

INFORME DE TRIMESTRAL CONTRATO 2025-2793 ORDEN DE COMPRA 144843

N° 2.2025

PERIODO: 1 de julio al 30 de septiembre 2025

CONTENIDO

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN.....	3
3.	INFORMACIÓN CONTRATO	3
4.	OBLIGACIONES PARA SUPERVISAR EN EL PERIODO	4
4.1.	ADMINISTRATIVAS	4
4.2.	TÉCNICAS	4
4.2.	FINANCIERA Y CONTABLE	8
4.3.	LEGALES	11

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad, elabora el informe de supervisión correspondiente al período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025 del Contrato 2025-2793 de la Orden de Compra 144843, previa las siguientes consideraciones:

La supervisión del mencionado contrato es ejercida por la Dirección de Atención al Ciudadano. Durante el periodo reportado, fue llevada a cabo dicha supervisión con el apoyo de un equipo interdisciplinario de profesionales quienes acompañan el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico a la ejecución del contrato desde diferentes roles y especialidades, para vigilar el cumplimiento de las obligaciones contractuales que garanticen la ejecución del objeto contratado y la prestación del servicio a la ciudadanía.

2. EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN

De acuerdo con lo registrado en el Manual de Supervisión de la Entidad, esta actividad es realizada mediante el seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del contrato.

Durante el periodo se llevó a cabo el seguimiento de las actividades de supervisión con el apoyo de profesionales asignados por la Dirección de Atención al Ciudadano por cada una de las funciones a cargo de la supervisión para el correspondiente seguimiento de acuerdo con cada una de las áreas de conformidad con la prestación del servicio de BPO.

3. INFORMACIÓN CONTRATO

En abril de 2025 la Secretaría Distrital de Movilidad contrato a través de la tienda virtual del estado colombiano de Colombia Compra Eficiente suscribió la orden de compra 144843 correspondiente al Contrato Interno 2025-2793 con BPM CONSULTING, para la administración de los canales de atención, telefónico, virtual, presencial bajo un enfoque de omnicanalidad y nueva arquitectura tecnológica de servicios para la atención ciudadana.

3.1. OBJETO

“CONTRATAR UN CENTRO DE CONTACTO DE MOVILIDAD - BPO MEDIANTE LA MODALIDAD DE OUTSOURCING, PARA LA GESTIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO, VIRTUAL Y PRESENCIAL DISPUESTOS POR SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD.”

3.2. PLAZO INICIAL DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución del Contrato es de TREINTA Y DOS (32) MESES, contados a partir de la fecha de inicio de operaciones, es decir, desde el 28 de abril de 2025, previa aprobación de la garantía única por parte de La Secretaría Distrital de Movilidad y el cumplimiento de los demás requisitos dispuestos en el inciso 2º del artículo 41 de la Ley 80 de 1993 y fecha prevista de finalización el 27 de diciembre de 2027.

3.3. VALOR INICIAL DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

VEINTISEIS MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS **MD/CTE (\$26.699.999.999,99)**

3.4 CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO CONTRATADO

Las condiciones contractuales son las siguientes

- Fecha de inicio: 28 de abril de 2025
- Fecha de finalización: 27 de diciembre 2027
- Valor Inicial: **\$26.699.999.999,99** (incluido IVA)

4. OBLIGACIONES PARA SUPERVISAR EN EL PERIODO

De acuerdo con lo establecido en el numeral 5.2 del Manual de Supervisión adoptado por la SDM, las funciones realizadas para el seguimiento a la prestación de servicios contratados en el contrato interadministrativo 2025-2793 y el buen desarrollo de este, el supervisor tendrá en cuenta los siguientes aspectos en el seguimiento:

- a) Administrativas
- b) Técnico y ambientales
- c) Financieras y contables
- d) Legales

A continuación, se presentan las actividades realizadas con el fin de vigilar, controlar y coordinar la prestación de los servicios contratados, así como garantizar a la Entidad el cumplimiento de las condiciones y obligaciones establecidas en contrato, especialmente en lo referente a las especificaciones técnicas calidad y cantidad y cumplimiento de ANS.

4.1. ADMINISTRATIVAS

En cuanto al cumplimiento de las obligaciones administrativas el contratista ha desarrollado las siguientes actividades:

Personal contratado

La entidad contrató los siguiente perfiles de servicio. La siguiente tabla muestra la distribución:

PERFIL
Asesor General
Asesor general Intérprete LSC
Asesor general bilingüe
Supervisor de Servicios
Líder de Calidad
Formador
Controller o Torre de servicio
Minero de datos
Asesor técnico - Auxiliar de oficina
Coordinador Nacional
TOTAL

Tabla 1. Relación perfiles contratados y distribución del personal.

Los soportes, actas de reunión, informes de encuentran en
<https://drive.google.com/drive/folders/1jvJINWDog2OT32MRDIqENoWLabUiOWAK>

4.2. TÉCNICAS

De acuerdo con el anexo técnico del contrato, la SDM contrató los siguientes servicios de atención a la ciudadanía.

Canales de atención contratados para el centro de contacto

El horario de atención de los canales de atención es de lunes a sábado de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

- **IVR – llamadas entrantes:** El IVR o respuesta de voz interactiva permite a los ciudadanos interactuar con las opciones definidas en el menú de voz. Según la opción marcada el ciudadano obtendrá respuesta por medio de un audio pregrabado y si lo requiere solicitará paso a un agente del centro de contacto. La línea de atención de la Secretaría Distrital de Movilidad es **601 – 3649400** opción 2. Línea **01800127425**
- **Llamada Virtual:** Es la herramienta a través del cual el ciudadano puede realizar la llamada a un agente del centro de contacto utilizando su computador, tablet o celular utilizando la conexión a internet, es decir no se requiere minutos de llamadas salientes.
- **Chat en línea:** Herramienta que permite comunicarse por medio de un chat web en línea con un asesor del centro de contacto, previamente el ciudadano deberá diligenciar el formulario de registro.
- **Te llamamos (web call Back):** Opción que tiene el ciudadano de diligenciar un formulario indicando sus datos, el motivo de consulta y número telefónico, con el fin de que un agente del centro de contacto le devuelva la llamada.
- **Videollamada:** Por medio de una videollamada, el ciudadano será atendido por un asesor con dominio en Lengua de Señas Colombiana, igualmente este canal está disponible para aquellos ciudadanos que desean ser atendidos por videollamada.
- **Atención presencial:** Asignación de 6 agentes que estarán brindando apoyo para la atención presencial en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13.
- **Virtual Hold:** Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida
- **Licencia centro de contacto:** Plataforma para gestión y registro de todas las interacciones que se tengan con los ciudadanos en los diferentes canales de atención.
- **Minutos para llamadas salientes:** son los minutos utilizados para la devolución de llamadas necesarios para cumplir la promesa de servicio en canales como “te devolvemos la llamada (WebCallBack)” o “Virtual Hold”, o devolución de llamadas cuando el procedimiento lo requiera.
- **Horas de desarrollo:** Son las horas hombre requeridas para planear, diseñar, desarrollar, poner en marcha y hacer seguimiento a los desarrollos o integraciones de los diferentes canales de atención y herramientas para la gestión del centro de contacto. (IVR, chat, virtual hold, entre otros)
- **Mensajes de Texto (SMS):** Corresponde a cada uno de los mensajes de texto que se enviarán a los ciudadanos individual o masivo, para brindar información sobre cualquier trámite o servicio que se requiera.
- **Correo Masivo o Mailing:** Corresponde a cada uno de los mensajes de correo electrónico que se enviarán a los ciudadanos individual o masivo, para brindar información sobre cualquier trámite o servicio que se requiera.

- **Mensaje de voz o audio:** servicio de llamada por motor que entrega un mensaje por voz pregrabado al ciudadano.
- **Sistema de asignación de turnos avanzado:** Servicio de asignación de turno avanzado de alto tráfico para la atención presencial en el centro de servicios Movilidad calle 13 y Centro de Servicios de Movilidad Paloquemao.
- **Minutos línea 018000127425:** Recepción de llamadas a nivel nacional por medio de la línea gratuita, con una capacidad de 7.000 mil minutos mensuales.
- **Kioscos de Autogestión y autoservicio** compuesto por hardware y software incluyente y accesible que permita la interacción inmediata, que le permitirá a la ciudadanía realizar procesos de autogestión
- **CRM:** Este servicio consiste en la tipificación y recaudo de la información ingresada por cualquiera de los canales de atención y herramientas que los componen, en donde se cuente con la versatilidad de centralizar la información de todos los contactos incluye la caracterización ciudadana.

IMPLEMENTACIÓN

Mediante metodología de gestión de proyectos, se solicitó al proveedor entregar un cronograma de implementación que permitiera conocer las etapas y tiempos de implementación de los servicios contratados por la entidad mediante contrato 2025-2793

CRONOGRAMA ACTUALIZADO JUNIO

El equipo de supervisión ha trabajado en el seguimiento del cronograma de implementación con retrasos en la implementación de servicios como Asesor Virtual, Desarrollos, personalización del CRM, lo cual el proveedor debe cumplir a cabalidad con la implementación de los servicios de acuerdo con la necesidad de la Entidad.

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DEL SERVICIO (ANS)

De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios los ANS dentro del periodo de estabilización se miden a nivel informativo.

ID	ANS	ANS	jul-25	ago-25	sept-25
1	Aprovisionamiento	Disponibilidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	-	-	-
2	Disponibilidad	Disponibilidad de los Servicios BPO. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)	100%	100%	100%
3	NS Telefónico	Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).	91,80%	69%	83%
4	Tiempo atención Virtual	Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)	94	89	72
5	Tiempo atención VDL	Tiempo de atención: Videollamada	100	92	57
6	Quejas	Quejas sobre los servicios BPO: "QUEJA"	0%	0,003%	0%
7	Encuesta Satisfacción	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO: "s"	94,11	94%	94%
8	Rotación total	Rotación de Recurso Humano: "rotación"	1%	4%	4%
9	TMO IVR	TMO (Tiempo Medio de Operación).	727	707	677
10	TMO VDL		800	809	656
11	CHAT		947	932	904

12	WCB		445	434	421
13	C2C		602	611	600
14	Nivel de atención	Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	99,60%	99,40%	99,60%
15	Ocupación Inb	Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones entrantes.	94%	95%	89%
16	Ocupación Out	Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones salientes.	96%	94.96%	93%
17	ECUF	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	87%	95%	95%
18	ECN	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	88%	95%	95%
19	Auditoría ECUF	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario: "ae"	0	2%	0%
20	Evaluación mensual	Evaluación de conocimiento Agentes: "eca."	97	96	97
21	Abandono	Abandono	0,40%	0,60%	0,40%
22	Resolución en primer contacto	Resolución en primer contacto	95%	96%	96%
23	Error crítico campañas masivas	Error crítico campañas masivas	0%	0%	0%
24	Evaluación supervisores	Eficacia:Staf	79%	90%	72%
25	Adherencia	Adherencia	98%	96%	98%

Tabla 2. Resultados acuerdos nivel de servicio

GESTIÓN GENERAL CENTRO DE CONTACTO

Durante el 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, se recibieron un total de 197.845 interacciones en el centro de contacto, con un TMO promedio de 574 segundos en todos los canales de atención.

Julio

Canal de Atención	Ingreso total a la línea	Autogestión IVR	Solicitud paso Agente	Atendidas por los Agentes	Abandonos	TMO	Nivel de servicio	Nivel de atención / efectividad
Llamadas entrantes	56.203	30.732	25.471	25.378	93	727	92%	99,60%
Chat	9.337		9.337	9.220	117	947	78%	98,70%
Video llamada	161		161	155	6	800	86%	96,30%
Llamada virtual	2.687		2.687	2.599	88	611	72%	96,70%
Te devolvemos la llamada	1.526		1.526	1.069	457	445		70,10%
Llamadas Salientes	690		690	427	263	250		61,90%
Virtual Hold	6.420		6.420	4.001	2.419	339		62%
Total general	77.024	30.732	46.292	42.849	3.443	588	85%	93%

Tabla 3. Interacciones por canal de atención contrato 2025-2793 abril

Agosto

Canal de Atención	Ingreso total a la línea	Autogestión IVR	Solicitud paso Agente	Atendidas por los Agentes	Abandonos	TMO	Nivel de servicio	Nivel de atención / efectividad
Llamadas entrantes	50.451	24.267	26.184	26.104	80	707	69%	99,70%
Chat	7.921		7.921	7.825	96	932	82%	98,80%
Videollamada	160		160	159	1	809	85%	99,40%

Llamada virtual	2.330		2.330	2.255	75	611	70%	96,80%
Te devolvemos la llamada	1.476		1.476	977	499	434		66,20%
Llamadas Salientes	491		491	309	182	283		62,90%
Virtual Hold	3.972		3.972	2.525	1.447	349		64%
Total general	66.801	24.267	42.534	40.154	2.380	589	76%	94%

Tabla 4. Interacciones por canal de atención contrato 2025-2793 mayo

Septiembre

Canal de Atención	Ingreso total a la línea	Autogestión IVR	Solicitud paso Agente	Atendidas por los Agentes	Abandonos	TMO	Nivel de servicio	Nivel de atención / efectividad
Llamadas entrantes	43.925	14.966	28.959	28.868	91	677	82,83%	99,70%
Chat	5.815		5.815	5.779	36	904	91%	99,40%
Video llamada	189		189	182	7	656	85%	96,30%
Llamada virtual	1.572		1.572	1.543	29	600	84%	98,20%
Te devolvemos la llamada	953		953	625	328	421		65,60%
Llamadas Salientes	832		832	474	358	218		57,00%
Virtual Hold	734		734	477	257	340		65%
Total general	54.020	14.966	39.054	37.948	1.106	545	86%	97%

Tabla 5. Interacciones por canal de atención contrato 2025-2793 junio

INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO

En la gestión del área de calidad se realizaron monitoreos, con el objetivo de mejorar y optimizar el servicio ofrecido, a través de la detección de oportunidades de mejora de los agentes del centro de contacto; evaluando el desarrollo de los procesos en los diferentes canales de atención mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva.

Resumen Ejecutivo

Los siguientes son los resultados de los indicadores contractuales obtenidos desde el área de Calidad para el centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) en el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2025:

Indicador	Julio		Agosto		Septiembre	
	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta
ECUF	87%	95%	95%	95%	95%	95%
ECN	88%	95%	95%	95%	95%	95%

Tabla 06. Resumen ejecutivo calidad.

4.2. FINANCIERA Y CONTABLE

Manual de Supervisión: Revisar y aprobar las facturas o cuentas de cobro presentadas por el contratista verificando que en ellas se consignen, de manera clara y precisa, el concepto y valor del servicio prestado, de los bienes o productos entregados y que correspondan con la ejecución del objeto, obligaciones y actividades pactadas y plazos convenidos.

Durante el período del informe se revisó y aprobó la factura presentada por el contratista BPM CONSULTING una vez fue aprobado el informe de operación mensual correspondiente al mes de junio, el cual se verificó que

previamente correspondiera al concepto y valor de los servicios prestados y con la ejecución del objeto, obligaciones y actividades pactadas y forma de pago establecida en el contrato.

Paquete de Servicios			JULIO DE 2025			AGOSTO DE 2025			SEPTIEMBRE DE 2025		
Item	Cod. Matriz	Servicio	CANT	VALOR SIN IVA	% consumo	CANT	VALOR SIN IVA	% consumo	CANT	VALOR SIN IVA	% consumo
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	180	\$ 5.347.800,00	100%	180	\$ 5.347.800,00	100%	180	\$ 5.347.800,00	100%
2	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	59125	\$ 325.187,50	59%	29775	\$ 163.762,50	30%	18134	\$ 99.737,00	18%
3	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound	195	\$ 4.095,00	0%	125	\$ 2.625,00	0%	313	\$ 6.573,00	0%
4	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound	11274	\$ 687.714,00	11%	10848	\$ 661.728,00	11%	12873	\$ 785.253,00	13%
5	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	64303	\$ 128.606,00	64%	33824	\$ 67.648,00	34%	36250	\$ 72.500,00	36%
6	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	30776	\$ 646.296,00	31%	73766	\$ 1.549.086,00	74%	64911	\$ 1.363.131,00	65%
7	IT-BPO-5-1	Minuto IVR con reconocimiento de Voz		\$ 0,00	0%		\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%
8	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	35067	\$ 841.608,00	701%	25157	\$ 603.768,00	503%	9832	\$ 235.968,00	197%
9	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	2	\$ 66.000,00	20%	2	\$ 66.000,00	20%	2	\$ 66.000,00	20%
10	IT-BPO-25-6	Agente en Sitio	72	\$ 349.909.200,00	100%	72	\$ 349.909.200,00	100%	72	\$ 349.909.200,00	100%
11	IT-BPO-25-6	Agente en Sitio	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%	2,5	\$ 12.149.625,00	25%
12	IT-BPO-32-12	Agente Bilingüe	1	\$ 5.466.000,00	100%	1	\$ 5.466.000,00	100%	1	\$ 5.466.000,00	100%
13	IT-BPO-29-6	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1	\$ 4.990.500,00	100%	1	\$ 4.990.500,00	100%	1	\$ 4.990.500,00	100%
14	IT-BPO-29-16	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1	\$ 4.770.500,00	100%	1	\$ 4.770.500,00	100%	0,5	\$ 2.385.250,00	50%
15	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	2	\$ 26.056.400,00	100%	2	\$ 26.056.400,00	100%	2	\$ 26.056.400,00	100%
16	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	4	\$ 40.882.000,00	100%	4	\$ 40.882.000,00	100%	4	\$ 40.882.000,00	100%

17	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	4	\$ 36.097.600,00	100%	4	\$ 36.097.600,00	100%	4	\$ 36.097.600,00	100%
18	IT-BPO-39-1	Formador	3	\$ 23.563.500,00	100%	3	\$ 23.563.500,00	100%	3	\$ 23.563.500,00	100%
19	IT-BPO-69-61	Agente Profesional con experiencia adicional	2	\$ 23.440.000,00	100%	2	\$ 23.440.000,00	100%	2	\$ 23.440.000,00	100%
20	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	1	\$ 5.466.000,00	100%	1	\$ 5.466.000,00	100%	1	\$ 5.466.000,00	100%
21	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	1	\$ 17.508.250,00	100%	1	\$ 17.508.250,00	100%	1	\$ 17.508.250,00	100%
22	IT-BPO-12-1	Web Callback	2	\$ 325.700,00	100%	2	\$ 325.700,00	100%	2	\$ 325.700,00	100%
23	IT-BPO-11-1	Clic to call	2	\$ 325.700,00	100%	2	\$ 325.700,00	100%	2	\$ 325.700,00	100%
24	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	201	\$ 20.100,00	8%	244	\$ 24.400,00	10%	2684	\$ 268.400,00	107%
25	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%
26	IT-BPO-59-4	Digiturno Avanzado	3	\$ 4.374.000,00	150%	3	\$ 4.374.000,00	150%	3	\$ 4.374.000,00	150%
27	IT-BPO-57-1	Quiosco virtual de auto consulta	2	\$ 5.092.000,00	100%	3	\$ 7.638.000,00	150%	3	\$ 7.638.000,00	150%
28	951,,1,22	Mensaje SMS (Short Message Service)	164491	\$ 1.644.910,00	183%	193001	\$ 1.930.010,00	214%	143497	\$ 1.434.970,00	159%
29	IT-BPO-13-1	Mailing	24470	\$ 244.700,00	27%	22880	\$ 228.800,00	25%	26746	\$ 267.460,00	30%
30	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%
31	IT-BPO-24-1	Analytics	1	\$ 165.000,00	100%	1	\$ 165.000,00	100%	1	\$ 165.000,00	100%
32	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	0	\$ 0,00	0%	2	\$ 44.160,00	2%	197	\$ 4.349.760,00	197%
33	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%		\$ 0,00	0%
34	IT-BPO-63-1	Licencia RPA – Robotic Process Automation	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%
35	IT-BPO-67-1	Speech Analytics	476	\$ 1.256.640,00	95%	462	\$ 1.219.680,00	92%	498	\$ 1.314.720,00	100%

36	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%
37	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	93	\$ 3.701.400,00	100%	93	\$ 3.701.400,00	100%	95,5	\$ 3.800.900,00	103%
38	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	172	\$ 28.010.200,00	100%	172	\$ 28.010.200,00	100%	174,5	\$ 28.417.325,00	101%
39	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%
40	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%
41	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%
42	IT-BPO-14-6	WhatsApp for Business API	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%	0	\$ 0,00	0%
				\$ 591.357.606,50			\$ 594.599.417,50			\$ 608.573.222,00	
				\$ 112.357.945,24			\$ 112.973.889,33			\$ 115.628.912,18	
				\$ 703.715.551,74			\$ 707.573.306,83			\$ 724.202.134,18	

Tabla 7 Liquidación servicios prestados entre 01 de julio y el 30 de septiembre de 2025 por BPM CONSULTING contrato 2025-2793

Ejecución mensual

VALOR INICIAL DEL CONTRATO				\$ 26.699.999.999,99	
Consecutivo	FACTURA	FECHA	PERIODO	VALOR PAGADO	SALDO
1	SBPM-6025	9/06/2025	28 de abril a 30 de abril	\$ 67.018.126	\$ 26.632.981.873,99
2	SBPM-6027	9/06/2025	1 de mayo a 30 de mayo	\$ 705.437.119	\$ 25.927.544.754,99
3	SBPM-6187	7/07/2025	1 de junio a 30 de junio	\$ 709.514.798	\$ 25.218.029.956,99
4	SBPM-6400	8/08/2025	1 de julio a 31 de julio	\$ 703.715.551	\$ 24.514.314.405,99
5	SBPM-6615	8/09/2025	1 de agosto a 31 de agosto	\$ 707.573.306	\$ 23.806.741.099,99
6	SBPM-6817	8/08/2025	1 de septiembre a 30 de septiembre	\$ 724.753.306	\$ 23.082.538.965,99
			TOTAL	\$ 3.618.012.206	

Tabla 8. Tabla de valores conciliados contrato 2025-2793 Información: Ejecución presupuestal elaboración propia.

4.3. LEGALES

Exigir al contratista mantener las garantías requeridas vigentes, por el término de ejecución del contrato, hasta su liquidación o por el término que determine la ley según los amparos solicitados. (Manual de Supervisión e Interventoría de la SDM - 5.2.4. Numeral 2)

GARANTÍAS	Póliza de Seguro de Cumplimiento No. NB 100325424 Anexo 4		
	Cumplimiento 20%	Calidad del servicio 20%	Prestaciones Sociales 10%
	Aseguradora: Compañía Mundial de Seguros S.A.		
	Fecha de aprobación último anexo en plataforma SECOP II: 14 de enero de 2025		

5. CONCLUSIONES

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, la supervisión del contrato 2025-2793 evidenció un acompañamiento integral en la implementación y ejecución de las obligaciones del contratista. Las acciones desarrolladas incluyeron conciliación de facturación, talleres de escucha para calibración del diccionario de calidad, pronósticos de operación con análisis de datos históricos, revisión y conciliación de auditorías, así como la aprobación de informes mensuales.

El seguimiento a los tableros de control, la adherencia del personal, la gestión de riesgos y la revisión de ANS aseguraron un control efectivo sobre la operación, permitiendo identificar desviaciones y proponer soluciones oportunas en mesas de trabajo operativas. Asimismo, se fortaleció la atención ciudadana mediante el acompañamiento a escalamientos, la solución de casos no resueltos en primer contacto y la personalización de los servicios contratados.

En conjunto, estas actividades consolidaron un marco de supervisión que garantizó la transparencia, la eficiencia y la mejora continua en la prestación de los servicios, contribuyendo al cumplimiento de la promesa institucional de calidad y oportunidad hacia la ciudadanía.

Desde calidad

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, la supervisión del contrato 2025-2793 se enfocó en garantizar la consistencia y confiabilidad de los procesos de calidad ejecutados por el BPO. Las auditorías semanales al monitoreo de interacciones, junto con la participación en calibraciones, pronósticos y reuniones operativas, permitieron validar la correcta aplicación de criterios y asegurar la alineación con los objetivos contractuales.

La revisión mensual de la desagregación de funciones y la validación de campañas masivas enviadas por el BPO fortalecieron el control sobre procesos críticos, mientras que el seguimiento a la matriz de riesgos y la sustentación de informes mensuales de gestión consolidaron un marco de supervisión transparente y orientado a la mejora continua.

Asimismo, la conciliación de facturación, la atención de dudas sobre trámites y servicios de la entidad, y la planeación de jornadas de capacitación para nuevo personal garantizaron la sostenibilidad del modelo de calidad y la transferencia de conocimiento.

En conjunto, estas acciones reflejan un acompañamiento integral que aseguró la confiabilidad de los procesos, la mitigación de riesgos y la optimización de la experiencia ciudadana, consolidando la promesa institucional de calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.