



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Movilidad

## INFORME DE TRIMESTRAL CONTRATO 2025-2793 ORDEN DE COMPRA 144843

---

N° 1.2026

---

PERIODO: 1 de enero 31 de marzo 2026



## 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 enero al 31 de marzo de 2026 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)

### Adiciones y Prorrogas

- A partir del mes de febrero realizo modificación a la Orde de Compra
- Se adiciono para la vigencia 2026 un valor de **\$83.385.133,00** por lo tanto, a partir de allí el valor del contrato es de **\$ 26.783.385.132,99**

## 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 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
<b>TOTAL</b>

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

## 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	Nivel de servicio	Meta	ene-26	feb-26	mar-26
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	Zona 1	4 Días de más	-	-	-
2	Disponibilidad	Disponibilidad de los Servicios BPO. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)	Platino	99,90%	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).	Platino	85%/ 20	87,36%	86,43%	80,16%
4	Tiempo atención Virtual	Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)	Oro	72	64	63	60
5	Tiempo atención VDL	Tiempo de atención: Videollamada	Oro	70	67	55	58
6	Quejas	Quejas sobre los servicios BPO: "QUEJA"	Platino	1%	0,000%	0,000%	0,000%
7	Encuesta Satisfacción	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO: "s"	Platino	4,5 / 90%	95%	94%	94%
8	Rotación total	Rotación de Recurso Humano: "rotación"	Platino	5%	2%	1%	4%
9	TMO IVR	TMO (Tiempo Medio de Operación).	Platino	685	685	664	665
10	TMO VDL		Platino	680	691	674	811
11	CHAT		Platino	935	888	861	869
12	WCB		Platino	428	397	402	384

13	C2C		Platino	620	659	578	580
14	Nivel de atención	Eficacia: Telefónico o Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Oro	95%	99,60%	99,30%	99,20%
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.	Platino	85%	88,34%	95,51%	96,12%
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.	Platino	80%	96,67%	92,12%	95,66%
17	ECUF	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	Oro	95%	95%	95%	95%
18	ECN	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	Oro	95%	96%	97%	97%
19	Auditoría ECUF	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario: "ae"	Oro	10%	0,0%	2,0%	6,1%
20	Evaluación mensual	Evaluación de conocimiento Agentes: "eca."	Platino	90%	95%	97%	99%
21	Abandono	Abandono	Platino	5%	0,40%	0,70%	0,80%
22	Resolución en primer contacto	Resolución en primer contacto	Oro	85%	95%	95%	95%
23	Error crítico campañas masivas	Error crítico campañas masivas	Platino	0%	0%	0%	0%
24	Evaluación supervisores	Eficacia:Staf	Platino	90%	96%	91%	93%
25	Adherencia	Adherencia	Platino	90%	99%	99%	98%

Tabla 2. Resultados acuerdos nivel de servicio

## GESTIÓN GENERAL CENTRO DE CONTACTO

Durante el 1 de enero al 31 de marzo de 2026, se recibieron un total de 153.687 interacciones en el centro de contacto, con un TMO promedio de 535 segundos en todos los canales de atención.

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	136.719	44.741	91.978	91.366	612	671	85%	99%
Chat	10.416	0	10.416	10.356	60	871	91%	99%
Video llamada	285	0	285	281	4	725	93%	99%
Llamada virtual	523	0	523	513	10	604	90%	98%
Te devolvemos la llamada	713	0	713	403	310	394		57%
Llamadas Salientes	2.847	0	2.847	1.392	1.455	179		49%
Virtual Hold	2.184	0	2.184	1.299	885	298		60%
<b>Total general</b>	<b>153.687</b>	<b>44.741</b>	<b>108.946</b>	<b>105.610</b>	<b>3.336</b>	<b>535</b>	90%	80%

Tabla 5. Interacciones por canal de atención contrato 2025-2793 1er trimestre 2026

## 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 enero al 31 de marzo de 2026:

Indicador	Enero		Febrero		Marzo	
	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta
ECUF	100%	95%	95%	95%	95%	95%
ECN	100%	95%	95%	95%	97%	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			TARIFA 2026	ENERO DE 2026			FEBRERO DE 2026			MARZO DE 2026		
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	\$ 31.225,21	180	\$ 5.620.537,80	100%	180	\$ 5.620.537,80	100%	180	\$ 5.620.537,80	100%
2	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	\$ 5,78	20.013	\$ 115.685,15	20%	18.429	\$ 106.519,62	18%	18.022	\$ 104.167,16	18%
3	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound	\$ 22,07	217	\$ 4.789,41	0%	355	\$ 7.834,85	0%	296	\$ 6.532,72	0%
4	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound	\$ 64,11	9.963	\$ 638.737,89	10%	10.417	\$ 667.833,87	10%	10.278	\$ 658.922,58	10%
5	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	\$ 2,10	48.721	\$ 102.411,54	49%	47.708	\$ 100.186,80	48%	44.887	\$ 94.262,70	45%
6	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	\$ 22,07	73.024	\$ 1.611.712,70	73%	76.159	\$ 1.680.829,13	76%	81.886	\$ 1.807.224,02	82%
7	IT-BPO-5-1	Minuto IVR con reconocimiento de Voz	\$ 138,73	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%
8	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	\$ 25,22	4.878	\$ 123.042,67	98%	4.558	\$ 114.952,76	91%	6.283	\$ 158.457,26	126%
9	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	\$ 34.683,00	-	\$ 0,00	0%	1	\$ 34.683,00	10%	1	\$ 34.683,00	10%
10	IT-BPO-25-6	Agente en Sitio	\$ 5.977.615,50	71,5	\$ 427.399.508,25	99%	72	\$ 430.388.316,00	100%	72	\$ 430.388.316,00	100%



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Movilidad

11	IT-BPO-25-6	Agente en Sitio	\$ 5.977.615,50	10	\$ 59.776.155,00	100%	9	\$ 53.798.539,50	90%	5	\$ 29.888.077,50	50%
12	IT-BPO-32-12	Agente Bilingüe	\$ 6.723.180,00	0,5	\$ 3.361.590,00	50%	1,0	\$ 6.723.180,00	100%	1,0	\$ 6.723.180,00	100%
13	IT-BPO-29-6	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	\$ 6.138.315,00	1	\$ 6.138.315,00	100%	1	\$ 6.138.315,00	100%	1	\$ 6.138.315,00	100%
14	IT-BPO-29-16	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	\$ 5.867.715,00	1	\$ 5.867.715,00	100%	1	\$ 5.867.715,00	100%	1	\$ 5.867.715,00	100%
15	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	\$ 16.024.686,00	2	\$ 32.049.372,00	100%	2	\$ 32.049.372,00	100%	2	\$ 32.049.372,00	100%
16	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	\$ 12.571.215,00	4	\$ 50.284.860,00	100%	4	\$ 50.284.860,00	100%	4	\$ 50.284.860,00	100%
17	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	\$ 11.100.012,00	4	\$ 44.400.048,00	100%	4	\$ 44.400.048,00	100%	3,8	\$ 42.180.045,60	95%
18	IT-BPO-39-1	Formador	\$ 9.661.035,00	3	\$ 28.983.105,00	100%	3	\$ 28.983.105,00	100%	3	\$ 28.983.105,00	100%
19	IT-BPO-69-61	Agente Profesional con experiencia adicional	\$ 14.415.600,00	2	\$ 28.831.200,00	100%	2	\$ 28.831.200,00	100%	2	\$ 28.831.200,00	100%
20	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	\$ 6.723.180,00	0,8	\$ 5.378.544,00	80%	1,0	\$ 6.723.180,00	100%	1,0	\$ 6.723.180,00	100%
21	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	\$ 21.535.147,50	1	\$ 21.535.147,50	100%	1	\$ 21.535.147,50	100%	1	\$ 21.535.147,50	100%
22	IT-BPO-12-1	Web Callback	\$ 171.155,35	2	\$ 342.310,70	100%	2	\$ 342.310,70	100%	2	\$ 342.310,70	100%
23	IT-BPO-11-1	Clic to call	\$ 171.155,35	2	\$ 342.310,70	100%	2	\$ 342.310,70	100%	2	\$ 342.310,70	100%
24	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	\$ 105,10	1.095	\$ 115.084,50	44%	1.638	\$ 172.153,80	66%	1.197	\$ 125.804,70	48%
25	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	\$ 11,56	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%
26	IT-BPO-59-4	Digiturno Avanzado	\$ 1.532.358,00	3	\$ 4.597.074,00	150%	3	\$ 4.597.074,00	150%	3	\$ 4.597.074,00	150%
27	IT-BPO-57-1	Quiosco virtual de auto consulta	\$ 2.675.846,00	2,8	\$ 7.492.368,80	140%	3	\$ 8.027.538,00	150%	3	\$ 8.027.538,00	150%
28	951.,1,22	Mensaje SMS (Short Message Service)	\$ 10,51	79.603	\$ 836.627,53	88%	103.157	\$ 1.084.180,07	115%	89.731	\$ 943.072,81	100%



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Movilidad

29	IT-BPO-13-1	Mailing	\$ 10,51	47.259	\$ 496.692,09	53%	63,163	\$ 663.843,13	70%	41,888	\$ 440.242,88	47%
30	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos	\$ 2.102.000,00	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%
31	IT-BPO-24-1	Analytics	\$ 173.415,00	1	\$ 173.415,00	100%	1,0	\$ 173.415,00	100%	1,0	\$ 173.415,00	100%
32	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	\$ 23.206,08	33	\$ 765.800,64	33%	39	\$ 905.037,12	39%	38	\$ 881.831,04	38%
33	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	\$ 23.206,08	-	\$ 0,00	0%	13,6	\$ 315.602,69	12%	-	\$ 0,00	0%
34	IT-BPO-63-1	Licencia RPA – Robotic Process Automation	\$ 578.050,00	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%
35	IT-BPO-67-1	Speech Analytics	\$ 2.774,64	503	\$ 1.395.643,92	101%	503	\$ 1.395.643,92	101%	523	\$ 1.451.136,72	105%
36	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	\$ 98,79	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%
37	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	\$ 41.829,80	100,5	\$ 4.203.894,90	108%	102,0	\$ 4.266.639,60	110%	102,0	\$ 4.266.639,60	110%
38	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	\$ 171.155,35	189,5	\$ 32.433.938,83	110%	189,0	\$ 32.348.361,15	110%	185,0	\$ 31.663.739,75	108%
39	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	\$ 1.471.074,10	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%
40	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	\$ 697.864,00	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%
41	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	\$ 83,03	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%
42	IT-BPO-14-6	WhatsApp for Business API	\$ 155,55	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%	-	\$ 0,00	0%
				Valor Antes de IVA	\$ 775.417.638,52			\$ 778.690.465,71			\$ 751.332.416,74	
				IVA	\$ 147.329.351,32			\$ 147.951.188,48			\$ 142.753.159,18	
				TOTAL	\$ 922.746.989,84			\$ 926.641.654,19			\$ 894.085.575,92	

Tabla 7 Liquidación servicios prestados entre 01 de enero y el 31 de marzo de 2026 por BPM CONSULTING contrato 2025-2793

### Ejecución mensual

A continuación se presenta la ejecución mensual acumulada del contrato.

VALOR INICIAL DEL CONTRATO				\$ 26.699.999.999,99	
Adición				\$ 83.385.133,00	
Consecutivo	FACTURA	FECHA	PERIODO	VALOR PAGADO	SALDO
1	SBPM-6025	9/06/2025	28 de abril a 30 de abril	\$ 67.018.126	\$ 26.716.367.006,99
2	SBPM-6027	9/06/2025	1 de mayo a 30 de mayo	\$ 705.437.119	\$ 26.010.929.887,99
3	SBPM-6187	7/07/2025	1 de junio a 30 de junio	\$ 709.514.798	\$ 25.301.415.089,99
4	SBPM-6400	8/08/2025	1 de julio a 31 de julio	\$ 703.715.551	\$ 24.597.699.538,99
5	SBPM-6615	8/09/2025	1 de agosto a 31 de agosto	\$ 707.573.306	\$ 23.890.126.232,99
6	SBPM-6817	8/10/2025	1 de septiembre a 30 de septiembre	\$ 724.202.134	\$ 23.165.924.098,99
7	SBPM-6990	7/11/2025	1 de octubre a 31 de octubre	\$ 737.882.107	\$ 22.428.041.991,99
8	SBPM-7155	5/12/2025	1 de noviembre a 30 de noviembre	\$ 765.171.272	\$ 21.662.870.719,99
9	SBPM-7459	2/02/2026	1 de diciembre a 31 de diciembre	\$ 773.626.765	\$ 20.889.243.954,99
10	SBPM-7540	10/02/2026	1 de enero a 31 de enero	\$ 922.746.989	\$ 19.966.496.965,99
11	SBPM-7688	10/03/2026	1 de febrero a 28 de febrero	\$ 926.641.654	\$ 19.039.855.311,99
12	SBPM-7810	9/04/2026	1 de marzo a 31 de marzo	\$ 894.085.575	\$ 18.145.769.736,99
			<b>TOTAL</b>	<b>\$ 8.637.615.396</b>	

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		

GARANTÍAS	<i>Póliza de Seguro de Cumplimiento No. 33-44-101261956 Anexo No. 1</i>		
	Cumplimiento 10%	Calidad del servicio 10%	Prestaciones Sociales 50%
	Aseguradora: SEGUROS DEL ESTADO.		
	<i>Fecha de aprobación mediante Acta de Aprobación de Garantías Expedida por contratación: 7 de abril de 2026</i>		

## 5. CONCLUSIONES

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, la supervisión del contrato **2025-2793** permitió acompañar de manera integral la implementación y ejecución de las obligaciones de la parte contratista, asegurando el cumplimiento de los compromisos pactados y la adecuada **ejecución presupuestal**. Las actividades desarrolladas incluyeron:

- Conciliación de facturación.
- Talleres de escucha para la calibración del diccionario de calidad.
- Pronósticos de operación con análisis de datos históricos.
- Revisión y conciliación de auditorías.
- Aprobación de informes mensuales.
- Seguimiento a la matriz de obligaciones y entregables
- Reuniones operativas semanales
- Seguimiento a la matriz de riesgos
- Cliente incognito
- Capacitación y sensibilización del recurso humano responsable del relacionamiento con la ciudadanía.

El proceso de supervisión se fortaleció mediante el **seguimiento a tableros de control**, la verificación de la adherencia del personal, la **gestión de riesgos** y la revisión de los ANS, lo que garantizó un control efectivo sobre la operación. Estas acciones permitieron identificar desviaciones, proponer soluciones oportunas en mesas de trabajo operativas y asegurar la **desagregación de funciones** para una mayor transparencia en la gestión.

Asimismo, se consolidó la atención ciudadana mediante el acompañamiento a escalamientos, la solución de casos no resueltos en primer contacto y la personalización de los servicios contratados, contribuyendo al fortalecimiento de la relación Estado-ciudadanía.

En conjunto, estas acciones configuraron un marco de supervisión robusto que aseguró la transparencia, la eficiencia y la mejora continua en la prestación de los servicios, reafirmando la promesa institucional de calidad y oportunidad hacia la ciudadanía.

De esta forma el texto mantiene la **claridad técnica**, incorpora los elementos clave que solicitaste (riesgos, funciones, presupuesto) y se expresa con **lenguaje incluyente**.

### Desde calidad

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo, 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 de evaluación y fortalecer la alineación con los objetivos contractuales.

La revisión mensual de la desagregación de funciones y la validación de campañas masivas enviadas por el BPO aseguraron el control sobre procesos críticos, mientras que el seguimiento a la matriz de riesgos y la sustentación de informes mensuales 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, la planeación de jornadas de capacitación para nuevo personal y la preparación de la matriz de calidad para el canal presencial 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.