SA ESP OFICIAL, en el uso de la plataforma telefónica en la nube, que permita desempeñar sus funciones de manera ágil y oportuna.

27) Incluir el servicio de WhatsApp for Business como mínimo para 3.000 conversaciones de entrada por máximo 24 horas cada una.

28) Integrar el canal de comunicaciones E1 que tiene contratado actualmente el IBAL SA ESP OFICIAL, con la plataforma telefónica en la nube.

29) Suministro de un Gateway, para conectar el canal E1 que tiene arrendado el IBAL a la plataforma telefónica en la nube, que permita gestionar las llamadas entrantes y salientes de la empresa, así mismo como su configuración.

30) El servicio de la plataforma telefónica en la nube se deberá facturar de manera mensual, con el fin qué el IBAL pueda ampliar la capacidad de agentes que acceden a la plataforma telefónica en la nube.

31) El servicio de la plataforma telefónica en la nube se deberá tener soporte 7x24 a los agentes del IBAL, con el fin de atender los inconvenientes técnicos que se puedan presentar en la operación de la plataforma.

32) La plataforma telefónica en le nube, deberá permitir hacer auditoria y seguimiento a los agentes y sus gestiones.

33) La plataforma telefónica la nube, deberá realizar reportes de gestión de las llamadas entrante, salientes y discriminando por servicios, por ejemplo, chat, llamadas, WhatsApp for business.

34) Suministro de cuatro (4) Diadema Plantronics C3210 Monoaural, con destino a cada uno de los agentes telefónicos que designe el IBAL.

CLÁUSULA TERCERA. - VALOR: El valor del presente contrato es la suma de **DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS ($17.592.246) M/CTE IVA INCLUIDO.** Respaldado con la disponibilidad presupuestal No. 20210532 del 28 de junio de 2021.

CLÁUSULA CUARTA. - PLAZO DE EJECUCIÓN: SIETE (07) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de iniciación, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento.

CLÁUSULA QUINTA. - FORMA DE PAGO: La Forma de Pago del presente contrato, será mediante presentación de factura y suscripción de acta parcial de entrega y recibo a satisfacción, en donde conste el suministro del Gateway, suministro de diademas, la configuración de los servicios de telefonía en la nube, los servicios de WhatsApp for business, chat en la página web del IBAL, correo electrónico corporativo, sistema de audio respuesta IVR conectado con SOLIN ERP y el servicio de mensajes de espera a las llamadas entrantes, esto con recibo a satisfacción del respectivo servicio suscrita entre el supervisor y contratista.

Así mismo se realizarán pagos mensuales a través de acta parcial o final, por el acceso a la plataforma en la nube, los cuales serán cancelados previa presentación de factura de venta.

Para los pagos el contratista debe estar a paz y salvo con el régimen de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos profesionales del mes en el cual radica la cuenta, por parte del CONTRATISTA, y demás documentos necesarios para el trámite de la cuenta, la cual debe ser aprobada por el supervisor del contrato.

El acta final se suscribirá con la puesta en funcionamiento de todos los servicios.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los pagos se ordenarán siempre y cuando existan las actas de visto bueno del supervisor del contrato. Las cuales se cancelarán, previo cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar y expedición de la obligación y orden de pago **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para su trámite interno sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensaciones de ninguna naturaleza. Se deberán radicar antes del cierre contable fijado por el IBAL S.A. ESP OFICIAL. **PARÁGRAFO TERCERO:** El contratista manifiesta que conoce los trámites internos para pago establecidos por tipo de contrato en la Resolución 076 de 11 de febrero de 2020, la cual se encuentra publicada en la página institucional de la empresa en el link normatividad resoluciones 2020, específicamente en https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/Resolucion%20076%20de%202020.pdf **PARÁGRAFO CUARTO:** Durante la ejecución del contrato el supervisor, deberá diligenciar el formato de evaluación y reevaluación del contratista de acuerdo al Sistema integrado

de Gestión y a la Resolución que regula su procedimiento, calificando los ítems allí descritos y obteniendo un puntaje final. La reevaluación será el resultado de la ponderación de los puntajes obtenidos en las evaluaciones realizadas. **PARÁGRAFO QUINTO:** El contratista debe tener en cuenta que en los trámites de cuentas se descuenta los impuestos, tasas, contribuciones que exige la ley conforme a las obligaciones tributarias del contratista. Es decir, en cada cuenta se puede generar el descuento de retención en la fuente, sobre tasa bomberil, reteica y reteiva si aplica, en los porcentajes que contablemente correspondan. Así mismo, se descuenta el 2% del valor de la cuenta antes de IVA de la tasa pro deporte establecida en el Acuerdo municipal 0017 del 5 de diciembre de 2020.

CLÁUSULA SEXTA. - SUPERVISIÓN: La supervisión del presente contrato la ejercerá el funcionario que sea designado por el ordenador del gasto mediante el registro "DESIGNACIÓN SUPERVISOR" Código: GJ-R-031, el funcionario designado será el encargado de vigilar y controlar la ejecución del presente contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** inicialmente la Supervisión estará a cargo de **GERARDO CAMPOS MOLINA,** Profesional Universitario 1 del grupo de Gestión Tecnológica y de Sistemas, **HAROLD ROSEMBERT RODRÍGUEZ,** Director Operativo y **ÓSCAR ANDRÉS GUTIÉRREZ RAMÍREZ,** Director comercial, so pena que el ordenador del gasto pueda cambiar la misma a través del registro GJ-R-031 **PARÁGRAFO SEGUNDO**.- El supervisor responderá civil, fiscal, penal y disciplinariamente, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario, estatuto anticorrupción Vigente (Ley 1474 de 2011), y demás normas concordantes que regulen el asunto. Los deberes, responsabilidades y actividades que deben desarrollar el supervisor del contrato se encuentran detalladas en la Resolución 506 del 29 de diciembre de 2020 "por medio del cual se establece el manual de supervisión e interventoría del IBAL SA ESP OFICIAL", el cual se encuentra a disposición en la página web de la empresa www.ibal.gov.co.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - NORMAS FISCALES: Se dan por incluidas al presente contrato las normas fiscales y contractuales que rigen las actividades de la empresa.

CLÁUSULA OCTAVA. - GARANTÍA: El contratista constituirá las garantías a que haya lugar, legal y contractualmente, las cuales se mantendrán vigentes durante su ejecución y liquidación y se ajustaran a los límites, existencias y extensión de los riesgos, las garantías se constituirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas, con funcionamiento en Colombia así:

a) **CUMPLIMIENTO:** por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y con una vigencia igual al término de ejecución contractual y seis (6) meses más.
b) **CALIDAD DEL SERVICIO:** el cual deberá constituirse por el veinte por ciento (20%) del valor contratado que cubra el término del mismo y un (1) año más.
c) **CALIDAD DEL SUMINISTRO:** el cual deberá constituirse por el veinte por ciento (20%) del valor contratado que cubra el término del mismo y un (1) año más.

El Contratista deberá presentar el correspondiente recibo de paz y salvo expedido por la Compañía Aseguradora.

PARÁGRAFO: El incumplimiento a las obligaciones del contrato faculta al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para iniciar las actuaciones administrativas ante la compañía aseguradora con el fin de hacer efectiva la garantía de cumplimiento, además de adelantar las actuaciones pertinentes en caso de incumplimiento parcial o grave y definitivo.

CLÁUSULA NOVENA. - PERFECCIONAMIENTO: Este contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes y se legaliza mediante el pago de estampillas Pro-cultura por el 1.5% del valor total del contrato y Pro-dotación y funcionamiento de los centros de bienestar del anciano, por el 2% del valor total del contrato, a cargo del contratista; la aprobación de las garantías por parte del IBAL y la expedición del respectivo registro presupuestal. El CONTRATISTA declara que conoce y acepta el Manual Interno de Contratación del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y en lo que corresponde a disposiciones aplicables al presente Contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El trámite de legalización el contratista deberá realizarlo en un término de cinco (5) días hábiles. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de incremento al valor del contrato, el contratista deberá legalizar la modificación con el pago de las estampillas descritas anteriormente dentro del término de cinco (5) días hábiles.

CLÁUSULA DÉCIMA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: El IBAL S.A. ESP OFICIAL a través del supervisor designado se compromete a: **1.-** Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera para el desarrollo adecuado de sus compromisos contractuales. **2.-** Designar un supervisor del contrato, quien está en la obligación de verificar el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones del contratista recibir a satisfacción los bienes que sean entregados por el CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el presente contrato. **PARÁGRAFO** El supervisor deberá mantener una interlocución permanente y directa con el CONTRATISTA., Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, informar al ordenador del gasto cualquier irregularidad o incumplimiento sea parcial o total del contrato, para tomar las medidas que corresponden según la Ley 1474 de 2011, Rechazar los bienes proveídos cuando no cumplan con las especificaciones técnicas de calidad y compatibilidad establecidas en los pliegos de condiciones y/o invitación a ofertar, y demás obligaciones que le correspondan según el manual de supervisión e interventoría del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y la ley. **3.-** Pagar al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales previstas para el efecto. **4.-** Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que se requieran para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato. **5.-** Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión del contrato celebrado, y adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías que hubiese lugar. **6.-** Sin perjuicio del llamamiento en garantía, repetir contra los servidores públicos, contra el contratista o los terceros responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad contractual. **7.-** Adoptarán las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la oferta. **8.-** El supervisor, verificará el cumplimiento del pago al sistema de seguridad integral y aportes parafiscales, mediante la presentación de planillas de autoliquidación o presentación de certificación del pago de sus aportes, suscrita por el representante legal o revisor fiscal o el contador público según corresponda.

9.- Las demás obligaciones que se establezcan en el Manual de Contratación de la empresa y en la suscripción del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: El contratista se obliga para con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL a cumplir las siguientes obligaciones:

OBLIGACIONES GENERALES

1) Atender las observaciones y sugerencias que la empresa efectué para una mejor ejecución del objeto contractual.

2) El contratista debe conocer los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa e identificar y controlar los aspectos significativos, producto de sus operaciones y aplicar los manuales, planes, guías, instructivos, registros y demás documentos a que haya lugar, para el cabal cumplimiento de las normas ISO 9001 actualización 2015, ISO 14001 de 2015 y OHSAS 18001 versión 2017.

3) El contratista se compromete a mantener los precios establecidos en la oferta que acompaña la propuesta, durante el plazo de ejecución y la vigencia del contrato a suscribir.

4) Suscribir las actas de inicio, parciales, final, y demás que haya lugar en desarrollo del contrato a suscribir.

5) Informar oportunamente al IBAL S.A E.S.P. OFICIAL, sobre cualquier eventualidad que pueda sobrevenir y que afecte el normal desarrollo del objeto del contrato a suscribir.

6) Constituir en debida forma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato, la póliza única de garantía, y ampliar, prorrogar o modificar las garantías en el evento en que se amplié el valor del contrato, se prorrogue su vigencia o se modifiquen sus condiciones.

7) Cumplir con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social y parafiscal según el régimen al que pertenezca de acuerdo a la normatividad vigente. Así mismo, debe acreditar estar al día en los aportes de seguridad social y aportes parafiscales, durante todos los meses de ejecución contractual, hasta su liquidación.

8) Actuar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones injustificadas.

9) Cumplir con el manual de seguridad y salud en el trabajo para contratistas.

10) Asistir a las capacitaciones que programe la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, propias del sistema integrado de gestión, en cumplimiento a cada una de las políticas que tiene la compañía, conforme le aplique según el objeto del contrato.

11) El contratista deberá tener en cuenta los requisitos exigidos en el registro SG-R-143 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO A CUMPLIR POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS, aplicable al objeto a contratar, y que se encuentra anexo a la invitación y/o pliego, antes del inicio del contrato y durante su ejecución. Para la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá aportar los

documentos allí exigidos, que serán aprobados por el profesional en salud ocupacional de la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Los documentos que se exijan durante la ejecución del contrato serán validados por el supervisor del contrato quien podrá apoyarse en el profesional de salud ocupacional.

12) Para aquel contrato que en su ejecución implica tener personal a cargo, el contratista deberá cumplir con los siguiente en materia de seguridad y salud en el trabajo:

a.- Entregar mensualmente los indicadores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, como lo establece la resolución 312 de 2019: Frecuencia de accidentes de trabajo, severidad de accidentes de trabajo, proporción de mortalidad, ausentismo laboral por salud, prevalencia de la enfermedad, incidencia de la enfermedad.

b.- El contratista deberá entregar mensualmente un informe detallado con las actividades desarrolladas en cumplimiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual deberá ser un requisito para el pago de las actas parciales y/o finales del contrato. PARÁGRAFO: El contratista deberá tener en cuenta los requisitos exigidos en el registro SG-R-143 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO A CUMPLIR POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS, aplicable al objeto a contratar, y que se encuentra anexo a la invitación y/o pliego, antes del inicio del contrato y durante su ejecución. Para la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá aportar los documentos allí exigidos, que serán aprobados por el profesional en salud ocupacional de la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Los documentos que se exijan durante la ejecución del contrato serán validados por el supervisor del contrato quien podrá apoyarse en el profesional de salud ocupacional.

13) Cumplir con la política de seguridad y privacidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, adoptada mediante Resolución No. 668 del 29 de julio de 2019. En todo caso el contratista deberá guardar reserva y confidencialidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

14) Contar con el personal ofertado y aquel personal técnico o profesional que adicionalmente se requiera para el desarrollo del contrato.

15) En general, cumplir cabalmente con las condiciones y modalidades previstas contractualmente para la ejecución y desarrollo del contrato a suscribir.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS: serán obligaciones específicas del contrato las siguientes:

1. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato; en cada uno de sus ítems para el CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACION Y MODERNIZACION DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, PARA LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP FOR BUSINESS, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA, de acuerdo con las especificaciones técnicas que se describen en el contrato.

CONCEPTOS MENSUALES	Cantidad	Valor Unitario	Iva	Valor Total Iva Incluido

CONTRATO No: - - - - 103	FECHA: 27 JUL 2021

Servicio de Whatsapp for Business	1	$890.000	$169.100	$1.059.100
Servicio de computación en la nube para agente de contac center	10 Usuarios*	$49.963	0	$499.630
VALOR MENSUAL DEL SERVICIO				$1.558.730
VALOR A 7 MESES DE CONTRATO				$10.911.110
CONCEPTOS DE PAGO ÚNICO	Cantidad	Valor Unitario	Iva	Valor Total Iva Incluido
Servicio de implementación del proyecto	1	$1.670.000	$317.300	$1.987.300
Suministro Diadema Plantronics C3210	4	$165.000	$31.350	$785.400
Suministro Gateway	1	$3.284.400	$684.036	$3.908.436
VALOR DE PAGO ÚNICO DEL PROYECTO				$6.681.136

*Se hace claridad que el ítem de servicio de computación se cancelará conforme a los usuarios realmente conectados.

2. Suministrar los elementos según las características mínimas que se describen en este estudio de necesidad. El proponente podrá ofertar equipos con mayor tecnología, siempre y cuando se ajuste al objeto a contratar y no afecte el presupuesto de la entidad.
3. Proveer a su costo, todos los bienes y elementos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato. Los cuales sólo serán suministrados por solicitud y autorización expresa del supervisor del contrato. Y serán estos documentos de autorización del supervisor, los que servirán de base para confrontar la información que reporta del contratista en la factura de venta.
4. El proveedor debe garantizar al IBAL S.A. ESP OFICIAL el transporte necesario para lograr el fin del suministro.
5. Entregar conforme a las especificaciones técnicas ofertadas, los elementos objeto del presente contrato.
6. Informar oportunamente al supervisor del contrato cualquier novedad que se presente en el curso de la ejecución del mismo.
7. Cuando los suministros tengan algún desperfecto que no fue ocasionado por el comprador, la garantía deberá cubrir los gastos de reparación o asegurar al comprador el cambio por otro producto similar y de las mismas condiciones y especificaciones técnicas al comprado, so pena de utilizar los mecanismos legales (pólizas) establecidas para ello.
8. Reemplazar los bienes suministrados dentro de la oportunidad que establezca el CONTRATANTE cuando estos presenten defectos en su fabricación o funcionamiento, o cuando se evidencie el no

cumplimiento de las especificaciones técnicas, según lo determinen las necesidades y en el plazo que le señale el supervisor del contrato.

9. Responder en los plazos que el CONTRATANTE establezca en cada caso, los requerimientos de aclaración o de información que le formule.

10. Contar con el personal técnico que requiera para la configuración y funcionamiento del servicio tecnológico contratado para la modernización del call center.

11. Capacitar a los funcionarios indicados por el supervisor del contrato en la operatividad del proceso tecnológico de modernización contratado. El servicio debe contar con todas las exigencias técnicas indicadas en el contrato para ser recibido a satisfacción.

12. Prestar servicio técnico en caso de fallas en la configuración, durante el plazo de ejecución del contrato.

13. Las demás obligaciones que se generen por la naturaleza del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA faculta y autoriza al IBAL SA ESP OFICIAL a aplicar el procedimiento de evaluación y reevaluación de contratistas. Para ello durante la ejecución del contrato el interventor y/o supervisor, deberán diligenciar el formato de evaluación y reevaluación del proveedor definido por el proceso de Gestión Jurídica y Contractual de acuerdo al Sistema integrado de Gestión y a la Resolución que regula su procedimiento, calificando los ítems allí descritos y obteniendo un puntaje final. La reevaluación será el resultado de la ponderación de los puntajes obtenidos en las evaluaciones realizadas. De acuerdo a los registros del SIG establecidos por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, el contratista o Proveedor que obtenga como resultado de la reevaluación puntaje de 3 o superior, será tenido en cuenta para contratar con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. El contratista que en el proceso de reevaluación obtenga un promedio de calificación inferior a tres (3), será suspendido por un término igual al plazo total del contrato ejecutado. En todo caso el término de suspensión no podrá ser inferior a seis (6) meses. Durante el término de la suspensión el contratista no se podrá presentar a participar como proponente individual o plural (Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura u otra) en procesos de selección que adelante el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. La Suspensión a que hace referencia la presente CLÁUSULA se extenderá por igual termino a cada uno de los integrantes de Consorcios o Uniones Temporales que en el proceso de reevaluación hayan obtenido una calificación inferior a tres (3).

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - CUMPLIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: El contratista se compromete a conocer los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa e identificar y controlar los aspectos significativos, producto de sus operaciones y aplicar los manuales, planes, guías, instructivos, registros y demás documentos a que haya lugar, para el cabal cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007. **PARÁGRAFO:** En virtud de este compromiso El contratista debe cumplir con los requerimientos que le apliquen del manual de sistema de seguridad y salud en el trabajo para contratistas, el cual hace parte del contrato que se suscribe y se encuentra a disposición del contratista en la página web del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

CONTRATO No.	FECHA:
E - - 103	27 JUL 2021

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - CESIÓN Y SUBCONTRATOS. EL CONTRATISTA no podrá subcontratar o ceder el presente contrato sin consentimiento previo y escrito del IBAL, pudiendo este reservarse las razones que tuviere para negar la autorización de la cesión o el subcontrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL. El presente contrato no generara relación laboral alguna entre el IBAL y el CONTRATISTA, razón por la cual será de su responsabilidad la afiliación y pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social y parafiscales cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - CONFIDENCIALIDAD. Todos los datos e informaciones a las cuales tuviere acceso EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato serán mantenidos en forma confidencial. Esta confidencialidad será continua y no vence por terminación del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - SUJECIÓN A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES: El pago de la suma de dinero a que el IBAL, queda obligado en virtud del presente Contrato, se subordinará a las aprobaciones que de las mismas se hagan en el respectivo presupuesto para la vigencia fiscal de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El Contratista manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entiende prestado con la firma del presente Contrato, que no se encuentra incurso dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas por la Ley y que no aparece en el Boletín de Responsabilidades fiscales, también bajo la gravedad de juramento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. - CLÁUSULA PENAL: En caso de incumplimiento GRAVE Y DEFINITIVO del contrato, el contratista se obliga a pagar al IBAL una suma equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato. El valor pactado como pena pecuniaria corresponde a una estimación anticipada de perjuicios por el incumplimiento de las obligaciones contractuales. EL CONTRATISTA autoriza y faculta al IBAL SA ESP OFICIAL a descontar esta suma de dinero si posee cuentas pendientes de cancelar. En caso de no contar con cuentas pendientes, el IBAL SA ESP OFICIAL queda autorizado y facultado para declarar la deuda a su favor, pero deberá acudir a instancias judiciales para el pago de la respectiva cláusula.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. - MULTAS DE APREMIO. EL CONTRATISTA faculta y autoriza al IBAL SA ESP OFICIAL a establecer multas de apremio. Estas corresponden a una suma periódica y sucesiva que el contratista se obliga a pagar al IBAL en el evento de mora o incumplimiento parcial de sus obligaciones y se causara hasta cuando el contratista cumpla tales obligaciones. El valor de la multa se fijará conforme al siguiente rango:

Cuantía del Contrato	Valor de la Multa a establecer

Hasta 100 smlmv	dos (2) Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes, por cada día de retraso en el cumplimiento de la obligación contractual

Cuando el valor acumulado de las multas supere la cuantía de la pena pecuniaria, el IBAL tendrá por incumplido definitivamente el contrato, lo dará por terminado y procederá a hacer efectivas las obligaciones del caso. Las multas de apremio procederán exclusivamente durante la ejecución del contrato. El contratista autoriza al IBAL SA ESP OFICIAL a realizar el trámite establecido en el artículo 65 del Acuerdo 001 del 14 de julio de 2020

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - LIQUIDACIÓN FINAL DEL CONTRATO: De conformidad con el Acuerdo 001 de 14 de julio de 2020, "Por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. se procederá la liquidación de los contratos conforme a lo establecido en el artículo 69 del acuerdo en mención. *"Los contratos de obra, los de consultoría, los de tracto sucesivo, y aquéllos cuya ejecución o cumplimiento se prolongue en el tiempo y los demás que lo requieran, se liquidaran de común acuerdo por las partes dentro del plazo fijado en cada contrato, o en su defecto dentro de los seis (6) meses siguientes al vencimiento del plazo de ejecución de los mismos."*

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - CLÁUSULA INDEMNIDAD: El CONTRATISTA, acepta su obligación de mantener libre o exento de daño al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, por cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del CONTRATISTA, hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente Contrato. Además, el CONTRATISTA mantendrá indemne al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el CONTRATISTA asume frente al personal, subordinados o terceros que vincule a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - JURISDICCIÓN. El presente contrato se regirá por las leyes colombianas y cualquier controversia que surja en desarrollo del mismo, en cuanto a sualcance, interpretación, cumplimiento o incumplimiento y eventuales perjuicios, deberán someterse a una etapa de arreglo directo, por un término máximo de un (1) mes, que, en el evento de ser fallido, dará lugar a las Partes acudir a las instancias judiciales competentes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. - EJECUCIÓN: Solo podrá ejecutarse el presente Contrato con la aprobación de los requisitos exigidos correspondientes al perfeccionamiento y legalización del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Hacen parte integral de este Contrato: **a)** El estudio de necesidad, la Disponibilidad y el Registro Presupuestal. **b)** La invitación a ofertar y la propuesta presentada por el Contratista, anexos al presente. **c)** Las Actas que se suscriban durante el

proceso pre-contractual, contractual y post-contractual del presente Contrato. **d)** Las modificaciones o cambios que se convengan por escrito entre las partes durante la ejecución del Contrato. **e)** Los contratos adicionales que suscriban las partes. **f)** Las garantías y las actas que se relacionen con el Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El contratista autoriza de manera expresa que sus datos personales sean tratados conforme a lo previsto en la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, la cual se encuentra publicada en la página web www.ibal.gov.co Así mismo autoriza al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL a realizar notificaciones y comunicaciones al correo electrónico aportado o a través de mensajes de texto dirigidos al número de teléfono registrado en el Sistema de Información de Proponentes "SIP" o los datos aportados en la propuesta. Toda interpretación, actuación judicial o administrativa derivada del tratamiento de los datos personales, estará sujeta a las normas de protección de información personal establecidas en la República de Colombia y las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes para la resolución de cualquier inquietud queja o demanda sobre las mismas, serán las de la Republica de Colombia

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. – OTRAS CONSIDERACIONES: El presente contrato se celebra bajo los parámetros del principio de autonomía de la voluntad de las partes, para dictar libremente las formas negociales, en la medida que dichas disposiciones contractuales aquí expuestas no atenten contra el orden público y las buenas costumbres.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. - DOMICILIO: Para efectos legales y contractuales se fija la Ciudad de Ibagué como domicilio del contrato.

Para constancia se firma por quienes intervinieron, a los 27 JUL 2021

JOSÉ RODRIGO HERRERA MEJÍA
Gerente General
IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

RICARDO MONTES FONSECA
C.C. No. 75.070.785
Rep. Legal DYALOGO S.A.S

Revisó y aprobó: Olga Lucia Liévano Rodríguez – Secretaria General
Proyectó: Daniela Alejandra Páez Rodríguez – Abogada Contratista

DOCUMENTOS ACTA FINAL CONT 0103-21 DYALOGO

De <dolly.camacho@ibal.gov.co>
Destinatario Sgeneral <sgeneral@ibal.gov.co>
Fecha 2022-07-14 15:05

DOCUMENTOS ACTA FINAL CONT 0103-21 DYALOGO .PDF (~2,1 MB)

ADJUNTO DOCUMENTOS DEL ASUNTO PARA TRÁMITE PERTINENTE

IBAL SIG	**SOPORTES DOCUMENTALES PARA TRAMITE DE CUENTA** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**	**CÓDIGO:** GJ-R-050 **FECHA VIGENCIA:** 2016-10-12 **VERSIÓN: 02** **Página 1 de 1**

Ibagué, 01 de julio de 2022

D/Dow/C 14-07-22

Doctora
OLGA LUCIA LIEVANO
Secretaria General
IBAL SA ESP OFICIAL
Ciudad

REF: ENVIO SOPORTES PARA TRAMITE DE CUENTA DEL CONTRATO 103 del 27 de julio de 2021, SUSCRITO CON DYALOGO S.A.S.

Cordial Saludo:

Por medio de la presente me dirijo a usted con el fin de allegarle los soportes documentales originales para que obren dentro de la carpeta del archivo de gestión de la secretaria general, así como también las copias de los documentos que son requeridos por la oficina de contabilidad para el respectivo tramite de cuenta, para lo cual me permito relacionar al detalle los documentos que adjunto, de la siguiente manera:

DOCUMENTOS ACTA FINAL

1. Factura, Original y 2 copias
2. Acta Parcial, Original y 2 copias
3. Certificación suscrita por el representante legal de fecha 7 de junio de 2022, acreditando que DYALOGO SAS, ha cumplido y se encuentra al día, con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, aportes a las cajas de compensación y al sistema general de pensiones obligatorias, anexa Certificación Junta central de contadores del revisor fiscal y Tarjeta Profesional

Atentamente,

ADRIANA DIAZ LENIS
Profesional Universitario 01 Gestión Tecnológica

IBAL SA ESP OFICIAL | SIG	**SOPORTES DOCUMENTALES PARA TRAMITE DE CUENTA** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**	**CÓDIGO:** GJ-R-050 **FECHA VIGENCIA:** 2016-10-12 **VERSIÓN: 02** **Página 1 de 1**

Ibagué, 01 de julio de 2022

Doctora
OLGA LUCIA LIEVANO
Secretaria General
IBAL SA ESP OFICIAL
Ciudad

REF: ENVIO SOPORTES PARA TRAMITE DE CUENTA DEL CONTRATO 103 del 27 de julio de 2021, SUSCRITO CON DYALOGO S.A.S.

Cordial Saludo:

Por medio de la presente me dirijo a usted con el fin de allegarle los soportes documentales originales para que obren dentro de la carpeta del archivo de gestión de la secretaria general, así como también las copias de los documentos que son requeridos por la oficina de contabilidad para el respectivo tramite de cuenta, para lo cual me permito relacionar al detalle los documentos que adjunto, de la siguiente manera:

DOCUMENTOS ACTA FINAL

1. Factura, Original y 2 copias
2. Acta Parcial, Original y 2 copias
3. Certificación suscrita por el representante legal de fecha 7 de junio de 2022, acreditando que DYALOGO SAS, ha cumplido y se encuentra al día, con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, aportes a las cajas de compensación y al sistema general de pensiones obligatorias, anexa Certificación Junta central de contadores del revisor fiscal y Tarjeta Profesional

Atentamente,

ADRIANA DIAZ LENIS
Profesional Universitario 01 Gestión Tecnológica

Contrato No.	103 del 27 de julio de 2021
Objeto	CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL ES ESP OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP BUSINESS, CHAT DE LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA
Valor total	$17.592.246 Incluido IVA
Contratista	DYALOGO S.A.S.
Supervisor	Adriana Diaz Lenis - Profesional Universitario I Gestión Tecnología
Fecha de Inicio	12 de agosto de 2021
Fecha Prorroga N. 01	11 de marzo de 2022
Fecha de terminación	11 de junio de 2022
Plazo de Ejecución inicial	Siete (7) meses
Plazo Prorroga N. 01	Tres (3) meses
Plazo total del contrato	Diez (10) meses

FECHA DE ELABORACIÓN DEL ACTA FINAL	**Año**	**Mes**	**Día**
	2022	06	12

En la ciudad de Ibagué, en la fecha antes indicada, contratista y supervisor suscriben la presente Acta Final de Entrega y Recibo a Satisfacción del contrato antes identificado, para completar y soportar los trámites necesarios para su correspondiente pago.

Periodo informado	Periodo comprendido del 12 de mayo al 11 de junio de 2022
Informe de las actividades desarrolladas y avaladas por el supervisor	Así mismo el Supervisor hace constar que el contratista desarrolló las actividades contractuales que se relacionan a continuación: 1. Servicio de computación en la nube para agente de call center DYALOGO CLOUD CONTAC CENTER onmicanal, todos los canales incluidos.

Balance del contrato

Descripción	**Cantidad**	**V/R Unitario**	**IVA**	**Valor Total**

	1.Servicio de computación en la nube para agente de call center DYALOGO CLOUD CONTAC CENTER onmicanal, todos los canales incluidos	4	$49.963	Excluido de IVA	$199.852
	Valor Total				$199.852

Evidencias de la ejecución del contrato

•

ITEM	DETALLE DEL SERVICIO	CPC		CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR SOLICITADO PRESUPUESTALMENTE	VALOR ACTA	SALDO PRESUPUESTAL
		CODIGO	DESCRIPCION					
1	contratar el servicio de actualización y modernización de la plataforma de call center del ibal es esp oficial, la gestión de la línea 116 en la nube, gestionar los servicios de ivr, whatsapp business, chat de la pagina web de la empresa y correo electrónico corporativo en una sola plataforma informática	83141	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	1 meses	$199.852	$17.592.246	$199.852	$9.512.146
						VALOR PRESENTE ACTA	$199.852	

ESTADO DE CUENTA

Valor Contrato	$17.592.246
Valor Acta No. 01	$6.880.988
Valor Acta No. 02	$199.852
Valor Acta No. 03	$199.852
Valor Acta No. 04	$199.852

Valor Acta No. 05	$199.852
Valor Acta No. 06	$199.852
Valor Acta Final	$199.852
Saldo	$9.512.146

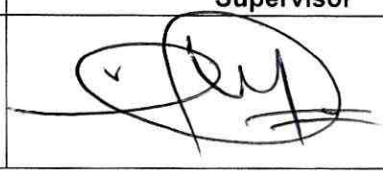
APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

PERSONA JURIDICA

El contratista presentó certificación suscrita por el Revisor Fiscal de fecha 07 de Junio de 2022, acreditando que DYALOGO SAS, ha cumplido y se encuentra al día, con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, aportes a las cajas de compensación y al sistema general de pensiones obligatorias, anexa Certificación Junta central de contadores del revisor fiscal y Tarjeta Profesional

APORTA CERTIFICACION REPRESENTANTE LEGAL	SI [ ]	NO [X]
APORTA CERTIFICACION REVISOR FISCAL (En caso de aportar certificación del revisor fiscal deberá adjuntar con ella, copia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes)	SI [X]	NO [ ]

ANEXOS:	Marque con x
certificación suscrita por el Revisor Fiscal de fecha 07 de Junio de 2022, acreditando que DYALOGO SAS, ha cumplido y se encuentra al día, con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, aportes a las cajas de compensación y al sistema general de pensiones obligatorias, anexa Certificación Junta central de contadores del revisor fiscal y Tarjeta Profesional	X
Factura	X

Firma		
Nombre	RICARDO MONTES FONSECA Representante Legal DYALOGO S.A.S	ADRIANA DIAZ LENIS Profesional Universitario 01 Gestión Tecnológica
	Contratista	**Supervisor**
V° B° Profesional Salud Ocupacional IBAL	**CLAUDIA COMBITA SAMBRANO**	

Dyalogo
Te comunica

Bogotá D.C., Colombia
Calle 163a # 19a - 95
+57 (1) 7436384

www.dyalogo.com

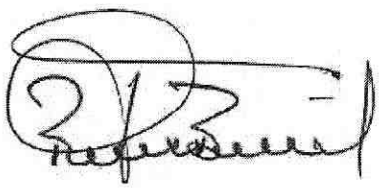
CERTIFICACION DE PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

El Suscrito Revisor Fiscal certifica que la empresa **DYALOGO SAS** con **NIT 830.089.890-2** ha cumplido y se encuentra al día, con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, aportes a las Cajas de Compensación y al sistema general de pensiones obligatorias, al corte 31 de mayo de 2022.

La anterior certificación se expide para efectos de dar cumplimiento al Artículo 50 de la ley 789 de 2002.

Dada en Bogotá D.C. a los 07 días del mes de junio de 2022.

Atentamente,



JAIME RICARDO BARBOSA FORERO
Revisor Fiscal
TP 84424-T

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

F791E8F2E9E0C05

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 **JAIME RICARDO BARBOSA FORERO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 79712394 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 84424-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

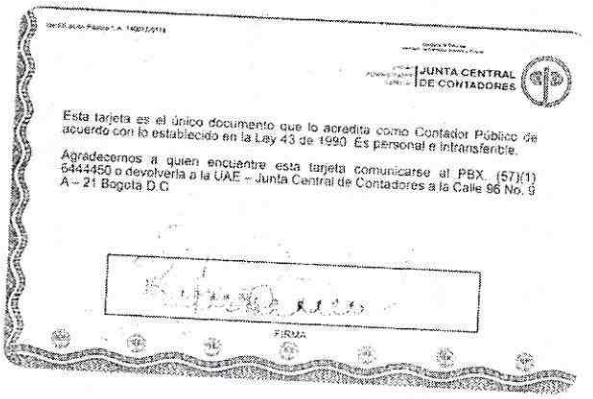
NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS **********
****
****

Dado en BOGOTA a los 14 días del mes de Junio de 2022 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

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



JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como Contador Público de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990. Es personal e intransferible.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX. (57)(1) 6444450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Calle 96 No. 9 A – 21 Bogotá D.C

FIRMA



JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

84424-T

JAIME RICARDO
BARBOSA FORERO
C.C. 79712394
RES. INSCRIPCION 25 DEL 11/04/2002
UNIVERSIDAD DE LA SALLE

OSCAR EDUARDO FUENTES PEÑA
DIRECTOR GENERAL

260749 93747

	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-056 FECHA VIGENCIA: 2021/07/15 VERSIÓN: 01 Página 1 de 4

Evaluación: [X] Fecha evaluación 12/06/2022 Reevaluación: [ ] Fecha reevaluación: _____

Acta Parcial N° Acta Final X

INFORMACION DEL CONTRATO

NUMERO Y FECHA: 103 del 27 de julio de 2021	
NOMBRE DEL PROVEEDOR O CONTRATISTA: DYALOGO S.A.S.	NIT: 830.089.890-2 C.C.
FECHA DE INICIO: 12 de agosto de 2021	FECHA DE TERMINACION: 11 de junio de 2022
OBJETO DEL CONTRATO: CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL ES ESP OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP BUSINESS, CHAT DE LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA	

CLASE DE CONTRATO	1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION	
	2. SUMINISTRO Y ADQUISICION	
	3. ARRENDAMIENTO	
	4. CONSULTORIA E INTERVENTORIA	
	5. SERVICIO	X
	6. SEGUROS	
	7. INTERMEDIARIO DE SEGUROS	
	8. OBRA PUBLICA	

ASPECTOS A EVALUAR DEL CONTRATISTA

PUNTAJE	2= MALO	3= REGULAR	4= BUENO	5= EXCELENTE

5. SERVICIOS

CRITERIOS CUMPLIMIENTO Y OPORTUNIDAD	PUNTAJE	CRITERIOS EN LA EJECUCION DEL CONTRATO	PUNTAJE
OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	4	PRESENTACION DE INFORMES DE AVANCE	5
COBERTURA DEL SERVICIO	4	ATENCION DE REQUERIMIENTOS	4
TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS	4	DISPOSICION DEL SERVICIO	5
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	4	PAGO OPORTUNO DE LA SEGURIDAD SOCIAL	5
CUMPLIMIENTO EN LOS TERMINOS PARA LEGALIZAR EL CONTRATO Y SUS ADICIONES	5	CUMPLIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	5
TOTAL PROMEDIO	**4.20**	SERVICIO POSTVENTA	4
		ASIGNACION DE REEMPLAZOS	5
CRITERIOS DE CALIDAD	**PUNTAJE**	ENTREGA OPORTUNA DE FACTURA	4
CALIDAD Y/O CONFORMIDAD EN LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	4	PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES	5
DEVOLUCIONES, CAMBIOS DE ELEMENTOS	5	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	5
FUNCIONAMIENTO	4		
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	4	**TOTAL PROMEDIO**	**4.70**
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	4	**EVALUACION TOTAL**	**4.37**
TOTAL PROMEDIO	**4.20**		

ANALISIS DEL RESULTADO DE LA EVALUACION X REEVALUACION _____ POR PARTE DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR (Cuando un contrato cuente con interventor y supervisor, este criterio debe ser diligenciado por los dos, en sus respectivas calidades): El Supervisor hace constar que el contratista desarrolló las actividades contractuales a satisfacción durante el periodo del 12 de mayo al 11 de junio de 2022, el contratista presentó certificación suscrita por el Revisor Fiscal de fecha 7 de junio de 2022, acreditando que DYALOGO SAS, ha cumplido y se encuentra al día, con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, aportes a las cajas de compensación y al sistema general de pensiones obligatorias, anexa Certificación Junta central de contadores del revisor fiscal y Tarjeta Profesional

OBSERVACIONES AL RESULTADO DE LA EVALUACION X REEVALUACION _____ POR PARTE DEL CONTRATISTA: Estoy de acuerdo con la evaluacion

IBAL SIG	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	**CÓDIGO:** GJ-R-056 **FECHA VIGENCIA:** 2021/07/15 **VERSIÓN: 01** **Página 1 de 4**

INTERPONE RECURSO DE REPOSICION	SI		NO	X
INTERPONE RECURSO DE APELACION	SI		NO	X

NOTA INFORMATIVA: (Aplica unicamente para la reevaluacion) De conformidad con el articulo 7 de la resolucion que reglamenta el procedimiento para la evaluación y reevaluación de proveedores la calificacion de la reevaluación de proveedores, tendra los siguientes efectos: El contratista o Proveedor que obtenga como resultado de la reevaluación puntaje de 3 o superior, será tenido en cuenta para contratar con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. El contratista que en el proceso de reevaluación obtenga un promedio de calificación inferior a tres (3), será suspendido por un término igual al plazo total del contrato ejecutado. En todo caso el término de suspensión no podrá ser inferior a seis (6) meses. Durante el término de la suspensión el contratista no se podrá presentar a participar como proponente individual o plural (Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura u otra) en procesos de selección que adelante el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

La Suspensión a que hace referencia el presente artículo se extenderá por igual termino a cada uno de los integrantes de Consorcios o Uniones Temporales que en el proceso de reevaluación hayan obtenido una calificación inferior a tres (3).

Los efectos mencionados en la nota anterior aplican para la reevaluacion de este contrato, de acuerdo con la fecha de su suscripcion.	SI		NO	

NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR (Cuando un contrato cuente con interventor y supervisor, este documento debe ser firmado por los dos, en sus respectivas calidades)

ADRIANA DIAZ LENIS
Profesional Universitario 01 Gestión Tecnológica

NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL CONTRATISTA

RICARDO MONTES FONSECA
Representante Legal
DYALOGO S.A.S

IBAL SIG	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-056 FECHA VIGENCIA: 2021/07/15 VERSIÓN: 01 Página 1 de 4

Evaluación: [ ] Fecha evaluación _____ Reevaluación: [X] Fecha reevaluación: 12/06/2022

Acta Parcial N° Acta Final X

INFORMACION DEL CONTRATO

NUMERO Y FECHA: 103 del 27 de julio de 2021		
NOMBRE DEL PROVEEDOR O CONTRATISTA: DYALOGO S.A.S.	NIT: 830.089.890-2 C.C.	
FECHA DE INICIO: 12 de agosto de 2021	FECHA DE TERMINACION: 11 de junio de 2022	
OBJETO DEL CONTRATO: CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL ES ESP OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP BUSINESS, CHAT DE LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA		

CLASE DE CONTRATO	1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION	
	2. SUMINISTRO Y ADQUISICION	
	3. ARRENDAMIENTO	
	4. CONSULTORIA E INTERVENTORIA	
	5. SERVICIO	X
	6. SEGUROS	
	7. INTERMEDIARIO DE SEGUROS	
	8. OBRA PUBLICA	

ASPECTOS A EVALUAR DEL CONTRATISTA

PUNTAJE	2= MALO	3= REGULAR	4= BUENO	5= EXCELENTE

5. SERVICIOS

CRITERIOS CUMPLIMIENTO Y OPORTUNIDAD	PUNTAJE	CRITERIOS EN LA EJECUCION DEL CONTRATO	PUNTAJE
OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	4	PRESENTACION DE INFORMES DE AVANCE	5
COBERTURA DEL SERVICIO	4	ATENCION DE REQUERIMIENTOS	4
TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS	4	DISPOSICION DEL SERVICIO	5
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	4	PAGO OPORTUNO DE LA SEGURIDAD SOCIAL	5
CUMPLIMIENTO EN LOS TERMINOS PARA LEGALIZAR EL CONTRATO Y SUS ADICIONES	5	CUMPLIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	5
TOTAL PROMEDIO	**4.20**	SERVICIO POSTVENTA	4
		ASIGNACION DE REEMPLAZOS	5
CRITERIOS DE CALIDAD	**PUNTAJE**	ENTREGA OPORTUNA DE FACTURA	4
CALIDAD Y/O CONFORMIDAD EN LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	4	PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES	5
DEVOLUCIONES, CAMBIOS DE ELEMENTOS	5	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	5
FUNCIONAMIENTO	4		
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	4	**TOTAL PROMEDIO**	**4.70**
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	4	**EVALUACION TOTAL**	**4.37**
TOTAL PROMEDIO	**4.20**		

ANALISIS DEL RESULTADO DE LA EVALUACION X REEVALUACION _____ POR PARTE DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR (Cuando un contrato cuente con interventor y supervisor, este criterio debe ser diligenciado por los dos, en sus respectivas calidades): El Supervisor hace constar que el contratista desarrolló las actividades contractuales a satisfacción durante el periodo del 12 de mayo al 11 de junio de 2022, el contratista presentó certificación suscrita por el Revisor Fiscal de fecha 7 de junio de 2022, acreditando que DYALOGO SAS, ha cumplido y se encuentra al día, con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, aportes a las cajas de compensación y al sistema general de pensiones obligatorias, anexa Certificación Junta central de contadores del revisor fiscal y Tarjeta Profesional

OBSERVACIONES AL RESULTADO DE LA EVALUACION X REEVALUACION _____ POR PARTE DEL CONTRATISTA: Estoy de acuerdo con la evaluacion

	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-056 FECHA VIGENCIA: 2021/07/15 VERSIÓN: 01 Página 1 de 4

INTERPONE RECURSO DE REPOSICION	SI		NO	X
INTERPONE RECURSO DE APELACION	SI		NO	X

NOTA INFORMATIVA: (Aplica unicamente para la reevaluacion) De conformidad con el articulo 7 de la resolucion que reglamenta el procedimiento para la evaluación y reevaluación de proveedores la calificacion de la reevaluación de proveedores, tendra los siguientes efectos: El contratista o Proveedor que obtenga como resultado de la reevaluación puntaje de 3 o superior, será tenido en cuenta para contratar con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. El contratista que en el proceso de reevaluación obtenga un promedio de calificación inferior a tres (3), será suspendido por un término igual al plazo total del contrato ejecutado. En todo caso el término de suspensión no podrá ser inferior a seis (6) meses. Durante el término de la suspensión el contratista no se podrá presentar a participar como proponente individual o plural (Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura u otra) en procesos de selección que adelante el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

La Suspensión a que hace referencia el presente artículo se extenderá por igual termino a cada uno de los integrantes de Consorcios o Uniones Temporales que en el proceso de reevaluación hayan obtenido una calificación inferior a tres (3).

Los efectos mencionados en la nota anterior aplican para la reevaluacion de este contrato, de acuerdo con la fecha de su suscripcion.	SI		NO	

NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR (Cuando un contrato cuente con interventor y supervisor, este documento debe ser firmado por los dos, en sus respectivas calidades)

ADRIANA DIAZ LENIS
Profesional Universitario 01 Gestión Tecnológica

NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL CONTRATISTA

RICARDO MONTES FONSECA
Representante Legal
DYALOGO S.A.S

www.dyalogo.com

Dyalogo
Te comunica

DYALOGO S.A.S.
Nit 830.089.890-2

Factura Electrónica De Venta No DY 3476

Bogotá D.C., Colombia
CL 163 A 19 A 95 PI 3
+ 57 (1) 7436384

Autorización de Numeración Facturación Electrónica No. 18764030639035 que habilita desde DY 3362 hasta DY 10000. Vence 2023-06-29

Responsables de IVA, No somos Retenedores de IVA
No somos Grandes Contribuyentes
Actividad Económica ICA 7112 8.66 X 1000

FECHA FACTURA	11-07-2022
VENCIMIENTO	11-07-2022

FACTURADO A: EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANT
NIT: 800089809 6
DIRECCION: CR 3 1 04 B
TELÉFONO: 2756000
CIUDAD: Ibagué

CONDICIONES DE PAGO: Credito
SUCURSAL:
VENDEDOR: DYALOGO S.A.S.

ITEM	REF	DESCRIPCION	CANTIDAD	V/R UNITARIO	% Dto	% IVA	VALOR TOTAL
1	50081	Servicio de computación en la nube para agente de call center DYALOGO CLOUD CONTAC CENTER onmicanal TODOS LOS CANELES INCLUIDOS.(excluido de IVA art. 476 E.T. # 24)	4,00	49.963		0%	199.852

Total Items Documento 1

Período a facturar (mm/aaaa): 6/2022

En caso de mora se causará el interés autorizado por la ley - Se hace constar que la firma de persona distinta del comprador directo, implica que dicha persona está autorizada expresamente por el comprador para: firmar, confesar la deuda y obligar al comprador- Esta factura se asimila en todos sus efectos legales a una letra de cambio (Art 621,773,774 Código de Comercio)

Favor hacer pagos en la cuenta corriente 219-27038064 de Bancolombia a nombre de DYALOGO SAS. Ref pago debe ser No. De factura.

VALOR BRUTO	**199.852**
DESCUENTO	**0**
IVA	**0**
RETEFUENTE	**7.994**
RETEIVA	**0**
RETEICA	**0**
TOTAL FACTURA	**191.858**

Valor en Letras CIENTO NOVENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE

Favor enviar soporte de pago al correo: contabilidad@dyalogo.com e informar el numero de factura que estan cancelando.

SERIALES	

Fecha y Hora de Generación: 11/07/2022 10:07:58
Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS

Fabricante y Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS NIT 900534356-3 Software: World Office (wo_2)
CUFE: 9e2b3e18b9e627d6ca8974dda9e7ec10b4111f43bc672e1607d98757b7d4785c10728dd9de50d259da0481b0b4c4836f --Fecha y Hora de Expedición : 11/07/2022 10:28:25 a.m.

IBAL SIG	CONTRATO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-044 FECHA VIGENCIA: 2020-08-26 VERSIÓN: 01 Página 1 de 15

CONTRATO No. [redacted]-0121	FECHA: 19 AGO 2022

TIPO DE CONTRATO: SERVICIO			INV. 145-2022
INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE			
ENTIDAD CONTRATANTE:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL / NIT: 800.089.809-6**		
DIRECCIÓN:	Carrera 3 No. 1-04 B/ la Pola	**MUNICIPIO:**	Ibagué - Tolima
TELÉFONO:	2756000 Ext. 138 – 139	**COREO ELECTRÓNICO**	sgeneral@ibal.gov.co
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA			
CONTRATISTA	**DYALOGO S.A.S**		
NIT No.	**830.089.890-2**		
REPRESENTANTE LEGAL	**RICARDO MONTES FONSECA**		
CC. No.	**75.070.785 de Manizales**		
DIRECCIÓN:	Calle 163 A 19 A 95 piso 3		
CIUDAD:	Bogotá	**TELÉFONO:**	3183597073
EMAIL:	administrativo@dyalogo.com		
TIPO DE CONTRIBUYENTE	PERSONA JURÍDICA	**RÉGIMEN TRIBUTARIO:**	RESPONSABLE DE IVA.
INFORMACIÓN DEL CONTRATO			
OBJETO:	**CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, QUE PERMITA REALIZAR LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR Y CHAT BOT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA.**		
VALOR DEL CONTRATO:	**DOCE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS ($12.276.000) M/CTE IVA INCLUIDO**		
PLAZO:	**DOCE (12) MESES**, contado a partir de la suscripción del acta de iniciación, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento.		
INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO			
CDP No y Fecha.	20220709 del 14/07/2022	**VALOR CDP:**	$17.352.667
RUBRO PRESUPUESTAL:	2450208 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción		

La **EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL** identificada con Nit. No. 800.089.809-6, representada legalmente por.el la Ingeniera **ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS,** identificada con cedula de ciudadanía No. 52.905.413 de Bogotá D.C., en su condición de Gerente y ordenadora del gasto según Decreto de la Alcaldía Municipal de Ibagué No. 1000-0749 del 12 de noviembre de 2022 y acta de posesión No. 16896 de la misma fecha y quien en adelante se llamará el **IBAL** y **la empresa DYALOGO S.A.S** identificada con Nit. **830.089.890-2,** representada legalmente por el señor **RICARDO MONTES FONSECA,** identificado con cédula de ciudadanía No. **75.070.785 de Manizales,** hemos decidido celebrar el presente contrato conforme a las siguientes **consideraciones**:

1.- La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL en el marco de su objeto misional, tiene la responsabilidad de garantizar a sus usuarios y suscriptores, la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con calidad, continuidad y cobertura. Este objetivo tiene como finalidad entre otros, la atención ágil y oportuna de los problemas que puedan surgir en los sistemas de acueducto y alcantarillado, así como en la atención de las quejas, peticiones y reclamos por la comercialización de estos servicios.

2.- Por esta razón el IBAL SA ESP OFICIAL cuenta con una arquitectura de hardware, software y comunicaciones denominada Call Center (para la atención telefónica a través de la línea 116 únicamente para la ciudad de Ibagué), para la recepción, direccionamiento y gestión de las peticiones, quejas y reclamos relacionados con la operación y comercialización de los servicios de acueducto y alcantarillado.

3.- A través del Call Center los suscriptores y usuarios del IBAL pueden realizar:

- Solicitud de servicios de acueducto o alcantarillado.
- Radicar un trámite o consultar el estado de uno.
- Reportar los daños, robos y anomalías que se presenten en los sistemas de acueducto y/o alcantarillado.
- Informar sobre el estado de cuenta de los suscriptores del IBAL.
- Informar sobre las suspensiones del servicio.

4.- En la actualidad el call center del IBAL SA ESP OFICIAL, cuenta con un canal de comunicaciones tipo E1 que le permite atender 30 llamadas simultáneamente, con un ancho de banda de 16 kbps, para esta actividad tiene cuatro (4) operadoras (funcionarias del IBAL) asignadas a la dirección operativa que tienen un software de telefonía (softphone) instalado en el computador que le permite recibir las llamadas de la línea 116.

5.- Debido a la actualización y modernización realizada a la plataforma del Call Center del IBAL SA ESP OFICIAL, durante la vigencia del 2022. La cual consistió en diseñar e implementar una infraestructura tecnológica que permitiera conectar el canal de comunicaciones E1 que tiene contratado el IBAL, por medio de un Gateway UMG 100, con una plataforma alojada en la nube.

6.- Esta actualización permitió realizar el servicio de conectividad a la plataforma en la nube de cuatro (4) agentes, integrando en él los servicios de llamadas telefónicas entrantes y salientes de la línea 116 del IBAL y chat bot en la página web del IBAL.

7.- Para realizar este funcionamiento óptimo de líneas eficientes y modernas de servicio al cliente, se requirió de una configuración previa tanto en dispositivos físicos como en diseño y creación de servicios web para ser consumidos de manera automática por el sistema de respuesta interactiva o IVR. Proceso que debe ser realizado por la empresa que se encargue de la gestión y administración del call center del IBAL SA ESP Oficial.

8.- Por lo anterior la empresa IBA SA ESP Oficial, requiere continuar con una plataforma que garantice realizar la gestión, administración y soporte de canales modernos de servicio al cliente como llamadas entrantes y salientes a través de la línea 116 y chat bot en la página web. Las cuales brinden herramientas tecnológicas a los usuarios del IBAL para que tengan canales de comunicación en los

cuales permitan interponer peticiones, consultas, reclamos, quejas y denuncias las 24 horas del día los 7 días de la semana.

9.- Que para cubrir la presente erogación existe Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 20220709del 14 de julio de 2022, por valor de $17.352.667.

10.- Que de conformidad con el Acuerdo No. 001 del 14 de julio de 2020, *"Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL"*, y de acuerdo a la naturaleza del contrato a celebrar, se procederá a adelantar un proceso de contratación directa, conforme a lo establecido en el **ARTÍCULO 28.- CONTRATACIÓN DIRECTA** según la causal No. 27 Cuando la cuantía del contrato sea menor a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV), IVA incluido.

11.- Que el día 22 de julio de 2022, de conformidad con el articulo artículo 29 del Acuerdo No. 001 del 14 de julio de 2020 "Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL", se realizó invitación a ofertar N. 145 de 2022 a los siguientes oferentes: **DYALOGO SAS, INTERAMERICAN TECHNOLOGIES SAS y NETCOM WIRELESS SAS,** los cuales al momento de invitar se encontraban previamente inscritos en el Sistema de Información de Proponentes (SIP) del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL. Los proveedores fueron seleccionados por el ordenador del gasto.

12.- Que dentro del término para la presentación de las ofertas, se recibieron las siguientes:

N°	PROPONENTE	FECHA Y HORA DE RECIBIDO
1	DYALOGO SAS	27/07/2022 HORA 09:46 AM
2	IATECH SAS	27/07/2022 HORA: 12:20 PM

13.- Que el 28 de julio de 2022, fue designado el comité evaluador de este proceso de contratación. El 03 de agosto de 2022 el comité evaluador entregó acta de evaluación del proceso en mención, en el cual recomienda la contratación con DYALOGO SAS por cumplir con las exigencias realizadas en la invitación y obtener el mayor puntaje conforme el método de evaluación previsto, condición que acoge el ordenador del gasto con la suscripción del presente contrato.

14.- Que teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, resulta viable la realización del presente contrato que se regirá por las siguientes **Cláusulas:**

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, QUE PERMITA REALIZAR LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR Y CHAT BOT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA.

CLÁUSULA SEGUNDA. – CARACTERÍSTICAS A CONTRATAR. Para el óptimo desarrollo del objeto contractual se requiere:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE LA PLATAFORMA EN LA NUBE.

Este proceso permitirá integrar las siguientes funcionalidades en los procesos del IBAL: permitir la recepción de llamadas telefónicas que realicen los usuarios o suscriptores del IBAL a través de la línea 116, desde un teléfono fijo para la ciudad de Ibagué o móvil desde el número 6082708103, relacionados con los reportes de daños de los servicios de acueducto y alcantarillado y la atención de PQR. Así mismo deberá integrar en un servicio en la nube el chat de la página web del IBAL.

Para lo cual, el proveedor deberá tener en cuenta las siguientes características técnicas:

1) Permitir el servicio de conectividad a la plataforma en la nube hasta diez (10) agentes del IBAL, integrando en él los servicios de llamadas telefónicas entrantes y salientes de la línea 116 del IBAL y chat de la página web del IBAL hasta 3.000 conversaciones de entrada por máximo 24 horas cada una.

2) Mantener la numeración 116 (solamente para la ciudad de Ibagué) para la recepción de llamadas dirigidas al IBAL SA ESP OFICIAL, que llegan a través del canal de comunicaciones E1 que se tiene contratado.

3) Configurar un sistema de respuesta interactiva o IVR, que ofrezca de manera automática, respuesta a los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través de la línea 116 del IBAL, sobre trámites y/o servicios, valor de la factura del IBAL, estado de su cuenta, el valor de la deuda, y/o suministro de información sobre suspensiones del servicio de acueducto y obras que se puedan estar ejecutando en la ciudad de Ibagué que afecten la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, de acuerdo a requerimientos del supervisor del contrato. Esta configuración tendrá que ser establecida mediante un servicio web que deberá ser consumido por la plataforma en la nube y podrá ser modificadas por el IBAL sin ningún tipo de restricción, previa coordinación entre las partes.

4) Deberá permitir descargar y adjuntar los soportes digitales que envíen los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través del chat de la página web o correos electrónicos que el IBAL les suministre, estos correos deberán estar en el dominio @ibal.gov.co.

5) Realizar el almacenamiento de la totalidad de los audios de las llamadas que se reciban y se realicen a través de la línea telefónica 116, identificándolos con el número de teléfono del usuario que realiza la llamada, en archivos independientes. Esta información debe estar disponible para ser consultada por parte del IBAL.

6) Generar informes sobre la gestión telefónica de la línea 116 (número total llamadas recibidas, número total de llamadas atendidas por las operadoras y el IVR, número total de llamadas abandonas, duración total de las llamadas atendidas, duración promedio de las llamadas atendidas, tiempo de espera de las llamadas abandonadas, etc.), los cuales podrán ser vistos en pantalla y descargados, desde la plataforma en la nube. Así mismo, debe permitir generar estadísticas masivas.

7) Deberá permitir grabación de mensajes en espera, los cuales podrán ser modificados por el IBAL sin ningún tipo de restricción.

8) Deberá permitir la creación de guiones para los agentes, así como la modificación sin ningún tipo de restricción.

9) La empresa contratista deberá realizar el desarrollo y sus respectivas pruebas de los servicios web (web service) que se requieran para consumir los datos corporativos del IBAL, y puedan alimentar las llamadas, el chat y envíos de correos electrónicos.

10) Permitir la creación de nuevos agentes para el IBAL en la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista, cuando sea necesario, previo acuerdo entre las partes.

11) Permitir la clasificación de cada una de las llamadas y seguimiento de casos específicos.

12) Mantener perfiles de usuario en la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista. (administrador, consulta de estadísticas y operador). Los operadores podrán manejar independientemente los servicios ofrecidos por el contratista. Ejemplo la atención exclusiva del chat de la página de IBAL.

13) Permitir al supervisor de los agentes del IBAL acceso al perfil de consulta de estadísticas vía web con el fin de revisar la gestión de estos en la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista.

14) Deberá garantizar la confiabilidad, disponibilidad y confidencialidad de la información que se almacena en la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista.

15) Garantizar la disponibilidad de los servicios (gestión de la línea 116 y chat de la página web) de la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista, 7 días x 24 horas x 365 días.

16) Garantizar alto nivel de velocidad, rendimiento (tiempo de respuesta) y comodidad en su operación de la línea 116.

17) Generación de diferentes reportes, amigables para el usuario final, que se deben generar por pantalla, impresos, y medio digital; y permitir la exportación a herramientas de ofimática (Excel, Word, Pdf etc.).

18) Flexibilidad y personalización de los parámetros, permitiendo la administración de: parámetros generales, parámetros operativos, creación de usuarios, asignación de turnos, creación de guiones, generación de reportes.

19) Parametrización, administración y consulta de registros (logs), que recopilen los cambios y transacciones que se han efectuado en el sistema, indicando como mínimo: fecha, usuario y cambios realizados.

20) Implementar y publicar una aplicación de chat bot para atender consultas de usuarios a través de internet. Esta aplicación debe ser 100% compatible y funcional con los diferentes navegadores.

21) La opción de chat en la página web del IBAL, debe permitir atender cualquier tipo de solicitud que presente un usuario del IBAL al ingresar por este medio.

22) Capacitar al personal del IBAL SA ESP OFICIAL, informado por el supervisor del contrato, en el uso de la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista, que permita desempeñar sus funciones de manera ágil y oportuna.

23) Realizar las configuraciones necesarias que se requieran para permitir la integración del canal de comunicaciones E1 que tiene contratado actualmente el IBAL SA ESP OFICIAL, con la plataforma en le nube diseñada por la empresa contratista.

24) El servicio de la plataforma en la nube se deberá facturar de manera mensual, de acuerdo a los agentes que se encuentren activos en la plataforma telefónica en la nube dispuesta por el contratista.

25) La empresa contratista deberá brindar soporte 7x24 a los agentes del IBAL, con el fin de apoyar la gestión de estos en la plataforma en la nube.

26) La plataforma en le nube diseñada por la empresa contratista, deberá permitir hacer auditoria y seguimiento a los agentes y sus gestiones.

27) El plazo del servicio de configuración del Gateway UMG 100 con el canal de E1, la configuración del software actual del call center, la configuración de los servicios de web, la configuración del IVR, la configuración del chat en la página web, la configuración del correo electrónico @ibal.gov.co en la plataforma en la nube y la capacitación de los agentes del IBAL será de un (1) mes contado a partir de la firma del acta de inicio.

28) El plazo del servicio de conectividad a la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista será de doce (12) meses contados a partir de realizada la implementación, los cuales se facturarán mensualmente, de acuerdo con la cantidad de agentes que se tengan conectados a la plataforma en la nube. Para calcular el valor de los agentes se realizará el valor individual de los mismos, conforme la oferta del contratista de máximo 10 agentes.

CLÁUSULA TERCERA. - VALOR: El valor del presente contrato es la suma de **DOCE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS ($12.276.000) M/CTE IVA INCLUIDO.** Respaldado con la disponibilidad presupuestal No. 20220709 del 14 de julio de 2022.

CLÁUSULA CUARTA. - PLAZO DE EJECUCIÓN: DOCE (12) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de iniciación, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento.

CLÁUSULA QUINTA. - FORMA DE PAGO: Se Efectuarán pagos mediante actas parciales mensuales, conforme a las actividades realizadas en el periodo a facturar por parte del contratista, previa presentación de la factura, en donde conste el recibo a satisfacción suscrita entre el supervisor y contratista, y la constancia de paz y salvo con el régimen de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos profesionales del mes en el cual radica la cuenta, por parte del CONTRATISTA, la cual debe ser aprobada por el supervisor del contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los pagos se cancelarán, previo cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar y expedición de la obligación y orden de pago.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para su trámite interno sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensaciones de ninguna naturaleza. Se deberán radicar antes del cierre contable fijado por el IBAL S.A. ESP OFICIAL.

PARÁGRAFO TERCERO: El contratista manifiesta que conoce los trámites internos para pago establecidos por tipo de contrato en la Resolución 076 de 11 de febrero de 2020, la cual se encuentra publicada en la página institucional de la empresa en el link normatividad resoluciones 2020, específicamente en https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/Resolucion%20076%20de%202020.pdf

PARÁGRAFO CUARTO: Durante la ejecución del contrato el supervisor, deberá diligenciar el formato de evaluación y reevaluación del contratista de acuerdo al Sistema integrado de Gestión y a la Resolución que regula su procedimiento, calificando los ítems allí descritos y obteniendo un puntaje final. La reevaluación será el resultado de la ponderación de los puntajes obtenidos en las evaluaciones realizadas.

PARÁGRAFO QUINTO: El contratista debe tener en cuenta que en los trámites de cuentas se descuenta los impuestos, tasas, contribuciones que exige la ley conforme a las obligaciones tributarias del contratista. Es decir, en cada cuenta se puede generar el descuento de retención en la fuente, sobre tasa bomberil, reteica y reteiva si aplica, en los porcentajes que contablemente correspondan. Así mismo, se descuenta el 2% del valor de la cuenta antes de IVA de la tasa pro deporte establecida en el Acuerdo 015 del 27 de diciembre de 2021.

CLÁUSULA SEXTA. SUPERVISIÓN: La Supervisión del presente contrato la ejercerá el funcionario que sea designado por el ordenador del gasto mediante el registro "DESIGNACIÓN SUPERVISOR" código: GJ-R-031, el funcionario designado será el encargado de vigilar y controlar la ejecución del presente contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Inicialmente la supervisión estará a cargo del profesional universitario 1 gestión tecnológica, sin que ello impida que el ordenador del gasto pueda cambiar la misma a través del registro GJ-R-031. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El supervisor responderá civil, fiscal, penal y disciplinariamente, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario, estatuto anticorrupción vigente (Ley 1474 de 2011) y demás normas concordantes que regulen el asunto. Los deberes, responsabilidades y actividades que debe desarrollar el supervisor del contrato se encuentran detalladas en la resolución 506 del 29 de diciembre de 2020 "Por medio del cual se establece el manual de supervisión e interventoría del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", el cual se encuentra a disposición en la página web de la empresa www.ibal.gov.co.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - NORMAS FISCALES: Se dan por incluidas al presente contrato las normas fiscales y contractuales que rigen las actividades de la empresa.

CLÁUSULA OCTAVA. - GARANTÍA: El contratista constituirá las garantías a que haya lugar, legal y contractualmente, las cuales se mantendrán vigentes durante su ejecución y liquidación y se ajustaran

a los límites, existencias y extensión de los riesgos, las garantías se constituirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas, con funcionamiento en Colombia así:

a. **Cumplimiento:** Este amparo cubre a la Empresa de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) los daños imputables al contratista por entregas parciales, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y (d) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria. Esta se exigirá por un valor mínimo equivalente al **veinte (20%)** del valor del contrato y con una vigencia igual al **término de ejecución contractual y mínimo seis (6) meses más.**

b. **Calidad del servicio**: Este amparo cubre a la Empresa por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. Deberá constituirse por mínimo el veinte por ciento (20%) del valor del contrato, que cubra el término del mismo y un año más.

PARÁGRAFO PRIMERO: El contratista deberá ampliar la vigencia de los amparos de las garantías requeridas con la fecha del acta de inicio.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de incremento al valor y/o prorroga a la duración del contrato, la garantía deberá modificarse según el caso.

PARÁGRAFO TERCERO: El incumplimiento a las obligaciones del contrato identificado por el supervisor, faculta al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para iniciar las actuaciones administrativas ante la compañía aseguradora con el fin de hacer efectiva la garantía de cumplimiento. Además de adelantar las actuaciones pertinentes en caso de incumplimiento parcial o grave y definitivo. PARÁGRAFO CUARTO: El Contratista deberá presentar el correspondiente recibo de paz y salvo expedido por la Compañía Aseguradora.

CLÁUSULA NOVENA. - PERFECCIONAMIENTO: Este contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes y se legaliza mediante el pago de estampillas Pro-cultura por el 1.5% del valor total del contrato y Pro-dotación y funcionamiento de los centros de bienestar del anciano, por el 2% del valor total del contrato, a cargo del contratista de conformidad con el Acuerdo municipal No. 015 del 27 de diciembre de 2021; la aprobación de las garantías por parte del IBAL y la expedición del respectivo registro presupuestal. El CONTRATISTA declara que conoce y acepta el Manual Interno de Contratación del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y en lo que corresponde a disposiciones aplicables al presente Contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** El trámite de legalización el contratista deberá realizarlo en un término de cinco (5) días hábiles. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de incremento al valor del contrato, el contratista deberá legalizar la modificación con el pago de las estampillas descritas anteriormente dentro del término de cinco (5) días hábiles.

CLÁUSULA DÉCIMA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: El IBAL S.A. ESP OFICIAL a través del supervisor designado se compromete a: **1.-** Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera para el desarrollo adecuado de sus compromisos contractuales. **2.-** Designar un supervisor del contrato, quien está en la obligación de verificar el cumplimiento del objeto contractual y las

obligaciones del contratista recibir a satisfacción los bienes que sean entregados por el CONTRATISTA, cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el presente contrato. **PARÁGRAFO** El supervisor deberá mantener una interlocución permanente y directa con el CONTRATISTA., Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, informar al ordenador del gasto cualquier irregularidad o incumplimiento sea parcial o total del contrato, para tomar las medidas que corresponden según la Ley 1474 de 2011, Rechazar los bienes proveídos cuando no cumplan con las especificaciones técnicas de calidad y compatibilidad establecidas en los pliegos de condiciones y/o invitación a ofertar, y demás obligaciones que le correspondan según el manual de supervisión e interventoría del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y la ley. **3.-** Pagar al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales previstas para el efecto. **4.-** Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que se requieran para solventar las prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato. **5.-** Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión del contrato celebrado, y adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías que hubiese lugar. **6.-** Sin perjuicio del llamamiento en garantía, repetir contra los servidores públicos, contra el contratista o los terceros responsables, según el caso, por las indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad contractual. **7.-** Adoptarán las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la oferta. **8.-** El supervisor, verificará el cumplimiento del pago al sistema de seguridad integral y aportes parafiscales, mediante la presentación de planillas de autoliquidación o presentación de certificación del pago de sus aportes, suscrita por el representante legal o revisor fiscal o el contador público según corresponda. **9.-** Las demás obligaciones que se establezcan en el Manual de Contratación de la empresa y en la suscripción del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: El contratista se obliga para con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL a cumplir las siguientes obligaciones:

OBLIGACIONES GENERALES

1. Atender las observaciones y sugerencias que la Empresa efectué para una mejor ejecución del objeto contractual.
2. El contratista debe conocer los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa e identificar y controlar los aspectos significativos, producto de sus operaciones y aplicar los manuales, planes, guías, instructivos, registros y demás documentos a que haya lugar, para el cabal cumplimiento de las normas NTC ISO 9001 actualización 2015, NTC ISO 14001 de 2015 e ISO 45001:2018.
3. El contratista se compromete a mantener los precios establecidos en la oferta que acompaña la propuesta, durante el plazo de ejecución y la vigencia del contrato a suscribir.
4. Suscribir las actas de inicio, parciales, final, y demás que haya lugar en desarrollo del contrato a suscribir.
5. Informar oportunamente al IBAL S.A E.S.P OFICIAL, sobre cualquier eventualidad que pueda sobrevenir y que afecte el normal desarrollo del objeto del contrato a suscribir.
6. Constituir en debida forma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato, la póliza única de garantía, y ampliar, prorrogar o modificar las garantías en el evento

en que se amplié el valor del contrato, se prorrogue su vigencia o se modifiquen sus condiciones.

7. Cumplir con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social y parafiscal según el régimen al que pertenezca de acuerdo a la normatividad vigente. Así mismo, debe acreditar estar al día en los aportes de seguridad social y aportes parafiscales, durante todos los meses de ejecución contractual, hasta su liquidación.
8. Actuar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones injustificadas.
9. Cumplir con el manual de seguridad y salud en el trabajo para contratistas.
10. Asistir a las capacitaciones que programe la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, propia del sistema integrado de gestión, en cumplimiento a cada una de las políticas que tiene la compañía, conforme le aplique según el objeto del contrato.
11. Para aquel contrato que en su ejecución implica tener personal a cargo, el contratista deberá cumplir con los siguiente en materia de seguridad y salud en el trabajo:
    a. Entregar mensualmente los indicadores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, como lo establece la resolución 312 de 2019: Frecuencia de accidentes de trabajo, severidad de accidentes de trabajo, proporción de mortalidad, ausentismo laboral por salud, prevalencia de la enfermedad, incidencia de la enfermedad.
    b. El contratista deberá entregar mensualmente un informe detallado con las actividades desarrolladas en cumplimiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual deberá ser un requisito para el pago de las actas parciales y/o finales del contrato. **PARÁGRAFO**: El contratista deberá tener en cuenta los requisitos exigidos en el registro SG-R-143 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO A CUMPLIR POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS, aplicable al objeto a contratar, y que se encuentra anexo a la invitación y/o pliego, antes del inicio del contrato y durante su ejecución. Para la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá aportar los documentos allí exigidos, que serán aprobados por el profesional en salud ocupacional de la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Los documentos que se exijan durante la ejecución del contrato serán validados por el supervisor del contrato quien podrá apoyarse en el profesional de salud ocupacional.
12. Cumplir con la política de seguridad y privacidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, adoptada mediante Resolución No. 668 del 29 de julio de 2019. En todo caso el contratista deberá guardar reserva y confidencialidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.
13. En General, cumplir cabalmente con las condiciones y modalidades previstas contractualmente para la ejecución y desarrollo del contrato a suscribir.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS

1. Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato; en cada uno de sus ítems para el CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, PARA LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, CHAT DE LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA, de acuerdo con las especificaciones técnicas y alcance que se describen en el contrato.

ÍTEM		CPC	CANTIDAD	

CONTRATO No.	FECHA:
E- -0121	19 AGO 2022

	DETALLE DEL SERVICIO	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		VALOR UNITARIO	IVA (SI APLICA)	VALOR TOTAL
1	Servicio de computación en la nube para agente, Chat, email, backoffice Valor total por 10 Agentes*	83132	Servicios de soporte en tecnologías de la información (TI)	**12 meses**	**990.000**	**Excluido**	**$11.880.000**
2	Puesta a punto a la Medida del Cliente. Incluidas configuraciones y capacitaciones	83132	Servicios de soporte en tecnologías de la información (TI)	**1**	**$332.733**	**$31.613**	**$396.000**

*Se hace claridad que el ítem de servicio de computación se cancelará conforme a los usuarios realmente conectados, por tanto, con la oferta determinada a 10 usuarios se calculará el valor del agente para cancelar el servicio prestado.

2. Si se llegara a requerir se deben de realizar las configuraciones técnicas al software y hardware que tiene actualmente el IBAL, que permita integrar los servicios de la telefonía en la nube.
3. Permitir el servicio de conectividad a la plataforma en la nube de diseñada por la empresa contratista hasta diez (10) agentes del IBAL, integrando en él los servicios de llamadas telefónicas entrantes y salientes de la línea 116 del IBAL, email corporativo del IBAL y chat bot de la página web del IBAL.
4. Configurar un sistema de respuesta interactiva o IVR (Interactive Voice Response), que ofrezca de manera automática, respuesta a los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través de la línea 116 del IBAL, sobre trámites y/o servicios, valor de la factura del IBAL, estado de su cuenta, el valor de la deuda, así como información sobre suspensiones del servicio de acueducto y obras que se puedan estar ejecutando en la ciudad de Ibagué que afecten la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado, de acuerdo a requerimientos del supervisor del contrato . Esta configuración tendrá que ser establecida mediante un servicio web que deberá ser consumida por la plataforma en la nube diseñada por la empresa contratista y podrá ser modificadas por el IBAL sin ningún tipo de restricción, previa coordinación entre las partes.
5. Mantener la numeración 116 (solamente para la ciudad de Ibagué) para la recepción de llamadas dirigidas al IBAL SA ESP OFICIAL en su plataforma de atención de PQRs.
6. Garantizar la disponibilidad de los servicios (gestión de la línea 116 y chat de la página web) en la plataforma en la nube, 7 días x 24 horas x 365 días.
7. La empresa contratista deberá brindar soporte 7x24 a los agentes del IBAL, con el fin de apoyar la gestión de estos en la plataforma en la nube.

8. Contar con el personal técnico que requiera para la configuración y funcionamiento del servicio tecnológico contratado para el callcenter.
9. Cumplir oportuna y satisfactoriamente con cada una de las especificaciones descritas en su propuesta, así como las especificaciones técnicas, la cual hace parte integral del contrato y a cumplir plenamente el desarrollo de la misma.
10. Las demás obligaciones que se generen por la naturaleza del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: NORMATIVIDAD APLICABLE AL CONTRATO. El CONTRATISTA declara que conoce y acepta el Manual Interno de Contratación del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, por lo que acepta lo dispuesto en el mismo que sea aplicable durante la ejecución del contrato y etapa postcontratcual. Los vacios que se presenten en el contenido del manual será aplicable las disposiciones de la Ley 142 de 1994, código civil y código de comercio en lo referente a la relación contractual entre particulares.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. - EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA faculta y autoriza al IBAL SA ESP OFICIAL a aplicar el procedimiento de evaluación y reevaluación de contratistas. Para ello durante la ejecución del contrato el interventor y/o supervisor, deberán diligenciar el formato de evaluación y reevaluación del proveedor definido por el proceso de Gestión Jurídica y Contractual de acuerdo al Sistema integrado de Gestión y a la Resolución que regula su procedimiento, calificando los ítems allí descritos y obteniendo un puntaje final. La reevaluación será el resultado de la ponderación de los puntajes obtenidos en las evaluaciones realizadas. De acuerdo a los registros del SIG establecidos por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, el contratista o Proveedor que obtenga como resultado de la reevaluación puntaje de 3 o superior, será tenido en cuenta para contratar con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. El contratista que en el proceso de reevaluación obtenga un promedio de calificación inferior a tres (3), será suspendido por un término igual al plazo total del contrato ejecutado. En todo caso el término de suspensión no podrá ser inferior a seis (6) meses. Durante el término de la suspensión el contratista no se podrá presentar a participar como proponente individual o plural (Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura u otra) en procesos de selección que adelante el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. La Suspensión a que hace referencia la presente CLÁUSULA se extenderá por igual termino a cada uno de los integrantes de Consorcios o Uniones Temporales que en el proceso de reevaluación hayan obtenido una calificación inferior a tres (3).

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - CUMPLIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: El contratista se compromete a conocer los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa e identificar y controlar los aspectos significativos, producto de sus operaciones y aplicar los manuales, planes, guías, instructivos, registros y demás documentos a que haya lugar, para el cabal cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45011:2018. PARÁGRAFO: En virtud de este compromiso el contratista debe cumplir con los requerimientos que le apliquen del manual de sistema de seguridad y salud en el trabajo para contratistas, el cual hace parte del contrato que se suscribe y se encuentra a disposición del contratista en la página web del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - CESIÓN Y SUBCONTRATOS. EL CONTRATISTA no podrá subcontratar o ceder el presente contrato sin consentimiento previo y escrito del IBAL, pudiendo este reservarse las razones que tuviere para negar la autorización de la cesión o el subcontrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL. El presente contrato no generara relación laboral alguna entre el IBAL y el CONTRATISTA, razón por la cual será de su responsabilidad la afiliación y pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social y parafiscales cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - CONFIDENCIALIDAD. Todos los datos e informaciones a las cuales tuviere acceso EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato serán mantenidos en forma confidencial. Esta confidencialidad será continua y no vence por terminación del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. - SUJECIÓN A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES: El pago de la suma de dinero a que el IBAL, queda obligado en virtud del presente Contrato, se subordinará a las aprobaciones que de las mismas se hagan en el respectivo presupuesto para la vigencia fiscal de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El Contratista manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entiende prestado con la firma del presente Contrato, que no se encuentra incurso dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad establecidas por la Ley y que no aparece en el Boletín de Responsabilidades fiscales, también bajo la gravedad de juramento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. - CLÁUSULA PENAL: En caso de incumplimiento GRAVE Y DEFINITIVO del contrato, el contratista se obliga a pagar al IBAL una suma equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato. El valor pactado como pena pecuniaria corresponde a una estimación anticipada de perjuicios por el incumplimiento de las obligaciones contractuales. EL CONTRATISTA autoriza y faculta al IBAL SA ESP OFICIAL a descontar esta suma de dinero si posee cuentas pendientes de cancelar. En caso de no contar con cuentas pendientes, el IBAL SA ESP OFICIAL queda autorizado y facultado para declarar la deuda a su favor, pero deberá acudir a instancias judiciales para el pago de la respectiva cláusula.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. - MULTAS DE APREMIO. EL CONTRATISTA faculta y autoriza al IBAL SA ESP OFICIAL a establecer multas de apremio. Estas corresponden a una suma periódica y sucesiva que el contratista se obliga a pagar al IBAL en el evento de mora o incumplimiento parcial de sus obligaciones y se causara hasta cuando el contratista cumpla tales obligaciones. El valor de la multa se fijará conforme al siguiente rango:

Cuantía del Contrato	Valor de la Multa a establecer
Hasta 100 smlmv	dos (2) Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes, por cada día de retraso en el cumplimiento de la obligación contractual

Cuando el valor acumulado de las multas supere la cuantía de la pena pecuniaria, el IBAL tendrá por incumplido definitivamente el contrato, lo dará por terminado y procederá a hacer efectivas las obligaciones del caso. Las multas de apremio procederán exclusivamente durante la ejecución del contrato. El contratista autoriza al IBAL SA ESP OFICIAL a realizar el trámite establecido en el artículo 65 del Acuerdo 001 del 14 de julio de 2020

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - LIQUIDACIÓN FINAL DEL CONTRATO: De conformidad con el Acuerdo 001 de 14 de julio de 2020, "Por medio del cual se adopta el Manual de Contratación de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. se procederá la liquidación de los contratos conforme a lo establecido en el artículo 69 del acuerdo en mención. *"Los contratos de obra, los de consultoría, los de tracto sucesivo, y aquéllos cuya ejecución o cumplimiento se prolongue en el tiempo y los demás que lo requieran, se liquidaran de común acuerdo por las partes dentro del plazo fijado en cada contrato, o en su defecto dentro de los seis (6) meses siguientes al vencimiento del plazo de ejecución de los mismos."*

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - CLÁUSULA INDEMNIDAD: El CONTRATISTA, acepta su obligación de mantener libre o exento de daño al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, por cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del CONTRATISTA, hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente Contrato. Además, el CONTRATISTA mantendrá indemne al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el CONTRATISTA asume frente al personal, subordinados o terceros que vincule a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - JURISDICCIÓN. El presente contrato se regirá por las leyes colombianas y cualquier controversia que surja en desarrollo del mismo, en cuanto a sualcance, interpretación, cumplimiento o incumplimiento y eventuales perjuicios, deberán someterse a una etapa de arreglo directo, por un término máximo de un (1) mes, que, en el evento de ser fallido, dará lugar a las Partes acudir a las instancias judiciales competentes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. - EJECUCIÓN: Solo podrá ejecutarse el presente Contrato con la aprobación de los requisitos exigidos correspondientes al perfeccionamiento y legalización del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Hacen parte integral de este Contrato: **a)** El estudio de necesidad, la Disponibilidad y el Registro Presupuestal. **b)** La invitación a ofertar y la propuesta presentada por el Contratista, anexos al presente. **c)** Las Actas que se suscriban durante el proceso pre-contractual, contractual y post-contractual del presente Contrato. **d)** Las modificaciones o cambios que se convengan por escrito entre las partes durante la ejecución del Contrato. **e)** Los contratos adicionales que suscriban las partes. **f)** Las garantías y las actas que se relacionen con el Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El contratista autoriza de manera expresa que sus datos personales sean tratados conforme a lo previsto en la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, la cual se encuentra publicada en la página web www.ibal.gov.co Así mismo autoriza al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL a realizar notificaciones y comunicaciones al correo electrónico aportado o a través de mensajes de texto dirigidos al número de teléfono registrado en el Sistema de Información de Proponentes "SIP" o los datos aportados en la propuesta. Toda interpretación, actuación judicial o administrativa derivada del tratamiento de los datos personales, estará sujeta a las normas de protección de información personal establecidas en la República de Colombia y las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes para la resolución de cualquier inquietud queja o demanda sobre las mismas, serán las de la Republica de Colombia

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. – OTRAS CONSIDERACIONES: El presente contrato se celebra bajo los parámetros del principio de autonomía de la voluntad de las partes, para dictar libremente las formas negociales, en la medida que dichas disposiciones contractuales aquí expuestas no atenten contra el orden público y las buenas costumbres.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. - DOMICILIO: Para efectos legales y contractuales se fija la Ciudad de Ibagué como domicilio del contrato.

Para constancia se firma por quienes intervinieron, a los 19 AGO 2022

ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS
Gerente General
IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL
CONTRATANTE

RICARDO MONTES FONSECA
C.C. No. **75.070.785 de Manizales**
R.L. DYALOGO SAS
Contratista

V.Bo Luis Alejandro Giraldo Montoya - secretario general

Proyectó: Alexandra Bustamante Urueña – Profesional jurídico

DOCUMENTOS ACTA FINAL CONT 0121-22 DYALOGO SAS

De Dolly Camacho <dolly.camacho@ibal.gov.co>
Destinatario Sgeneral <sgeneral@ibal.gov.co>
Fecha 2024-10-21 10:42

DOCUMENTOS ACTA FINAL CONT 0121-22 DYALOGO SAS.PDF (~4,1 MB)

ADJUNTO PARA TRÁMITE PERTINENE

--



IBAL SIG SA ESP OFICIAL	**SOPORTES DOCUMENTALES PARA TRAMITE DE CUENTA** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**	**CÓDIGO:** GJ-R-050 **FECHA VIGENCIA:** 2016-10-12 **VERSIÓN: 02** **Página 1 de 1**

Ibagué, 19 de octubre de 2024

Doctor
IVÁN ALFREDO QUESADA AMAYA
Secretario General
IBAL SA ESP OFICIAL
Ciudad

21-10-24
10:07
Rad: 2024 01537

REF: ENVIO SOPORTES PARA TRAMITE DE CUENTA DEL CONTRATO 121 DE 2022, SUSCRITO CON DYALOGO SAS

Cordial Saludo:

Por medio de la presente me dirijo a usted con el fin de allegarle los soportes documentales originales para que obren dentro de la carpeta del archivo de gestión de la secretaria general, así como también las copias de los documentos que son requeridos por la oficina de contabilidad para el respectivo tramite de cuenta, para lo cual me permito relacionar al detalle los documentos que adjunto, de la siguiente manera:

DOCUMENTOS

1. Factura, Original y 2 copias
2. Acta Final, Original y 2 copias
3. Certificación suscrita por el Revisor Fisca de fecha 13 de septiembre de 2024, acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y pagos de parafiscales a que hubiere lugar.

Atentamente,

ADRIANA DIAZ LENIS

Profesional Universitario 01 Gestión Tecnológica

Contrato No.	121 del 19 de agosto de 2022
Objeto	CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, QUE PERMITA REALIZAR LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116
Valor total	$ 12.276.000
Contratista	WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS / REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE DE DYALOGO SAS
Supervisor	ADRIANA DIAZ LENIS- Profesional Universitario I Gestión Tecnológica
Fecha de Inicio	08 de septiembre de 2022
Fecha Prorroga N. 1	04 de septiembre de 2023
Nueva Fecha de terminación	07 de septiembre de 2024
Plazo Inicial del Contrato	Doce (12) meses
Plazo Prorroga N. 1	Doce (12) meses
Plazo Total de Ejecución	Veinticuatro (24) meses

FECHA DE ELABORACIÓN DEL ACTA FINAL	**Año**	**Mes**	**Día**
	2024	10	18

En la ciudad de Ibagué, en la fecha antes indicada, contratista y supervisor suscriben la presente Acta Final de Entrega y Recibo a Satisfacción del contrato antes identificado, para completar y soportar los trámites necesarios para su correspondiente pago.

Periodo informado	8 de agosto al 7 de septiembre de 2024
Informe de las actividades desarrolladas y avaladas por el supervisor	Así mismo el Supervisor hace constar que el contratista desarrolló las actividades contractuales que se relacionan a continuación: Servicio de computación en la nube para agente de call center DYALOGO CLOUD CONTAC CENTER onmicanal, todos los canales incluidos

Balance del contrato

Descripción	**Cantidad**	**V/R Unitario**	**IVA**	**Valor Total**
1.Servicio de computación en la nube para agente	1	$99.000	Exento de iva	$99.000

	de call center DYALOGO CLOUD CONTAC CENTER onmicanal, todos los canales incluidos				
	Valor Total				$99.000

Evidencias de la ejecución del contrato

ITEM	DETALLE DEL SERVICIO	CPC		CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR SOLICITADO PRESUPUESTALMENTE	VALOR ACTA	SALDO PRESUPUESTAL
		CÓDIGO	DESCRIPCIÓN					
	contratar el servicio de computación en la nube de la plataforma de call center del ibal sa esp oficial, que permita realizar la gestión de la línea 116	83141	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	1 mes	$99.000	$ 12.276.000	$99.000	$ 1.485.000
						VALOR PRESENTE ACTA	$99.000	

ESTADO DE CUENTA

Valor Contrato	$ 12.276.000
Valor Acta No. 01	$ 792.000
Valor Acta No. 02	$ 396.000
Valor Acta No. 03	$ 396.000
Valor Acta No. 04	$ 396.000
Valor Acta No. 05	$ 396.000
Valor Acta No. 06	$ 396.000
Valor Acta No. 07	$ 396.000
Valor Acta No. 08	$ 396.000
Valor Acta No. 09	$ 396.000
Valor Acta No. 10	$ 396.000

Valor Acta No. 11	$ 396.000
Valor Acta No. 12	$ 396.000
Valor Acta No. 13	$ 396.000
Valor Acta No. 14	$ 396.000
Valor Acta No. 15	$ 396.000
Valor Acta No. 16	$ 396.000
Valor Acta No. 17	$ 396.000
Valor Acta No. 18	$ 396.000
Valor Acta No. 19	$ 396.000
Valor Acta No. 20	$ 396.000
Valor Acta No. 21	$ 990.000
Valor Acta No. 22	$ 990.000
Valor Acta No. 23	$ 396.000
Valor Acta Final	$99.000
Valor Sin Ejecutar a Reintegrar	$1.485.000

APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

PERSONA JURIDICA

El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal de fecha 13 de septiembre de 2024, acreditando que DYALOGO SAS se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y pagos de parafiscales a que hubiere lugar

APORTA CERTIFICACION REPRESENTANTE LEGAL	SI	☐	NO	X
APORTA CERTIFICACION REVISOR FISCAL (En caso de aportar certificación del revisor fiscal deberá adjuntar con ella, copia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes)	SI	X	NO	☐
ANEXOS:			Marque con x	

El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal de fecha 13 de septiembre de 2024, acreditando que DYALOGO SAS se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y pagos de parafiscales a que hubiere lugar		
Firma		
Nombre	WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS / REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE DE DYALOGO SAS	ADRIANA DIAZ LENIS- Profesional Universitario I Gestión Tecnológica
	Contratista	**Supervisor**
V° B° Profesional Salud Ocupacional IBAL	CLAUDIA COMBITA ZAMBRANO	

Dyalogo
www.dyalogo.com
Bogota D.C , Colombia
Calle 163a # 19a-95
57 + 333 033 3390

CERTIFICACION DE PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

El Suscrito Revisor Fiscal certifica que la empresa **DYALOGO SAS** con **NIT 830.089.890-2**, durante los últimos quince (15) meses calendario legalmente exigibles, ha cumplido con los pagos y se encuentra a PAZ Y SALVO con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, aportes a las Cajas de Compensación y al sistema general de pensiones obligatorias, al corte 31 de agosto de 2024, de todos sus empleados vinculados directamente con la Compañía.

La anterior certificación se expide para efectos de dar cumplimiento al Artículo 50 de la ley 789 de 2002, y al artículo 23 de la ley 1150 de 2007.

Dada en Bogotá D.C. a los 13 días del mes de septiembre de 2024.

Atentamente,

JAIME RICARDO BARBOSA FORERO
Revisor Fiscal
TP 84424-T

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE							
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	830089890-2	DYALOGO S.A.S		Calle 163 a # 19 a 95 piso 4	3330333390	contabilidad@dyalogo.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	B – menos de 200 c			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					93	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-09	2024-08	E		80210803	$38.607.900	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
CCFC50	EPS-S COMFAORIENTE	890500675-6	128.300	0		0		0	0	0	0	128.300	1
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831-0	195.000	0		0		0	0	0	0	195.000	2
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	804.600	0		0		0	0	0	0	804.600	13
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	2.067.500	0		0		0	0	0	0	2.067.500	29
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	1.333.600	0		0		0	0	0	0	1.333.600	22
EPS010	EPS Sura	800088702-2	337.800	0		0		0	0	0	0	337.800	6
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	890.800	0		0		0	0	0	0	890.800	13
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	463.700	0		0		0	0	0	0	463.700	6
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	52.000	0		0		0	0	0	0	52.000	1

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739-0	5.619.500	0	0	0	0	0	0		5.619.500	25
230301	Porvenir	800224808-8	10.508.700	0	0	0	0	0	0		10.508.700	39
231001	Colfondos	800227940-6	2.750.400	0	0	0	0	0	0		2.750.400	10
25-14	Colpensiones	900336004-7	6.258.700	0	0	0	0	0	0		6.258.700	19

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-4	Vida Colpatria S.A.	860002183-9	806.100				806.100	0	0	806.100			8.061	806.100	93

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Dias Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF07	Comfamiliar Atlantico	890101994-9	52.000	0	0	52.000	1
CCF11	Comp Fliar Caldas	890806490-5	56.300	0	0	56.300	1
CCF24	Compensar Caja	860066942-7	6.074.300	0	0	6.074.300	89
CCF36	Comfaoriente	890500675-6	128.300	0	0	128.300	1
CCF56	Comfenalco Valle	890303093-5	80.300	0	0	80.300	1

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	830089890-2	DYALOGO S.A.S	Calle 163 a # 19 a 95 piso 4	3330333390	contabilidad@dyalogo.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	B – menos de 200 c		BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				93	0
2024-09	2024-08	E		80210803	TOTAL A PAGAR	
					$38,607,900	

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

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	9	6,273,300	6,273,300
Pensión	4	25,137,300	25,137,300
Riesgos Laborales	1	806,100	806,100
CCF	5	6,391,200	6,391,200
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	19	38,607,900	38,607,900

PAGA 908487275

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	830089890-2	DYALOGO S.A.S		Calle 163 a # 19 a 95 piso 4	3330333390	contabilidad@dyalogo.com
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
ÚNICA	B – menos de 200 c			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ. D.C.	

EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
SI

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD
					EMPLEADOS: 93 / UPC: 0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR
2024-09	2024-08	E		80210803	$38,607,900

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE								INFORMACIÓN NOVEDADES																		PENSIÓN							SALUD				RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES					
Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Estudiante	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
CC	52172979	HURTADO RODRIGUEZ GLORIA STELLA	1	0			S								X									25-14	3.560.313	569.700	0	0	0	0	EPS005	3.560.313	142.500	14-4	3.560.313	1	18.600	CCF24	3.560.313	142.500	0	0	0	0	0
CC	75070785	MONTES FONSECA RICARDO	1	0			S																	25-14	3.570.336	571.300	0	0	0	0	EPS005	3.570.336	142.900	14-4	3.570.336	1	18.700	CCF24	3.570.336	142.900	0	0	0	0	0
CC	2986544	BOHORQUEZ BUSTOS WILSON ROLANDO	1	0			S																	25-14	3.572.567	571.700	0	0	0	0	EPS001	3.572.567	143.000	14-4	3.572.567	1	18.700	CCF24	3.572.567	143.000	0	0	0	0	0
CC	1026255542	ANDRADE BOLAÑOS DAVID LEONARDO	1	0			S																	25-14	3.572.567	571.700	0	0	0	0	EPS008	3.572.567	143.000	14-4	3.572.567	1	18.700	CCF24	3.572.567	143.000	0	0	0	0	0
CC	1030597708	LEON CASTAÑEDA CARLOS ARIEL	1	0			S																	230301	2.223.333	355.800	0	0	0	0	EPS005	2.223.333	89.000	14-4	2.223.333	1	11.700	CCF24	2.223.333	89.000	0	0	0	0	0
CC	1030597708	LEON CASTAÑEDA CARLOS ARIEL	1	0			S												L					230301	76.667	12.300	0	0	0	0	EPS005	76.667	3.100	14-4	76.667	1	0	CCF24	76.667	3.100	0	0	0	0	0
CC	1026576082	ACOSTA CALVO ELIZABETH	1	0			S																	230201	1.256.667	201.100	0	0	0	0	EPS002	1.256.667	50.300	14-4	1.256.667	1	6.600	CCF24	1.256.667	50.300	0	0	0	0	0
CC	1026576082	ACOSTA CALVO ELIZABETH	1	0			S									X								230201	43.334	7.000	0	0	0	0	EPS002	43.334	1.800	14-4	43.334	1	0	CCF24	43.334	0	0	0	0	0	0
CC	1016099659	MENDOZA MEJIA ANDREA XIOMARA	1	0			S								X									231001	2.148.024	343.700	0	0	0	0	EPS017	2.148.024	86.000	14-4	2.148.024	1	11.300	CCF24	2.148.024	86.000	0	0	0	0	0
CC	38286197	APARICIO SANCHEZ MARISOL	1	0			S																	25-14	3.000.000	480.000	0	0	0	0	EPS005	3.000.000	120.000	14-4	3.000.000	1	15.700	CCF24	3.000.000	120.000	0	0	0	0	0
CC	1013679830	RESTREPO SANDOVAL ERIKA YESSENIA	1	0			S																	230301	3.205.202	512.900	0	0	0	0	EPS005	3.205.202	128.300	14-4	3.205.202	1	16.800	CCF24	3.205.202	128.300	0	0	0	0	0
CC	1020726707	CEPEDA ALDANA JENNY TATIANA	1	0			S								X									231001	3.795.903	607.400	0	0	0	0	EPS017	3.795.903	151.900	14-4	3.795.903	1	19.900	CCF24	3.795.903	151.900	0	0	0	0	0
CC	1121952925	BENITEZ GRIMALDO NICOLAS	1	0			S																	230301	3.205.202	512.900	0	0	0	0	EPS002	3.205.202	128.300	14-4	3.205.202	1	16.800	CCF24	3.205.202	128.300	0	0	0	0	0
CC	1007282898	SANCHEZ VELASQUEZ BREINER	1	0			S																	230301	3.098.362	495.800	0	0	0	0	CCFC50	3.098.362	124.000	14-4	3.098.362	1	16.200	CCF36	3.098.362	124.000	0	0	0	0	0
CC	1007282898	SANCHEZ VELASQUEZ BREINER	1	0			S												L					230301	106.840	17.100	0	0	0	0	CCFC50	106.840	4.300	14-4	106.840	1	0	CCF36	106.840	4.300	0	0	0	0	0
CC	1069734167	ACOSTA HERNANDEZ KAREN ZULAY	1	0			S								X									230301	2.362.187	378.000	0	0	0	0	EPS008	2.362.187	94.500	14-4	2.362.187	1	12.400	CCF24	2.362.187	94.500	0	0	0	0	0
CC	1069734167	ACOSTA HERNANDEZ KAREN ZULAY	1	0			S									X								230301	86.667	13.900	0	0	0	0	EPS008	86.667	0	14-4	86.667	1	0	CCF24	86.667	0	0	0	0	0	0
CC	39767054	MALAGON ROCHA RUTH MIREYA	1	0			S																	230301	2.000.000	320.000	0	0	0	0	EPS037	2.000.000	80.000	14-4	2.000.000	1	10.500	CCF24	2.000.000	80.000	0	0	0	0	0
CC	1070332356	USECHE GUALTEROS HEINER ALEJANDRO	1	0			S								X									25-14	4.106.762	657.100	0	0	0	0	EPS037	4.106.762	164.300	14-4	4.106.762	1	21.500	CCF24	4.106.762	164.300	0	0	0	0	0
CC	1030665083	CHANA JOJOA DIANA BRIGITTE	1	0			S																	230201	1.725.878	276.200	0	0	0	0	EPS005	1.725.878	69.100	14-4	1.725.878	1	9.100	CCF24	1.725.878	69.100	0	0	0	0	0
CC	52992802	RICO MOGOLLON LUDI YOHANA	1	0			S								X									230301	2.495.519	399.300	0	0	0	0	EPS005	2.495.519	99.900	14-4	2.495.519	1	13.100	CCF24	2.495.519	99.900	0	0	0	0	0
CC	52532293	MORENO HERRERA LUISA FERNANDA	1	0			S								X									25-14	2.197.518	351.700	0	0	0	0	EPS008	2.197.518	88.000	14-4	2.197.518	1	11.500	CCF24	2.197.518	88.000	0	0	0	0	0
CC	1073599310	SARMIENTO ACOSTA YASMIN ALEJANDRA	1	0			S								X									230201	1.648.031	263.700	0	0	0	0	EPS002	1.648.031	66.000	14-4	1.648.031	1	8.700	CCF24	1.648.031	66.000	0	0	0	0	0
CC	1077864458	FALLA CARVAJAL MANUEL ANTONIO	1	0			S								X									230301	1.576.333	252.300	0	0	0	0	EPS005	1.576.333	63.100	14-4	1.576.333	1	8.300	CCF24	1.576.333	63.100	0	0	0	0	0
CC	1077864458	FALLA CARVAJAL MANUEL ANTONIO	1	0			S												X					230301	567.889	90.900	0	0	0	0	EPS005	567.889	22.800	14-4	567.889	1	0	CCF24	567.889	22.800	0	0	0	0	0
CC	1020772359	BENAVIDES PENAGOS JORGE ANDRES	1	0			S								X									230201	2.597.428	415.600	0	0	0	0	EPS005	2.597.428	103.900	14-4	2.597.428	1	13.600	CCF24	2.685.972	107.500	0	0	0	0	0
CC	1020772359	BENAVIDES PENAGOS JORGE ANDRES	1	0			S												L					230201	43.334	7.000	0	0	0	0	EPS005	43.334	1.800	14-4	43.334	1	0	CCF24	43.334	1.800	0	0	0	0	0
CC	1020772359	BENAVIDES PENAGOS JORGE ANDRES	1	0			S												X					230201	88.544	14.200	0	0	0	0	EPS005	88.544	3.600	14-4	88.544	1	0	CCF24	88.544	3.600	0	0	0	0	0
CC	52990744	ACERO RUBIO DIANA MARCELA	1	0			S								X									230301	1.390.438	222.500	0	0	0	0	EPS005	1.390.438	55.700	14-4	1.390.438	1	7.300	CCF24	1.390.438	55.700	0	0	0	0	0
CC	79462402	DUARTE CORREDOR NELSON	1	0			S																	231001	1.213.334	194.200	0	0	0	0	EPS010	1.213.334	48.600	14-4	1.213.334	1	6.400	CCF24	1.213.334	48.600	0	0	0	0	0
CC	79462402	DUARTE CORREDOR NELSON	1	0			S									X								231001	86.667	13.900	0	0	0	0	EPS010	86.667	3.500	14-4	86.667	1	0	CCF24	86.667	0	0	0	0	0	0
CC	1053330298	PARRA QUIÑONES LADY JOHANNA	1	0			S																	230301	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS008	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1020812766	PARRA QUIÑONES PAULA ANDREA	1	0			S																	230201	736.667	117.900	0	0	0	0	EPS017	736.667	29.500	14-4	736.667	1	3.900	CCF24	1.473.333	59.000	0	0	0	0	0
CC	1020812766	PARRA QUIÑONES PAULA ANDREA	1	0			S												X					230201	563.334	90.200	0	0	0	0	EPS017	563.334	22.600	14-4	563.334	1	0	CCF24	563.334	22.600	0	0	0	0	0
CC	1110177459	VARON CADENA MAYRA ALEJANDRA	1	0			S																	230201	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS008	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1022437057	SUAREZ RUIZ VALENTINA	1	0			S																	230301	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS002	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1073175335	PRIETO MONTAÑO CLAUDIA LORENA	1	0			S																	230301	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS037	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1013661709	RODRIGUEZ GARCIA DIANA MARCELA	1	0			S																	230301	1.213.334	194.200	0	0	0	0	EPS017	1.213.334	48.600	14-4	1.213.334	1	6.400	CCF24	1.213.334	48.600	0	0	0	0	0
CC	1013661709	RODRIGUEZ GARCIA DIANA MARCELA	1	0			S									X								230301	86.667	13.900	0	0	0	0	EPS017	86.667	3.500	14-4	86.667	1	0	CCF24	86.667	0	0	0	0	0	0
CC	1073325520	CHAVEZ TRIVIÑO JAIVER ESNEIDER	1	0			S																	230201	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	830089890-2	DYALOGO S.A.S	Calle 163 a # 19 a 95 piso 4	3330333390	contabilidad@dyalogo.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	B – menos de 200 c		BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
					93	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-09	2024-08	E		80210803	$38.607.900	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE							INFORMACIÓN NOVEDADES														PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES					
Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Exonerado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
CC	1024599707	MARTIN CASTRO HELLEN JOHANNA	1	0			S																	230301	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1010913772	CAMACHO CONSUEGRA SANDRA MANUELA	1	0			S																	25-14	1.170.000	187.200	0	0	0	0	EPS005	1.170.000	46.800	14-4	1.170.000	1	6.200	CCF24	1.170.000	46.800	0	0	0	0	0
CC	1010013772	CAMACHO CONSUEGRA SANDRA MANUELA	1	0			S										X							25-14	86.667	13.900	0	0	0	0	EPS005	86.667	3.500	14-4	86.667	1	0	CCF24	86.667	0	0	0	0	0	0
CC	1010013772	CAMACHO CONSUEGRA SANDRA MANUELA	1	0			S									X								25-14	43.334	7.000	0	0	0	0	EPS005	43.334	0	14-4	43.334	1	0	CCF24	43.334	0	0	0	0	0	0
CC	1012370842	HERRERA SANCHEZ LUISA FERNANDA	1	0			S																	230201	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS008	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1014186786	SARMIENTO RIOS JULIETH FERNANDA	1	0			S								X									230301	1.687.251	270.000	0	0	0	0	EPS008	1.687.251	67.500	14-4	1.687.251	1	8.900	CCF24	1.687.251	67.500	0	0	0	0	0
CC	52874092	RONCANCIO RUIZ SANDRA MILENA	1	0			S								X									230301	1.405.266	224.900	0	0	0	0	EPS008	1.405.266	56.300	14-4	1.405.266	1	7.400	CCF24	1.405.266	56.300	0	0	0	0	0
CC	1015447364	QUEVEDO MARTINEZ JEFFERSON ANDRES	1	0			S																	231001	1.848.000	295.700	0	0	0	0	EPS008	1.848.000	74.000	14-4	1.848.000	1	9.700	CCF24	1.848.000	74.000	0	0	0	0	0
CC	1032411186	VELASCO VILLAMIL YEHISY CONSTANZA	1	0			S																	231001	1.601.600	256.300	0	0	0	0	EPS008	1.601.600	64.100	14-4	1.601.600	1	8.400	CCF24	1.601.600	64.100	0	0	0	0	0
CC	1018496254	GALVIS RUIZ DEISSY CAROLINA	1	0			S																	230201	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS008	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1106888834	ALFONSO LOPEZ YUDY ANDREA	1	0			S																	230201	1.213.334	194.200	0	0	0	0	EPS037	1.213.334	48.600	14-4	1.213.334	1	6.400	CCF24	1.213.334	48.600	0	0	0	0	0
CC	1106888834	ALFONSO LOPEZ YUDY ANDREA	1	0			S									X								230201	43.334	7.000	0	0	0	0	EPS037	43.334	0	14-4	43.334	1	0	CCF24	43.334	0	0	0	0	0	0
CC	1106888834	ALFONSO LOPEZ YUDY ANDREA	1	0			S									X								230201	43.334	7.000	0	0	0	0	EPS037	43.334	0	14-4	43.334	1	0	CCF24	43.334	0	0	0	0	0	0
CC	1233494594	SANCHEZ PAVA VALENTINA	1	0			S																	231001	1.601.600	256.300	0	0	0	0	EPS017	1.601.600	64.100	14-4	1.601.600	1	8.400	CCF24	1.601.600	64.100	0	0	0	0	0
CC	1233494594	SANCHEZ PAVA VALENTINA	1	0			S												X					231001	246.400	39.500	0	0	0	0	EPS017	246.400	9.900	14-4	246.400	1	0	CCF24	246.400	9.900	0	0	0	0	0
CC	1147688051	OSORIO VALENCIA NATALIA	1	0			S																	25-14	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS002	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1003642373	GOMEZ CASTAÑEDA PAULA ANDREA	1	0			S	X	X						X									230201	1.324.495	212.000	0	0	0	0	EPS017	1.324.495	53.000	14-4	1.324.495	1	7.000	CCF24	1.376.856	55.100	0	0	0	0	0
CC	1026263465	VELASCO VILLAMIL DILSA	1	0			S																	230301	1.256.667	201.100	0	0	0	0	EPS005	1.256.667	50.300	14-4	1.256.667	1	6.600	CCF24	1.256.667	50.300	0	0	0	0	0
CC	1026263465	VELASCO VILLAMIL DILSA	1	0			S												L					230301	43.334	7.000	0	0	0	0	EPS005	43.334	1.800	14-4	43.334	1	0	CCF24	43.334	1.800	0	0	0	0	0
CC	1193156246	AMAYA CONSUEGRA DAHIANA LIZETH	1	0			S																	230301	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	53894833	MALDONADO VARGAS YENIFER PAOLA	1	0			S																	230301	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS008	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1030643264	RUIZ MESA SINDY MARITZA	1	0			S																	230301	1.848.000	295.700	0	0	0	0	EPS002	1.848.000	74.000	14-4	1.848.000	1	9.700	CCF24	1.848.000	74.000	0	0	0	0	0
CC	1020827795	ALVAREZ VALDES LAURA SOFIA	1	0			S																	230201	910.000	145.600	0	0	0	0	EPS005	910.000	36.400	14-4	910.000	1	4.800	CCF24	910.000	36.400	0	0	0	0	0
CC	1020827795	ALVAREZ VALDES LAURA SOFIA	1	0			S												X					230201	390.000	62.400	0	0	0	0	EPS005	390.000	15.600	14-4	390.000	1	0	CCF24	390.000	15.600	0	0	0	0	0
CC	1026283560	PARRA PEREZ KAREN LIZETH	1	0			S																	231001	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1053724659	MEDINA GOMEZ ALBA LORENA	1	0			S								X									230301	2.005.829	321.000	0	0	0	0	EPS010	2.005.829	80.300	14-4	2.005.829	1	10.500	CCF56	2.005.829	80.300	0	0	0	0	0
CC	1049627316	MAYORGA ANA CRISTINA	1	0			S								X									230301	1.599.179	255.900	0	0	0	0	EPS037	1.599.179	64.000	14-4	1.599.179	1	8.400	CCF24	1.599.179	64.000	0	0	0	0	0
CC	1014856757	PIRAJAN MONROY SANTIAGO	1	0			S																	230301	1.450.000	232.000	0	0	0	0	EPS002	1.450.000	58.000	14-4	1.450.000	1	7.600	CCF24	1.450.000	58.000	0	0	0	0	0
PT	5105695	GRANADILLO PEREIRA LUISANYS PAOLA	1	0			S																	230301	1.430.000	228.800	0	0	0	0	EPS008	1.430.000	57.200	14-4	1.430.000	1	7.500	CCF24	1.430.000	57.200	0	0	0	0	0
CC	1014238383	RENDON LOPEZ DIEGO CAMILO	1	0			S	X																230201	1.673.579	267.800	0	0	0	0	EPS017	1.673.579	67.000	14-4	1.673.579	1	8.800	CCF24	3.590.843	143.700	0	0	0	0	0
CC	1086225002	OBANDO MUÑOZ JEFERSON YUZETH	1	0			S																	230301	2.801.750	448.300	0	0	0	0	EPS005	2.801.750	112.100	14-4	2.801.750	1	14.700	CCF24	2.801.750	112.100	0	0	0	0	0
CC	1152468636	GAVIRIA ORTIZ MANUELA ALEJANDRA	1	0			S	X								X								230201	641.000	102.600	0	0	0	0	EPS008	641.000	25.700	14-4	641.000	1	3.400	CCF24	1.534.955	61.400	0	0	0	0	0
CC	1193528330	VARGAS ALVAREZ LUISA FERNANDA	1	0			S																	230201	1.256.667	201.100	0	0	0	0	EPS010	1.256.667	50.300	14-4	1.256.667	1	6.600	CCF24	1.256.667	50.300	0	0	0	0	0
CC	1193528330	VARGAS ALVAREZ LUISA FERNANDA	1	0			S												L					230201	43.334	7.000	0	0	0	0	EPS010	43.334	1.800	14-4	43.334	1	0	CCF24	43.334	1.800	0	0	0	0	0
CC	1019030431	ORTIZ GONZALEZ ANGELA MARIA	1	0			S																	230201	1.170.000	187.200	0	0	0	0	EPS005	1.170.000	46.800	14-4	1.170.000	1	6.200	CCF24	1.170.000	46.800	0	0	0	0	0
CC	1019030431	ORTIZ GONZALEZ ANGELA MARIA	1	0			S									X								230201	130.000	20.800	0	0	0	0	EPS005	130.000	0	14-4	130.000	1	0	CCF24	130.000	0	0	0	0	0	0
CC	1000954066	COCINERO GODOY LUCY ANDREA	1	0			S																	230201	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPSC34	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	35221662	GUTIERREZ RAMOS MARIA BIBIANA	1	0			S																	230201	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS008	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1013660868	YACUMA VELANDIA JENNIFER JULIETH	1	0			S																	230301	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1013630291	MEDINA DAZA FRANNCY JULIETH	1	0			S																	230201	2.017.260	322.800	0	0	0	0	EPS008	2.017.260	80.700	14-4	2.017.260	1	10.600	CCF24	2.017.260	80.700	0	0	0	0	0

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE							
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	830089890-2	DYALOGO S.A.S		Calle 163 a # 19 a 95 piso 4	3330333390	contabilidad@dyalogo.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	B – menos de 200 c			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					93	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-09	2024-08	E		80210803	$38,607,900	

ETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE								INFORMACIÓN NOVEDADES																PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES				
Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Cotizante estudiante	Enumerado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
CC	1022387762	LONDOÑO RODRIGUEZ JESSICA ALEXANDRA	1	0			S																	231001	1.568.980	251.100	0	0	0	0	EPS017	1.568.980	62.800	14-4	1.568.980	1	8.200	CCF24	1.568.980	62.800	0	0	0	0	0
CC	79538041	LOPEZ DIAZ CARLOS ARTURO	1	0			S																	25-14	1.126.667	180.300	0	0	0	0	EPS002	1.126.667	45.100	14-4	1.126.667	1	5.900	CCF24	1.126.667	45.100	0	0	0	0	0
CC	79538041	LOPEZ DIAZ CARLOS ARTURO	1	0			S											X						25-14	86.667	13.900	0	0	0	0	EPS002	86.667	3.500	14-4	86.667	1	0	CCF24	86.667	0	0	0	0	0	0
CC	79538041	LOPEZ DIAZ CARLOS ARTURO	1	0			S											X						25-14	86.667	13.900	0	0	0	0	EPS002	86.667	3.500	14-4	86.667	1	0	CCF24	86.667	0	0	0	0	0	0
CC	1030647996	ESPINOZA GIL MARIA ALEJANDRA	1	0			S																	231001	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS008	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	39669346	PALACIOS QUIJANO SANDRA PATRICIA	1	0			S																	25-14	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS001	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1019087782	CORTES FERNANDA	1	0			S																	25-14	1.170.000	187.200	0	0	0	0	EPS005	1.170.000	46.800	14-4	1.170.000	1	6.200	CCF24	1.170.000	46.800	0	0	0	0	0
CC	1019087782	CORTES FERNANDA	1	0			S											X						25-14	130.000	20.800	0	0	0	0	EPS005	130.000	5.200	14-4	130.000	1	0	CCF24	130.000	0	0	0	0	0	0
CC	1192727992	CAMARGO GUTIERREZ OMAR ANDRES	1	0			S																	230301	2.500.000	400.000	0	0	0	0	EPS005	2.500.000	100.000	14-4	2.500.000	1	13.100	CCF24	2.500.000	100.000	0	0	0	0	0
CC	1020718651	BELTRAN LEON HELI JOANNA	1	0			S																	25-14	1.213.334	194.200	0	0	0	0	EPS008	1.213.334	48.600	14-4	1.213.334	1	6.400	CCF24	1.213.334	48.600	0	0	0	0	0
CC	1020718651	BELTRAN LEON HELI JOANNA	1	0			S											X						25-14	86.667	13.900	0	0	0	0	EPS008	86.667	3.500	14-4	86.667	1	0	CCF24	86.667	0	0	0	0	0	0
CC	53026063	SANCHEZ CARRILLO JOHANNA CAROLINA	1	0			S																	25-14	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS002	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
PT	5413026	CARVAJAL POMPA ANDERSON RAPHAEL	1	0			S																	230301	2.000.000	320.000	0	0	0	0	EPS017	2.000.000	80.000	14-4	2.000.000	1	10.500	CCF24	2.000.000	80.000	0	0	0	0	0
CC	52809716	MONTAÑA SARTA INGRID JOHANA	1	0			S																	25-14	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1000379419	GONZALEZ SOLER ANDRES FELIPE	1	0			S																	230301	1.500.000	240.000	0	0	0	0	EPS002	1.500.000	60.000	14-4	1.500.000	1	7.900	CCF24	1.500.000	60.000	0	0	0	0	0
CC	52933772	ORTIZ CORTES LUZ ANGELA	1	0			S																	230201	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
PT	2848684	COLMENARES USECHE LOUISIANA KIEV	1	0			S								X									230301	1.394.856	223.200	0	0	0	0	EPS002	1.394.856	55.800	14-4	1.394.856	1	7.300	CCF24	1.394.856	55.800	0	0	0	0	0
CC	1014198598	CARRILLO ARIAS INGRID JOHANNA	1	0			S								X									230301	1.435.928	229.800	0	0	0	0	EPS017	1.435.928	57.500	14-4	1.435.928	1	7.500	CCF24	1.435.928	57.500	0	0	0	0	0
CC	1007297924	CADENA MARMOLEDO EIMY TATIANA	1	0			S																	25-14	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS010	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1065594529	TORRES ERAZO MAGALYS	1	0			S																	230301	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS010	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	52344178	CASTRO WILCHES LUZ DARY	1	0			S																	25-14	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS008	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1069769307	URREA PACHON JEIMY KATHERINE	1	0			S																	230201	1.170.000	187.200	0	0	0	0	EPS017	1.170.000	46.800	14-4	1.170.000	1	6.200	CCF24	1.170.000	46.800	0	0	0	0	0
CC	1069769307	URREA PACHON JEIMY KATHERINE	1	0			S											X						230201	130.000	20.800	0	0	0	0	EPS017	130.000	5.200	14-4	130.000	1	0	CCF24	130.000	0	0	0	0	0	0
CC	1022944499	CASALLAS RODRIGUEZ KEIDYS PATRICIA	1	0			S																	230201	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF07	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1031173570	BAEZ ORTIZ BLANCA MERCEDES	1	0			S																	230301	1.213.334	194.200	0	0	0	0	EPS017	1.213.334	48.600	14-4	1.213.334	1	6.400	CCF24	1.213.334	48.600	0	0	0	0	0
CC	1031173570	BAEZ ORTIZ BLANCA MERCEDES	1	0			S											X						230301	86.667	13.900	0	0	0	0	EPS017	86.667	3.500	14-4	86.667	1	0	CCF24	86.667	0	0	0	0	0	0
CC	15961778	OSPINA ROSAS EDGAR EDUARDO	1	0			S	X																25-14	1.232.000	197.200	0	0	0	0	EPS010	1.232.000	49.300	14-4	1.232.000	1	6.500	CCF11	1.406.533	56.300	0	0	0	0	0
CC	1000733890	SILVA CRISTIANO LORENA	1	0			S																	25-14	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1020816634	BELTRAN CARO CAROL GISELL	1	0			S		X															230301	433.334	69.400	0	0	0	0	EPS005	433.334	17.400	14-4	433.334	1	2.300	CCF24	433.334	17.400	0	0	0	0	0
CC	39729036	LEGUIZAMON ALONSO MIREYA	1	0			S																	230201	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS005	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1020826534	LOPEZ MARTINEZ CAROL STEFANIA	1	0			S								X									230301	1.367.829	218.900	0	0	0	0	EPS037	1.367.829	54.800	14-4	1.367.829	1	7.200	CCF24	1.367.829	54.800	0	0	0	0	0
CC	1001283612	VARGAS MARTINEZ YINED CAROLINA	1	0			S																	230201	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS008	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0
CC	1012379751	GARCIA AYALA NARLY CLARIBET	1	0			S																	230301	1.300.000	208.000	0	0	0	0	EPS002	1.300.000	52.000	14-4	1.300.000	1	6.800	CCF24	1.300.000	52.000	0	0	0	0	0

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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	830089890-2	DYALOGO S.A.S		Calle 163 a # 19 a 95 piso 4	3330333390	contabilidad@dyalogo.com
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
ÚNICA	B – menos de 200 c			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					93	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-09	2024-08	E		80210803	$38,607,900	

ETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE								INFORMACIÓN NOVEDADES																PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES					
Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Exonerado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
CC	1024560207	ACOSTA DIAZ PAULA ANDREA	1	0			S	X																230301	1.083.334	173.400	0	0	0	0	EPS008	1.083.334	43.400	14-4	1.083.334	I	5.700	CCF24	1.083.334	43.400	0	0	0	0	0
CC	30773464	GOMEZ ARBELAEZ LUZ ELENA	1	0			S	X	X															231001	476.667	76.300	0	0	0	0	EPS008	476.667	19.100	14-4	476.667	I	2.500	CCF24	476.667	19.100	0	0	0	0	0
CC	52828803	CARDENAS BAUTISTA JENNY	1	0			S	X																230301	1.256.667	201.100	0	0	0	0	EPS017	1.256.667	50.300	14-4	1.256.667	I	6.600	CCF24	1.256.667	50.300	0	0	0	0	0
CC	1000461657	PEREZ CUBILLOS VANESA DAYANA	1	0			S	X																230301	476.667	76.300	0	0	0	0	EPS005	476.667	19.100	14-4	476.667	I	2.500	CCF24	476.667	19.100	0	0	0	0	0
CC	1012320245	ROA ESCOBAR JENNY ANDREA	1	0			S	X																230201	1.256.667	201.100	0	0	0	0	EPS002	1.256.667	50.300	14-4	1.256.667	I	6.600	CCF24	1.256.667	50.300	0	0	0	0	0

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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como Contador Público de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990. Es personal e intransferible.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: (57)(1) 6444450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Calle 96 No. 9 A – 21 Bogotá D.C.

FIRMA

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

84424-T



JAIME RICARDO
BARBOSA FORERO
C.C. 79712394
RES. INSCRIPCION 25 DEL 11/04/2002
UNIVERSIDAD DE LA SALLE

260749

OSCAR EDUARDO FUENTES PEÑA
DIRECTOR GENERAL

93747

IBAL SIG	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-056 FECHA VIGENCIA: 2021/07/15 VERSIÓN: 01 Página 1 de 4

Evaluación: [X] Fecha evaluación 18/10/2024 Reevaluación: [ ] Fecha reevaluación: _____

Acta Parcial N° Acta Final X

INFORMACION DEL CONTRATO

NUMERO Y FECHA: 121 del 19 de agosto de 2022	
NOMBRE DEL PROVEEDOR O CONTRATISTA: DYALOGO S.A.S.	NIT:830.089.890-2 C.C.
FECHA DE INICIO:08 de septiembre de 2022	FECHA DE TERMINACION:07 de septiembre de 2024
OBJETO DEL CONTRATO:CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, QUE PERMITA REALIZAR LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116	

CLASE DE CONTRATO	1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION	
	2. SUMINISTRO Y ADQUISICION	
	3. ARRENDAMIENTO	
	4. CONSULTORIA E INTERVENTORIA	
	5. SERVICIO	X
	6. SEGUROS	
	7. INTERMEDIARIO DE SEGUROS	
	8. OBRA PUBLICA	

ASPECTOS A EVALUAR DEL CONTRATISTA

PUNTAJE	2= MALO	3= REGULAR	4= BUENO	5= EXCELENTE

1+A29:J38. PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION

5. SERVICIOS

CRITERIOS CUMPLIMIENTO Y OPORTUNIDAD	PUNTAJE	CRITERIOS EN LA EJECUCION DEL CONTRATO	PUNTAJE
OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	5	PRESENTACION DE INFORMES DE AVANCE	5
COBERTURA DEL SERVICIO	5	ATENCION DE REQUERIMIENTOS	5
TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS	5	DISPOSICION DEL SERVICIO	4
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	5	PAGO OPORTUNO DE LA SEGURIDAD SOCIAL	5
CUMPLIMIENTO EN LOS TERMINOS PARA LEGALIZAR EL CONTRATO Y SUS ADICIONES	5	CUMPLIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	5
TOTAL PROMEDIO	5,00	SERVICIO POSTVENTA	5
		ASIGNACION DE REEMPLAZOS	5
CRITERIOS DE CALIDAD	PUNTAJE	ENTREGA OPORTUNA DE FACTURA	5
CALIDAD Y/O CONFORMIDAD EN LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	4	PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES	5
DEVOLUCIONES, CAMBIOS DE ELEMENTOS	5	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	5
FUNCIONAMIENTO	5		0
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	5	TOTAL PROMEDIO	4,45
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	5	EVALUACION TOTAL	4,75
TOTAL PROMEDIO	4,80		

ANALISIS DEL RESULTADO DE LA EVALUACION X REEVALUACION _____ POR PARTE DEL SUPERVISOR : Se recibió a satisfacción el servicio prestado por la empresa DYALOGO SAS , durante el periodo del 8 de agosto al 7 de septiembre de 2024 , se anexa certificación suscrita por el revisor fiscal de fecha 13 de septiembre de 2024, acreditando que DYALOGO SAS se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y pagos de parafiscales a que hubiere lugar.

OBSERVACIONES AL RESULTADO DE LA EVALUACION X REEVALUACION _____ POR PARTE DEL CONTRATISTA: Estoy de acuerdo con la evaluación efectuada

INTERPONE RECURSO DE REPOSICION SI [ ] NO [X]

INTERPONE RECURSO DE APELACION SI [ ] NO [X]

	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES	CÓDIGO: GJ-R-056
IBAL SIG		FECHA VIGENCIA: 2021/07/15
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 01
		Página 1 de 4

NOTA INFORMATIVA: (Aplica unicamente para la reevaluacion) De conformidad con el articulo 7 de la resolucion que reglamenta el procedimiento para la evaluación y reevaluación de proveedores la calificacion de la reevaluación de proveedores, tendra los siguientes efectos: El contratista o Proveedor que obtenga como resultado de la reevaluación puntaje de 3 o superior, será tenido en cuenta para contratar con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. El contratista que en el proceso de reevaluación obtenga un promedio de calificación inferior a tres (3), será suspendido por un término igual al plazo total del contrato ejecutado. En todo caso el término de suspensión no podrá ser inferior a seis (6) meses. Durante el término de la suspensión el contratista no se podrá presentar a participar como proponente individual o plural (Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura u otra) en procesos de selección que adelante el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

La Suspensión a que hace referencia el presente artículo se extenderá por igual termino a cada uno de los integrantes de Consorcios o Uniones Temporales que en el proceso de reevaluación hayan obtenido una calificación inferior a tres (3).

Los efectos mencionados en la nota anterior aplican para la reevaluacion de este contrato, de acuerdo con la fecha de su suscripcion.	SI	☐	NO	☐

NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR (Cuando un contrato cuente con interventor y supervisor, este documento debe ser firmado por los dos, en sus respectivas calidades)
ADRIANA DIAZ LENIS- Profesional Universitario 1 Gestiòn Tecnologica- SUPERVISOR
NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL CONTRATISTA
WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS / REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE DE DYALOGO SAS

IBAL SIG	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-056 FECHA VIGENCIA: 2021/07/15 VERSIÓN: 01 Página 1 de 4

Evaluación: [X] Fecha evaluación _____ Reevaluación: [x] Fecha reevaluación: 18/10/2024

Acta Parcial N° Acta Final X

INFORMACION DEL CONTRATO

NUMERO Y FECHA: 121 del 19 de agosto de 2022

NOMBRE DEL PROVEEDOR O CONTRATISTA: DYALOGO S.A.S.	NIT:830.089.890-2 C.C.
FECHA DE INICIO:08 de septiembre de 2022	FECHA DE TERMINACIÓN:07 de septiembre de 2024

OBJETO DEL CONTRATO:CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL SA ESP OFICIAL, QUE PERMITA REALIZAR LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116

CLASE DE CONTRATO	1. PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION	
	2. SUMINISTRO Y ADQUISICION	
	3. ARRENDAMIENTO	
	4. CONSULTORIA E INTERVENTORIA	
	5. SERVICIO	X
	6. SEGUROS	
	7. INTERMEDIARIO DE SEGUROS	
	8. OBRA PUBLICA	

ASPECTOS A EVALUAR DEL CONTRATISTA

PUNTAJE	2= MALO	3= REGULAR	4= BUENO	5= EXCELENTE

1+A29:J38. PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION

5. SERVICIOS

CRITERIOS CUMPLIMIENTO Y OPORTUNIDAD	PUNTAJE	CRITERIOS EN LA EJECUCION DEL CONTRATO	PUNTAJE
OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	5	PRESENTACION DE INFORMES DE AVANCE	5
COBERTURA DEL SERVICIO	5	ATENCION DE REQUERIMIENTOS	5
TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS	5	DISPOSICION DEL SERVICIO	4
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	5	PAGO OPORTUNO DE LA SEGURIDAD SOCIAL	5
CUMPLIMIENTO EN LOS TERMINOS PARA LEGALIZAR EL CONTRATO Y SUS ADICIONES	5	CUMPLIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	5
TOTAL PROMEDIO	**5,00**	SERVICIO POSTVENTA	5
		ASIGNACION DE REEMPLAZOS	5
CRITERIOS DE CALIDAD	**PUNTAJE**	ENTREGA OPORTUNA DE FACTURA	5
CALIDAD Y/O CONFORMIDAD EN LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	4	PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES	5
DEVOLUCIONES, CAMBIOS DE ELEMENTOS	5	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	5
FUNCIONAMIENTO	5		0
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	5	**TOTAL PROMEDIO**	**4,45**
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	5	**EVALUACION TOTAL**	**4,75**
TOTAL PROMEDIO	**4,80**		

ANALISIS DEL RESULTADO DE LA EVALUACION ____ REEVALUACION X POR PARTE DEL SUPERVISOR : Se recibió a satisfacción el servicio prestado por la empresa DYALOGO SAS , durante el periodo del 8 de agosto al 7 de septiembre de 2024 , se anexa certificación suscrita por el revisor fiscal de fecha 13 de septiembre de 2024, acreditando que DYALOGO SAS se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y pagos de parafiscales a que hubiere lugar.

OBSERVACIONES AL RESULTADO DE LA EVALUACION __ REEVALUACION X POR PARTE DEL CONTRATISTA: Estoy de acuerdo con la evaluación efectuada

INTERPONE RECURSO DE REPOSICION SI [ ] NO [X]

INTERPONE RECURSO DE APELACION SI [ ] NO [X]

	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-056 FECHA VIGENCIA: 2021/07/15 VERSIÓN: 01 Página 1 de 4

NOTA INFORMATIVA: (Aplica unicamente para la reevaluacion) De conformidad con el articulo 7 de la resolucion que reglamenta el procedimiento para la evaluación y reevaluación de proveedores la calificacion de la reevaluación de proveedores, tendra los siguientes efectos: El contratista o Proveedor que obtenga como resultado de la reevaluación puntaje de 3 o superior, será tenido en cuenta para contratar con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. El contratista que en el proceso de reevaluación obtenga un promedio de calificación inferior a tres (3), será suspendido por un término igual al plazo total del contrato ejecutado. En todo caso el término de suspensión no podrá ser inferior a seis (6) meses. Durante el término de la suspensión el contratista no se podrá presentar a participar como proponente individual o plural (Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura u otra) en procesos de selección que adelante el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

La Suspensión a que hace referencia el presente artículo se extenderá por igual termino a cada uno de los integrantes de Consorcios o Uniones Temporales que en el proceso de reevaluación hayan obtenido una calificación inferior a tres (3).

Los efectos mencionados en la nota anterior aplican para la reevaluacion de este contrato, de acuerdo con la fecha de su suscripcion.	SI	☐	NO	☐

NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR (Cuando un contrato cuente con interventor y supervisor, este documento debe ser firmado por los dos, en sus respectivas calidades)
ADRIANA DIAZ LENIS- Profesional Universitario 1 Gestión Tecnologica- SUPERVISOR
NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL CONTRATISTA
WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS / REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE DE DYALOGO SAS

www.dyalogo.com

Dyalogo

DYALOGO S.A.S.
Nit 830.089.890-2

Factura Electrónica De Venta No DY 7497

Bogotá D.C., Colombia
CL 163 A 19 A 95 PI 3
+ 57 (1) 7436384

Documento Oficial de Autorización de Numeración Facturación Electrónica No. 18764073390784 que habilita desde DY 5083 hasta DY 10000. Vence 2025-06-20

Responsables de IVA, No somos Retenedores de IVA
No somos Grandes Contribuyentes
Actividad Económica ICA 7112 8.66 X 1000

FECHA FACTURA	15-10-2024
VENCIMIENTO	14-11-2024

FACTURADO A:	EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANT	**CONDICIONES DE PAGO:**	Credito
NIT:	800089809 6	**SUCURSAL:**	
DIRECCION:	CR 3 1 04 B	**VENDEDOR:**	DYALOGO S.A.S.
TELÉFONO:	2756000		
CIUDAD:	Ibagué		

ITEM	REF	DESCRIPCION	CANTIDAD	V/R UNITARIO	% Dto	% IVA	VALOR TOTAL
1	50083	Servicio de computación en la nube para funcionalidad del call (excluido de IVA art 476 ET # 21)	1,00	99.000	0%	0%	99.000

Total Items Documento 1	**VALOR BRUTO**	**99.000**
ACTA FINAL	**DESCUENTO**	**0**
En caso de mora se causará el interés autorizado por la ley - Se hace constar que la firma de persona distinta del comprador directo, implica que dicha persona está autorizada expresamente por el comprador para: firmar, confesar la deuda y obligar al comprador- Esta factura se asimila en todos sus efectos legales a una letra de cambio (Art 621,773,774 Código de Comercio)	**IVA**	**0**
	RETEFUENTE	**0**
	RETEIVA	**0**
Favor hacer pagos en la cuenta corriente 219-27038064 de Bancolombia a nombre de DYALOGO SAS. Ref pago debe ser No. De factura.	**RETEICA**	**0**
	TOTAL FACTURA	**99.000**

Valor en Letras NOVENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE

Favor enviar soporte de pago al correo: contabilidad@dyalogo.com e informar el numero de factura que estan cancelando.

SERIALES	

Con la aceptación, expresa o tacita, del presente documento, autorizo a DYALOGO SAS o cualquier tercero debidamente acreditado por este, a contactarme por cualquier medio en referencia al presente documento en caso de encontrarme en mora, con la finalidad mantener una comunicación efectiva y oportuna. Además, autorizó para recibir información por medio de correo electrónico, mensaje de texto, WhatsApp y correspondencia física.

Fecha y Hora de Generación: 15/10/2024 13:35:12
Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS

Fabricante y Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS NIT 900534356-3 Software: World Office (wo_2)
CUFE: cf77941e385c4a02fa6500e6ceb33e8f0abf7a6bc004e007a20d714af49c01ab69f1c2944c42c94c52960dc52b10c667 --Fecha y Hora de Expedición : 15/10/2024 1:38:25 p.m.

DIAN

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

DIAN

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE :
cf77941e385c4a02fa6500e6ceb33e8f0abf7a6bc004e007a20d714af49c01ab69f1c2944c42c94c52960dc52b10c667

Número de Factura: DY-7497
Fecha de Emisión: 15/10/2024
Fecha de Vencimiento: 14/11/2024
Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito
Medio de Pago: Acuerdo mutuo
Orden de pedido:
Fecha de orden de pedido:

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: DYALOGO S.A.S.
Nombre Comercial: DYALOGO S.A.S.
Nit del Emisor: 830089890
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen Fiscal: R-99-PN;R-99-PN
Responsabilidad tributaria: 01 - IVA
Actividad Económica: 7112

País: Colombia
Departamento: Bogotá
Municipio / Ciudad: Bogotá, D.C.
Dirección: CL 163A 19A 95 P3
Teléfono / Móvil: 3330333390
Correo: contabilidad@dyalogo.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A.E.S
Tipo de Documento: NIT
Número Documento: 800089809
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica
Régimen fiscal: O-13;O-15;O-23
Responsabilidad tributaria: 01 - IVA

País: Colombia
Departamento: Tolima
Municipio / Ciudad: Ibagué
Dirección: CR 3 1 04 B
Teléfono / Móvil: 2756000
Correo: sgeneral@ibal.gov.co

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	50083	Servicio de computacion en la nube para funcionalidad del call (excluido de IVA art 476 ET # 21)	NIU	1,00	$ 99.000,00	$ 0,00	$ 0,00					$ 99.000,00

Notas Finales

ACTA FINAL

Datos Totales

Documento generado el:
15/10/2024 13:28:19
Documento validado por la DIAN:
15/10/2024 13:38:19
XML Generado por:
Proveedor Tecnológico
900534356
PDF Generado por:
Solución Gratuita DIAN
Nit:800197268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal		99.000,00
Descuento detalle		0,00
Recargo detalle		0,00
Total Bruto Factura		99.000,00
IVA		0,00
INC		0,00
Bolsas		0,00
Otros impuestos		0,00
Total impuesto (=)		0,00
Total neto factura (=)		99.000,00
Descuento Global (-)		0,00
Recargo Global (+)		0,00
Total factura (=)	**COP $**	$ 99.000,00

Valores informativos

ANTICIPOS
Anticipos

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	0,00

Numero de Autorización: 18764073390784 Rango desde: 5083 Rango hasta: 10000 Vigencia: 2025-06-20

CLAUSULADO ANEXO AL CONTRATO No. 110 DE 2024

TIPO DE CONTRATO: SERVICIO			**INVITACIÓN No.**	**114-2024**
INFORMACIÓN DEL CONTRATANTE				
ENTIDAD CONTRATANTE:	**EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL / NIT: 800.089.809-6**			
DIRECCIÓN:	Carrera 3 No. 1-04 B/ la pola	**MUNICIPIO:**	Ibagué - Tolima	
EMAIL:	contratacion@ibal.gov.co			
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA				
NOMBRE Y/O REP. LEGAL:	**DYALOGO SAS – R.L: WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS**			
C.C. No.	2.986.544 de Cogua – Cundinamarca	**NIT:**	830.089.890-2	
DIRECCIÓN:	Calle 163ª No,19ª – 95 Piso 4			
CIUDAD:	Bogotá D.C	**TELÉFONO:**	316 467 3957	
EMAIL:	Wison.bohorquez@dyalogo.com			
TIPO DE CONTRIBUYENTE	PERSONA JURÍDICA	**RÉGIMEN**	RESPONSABLE DE IVA	
INFORMACIÓN DEL CONTRATO				
OBJETO:	**CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER, QUE INTEGRE Y GESTIONE LOS CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA EL IBAL SA ESP OFICIAL, PARA ATENDER ÓPTIMAMENTE A LOS CLIENTES/USUARIOS DEL IBAL.**			
VALOR DEL CONTRATO:	**CIENTO TRES MILLONES SEISCENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL CIENTO SESENTA PESOS ($ 103.658.160) MCTE - IVA INCLUIDO**			
PLAZO:	**DOCE (12) MESES**, contados a partir de la suscripción del acta de iniciación, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento.			
INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO				
CDP No y Fecha.	20240479 del 06 de septiembre de 2024	**VALOR CDP:**	$ 103.658.160	
RUBRO PRESUPUESTAL:	2120202008: Servicios prestados a las empresas y servicios de producción			

La **EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL** identificada con Nit. No. 800.089.809-6, representada legalmente por la ingeniera **ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS,** identificada con cédula de ciudadanía No. 52.905.413 de Bogotá, en su condición de Gerente General nombrada mediante Decreto No. 1000-0749 del 12 de noviembre de 2021 y acta de posesión No. 16896 del mismo día y quien en adelante se llamará el **IBAL** y la empresa **DYALOGO S.A.S** identificada con Nit. 830.089.890-2, representada legalmente por el señor **WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS** identificado con cedula de ciudadanía No. 2.986.544 de Cogua – Cundinamarca, quien en adelante se llamará **EL CONTRATISTA,** hemos decidido incluir el presente clausulado al contrato firmado electrónicamente a través de la plataforma transaccional SECOP II:

CLAUSULADO ANEXO AL CONTRATO No. 110 DE 2024

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO: CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER, QUE INTEGRE Y GESTIONE LOS CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA EL IBAL SA ESP OFICIAL, PARA ATENDER ÓPTIMAMENTE A LOS CLIENTES/USUARIOS DEL IBAL.

CLÁUSULA SEGUNDA. - ALCANCE DEL OBJETO: Permitir al IBAL S.A. E.S.P. Oficial, en sus procesos administrar e integrar en una sola plataforma en nube diversas funcionalidades, tales como: permitir la recepción de llamadas telefónicas que realicen los usuarios o suscriptores del IBAL a través de las líneas telefónicas dispuestas por el IBAL para dicho fin, relación de reportes de daños de los servicios de acueducto y alcantarillado, atención de PQR, información de la facturación de los servicios, entre otros. Así mismo integrar en un servicio en la nube WhatsApp for Business y chat de la página web del IBAL. el cual contará con las características técnicas dispuestas en el estudio necesidad y demás documentos que forman parte del expediente contractual.

CLÁUSULA TERCERA. - VALOR: El valor del presente contrato es la suma **CIENTO TRES MILLONES SEISCENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL CIENTO SESENTA PESOS ($ 103.658.160) MCTE - IVA INCLUIDO.**

CLÁUSULA CUARTA. - PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del contrato será por el término de **DOCE (12) MESES**, contados a partir de la suscripción del acta de iniciación, previa acreditación del cumplimiento de los requisitos de legalización y perfeccionamiento.

CLÁUSULA QUINTA. - FORMA DE PAGO: Se efectuará el correspondiente pago a través de actas parciales y un acta final, previa presentación de la factura, certificación y/o paz y salvo con el régimen de seguridad social integral en salud, pensiones y riesgos profesionales del mes y pago de aportes parafiscales (Quien tenga dicha obligación de lo contrario certificar por escrito que no está obligado) los cuales son necesarios para radicar la cuenta, por parte del **CONTRATISTA**, la cual debe ser aprobada por el supervisor del contrato.
PARAGRAFO PRIMERO. Los pagos se ordenarán siempre y cuando existan las entradas de bienes actas de recibo a satisfacción y visto bueno del supervisor del contrato. Las cuales se cancelarán, previo cumplimiento de los trámites administrativos a que haya lugar y expedición de la obligación y orden de pago.
Periodos de Entrega: Se realizarán entregas parciales dependiendo de los requerimientos que haga el supervisor del contrato, previa verificación del stock de almacén.
PARAGRAFO SEGUNDO. Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para su trámite interno sólo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensaciones de ninguna naturaleza. Se deberán radicar antes del cierre contable fijado por el IBAL S.A. ESP OFICIAL.
PARAGRAFO TERCERO. El contratista manifiesta que conoce los trámites internos para pago establecidos por tipo de contrato en la Resolución 076 del 11 de febrero de 2020, la cual se

CLAUSULADO ANEXO AL CONTRATO No. 110 DE 2024

encuentra publicada en la página institucional de la empresa en el link normatividad resoluciones 2020.

PARAGRAFO CUARTO Durante la ejecución del contrato el supervisor, deberá diligenciar el formato de evaluación y reevaluación del contratista de acuerdo al sistema integrado de gestión y a la resolución que regula su procedimiento, calificando los ítems allí descritos y obteniendo un puntaje final. La reevaluación será el resultado de la ponderación de los puntajes obtenidos en las evaluaciones realizadas.

PARAGRAFO QUINTO El contratista debe tener en cuenta que en los tramites de cuenta se descuenta los impuestos, tasas, contribuciones que exige la ley conforme a las obligaciones tributarias del contratista. Es decir, en cada cuenta se puede generar el descuento de retención en la fuente, sobretasa bomberil, RETEICA Y RETEIVA si aplica, en los porcentajes que contablemente correspondan.

PARAGRAFO SEXTO De conformidad con el **Acuerdo No. 001 del 04 de marzo de 2024** y el **Decreto No.1000-0229 de 12 de marzo de 2024**, mediante el cual se establece que el IBAL S.A. E.S.P., se convierte en agente retenedor; por tanto, el **valor a cancelar por concepto de estampillas que se deriven del presente contrato se deducirá del primer pago**.

El Valor a retener corresponden a los siguientes porcentajes:

- ✓ Estampillas Pro-cultura 1.5% del valor total del contrato antes de IVA.
- ✓ Estampillas Pro-dotación y funcionamiento de los centros de bienestar del anciano por el 2.0% del valor total del contrato antes de IVA.

CLÁUSULA SEXTA. SUPERVISIÓN: La Supervisión del presente contrato la ejercerá el funcionario que sea designado por el ordenador del gasto mediante el registro "DESIGNACIÓN SUPERVISOR" código: GJ-R-031, el funcionario designado será el encargado de vigilar y controlar la ejecución del presente contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Inicialmente la supervisión estará a cargo del Almacenista General, so pena que el ordenador del gasto pueda cambiar la misma a través del registro GJ-R-031. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El supervisor responderá civil, fiscal, penal y disciplinariamente, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario, estatuto anticorrupción vigente (Ley 1474 de 2011) y demás normas concordantes que regulen el asunto. Los deberes, responsabilidades y actividades que debe desarrollar el supervisor del contrato se encuentran detalladas en la resolución 506 del 29 de diciembre de 2020 "Por medio del cual se establece el manual de supervisión e interventoría del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL", el cual se encuentra a disposición en la página web de la empresa www.ibal.gov.co.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - NORMAS FISCALES: Se dan por incluidas al presente contrato las normas fiscales y contractuales que rigen las actividades de la empresa.

CLÁUSULA OCTAVA. - GARANTÍAS: El CONTRATISTA constituirá las garantías a que haya lugar, legal y contractualmente, las cuales se mantendrán vigentes durante su ejecución y liquidación, se ajustarán a los límites, existencias y extensión de los riesgos. Las garantías se constituirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas. Cuando la oferta es presentada por un proponente plural, como Unión Temporal, Consorcio

o promesa de sociedad futura, la garantía debe ser otorgada a todos sus integrantes y consignará los siguientes amparos.

A.- CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: que ampara: a Incumplimiento total o parcial del contrato cuando el incumplimiento sea imputable al contratista. b. El cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista. c. El pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria. La cual corresponde al 20% del valor del contrato con vigencia Igual al plazo de ejecución contractual y seis (6) meses.
B.- CALIDAD DEL SERVICIO: Este amparo debe cubrir la calidad del servicio y de las de las especificaciones técnicas contractuales que determinan la calidad de servicio contratado. La cual corresponde al 20% del valor del contrato con vigencia Igual al plazo de ejecución contractual y seis (6) meses. contractual y un (1) año más.

C.- SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E INDEMNIZACIONES: Este amparo debe cubrir el riesgo de incumplimiento de las obligaciones laborales, relacionadas con el personal utilizado para la ejecución del contrato. La cual corresponde al 20% del valor del contrato con vigencia Igual al plazo de ejecución contractual y tres (03) años más.

PARÁGRAFO PRIMERO: El contratista deberá ampliar la vigencia de los amparos de las garantías requeridas con la fecha del acta de inicio. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de incremento al valor y/o prorroga a la duración del contrato, la garantía deberá modificarse según el caso. **PARÁGRAFO TERCERO:** El incumplimiento a las obligaciones del contrato identificado por el supervisor, faculta al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para iniciar las actuaciones administrativas ante la compañía aseguradora con el fin de hacer efectiva la garantía de cumplimiento. Además de adelantar las actuaciones pertinentes en caso de incumplimiento parcial o grave y definitivo. **PARÁGRAFO CUARTO**: El Contratista deberá presentar el correspondiente recibo de paz y salvo expedido por la Compañía Aseguradora.

CLÁUSULA NOVENA. – PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN: Este contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes y se legaliza con la aprobación de las garantías por parte del IBAL y la expedición del respectivo registro presupuestal. Además, como requisito previo para la firma del acta de inicio, el contratista debe recibir las capacitaciones requeridas en la invitación a presentar oferta, en cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión. El CONTRATISTA declara que conoce y acepta el Manual Interno de Contratación del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y en lo que corresponde a disposiciones aplicables al presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: El contratista está obligado al pago de las estampillas causadas con la suscripción del presente contrato, Sin embargo, de conformidad con el **Acuerdo No. 001 del 04 de marzo de 2024** del Concejo Municipal y el **Decreto No.1000-0229 de 12 de marzo de 2024** de la Alcaldía Municipal; el IBAL S.A. E.S.P., retendrá del primer pago que se realice al contratista, el valor correspondiente a las estampillas que se deriven del presente contrato. Los porcentajes a retener corresponden a los siguientes:

CLAUSULADO ANEXO AL CONTRATO No. 110 DE 2024

- ✓ Estampillas Pro-cultura 1.5% del valor total del contrato antes de IVA, y
- ✓ Estampillas Pro-dotación y funcionamiento de los centros de bienestar del anciano por el 2.0% del valor total del contrato antes de IVA.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El trámite de legalización el contratista deberá realizarlo en un término de cinco (5) días hábiles. **PARÁGRAFO TERCERO:** En caso de incremento al valor del contrato, el contratista deberá legalizar la modificación de las garantías y el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL retendrá del siguiente pago, por concepto de estampillas los porcentajes correspondientes al valor adicionado.

CLÁUSULA DECIMA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: El IBAL S.A. ESP OFICIAL y el supervisor del contrato designado se comprometen a:

1.- Poner a disposición del CONTRATISTA la información que se requiera paro el desarrollo adecuado de sus compromisos contractuales.
2.- Designar un supervisor del contrato, quien está en lo obligación de verificar el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones del contratista, recibir a satisfacción los bienes que sean entregados por el CONTRATISTA cuando estos cumplan con las condiciones establecidas en el contrato a suscribir. **PARÁGRAFO** El supervisor deberá mantener una interlocución permanente y directa con el CONTRATISTA., exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, Solicitar y recibir información técnica respecto de los bienes o elementos que suministre el CONTRATISTA en desarrollo del objeto del contrato a suscribir, informar al ordenador del gasto cualquier irregularidad o incumplimiento sea parcial o total del contrato, para tomar las medidas que corresponden según la Ley 1474 de 2011, rechazar los bienes proveídos cuando no cumplan con las especificaciones técnicas de calidad y compatibilidad establecidas en los pliegos de condiciones y/o invitación a ofertar, y demás obligaciones que le correspondan según el manual de supervisión e interventoría del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y la Ley.
3.- Pagar al CONTRATISTA en la forma pactada y con sujeción a las disponibilidades presupuestales previstas para el efecto.
4. Tramitar diligentemente las apropiaciones presupuestales que se requieran para solventar lar prestaciones patrimoniales que hayan surgido a su cargo como consecuencia de la suscripción del contrato a suscribir.
5.- Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión del contrato celebrado, y adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías que hubiese lugar.
6.- Sin perjuicio del llamamiento en garantía, repetir contra los servidores públicos, control el contratista o los terceros responsables, según el caso, por tas indemnizaciones que deban pagar como consecuencia de la actividad contractual.
7.- Adoptarán las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de la oferta.
8.- El supervisor, verificara el cumplimiento del pago al sistema de seguridad Integral y aportes parafiscales, mediante la presentación de planillas de autoliquidación o presentación de

CLAUSULADO ANEXO AL CONTRATO No. 110 DE 2024

certificación del pago de sus aportes, suscrito por el representante legal o revisor fiscal o el contador público según corresponda.

9.- Adelantar revisiones periódicas del producto suministrado, para verificar que ellos cumplan con las condiciones de calidad ofrecidas por los contratistas, y promoverán las acciones de responsabilidad contra estos y sus garantes cuando dichas condiciones no se cumplan.

10.- Las demás obligaciones que se establezcan en el Manual de Contratación de la empresa y en la suscripción del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: OBLIGACIONES GENERALES: Serán obligaciones generales del contratista, las siguientes:

1. Atender las observaciones y sugerencias que la Empresa efectué para una mejor ejecución del objeto contractual.
2. El contratista debe conocer los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa e identificar y controlar los aspectos significativos, producto de sus operaciones y aplicar los manuales, planes, guías, instructivos, registros y demás documentos a que haya lugar, para el cabal cumplimiento de las normas NTC ISO 9001 actualización 2015, NTC ISO 14001 de 2015 y ISO 45001:2018.
3. El contratista se compromete a mantener los precios establecidos en la oferta que acompaña la propuesta, durante el plazo de ejecución y la vigencia del contrato a suscribir.
4. Suscribir las actas de inicio, parciales, final, y demás que haya lugar en desarrollo del contrato a suscribir.
5. Informar oportunamente al IBAL S.A E.S.P OFICIAL, sobre cualquier eventualidad que pueda sobrevenir y que afecte el normal desarrollo del objeto del contrato a suscribir.
6. Constituir en debida forma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato, la póliza única de garantía, y ampliar, prorrogar o modificar las garantías en el evento en que se amplié el valor del contrato, se prorrogue su vigencia o se modifiquen sus condiciones.
7. Cumplir con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social y parafiscal según el régimen al que pertenezca de acuerdo a la normatividad vigente. Así mismo, debe acreditar estar al día en los aportes de seguridad social y aportes parafiscales, durante todos los meses de ejecución contractual, hasta su liquidación.
8. Actuar con lealtad y buena fe en el desarrollo del proceso, evitando dilaciones injustificadas.
9. Cumplir con el manual de seguridad y salud en el trabajo para contratistas.
10. Asistir a las capacitaciones que programe la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, propia del sistema integrado de gestión, en cumplimiento a cada una de las políticas que tiene la compañía, conforme le aplique según el objeto del contrato.
11. Para el desarrollo del presente contrato, al requerirse personal por parte del contratista, este deberá cumplir realizar las siguientes actividades, en materia de seguridad y salud en el trabajo:

CLAUSULADO ANEXO AL CONTRATO No. 110 DE 2024

a. Entregar mensualmente los indicadores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, como lo establece la resolución 312 de 2019: Frecuencia de accidentes de trabajo, severidad de accidentes de trabajo, proporción de mortalidad, ausentismo laboral por salud, prevalencia de la enfermedad, incidencia de la enfermedad.
b. Entregar mensualmente un informe detallado con las actividades desarrolladas en cumplimiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual deberá ser un requisito para el pago de las actas parciales y/o finales del contrato.

PARÁGRAFO: El contratista deberá tener en cuenta los requisitos exigidos en el registro SG-R-146 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO A CUMPLIR POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS, aplicable al objeto a contratar, y que se encuentra anexo a la invitación de oferta, antes del inicio del contrato y durante su ejecución. Para la suscripción del acta de inicio, el contratista deberá aportar los documentos allí exigidos, que serán aprobados por el profesional en salud ocupacional de la empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Los documentos que se exijan durante la ejecución del contrato serán validados por el supervisor del contrato quien podrá apoyarse en el profesional de salud ocupacional.

12. Cumplir con la política de seguridad y privacidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, adoptada mediante Resolución No. 668 del 29 de julio de 2019. En todo caso el contratista deberá guardar reserva y confidencialidad de la información del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.
13. En General, cumplir cabalmente con las condiciones y modalidades previstas contractualmente para la ejecución y desarrollo del contrato a suscribir.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS: Serán obligaciones específicas del contratista, las siguientes:

1. Realizar las configuraciones técnicas al software y hardware con el que cuenta actualmente el IBAL, que permita integrar los servicios de la telefonía en la nube. Los cuales, de llegarse a requerir serán informados por el supervisor del contrato.
2. Realizar la implementación de canales virtuales para la atención a los usuarios externos del IBAL. Estos medios son: Chat, WhatsApp, conexión de líneas telefónicas (entrantes y salientes), envió de mensajes de texto.
3. Permitir el servicio de conectividad a la plataforma en la nube de diseñada por la empresa contratista hasta un límite de quince (15) agentes del IBAL, integrando en él los servicios de llamadas telefónicas entrantes y salientes de las líneas dispuestas por el IBAL, chat bot de la página web del IBAL y WhatsApp for business.
4. El contratista debe contar con una plataforma que permita configurar y/o parametrizar un sistema de respuesta interactiva o IVR, el cual permite de manera automática e interactiva, dar respuesta a los usuarios y/o suscriptores que se comunican a través de las líneas telefónicas dispuestas por la empresa IBAL.
5. Garantizar la disponibilidad de los servicios (gestión de las líneas telefónicas, chat de la página web, WhatsApp for Business) en la plataforma en la nube, durante los 7 días a la semana y las veinticuatro (24) horas del día.
6. Garantizar el almacenamiento de la totalidad de los chats de la página web del IBAL, así como los servicios de WhatsApp for Business y registro de llamadas.

CLAUSULADO ANEXO AL CONTRATO No. 110 DE 2024

7. La empresa contratista deberá brindar soporte a los agentes y/o funcionarios del IBAL, con el fin de apoyar la gestión de estos en la plataforma en la nube.
8. Contar con el personal técnico que requiera para la configuración y funcionamiento del servicio tecnológico contratado para el call center.
9. Cumplir oportuna y satisfactoriamente con cada una de las especificaciones descritas en su propuesta, así como las especificaciones técnicas, la cuales hace parte integral del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. – ASIGNACIÓN DE RIESGOS DEL CONTRATO: Para todos los efectos legales, se entenderán incluidos dentro del contrato todos los riesgos valorados y señalados en el registro GJ-R-066 MATRIZ DE RIESGOS PROCESOS DE CONTRATACION, la cual hace parte integral de este contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DEL CONTRATISTA: Durante la ejecución del contrato el interventor y/o supervisor, deberán diligenciar el formato de evaluación y reevaluación del proveedor definido por el proceso de Gestión Jurídica y Contractual de acuerdo al Sistema integrado de Gestión y a la Resolución que regula su procedimiento, calificando los ítems allí descritos y obteniendo un puntaje final. La reevaluación será el resultado de la ponderación de los puntajes obtenidos en las evaluaciones realizadas. De acuerdo a los registros del SIG establecidos por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, el contratista o Proveedor que obtenga como resultado de la reevaluación puntaje de 3 o superior, será tenido en cuenta para contratar con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. El contratista que en el proceso de reevaluación obtenga un promedio de calificación inferior a tres (3), será suspendido por un término igual al plazo total del contrato ejecutado. En todo caso el término de suspensión no podrá ser inferior a seis (6) meses. Durante el término de la suspensión el contratista no se podrá presentar a participar como proponente individual o plural (Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura u otra) en procesos de selección que adelante el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. La Suspensión a que hace referencia la presente clausula se extenderá por igual término a cada uno de los integrantes de Consorcios o Uniones Temporales que en el proceso de reevaluación hayan obtenido una calificación inferior a tres (3).

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - CUMPLIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: El contratista se compromete a conocer los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa e identificar y controlar los aspectos significativos, producto de sus operaciones y aplicar los manuales, planes, guías, instructivos, registros y demás documentos a que haya lugar, para el cabal cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. **PARÁGRAFO**: En virtud de este compromiso el contratista debe cumplir con los requerimientos que le apliquen del manual de sistema de seguridad y salud en el trabajo para contratistas, el cual hace parte del contrato que se suscribe y se encuentra a disposición del contratista en la página web del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - CESIÓN Y SUBCONTRATOS. EL CONTRATISTA no podrá subcontratar o ceder el presente contrato sin consentimiento previo y escrito del IBAL,

pudiendo este reservarse las razones que tuviere para negar la autorización de la cesión o el subcontrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. - EXCLUSIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL. El presente contrato no generara relación laboral alguna entre el IBAL y el CONTRATISTA, razón por la cual será de su responsabilidad la afiliación y pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social y parafiscales cuando a ello haya lugar.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. - CONFIDENCIALIDAD. Todos los datos e informaciones a las cuales tuviere acceso EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato serán mantenidos en forma confidencial. Esta confidencialidad será continua y no vence por terminación del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: DERECHOS DE AUTOR: El IBAL S.A E.S.P. OFICIAL, será el único dueño de la información investigada procesada y de resultados de los procesos adelantados por el presente contrato y el contratista se abstendrá de utilizar dicha información en cualquier otra actividad, sin la autorización expresa y escrita del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. - SUJECIÓN A LAS APROPIACIONES PRESUPUESTALES: El pago de la suma de dinero a que el IBAL, queda obligado en virtud del presente Contrato, se subordinará a las aprobaciones que de las mismas se hagan en el respectivo presupuesto para la vigencia fiscal de 2024.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El Contratista manifiesta bajo la gravedad de juramento que se entiende prestado con la firma del presente Contrato, que no se encuentra incurso dentro de las causales de inhabilidad é incompatibilidad establecidas por la Ley y que no aparece en el Boletín de Responsabilidades fiscales, también bajo la gravedad de juramento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. - CLAUSULA PENAL: En caso de incumplimiento GRAVE Y DEFINITIVO del contrato, el contratista se obliga a pagar al IBAL una suma equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato. El valor pactado como pena pecuniaria corresponde a una estimación anticipada de perjuicios por el incumplimiento de las obligaciones contractuales. EL CONTRATISTA autoriza y faculta al IBAL SA ESP OFICIAL a descontar esta suma de dinero si posee cuentas pendientes de cancelar. En caso de no contar con cuentas pendientes, el IBAL SA ESP OFICIAL queda autorizado y facultado para declarar la deuda a su favor, pero deberá acudir a instancias judiciales para el pago de la respectiva cláusula.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. - MULTAS DE APREMIO. EL CONTRATISTA faculta y autoriza al IBAL SA ESP OFICIAL a establecer multas de apremio. Estas corresponden a una suma periódica y sucesiva que el contratista se obliga a pagar al IBAL en el evento de mora o

incumplimiento parcial de sus obligaciones y se causara hasta cuando el contratista cumpla tales obligaciones. El valor de la multa se fijará conforme al siguiente rango:

Cuantía del Contrato	Valor de la Multa a establecer
Hasta 100 S.M.LM.V.	Dos (2) Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes, por cada día de retraso en el cumplimiento de la obligación contractual

Cuando el valor acumulado de las multas supere la cuantía de la pena pecuniaria, el IBAL tendrá por incumplido definitivamente el contrato, lo dará por terminado y procederá a hacer efectivas las obligaciones del caso. Las multas de apremio procederán exclusivamente durante la ejecución del contrato. El contratista autoriza al IBAL SA ESP OFICIAL a realizar el trámite establecido en el artículo 65 del Acuerdo 001 del 14 de julio de 2020.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. - LIQUIDACIÓN FINAL DEL CONTRATO: Dado que el tipo de contrato no se encuentra estipulado en el artículo 69 del Acuerdo 001 de 2020 modificado por el artículo 10 del acuerdo 001 de 2023, con liquidación obligatoria, si el contrato se ejecuta conforme lo estipulado en el mismo, sin incumplimientos por las partes, solo se requerirá la suscripción del acta final del contrato en la cual se realiza el balance de la ejecución del mismo. Caso contrario procederá la liquidación de mutuo acuerdo dentro de los seis (6) meses siguientes al plazo del contrato, conforme a lo indicado en el citado artículo. En caso de liquidación las partes aceptan la aplicación de los tramites indicados en el artículo 69 del manual de contratación de la entidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - CLAUSULA INDEMNIDAD: El CONTRATISTA, acepta su obligación de mantener libre o exento de daño al IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, por cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del CONTRATISTA hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente Contrato. Además, el CONTRATISTA mantendrá indemne al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que el CONTRATISTA asume frente al personal, subordinados o terceros que vincule a la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. - JURISDICCIÓN. El presente contrato se regirá por las leyes colombianas y cualquier controversia que surja en desarrollo del mismo, deberá ser resuelta a través de decisión judicial, previo agotamiento de los requisitos de procedibilidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. - NORMATIVIDAD APLICABLE AL CONTRATO. El CONTRATISTA declara que conoce y acepta el Manual Interno de Contratación del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, por lo que acepta lo dispuesto en el mismo en lo que sea aplicable durante la ejecución del contrato y etapa postcontratcual. Ante los vacíos que se presenten en el

CLAUSULADO ANEXO AL CONTRATO No. 110 DE 2024

contenido del manual acepta la aplicación de las disposiciones de la Ley 142 de 1994, código civil y código de comercio en lo referente a la relación contractual entre particulares.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. - EJECUCIÓN: Solo podrá ejecutarse el presente contrato con la aprobación de los requisitos exigidos correspondientes al perfeccionamiento y legalización del contrato.

CLAUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. - DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Hacen parte integral de este Contrato: a) El estudio de necesidad y la disponibilidad presupuestal, el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo Para Contratistas, b) La invitación a ofertar y la propuesta presentada por EL CONTRATISTA, adjunta al expediente contractual. c) Las Actas que se suscriban durante el proceso pre-contractual y contractual del presente contrato. d) Las modificaciones o cambios que se convengan por escrito entre las partes durante la ejecución del Contrato. e) Los adiciones en valor y plazo que puedan llegar a suscribirse por las partes. f) Las Garantías y las Actas que se relacionen con el contrato. g) El manual de contratación del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. h) El clausulado anexo al contrato, el cual manifiestan las partes conocer integralmente.

CLAUSULA VIGÉSIMA NOVENA.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El contratista autoriza de manera expresa que sus datos personales sean tratados conforme a lo previsto en la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, la cual se encuentra publicada en la página web www.ibal.gov.co Así mismo autoriza al IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL a realizar notificaciones y comunicaciones al correo electrónico aportado o a través de mensajes de texto dirigidos al número de teléfono registrado en el Sistema de Información de Proponentes "SIP" o los datos aportados en la propuesta. Toda interpretación, actuación judicial o administrativa derivada del tratamiento de los datos personales, estará sujeta a las normas de protección de información personal establecidas en la República de Colombia y las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes para la resolución de cualquier inquietud queja o demanda sobre las mismas, serán las de la República de Colombia.

CLAUSULA TRIGÉSIMA. – OTRAS CONSIDERACIONES: El presente contrato se celebra bajo los parámetros del principio de autonomía de la voluntad de las partes, para dictar libremente las formas negóciales, en la medida que dichas disposiciones, contractuales aquí expuestas no atenten contra el orden público y las buenas costumbres

CLAUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. - DOMICILIO: Para efectos legales y contractuales se fija la Ciudad de Ibagué como domicilio del contrato.

Revisó y aprobó: Ivan Alfredo Quesada Amaya – Secretaria General.

Proyectó: Aura Natalia Ramirez Rozo – Abogada Externa.

sgeneral sgeneral <sgeneral@ibal.gov.co>

DOCUMENTOS ACTA FINAL CONT 0110-24 DYALOGO

1 mensaje

dolly camacho <dolly.camacho@ibal.gov.co> 18 de diciembre de 2025 a las 2:07 p.m.
Para: "sgeneral@ibal.gov.co" <SGENERAL@ibal.gov.co>

DOCUMENTOS ACTA FINAL CONT 0110-24 DYALOGO.PDF
2877K

IBAL SIG	**SOPORTES DOCUMENTALES PARA TRAMITE DE CUENTA** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**	**CÓDIGO:** GJ-R-050 **FECHA VIGENCIA:** 2016-10-12 **VERSIÓN: 02** **Página 1 de 1**

Ibagué, 15 de diciembre de 2025

Doctor
GERMAN DARÍO FONSECA SALCEDO
Secretario General
IBAL S.A E.S.P – OFICIAL
Ciudad

Respetado Doctor

REF: ENVIO SOPORTES PARA TRAMITE DE CUENTA DEL CONTRATO 110 del 29 de octubre de 2024 , SUSCRITO CON Dyalogo SA

Cordial Saludo:

Por medio de la presente me dirijo a usted con el fin de allegarle los soportes documentales originales para que obren dentro de la carpeta del archivo de gestión de la secretaria general, así como también las copias de los documentos que son requeridos por la oficina de contabilidad para el respectivo tramite de cuenta, para lo cual me permito relacionar al detalle los documentos que adjunto, de la siguiente manera:

DOCUMENTOS ACTA FINAL CONTRATO 110 DE 2025

1. Factura, Original y 2 copias
2. Acta Final Original y 2 copias
3. Certificación suscrita por el revisor Fiscal de fecha 11 de diciembre de 2025, acreditando que se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y pagos de parafiscales a que hubiere lugar.

Atentamente,

ADRIANA DIAZ LENIS
Profesional Universitario 01 Gestión Tecnológica

IBAL SIG	ACTA FINAL DE ENTREGA Y RECIBO A SATISFACCIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-055 FECHA VIGENCIA: 2022-11-28 VERSIÓN: 08 Página 1 de 3

Contrato No.	110 del 29 de octubre de 2024
Objeto	CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER, QUE INTEGRE Y GESTIONE LOS CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA EL IBAL SA ESP OFICIAL, PARA ATENDER ÓPTIMAMENTE A LOS CLIENTES/USUARIOS DEL IBAL
Valor total	$ 103.658.160
Contratista	WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS /Representante legal de Dyalogo SA
Supervisor	ADRIANA DIAZ LENIS- Profesional Universitario I Gestión Tecnológica
Fecha de Inicio	11 de diciembre de 2024
Fecha de terminación	10 de diciembre de 2025
Plazo de Ejecución	Doce (12) meses

FECHA DE ELABORACIÓN DEL ACTA FINAL	**Año**	**Mes**	**Día**
	2025	12	15

En la ciudad de Ibagué, en la fecha antes indicada, contratista y supervisor suscriben la presente Acta Final de Entrega y Recibo a Satisfacción del contrato antes identificado, para completar y soportar los trámites necesarios para su correspondiente pago.

Periodo informado	11 de noviembre al 10 de diciembre de 2025
Informe de las actividades desarrolladas y avaladas por el supervisor	Así mismo el Supervisor hace constar que el contratista desarrolló las actividades contractuales que se relacionan a continuación:

Descripción	Cantidad	V/R Unitario	IVA	Valor Total
Servicio de computación en la nube para agente de call center DYALOGO CLOUD CONTAC CENTER onmicanal	15	$131.136	0%	$1.967.040
Whatsapp Business API por mensajes, duración chat 24 horas	293.083	$6	19%	$1.758.498
Servicio mantenimiento PLAN MINI, programas y equipos para call center DYALOGO 4 horas/mes, horario hábil lunes a viernes	1	$360.000	19%	$360.000
Servicio envío mensaje de texto una vía, Max 140 caracteres	114.074	$9	19%	$1.026.666

	Valor Bruto	$5.112.204
	IVA	$597.581
	Total	$5.709.785

Evidencias de la ejecución del contrato

ITEM	DETALLE DEL SERVICIO	CPC		CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR SOLICITADO PRESUPUESTALMENTE	VALOR ACTA	SALDO PRESUPUESTAL
		CODIGO	DESCRIPCION					
1	Servicio de computación en la nube para agente DYALOGO CLOUD CONTAC CENTER onmicanal	83159	Otros servicios de alojamiento y suministro de infraestructura en tecnología de la información (TI)	1 mes	$1.967.040	$23.604.480 Exento de IVA	$1.967.040	$18.227.904
2	Servicio mantenimiento PLAN MINI, programas y equipos para call center DYALOGO	83132	Servicios de soporte en tecnológicas de la información (TI)	1 mes	$428.400	$5.140.800	$428.400	$1.713.600
3	WhatsApp Business API HSM Plantillas de Salida	84392	Servicios de software en línea (on line)	0	$0	$47.838.000	$0	$47.838,000
4	WhatsApp Business API por conversación de entrada	84392	Servicios de software en línea (on line)	0	$0	$3.084.480	$0	$3.084.480
5	Whatsapp Business API por mensajes	84392	Servicios de software en línea (on line)	1 mes	$2.092.612	$4.454.508	$2.092.612	$935.121
6	Servicio envío SMS	84132	Servicios Móviles de texto	1 mes	$1.221.732	$18.646.758	$1.221.732	$13.259.591
						VALOR PRESENTE ACTA	$ 5.709.785	$85.058.695

ESTADO DE CUENTA

Valor Contrato	$ 103.658.160
Valor Acta No. 01	$ 3.016.228
Valor Acta No. 02	$2.011.013
Valor Acta No. 03	$2.544.767
Valor Acta No. 04	$2.677.632
Valor Acta No. 05	$2.640.040
Acta final de entrega y recibo a satisfacción	$ 5.709.785
Valor sin ejecutar a reintegrar	$85.058.695

APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

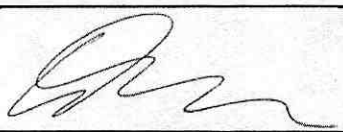
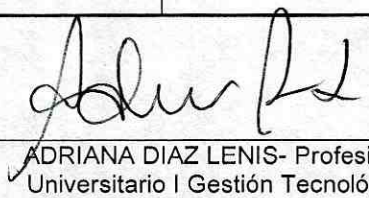
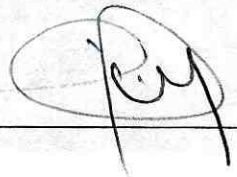
PERSONA JURIDICA		
El contratista presentó certificación suscrita por el revisor fiscal de fecha 11 de diciembre de 2025, acreditando que DYALOGO SAS se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y pagos de parafiscales a que hubiere lugar.		
APORTA CERTIFICACION REPRESENTANTE LEGAL	SI [ ]	NO [X]
APORTA CERTIFICACION REVISOR FISCAL (En caso de aportar certificación del revisor fiscal deberá adjuntar con ella, copia de la tarjeta profesional y certificado de antecedentes)	SI [X]	NO [ ]

CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO

La Supervisora **ADRIANA DIAZ LENIS-** Profesional Universitario I Gestión Tecnológica certifica que el **Sr. WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS**, identificado con cedula de ciudadanía N. 2.986.544 de Cogua-Cundinamarca , Representante legal de la empresa **Dyalogo SA** , con Nit 830.089.890-2 , cumplió a entera satisfacción del IBAL SA ESP OFICIAL con el objeto contratado, las obligaciones pactadas y con las demás condiciones del Contrato de Servicio N. 110 del 29 de octubre de 2024 y que a la fecha de suscripción del presente documento no se presentan quejas o reclamaciones por parte de terceros, trabajadores y/o proveedores que hubieran tenido relación contractual con el contratista.

Así mismo con la firma de la presente acta el IBAL y el CONTRATISTA, manifiestan que una vez cancelada la misma se declaran a paz y salvo por todo concepto, certificando que no queda pendiente ninguna actividad contractual, ni pagos pendientes al contratista, por lo tanto y de conformidad con el parágrafo del artículo 10 del Acuerdo 001 de 2022, no procede la liquidación del contrato y se procede al archivo de esta acta en el expediente contractual.

ANEXOS:	Marque con x
Certificación suscrita por el revisor fiscal de fecha 11 de diciembre de 2025, acreditando que DYALOGO SAS se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y pagos de parafiscales a que hubiere lugar.	X

Firma		
Nombre	WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS /Representante legal de Dyalogo SA	ADRIANA DIAZ LENIS- Profesional Universitario I Gestión Tecnológica
	Contratista	**Supervisor**
V° B° Profesional Salud Ocupacional IBAL	CLAUDIA COMBITA ZAMBRANO	

Dyalogo®

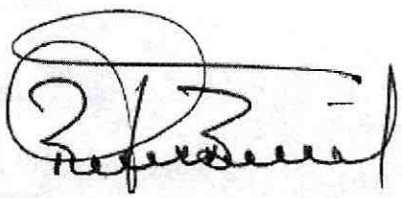
CERTIFICACION DE PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

El Suscrito Revisor Fiscal certifica que la empresa **DYALOGO SAS** con **NIT 830.089.890-2**, durante los últimos siete (07) meses calendario legalmente exigibles, ha cumplido con los pagos y se encuentra a PAZ Y SALVO con sus obligaciones provenientes del sistema de salud, riesgos profesionales, aportes a las Cajas de Compensación y al sistema general de pensiones obligatorias, al corte 30 de noviembre de 2025, de todos sus empleados vinculados directamente con la Compañía.

La anterior certificación se expide para efectos de dar cumplimiento al Artículo 50 de la ley 789 de 2002, y al artículo 23 de la ley 1150 de 2007.

Dada en Bogotá D.C. a los 11 días del mes de diciembre de 2025.

Atentamente,



JAIME RICARDO BARBOSA FORERO
Revisor Fiscal
TP 84424-T

REPUBLICA DE COLOMBIA

IDENTIFICACION PERSONAL

CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **79.712.394**

BARBOSA FORERO

APELLIDOS

JAIME RICARDO

NOMBRES

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **31-MAR-1975**

BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.90	**A+**	**M**
ESTATURA	G.S. RH	SEXO

06-ABR-1993 BOGOTA D.C

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

A-1500150-00245130-M-0079712394-20100717 **0022**836035A 1 1150111696

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como Contador Público de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990. Es personal e intransferible.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX (57)(1) 6444450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Calle 96 No. 9 A – 21 Bogota D.C

FIRMA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

84424-T



JAIME RICARDO
BARBOSA FORERO
C.C. 79712394
RES. INSCRIPCION 25
UNIVERSIDAD DE LA SALLE

DEL 11/04/2002

260749

OSCAR EDUARDO FUENTES PEÑA
DIRECTOR GENERAL

93747

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

3 2 B C D F 5 3 8 0 4 D E D 0 7

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 **JAIME RICARDO BARBOSA FORERO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 79712394 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 84424-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS * * *

IBAL SIG	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-056 FECHA VIGENCIA: 2025/03/28 VERSIÓN: 02 Página 1 de 4

Evaluación: [X] Fecha evaluación 12/12/25 Reevaluación: [ ] Fecha reevaluación: _____

Acta Parcial N° Acta Final X

INFORMACION DEL CONTRATO

NUMERO Y FECHA: 110 del 29 de octubre de 2024

NOMBRE DEL PROVEEDOR O CONTRATISTA: WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS /Representante legal de Dyalogo SA	NIT: 830,089,890-2	C.C.
FECHA DE INICIO:11 de diciembre de 2024	FECHA DE TERMINACION:10 de diciembre de 2025	

OBJETO DEL CONTRATO:CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER, QUE INTEGRE Y GESTIONE LOS CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA EL IBAL SA ESP OFICIAL, PARA ATENDER ÓPTIMAMENTE A LOS CLIENTES/USUARIOS DEL IBAL

CLASE DE CONTRATO	1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION	
	2. SUMINISTRO Y ADQUISICION	
	3. ARRENDAMIENTO	
	4. CONSULTORIA E INTERVENTORIA	
	5. SERVICIO	x
	6. SEGUROS	
	7. INTERMEDIARIO DE SEGUROS	
	8. OBRA PUBLICA	

ASPECTOS A EVALUAR DEL CONTRATISTA

PUNTAJE	2= MALO	3= REGULAR	4= BUENO	5= EXCELENTE

5. SERVICIOS

CRITERIOS CUMPLIMIENTO Y OPORTUNIDAD	PUNTAJE	CRITERIOS EN LA EJECUCION DEL CONTRATO	PUNTAJE
OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	5	PRESENTACION DE INFORMES DE AVANCE	4
COBERTURA DEL SERVICIO	5	ATENCION DE REQUERIMIENTOS	5
TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS	4	DISPOSICION DEL SERVICIO	5
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	5	PAGO OPORTUNO DE LA SEGURIDAD SOCIAL	5
CUMPLIMIENTO EN LOS TERMINOS PARA LEGALIZAR EL CONTRATO Y SUS ADICIONES	4	CUMPLIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	5
TOTAL PROMEDIO	**4,60**	SERVICIO POSTVENTA	5
		ASIGNACION DE REEMPLAZOS	5
CRITERIOS DE CALIDAD	**PUNTAJE**	ENTREGA OPORTUNA DE FACTURA	4
CALIDAD Y/O CONFORMIDAD EN LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	5	PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES	5
DEVOLUCIONES, CAMBIOS DE ELEMENTOS	4	CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL AREA DE SALUD OCUPACIONAL Y GESTION AMBIENTAL	5
FUNCIONAMIENTO	5		
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	5	**TOTAL PROMEDIO**	**4,80**
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	4	**EVALUACION TOTAL**	**4,67**
TOTAL PROMEDIO	**4,60**		

ANALISIS DEL RESULTADO DE LA EVALUACION X REEVALUACION ____ POR PARTE DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR :Se recibió a satisfacción el servicio prestado por la empresa DYALOGO SAS , durante el periodo del 11 de noviembre al 10 de diciembre de 2025 , se anexa certificación suscrita por el revisor fiscal de fecha 11 de diciembre de 2025, acreditando que DYALOGO SAS se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y pagos de parafiscales a que hubiere lugar.

OBSERVACIONES AL RESULTADO DE LA EVALUACION X REEVALUACION ____ POR PARTE DEL CONTRATISTA: Estoy de acuerdo con la evaluación efectuada

IBAL SIG	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	**CÓDIGO:** GJ-R-056 **FECHA VIGENCIA:** 2025/03/28 **VERSIÓN: 02** **Página 1 de 4**

INTERPONE RECURSO DE REPOSICION	SI		NO	X
INTERPONE RECURSO DE APELACION	SI		NO	X

NOTA INFORMATIVA: (Aplica unicamente para la reevaluacion) De conformidad con el articulo 7 de la resolucion que reglamenta el procedimiento para la evaluación y reevaluación de proveedores la calificacion de la reevaluación de proveedores, tendra los siguientes efectos: El contratista o Proveedor que obtenga como resultado de la reevaluación puntaje de 3 o superior, será tenido en cuenta para contratar con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. El contratista que en el proceso de reevaluación obtenga un promedio de calificación inferior a tres (3), será suspendido por un término igual al plazo total del contrato ejecutado. En todo caso el término de suspensión no podrá ser inferior a seis (6) meses. Durante el término de la suspensión el contratista no se podrá presentar a participar como proponente individual o plural (Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura u otra) en procesos de selección que adelante el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

La Suspensión a que hace referencia el presente artículo se extenderá por igual termino a cada uno de los integrantes de Consorcios o Uniones Temporales que en el proceso de reevaluación hayan obtenido una calificación inferior a tres (3).

Los efectos mencionados en la nota anterior aplican para la reevaluacion de este contrato, de acuerdo con la fecha de su suscripcion.	SI		NO	

NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR (Cuando un contrato cuente con interventor y supervisor, este documento debe ser firmado por los dos en sus respectivas calidades)

ADRIANA DIAZ LENIS- Profesional Universitario I Gestión Tecnológica

NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL CONTRATISTA

WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS /Representante legal de Dyalogo SA

IBAL SIG	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-056 FECHA VIGENCIA: 2025/03/28 VERSIÓN: 02 Página 1 de 4

Evaluación: [ ] Fecha evaluación _____ Reevaluación: [X] Fecha reevaluación: 12/12/25

Acta Parcial N° Acta Final X

INFORMACION DEL CONTRATO

NUMERO Y FECHA: 110 del 29 de octubre de 2024

NOMBRE DEL PROVEEDOR O CONTRATISTA: WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS /Representante legal de Dyalogo SA	NIT: 830,089,890-2	C.C.
FECHA DE INICIO:11 de diciembre de 2024	FECHA DE TERMINACION:10 de diciembre de 2025	

OBJETO DEL CONTRATO:CONTRATAR EL SERVICIO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER, QUE INTEGRE Y GESTIONE LOS CANALES DE ATENCIÓN CON QUE CUENTA EL IBAL SA ESP OFICIAL, PARA ATENDER ÓPTIMAMENTE A LOS CLIENTES/USUARIOS DEL IBAL

CLASE DE CONTRATO	1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION	
	2. SUMINISTRO Y ADQUISICION	
	3. ARRENDAMIENTO	
	4. CONSULTORIA E INTERVENTORIA	
	5. SERVICIO	x
	6. SEGUROS	
	7. INTERMEDIARIO DE SEGUROS	
	8. OBRA PUBLICA	

ASPECTOS A EVALUAR DEL CONTRATISTA

PUNTAJE	2= MALO	3= REGULAR	4= BUENO	5= EXCELENTE

5. SERVICIOS

CRITERIOS CUMPLIMIENTO Y OPORTUNIDAD	PUNTAJE	CRITERIOS EN LA EJECUCION DEL CONTRATO	PUNTAJE
OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	5	PRESENTACION DE INFORMES DE AVANCE	5
COBERTURA DEL SERVICIO	5	ATENCION DE REQUERIMIENTOS	4
TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS	4	DISPOSICION DEL SERVICIO	5
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	5	PAGO OPORTUNO DE LA SEGURIDAD SOCIAL	5
CUMPLIMIENTO EN LOS TERMINOS PARA LEGALIZAR EL CONTRATO Y SUS ADICIONES	5	CUMPLIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	5
TOTAL PROMEDIO	**4,80**	SERVICIO POSTVENTA	5
		ASIGNACION DE REEMPLAZOS	5
CRITERIOS DE CALIDAD	**PUNTAJE**	ENTREGA OPORTUNA DE FACTURA	4
CALIDAD Y/O CONFORMIDAD EN LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	5	PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES	5
DEVOLUCIONES, CAMBIOS DE ELEMENTOS	5	CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL AREA DE SALUD OCUPACIONAL Y GESTION AMBIENTAL	5
FUNCIONAMIENTO	5		
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	4	**TOTAL PROMEDIO**	**4,80**
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	5	**EVALUACION TOTAL**	**4,80**
TOTAL PROMEDIO	**4,80**		

ANALISIS DEL RESULTADO DE LA EVALUACION ____ REEVALUACION X POR PARTE DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR :Se recibió a satisfacción el servicio prestado por la empresa DYALOGO SAS , durante el periodo del 11 de noviembre al 10 de diciembre de 2025 , se anexa certificación suscrita por el revisor fiscal de fecha 11 de diciembre de 2025, acreditando que DYALOGO SAS se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y pagos de parafiscales a que hubiere lugar.

OBSERVACIONES AL RESULTADO DE LA EVALUACION ___REEVALUACION X POR PARTE DEL CONTRATISTA: Estoy de acuerdo con la evaluación efectuada

IBAL SIG	FICHA TECNICA DE EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	**CÓDIGO:** GJ-R-056 **FECHA VIGENCIA:** 2025/03/28 **VERSIÓN: 02** **Página 1 de 4**

INTERPONE RECURSO DE REPOSICION	SI		NO	X
INTERPONE RECURSO DE APELACION	SI		NO	X

NOTA INFORMATIVA: (Aplica unicamente para la reevaluacion) De conformidad con el articulo 7 de la resolucion que reglamenta el procedimiento para la evaluación y reevaluación de proveedores la calificacion de la reevaluación de proveedores, tendra los siguientes efectos: El contratista o Proveedor que obtenga como resultado de la reevaluación puntaje de 3 o superior, será tenido en cuenta para contratar con el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. El contratista que en el proceso de reevaluación obtenga un promedio de calificación inferior a tres (3), será suspendido por un término igual al plazo total del contrato ejecutado. En todo caso el término de suspensión no podrá ser inferior a seis (6) meses. Durante el término de la suspensión el contratista no se podrá presentar a participar como proponente individual o plural (Consorcio, Unión Temporal, Promesa de Sociedad Futura u otra) en procesos de selección que adelante el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

La Suspensión a que hace referencia el presente artículo se extenderá por igual termino a cada uno de los integrantes de Consorcios o Uniones Temporales que en el proceso de reevaluación hayan obtenido una calificación inferior a tres (3).

Los efectos mencionados en la nota anterior aplican para la reevaluacion de este contrato, de acuerdo con la fecha de su suscripcion.	SI		NO	

NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR (Cuando un contrato cuente con interventor y supervisor, este documento debe ser firmado por los dos, en sus respectivas calidades)

ADRIANA DIAZ LENIS- Profesional Universitario I Gestión Tecnológica

NOMBRES APELLIDOS Y FIRMA DEL CONTRATISTA

WILSON ROLANDO BOHORQUEZ BUSTOS /Representante legal de Dyalogo SA

www.dyalogo.com

Dyalogo
Te comunica

DYALOGO S.A.S.
Nit 830.089.890-2

Factura Electrónica De Venta No DY 9473

Bogotá D.C., Colombia
CL 163 A 19 A 95 PI 4
+ 57 (1) 3330333390

Documento Oficial de Autorización de Numeración Facturación Electrónica No. 18764094512249 que habilita desde DY 8643 hasta DY 10000. Vence 2026-06-17

Responsables de IVA, No somos Retenedores de IVA
No somos Grandes Contribuyentes
Actividad Económica ICA 7112 8.66 X 1000

FECHA FACTURA	12-12-2025
VENCIMIENTO	03-01-2026

FACTURADO A: EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANT
NIT: 800089809 6
DIRECCION: CR 3 1 04 B
TELÉFONO: 2756000
CIUDAD: Ibagué

CONDICIONES DE PAGO: Credito
SUCURSAL:
VENDEDOR: DYALOGO S.A.S.

ITEM	REF	DESCRIPCION	CANTIDAD	V/R UNITARIO	% Dto	% IVA	VALOR TOTAL
1	50081	Servicio de computación en la nube para usuario de DYALOGO CCaaS.(excluido de IVA art. 476 E.T. # 21)	15,00	131.136	0%	0%	1.967.040
2	501202	Whatsapp API corporativo - Mensajería	293.083,00	6	0%	19%	1.758.498
3	50061	Horas de servicio	1,00	360.000	0%	19%	360.000

Total Items Documento 4
DICIEMBRE

En caso de mora se causará el interés autorizado por la ley - Se hace constar que la firma de persona distinta del comprador directo, implica que dicha persona está autorizada expresamente por el comprador para: firmar, confesar la deuda y obligar al comprador- Esta factura se asimila en todos sus efectos legales a una letra de cambio (Art 621,773,774 Código de Comercio)

Favor hacer pagos en la cuenta corriente 219-27038064 de Bancolombia a nombre de DYALOGO SAS. Ref pago debe ser No. De factura.

VALOR BRUTO	**5.112.204**
DESCUENTO	**0**
IVA	**597.581**
RETEFUENTE	**51.122**
RETEIVA	**0**
RETEICA	**0**
TOTAL FACTURA	**5.658.663**

Valor en Letras CINCO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS M/CTE

Favor enviar soporte de pago al correo: contabilidad@dyalogo.com e informar el numero de factura que estan cancelando.

SERIALES

Con la aceptación, expresa o tacita, del presente documento, autorizo a DYALOGO SAS o cualquier tercero debidamente acreditado por este, a contactarme por cualquier medio en referencia al presente documento en caso de encontrarme en mora, con la finalidad mantener una comunicación efectiva y oportuna. Además, autorizó para recibir información por medio de correo electrónico, mensaje de texto, WhatsApp y correspondencia física.

Fecha y Hora de Generación: 12/12/2025 14:32:12
Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS

Fabricante y Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS NIT 900534356-3 Software: World Office (wo_2)
CUFE: 41caadfb0efa585307a3fa216afa24a51b548f7548ce6935709692b050e9a751775fe6342078841e6d83f6649b2ac7b3 --Fecha y Hora de Expedición : 12/12/2025 2:38:15 p. m.

www.dyalogo.com

Dyalogo

DYALOGO S.A.S.
Nit 830.089.890-2

Factura Electrónica De Venta No DY 9473

Bogotá D.C., Colombia
CL 163 A 19 A 95 PI 4
+ 57 (1) 3330333390

Documento Oficial de Autorización de Numeración Facturación Electrónica No. 18764094512249 que habilita desde DY 8643 hasta DY 10000. Vence 2026-06-17

Responsables de IVA, No somos Retenedores de IVA
No somos Grandes Contribuyentes
Actividad Económica ICA 7112 8.66 X 1000

FECHA FACTURA	12-12-2025
VENCIMIENTO	03-01-2026

FACTURADO A: EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANT
NIT: 800089809 6
DIRECCION: CR 3 1 04 B
TELÉFONO: 2756000
CIUDAD: Ibagué

CONDICIONES DE PAGO: Credito
SUCURSAL:
VENDEDOR: DYALOGO S.A.S.

ITEM	REF	DESCRIPCION	CANTIDAD	V/R UNITARIO	% Dto	% IVA	VALOR TOTAL
4	50109	Mensaje de texto una vía, max 140 caracteres	114.074,00	9	0%	19%	1.026.666

Total Items Documento 4

DICIEMBRE

En caso de mora se causará el interés autorizado por la ley - Se hace constar que la firma de persona distinta del comprador directo, implica que dicha persona está autorizada expresamente por el comprador para: firmar, confesar la deuda y obligar al comprador- Esta factura se asimila en todos sus efectos legales a una letra de cambio (Art 621,773,774 Código de Comercio)

Favor hacer pagos en la cuenta corriente 219-27038064 de Bancolombia a nombre de DYALOGO SAS. Ref pago debe ser No. De factura.

VALOR BRUTO	**5.112.204**
DESCUENTO	**0**
IVA	**597.581**
RETEFUENTE	**51.122**
RETEIVA	**0**
RETEICA	**0**
TOTAL FACTURA	**5.658.663**

Valor en Letras CINCO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS M/CTE

Favor enviar soporte de pago al correo: contabilidad@dyalogo.com e informar el numero de factura que estan cancelando.

SERIALES	

Con la aceptación, expresa o tacita, del presente documento, autorizo a DYALOGO SAS o cualquier tercero debidamente acreditado por este, a contactarme por cualquier medio en referencia al presente documento en caso de encontrarme en mora, con la finalidad mantener una comunicación efectiva y oportuna. Además, autorizó para recibir información por medio de correo electrónico, mensaje de texto, WhatsApp y correspondencia física.



Fecha y Hora de Generación: 12/12/2025 14:32:12
Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS

Fabricante y Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS NIT 900534356-3 Software: World Office (wo_2)
CUFE: 41caadfb0efa585307a3fa216afa24a51b548f7548ce6935709692b050e9a751775fe6342078841e6d83f6649b2ac7b3 --Fecha y Hora de Expedición : 12/12/2025 2:38:15 p. m.