| Clase de Acta | | Comité mensual | | Acta No. | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Fecha:** | 13/10/2025 | **Área o Proceso:** | **Comité de supervisión** | | |
| **Lugar:** | Teams | | | **Hora Inicio:** | 08:00 A.M. |
| | | | | **Hora Final:** | 09:15 A.M. |

**CONVOCADOS**

| | Nombre | Cargo | Asistencia |
|---|---|---|---|
| 1 | Enrique Cusba Garcia | Director Secretaría General | SI |
| 2 | Gloria Patricia Velasco | Secretaría General | SI |
| 3 | Sindy Griselly Cuervo | Secretaría General | SI |
| 4 | Angela Maria Noguera | Secretaría General | SI |
| 5 | Luz Yaneth Santana | Coordinación Nacional | SI |
| | | | |
| | | | |

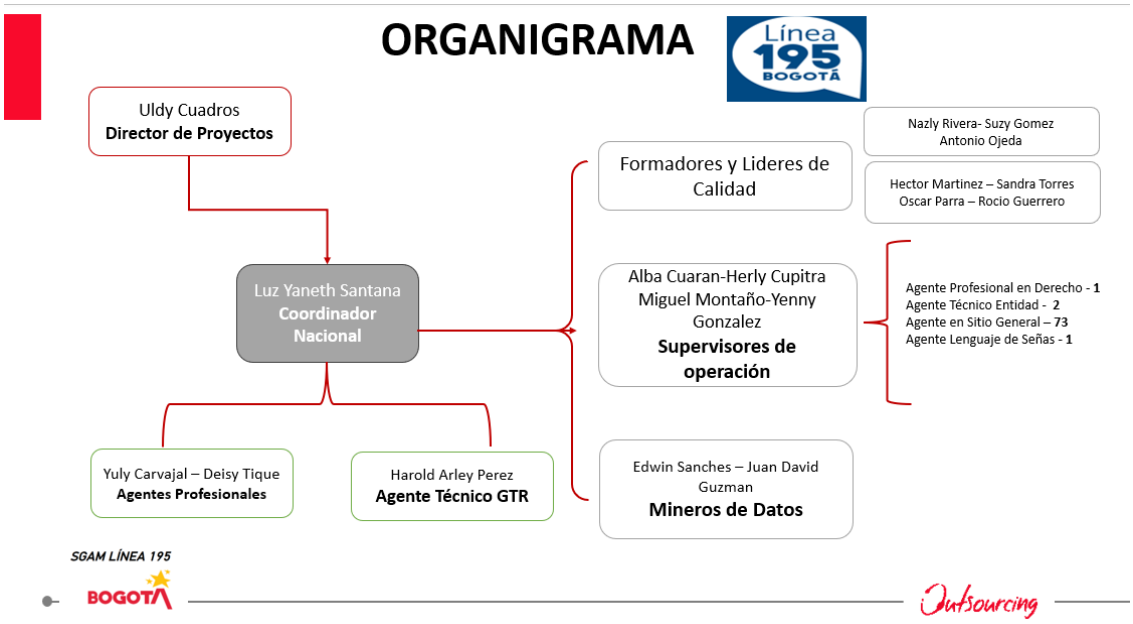
**DESARROLLO REUNIÓN**

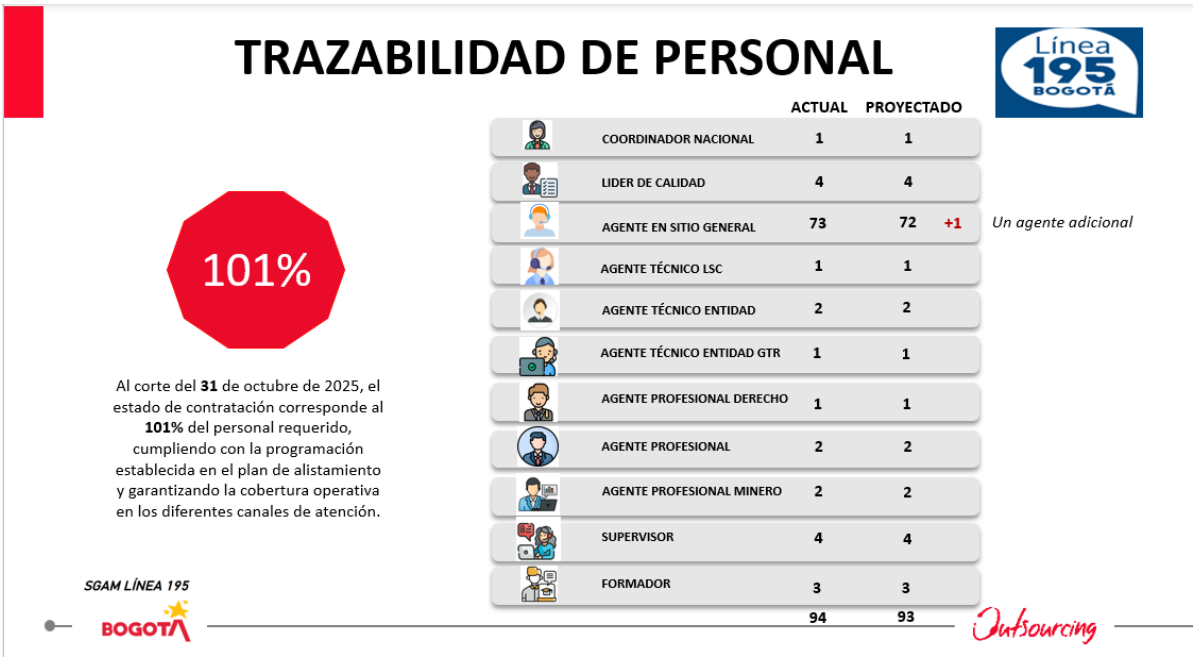
**Presentación de resultados 01 al 31 de octubre_2025**

Se inicia reunión presentando la proyección del presupuesto de acuerdo con los servicios contratados en la orden de compra 150886 por los 28 meses, se hace énfasis en el presupuesto 2025.

Se presenta el organigrama de la operación relacionando los diferentes roles que se tienen al interior para seguimiento.

Para el mes de octubre se cuenta con 101% del personal contratado respecto a lo requerido teniendo en cuenta la contratación de un back up adicional para cubrir novedades de ausentismo.

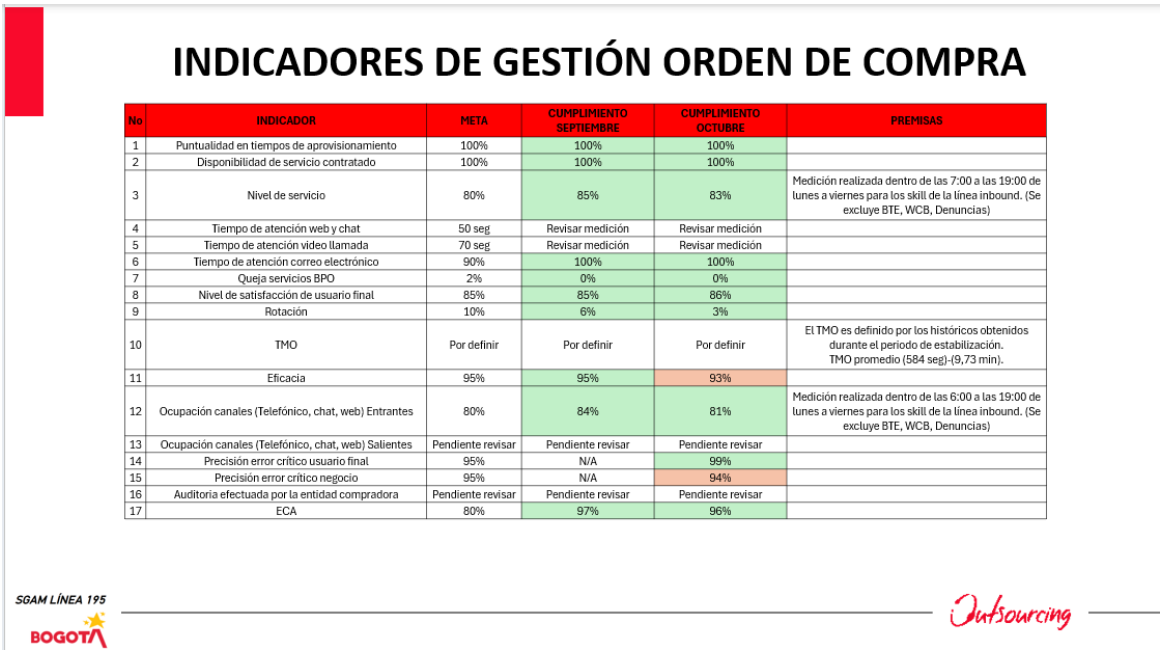



Se extraen del anexo técnico los indicadores elegidos para la orden de compra y se relacionan las metas conforme a lo definido en la ficha técnica de servicio, los resultados presentados contemplan las franjas y/o parámetros acordados en el anterior contrato, se relacionan algunas premisas para varios indicadores, sin embargo.

Se hace énfasis respecto al incumplimiento del indicador de eficacia, el cual obedece a la desviación de llamadas presentada a partir del 21 de octubre por la novedad presentada en la entidad de la secretaria de hacienda lo cual genero desviaciones diarias de hasta un 57% respecto a lo proyectado.

Respecto al indicador de calidad se presentan las acciones realizadas dadas las oportunidades identificadas en los agentes al momento de registrar la caracterización de los usuarios y la tipificación de las llamadas recibidas lo cual impacto el indicador quedando un punto por debajo de la meta.



## INDICADORES DE GESTIÓN ORDEN DE COMPRA

| No | INDICADOR | META | CUMPLIMIENTO SEPTIEMBRE | CUMPLIMIENTO OCTUBRE | PREMISAS |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento | 100% | 100% | 100% | |
| 2 | Disponibilidad de servicio contratado | 100% | 100% | 100% | |
| 3 | Nivel de servicio | 80% | 85% | 83% | Medición realizada dentro de las 7:00 a las 19:00 de lunes a viernes para los skill de la línea inbound. (Se excluye BTE, WCB, Denuncias) |
| 4 | Tiempo de atención web y chat | 50 seg | Revisar medición | Revisar medición | |
| 5 | Tiempo de atención video llamada | 70 seg | Revisar medición | Revisar medición | |
| 6 | Tiempo de atención correo electrónico | 90% | 100% | 100% | |
| 7 | Queja servicios BPO | 2% | 0% | 0% | |
| 8 | Nivel de satisfacción de usuario final | 85% | 85% | 86% | |
| 9 | Rotación | 10% | 6% | 3% | |
| 10 | TMO | Por definir | Por definir | Por definir | El TMO es definido por los históricos obtenidos durante el periodo de estabilización. TMO promedio (584 seg)-(9,73 min). |
| 11 | Eficacia | 95% | 95% | 93% | |
| 12 | Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Entrantes | 80% | 84% | 81% | Medición realizada dentro de las 6:00 a las 19:00 de lunes a viernes para los skill de la línea inbound. (Se excluye BTE, WCB, Denuncias) |
| 13 | Ocupación canales (Telefónico, chat, web) Salientes | Pendiente revisar | Pendiente revisar | Pendiente revisar | |
| 14 | Precisión error crítico usuario final | 95% | N/A | 99% | |
| 15 | Precisión error crítico negocio | 95% | N/A | 94% | |
| 16 | Auditoria efectuada por la entidad compradora | Pendiente revisar | Pendiente revisar | Pendiente revisar | |
| 17 | ECA | 80% | 97% | 96% | |

SGAM LÍNEA 195 BOGOTÁ

Los resultados relacionados en la tabla izquierda corresponden a los indicadores de la línea 195, inbound excluyendo los skill denuncias anticorrupción, BTE y WCB en el periodo del 01 al 31 de octubre_2025. Alcanzando un **83,43%** en el nivel de servicio y una ocupación del **80,73%** logrando el cumplimiento de los indicadores para este periodo.

**Resultados históricos Inbound**

En la gráfica se presenta el comportamiento de las llamadas diarias recibidas comparando lo proyectado versus las llamadas recibidas, donde se visualiza el incremento presentado en las llamadas a partir del 21 de octubre por la falla de la línea de secretaria de haciendas y los vencimientos para el pago generando incremento diario de llamadas con hasta el **57%** más respecto a lo proyectado, al cierre del mes de octubre se presenta una desviación del **7.25%.**

Se aclara las proyecciones realizadas se estiman tomando como referencia el trafico de llamadas del mismo mes en el año anterior y las variaciones presentadas en los últimos meses.

Desde la secretaria se solicita revisar la figura de personal back up adicional para cubrir el impacto que se pueda presentar en la línea para minimizar el número de llamadas abandonadas.

Desde Outsourcing, se aclara la necesidad de contemplar actividades adicionales cuando el personal no se requiera en la línea para no impactar el % de ocupación. Así mismo se informa la necesidad de revisar el % de ocupación y N/S meta en caso de no requerir abandono de llamadas.

# INDICADORES Y PROYECCIÓN

## INBOUND

| Secretaría General | |
|---|---|
| **Indicadores** | **Total Octubre** |
| Llamadas Ofrecidas | 26.397 |
| Llamadas Contestadas | 24.626 |
| Llamadas Abandonadas | 1.771 |
| Llamadas Umbral | 22.022 |
| Llamadas Abandonadas Después Umbral | 1.252 |
| %Nivel de Servicio | 83,43 % |
| % Nivel de atención | 93,29 % |
| %Nivel de abandono | 6,71 % |
| TMO | 0:09:51 |
| Segundos en ACW | 15.993 |
| ASA | 0:00:12 |
| Ocupación Días y Horarios Establecidos | 80,73 % |
| Adherencia | 84,81 % |



***Corte 01 al 31 de octubre_2025****

Realizando un comparativo del mes de octubre 2025 Vs 2024 (1 al 31 de oct) se evidencia una disminución en el ingreso de llamadas del **25%** y atendimos un **24%** menos frente año anterior. Se retiran los canales WCB, Denuncias y BTE)

Se evidencia una desviación en la cantidad de llamadas ofrecidas con un total del **7,25%**, los impactos presentados durante el mes son:

- ✓ Estado de trámite de solicitud de cupo escolar
- ✓ Falla servicio línea secretaria de hacienda
- ✓ Restricción de circulación de motos durante el puente festivo de Halloween teniendo en cuenta el decreto distrital 528 del 2025.

SGAM LÍNEA 195

## Resultados históricos Bogotá te Escucha – BTE

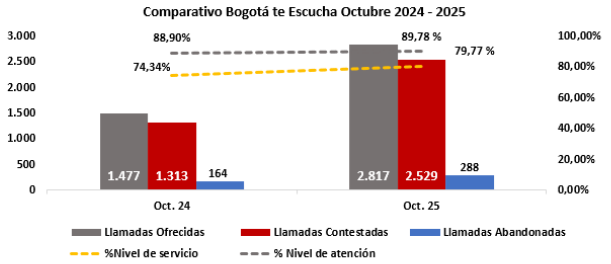
Los resultados a continuación corresponden al servicio de Bogotá te escucha, realizando un comparativo del mes de octubre 2025 Vs 2024 (01 al 31 de oct) se evidencia un incremento en el ingreso de llamadas del **48%** y atendimos un **48%** más frente año anterior.

Se mencionan la formación multi-skill de los agentes inbound para apoyar este servicio, buscando la eficiencia de la línea lo que ha permitido mejorar los resultados de nivel de servicio del proceso.

# INDICADORES E HISTÓRICOS

## BTE

| Bogotá te Escucha | |
|---|---|
| **Indicadores** | **Total Octubre** |
| Llamadas Ofrecidas | 2.817 |
| Llamadas Contestadas | 2.529 |
| Llamadas Abandonadas | 288 |
| Llamadas Umbral | 2.247 |
| Llamadas Abandonadas Despues Umbral | 58 |
| %Nivel de Servicio | 79,77 % |
| % Nivel de atención | 89,78 % |
| %Nivel de abandono | 10,22 % |
| TMO | 0:11:49 |
| Segundos en ACW | 1055 |
| ASA | 0:00:22 |
| Ocupación Días y Horarios Establecidos | 60,68 % |




***Corte 01 al 31 de octubre_2025****

Realizando un comparativo del mes de octubre 2025 Vs 2024 (1 al 31 de oct) se evidencia un incremento en el ingreso de llamadas del **48%** y atendimos un **48%** más frente año anterior.

SGAM LÍNEA 195

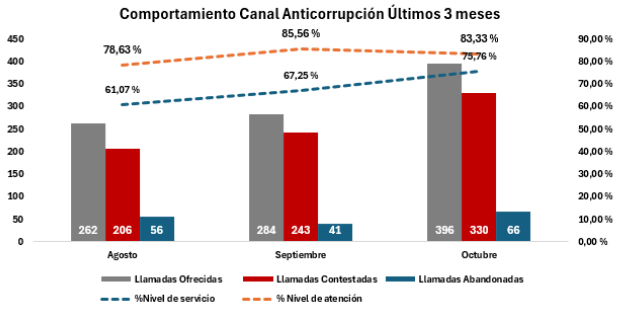
**Resultados históricos Línea Anticorrupción**

Para el proceso de anticorrupción se evidencia una evolución en el cumplimiento del nivel de servicio, de igual manera se refuerza con un agente general estudiante de derecho para cubrir el volumen de llamadas que se este presentando en este canal.

# INDICADORES

## ANTICORRUPCIÓN

| Anticorrupción | |
|---|---|
| Indicadores | Total Octubre |
| Llamadas Ofrecidas | 396 |
| Llamadas Contestadas | 330 |
| Llamadas Abandonadas | 66 |
| Llamadas Umbral | 300 |
| Llamadas Abandonadas Despues Umbral | 20 |
| %Nivel de Servicio | 75,76 % |
| % Nivel de atención | 83,33 % |
| %Nivel de abandono | 16,67 % |
| TMO | 0:08:45 |
| Segundos en ACW | 39 |
| ASA | 0:00:17 |
| Ocupacion Dias y Horarios Establecidos | 100,00 % |




***Corte 01 al 31 de octubre_2025***

Realizando un comparativo del ultimo trimestre se evidencia un incremento en el ingreso de llamadas del **28%** y atendimos un **26%** más frente mes anterior. Dentro de las principales entidades se identifica, remisión a fiscalía y a policía nacional.



**Resultados Web Callback**

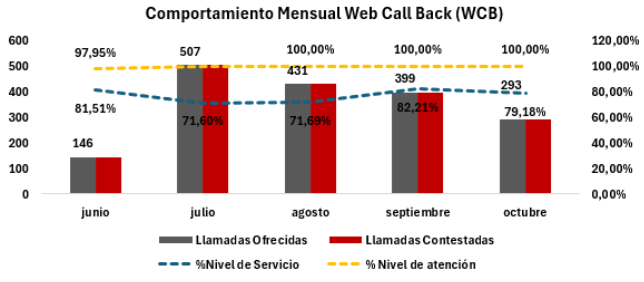
Para el servicio de WCB se evidencia una reducción de las llamadas entrantes comparando con los meses anteriores, al revisar con el equipo nos informan la reducción en las publicaciones del servicio lo que puede generar desconocimiento del servicio por parte de los ciudadanos.

# INDICADORES

## WCB

| Web Call Back (WCB) | |
|---|---|
| Indicadores | Total Octubre |
| Llamadas Ofrecidas | 293 |
| Llamadas Contestadas | 293 |
| Llamadas Abandonadas | 0 |
| Llamadas Umbral | 232 |
| Llamadas Abandonadas Despues Umbral | 0 |
| %Nivel de Servicio | 79,18 % |
| % Nivel de atención | 100,00 % |
| %Nivel de abandono | 0,00 % |
| TMO | 0:08:06 |
| Segundos en ACW | 43 |
| ASA | 0:00:51 |
| Ocupacion Dias y Horarios Establecidos | 21,38 % |

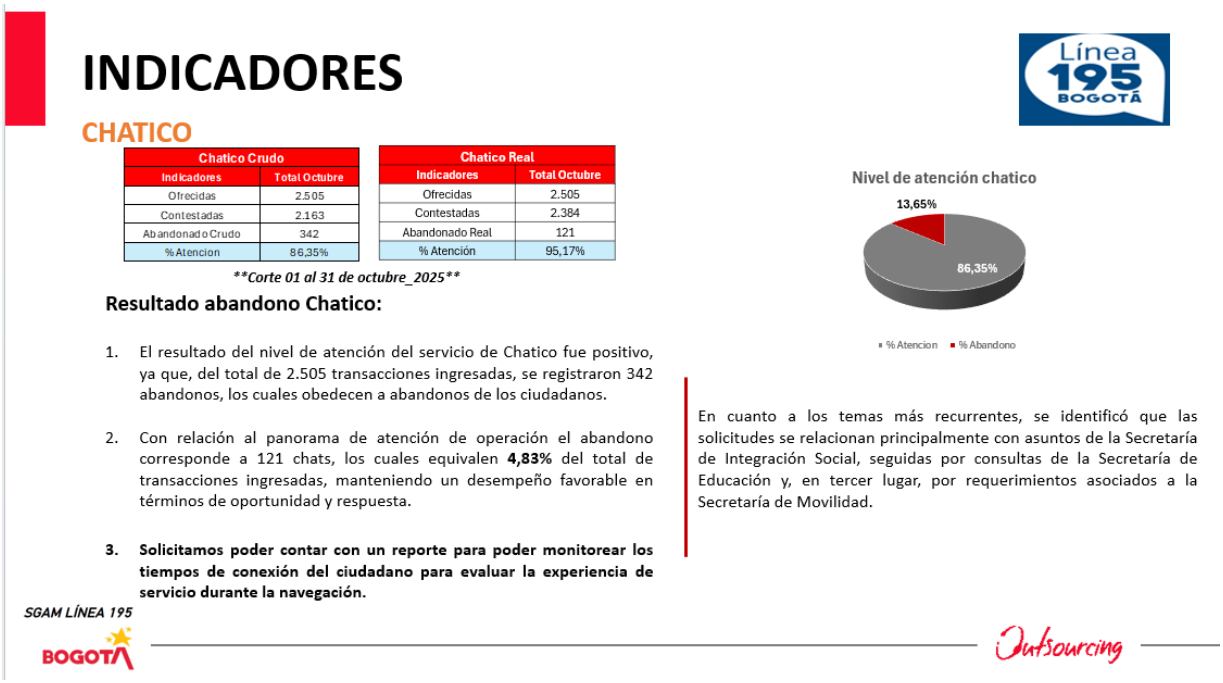
***Corte 01 al 31 de octubre_2025***




Analizando el comportamiento del canal, vemos una tendencia descendente mes a mes. Frente al mes anterior se evidencia una reducción del **36%.**

**Resultados históricos Paso asesor**

El proceso de chatico viene cumpliendo el nivel de atención, no obstante, se aclara este indicador se determina con lo registrado por parte de los agentes de servicio de la línea en Fine, dado que no se cuenta con un reporte directamente de la aplicación para monitorear la experiencia de servicio que tiene el ciudadano cuando se contacta con el chat.



# INDICADORES

## CHATICO

| Chatico Crudo | |
|---|---|
| Indicadores | Total Octubre |
| Ofrecidas | 2.505 |
| Contestadas | 2.163 |
| Abandonado Crudo | 342 |
| % Atencion | 86,35% |

| Chatico Real | |
|---|---|
| Indicadores | Total Octubre |
| Ofrecidas | 2.505 |
| Contestadas | 2.384 |
| Abandonado Real | 121 |
| % Atención | 95,17% |

***Corte 01 al 31 de octubre_2025***

Nivel de atención chatico



**Resultado abandono Chatico:**

1. El resultado del nivel de atención del servicio de Chatico fue positivo, ya que, del total de 2.505 transacciones ingresadas, se registraron 342 abandonos, los cuales obedecen a abandonos de los ciudadanos.
2. Con relación al panorama de atención de operación el abandono corresponde a 121 chats, los cuales equivalen **4,83%** del total de transacciones ingresadas, manteniendo un desempeño favorable en términos de oportunidad y respuesta.
3. **Solicitamos poder contar con un reporte para poder monitorear los tiempos de conexión del ciudadano para evaluar la experiencia de servicio durante la navegación.**

En cuanto a los temas más recurrentes, se identificó que las solicitudes se relacionan principalmente con asuntos de la Secretaría de Integración Social, seguidas por consultas de la Secretaría de Educación y, en tercer lugar, por requerimientos asociados a la Secretaría de Movilidad.

SGAM LÍNEA 195

**Resultados históricos Video Llamada**

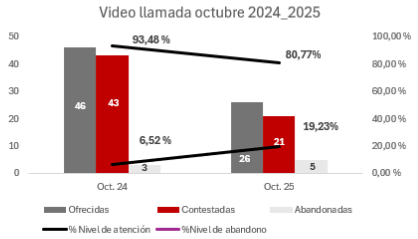
El servicio de video llamada presenta una reducción en el nivel de atención para el mes de octubre, pasando de **93.48%** a **80.77%.** Para este se me presentan una falla técnica en el servicio para la conectividad con el ciudadano, motivo proel cual se está adelantando el traslado a otra plataforma para mejorar el servicio presentado en este canal.

## INDICADORES E HISTÓRICO

### VIDEO LLAMADA

| Videollamadas | |
|---|---|
| Indicadores | Total Octubre |
| Ofrecidas | 26 |
| Contestadas | 21 |
| Abandonadas | 5 |
| % Nivel de atención | 80,77% |
| %Nivel de abandono | 19,23% |
| ASA | 0,00 % |
| TMO | 0,13 % |
| Pruebas | 131 |

**Corte 01 al 31 de octubre_2025**




El nivel de atención alcanzó un **80,77%,** lo que refleja una disminución de respuesta en el canal de videollamadas con respecto al mes anterior. En cuanto al nivel de abandono fue de **19,23 %,** Debido a incidencia presentada días específicos del periodo evaluado.

*Se esta revisando con otro proveedor para migrar a otra plataforma tecnológica para mejorar la calidad del servicio.*

SGAM LÍNEA 195 BOGOTÁ — Outsourcing

**Resultado área de calidad**

Desde el área de calidad se presentan los hallazgos identificados en el mes de octubre en las muestras realizada, lo que impacto el indicador de calidad, se aclara de igual manera la metodología de retroalimentación que maneja la compañía, garantizando dentro de las 24 horas siguientes la retroalimentación desde el área de calidad y supervisión para evitar incurrir nuevamente en estos errores.

## INDICADORES

Durante el periodo se efectuaron 540 monitoreos, Estas valoraciones permiten identificar patrones de desempeño, brechas y oportunidades en la gestión operativa.

| TIPO DE MONITOREO | CANTIDAD |
|---|---|
| REMOTOS Y EN SITIO | 368 |
| ENCUESTA | 97 |
| REVISIÓN DE TRANSEFERENCIAS | 60 |
| CLIENTE INCÓGNITO | 15 |
| TOTAL | 540 |







En total se efectuaron 368 monitoreos en modalidad remota y presencial. Se detectaron 26 interacciones con errores críticos, de los cuales 4 fueron atribuibles al usuario final y 22 al negocio. Con base en ello, se obtuvo un ANS de **98,91%** en usuario final y **94,02%** en negocio, frente a una meta del 95%. Los resultados reflejan un desempeño estable, con control sobre las incidencias críticas.

SGAM LÍNEA 195 BOGOTÁ — Outsourcing

Se da claridad de las medidas abordadas para cada una de las oportunidades de mejora identificadas, así como el seguimiento a los agentes reiterativos en encuesta e indicadores de calidad.

En el mes de octubre renuncia el agente Juan Piñeros quien se encontraba en el top de oportunidades de forma reincidente y pese a las retroalimentaciones realizadas no presentaba mejora.

## ÍTEMS CON OPORTUNIDADES DE MEJORA EC

El comportamiento de las afectaciones evidencia que los principales problemas de EC se concentran en aspectos relacionados con la gestión y aplicación de protocolos.
**Caracterización y Tipificación de la Gestión**.

No se realiza de forma completa el cuestionario de caracterización y el uso de plantillas de caracterización es incorrecto; no se está registrando correctamente la Entidad / Trámite.

Preguntas filtro: No se realizan para la ubicación de la correcta información.
**Plataforma Bte**: Omisión de seguimiento de petición o toma de petición.
**Asesoría y Entrega de la Información**: omisión de canales de atención.
**Finalización de la comunicación**: Cuelgue de llamada.

| PARTICIPACIÓN DE AFECTACIONES CRÍTICAS | | |
|---|---|---|
| ÍTEM | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| CARACTERIZACIÓN | 14 | 50% |
| TIPIFICACIÓN DE LA GESTIÓN | 7 | 25% |
| PREGUNTAS FILTRO | 3 | 10,71% |
| PATAFORMA BTE | 2 | 7,14% |
| ASESORÍA Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN | 1 | 3,57% |
| FINALIZACIÓNDE LA COMUNICACIÓN | 1 | 3,57% |
| TOTAL AFECTACIONES EC | 28 | 100% |

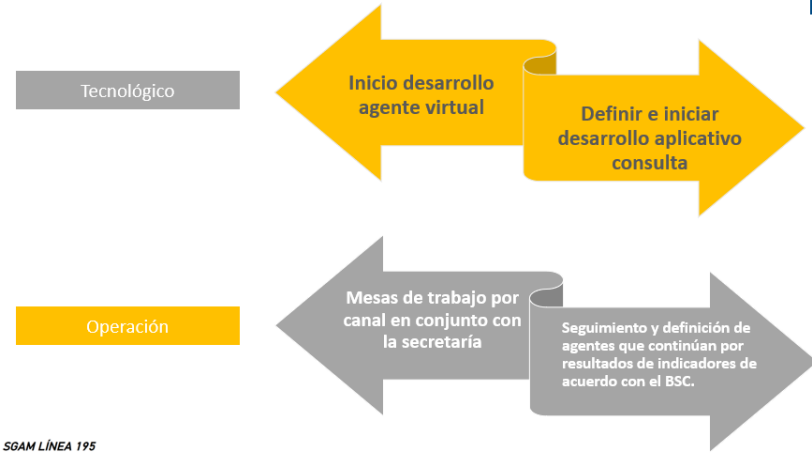
**1. Tiempo de atención**: la retroalimentación debe realizarse en un plazo máximo de 48 horas, con el propósito de evitar la reincidencia del agente en el error detectado.

**2. Compromiso de mejora**: una vez brindada la retroalimentación, el agente formaliza un compromiso de mejora, el cual queda registrado en el sistema Kairos para su respectivo seguimiento y cierre.2.

SGAM LÍNEA 195 BOGOTÁ — Outsourcing

Se presentan las principales actividades que se vienen realizando en el mes de noviembre para continuar con la mejora del servicio de la línea 195.

## PRÓXIMOS PASOS - NOVIEMBRE




SGAM LÍNEA 195 BOGOTÁ — Outsourcing

Desde la secretaria se informa la necesidad de revisar acciones necesarias para generar sentido de pertenencia por parte de los agentes hacia la secretaria distrital, para lo que se propone socializar desde los funcionarios el flujo de la línea y su impacto en la red cades.

**Resultados facturación octubre.**

Se presenta la estructura de la factura creada conforme a los ítems de la orden de compra del 1 al 31 de octubre2025 y se presentan cada uno de los ítems facturados aclarando el cargue de los soportes en la URL creada por parte de la Secretaria General para su revisión previamente. Por parte del Director Enrique Cusba se confirma aprobación para generar la factura electrónica por valor de $633.787.704.31 con Iva incluido, factura revisada el 14 de noviembre en una segunda sesión citada a las 8:00 am. Donde se recibe aprobación para radicación con la secretaria.

Presupuesto Contrato OC 150886 SGAM

| Contrato OC150886 | PRESUPUESTO CONTRATO | EJECUCIÓN AL CORTE | DISPONIBLE TOTAL |
|---|---|---|---|
| VALOR CONTRATO | $14.890.287.107 | $1.082.819.085 | $13.813.876.604 |
| VALOR MES | $531.795.968 | 7% | |

| Año | 2025 |
|---|---|
| Presupuesto Secretaría General | $ 2.808.452.000,00 |
| ejecución_2025 | $ 2.464.333.498,41 |
| variación | $ 344.118.501,59 |

| Mes | FACTURA Nº | Presupuesto mes | Simulación OS | Ejecución antes de iva | Iva | Valor Neto | Diferencia Acumulada |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Septiembre_2025 | 10085 | $ 719.030.033,31 | $ 449.031.380,85 | $ 377.337.294,83 | $ 71.694.086 | $ 449.031.380,85 | $ 14.441.255.725,88 |
| Octubre_2025 | | $ 719.030.033,31 | $ 633.787.704,31 | $ 532.594.709,50 | $ 101.192.994,81 | $ 633.787.704,31 | $ 13.807.468.021,57 |
| Noviembre_2025 | | $ 719.030.033,31 | $ 684.793.861,43 | | $ 0 | $ 0 | |
| Diciembre_2025 | | $ 626.826.300,73 | $ 696.720.551,82 | | $ 0 | $ 0 | |
| **Total 2025** | | **$ 2.783.916.400,67** | **$ 2.464.333.498,41** | | | | |
| | | | $ 319.582.902,26 | | | | |

**TAREAS ASIGNADAS PARA LA PRÓXIMA REUNION.**

**Recomendaciones:**

| COMPROMISOS Y/O PLANES DE ACCIÓN | | | |
|---|---|---|---|
| **No** | **Descripción** | **Responsables** | **Fecha** |
| 1. | Revisión personal back up que realice otras actividades y este disponibles para atender algún incremento de llamadas por temas atípicos en las entidades. | Patricia Velasco- Francia Bermudez- Yaneth Santana | 17/11/2025 |
| 2. | Revisar actividades que puedan genera mayor sentido de pertenencia a los agentes frente a la secretaría. | Francya Bermudez - Yaneth Santana | Siguiente comité |

Firmas asistentes

Enrique Cusba Garcia
Director Secretaría General

Gloria Patricia Velasco
Secretaría General

Francia Astrid Bermudez
Secretaria General

Luz Yaneth Santana
Coordinadora Nacional
Outsourcing S.A.

# ANEXO 1

| Línea | Código | Descripción | Tiempo | Unidad | Cantidad | Valor Unitario | Valor mes | Total | Cantidad octubre | Valor Unitario2 | Valor total octubre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | T-BPO-1-1 | Troncal SIP | 28 | Mes | 110 | 30.602,71 | 3.366.298,10 | 94.256.346,80 | 110,00 | 30.602,71 | 3.366.298,10 |
| 2 | IT-BPO-2-1 | Minuto IVR(Interactive Voice Response) | 4 | Mes | 110000 | 2,15 | 236.500,00 | 946.000,00 | | 2,15 | - |
| 3 | IT-BPO-3-1 | Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Audiotexto | 24 | Mes | 110000 | 2,15 | 236.500,00 | 5.676.000,00 | 65137,67 | 2,15 | 140.045,99 |
| 4 | IT-BPO-4-1 | Minuto IVR(Interactive Voice Response) - Transaccional | 12 | Mes | 110000 | 2,15 | 236.500,00 | 2.838.000,00 | | 2,15 | - |
| 5 | IT-BPO-6-2 | Grabaciónanuncios IVR (Interactive VoiceResponse) Respuesta de V | 28 | Mes | 2 | 944,93 | 1.889,86 | 52.916,08 | 4 | 944,93 | 3.779,72 |
| 6 | IT-BPO-7-6 | Minutos deconexión outbound/Inbound_Outboundde fijo a celular | 28 | Mes | 72000 | 25,77 | 1.855.440,00 | 51.952.320,00 | 37976,33 | 25,77 | 978.650,02 |
| 7 | IT-BPO-8-1 | Transferencia dellamadas | 28 | Mes | 400 | 8,60 | 3.440,00 | 96.320,00 | 3299 | 8,60 | 28.371,40 |
| 8 | IT-BPO-11-1 | Clic tocall | 28 | Mes | 2 | 106.304,13 | 212.608,26 | 5.953.031,28 | 2 | 106.304,13 | 212.608,26 |
| 9 | IT-BPO-12-1 | Web Callback | 28 | Mes | 2 | 76.667,83 | 153.335,66 | 4.293.398,48 | 2,00 | 76.667,83 | 153.335,66 |
| 10 | IT-BPO-13-1 | Mailing | 28 | Mes | 127000 | 1,61 | 204.470,00 | 5.725.160,00 | 93152 | 1,61 | 149.974,72 |
| 11 | IT-BPO-16-1 | Mensaje SMS(Short Message Service) _SMS en unavía_ | 28 | Mes | 10900 | 4,29 | 46.761,00 | 1.309.308,00 | 46060 | 4,29 | 197.597,40 |
| 12 | IT-BPO-21-1 | ChatbotSmart | 25 | Mes | 12200 | 44,07 | 537.654,00 | 13.441.350,00 | | 44,07 | - |
| 13 | IT-BPO-22-1 | VoicebotSmart | 25 | Mes | 1000000 | 38,78 | 38.780.000,00 | 969.500.000,00 | | 38,78 | - |
| 14 | IT-BPO-23-1 | Hora desarrollopara Integraciones y canalesdigitales | 28 | Mes | 134 | 69.795,64 | 9.352.615,76 | 261.873.241,28 | | 69.795,64 | - |
| 15 | IT-BPO-24-1 | Analytics | 28 | Mes | 2 | 45.249,06 | 90.498,12 | 2.533.947,36 | 2,00 | 45.249,06 | 90.498,12 |
| 16 | IT-BPO-25-1 | Agente enSitio _Agente general | 3 | Mes | 66 | 4.950.284,12 | 326.718.751,92 | 980.156.255,76 | 62,2 | 4.950.284,12 | 307.907.672,26 |
| 17 | IT-BPO-25-1 | Agente enSitio _Agente general | 6 | Mes | 51 | 4.950.284,12 | 252.464.490,12 | 1.514.786.940,72 | | 4.950.284,12 | - |
| 18 | IT-BPO-25-1 | Agente enSitio _Agente general | 6 | Mes | 39 | 4.950.284,12 | 193.061.080,68 | 1.158.366.484,08 | | 4.950.284,12 | - |
| 19 | IT-BPO-25-1 | Agente enSitio _Agente general | 13 | Mes | 25 | 4.950.284,12 | 123.757.103,00 | 1.608.842.339,00 | | 4.950.284,12 | - |
| 20 | IT-BPO-25-4 | Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo | 3 | Mes | 1000 | 30.189,31 | 30.189.310,00 | 90.567.930,00 | 286,29 | 30.189,31 | 8.642.897,56 |
| 21 | IT-BPO-25-4 | Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo | 6 | Mes | 500 | 30.189,31 | 15.094.655,00 | 90.567.930,00 | | 30.189,31 | - |
| 22 | IT-BPO-25-4 | Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo | 6 | Mes | 500 | 30.189,31 | 15.094.655,00 | 90.567.930,00 | | 30.189,31 | - |
| 23 | IT-BPO-25-4 | Agente enSitio _Agente general_Hora extradominical y festivo | 13 | Mes | 500 | 30.189,31 | 15.094.655,00 | 196.230.515,00 | | 30.189,31 | - |
| 24 | IT-BPO-25-5 | Agente enSitio _Agente general_Servicio 7x24 | 28 | Mes | 1 | 19.277.581,60 | 19.277.581,60 | 539.772.284,80 | 1 | 19.277.581,60 | 19.277.581,60 |
| 25 | IT-BPO-25-11 | Agente enSitio _Agente técnico | 28 | Mes | 1 | 5.825.353,50 | 5.825.353,50 | 163.109.898,00 | 1 | 5.825.353,50 | 5.825.353,50 |
| 26 | IT-BPO-25-51 | Agente enSitio _Agente profesional | 28 | Mes | 1 | 8.095.874,45 | 8.095.874,45 | 226.684.484,60 | 0,67 | 8.095.874,45 | 5.424.235,88 |
| 27 | IT-BPO-26-31 | Agente en laEntidad Compradora o BackOffice | 28 | Mes | 2 | 5.207.275,01 | 10.414.550,02 | 291.607.400,56 | 1,90 | 5.207.275,01 | 9.893.822,52 |
| 28 | IT-BPO-26-61 | Agente en laEntidad Compradora o BackOffice_Agente profesional | 28 | Mes | 2 | 7.477.795,96 | 14.955.591,92 | 418.756.573,76 | 0,4 | 7.477.795,96 | 2.991.118,38 |
| 29 | IT-BPO-29-41 | Agente condominio en lenguaje de señascolombiana (Videollamad | 28 | Mes | 1 | 6.276.910,78 | 6.276.910,78 | 175.753.501,84 | 1 | 6.276.910,78 | 6.276.910,78 |
| 30 | IT-BPO-33-1 | Agente Minerode Datos_Agente profesional | 28 | Mes | 2 | 12.152.185,21 | 24.304.370,42 | 680.522.371,76 | 2 | 12.152.185,21 | 24.304.370,42 |
| 31 | IT-BPO-35-1 | CoordinadorNacional | 28 | Mes | 1 | 16.709.233,60 | 16.709.233,60 | 467.858.540,80 | 1 | 16.709.233,60 | 16.709.233,60 |
| 32 | IT-BPO-37-8- | SupervisorServicios BPO | 3 | Mes | 4 | 9.873.661,01 | 39.494.644,04 | 118.483.932,12 | 4 | 9.873.661,01 | 39.494.644,04 |
| 33 | IT-BPO-37-8 | SupervisorServicios BPO | 4 | Mes | 3 | 9.873.661,01 | 29.620.983,03 | 118.483.932,12 | | 9.873.661,01 | - |
| 34 | IT-BPO-37-8 | SupervisorServicios BPO | 21 | Mes | 2 | 9.873.661,01 | 19.747.322,02 | 414.693.762,42 | | 9.873.661,01 | - |
| 35 | IT-BPO-38-1 | Líder decalidad | 3 | Mes | 4 | 8.734.398,91 | 34.937.595,64 | 104.812.786,92 | 3,70 | 8.734.398,91 | 32.317.275,97 |
| 36 | IT-BPO-38-1 | Líder decalidad | 4 | Mes | 3 | 8.734.398,91 | 26.203.196,73 | 104.812.786,92 | | 8.734.398,91 | - |
| 37 | IT-BPO-38-1 | Líder decalidad | 21 | Mes | 2 | 8.734.398,91 | 17.468.797,82 | 366.844.754,22 | | 8.734.398,91 | - |
| 38 | IT-BPO-39-1 | Formador | 3 | Mes | 3 | 7.595.136,81 | 22.785.410,43 | 68.356.231,29 | 3 | 7.595.136,81 | 22.785.410,43 |
| 39 | IT-BPO-39-1 | Formador | 25 | Mes | 2 | 7.595.136,81 | 15.190.273,62 | 379.756.840,50 | | 7.595.136,81 | - |
| 40 | IT-BPO-47-1 | Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal | 3 | Mes | 72 | 79.087,43 | 5.694.294,96 | 17.082.884,88 | 72,00 | 79.087,43 | 5.694.294,96 |
| 41 | IT-BPO-47-1 | Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal | 6 | Mes | 56 | 79.087,43 | 4.428.896,08 | 26.573.376,48 | | 79.087,43 | - |
| 42 | IT-BPO-47-1 | Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal | 6 | Mes | 44 | 79.087,43 | 3.479.846,92 | 20.879.081,52 | | 79.087,43 | - |
| 43 | IT-BPO-47-1 | Plataforma deCentro de Contacto para Agente Omnicanal | 13 | Mes | 30 | 79.087,43 | 2.372.622,90 | 30.844.097,70 | | 79.087,43 | - |
| 44 | IT-BPO-48-1 | Horadesarrollo | 28 | Mes | 134 | 69.795,64 | 9.352.615,76 | 261.873.241,28 | 155,00 | 69.795,64 | 10.818.324,20 |
| 45 | IT-BPO-49-1 | Puesto detrabajo en el Call Center sinAgente | 28 | Mes | 1 | 914.542,82 | 914.542,82 | 25.607.198,96 | 1,00 | 914.542,82 | 914.542,82 |
| 46 | IT-BPO-52-1 | EnlaceDedicado entre puntos | 28 | Mes | 1 | 633.529,67 | 633.529,67 | 17.738.830,76 | | 633.529,67 | - |
| 47 | IT-BPO-52-19 | EnlaceDedicado a Internet_1Gbps | 28 | Mes | 1 | 3.242.812,90 | 3.242.812,90 | 90.798.761,20 | 1,00 | 3.242.812,90 | 3.242.812,90 |
| 48 | IT-BPO-62-43 | Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofi | 3 | Mes | 12 | 72.923,27 | 875.079,24 | 2.625.237,72 | 12,00 | 72.923,27 | 875.079,24 |
| 49 | IT-BPO-62-43 | Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofi | 4 | Mes | 9 | 72.923,27 | 656.309,43 | 2.625.237,72 | | 72.923,27 | - |
| 50 | IT-BPO-62-43 | Componentescomplemento Puesto deTrabajo_Licenciamiento deofi | 21 | Mes | 7 | 72.923,27 | 510.462,89 | 10.719.720,69 | | 72.923,27 | - |
| 51 | IT-BPO-63-1 | Licencia RPA | 25 | Mes | 2 | 1.584.223,36 | 3.168.446,72 | 79.211.168,00 | | 1.584.223,36 | - |
| 52 | IT-BPO-67-1 | SpeechAnalytics | 28 | Mes | 416 | 11.626,35 | 4.836.561,60 | 135.423.724,80 | 333,55 | 11.626,35 | 3.877.969,04 |
| 53 | | IVA | 1 | Mes | 1 | 2.377.440.798,55 | 2.377.440.798,55 | 2.377.440.798,55 | 1 | | - |
| Total | | | | | 1556253 | | | **14.890.287.106,73** | | **179.279.901,35** | **532.594.709,50** |
| | | | | | | | | | | **Iva** | **101.192.994,81** |
| | | | | | | | | | | **Total** | **633.787.704,31** |