



BPM CONSULTING SAS
NIT. 900011395-6
CR 17 164 25
Bogotá, D.C., Bogotá
TEL: 6017569094
facturacion@bpmconsulting.com.co
<https://www.bpmconsulting.com.co/>



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
SBPM799

SEÑOR(ES):

CLIENTE: MINISTERIO DE TRANSPORTE

NIT: 899999055-4

DIRECCIÓN: CL 24 N. 62 - 49

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 3240800

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica – Otros

FECHA DE EXPEDICIÓN: 14/04/2023 02:50 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 14/05/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 14/04/2023 03:32 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 103764_032023

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria	5.97	3,968,360.00	23,691,109.20	4,501,310.75	28,192,419.95
2	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria	12.83	3,760,720.00	48,250,037.60	9,167,507.14	57,417,544.74
3	IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria	1.00	7,783,879.56	7,783,879.56	1,478,937.12	9,262,816.68
4	IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	15.00	177,598.40	2,663,976.00	506,155.44	3,170,131.44
5	IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	6.00	54,297.60	325,785.60	61,899.26	387,684.86
6	IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	5,016.00	23.76	119,180.16	22,644.23	141,824.39
7	IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	60.00	23.76	1,425.60	270.86	1,696.46
8	IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold	721.00	28.28	20,389.88	3,874.08	24,263.96
9	IT-BPO-48-1-Hora desarrollo	12.48	56,560.00	705,868.80	134,115.07	839,983.87
10	IT-BPO-1-1-Troncal SIP	20.00	36,198.40	723,968.00	137,553.92	861,521.92
11	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	4.00	3,968,360.00	15,873,440.00	3,015,953.60	18,889,393.60
12	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	5.00	3,760,720.00	18,803,600.00	3,572,684.00	22,376,284.00
13	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	5.00	3,760,720.00	18,803,600.00	3,572,684.00	22,376,284.00
14	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	1.47	3,760,720.00	5,528,258.40	1,050,369.10	6,578,627.50

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	143,294,518.80
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	143,294,518.80
IVA	143,294,518.80	19%	27,225,958.57	IVA:	27,225,958.57
				Total Impuestos:	27,225,958.57
				Total + Impuestos:	170,520,477.37
				Valor Total:	170,520,477.37

CIENTO SETENTA MILLONES QUINIENTOS VEINTE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE CON TREINTA Y SIETE CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

SERVICIO MARZO 2023 OC 103764

#\$24-01-01-000;ordendecompra103764de2023;mvivas@mintransporte.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

CUFE: a4844c15eae19cafc8694b548713d609c4fdf67e471902fb44e86a5557671c5777f37517e635f80d5bb10e54fd6d63a1

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica – Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S.

DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

Para efectuar el pago de esta factura, por favor realizarlo mediante transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting SAS y enviar soporte del pago al correo electrónico financierobpm@bpmconsulting.com.co. Si ya efectuó el pago por otros medios, por favor hacer caso omiso a este mensaje.





INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Ministerio de Transporte

Periodo: 1 al 31 de marzo de 2023

Contrato N° 103764



DATOS GENERALES

CONTRATO				103764
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:				Presentar los resultados del Centro de gestión de servicio del cliente del Ministerio de Transporte a través de la operación para efectuar la atención de las llamadas de las líneas local, nacional, transparencia, y RNDC del 1 al 31 de marzo 2023. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME				Del 1 al 31 de marzo 2023
PRESENTADO POR:				Andrea Viviana Godoy
ENTREGADO A:				María del Carmen Vivas Barragán
INFORME NO:				3

Tabla de Contenido

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ans).....	5
1.1 Análisis ANS Con Incumplimiento.....	6
2. Datos generales del servicio.....	7
3. Histórico de Interacciones Líneas de Servicio.....	9
3.1 Comportamiento Líneas de Servicio Mes de marzo 2023	10
3.2 Línea Local estadística diaria	11
3.2.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Local	12
3.2.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Local	13
3.3 Línea Nacional estadística diaria.....	14
3.3.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Nacional.....	15
3.3.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Nacional	16
3.4 Línea Transparencia estadística diaria.....	17
3.4.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Transparencia.....	19
3.4.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Transparencia	20
3.5 Estadística Diaria Línea RNDC	21
3.5.1 Estadística por intervalos de media hora	22
3.6 TMO	23
4 Interacciones CHAT WEB.....	24
4.1 Estadística por intervalos de media hora	26
5 Motivos de Consulta Reporte de Tipificación.....	27
5.1 Detalle Tipo de Tramite.....	30
5.1.1 Licencia De Conducción	30
5.1.2 Base Gravable.....	30

5.1.3 Información General	31
5.1.4 Servicios de transporte terrestre automotor especial	31
5.1.5 Normatividad.....	33
5.1.6 Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga.....	33
5.1.7 Registro Nacional de Despacho de Carga.....	34
5.1.8 Entidades del Sector.....	34
5.1.9 Direcciones territoriales.....	35
5.1.10 Transferencia.....	36
6 Encuesta de Satisfacción al Usuario	36
7 Estadística Buzones de Voz.....	39
8 Estadística Virtual HOLD.	41
9 Estadística Gestión Outbound Front	41
10 Rotación de Personal.....	43
11 Presentación de Aspectos Relevantes.....	43
12 Acciones de Mejoramiento Realizadas	44
13 Acciones de Mejoramiento Recomendadas	44

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ans)

Indicador	Descripción ANS Nivel Oro	Meta	Ejecutado
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más Zona 2 – 8 días calendario de retraso o más Zona 3 – 10 días calendario de retraso o más	3% de descuento sobre el servicio 5% de descuento sobre el servicio 7% de descuento sobre el servicio	100,00%
Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora. D>=99,9% RTO incidente: 43 min	99,7% ≤ d < D : 3% de descuento 99.5% ≤ d < 99.7% : 5% de descuento d < 99.5%	98,89%
Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos	>= 80%	78,32%
Tiempo de atención canales (CHAT)	CANAL DE VOZ Tiempo de atención <= 40 segundos CANAL CHAT Tiempo de atención <=60 segundos	1% < lc ≤ 30%: 3% de descuento 30% < lc ≤ 60%: 5% de descuento 60% < lc ≤ 100%: 7% de descuento 100% < lc: 9% de descuento	00:00:12 segundos
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Si TMO real >Utm: 5% de descuento	<= 7 min	00:05:47 MINUTOS
Eficacia Líneas de Servicio	Eficacia>= 90%	90% <= Eficacia < 95%: 3% de descuento 85%<= Eficacia < 90%: 5% de descuento 80%<= Eficacia < 85%: 7% de descuento Eficacia <80%: 9% de descuento	93,95%
Eficacia Canal CHAT	Eficacia>= 90%	90% <= Eficacia < 95%: 3% de descuento 85%<= Eficacia < 90%: 5% de descuento 80%<= Eficacia < 85%: 7% de descuento Eficacia <80%: 9% de descuento	98,71%
Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Ocupación>=65%	70% <= Ocupación < 75%: 3% de descuento 65%<= Ocupación < 70%: 5% de descuento 60%<= Ocupación < 65%: 7% de descuento Ocupación <60%: 9% de descuento	82,31%
Rotación de recurso humano	Rotación < 15%	15% <= Rotación < 40%: 5% de descuento 40% <= Rotación: 7% de descuento	0,00%
Evaluación de conocimientos	ECA >= 80%	80% > ECA > 75%: 3% de descuento 75% >= ECA > 70%: 5% de descuento 70% >= ECA > 65%: 7% de descuento ECA <= 65%: 9% de descuento	98,00%
Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA	QUEJA < 3%	3% < QUEJA <= 4%: 3% de descuento 5% < QUEJA <= 6%: 5% de descuento 7% < QUEJA <= 8%: 7% de descuento 8% < QUEJA: 9% de descuento	0,00%
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO "s" Opción 1	Promedio de calificación del servicio>3,5	3,3 <= s < 4: 3% de descuento 3,0 <= s < 3,6: 5% de descuento 2,7 <= s < 3,4: 7% de descuento s <3,2: 9% de descuento	4,99

Tabla No. 1 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

1.1 Análisis ANS Con Incumplimiento

Durante el mes de marzo se presentó pérdida de los siguientes indicadores:

- **Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO:**

Incidencia el 13/03/2023: Para esta fecha se presentó indisponibilidad en la plataforma telefónica desde las 4:33 pm hasta las 7:00 pm (147 minutos); Una vez realizados los estudios de la causa raíz de la incidencia se confirmó que el origen de la falla obedecía al operador ETB; teniendo en cuenta que la operación de Ministerio de Transporte se encuentra sobre la troncal de ETB esto afectó el ingreso de llamadas, cerrando el indicador del mes de marzo en 98,89%.

- **Nivel de Servicio:**

Se cierra el ANS en 78,32%: En el mes de marzo se presentó afectación en el nivel de servicio en 11 días de los cuales en 3 de estos no tuvimos la planta completa, toda vez que se presentó ausencia de personal y no se contó con el agente Backup para cubrir las novedades los días 1, 2 y 16 de marzo (para estas fechas se presentó incapacidad de los colaboradores Marcela Arciniegas y Yuli Pinzón).

En los 8 días restantes donde se evidencia pérdida del nivel de servicio se identificó que en el ingreso por intervalos de medias horas nuestra capacidad humana instalada no da para atender la cantidad de llamadas que está ingresando. (Ver intervalos por 30 minutos de las líneas local, nacional y transparencia).

Finalmente es de resaltar que para la orden de compra actual se cuenta con 8 agentes para la atención de las líneas de servicio y el CHAT WEB, es de precisar que este último servicio no se iba a prestar en esta orden de compra, de acuerdo con el dimensionamiento realizado para atender máximo 6300 llamadas son necesarios 9 agentes en las líneas de servicio y 1 agente en canal CHAT para un total de 10 agentes, para marzo se contó con 9 agentes en multi skill:

1. DATOS DE ENTRADA (SOLO INGRESAR CELDAS EN VERDE)		
Daily Factor		
DATO	promedio	Agentes Requerido 9
VOLUMEN MENSUAL DE LLAMADAS	6.200	
VOLUMEN LLAMADAS DIA DE MAXIMO TRAFICO	303	
DÍAS MÁXIMOS EQUIVALENTES	20	
DURACION PROMEDIO CONVERSACION (SEG)	420	
DURACION PROMEDIO DOCUMENTACION (SEG)	5	
	425	350
DATO	promedio	
NIVEL DE SERVICIO (PORCENTAJE)	80%	
UMBRAL (SEG)	40	
HORAS TURNO ASESOR (Horas Nómina)	8.0	
REDUCTORES USO DE NOMINA	promedio	
% DE DESCANSOS	5%	
	95%	
% DE CAPACITACION	1%	
% DESPERDICIO	1%	
% DESCONEXIONES AUTORIZADAS (Coaching + Apoyo)	1%	
% DE TIEMPO DISPONIBLE PARA REALIZAR LLAMADAS	97,0%	

Tabla No. 2 dimensionamiento marzo 2023.
 Fuente: Registro Erlang

2. Datos generales del servicio

Se suscribió la Orden de Compra 103764 el 13/01/2023, iniciando operaciones el día 17/01/2023, en la OC se solicita:

SERVICIO	CAPACIDAD MENSUAL
Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	6
Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	13
Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	1
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	19
VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1
Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	10000
Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	6
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	3000
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	300
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	100
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	16000
Minuto Virtual Hold	1000
Hora desarrollo	20

WhatsApp for Business API API	1
WhatsApp for Business API setup	1
WhatsApp for Business API usuario activo	1000
Troncal SIP	20
Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	4
Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	5
Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	5

Tabla No. 3 Descripción ITEMS orden de Compra 103764
 Fuente: Registro Colombia Compra Eficiente.

Para el 13 de marzo la Entidad Compradora solicita modificación a la OC adicionando los siguientes ITEMS:

SERVICIO	CAPACIDAD MENSUAL
Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	8
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	3
Chatbot dumb Respuesta Chatbot dumb	13862

Tabla No. 4 Descripción ITEMS orden de Compra 103764
 Fuente: Registro Colombia Compra Eficiente.

En total la OC requiere 41 agentes técnicos y 1 supervisor de servicio con presencia en: Bogotá, Nariño, Huila, Valle, Antioquia, Bolívar, Cundinamarca, Atlántico, Santander y Córdoba.

Se relaciona a continuación como se encuentra distribuido la operación del contact center de BPM Consulting de la OC 103764:

ROL	CANTIDAD
CENTRO DE CONTACTO	8
LÍNEA RNDC	2
FRONT OFFICE	10
CORRESPONDENCIA	6
APOYO EN ÁREAS - NOTIFICACIÓN	1
APOYO EN ÁREAS - CONTRATOS	1
DT CUNDINAMARCA	2
DT ANTIOQUÍA	1
DT BOLÍVAR	1
DT NORTE DE SANTANDER	1
DT CÓRDOBA - SUCRE	1
DT GUAJIRA	1
DT SANTANDER	1
DT CAUCA	1
DT VALLE	1
DT ATLANTICO	1
DT HUILA	1
DT NARIÑO	1
SUPERVISOR CALL CENTER	1
Total general	42

Tabla No. 5 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro BPM Consulting.

3. Histórico de Interacciones Líneas de Servicio

Información líneas de servicio del 1 al 31 de marzo 2023:

MES	LOCAL				NACIONAL				TRANSPARENCIA				RNDC				TOTAL			
	ENTRANTES	ATENDIDAS	NIVEL DE SERVICIO%	NIVEL DE ATENCION %	ENTRANTES	ATENDIDAS	NIVEL DE SERVICIO%	NIVEL DE ATENCION %	ENTRANTES	ATENDIDAS	NIVEL DE SERVICIO%	NIVEL DE ATENCION %	ENTRANTES	ATENDIDAS	NIVEL DE SERVICIO%	NIVEL DE ATENCION %	TOTAL ENTRANTES	TOTAL ATENDIDAS	NIVEL DE SERVICIO%	NIVEL DE ATENCION MES %
ENERO 2023	3010	2808	74,32%	93,29%	407	390	81,82%	95,82%	54	52	75,93%	96,30%	395	373	78,23%	94,43%	3471	3250	75,22%	93,63%
FEBRERO 2023	5269	4899	73,14%	92,98%	1093	1034	76,94%	94,60%	123	119	85,37%	96,75%	897	798	67,34%	88,96%	6485	6052	74,02%	93,32%
MARZO 2023	5014	4713	77,60%	94,00%	1008	940	79,66%	93,25%	178	172	91,01%	96,63%	930	803	68,39%	86,34%	6200	5825	78,32%	93,95%
TOTAL	13293	12420	75,09%	93,43%	2508	2364	78,83%	94,26%	355	343	86,76%	96,62%	2222	1974	69,71%	88,84%	16156	15127	75,93%	93,63%

Tabla No. 6 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

Entre la línea de atención local, línea nacional, y línea transparencia, se observa que para el mes de marzo 2023 se reciben 6.200 interacciones de las cuales se atienden 5.825, la línea presenta un nivel de atención del 93.95%.

3.1 Comportamiento Líneas de Servicio Mes de marzo 2023

A continuación, la información consolidada de las líneas de servicio Local, Nacional y Transparencias del 1 al 31 de marzo 2023:

LÍNEA	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 20 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Local	5014	4713	3891	301	77,60%	94,00%	6,00%	0:07:10	430,00
Nacional	1008	940	803	68	79,66%	93,25%	6,75%	0:07:29	449,00
Transparencia	178	172	162	6	91,01%	96,63%	3,37%	0:02:41	161,00
Total	6200	5825	4856	375	78,32%	93,95%	6,05%	0:05:47	347,00

Tabla No. 7 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

Es de resaltar lo siguiente:

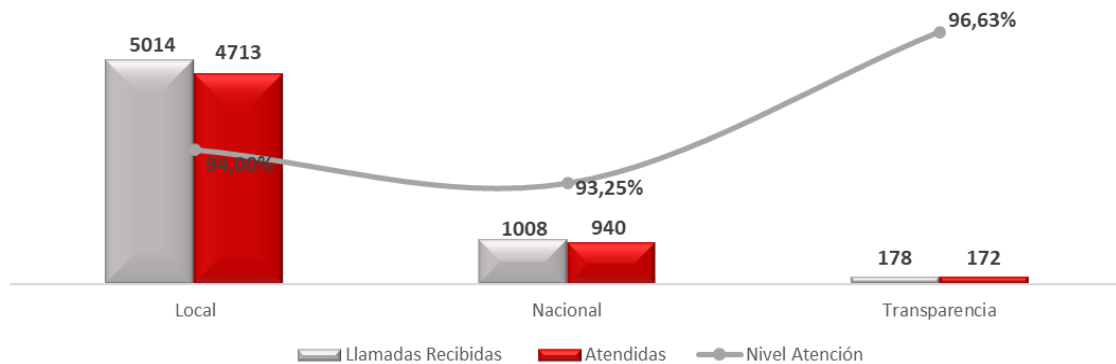
- El nivel de servicio del mes de marzo es 78,32%.
- Cumplimiento en el nivel de atención cerrando el mes en 93,95%.
- Se evidencia TMO en 00:05:47 minutos, disminución en 17 segundos en comparación al mes anterior.

Nivel de Servicio Marzo 2023



Gráfica No. 1 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

Nivel de Atención Marzo 2023



Gráfica No. 2 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

3.2 Línea Local estadística diaria

Se relaciona a continuación la estadística diaria de la línea local:

Fecha	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Dentro Del Nivel De Servicio	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel Abandono	TMO(min)
1/03/2023	235	203	114	32	48,51%	86,38%	13,62%	0:07:46
2/03/2023	234	214	174	20	74,36%	91,45%	8,55%	0:06:45
3/03/2023	187	182	169	5	90,37%	97,33%	2,67%	0:07:21
6/03/2023	235	219	187	16	79,57%	93,19%	6,81%	0:07:44
7/03/2023	241	234	179	7	74,27%	97,10%	2,90%	0:07:38
8/03/2023	200	196	173	4	86,50%	98,00%	2,00%	0:06:14
9/03/2023	230	225	207	5	90,00%	97,83%	2,17%	0:06:57
10/03/2023	196	189	173	7	88,27%	96,43%	3,57%	0:06:20
13/03/2023	250	224	133	26	53,20%	89,60%	10,40%	0:07:26
14/03/2023	226	209	162	17	71,68%	92,48%	7,52%	0:06:49
15/03/2023	231	209	171	22	74,03%	90,48%	9,52%	0:06:41
16/03/2023	229	213	174	16	75,98%	93,01%	6,99%	0:06:48
17/03/2023	193	188	166	5	86,01%	97,41%	2,59%	0:06:13
21/03/2023	290	235	138	55	47,59%	81,03%	18,97%	0:07:12
22/03/2023	196	185	155	11	79,08%	94,39%	5,61%	0:07:26
23/03/2023	228	225	213	3	93,42%	98,68%	1,32%	0:06:48
24/03/2023	236	227	207	9	87,71%	96,19%	3,81%	0:07:54
27/03/2023	236	232	227	4	96,19%	98,31%	1,69%	0:07:35
28/03/2023	239	233	188	6	78,66%	97,49%	2,51%	0:07:27
29/03/2023	233	227	197	6	84,55%	97,42%	2,58%	0:07:28
30/03/2023	231	220	183	11	79,22%	95,24%	4,76%	0:08:12
31/03/2023	238	224	201	14	84,45%	94,12%	5,88%	0:06:49
Total	5014	4713	3891	301	77,60%	94,00%	6,00%	0:07:10

Tabla No. 8 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

En cuanto a la línea local se evidencia:

Nivel de Atención: 94,00%, Se recibieron 5014 llamadas de las cuales se atendieron 4713, del total de llamadas entrantes se abandonaron 301 llamadas lo que corresponde a un 6,00%.

Nivel de Servicio: 77,60%, de 4713 llamadas atendidas 3891 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido los días: 1,2,6,7,13,14,15,16,21,22,28 y 30 de marzo.

Durante el mes de marzo se presenta abandono del 6,00% (301 llamadas), Es de resaltar que para la primera semana de marzo (del 1 al 6 de marzo) se presentó como tema de impacto la solicitud de información de la aerolínea VIVA AIR; se relaciona llamadas atendidas por día de esta tipología:

FECHA	CANTIDAD	%
1/03/2023	28	11,07%
2/03/2023	15	5,93%
3/03/2023	9	3,56%
6/03/2023	13	5,14%

Tabla No. 9 resultado marzo 2023.

Fuente: Registro Dynamics.

Por otro lado, se presentaron llamadas en simultaneo, se resalta el hecho que en la línea de servicio se cuenta con 8 agentes, y se presentaron intervalos con hasta 29 llamadas entrantes a la vez (más adelante detallado de las llamadas entrantes por intervalos de 30 minutos y 1 hora).

3.2.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Local

Se relaciona a continuación la estadística diaria de los intervalos por hora de la línea de servicio local del Ministerio de Transporte; la línea de servicio local opera de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm:

*Nota: La información de los intervalos se encuentra promediada a 22 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 08:00:00	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 09:00:00	22	22	20	0	90,91%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 10:00:00	29	27	23	2	79,31%	93,10%	6,90%
10:00:00 - 11:00:00	31	28	18	3	58,06%	90,32%	9,68%
11:00:00 - 12:00:00	31	28	21	3	67,74%	90,32%	9,68%
12:00:00 - 13:00:00	22	21	20	1	90,91%	95,45%	4,55%
13:00:00 - 14:00:00	16	16	15	0	93,75%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 15:00:00	22	20	14	2	63,64%	90,91%	9,09%
15:00:00 - 16:00:00	27	25	22	2	81,48%	92,59%	7,41%
16:00:00 - 17:00:00	20	19	17	1	85,00%	95,00%	5,00%
Total	228	214	177	14	77,60%	94,00%	6,00%

Tabla No. 10 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

Es de resaltar:

- Del 1 al 31 de marzo los intervalos con mayor ingreso de llamadas en la línea local se presentaron de 9:00 am a 12:00 del día, con promedio de 30 llamadas entrantes de las cuales se atienden en promedio 28, y nuevamente de 3:00 pm a 4:00 pm con 27 llamadas entrantes y 25 atendidas promedio mensual.
- El intervalo con menor recepción de llamadas es de 7:00 am a 8:00 am con promedio de 8 llamadas entrantes durante el mes.

3.2.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Local

A continuación, la estadística diaria de los intervalos por cada media hora de la línea local del Ministerio de Transporte:

*Nota: La información de los intervalos se encuentra promediada a 22 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	13	12	11	1	84,62%	92,31%	7,69%
09:00:00 - 09:30:00	14	13	11	1	78,57%	92,86%	7,14%
09:30:00 - 10:00:00	15	14	11	1	73,33%	93,33%	6,67%
10:00:00 - 10:30:00	15	14	9	1	60,00%	93,33%	6,67%
10:30:00 - 11:00:00	17	14	10	3	58,82%	82,35%	17,65%
11:00:00 - 11:30:00	16	14	11	2	68,75%	87,50%	12,50%
11:30:00 - 12:00:00	14	13	11	1	78,57%	92,86%	7,14%
12:00:00 - 12:30:00	11	11	10	0	90,91%	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	11	11	10	0	90,91%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	8	8	7	0	87,50%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	11	10	8	1	72,73%	90,91%	9,09%
14:30:00 - 15:00:00	11	10	6	1	54,55%	90,91%	9,09%
15:00:00 - 15:30:00	13	12	10	1	76,92%	92,31%	7,69%
15:30:00 - 16:00:00	14	13	11	1	78,57%	92,86%	7,14%
16:00:00 - 16:30:00	12	12	10	0	83,33%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	8	7	7	1	87,50%	87,50%	12,50%
Total	228	213	178	15	77,60%	94,00%	6,00%

Tabla No. 11 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

- Del 1 al 31 de marzo los intervalos con mayor ingreso de llamadas son de 9:00 am a 12:00 del día ingresan en promedio 15 llamadas por intervalo de cada 30 minutos siendo atendidas 14.
- El intervalo con menor recepción de llamadas 7:00 am a 7:30 am y de 7:30 am a 8:00 am, con promedio de 4 llamadas entrantes y atendidas en el mes de marzo 2023.

3.3 Línea Nacional estadística diaria

Se relaciona a continuación la estadística diaria de la línea nacional:

Fecha	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Dentro Del Nivel De Servicio	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel Abandono	TMO(min)
1/03/2023	57	54	42	3	73,68%	94,74%	5,26%	0:08:08
2/03/2023	48	46	41	2	85,42%	95,83%	4,17%	0:07:22
3/03/2023	28	27	25	1	89,29%	96,43%	3,57%	0:06:48
6/03/2023	51	51	44	0	86,27%	100,00%	0,00%	0:07:45
7/03/2023	58	57	44	1	75,86%	98,28%	1,72%	0:06:28
8/03/2023	43	39	37	4	86,05%	90,70%	9,30%	0:07:19
9/03/2023	47	45	39	2	82,98%	95,74%	4,26%	0:07:15
10/03/2023	53	53	44	0	83,02%	100,00%	0,00%	0:06:21
13/03/2023	50	40	30	10	60,00%	80,00%	20,00%	0:07:27
14/03/2023	44	40	30	4	68,18%	90,91%	9,09%	0:08:43
15/03/2023	34	32	25	2	73,53%	94,12%	5,88%	0:07:28
16/03/2023	35	31	19	4	54,29%	88,57%	11,43%	0:07:03
17/03/2023	32	30	26	2	81,25%	93,75%	6,25%	0:09:56
21/03/2023	58	48	42	10	72,41%	82,76%	17,24%	0:07:27
22/03/2023	50	43	36	7	72,00%	86,00%	14,00%	0:08:27
23/03/2023	30	29	29	1	96,67%	96,67%	3,33%	0:09:05
24/03/2023	48	46	44	2	91,67%	95,83%	4,17%	0:07:15
27/03/2023	63	62	58	1	92,06%	98,41%	1,59%	0:06:36
28/03/2023	49	42	33	7	67,35%	85,71%	14,29%	0:06:15
29/03/2023	49	48	48	1	97,96%	97,96%	2,04%	0:07:56
30/03/2023	44	41	34	3	77,27%	93,18%	6,82%	0:07:17
31/03/2023	37	36	33	1	89,19%	97,30%	2,70%	0:06:25
TOTAL	1008	940	803	68	79,66%	93,25%	6,75%	0:07:29

Tabla No. 12 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

En cuanto a la línea nacional se evidencia:

Nivel de Atención: 93,25%, Se recibieron 1008 llamadas de las cuales se atendieron 940, del total de llamadas entrantes se abandonaron 68 llamadas lo que corresponde a un 6,75%.

Nivel de Servicio: 79,66%, de 940 llamadas atendidas 803 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido los días 1, 7, 13, 14, 15, 16, 21, 22, 28 y 30 de marzo.

3.3.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Nacional

Se relaciona a continuación la estadística diaria de los intervalos por hora de la línea de servicio nacional del Ministerio de Transporte; la línea de servicio nacional opera de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm:

*Nota: La información de los intervalos se encuentra promediada a 22 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 08:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 09:00:00	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 10:00:00	5	5	4	0	80,00%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 11:00:00	7	6	5	1	71,43%	85,71%	14,29%
11:00:00 - 12:00:00	7	6	5	1	71,43%	85,71%	14,29%
12:00:00 - 13:00:00	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 14:00:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 15:00:00	5	4	3	1	60,00%	80,00%	20,00%
15:00:00 - 16:00:00	5	5	4	0	80,00%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 17:00:00	4	3	3	1	75,00%	75,00%	25,00%
Total	46	42	37	4	79,66%	93,25%	6,75%

Tabla No. 13 resultado marzo 2023.

Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

- Del 1 al 31 de marzo los intervalos con mayor ingreso de llamadas en la línea nacional se presentaron de 10:00 am a 12:00 del día se recibieron en promedio 7 llamadas de las cuales se atienden 6.
- El intervalo con menor recepción de llamadas es de 7:00 am a 8:00 am con promedio de 2 llamada entrante en el mes.

3.3.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Nacional

A continuación, la estadística diaria de los intervalos por cada media hora de la línea nacional del Ministerio de Transporte:

*Nota: La información de los intervalos se encuentra promediada a 22 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 10:30:00	4	3	3	1	75,00%	75,00%	25,00%
10:30:00 - 11:00:00	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 11:30:00	4	3	3	1	75,00%	75,00%	25,00%
11:30:00 - 12:00:00	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:30:00 - 15:00:00	2	2	1	0	50,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	2	2	1	0	50,00%	100,00%	0,00%
Total	46	44	38	2	79,66%	93,25%	6,75%

Tabla No. 14 resultado marzo 2023.

Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

- De 10:00 am a 11:30 am son los intervalos con mayor ingreso de llamadas, en promedio 4 llamadas por intervalo de cada 30 minutos.
- Los intervalos con menor recepción de llamadas son de 7:30 am a 8:00 am con promedio de 1 llamada entrante y se atiende 1.

3.4 Línea Transparencia estadística diaria

Se relaciona a continuación la estadística diaria de la línea transparencia:

Fecha	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Dentro Del Nivel De Servicio	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel Abandono	TMO(min)
1/03/2023	13	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:59
2/03/2023	19	19	19	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:48
3/03/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:41
6/03/2023	12	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:06
7/03/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:22
8/03/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:38
9/03/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:41
10/03/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:55
13/03/2023	5	4	4	1	80,00%	80,00%	20,00%	0:03:33
14/03/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:58
15/03/2023	5	5	4	0	80,00%	100,00%	0,00%	0:03:00
16/03/2023	38	34	26	4	68,42%	89,47%	10,53%	0:02:10
17/03/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:27
21/03/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:20
22/03/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:44
23/03/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:30
24/03/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:16
27/03/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:10
28/03/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:49
29/03/2023	13	12	12	1	92,31%	92,31%	7,69%	0:04:03
30/03/2023	10	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:54
31/03/2023	7	7	6	0	85,71%	100,00%	0,00%	0:04:00
TOTAL	178	172	162	6	91,01%	96,63%	3,37%	0:02:41

Tabla No. 15 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

En cuanto a la línea de transparencia se presenta:

Nivel de Atención: 96,63%, Se recibieron 178 llamadas de las cuales se atendieron 172, se presenta abandono de 6 llamadas lo que corresponde el 3,37% de abandono.

Nivel de Servicio: 91,01%, de 172 llamadas atendidas 162 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

A través de la línea de transparencia para el mes de marzo 2023 no se recibieron denuncias de actos de corrupción.

MES	CANTIDAD	RADICADO
ENERO	1	20233030089082
FEBRERO	1	20233030200082

Tabla No. 16 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Ministerio de Transporte.

Del total de llamadas atendidas se evidencia que los ciudadanos requerían información acerca de:

Estado de radicado, información de renovación de licencias de conducción, renovación de TO, desvinculaciones, normalización, estado de radicado, normatividad, entre otros.

No se cumple con el nivel de servicio establecido únicamente para el día 16/03/2023 toda vez que se recibieron 38 llamadas de las cuales se atendieron 26 dentro del umbral de servicio.

3.4.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Transparencia

Se relaciona continuación la estadística diaria de los intervalos por hora de la línea de transparencia del Ministerio de Transporte; la línea de transparencia opera de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm:

*Nota: La información de los intervalos se encuentra promediada a 22 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 08:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 09:00:00	1	1	1	0	95,83%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 10:00:00	1	0	0	1	88,00%	92,00%	8,00%
10:00:00 - 11:00:00	1	0	0	1	77,78%	92,59%	7,41%
11:00:00 - 12:00:00	1	0	0	1	90,48%	95,24%	4,76%
12:00:00 - 13:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 14:00:00	1	0	0	1	94,12%	94,12%	5,88%
14:00:00 - 15:00:00	1	1	1	0	75,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 16:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 17:00:00	1	1	1	0	83,33%	100,00%	0,00%
Total	10	6	6	4	91,01%	96,63%	3,37%

Tabla No. 17 resultado marzo 2023.

Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

- La información por intervalos de la línea de transparencia se encuentra promediada, para los casos donde el valor quedó en 0, se aproximó a 1, por otro lado, los valores de Nivel de servicio, atención y abandono son los valores reales de cada intervalo, toda vez que, si se calcula el ANS siendo el resultado 1, siempre dará o 100% o 0% siendo este un dato errado.

3.4.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Transparencia

A continuación, la estadística diaria de los intervalos por cada media hora de la línea transparencia del Ministerio de Transporte:

*Nota: La información de los intervalos se encuentra promediada a 22 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	0	0	0	0			
08:00:00 - 08:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	1	1	1	0	93,33%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	1	0	0	1	78,57%	85,71%	14,29%
10:00:00 - 10:30:00	1	0	0	1	75,00%	91,67%	8,33%
10:30:00 - 11:00:00	1	0	0	1	80,00%	93,33%	6,67%
11:00:00 - 11:30:00	1	0	0	1	83,33%	91,67%	8,33%
11:30:00 - 12:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	1	0	0	1	80,00%	80,00%	20,00%
14:00:00 - 14:30:00	1	1	1	0	60,00%	100,00%	0,00%
14:30:00 - 15:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	1	1	1	0	75,00%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	19	14	14	5	91,01%	96,63%	3,37%

Tabla No. 18 resultado marzo 2023.

Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

- La información por intervalos de la línea de transparencia se encuentra promediada, para los casos donde el valor quedó en 0, se aproximó a 1, por otro lado, los valores de Nivel de servicio, atención y abandono son los valores reales de cada intervalo, toda vez que, si se calcula el ANS siendo el resultado 1, siempre dará o 100% o 0% siendo este un dato errado.
- El intervalo con mayor ingreso de llamadas es de 7:00 am a 7:30 am con 23 llamadas en entrantes de las cuales se atienden 23, es de resaltar que las llamadas atendidas en este intervalo corresponden a llamadas de prueba que se realizaron para garantizar que la línea de servicio se encontraba en funcionamiento.

3.5 Estadística Diaria Línea RNDC

Se relaciona a continuación la estadística diaria de la línea RNDC:

Fecha	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Dentro Del Nivel De Servicio	Llamadas Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	Nivel Abandono	TMO(min)
1/03/2023	49	43	35	6	71,43%	87,76%	12,24%	0:07:13
2/03/2023	43	37	27	6	62,79%	86,05%	13,95%	0:10:34
3/03/2023	50	43	33	7	66,00%	86,00%	14,00%	0:10:43
6/03/2023	50	39	27	11	54,00%	78,00%	22,00%	0:08:01
7/03/2023	41	38	22	3	53,66%	92,68%	7,32%	0:10:37
8/03/2023	59	43	28	16	47,46%	72,88%	27,12%	0:07:56
9/03/2023	36	33	25	3	69,44%	91,67%	8,33%	0:09:47
10/03/2023	35	30	23	5	65,71%	85,71%	14,29%	0:09:58
13/03/2023	60	47	27	13	45,00%	78,33%	21,67%	0:08:17
14/03/2023	43	40	35	3	81,40%	93,02%	6,98%	0:08:39
15/03/2023	52	42	34	10	65,38%	80,77%	19,23%	0:08:35
16/03/2023	18	17	14	1	77,78%	94,44%	5,56%	0:09:57
17/03/2023	26	22	19	4	73,08%	84,62%	15,38%	0:12:38
21/03/2023	83	66	53	17	63,86%	79,52%	20,48%	0:07:12
22/03/2023	37	34	32	3	86,49%	91,89%	8,11%	0:09:09
23/03/2023	46	42	40	4	86,96%	91,30%	8,70%	0:07:16
24/03/2023	42	39	32	3	76,19%	92,86%	7,14%	0:07:31
27/03/2023	43	38	31	5	72,09%	88,37%	11,63%	0:07:48
28/03/2023	33	31	28	2	84,85%	93,94%	6,06%	0:07:26
29/03/2023	35	31	26	4	74,29%	88,57%	11,43%	0:07:11
30/03/2023	26	25	24	1	92,31%	96,15%	3,85%	0:09:24
31/03/2023	23	23	21	0	91,30%	100,00%	0,00%	0:07:59
TOTAL	930	803	636	127	68,39%	86,34%	13,66%	0:08:49

Tabla No. 19 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

Se relaciona a continuación la estadística de la línea RNDC:

Nivel de Atención: 86,34%, Se recibieron 930 llamadas de las cuales se atendieron 803, del total de llamadas entrantes se abandonaron 127 llamadas lo que corresponde a un 13,66%.

Nivel de Servicio: 68,39%, de 803 llamadas atendidas 636 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido los días 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 16, 17, 21, 24, 27, y 29 de marzo 2023.

Es de resaltar que en la línea RNDC se cuenta con 2 agentes disponibles en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, en la tabla estadísticas por intervalos RNDC se puede evidenciar el flujo de llamadas de la línea.

3.5.1 Estadística por intervalos de media hora

Se relaciona continuación la estadística diaria de los intervalos por hora de la línea de RNDC del Ministerio de Transporte; la línea RNDC opera de lunes a viernes de 7:00 am a 19:00:

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	30	30	30	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	13	12	11	1	84,62%	92,31%	7,69%
08:00:00 - 08:30:00	26	24	21	2	80,77%	92,31%	7,69%
08:30:00 - 09:00:00	51	40	29	11	56,86%	78,43%	21,57%
09:00:00 - 09:30:00	51	44	37	7	72,55%	86,27%	13,73%
09:30:00 - 10:00:00	50	42	33	8	66,00%	84,00%	16,00%
10:00:00 - 10:30:00	58	42	30	16	51,72%	72,41%	27,59%
10:30:00 - 11:00:00	82	72	46	10	56,10%	87,80%	12,20%
11:00:00 - 11:30:00	58	54	40	4	68,97%	93,10%	6,90%
11:30:00 - 12:00:00	55	49	42	6	76,36%	89,09%	10,91%
12:00:00 - 12:30:00	50	42	34	8	68,00%	84,00%	16,00%
12:30:00 - 13:00:00	32	30	27	2	84,38%	93,75%	6,25%
13:00:00 - 13:30:00	20	18	18	2	90,00%	90,00%	10,00%
13:30:00 - 14:00:00	16	15	12	1	75,00%	93,75%	6,25%
14:00:00 - 14:30:00	37	34	24	3	64,86%	91,89%	8,11%
14:30:00 - 15:00:00	51	40	29	11	56,86%	78,43%	21,57%
15:00:00 - 15:30:00	50	40	29	10	58,00%	80,00%	20,00%
15:30:00 - 16:00:00	67	56	45	11	67,16%	83,58%	16,42%
16:00:00 - 16:30:00	50	43	35	7	70,00%	86,00%	14,00%
16:30:00 - 17:00:00	42	40	31	2	73,81%	95,24%	4,76%
17:00:00 - 17:30:00	20	16	14	4	70,00%	80,00%	20,00%
17:30:00 - 18:00:00	14	13	12	1	85,71%	92,86%	7,14%
18:00:00 - 18:30:00	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%
18:30:00 - 19:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	930	803	636	127	68,39%	86,34%	13,66%

Tabla No. 20 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

- Los intervalos con mayor ingreso de llamadas son de 8:30 am a 12:30 del día, con un promedio de 57 llamadas entrantes en el mes, de las cuales se atienden 48, y nuevamente de 2:30 pm a 4:00 pm, ingresan 55 llamadas de las cuales se atienden 45 en promedio mensual.
- Los intervalos con menor recepción de llamadas son 18:00 a 19:00, con un promedio mensual de 4 llamadas entrantes.

3.6 TMO

Del 1 al 31 de marzo 2023 el TMO cierra en 00:05:47 minutos, se evidencia disminución en 21 segundos en comparación al mes anterior, con 5825 llamadas atendidas de las líneas de servicio local, nacional y transparencia:

Agente	Llamadas Atendidas del 1 al 31 de marzo	Promedio de TMO del 1 al 31 de marzo
Danilo.Espinosa	114	0:11:04
Jennifer.Chia	294	0:08:29
Julian.Valencia	779	0:08:00
Yuli.Pinzon	261	0:07:57
Claudia.Arciniegas	550	0:07:31
Cristian.Rodriguez	520	0:07:22
Sandra.Padilla	549	0:07:13
Camilo.Rodriguez	748	0:07:11
Monica.Tovar	786	0:06:25
Liliana.Garcia	321	0:06:10
Nohora.Hernandez	31	0:06:04
Julian.Riveros	871	0:06:02
Carlos.Rodriguez	1	0:00:10

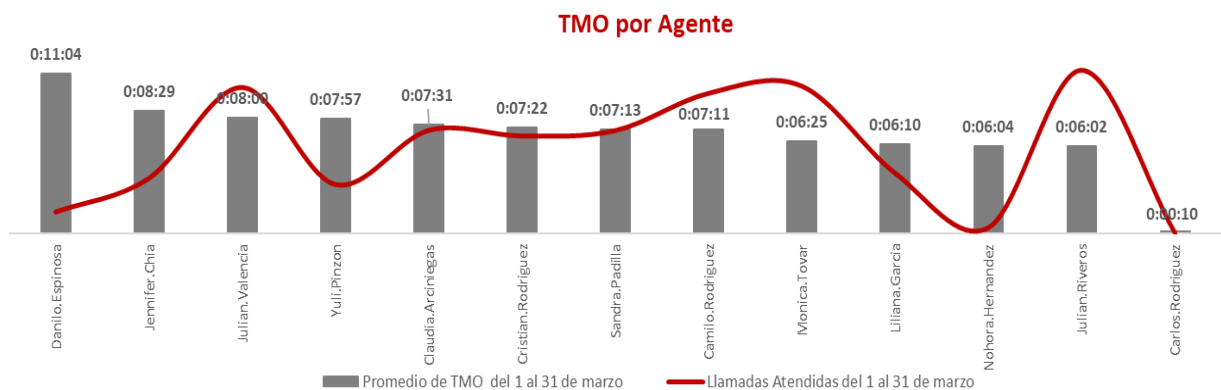
Tabla No. 21 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

Para el mes de marzo 2023, los colaboradores Mónica Paola Tovar, y Julián Riveros cumplen con el TMO definido por la entidad compradora.

- Danilo Espinosa, TMO 00:11:04 minutos, el colaborador es el agente Backup quien únicamente apoya la línea de servicio en caso de ausencia de personal, así mismo el agente se encuentra en curva de aprendizaje.
- Jennifer Chía, TMO 00:08:29 minutos, la colaboradora laboró en el call center únicamente 10 días del mes, razón por la cual no atendió la misma cantidad de llamadas que los demás agentes de la línea de servicio, sin embargo, se presenta mejora dado que disminuyó 15 segundos en comparación al mes de febrero 2023.
- Yuli Pinzón, TMO 00:07:57 minutos, la colaboradora ingresó al call center el día 13 de marzo por lo tanto se encuentra en curva de aprendizaje, se está realizando seguimiento de llamadas en vivo para apoyarla en los casos donde se evidencia TMO alto.
- Marcela Arciniegas, TMO 00:07:31 minutos, se evidencia disminución en 27 segundos en comparación al mes de febrero, se evidencia que el cambio de puestos realizado funcionó

para la disminución de TMO, sin embargo, continua en seguimiento toda vez que aún se encuentra fuera de la meta establecida para el indicador en mención.

- Cristian Rodríguez, TMO 00:07:22 minutos, el colaborador se encuentra 22 segundos fuera del ANS establecido, ya que para el mes de marzo estuvo multi skill en el canal CHAT.
- Sandra Padilla, TMO 00:07:13 minutos, la colaboradora ingresó al call center el día 13 de marzo por la tanto se encuentra en curva de aprendizaje, se está realizando seguimiento de llamadas en vivo para apoyarla en los casos donde se evidencia TMO alto.
- Camilo Rodríguez, TMO 00:07:11 minutos, disminución de 12 segundos en comparación al mes anterior, se evidencia mejora en la fluidez y estructuración de la llamada por parte del colaborador, sin embargo, continua en seguimiento.



Gráfica No. 3 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

4 Interacciones CHAT WEB

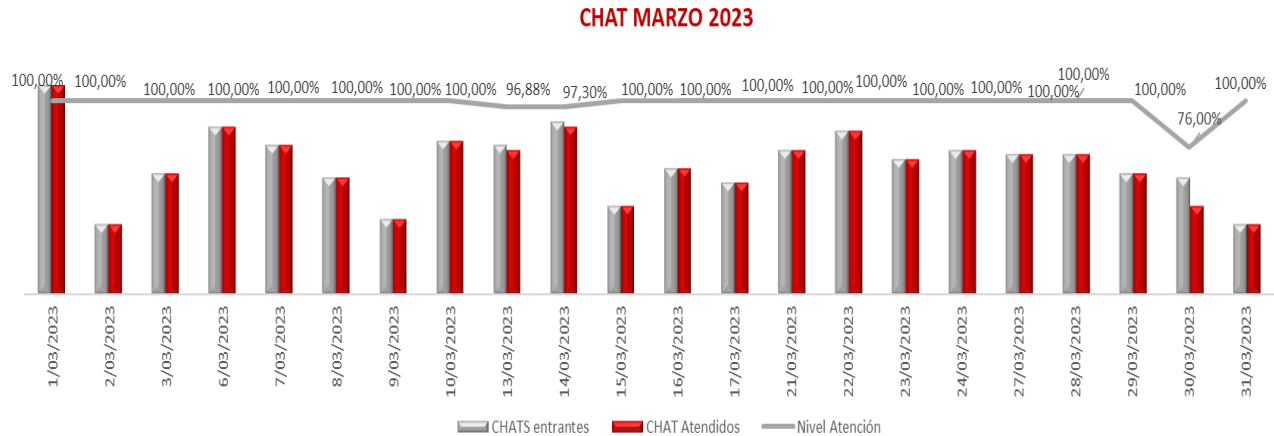
Se relaciona la gestión diaria del canal CHAT del 1 al 31 de marzo 2023:

Fecha	CHATS entrantes	CHAT Atendidos	Abandonados	Nivel Atención	Nivel Abandono	Tiempo Promedio de Respuesta	TMO(min)
1/03/2023	45	45	0	100,00%	0,00%	0:26:56	0:00:33
2/03/2023	15	15	0	100,00%	0,00%	0:23:22	0:00:02
3/03/2023	26	26	0	100,00%	0,00%	0:25:16	0:00:02
6/03/2023	36	36	0	100,00%	0,00%	0:15:59	0:00:01
7/03/2023	32	32	0	100,00%	0,00%	0:30:15	0:00:33
8/03/2023	25	25	0	100,00%	0,00%	0:19:33	0:00:25
9/03/2023	16	16	0	100,00%	0,00%	0:21:50	0:00:54
10/03/2023	33	33	0	100,00%	0,00%	0:16:11	0:00:09
13/03/2023	32	31	1	96,88%	3,13%	0:29:19	0:00:06
14/03/2023	37	36	1	97,30%	2,70%	0:48:40	0:00:40
15/03/2023	19	19	0	100,00%	0,00%	0:17:23	0:00:02
16/03/2023	27	27	0	100,00%	0,00%	0:17:16	0:00:01
17/03/2023	24	24	0	100,00%	0,00%	0:16:51	0:00:02
21/03/2023	31	31	0	100,00%	0,00%	0:17:39	0:00:15
22/03/2023	35	35	0	100,00%	0,00%	0:30:08	0:00:02
23/03/2023	29	29	0	100,00%	0,00%	0:29:09	0:00:02
24/03/2023	31	31	0	100,00%	0,00%	0:28:37	0:00:01
27/03/2023	30	30	0	100,00%	0,00%	0:29:09	0:00:02
28/03/2023	30	30	0	100,00%	0,00%	0:23:53	0:00:17
29/03/2023	26	26	0	100,00%	0,00%	0:26:37	0:00:07
30/03/2023	25	19	6	76,00%	24,00%	0:29:49	0:00:02
31/03/2023	15	15	0	100,00%	0,00%	0:22:51	0:00:01
Total	619	611	8	98,71%	1,29%	0:24:51	0:00:12

Tabla No. 22 resultado marzo 2023.

Fuente: Registro Dynamics.

- El día con mayor ingreso de CHAT es el 1/03/2023, para esta fecha ingresaron 45 CHAT siendo atendidos 45.
- No se cumple con el nivel de atención para el 30/03/2023, se cierra en 76,00%, para esta fecha ingresaron 25 CHAT y se atendieron 19, teniendo en cuenta que los colaboradores se encuentran en multi skill en el momento que ingresaron los CHAT se encontraban con otras atenciones y no alcanzaron a tomar las interacciones de CHAT que se encontraban en espera.
- Se evidencia cumplimiento en el nivel atención cerrando el mes en 98,71%, así mismo se cumple con el ANS tiempo de atención canales cerrando en 12 segundos.



Gráfica No. 4 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

4.1 Estadística por intervalos de media hora

Se relaciona continuación la estadística diaria de los intervalos por media hora del canal CHAT WEB del Ministerio de Transporte; El CHAT opera de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 PM.

Intervalo	CHAT entrantes	CHAT Atendidos	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel Abandono	Tiempo Promedio Respuesta
07:00 - 07:30	18	18	0	100,00%	0,00%	0:00:03
07:30 - 08:00	8	8	0	100,00%	0,00%	0:00:16
08:00 - 08:30	16	16	0	100,00%	0,00%	0:00:03
08:30 - 09:00	21	21	0	100,00%	0,00%	0:00:16
09:00 - 09:30	30	30	0	100,00%	0,00%	0:00:02
09:30 - 10:00	39	39	0	100,00%	0,00%	0:00:14
10:00 - 10:30	47	45	2	95,74%	4,26%	0:00:08
10:30 - 11:00	48	44	4	91,67%	8,33%	0:00:03
11:00 - 11:30	45	45	0	100,00%	0,00%	0:00:27
11:30 - 12:00	41	39	2	95,12%	4,88%	0:00:12
12:00 - 12:30	36	36	0	100,00%	0,00%	0:00:02
12:30 - 13:00	27	27	0	100,00%	0,00%	0:00:02
13:00 - 13:30	21	21	0	100,00%	0,00%	0:00:16
13:30 - 14:00	23	23	0	100,00%	0,00%	0:00:02
14:00 - 14:30	24	24	0	100,00%	0,00%	0:00:03
14:30 - 15:00	30	30	0	100,00%	0,00%	0:00:08
15:00 - 15:30	30	30	0	100,00%	0,00%	0:00:49
15:30 - 16:00	32	32	0	100,00%	0,00%	0:00:02
16:00 - 16:30	34	34	0	100,00%	0,00%	0:00:32
16:30 - 17:00	34	34	0	100,00%	0,00%	0:00:24
17:00 - 17:30	15	15	0	100,00%	0,00%	0:00:02
Total	619	611	8	98,71%	1,29%	0:00:12

Tabla No. 23 resultado marzo 2023.

Fuente: Registro Dynamics.

- Los intervalos con mayor ingreso de CHAT son de 9:30 am a 12:00 del día, con 40 CHAT entrantes en el mes, de los cuales se atienden 39, y nuevamente 2:30 pm a 5:00 pm donde ingresan 32 CHAT de los cuales se atienden 32 promedio mensual.
- Los intervalos con menor recepción de CHAT son 7:30 am a 8:00 am, con un promedio mensual de 8 CHAT entrantes.

5 Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

Durante el mes de marzo 2023 se atendieron 6436 ciudadanos a través de los canales de atención: Líneas de Servicio (local, nacional y transparencia) y CHAT.

- De las interacciones efectivas: 5590 corresponden a tramites.

- Se evidencian 644 interacciones no efectivas (Llamadas caídas, de prueba, mudas, CHAT mudo, CHAT de prueba, y CHAT sin interacción), y 88 llamadas equivocadas.
- Faltante de 114 tipificaciones; en comparación al mes de febrero se presenta mejora en el % de tipificación del call center, se seguirá realizando seguimiento a las tipificaciones; se cierra el mes de marzo con un 98% en tipificación.

Se relaciona la efectividad de las interacciones del call center para el mes de marzo 2023:

EFFECTIVIDAD INTERACCION	CANTIDAD	%
TRAMITES	5590	88,42%
LLAMADA CAIDA	244	3,86%
LLAMADA MUDA	229	3,62%
LLAMADA EQUIVOCADA	88	1,39%
CHAT SIN INTERACCION	73	1,15%
LLAMADA DE PRUEBA	60	0,95%
CHAT DE PRUEBA	16	0,25%
LLAMADA COLGADA	15	0,24%
CHAT EQUIVOCADO	4	0,06%
CHAT CAIDO	3	0,05%
TOTAL TIPIFICACIONES	6322	100,00%

Tabla No. 24 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

A continuación, el listado de tramites consultados por los ciudadanos para el mes de marzo 2023:

TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD	%
Licencia de conducción	492	8,80%
Base gravable	475	8,50%
Información general	454	8,12%
Servicios de transporte terrestre automotor especial	450	8,05%
Registro Nacional de Despacho de Carga	399	7,14%
Normatividad	388	6,94%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	371	6,64%
Entidades del sector	316	5,65%
Direcciones territoriales	309	5,53%
Transferencia	249	4,45%
Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	235	4,20%
Organismos de tránsito	197	3,52%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	135	2,42%
Estado del radicado	122	2,18%
Runt	110	1,97%
Reposición integral de vehículos de carga - chatarrización	109	1,95%
Comparendos	91	1,63%
Transporte marítimo y fluvial	68	1,22%
Gestión de encuestas	63	1,13%
Certificado para pensión	63	1,13%
Homologación	62	1,11%
Centros de enseñanza automovilística	61	1,09%
Orientación a consultas pendientes de la línea	59	1,06%
Traspaso de vehículos	39	0,70%
Cda - centros de diagnóstico automotor	27	0,48%
Soat electrónico	26	0,47%
Crc: centro de reconocimiento de conductores	24	0,43%
Transporte de mercancías peligrosas	24	0,43%
Cambio de servicio	21	0,38%
Matricula maquinaria amarilla	20	0,36%
Matrícula o registro inicial de los vehículos	17	0,30%
Estado de Radicado	14	0,25%
Servicio público de transporte terrestre en vehículos taxi	13	0,23%
Servicio público de transporte terrestre automotor mixto	12	0,21%
Certificado de tradición y libertad	11	0,20%
Buzón de mensajes	9	0,16%
Pico y placa	9	0,16%
Fotodetección	8	0,14%
Servicio público de transporte terrestre pasajeros por carretera	6	0,11%
Devolución de llamadas sistema	4	0,07%
Revisión técnico mecánica	4	0,07%
Matricula maquinaria agrícola	4	0,07%
Licencia de tránsito o tarjeta de propiedad	4	0,07%
Carga extra dimensionada	4	0,07%
Servicio público de transporte terrestre colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros	3	0,05%
Reclamo	3	0,05%
Seguridad vial	2	0,04%
Servicio público de transporte masivo de pasajeros	1	0,02%
Transporte escolar	1	0,02%
Registro de vehículos por importación temporal	1	0,02%
Servicio público de transporte terrestre automotor mixto motocarro	1	0,02%
Total general	5590	100,00%

Tabla No. 25 resultado marzo 2023.

Fuente: Registro Dynamics.

5.1 Detalle Tipo de Tramite

A continuación, se muestra el TOP 10 de las consultas realizadas por los ciudadanos a través de las líneas de servicio para el mes de marzo:

5.1.1 Licencia De Conducción

La consulta Licencia de Conducción cuenta con participación del 8,91% (492 interacciones), con la subconsulta Canje o Convalidación con participación del 2,25% (124 interacciones):

Licencia de conducción	492	8,91%
Canje o Convalidación	124	2,25%
Histórico licencia de conducción	111	2,01%
Renovación	81	1,47%
Convalidación de licencia de conducción	66	1,20%
Requisitos	63	1,14%
Vigencia	17	0,31%
Duplicado	13	0,24%
Licencia Internacional	11	0,20%
Categorías	4	0,07%
Recategorización	2	0,04%

Tabla No. 26 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

5.1.2 Base Gravable

La consulta Base Gravable cuenta con participación del 8,61% (475 interacciones), con la subconsulta Base gravable o aplicativo sibga con participación del 2,75% (152 interacciones):

Base gravable	475	8,61%
Base gravable o aplicativo sibga	152	2,75%
Ajustes en el avalúo automóviles	129	2,34%
Vehículos no incluidos	108	1,96%
Ajustes en el avalúo camperos y camionetas	37	0,67%
Definición base gravable	23	0,42%
Ajustes en el avalúo motocicletas, motocarros, cuatrimotos, motocicletas y motocarros eléctricos	11	0,20%

Ajustes en el avalúo camionetas doble cabina	5	0,09%
Ajustes en el avalúo eléctricos e híbridos	3	0,05%
Ajustes en el avalúo de carga	3	0,05%
Vehículos usados	2	0,04%
Ajustes en el avalúo ambulancias	1	0,02%
Ajustes en el avalúo de pasajeros	1	0,02%

Tabla No. 27 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

5.1.3 Información General

La consulta Información General cuenta con participación del 8,23% (454 interacciones) con la subconsulta Canales de Radicación con el 3,77% (208 interacciones):

Se evidencia que la tipificación información general prevalece la solicitud de contacto con funcionarios de la entidad, cancelaciones o agendamientos de video llamada y presencial, e información del programa mi Casa Ya.

Información general	454	8,23%
Canales de Radicación	208	3,77%
Contacto con Dependencia y/o funcionarios de la Entidad	130	2,36%
Información de Citas Presenciales	61	1,11%
Información de Videollamadas	53	0,96%
Información Programa mi Casa Ya	1	0,02%
Tramites y servicios	1	0,02%

Tabla No. 28 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

5.1.4 Servicios de transporte terrestre automotor especial

La consulta Servicios de transporte terrestre automotor especial cuenta con participación del 8,12% (448 interacciones) con la subconsulta Desvinculación administrativa con el 1,76% (97 interacciones):

Servicios de transporte terrestre automotor especial	448	8,12%
Desvinculación administrativa	97	1,76%
Fijación e incremento capacidad transportadora	63	1,14%
Expedición por incremento de capacidad transportadora	42	0,76%

Habilitaciones en múltiples modalidades	37	0,67%
Renovación tarjeta de operación	33	0,60%
Desvinculación por terminación de contrato	27	0,49%
Expedición tarjeta de operación	20	0,36%
Convenios de colaboración empresarial	16	0,29%
Autoridades competentes	11	0,20%
Vigencia de la habilitación	11	0,20%
Terminación por mutuo acuerdo	10	0,18%
Cambio de servicio	9	0,16%
Prestación del servicio y control	8	0,14%
Racionalización de la capacidad transportadora	7	0,13%
Desvinculación jurisdiccional	7	0,13%
Extracto del contrato	7	0,13%
Obligaciones de las empresas	6	0,11%
Cambio de empresa	6	0,11%
Condiciones para la vinculación de flota	4	0,07%
Contrato para transporte de turistas	4	0,07%
Incremento de la capacidad transportadora	3	0,05%
Contrato para transporte empresarial	3	0,05%
Contrato de vinculación de flota	2	0,04%
Vinculación y seguimiento a los conductores	2	0,04%
Contratos con empresas de transporte de pasajeros por carretera	2	0,04%
Vigencia de las pólizas de seguros	2	0,04%
Formas de vinculación de flota	1	0,02%
Contrato para un grupo específico de usuarios	1	0,02%
Tipología vehicular	1	0,02%
Obligación tarjeta de operación	1	0,02%
Retención tarjeta de operación	1	0,02%
Condiciones de tipología de los equipos de transporte	1	0,02%
Responsabilidades de la empresa	1	0,02%
Contrato para transporte de estudiantes	1	0,02%
Colores y distintivos	1	0,02%

Tabla No. 29 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

5.1.5 Normatividad

La consulta Normatividad cuenta con participación del 7,03% (388 interacciones) con la subconsulta Terrestre con el 3,82% (211 interacciones):

Normatividad	388	7,03%
Terrestre	211	3,82%
Vehículos	120	2,17%
Autoridades de tránsito	20	0,36%
Fluvial	12	0,22%
Férreo	11	0,20%
Aéreo	4	0,07%
Peajes	4	0,07%
Licencias de conducción	2	0,04%
Señalización	1	0,02%
Infracciones	1	0,02%
Terminales	1	0,02%
Derechos de vía	1	0,02%

Tabla No. 30 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

5.1.6 Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga

La consulta Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga cuenta con participación del 6,72% (371 interacciones) con la subconsulta Normalización con el 5,45% (301 interacciones):

Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	371	6,72%
Normalización	301	5,45%
Omissiones en el registro inicial	58	1,05%
Garantías o cauciones	6	0,11%
Ingreso por reposición	4	0,07%
Sistemas de equivalencias en normalización	1	0,02%
Registro inicial del vehículo nuevo	1	0,02%

Tabla No. 31 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

5.1.7 Registro Nacional de Despacho de Carga

La consulta Registro Nacional de Despacho de Carga cuenta con participación del 6,52% (360 interacciones) con la subconsulta Consulta de información registrada en el sistema RNDC con el 2,46% (136 interacciones):

Registro Nacional de Despacho de Carga	360	6,52%
Consulta de información registrada en el sistema RNDC	136	2,46%
Restablecimiento de contraseña	38	0,69%
Soporte técnico remesas	37	0,67%
Generador de carga	33	0,60%
Soporte técnico registro manifiestos electrónico de carga	33	0,60%
Solicitud Usuario Ingreso Sistema RNDC	15	0,27%
Reversar registros	13	0,24%
Sistema RNDC no funciona	12	0,22%
Solicitud capacitación	10	0,18%
Facturación electrónica	9	0,16%
Normatividad	8	0,14%
SICETAC	4	0,07%
Creación de terceros	3	0,05%
Expedición manifiesto de carga	3	0,05%
Cumplido de remesas y/o manifiesto electrónico de carga	2	0,04%
APP Transportador	2	0,04%
Registro remesa urbana	1	0,02%
Bloqueo sistema RNDC por no Cumplir	1	0,02%

Tabla No. 32 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

5.1.8 Entidades del Sector

La consulta Entidades del sector cuenta con participación del 5,73% (316 interacciones) con la subconsulta Superintendencia de puertos y transporte con el 3,41% (188 interacciones):

Entidades del sector	316	5,73%
Superintendencia de puertos y transporte	188	3,41%
Aerocivil	65	1,18%
Invias	46	0,83%
Agencia de seguridad vial	16	0,29%
Ani	1	0,02%

Tabla No. 33 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics

5.1.9 Direcciones territoriales

La consulta Direcciones territoriales cuenta con participación del 5,60% (309 interacciones) con la subconsulta Licencia de instructor con el 1,88% (104 interacciones):

Direcciones territoriales	309	5,60%
Licencia de instructor	104	1,88%
Desvinculaciones	88	1,59%
Capacidad transportadora empresas transporte de pasajeros	50	0,91%
*Teléfono de Contacto DT	20	0,36%
Tarjetas de servicios para vehículos de enseñanza	11	0,20%
Habilitación de empresas de transporte de carga	10	0,18%
Autorización de transporte internacional de carga	7	0,13%
Capacidad transportadora empresas transporte de carga	5	0,09%
Certificados de habilitación transporte internacional de carga	3	0,05%
Certificados de habilitación transporte internacional de pasajeros	3	0,05%
Capacidad transportadora empresas transporte mixto	2	0,04%
Autorización de transporte internacional de pasajeros	2	0,04%
Dirección de ubicación DT	2	0,04%
Modificación habilitación de empresas de transporte especial	1	0,02%
Habilitación de empresas de transporte de pasajeros	1	0,02%

Tabla No. 34 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

5.1.10 Transferencia

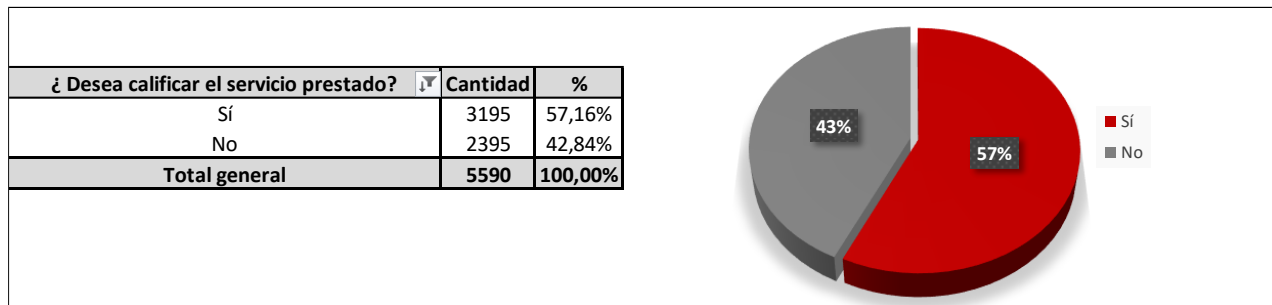
La consulta Transferencia cuenta con participación del 4,49% (248 interacciones) con la subconsulta Transferencia RNDC con el 1,94% (107 interacciones):

Transferencia	248	4,49%
Transferencia RNDC	107	1,94%
Transferencia atención al ciudadano	104	1,88%
Extensiones Mintransporte	37	0,67%

Tabla No. 35 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

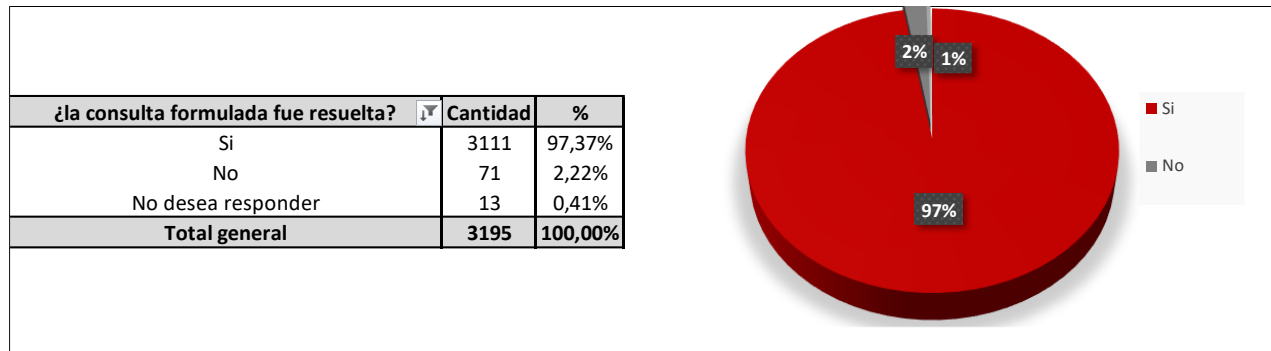
6 Encuesta de Satisfacción al Usuario

Del 1 al 31 de marzo 2023 el 57,16% de los ciudadanos aceptaron calificar el servicio prestado en la llamada, es decir 3195 ciudadanos, el 42,84% (2395) no acepto evaluar el servicio prestado.



Gráfica No. 5 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

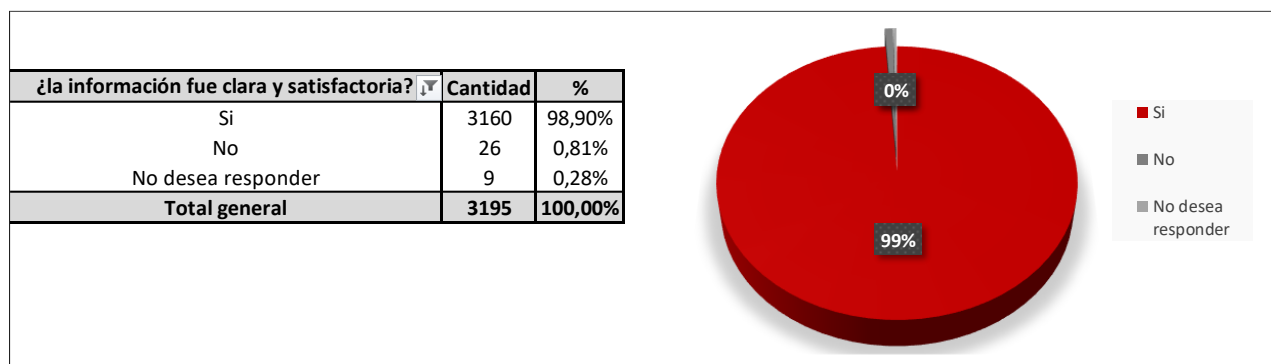
Se relaciona a continuación las respuestas de los ciudadanos a la evaluación del servicio:



Gráfica No. 6 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

71 ciudadanos califican como NO; se evidencia que los ciudadanos responden NO debido a:

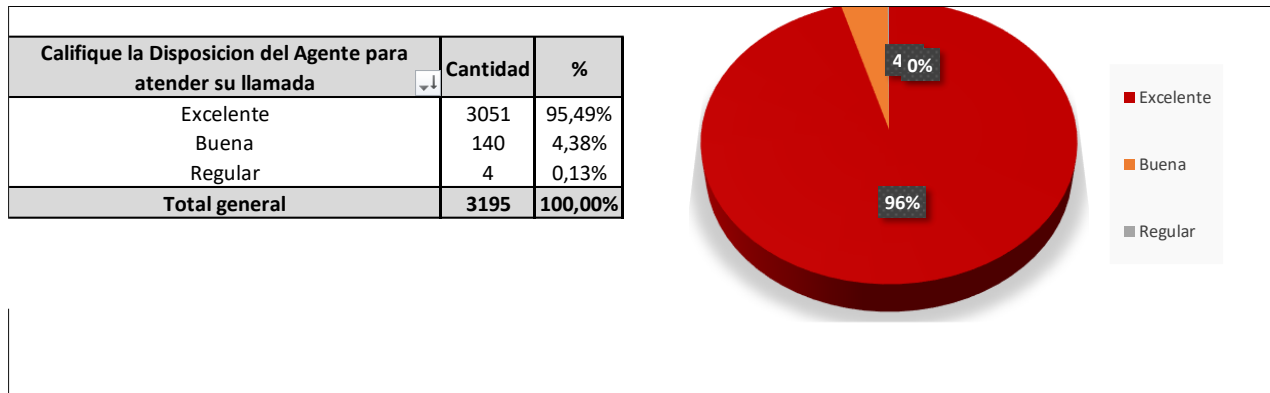
- 15,49% de los ciudadanos requerían información de referente a Normatividad (temas relacionados con: Comunicados brindados por el Ministro a través de las cuentas oficiales de la entidad, normatividad de: traspaso de maquinaria, transporte de carga tercerizada, y bicicletas eléctricas).
- 14,08% requerían información con temas relacionados a Otras Entidades.
- 11,27% requerían información de Servicios de transporte terrestre automotor especial, (Estados de radicados de renovación y expedición de tarjeta de operación, habilitación y desvinculaciones de empresas de servicio especial).



Gráfica No. 7 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

26 ciudadanos califican como NO; se evidencia que los ciudadanos responden NO debido a:

- 19,23% de los ciudadanos requerían información de Normatividad.
- 11,54% requerían información con temas relacionados a Otras Entidades.
- 11,54% requerían información con temas relacionados a Base Gravable.



Gráfica No. 8 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

4 ciudadanos califican como regular y deficiente, toda vez que:

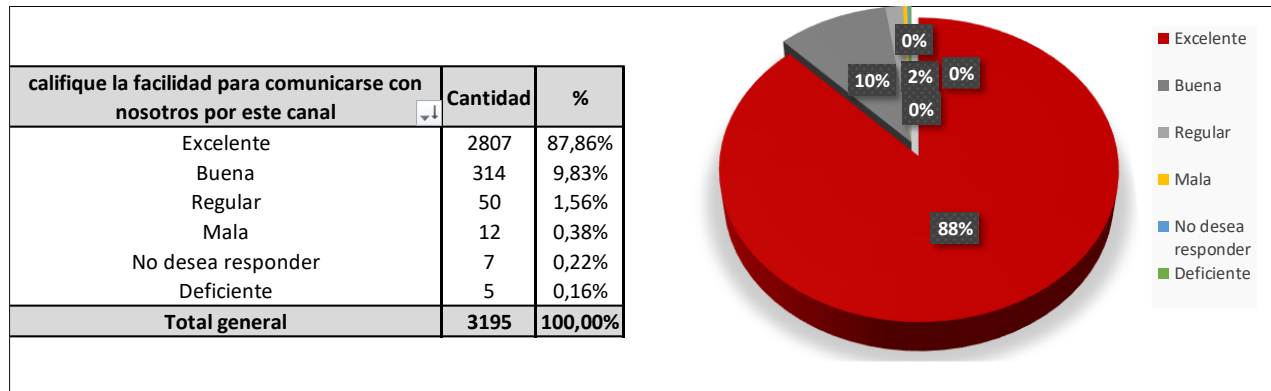
- En la gestión outbound realizada 1 ciudadano indica que el motivo de su calificación es por: **DESINFORMACION DE PERSONA QUE LO ATENDIO Y FALTA DE PROFESIONALISMO EN LA ATENCIÓN, SUGIERE UNA CAPACITACIÓN PARA EVITAR INFORMACIÓN ERRADA.**

Se relaciona análisis de la llamada escuchada la cual fue atendida por la colaboradora Marcela Arciniegas:

- Se comunica el Señor Jonathan Parra en representación del CEA J Y R SAS informando que realizó una radicación ante el RUNT de ampliación de alcance de C1 a C2, la cual fue rechazada, dado que la respuesta indica que el CEA ya tiene el nivel 2 aprobado, pero realmente no es así, se dirigió a la oficina principal y le indicaron que debía radicar de nuevo ya que fue rechazada por error, que una vez radicara se daría prioridad a la solicitud, ciudadano indica que realizaron la nueva solicitud, que internamente el Ministerio envió el correo de la solicitud y desea saber en qué estado se encuentra, agente informa que es importante tener en cuenta que al ser realizada la solicitud la semana anterior debe esperar que el grupo encargado del Ministerio les brinde información, que seguramente para la siguiente semana tendrán respuesta, que debe estar atento a la plataforma, que en cuanto a lo que le indicaron que le darían prioridad debe entender que hay un derecho al turno y debe esperar, que si desea puede escribir al correo de servicio al ciudadano manifestado la situación para que lo tengan en cuenta, pero que el trámite tarda 2 semanas, que en el correo aclare que por error del RUNT se tardó el proceso.

No se evidencia que la colaboradora haya sido apática en la llamada, usó los protocolos adecuados, las frases de cortesía a lugar, y la información brindada es la correcta.

- No fue posible la comunicación con los 3 ciudadanos restantes toda vez que no contestaron.



Gráfica No. 9 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics.

67 ciudadanos encuestados califican que la facilidad de comunicarse con las líneas de servicio fue mala, regular y deficiente.

En la gestión outbound realizada se evidencia que los ciudadanos brindaron esta respuesta debido a:

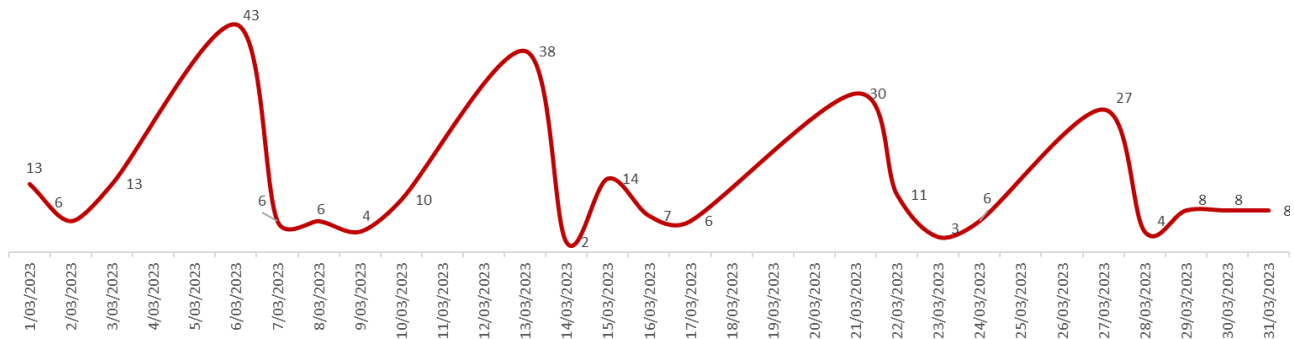
- 32,35% manifiestan demora en la comunicación (la demora obedece a cola de llamadas)
- No fue posible la comunicación con 15 ciudadanos dado que no contestan la llamada, se realizaron 3 intentos de contacto en diferentes oportunidades a cada ciudadano.
- 5,88% la llamada se iba a buzón de voz.
- 5,88% informa que la persona que le atendió no fue claro con la respuesta.
- 4,41% no sabe cuál es el motivo de la calificación.
- 4,41% informa que el motivo de la calificación es porque el radicado aún se encuentra en espera de respuesta.

7 Estadística Buzones de Voz

Del 1 al 31 de marzo se recibieron 273 buzones de voz, se presenta aumento del 8,33% en comparación al mes de febrero; la gestión corresponde a mensajes recibidos fuera del horario de atención, después de las 5:00 pm y fines de semana, los picos corresponden a que el primer día hábil de cada semana se gestionan los mensajes que se almacenan los fines de semana.

- El día con mayor gestión de buzones de voz es el 6/03/2023 (43 buzones).

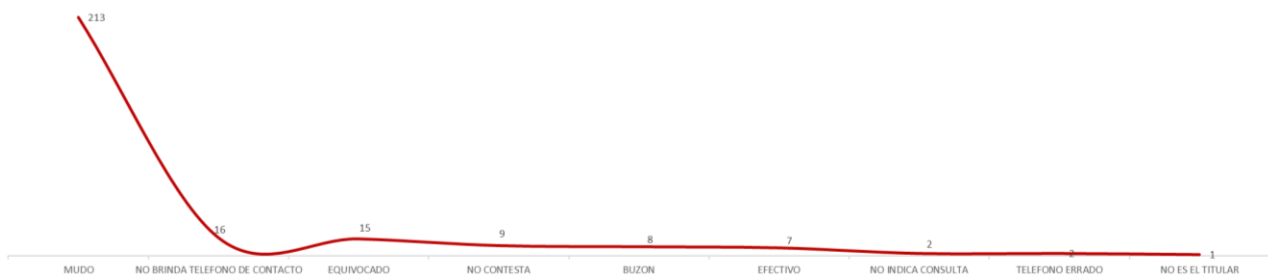
Buzones de voz del 1 al 31 de Marzo



Gráfica No. 10 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

- El 78,02% de los buzones recibidos son mensajes mudos.
- 5,86% no dejaron datos de contacto.
- 5,49% equivocado
- 3,30% no contestaron
- 2,93% buzón de voz
- 2,56% efectivo (se brinda asesoría a la consulta realizada)
- 1,83% no dejo la consulta ni teléfono errado.

Efectividad Buzones



Gráfica No. 11 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

8 Estadística Virtual HOLD.

Se relaciona estadística de virtual HOLD, el cual es el servicio que se encuentra activado para que una vez haya cola de llamadas, suene la grabación donde se le informe al ciudadano:

Si desea que le devolvamos la llamada marque 1 o si quiere continuar en línea marque 2:

Línea	Total, de llamadas procesadas	Total, de llamadas atendidas	No contestadas	% Efectividad
Nacional->	37	21	16	56,76%
local->	91	54	37	59,34%
RNDC->	26	9	17	34,62%
Transparencia->	3	3	0	100,00%
Total, Marzo->	157	87	70	55,41%

Tabla No. 36 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

- Durante el mes de marzo 2023, 157 ciudadanos marcaron la opción de devolución de llamadas
- El sistema realizó la devolución a 87 ciudadanos lo que corresponde al 55,41%, y 721 minutos.
- El 44,59% no fue posible el contacto ya que: No contestan, celular apagado, y celular sin señal.

Es de resaltar que el sistema únicamente realiza una marcación al número registrado.

9 Estadística Gestión Outbound Front

Se relaciona a continuación la gestión de llamadas outbound del equipo del FRONT:

Agente	Cantidad	%
Anggie.Caro	277	20,20%
Yenni.Aguirre	264	19,26%
Laura.Avila	222	16,19%
Maria.Martinez	170	12,40%
Kendry.Pajaro	158	11,52%
Yudhy.Antonio	116	8,46%
Carlos.Rodriguez	37	2,70%
Jhoan.Pinzon	33	2,41%
Fausto.Barrios	27	1,97%
Liliana.Garcia	26	1,90%
Solange.Calderon	13	0,95%
Angela.Salcedo	11	0,80%
Pablo.Betancourt	10	0,73%
Jennifer.Chia	7	0,51%
	1371	100,00%

Tabla No. 37 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

Se relaciona a continuación los minutos por agente del 1 al 31 de marzo 2023:

Agente	Cantidad	%
Anggie.Caro	852	18,19%
Yenni.Aguirre	692	14,77%
Laura.Avila	665	14,20%
Kendry.Pajaro	576	12,30%
Maria.Martinez	559	11,93%
Yudhy.Antonio	338	7,22%
Jhoan.Pinzon	318	6,79%
Fausto.Barrios	220	4,70%
Carlos.Rodriguez	200	4,27%
Liliana.Garcia	83	1,77%
Pablo.Betancourt	72	1,54%
Solange.Calderon	55	1,17%
Jennifer.Chia	36	0,77%
Angela.Salcedo	18	0,38%
	4684	100,00%

Tabla No. 38 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro U Contact BPM Consulting.

10 Rotación de Personal.

En el mes de marzo, y de acuerdo con la orden de compra, se contó con cuarenta y uno (41) agentes y 1 supervisor requeridos para la gestión.

Mes de medición	Ans Requerido	ANS ejecutado
Mar-2023	<10%	0%

Tabla No. 39 resultado marzo 2023.
 Fuente: Registro BPM Consulting.

11 Presentación de Aspectos Relevantes

Se relacionan los principales acontecimientos del 1 al 31 marzo 2023:

- Se realizó adición a la OC en 8 agentes para las ciudades de: Cúcuta, Popayán, Maicao, Bogotá, Florida Blanca, y Barranquilla.
- Al equipo de colaboradores se les brindó capacitación en: Excel Básico y Como Indagar.
- Para el mes de marzo 2023 no se cumple con el ANS Nivel de servicio (78,32%), se presenta abandono del 6,05% (375 llamadas), es de resaltar que para la primera semana de marzo (del 1 al 6 de marzo) se presentó como tema de impacto la solicitud de información de la aerolínea VIVA AIR, adicional a ello se cuenta únicamente con 7 agentes conectados a la línea de servicio, dado que el colaborador número 8, atendió el canal CHAT; Es necesario contar con un agente adicional para garantizar el cumplimiento de los ANS establecidos (Nivel de Servicio).
- Se cumple con ANS establecido Nivel de Atención, cerrando el mes en 93,95%
- Se presentó incidencia en la plataforma U Contact para el día 13 de marzo, lo cual generó que no se contara con servicio de recepción de llamadas en la franja horaria de 4:34 pm a 7:00 pm, lo que corresponde a 146 minutos, cerrando el indicador de disponibilidad en plataforma telefónica RTO en 98,89%.

12 Acciones de Mejoramiento Realizadas

- Se realiza acompañamiento constante a los agentes del call center resolviendo dudas en temas de producto, brindando técnicas de manejo de ciudadanos difíciles.

13 Acciones de Mejoramiento Recomendadas

- Se solicita capacitación en Homologaciones, Transporte Internacional, y Refuerzo Normalización (Procesos de volqueta, Mixer, proceso de equivalencia en el momento de normalización de vehículos).



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas
entre usted y sus clientes!*

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSSINESS

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los diez (10) días del mes de abril de 2023.

LILIANA FERRO FERRO
REVISORA FISCAL
BPM CONSULTING
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T

NORBERTO DUARTE MONSALVE
REPRESENTANTE LEGAL
BPM CONSULTING
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	900011395-6	BPM CONSULTING SAS		carrera 17 # 164 -25	7569094	norberto.duarte@bpmconsulting.com.co
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
SUCURSAL	A – Más de 200 cot	PRINCIPAL	PPAL	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
					EMPLADOS
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				UPC
2023-04	2023-03	E	10/04/2023	66894303	\$552.910.100

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					
CCFC33	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE	901543761-5	145.000	0		0		0	0	0	0	145.000	1
EPS001	ALIANSA EPS S.A.	830113831-0	1.500.700	0		0		0	0	0	0	1.500.700	12
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	11.025.500	0		0		0	0	0	0	11.025.500	133
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	30.739.000	0		0		0	0	0	0	30.739.000	279
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	17.289.500	0		0		0	0	0	0	17.289.500	188
EPS010	EPS Sura	800088702-2	6.573.100	0		0		0	0	0	0	6.573.100	85
EPS012	Comfenaico Valle EPS	890303093-5	46.500	0		0		0	0	0	0	46.500	1
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	15.749.400	0		0		0	0	0	0	15.749.400	191
EPS018	Serv. Occ. Salud - EPS	805001157-2	69.600	0		0		0	0	0	0	69.600	1
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	6.970.300	0		0		0	0	0	0	6.970.300	77
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264-2	1.052.300	0		0		0	0	0	0	1.052.300	15
EPS042	EPS COOSALUD	900226715-3	143.600	0		0		0	0	0	0	143.600	2
EPS048	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	514.900	0		0		0	0	0	0	514.900	6
EPSC25	Capresoca EPS	891856000-7	97.500	0		0		0	0	0	0	97.500	1
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	1.144.500	0		0		0	0	0	0	1.144.500	16
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	622.300	0		0		0	0	0	0	622.300	6
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565-8	139.200	0		0		0	0	0	0	139.200	1
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715-3	562.400	0		0		0	0	0	0	562.400	7
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126-7	284.200	0		0		0	0	0	0	284.200	3
ESSC91	EPS ECOOPSOS S.A.S	901093846-0	48.800	0		0		0	0	0	0	48.800	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	82.692.800	0	0	249.700	249.700	0	0		83.192.200	246
230301	Porvenir	800224808-8	175.874.600	0	0	742.900	742.900	0	0		177.360.400	532
230901	Old Mutual	800253055-2	1.392.800	0	0	31.900	31.900	0	0		1.456.600	2
231001	Colfondos	800227940-6	42.115.500	0	0	318.400	318.400	0	0		42.752.300	111
25-14	Colpensiones	900336004-7	46.818.800	0	0	417.200	682.200	0	0		47.918.200	106

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	11.213.600				11.213.600	0	0	11.213.600			112.136	11.213.600	1004

DATOS DEL APORTANTE						EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	
NI	900011395-6	BPM CONSULTING SAS		carrera 17 # 164 -25	7569094	
FORMA PRESENTACIÓN		CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	
SUCURSAL	A – Más de 200 cot	PRINCIPAL	PPAL	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
					EMPLADOS UPC
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				1026 0
2023-04	2023-03	E	10/04/2023	66894303	TOTAL A PAGAR \$552.910.100

TOTALES CAJAS								
Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados	
CCF03	Comfenalco Antioquia	890900842-6	2.096.000	0	0	2.096.000	24	
CCF06	Combarranquilla	890102002-2	1.896.900	0	0	1.896.900	26	
CCF09	Comp. Filar Cartage	890480110-1	1.013.000	0	0	1.013.000	9	
CCF10	Comfaboy	891800213-8	167.900	0	0	167.900	1	
CCF13	Comfaca	891190047-2	328.600	0	0	328.600	2	
CCF14	Comfacauca	891500182-0	378.000	0	0	378.000	3	
CCF16	Comfacor	891080005-1	174.200	0	0	174.200	1	
CCF24	Compensar Caja	860066942-7	80.332.700	0	0	80.332.700	880	
CCF29	Caja Filar Choco	891600091-8	211.400	0	0	211.400	1	
CCF30	Caja Filar La Guajira	892115006-5	21.700	0	0	21.700	1	
CCF32	Comfamiliar Huila	891180008-2	447.600	0	0	447.600	4	
CCF33	Caja Filar Magdalena	891780093-3	440.300	0	0	440.300	4	
CCF34	Cofrem	892000146-3	430.400	0	0	430.400	3	
CCF35	Caja Filar Nariño	891280008-1	684.100	0	0	684.100	4	
CCF37	Comfanorte	890500516-3	727.500	0	0	727.500	6	
CCF40	Comfenalco Santander	890201578-7	395.100	0	0	395.100	5	
CCF41	Caja Filar Sucre	892200015-5	483.200	0	0	483.200	4	
CCF43	Comfenalco Quindio	890000381-0	50.400	0	0	50.400	1	
CCF44	Comfamiliar Risaralda	891480000-1	393.400	0	0	393.400	3	
CCF50	Comfenalco	890700148-4	439.200	0	0	439.200	3	
CCF57	Comfamiliar Andí	890303208-5	677.900	0	0	677.900	9	
CCF68	Comcaja - Campesina	800231969-4	367.300	0	0	367.300	2	
CCF69	Comfacasanare	844003392-8	236.700	0	0	236.700	2	

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
762.000	0	0	762.000	2
ICBF				
1.143.000	0	0	1.143.000	2
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	20	94.718.300	94.718.300
Pensión	5	352.679.700	352.679.700
Riesgos Laborales	1	11.213.600	11.213.600
CCF	23	92.393.500	92.393.500
ESAP	0	0	0
ICBF	1	1.143.000	1.143.000
MEN	0	0	0
SENA	1	762.000	762.000
TOTALES	51	552.910.100	552.910.100

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

B 9 0 F 8 7 0 2 A 0 1 1 5 0 E 2

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 **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-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 10 días del mes de Marzo de 2023 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

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

122034-T

LILIANA CARMENZA
FERRO FERRO
C.C. 46679478
RESOLUCION INSCRIPCION 247
UNIVERSIDAD N. P. T. C.

FECHA 02/11/2006

PRESIDENTE

MAURICIO ESPAÑOL LEON

131942



FIRMA DEL TITULAR

85477

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la Ley 43 de 1990.

DUPLICADO

Agradecemos que al perder esta tarjeta devuelva
al Ministerio de Comercio Industria y Turismo - Junta Central
de Contadores.



COLOMBIA

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **46.679.478**
FERRO FERRO

APELLIDOS
LILIANA CARMENZA

NOMBRES

FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO **22-SEP-1978**

CHIQUEQUIRA
(BOYACA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.56
ESTATURA

O+
G.S. RH

F
SEXO

01-FEB-1997 CHIQUEQUIRA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-1500150-00307438-F-0046679478-20110613 0027197217A 1 1281368139

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	900011395-6	BPM CONSULTING SAS		carrera 17 # 164 -25	7569094	norberto.duarte@bpmconsulting.com.co
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
SUCURSAL	A – Más de 200 cot	PRINCIPAL	PPAL	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
					EMPLADOS
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				UPC
2023-04	2023-03	E	10/04/2023	66894303	\$552.910.100

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					
CCFC33	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE	901543761-5	145.000	0		0		0	0	0	0	145.000	1
EPS001	ALIANSA EPS S.A.	830113831-0	1.500.700	0		0		0	0	0	0	1.500.700	12
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	11.025.500	0		0		0	0	0	0	11.025.500	133
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	30.739.000	0		0		0	0	0	0	30.739.000	279
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	17.289.500	0		0		0	0	0	0	17.289.500	188
EPS010	EPS Sura	800088702-2	6.573.100	0		0		0	0	0	0	6.573.100	85
EPS012	Comfenaico Valle EPS	890303093-5	46.500	0		0		0	0	0	0	46.500	1
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	15.749.400	0		0		0	0	0	0	15.749.400	191
EPS018	Serv. Occ. Salud - EPS	805001157-2	69.600	0		0		0	0	0	0	69.600	1
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	6.970.300	0		0		0	0	0	0	6.970.300	77
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264-2	1.052.300	0		0		0	0	0	0	1.052.300	15
EPS042	EPS COOSALUD	900226715-3	143.600	0		0		0	0	0	0	143.600	2
EPS048	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	514.900	0		0		0	0	0	0	514.900	6
EPSC25	Capresoca EPS	891856000-7	97.500	0		0		0	0	0	0	97.500	1
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	1.144.500	0		0		0	0	0	0	1.144.500	16
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	622.300	0		0		0	0	0	0	622.300	6
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565-8	139.200	0		0		0	0	0	0	139.200	1
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715-3	562.400	0		0		0	0	0	0	562.400	7
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126-7	284.200	0		0		0	0	0	0	284.200	3
ESSC91	EPS ECOOPSOS S.A.S	901093846-0	48.800	0		0		0	0	0	0	48.800	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	82.692.800	0	0	249.700	249.700	0	0		83.192.200	246
230301	Porvenir	800224808-8	175.874.600	0	0	742.900	742.900	0	0		177.360.400	532
230901	Old Mutual	800253055-2	1.392.800	0	0	31.900	31.900	0	0		1.456.600	2
231001	Colfondos	800227940-6	42.115.500	0	0	318.400	318.400	0	0		42.752.300	111
25-14	Colpensiones	900336004-7	46.818.800	0	0	417.200	682.200	0	0		47.918.200	106

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	11.213.600				11.213.600	0	0	11.213.600			112.136	11.213.600	1004

DATOS DEL APORTANTE						EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	
NI	900011395-6	BPM CONSULTING SAS		carrera 17 # 164 -25	7569094	
FORMA PRESENTACIÓN		CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	
SUCURSAL	A – Más de 200 cot	PRINCIPAL	PPAL	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
					EMPLADOS
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				UPC
2023-04	2023-03	E	10/04/2023	66894303	TOTAL A PAGAR
					\$552.910.100

TOTALES CAJAS							
Código CCF	Nombre			NIT	Valor Aporte	Días Mora	No. Afiliados
CCF03	Comfenalco Antioquia			890900842-6	2.096.000	0	24
CCF06	Combarranquilla			890102002-2	1.896.900	0	26
CCF09	Comp. Filar Cartage			890480110-1	1.013.000	0	9
CCF10	Comfaboy			891800213-8	167.900	0	1
CCF13	Comfaca			891190047-2	328.600	0	2
CCF14	Comfacauca			891500182-0	378.000	0	3
CCF16	Comfacor			891080005-1	174.200	0	1
CCF24	Compensar Caja			860066942-7	80.332.700	0	880
CCF29	Caja Filar Choco			891600091-8	211.400	0	1
CCF30	Caja Filar La Guajira			892115006-5	21.700	0	1
CCF32	Comfamiliar Huila			891180008-2	447.600	0	4
CCF33	Caja Filar Magdalena			891780093-3	440.300	0	4
CCF34	Cofrem			892000146-3	430.400	0	3
CCF35	Caja Filar Nariño			891280008-1	684.100	0	4
CCF37	Comfanorte			890500516-3	727.500	0	6
CCF40	Comfenalco Santander			890201578-7	395.100	0	5
CCF41	Caja Filar Sucre			892200015-5	483.200	0	4
CCF43	Comfenalco Quindio			890000381-0	50.400	0	1
CCF44	Comfamiliar Risaralda			891480000-1	393.400	0	3
CCF50	Comfenalco			890700148-4	439.200	0	3
CCF57	Comfamiliar Andi			890303208-5	677.900	0	9
CCF68	Comcaja - Campesina			800231969-4	367.300	0	2
CCF69	Comfacasanare			844003392-8	236.700	0	2

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
762.000	0	0	762.000	2
ICBF				
1.143.000	0	0	1.143.000	2
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	20	94.718.300	94.718.300
Pensión	5	352.679.700	352.679.700
Riesgos Laborales	1	11.213.600	11.213.600
CCF	23	92.393.500	92.393.500
ESAP	0	0	0
ICBF	1	1.143.000	1.143.000
MEN	0	0	0
SENA	1	762.000	762.000
TOTALES	51	552.910.100	552.910.100

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIAMES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					99	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2023-04	2023-03	E	10/04/2023	66894309	\$63.268.300	

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					
CCFC55	EPS-S Cajacopi	901543211-6	139.200	0		0		0	0	0	0	139.200	1
EPS001	ALIANSA SALUD EPS S.A.	830113831-0	139.200	0		0		0	0	0	0	139.200	1
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	1.854.100	0		0		0	0	0	0	1.854.100	19
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	2.713.200	0		0		0	0	0	0	2.713.200	25
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	2.286.600	0		0		0	0	0	0	2.286.600	22
EPS010	EPS Sura	800088702-2	1.003.900	0		0		0	0	0	0	1.003.900	9
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	1.557.600	0		0		0	0	0	0	1.557.600	16
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	530.400	0		0		0	0	0	0	530.400	5
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	93.000	0		0		0	0	0	0	93.000	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	7.238.100	0	0	23.200	23.200	0	0		7.284.500	18
230301	Porvenir	800224808-8	26.503.500	0	0	69.600	69.600	0	0		26.642.700	65
230901	Old Mutual	800253055-2	556.800	0	0	0	0	0	0		556.800	1
231001	Colfondos	800227940-6	3.454.900	0	0	23.200	23.200	0	0		3.501.300	8
25-14	Colpensiones	900336004-7	3.228.400	0	0	40.600	40.600	0	0		3.309.600	6

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	1.331.500				1.331.500	0	0	1.331.500			13.315	1.331.500	99

TOTALES CAJAS							
Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF24	Compensar Caja	860066942-7	10.046.300	0	0	10.046.300	97
CCF30	Caja Filar La Guajira	892115006-5	139.200	0	0	139.200	1
CCF44	Comfamiliar Risaralda	891480000-1	139.200	0	0	139.200	1

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	900011395-6	BPM CONSULTING SAS		carrera 17 # 164 -25	7569094	norberto.duarte@bpmconsulting.com.co
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
SUCURSAL	A – Más de 200 cot	PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	
						EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
						SI

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				

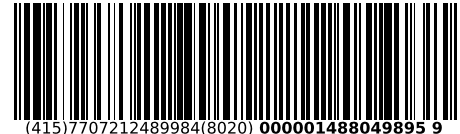
DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD
					EMPLEADOS UPC
					99 0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR
2023-04	2023-03	E	10/04/2023	66894309	\$63.268.300

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	9	10.317.200	10.317.200
Pensión	5	41.294.900	41.294.900
Riesgos Laborales	1	1.331.500	1.331.500
CCF	3	10.324.700	10.324.700
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	18	63.268.300	63.268.300

2. Concepto Actualización

4. Número de formulario

14880498959



(415)7707212489984(8020) 000001488049895 9

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

9 0 0 0 1 1 3 9 5

6. DV

6

12. Dirección seccional

Impuestos de Bogotá

14. Buzón electrónico

3 2

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente

Persona jurídica

1

25. Tipo de documento

26. Número de Identificación

27. Fecha expedición

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

BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

36. Nombre comercial

BPM

37. Sigla

UBICACIÓN

38. País

COLOMBIA

1 6 9

39. Departamento

Bogotá D.C.

1 1

40. Ciudad/Municipio

Bogotá, D.C.

0 0 1

41. Dirección principal

CR 17 164 25

42. Correo electrónico

financierobpm@bpmconsulting.com.co

43. Código postal

44. Teléfono 1

3 1 5 6 0 6 6 2 6 9

45. Teléfono 2

6 0 1 7 5 6 9 0 9 4

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal

46. Código

8 2 2 0

47. Fecha inicio actividad

2 0 0 8 / 0 9 / 2 4

Actividad secundaria

48. Código

6 2 0 2

49. Fecha inicio actividad

2 0 0 5 / 0 3 / 0 7

Otras actividades

1

2

6 2 0 9

Ocupación

51. Código

52. Número establecimientos

3

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código 5 7 9 1 0 1 4 1 9 3 9 4 2 4 8 5 2 5 5

05- Impto. renta y compl. régimen ordinario

42- Obligado a llevar contabilidad

07- Retención en la fuente a título de renta

48- Impuesto sobre las ventas - IVA

09- Retención en la fuente en el impuesto

52- Facturador electrónico

10- Obligado aduanero

55- Informante de Beneficiarios Finales

14- Informante de exogena

19- Productor de bienes y/o servicios exen

39- Proveedor de Servicios Tecnológicos

Obligados aduaneros

54. Código 2 2 2 3 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

Exportadores

55. Forma 1 56. Tipo 2 Servicio 1 2 3 57. Modo 4 58. CPC 8 3

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

☐

60. No. de Folios:

2

61. Fecha

2022 - 12 - 06 / 10 : 44: 11

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 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre BAEZ PEREZ JENIFFER LUCERO

985. Cargo Analista I

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

122034-T

LILIANA CARMENZA
FERRO FERRO
C.C. 46679478
RESOLUCION INSCRIPCION 247
UNIVERSIDAD N. P. T. C.

FECHA 02/11/2006

PRESIDENTE

MAURICIO ESPAÑOL LEON

131942



FIRMA DEL TITULAR

85477

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la Ley 43 de 1990.

DUPLICADO

Agradecemos que al perder esta tarjeta devuelva
al Ministerio de Comercio Industria y Turismo - Junta Central
de Contadores.



COLOMBIA

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **46.679.478**
FERRO FERRO

APELLIDOS
LILIANA CARMENZA

NOMBRES

FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO **22-SEP-1978**

CHIQUEQUIRA
(BOYACA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.56
ESTATURA

O+
G.S. RH

F
SEXO

01-FEB-1997 CHIQUEQUIRA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-1500150-00307438-F-0046679478-20110613 0027197217A 1 1281368139

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS. RENUEVE SU MATRÍCULA MERCANTIL A MAS TARDAR EL 31 DE MARZO Y EVITE SANCIONES DE HASTA 17 S.M.L.M.V.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:**NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO**

Razón social: BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS
Nit: 900011395 6, Regimen Comun
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 01838242
Fecha de matrícula: 19 de septiembre de 2008
Último año renovado: 2022
Fecha de renovación: 28 de marzo de 2022
Grupo NIIF: GRUPO II

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Cra 17 164 25
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: financierobpm@bpmconsulting.com.co
Teléfono comercial 1: 3156066269
Teléfono comercial 2: 7569094
Teléfono comercial 3: 3174324181

Dirección para notificación judicial: Carrera 17 164 25
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: financierobpm@bpmconsulting.com.co
Teléfono para notificación 1: 7569094
Teléfono para notificación 2: 3174324181
Teléfono para notificación 3: No reportó.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

La persona jurídica SI 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.

CONSTITUCIÓN

Por Escritura Pública No. 0000719 del 7 de marzo de 2005 de Notaría 2 de Bucaramanga (Santander), inscrito en esta Cámara de Comercio el 19 de septiembre de 2008, con el No. 01243525 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA.

Por Escritura Pública No. 0000719 de Notaría 2 de Bucaramanga (Santander) del 7 de marzo de 2005, inscrita el 19 de septiembre de 2008 bajo el número 01243525 del libro IX, se constituyó la sociedad comercial denominada: BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA.

REFORMAS ESPECIALES

Por Escritura Pública No. 4486 del 15 de septiembre de 2008 de la Notaría Segunda de Bucaramanga, inscrita el 19 de septiembre de 2008 bajo el número 001243531 del libro IX, la sociedad trasladó su domicilio de la ciudad de: Bucaramanga, a la ciudad de: Bogotá D.C.

Por Acta No. 70 del 10 de noviembre del 2022 de la Junta de Socios, inscrita en esta Cámara de Comercio el 15 de Noviembre de 2022 , con el No.02899154 del Libro IX, la sociedad se transformó de sociedad Limitada a sociedad por acciones simplificada bajo el nombre de: BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

Por Acta No. 70 del 10 de noviembre de 2022 de Junta de Socios, inscrito en esta Cámara de Comercio el 15 de noviembre de 2022, con el No. 02899154 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

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.

social de BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING
LTDA a BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING
SAS.

TÉRMINO DE DURACIÓN

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

OBJETO SOCIAL

La sociedad tendrá como objeto principal las actividades que en adelante se señalan y como consecuencia de ello, la sociedad podrá desarrollar en Colombia y en el exterior todas aquellas operaciones de carácter lícito, comercial o civil sin importar su naturaleza que guarden relación con el objeto social descrito y sean necesarias y benéficas para el cabal cumplimiento de este y en especial las siguientes: 1 Suministrar servicios de outsourcing de gestión y operación de procesos de negocio ingeniería integración de sistemas gerencia de proyectos desarrollo de programas de computación, soporte lógico especializado en software y desarrollos tecnológicos en las siguientes áreas; Informática, telecomunicaciones producción de energía, petróleo y gas protección ambiental e industrial al transporte, el sector financiero, las telecomunicaciones, la salud. 2. Actuar como consultor o consejero para personas naturales y jurídicas, públicas o privadas en las áreas de especialización descritas en el numeral anterior 3. Preparar toda clase de estudios desarrollar y aplicar toda clase de tecnologías y productos relacionados con las áreas de especialización descritas en los numerales anteriores; 4. Realizar la importación, exportación, compra venta arrendamiento y comercialización en general de equipos de computación(hardware), software, equipos de apoyo a los mismos servicios tecnológicos para la operación de procesos de negocio en las áreas de especialización descritas en calidad de agente o distribuidor de fabricantes nacionales o extranjeros en dichos equipos de computación (hardware), de software y equipos de apoyo a los mismos; 5. Efectuar la presentación de servicios de consultoría y outsourcing de procesos de negocio, y el mantenimiento de hardware y equipos de apoyo; 6. Proveer servicios tecnológicos de hardware, software y telecomunicaciones por demanda, en la nube pública de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

internet, en modalidad de servicios de Outsourcing de procesos de negocio (BPrO) o en modalidad de Software as a Services - software como servicio, relacionados y conexos con los procesos empresariales de Business Process Outsourcing, nuevas tecnologías, FINTECH, Facturación Electrónica en Línea, incluyendo todo tipo de servicios conexos como plataformas electrónicas de pagos para pagos en línea de productos o servicios, factoring o negociación de facturas en Línea, procesos de recibo y gestión de facturas entre otros. 7. La investigación, creación, desarrollo, producción y comercialización de todo tipo de material informático, software y hardware 8. Análisis, diseño, desarrollo e implementación de soluciones de Software y Hardware; aplicaciones, website y diferentes herramientas que se ajusten a los requerimientos de los clientes. 9. Ofrecer servicios de soporte, instalación, configuración, consultoría, asesoría, control, seguimiento, interventoría y auditoría de software, proyectos y procesos. La venta online a través de internet y/o canales de distribución similares, otorgar franquicias, arrendar y administrar Software y Hardware. 11. Obtener registros, explotar, enajenar, derechos sobre marcas, derechos de autor, patentes, privilegios y demás intangibles; así como representar marcas, productos, servicios, empresas y personas. 12. La realización de actividades de Internet, así como el suministro de información y formación. Igualmente, la empresa podrá brindar asesorías, capacitaciones, talleres y consultorías en cualquier tema especialmente referente a infraestructura tecnológica, a empresas privadas o públicas, nacionales o extranjeras, dentro y fuera del país, prestación de servicios de mercadeo, desarrollo de redes de servicios y, en general, todo lo relacionado, inherente o eminente a este objeto principal. 13. Celebrar contratos con compañías dedicadas a leasing o arrendamiento financiero, incluidos los contratos de garantía exigidos por dichas compañías, en desarrollo de su objeto social y relación directa con el mismo la sociedad podrá i) Adquirir el dominio, poseer, vender, comprar, enajenar, arrendar, gravar y en general disponer de cualquier forma de bienes e inmuebles. Ii) obtener derechos de propiedad sobre marcas, patente, dibujos, diseños y cederlos a cualquier título. Iii) Efectuar operaciones bancarias de cualquier índole, incluyendo, de manera enunciativa, operaciones de cuenta corriente, préstamo, descuento, otorgando y recibiendo garantías reales y personales. iv) Actuar como inversionista en otras sociedades, existentes o por constituirse, nacionales o extranjeras, que no sean colectivas, y cuyo objeto social sea similar al de esta sociedad, adquiriendo al efecto partes sociales o acciones. v) En

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

general celebrar toda clase de actos y contratos civiles y mercantiles, principales o de garantía directamente relacionados con el desarrollo del objeto social.

CAPITAL*** CAPITAL AUTORIZADO ***

Valor : \$5.000.000.000,00
No. de acciones : 5.000.000,00
Valor nominal : \$1.000,00

*** CAPITAL SUSCRITO ***

Valor : \$810.000.000,00
No. de acciones : 810.000,00
Valor nominal : \$1.000,00

*** CAPITAL PAGADO ***

Valor : \$810.000.000,00
No. de acciones : 810.000,00
Valor nominal : \$1.000,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

La administración y representación legal de la sociedad está en cabeza del Representante Legal Principal. El Representante Legal Principal de la Sociedad es el Gerente, quien tendrá un suplente que podrá reemplazarlo en sus faltas absolutas, temporales o accidentales, El Representante Legal Suplente es el Subgerente, quien tendrá las mismas facultades de aquél. El representante Legal tendrá la administración y gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, los estatutos sociales y resoluciones que emanen de la Asamblea General de Accionistas. La representación legal puede ser ejercida por personas naturales o jurídicas.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

Considerando que la representación de la sociedad y la administración de sus bienes y negocios se habrán de ajustar a lo convenido en el contrato social, en relación con lo no especificado, se entenderá que quienes representan a la sociedad, podrán celebrar o ejecutar todos aquellos actos y Contratos comprendidos dentro del objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad. Las limitaciones o restricciones de dichas facultades que no consten expresamente en el contrato social inscrito en el registro mercantil no serán oponibles a terceros; de esta manera, son funciones y facultades del Representante Legal las propias de su cargo y en especial: 1) Representar a la Sociedad frente a los asociados, terceros y ante toda clase de autoridades judiciales y administrativas, etc. 2) Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas, 3) Ejecutar los actos y celebrar los contratos que tiendan a cumplir con los fines de la sociedad y el objeto social; pudiendo enajenar, adquirir, gravar, limitar en cualquier forma y a cualquier título los bienes muebles e inmuebles de la sociedad; transigir, conciliar, desistir, novar, recibir e interponer acciones y recursos relacionados con los negocios o asuntos de la sociedad; firmar toda clase de títulos valores y negociar esta clase de instrumentos, firmarlos, aceptarlos, protestarlos, endosarlos, pagarlos y cancelarlos, 4) Presentar a los accionistas el informe, relacionado con el desarrollo del objeto social acompañado de anexos financieros y comerciales, cuando así se lo soliciten, 5) Presentar los informes y documentos de conformidad con lo reglado por el artículo 446 del Código de Comercio, 6) Designar, promover y remover el personal de la sociedad siempre y cuando ello no dependa de otro órgano social y establecer las directrices para el desempeño de sus labores, remuneraciones, etc., 7) Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones de cualquier carácter, 8) Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los límites señalados en estos estatutos, 9) Todas las demás funciones no atribuidas por los accionista u otro órgano social relacionadas con la dirección de la empresa y demás que le atribuya la ley y la Asamblea General, Parágrafo Primero El representante legal, estará obligado a rendir cuentas de su gestión cuando así lo requiera la Asamblea de Accionistas o cualquier órgano facultado para ello. Parágrafo Segundo El Representante Legal se encuentra autorizado para celebrar cualquier acto o contrato siempre y cuando no supere los Diez Mil (10.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes siendo, a partir de tal monto obligatoria la autorización de la Asamblea de Accionistas, para lo cual se requiere

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

mínimo del setenta y cinco (75%) por ciento de las acciones suscritas.

NOMBRAMIENTOS**REPRESENTANTES LEGALES**

Por Acta No. 70 del 10 de noviembre de 2022, de Junta de Socios, inscrita en esta Cámara de Comercio el 15 de noviembre de 2022 con el No. 02899154 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Gerente	Norberto Duarte Monsalve	C.C. No. 91278784

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Subgerente	Jaime Humberto Gonzalez Niño	C.C. No. 13791195

PODERES

Por Documento Privado No. 1 del 12 de diciembre de 2022, de Asamblea de Accionistas, registrado en esta Cámara de Comercio el 20 de Diciembre de 2022, con el No. 00048934 del libro V, la persona jurídica confirió mandato con representación, amplio y suficiente a Diana Carolina Mancera Rodriguez identificada con cédula ciudadanía No. 1.032.377.235, para que obrando en nombre y representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS y de conformidad con lo previsto en el capítulo II del título 1 y capítulos I, II, y III del título XIII, del libro cuarto del código de comercio, ejecute los siguientes actos 1. Para que desarrolle la totalidad de las actividades que correspondan a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS conforme a su objeto social, administre todos y cada uno de los bienes de la sociedad, recaude sus productos y celebre toda clase de contratos relativos a la administración de ellos y al cumplimiento del objeto social de la compañía. 2. Para que represente válidamente a la

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS ante toda autoridad administrativa del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, en toda actuación dirigida a proteger los intereses de la sociedad mandante. 3. Para que en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS celebre acuerdos de consorcio, unión temporal contrato de cuentas en participación y/o suscriba promesas de sociedad futura, con personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, de conformidad con el objeto social de la compañía todo ello para efecto de la presentación y trámite de toda clase de ofertas comerciales o propuestas dirigidas a entidades públicas o privadas. 4. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión o procedimiento de tipo administrativo ante toda autoridad del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, que conforme a la ley, los estatutos sociales, pliegos de condiciones, términos de referencia y/o términos de participación se requieran y resulten necesarios para la firma y presentación de licitaciones públicas, concursos de méritos, selección abreviada, contratación directa o cualquier otro proceso de selección pública de contratistas tramitados ante los diferentes entes del estado. 5. Para que en nombre de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS constituya apoderados especiales cuando ello se requiera, para que representen a la sociedad mandante ante cualquier corporación, funcionario, contratista o empleado de la rama judicial del poder público, en todo juicio, acción, acto, diligencia o gestión en la que la sociedad mandante deba necesariamente intervenir, directa o indirectamente, ya sea como demandante o demandada, o como coadyuvante de cualquiera de las partes, ya sea para iniciar o seguir tales juicios, actuaciones actos diligencias o gestiones, así como también para que revoque o sustituya tales poderes especiales. 6. Para que delegue total o parcialmente este mandato, revoque delegaciones y para que transija válidamente los pleitos, dudas o diferencias que ocurran, relativos a los derechos y obligaciones de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS, conforme al desarrollo de su objeto social. 7. En particular, será aplicable al presente mandato con representación lo previsto en el artículo 1267 del código de comercio, respecto de aquellos casos no previstos por el mandante, facultando así al mandatario para actuar en tal situación según su prudencia y en armonio con las costumbres de los comerciales diligentes, siempre que la urgencia o estado del negocio o trámite no permita demora alguna. Así mismo, confirió

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

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.

mandato con representación, amplio y suficiente a Mary Julieth Obando Avila identificada con cédula ciudadanía No. 53.016.420, para que obrando en nombre y representación de la sociedad BPM CQNSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS y de conformidad con lo previsto en el capítulo II del título 1 y capítulos I, II, y III del título XIII, del libro cuarto del código de comercio, ejecute los siguientes actos 1. Para que desarrolle la totalidad de las actividades que correspondan a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS conforme a su objeto social, administre todos y cada uno de los bienes de la sociedad, recaude sus productos y celebre toda clase de contratos relativos a la administración de ellos y al cumplimiento del objeto social de la compañía. 2. Para que represente válidamente a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS ante toda autoridad administrativa del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, en toda actuación dirigida a proteger los intereses de la sociedad mandante. 3. Para que en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS celebre acuerdos de consorcio, unión temporal contrato de cuentas en participación y/o suscriba promesas de sociedad futura, con personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, de conformidad con el objeto social de la compañía todo ello para efecto de la presentación y trámite de toda clase de ofertas comerciales o propuestas dirigidas a entidades públicas o privadas. 4. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión o procedimiento de tipo administrativo ante toda autoridad del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, que conforme a la ley, los estatutos sociales, pliegos de condiciones, términos de referencia y/o términos de participación se requieran y resulten necesarios para la firma y presentación de licitaciones públicas, concursos de méritos, selección abreviada, contratación directa o cualquier otro proceso de selección publica de contratistas tramitados ante los diferentes entes del estado. 5. Para que en nombre de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS constituya apoderados especiales cuando ello se requiera, para que representen a la sociedad mandante ante cualquier corporación, funcionario, contratista o empleado de la rama judicial del poder público, en todo juicio, acción, acto, diligencia o gestión en la que la sociedad mandante deba necesariamente intervenir, directa o indirectamente, ya sea como demandante o demandada, o como coadyuvante de cualquiera de las partes, ya sea para iniciar o seguir

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

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.

tales juicios, actuaciones actos diligencias o gestiones, así como también para que revoque o sustituya tales poderes especiales. 6. Para que delegue total o parcialmente este mandato, revoque delegaciones y para que transija válidamente los pleitos, dudas o diferencias que ocurran, relativos a los derechos y obligaciones de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS, conforme al desarrollo de su objeto social. 7. En particular, será aplicable al presente mandato con representación lo previsto en el artículo 1267 del código de comercio, respecto de aquellos casos no previstos por el mandante, facultando así al mandatario para actuar en tal situación según su prudencia y en armonio con las costumbres de los comerciales diligentes, siempre que la urgencia o estado del negocio o trámite no permita demora alguna. Así mismo, confirió mandato con representación, amplio y suficiente a Edgar Enrique Martínez Niño, identificado con cédula ciudadanía No. 4.130.692, para que obrando en nombre y representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS y, ejecute los siguientes actos: 1. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión o procedimiento de tipo administrativo y/o fiscal ante toda autoridad del orden nacional, departamental y/o municipal, especialmente la actualización de información del Registro Único Tributario (RUT) ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, actualización de información del Registro de Información Tributaria (RIT) ante la Secretaría de Hacienda Distrital, inscripción y actualización de información tributaria ante las distintas Secretarías de Hacienda de cualquier municipio de Colombia en donde BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS tenga operaciones, y en especial para atender y contestar todo tipo de requerimientos que cualquier entidad de las enunciadas en el presente mandato tengan con relación a la sociedad. 2. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión, procedimiento y/o contestación de requerimientos de tipo fiscal y/o administrativo que se tenga con Entidades de Control y Vigilancia y Entidades Administrativas y/o Gubernamentales.

Por Documento Privado No. 4 del 17 de febrero de 2023, de Asamblea de Accionistas, registrado en esta Cámara de Comercio el 23 de Febrero de 2023, con el No. 00049293 del libro V, la persona jurídica confirió mandato con representación, amplio y suficiente a Sandra Yamile Martínez Colmenares, identificada con la cédula de ciudadanía

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

No. 63.368.348 de Bucaramanga, para que obrando en nombre y representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS y de conformidad con lo previsto en el capítulo II del título I y capítulos I, II, y III del título XIII, del libro cuarto del código de comercio, ejecute los siguientes actos

1. Para que desarrolle la totalidad de las actividades que correspondan a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS conforme a su objeto social, administre todos y cada uno de los bienes de la sociedad, recaude sus productos y celebre toda clase de contratos relativos a la administración de ellos y al cumplimiento del objeto social de la compañía.
2. Para suscribir en nombre de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS todo tipo de contratos, pagarés y demás documentos necesarios para legalizar obligaciones con todo tipo de entidades del sector financiero y hasta por la suma de Tres mil trescientos millones de pesos (\$3.300.000.000) moneda legal colombiana.
3. Para que represente válidamente a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS ante toda autoridad administrativa del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, en toda actuación dirigida a proteger los intereses de la sociedad mandante.
4. Para que en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS celebre acuerdos de consorcio, unión temporal contrato de cuentas en participación y/o suscriba promesas de sociedad futura, con personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, de conformidad con el objeto social de la compañía todo ello para efecto de la presentación y trámite de toda clase de ofertas comerciales o propuestas dirigidas a entidades públicas o privadas.
5. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión o procedimiento de tipo administrativo ante toda autoridad del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, que conforme a la ley, los estatutos sociales, pliegos de condiciones, términos de referencia y/o términos de participación se requieran y resulten necesarios para la firma y presentación de licitaciones públicas, concursos de méritos, selección abreviada, contratación directa o cualquier otro proceso de selección pública de contratistas tramitados ante los diferentes entes del estado.
6. Para que en nombre de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS constituya apoderados especiales cuando ello se requiera, para que representen a la sociedad mandante ante cualquier corporación, funcionario, contratista o empleado de la rama judicial del poder

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

público, en todo juicio, acción, acto, diligencia o gestión en la que la sociedad mandante deba necesariamente intervenir, directa o indirectamente, ya sea como demandante o demandada, o como coadyuvante de cualquiera de las partes, ya sea para iniciar o seguir tales juicios, actuaciones actos diligencias o gestiones, así como también para que revoque o sustituya tales poderes especiales. 7. Para que delegue total o parcialmente este mandato, revoque delegaciones y para que transija válidamente los pleitos, dudas o diferencias que ocurran, relativos a los derechos y obligaciones de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS, conforme al desarrollo de su objeto social. 8. En particular, será aplicable al presente mandato con representación lo previsto en el artículo 1267 del código de comercio, respecto de aquellos casos no previstos por el mandante, facultando así al mandatario para actuar en tal situación según su prudencia y en armonio con las costumbres de los comerciales diligentes, siempre que la urgencia o estado del negocio o tramite no permita demora alguna.

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
E. P. No. 0004486 del 15 de septiembre de 2008 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander)	01243527 del 19 de septiembre de 2008 del Libro IX
E. P. No. 0004486 del 15 de septiembre de 2008 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander)	01243528 del 19 de septiembre de 2008 del Libro IX
E. P. No. 0004486 del 15 de septiembre de 2008 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander)	01243531 del 19 de septiembre de 2008 del Libro IX
E. P. No. 1554 del 25 de abril de 2009 de la Notaría 63 de Bogotá D.C.	01292682 del 27 de abril de 2009 del Libro IX
E. P. No. 3449 del 5 de septiembre de 2009 de la Notaría 17 de Bogotá D.C.	01330997 del 1 de octubre de 2009 del Libro IX
E. P. No. 6415 del 21 de diciembre de 2010 de la Notaría 32 de Bogotá D.C.	01445951 del 19 de enero de 2011 del Libro IX

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

E. P. No. 1413 del 28 de marzo de 2011 de la Notaría 32 de Bogotá D.C.	01522436 del 24 de octubre de 2011 del Libro IX
E. P. No. 1413 del 28 de marzo de 2011 de la Notaría 32 de Bogotá D.C.	01522437 del 24 de octubre de 2011 del Libro IX
E. P. No. 00898 del 3 de marzo de 2018 de la Notaría 9 de Bogotá D.C.	02308874 del 6 de marzo de 2018 del Libro IX
E. P. No. 774 del 16 de mayo de 2018 de la Notaría 60 de Bogotá D.C.	02343322 del 25 de mayo de 2018 del Libro IX
E. P. No. 851 del 29 de mayo de 2018 de la Notaría 60 de Bogotá D.C.	02346613 del 6 de junio de 2018 del Libro IX
E. P. No. 0556 del 17 de marzo de 2020 de la Notaría 2 de Floridablanca (Santander)	02566047 del 19 de marzo de 2020 del Libro IX
E. P. No. 1108 del 20 de octubre de 2020 de la Notaría 60 de Bogotá D.C.	02628842 del 27 de octubre de 2020 del Libro IX
Acta No. 70 del 10 de noviembre de 2022 de la Junta de Socios	02899154 del 15 de noviembre de 2022 del Libro IX

CERTIFICAS ESPECIALES

Los actos certificados y que fueron inscritos con fecha anterior al 19 de septiembre de 2008, fueron inscritos previamente por otra Cámara de Comercio. Lo anterior de acuerdo a lo establecido por el numeral 1.7.1 de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

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 lo Contencioso Administrativo.

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: 8220
Actividad secundaria Código CIIU: 6202
Otras actividades Código CIIU: 6209

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

A nombre de la persona jurídica figura(n) matriculado(s) en esta Cámara de Comercio de Bogotá el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio:

Nombre: BPM
Matrícula No.: 01838411
Fecha de matrícula: 22 de septiembre de 2008
Último año renovado: 2022
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cr 45A No 128A - 64
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: BPM SEDE TOBERIN
Matrícula No.: 02845355
Fecha de matrícula: 25 de julio de 2017
Último año renovado: 2022
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Carrera 17 # 164- 25
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: BPM CONSULTING SEDE 2 OPERACIONES

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

Matrícula No.: 03309922
Fecha de matrícula: 17 de noviembre de 2020
Último año renovado: 2022
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Calle 72 # 13 - 23 Edificio Nueva Granada
Municipio: Bogotá D.C.

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

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 Mediana

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

Ingresos por actividad ordinaria \$ 15.904.453.005

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 8220

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 : 9 de septiembre de 2016. Fecha de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 23 de febrero de 2023 Hora: 17:57:16**

Recibo No. AA23414447

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A23414447EF3A3

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos 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.

envío de información a Planeación : 20 de diciembre de 2022. SE HA NOTIFICADO A PLANEACION DISTRITAL LA CREACION DE LA PERSONA O SOCIEDAD. \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 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.


CONSTANZA PUENTES TRUJILLO



BPM CONSULTING SAS
NIT. 900011395-6
CR 17 164 25
Bogotá, D.C., Bogotá
TEL: 6017569094
facturacion@bpmconsulting.com.co
<https://www.bpmconsulting.com.co/>



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
SBPM799

SEÑOR(ES):

CLIENTE: MINISTERIO DE TRANSPORTE

NIT: 899999055-4

DIRECCIÓN: CL 24 N. 62 - 49

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 3240800

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

RESPONSABILIDADES FISCALES: R-99-PN - No aplica – Otros

FECHA DE EXPEDICIÓN: 14/04/2023 02:50 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 14/05/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 14/04/2023 03:32 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 103764_032023

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant.	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria	5.97	3,968,360.00	23,691,109.20	4,501,310.75	28,192,419.95
2	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria	12.83	3,760,720.00	48,250,037.60	9,167,507.14	57,417,544.74
3	IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria	1.00	7,783,879.56	7,783,879.56	1,478,937.12	9,262,816.68
4	IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	15.00	177,598.40	2,663,976.00	506,155.44	3,170,131.44
5	IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	6.00	54,297.60	325,785.60	61,899.26	387,684.86
6	IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	5,016.00	23.76	119,180.16	22,644.23	141,824.39
7	IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	60.00	23.76	1,425.60	270.86	1,696.46
8	IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold	721.00	28.28	20,389.88	3,874.08	24,263.96
9	IT-BPO-48-1-Hora desarrollo	12.48	56,560.00	705,868.80	134,115.07	839,983.87
10	IT-BPO-1-1-Troncal SIP	20.00	36,198.40	723,968.00	137,553.92	861,521.92
11	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	4.00	3,968,360.00	15,873,440.00	3,015,953.60	18,889,393.60
12	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	5.00	3,760,720.00	18,803,600.00	3,572,684.00	22,376,284.00
13	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	5.00	3,760,720.00	18,803,600.00	3,572,684.00	22,376,284.00
14	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	1.47	3,760,720.00	5,528,258.40	1,050,369.10	6,578,627.50

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	143,294,518.80
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	143,294,518.80
IVA	143,294,518.80	19%	27,225,958.57	IVA:	27,225,958.57
				Total Impuestos:	27,225,958.57
				Total + Impuestos:	170,520,477.37
				Valor Total:	170,520,477.37

CIENTO SETENTA MILLONES QUINIENTOS VEINTE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE CON TREINTA Y SIETE CENTAVOS PESOS MCTE

Información Adicional:

SERVICIO MARZO 2023 OC 103764

#\$24-01-01-000;ordendecompra103764de2023;mvivas@mintransporte.gov.co#\$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

CUFE: a4844c15eae19cafc8694b548713d609c4fdf67e471902fb44e86a5557671c5777f37517e635f80d5bb10e54fd6d63a1

Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica – Otros

Actividades Económicas:

6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S.

DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

Para efectuar el pago de esta factura, por favor realizarlo mediante transferencia bancaria o consignación en la cuenta corriente Banco Bancolombia N° 59645410178 a nombre de BPM Consulting SAS y enviar soporte del pago al correo electrónico financierobpm@bpmconsulting.com.co. Si ya efectuó el pago por otros medios, por favor hacer caso omiso a este mensaje.



 MINISTERIO DE TRANSPORTE	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO DE CONTRATACION	
	ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCIÓN Y AUTORIZACIÓN DE PAGO	
	CÓDIGO: CTN-F-012	VERSIÓN: 006

Dependencia:	GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	Unidad Ejecutora:		Fecha:	lunes, 24 de abril de 2023
--------------	--------------------------------------	-------------------	--	--------	----------------------------

INFORMACION BASICA DEL PROVEEDOR					
Nombre/Razon social:	BPM CONSULTING LTDA		Naturaleza:	Persona Jurídica	
Identificacion:	900011395				
Correo:	FINANCIEROBPM@BPMCONSULTING.COM.CO		Telefono de contacto:	7569094	
INFORMACION DEL CONTRATO / CONVENIO					
Contrato No.:	5	Pago N.:	3	Plazo de Ejecucion	2023-12-31
Fecha de Iniciacion	2023-01-17	No. Registro Presupuestal	11323		

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO
--

Valor Inicial:	\$1.682.000.000,01
Valor Total:	<u>\$1.682.000.000,01</u>
Total Pagado:	\$241.395.963,28
Saldo actual:	\$1.440.604.036,73
VALOR A PAGAR:	<u>\$170.520.477,37</u>
Menos este pago:	\$1.270.083.559,36

ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN	
OBJETO:	PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES PARA LLEVAR A CABO LA ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS DE EJECUCIÓN AL INTERIOR DE LA ENTIDAD DE LAS POLÍTICAS DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO EMITIDAS POR LA FUNCIÓN PUBLICA Y EL GOBIERNO NACIONAL

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTA Y/O PROVEEDOR		
OBLIGACION / RP	ACCIONES	VALOR
11323	se recibe a satisfacción factura correspondiente a los servicios del mes marzo del 2023	\$170.520.477,37

RECIBIDO A SATISFACCIÓN
En calidad de supervisor del contrato anotado, manifiesto que el contratista cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales, con el objeto contractual. Igualmente, certifico que el contratista dio cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social conforme a lo señalado en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la ley 1562 de 2012, Decreto 723 de 2013, Decreto 1273 de 2018 y demás normas que regulen la materia y sus modificaciones.

OBSERVACIONES

AUTORIZACIÓN DE PAGO

La información registrada en este documento se encuentra debidamente aprobada por los supervisores responsables del proceso.

Supervisor 1:	Maria del Carmen Vivas Barragan
C.C. :	28915616