

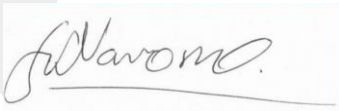
Bogotá D.C. 05 de junio 2023

MARIA DEL CARMEN VIVAS

Supervisor Orden de Compra 103764
Ministerio de transporte

Certificación de Horas de Desarrollo

En el marco de la adquisición de la Orden de Compra **103764**, suscrita con el **Ministerio del Transporte** para la adquisición de servicios BPO para fortalecer la atención y orientación de solicitudes, la participación, accesibilidad e interacción de los ciudadanos y el monitoreo de los requerimientos sobre trámites y servicios, que permitan la interoperabilidad de los canales de atención del ministerio de transporte y la implementación de estrategias de lenguaje claro en la atención de los usuarios” Nos permitimos notificar que para la ejecución e implementación del IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API usuario activo y IT-BPO-20-Chatbot dumb Respuesta Chatbot dumb y puesta en marcha, se destinó un total 10 horas de desarrollo.



Sebastián Navarro
Gerente de Tecnología
sebastian.navarro@bpmconsulting.com.co



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Ministerio de Transporte

Periodo: 1 al 31 de mayo 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 mayo 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 mayo 2023
PRESENTADO POR:				Daniel Augusto Rubiano Muñoz
ENTREGADO A:				María del Carmen Vivas Barragán
INFORME NO:				5

Tabla de Contenido

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ans).....	6
2. Datos generales del servicio.....	7
3. Histórico de Interacciones Líneas de Servicio.....	9
3.1 Comportamiento Líneas de Servicio Mes de Mayo 2023.....	9
Gráfica No. 1 resultado mayo 2023.	10
Gráfica No. 2 resultado mayo 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.....	18
3.4.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Transparencia	19
3.5 Estadística Diaria Línea RNDC	20
3.5.1 Estadística por intervalos de media hora.....	21
3.6 Estadística Diaria Línea RNF	22
3.6.1 Estadística por intervalos de media hora.....	23
3.7 TMO	24
Gráfica No. 3 resultado mayo 2023.	25
4 Interacciones CHAT WEB.....	25
Gráfica No. 4 resultado mayo 2023.	26

4.1	Estadística por intervalos de media hora	26
5	Motivos de Consulta Reporte de Tipificación.....	27
5.1	Detalle Tipo de Tramite.....	29
5.1.1	Licencia De Conducción	29
5.1.2	Información General	29
5.1.3	Estado del Radicado	30
5.1.4	Servicios de transporte terrestre automotor especial	30
5.1.5	Normatividad.....	31
5.1.6	Base Gravable.....	32
5.1.7	Direcciones Territoriales.....	32
5.1.8	Entidades del Sector.....	33
5.1.9	Transferencia	33
5.1.10	Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	34
6	Encuesta de Satisfacción al Usuario	35
	Gráfica No. 5 resultado mayo 2023.	35
	Gráfica No. 6 resultado mayo 2023.	35
	Gráfica No. 7 resultado mayo 2023.	36
	Gráfica No. 8 resultado mayo 2023.	36
	Gráfica No. 9 resultado mayo 2023.	37
7	Estadística Buzones de Voz.....	37
	Gráfica No. 10 resultado mayo 2023.	38
	Gráfica No. 11 resultado mayo 2023.	38
8	Estadística Virtual HOLD.	38
9	Envió SMS.....	40
10	Estadística Gestión Outbound Front.....	41
11	Rotación de Personal.....	42

12	<i>Presentación de Aspectos Relevantes.....</i>	42
13	<i>Acciones de Mejoramiento Realizadas</i>	43

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	$99,7\% \leq d < D$: 3% de descuento $99,5\% \leq d < 99,7\%$: 5% de descuento $d < 99,5\%$	99,93%
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	$\geq 80\%$	87,68%
Tiempo de atención canales (CHAT)	CANAL DE VOZ Tiempo de atención ≤ 40 segundos CANAL CHAT Tiempo de atención ≤ 60 segundos	1% $< l_c \leq 30\%$: 3% de descuento 30% $< l_c \leq 60\%$: 5% de descuento 60% $< l_c \leq 100\%$: 7% de descuento 100% $< l_c$: 9% de descuento	00:00:06 segundos
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Si TMO real $> U_{tmo}$: 5% de descuento	≤ 7 min	00:06:35 minutos
Eficacia Líneas de Servicio	Eficacia $\geq 90\%$	90% $\leq$ Eficacia $< 95\%$: 3% de descuento 85% $\leq$ Eficacia $< 90\%$: 5% de descuento 80% $\leq$ Eficacia $< 85\%$: 7% de descuento Eficacia $< 80\%$: 9% de descuento	97,69%
Eficacia Canal CHAT	Eficacia $\geq 90\%$	90% $\leq$ Eficacia $< 95\%$: 3% de descuento 85% $\leq$ Eficacia $< 90\%$: 5% de descuento 80% $\leq$ Eficacia $< 85\%$: 7% de descuento Eficacia $< 80\%$: 9% de descuento	98,45%
Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Ocupación $\geq 65\%$	70% $\leq$ Ocupación $< 75\%$: 3% de descuento 65% $\leq$ Ocupación $< 70\%$: 5% de descuento 60% $\leq$ Ocupación $< 65\%$: 7% de descuento Ocupación $< 60\%$: 9% de descuento	92,87%
Rotación de recurso humano	Rotación $< 15\%$	15% $\leq$ Rotación $< 40\%$: 5% de descuento 40% $\leq$ Rotación: 7% de descuento	4,65%
Evaluación de conocimientos	ECA $\geq 80\%$	80% $> ECA > 75\%$: 3% de descuento 75% $\geq ECA > 70\%$: 5% de descuento 70% $\geq ECA > 65\%$: 7% de descuento ECA $\leq 65\%$: 9% de descuento	100,00%
Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA	QUEJA $< 3\%$	3% $< QUEJA \leq 4\%$: 3% de descuento 5% $< QUEJA \leq 6\%$: 5% de descuento 7% $< QUEJA \leq 8\%$: 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 $\leq s < 4$: 3% de descuento 3,0 $\leq s < 3,6$: 5% de descuento 2,7 $\leq s < 3,4$: 7% de descuento $s < 3,2$: 9% de descuento	4,99

Tabla No. 1 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

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. 2 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. 3 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.

Para el mes de mayo la entidad solicito por elasticidad la incorporación de 2 colaboradores, 1 para el centro de contacto y el otro agente para Front.

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	9
LÍNEA RNDC	2
FRONT OFFICE	11
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	44

Tabla No. 4 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro BPM Consulting.

3. Histórico de Interacciones Líneas de Servicio

Se relaciona a continuación la información consolidada por mes de las líneas de servicio del Ministerio de Transporte:

MES	LOCAL					NACIONAL					TRANSPARENCIA					RNDC					RNF					TOTAL SIN RNDC, SIN RNF				
	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	TOTAL ENTRANTES	TOTAL ATENDIDAS	ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION
ENERO 17 AL 31	3010	2808	2237	74,32%	93,29%	407	390	333	81,82%	95,82%	54	52	41	75,93%	96,30%	373	373	309	82,84%	100,00%	0	0	0			3471	3250	2611	75,22%	93,63%
FEBRERO	5269	4899	3854	73,14%	92,98%	1093	1034	841	76,94%	94,60%	123	119	105	85,37%	96,75%	798	798	604	75,69%	100,00%	0	0	0			6485	6052	4800	74,02%	93,32%
MARZO	5014	4713	3891	77,60%	94,00%	1008	940	803	79,66%	93,25%	178	172	162	91,01%	96,63%	803	803	636	79,20%	100,00%	0	0	0			6200	5825	4856	78,32%	93,95%
ABRIL	4214	4046	3486	82,72%	96,01%	899	872	759	84,43%	97,00%	105	96	88	83,81%	91,43%	603	603	510	84,58%	100,00%	0	0	0			5218	5014	4333	83,04%	96,09%
MAYO	4633	4531	4066	87,76%	97,80%	1042	1016	909	87,24%	97,50%	163	156	144	88,34%	95,71%	690	690	518	75,07%	100,00%	95	84	78	82,11%	88,42%	5838	5703	5119	87,68%	97,69%
TOTAL	22140	20997	17534	79,20%	94,84%	4449	4252	3645	81,93%	95,57%	623	595	540	86,68%	95,51%	3267	3267	2577	78,88%	100,00%	95	84	78	82,11%	88,42%	27212	25844	21719	79,81%	94,97%

Tabla No. 5 resultado Mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Entre la línea de atención local, línea nacional, y línea transparencia, se observa que para el mes de mayo 2023 se reciben 5.838 interacciones de las cuales se atienden 5.703, la línea presenta un nivel de atención del 95.31%, y nivel de servicio 82,60%.

3.1 Comportamiento Líneas de Servicio Mes de Mayo 2023

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

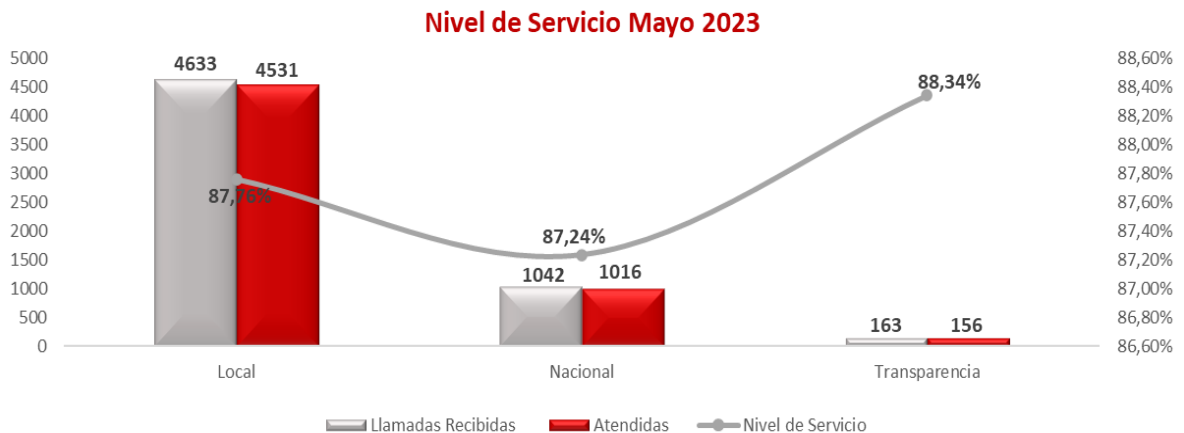
LÍNEA	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 20 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)	TMO(Seg)
Local	4633	4531	4066	102	87,76%	97,80%	2,20%	0:07:48	468,00
Nacional	1042	1016	909	26	87,24%	97,50%	2,50%	0:07:44	464,00
Transparencia	163	156	144	7	88,34%	95,71%	4,29%	0:04:12	252,00
Total	5838	5703	5119	135	87,68%	97,69%	2,31%	0:06:35	395,00

Tabla No. 6 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Es de resaltar lo siguiente:

- El nivel de servicio del mes de mayo aumento con respecto al mes de abril pasando de 83,04%. A 87,68%.
- Cumplimiento en el nivel de atención cerrando el mes en 97,69%.
- Cumplimiento en el ANS TMO en 00:06:35 minutos.
- Se evidencia un aumento en las llamadas entrantes en un 14% en comparacion al mes anterior (819 llamadas mas).



Gráfica No. 1 resultado mayo 2023.

Fuente:



Gráfica No. 2 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto 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)
2/05/2023	240	231	214	9	89,17%	96,25%	3,75%	0:07:42
3/05/2023	215	211	197	4	91,63%	98,14%	1,86%	0:07:31
4/05/2023	235	234	222	1	94,47%	99,57%	0,43%	0:07:26
5/05/2023	222	215	194	7	87,39%	96,85%	3,15%	0:08:06
8/05/2023	219	218	212	1	96,80%	99,54%	0,46%	0:07:07
9/05/2023	255	253	227	2	89,02%	99,22%	0,78%	0:07:39
10/05/2023	242	237	217	5	89,67%	97,93%	2,07%	0:06:42
11/05/2023	202	200	173	2	85,64%	99,01%	0,99%	0:07:50
12/05/2023	169	168	140	1	82,84%	99,41%	0,59%	0:08:41
15/05/2023	220	220	210	0	95,45%	100,00%	0,00%	0:07:30
16/05/2023	224	221	211	3	94,20%	98,66%	1,34%	0:07:27
17/05/2023	196	194	174	2	88,78%	98,98%	1,02%	0:07:47
18/05/2023	184	183	179	1	97,28%	99,46%	0,54%	0:08:54
19/05/2023	177	174	151	3	85,31%	98,31%	1,69%	0:07:52
23/05/2023	232	212	176	20	75,86%	91,38%	8,62%	0:08:15
24/05/2023	239	230	185	9	77,41%	96,23%	3,77%	0:08:39
25/05/2023	229	227	208	2	90,83%	99,13%	0,87%	0:07:47
26/05/2023	168	162	158	6	94,05%	96,43%	3,57%	0:08:04
29/05/2023	293	279	195	14	66,55%	95,22%	4,78%	0:08:04
30/05/2023	229	223	194	6	84,72%	97,38%	2,62%	0:07:35
31/05/2023	242	239	229	3	94,63%	98,76%	1,24%	0:07:04
TOTAL	4632	4531	4066	101	87,78%	97,82%	2,18%	0:07:48

Tabla No. 7 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea local se evidencia:

Nivel de Atención: 97,82%, Se recibieron 4.632 llamadas de las cuales se atendieron 4.531, del total de llamadas entrantes se abandonaron 101 llamadas lo que corresponde a un 2,15%.

Nivel de Servicio: 87,78%, de 4.632 llamadas atendidas 4.066 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido los días: 23 y 24 de mayo por contingencia en el canal de whatsapp debido a la comunicación masiva que se generó por MSN, por lo que fue necesario el apoyo de otros canales al whatsapp, igualmente el día 29 de Mayo no se cumple con los niveles porque se identifica un aumento en las consultas debido los cambios en las fechas para realizar la tecno mecánica.

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 21 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	21	19	1	86,36%	95,45%	4,55%
09:00:00 - 10:00:00	28	27	25	1	89,29%	96,43%	3,57%
10:00:00 - 11:00:00	31	30	26	1	83,87%	96,77%	3,23%
11:00:00 - 12:00:00	31	31	27	0	87,10%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 13:00:00	19	19	17	0	89,47%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 14:00:00	15	15	14	0	93,33%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 15:00:00	22	21	17	1	77,27%	95,45%	4,55%
15:00:00 - 16:00:00	24	24	21	0	87,50%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 17:00:00	21	20	20	1	95,24%	95,24%	0,00%
Total	221	216	194	5	87,76%	97,80%	2,20%

Tabla No. 8 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Es de resaltar:

- Del 1 al 31 de mayo los intervalos con mayor ingreso de llamadas en la línea local se presentaron de 10:00 am a 12:00 del día, con promedio de 31 llamadas entrantes de las cuales se atienden en promedio 30, y nuevamente de 2:00 pm a 5:00 pm con 23 llamadas entrantes y 21 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 21 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	9	9	8	0	88,89%	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	15	14	13	1	86,67%	93,33%	6,67%
09:30:00 - 10:00:00	13	13	12	0	92,31%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 10:30:00	15	15	12	0	80,00%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	16	15	14	1	87,50%	93,75%	6,25%
11:00:00 - 11:30:00	16	16	13	0	81,25%	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	15	15	14	0	93,33%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	11	11	10	0	90,91%	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	8	8	7	0	87,50%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	7	7	7	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	11	9	0	81,82%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	12	12	10	0	83,33%	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	12	12	11	0	91,67%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	10	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	11	10	10	1	90,91%	90,91%	9,09%
Total	221	216	194	5	87,76%	97,80%	2,20%

Tabla No. 9 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Del 1 al 31 de mayo los intervalos con mayor ingreso de llamadas son de 10:00 am a 12:30 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 6 llamadas entrantes y atendidas en el mes de mayo 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)
2/05/2023	67	65	60	2	89,55%	97,01%	2,99%	0:06:17
3/05/2023	43	43	42	0	97,67%	100,00%	0,00%	0:08:00
4/05/2023	43	41	40	2	93,02%	95,35%	4,65%	0:06:01
5/05/2023	43	42	34	1	79,07%	97,67%	2,33%	0:08:27
8/05/2023	39	39	36	0	92,31%	100,00%	0,00%	0:07:21
9/05/2023	49	47	44	2	89,80%	95,92%	4,08%	0:07:54
10/05/2023	39	38	36	1	92,31%	97,44%	2,56%	0:07:35
11/05/2023	53	49	43	4	81,13%	92,45%	7,55%	0:07:51
12/05/2023	52	50	45	2	86,54%	96,15%	3,85%	0:07:42
15/05/2023	57	57	56	0	98,25%	100,00%	0,00%	0:07:41
16/05/2023	42	42	38	0	90,48%	100,00%	0,00%	0:09:23
17/05/2023	59	59	54	0	91,53%	100,00%	0,00%	0:08:10
18/05/2023	43	43	42	0	97,67%	100,00%	0,00%	0:05:39
19/05/2023	44	43	35	1	79,55%	97,73%	2,27%	0:10:07
23/05/2023	52	51	42	1	80,77%	98,08%	1,92%	0:07:31
24/05/2023	50	48	38	2	76,00%	96,00%	4,00%	0:09:47
25/05/2023	59	59	51	0	86,44%	100,00%	0,00%	0:06:52
26/05/2023	35	35	31	0	88,57%	100,00%	0,00%	0:09:35
29/05/2023	59	53	38	6	64,41%	89,83%	10,17%	0:07:47
30/05/2023	64	62	57	2	89,06%	96,88%	3,13%	0:06:35
31/05/2023	50	50	47	0	94,00%	100,00%	0,00%	0:06:19
TOTAL	1042	1016	909	26	87,24%	97,50%	2,50%	0:07:44

Tabla No. 10 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea nacional se evidencia:

Nivel de Atención: 97,50%, Se recibieron 1.042 llamadas de las cuales se atendieron 1.016, del total de llamadas entrantes se abandonaron 26 llamadas lo que corresponde a un 2.5 %.

Nivel de Servicio: 87,23%, de 1.016 llamadas atendidas 909 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido los días 5 y 24 de mayo.

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 21 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	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,95%
09:00:00 - 10:00:00	6	6	5	0	83,33%	100,00%	3,17%
10:00:00 - 11:00:00	7	7	6	0	85,71%	100,00%	3,40%
11:00:00 - 12:00:00	6	6	5	0	83,33%	100,00%	3,17%
12:00:00 - 13:00:00	4	4	4	0	100,00%	100,00%	1,19%
13:00:00 - 14:00:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	1,59%
14:00:00 - 15:00:00	6	6	5	0	83,33%	100,00%	3,17%
15:00:00 - 16:00:00	5	5	5	0	100,00%	100,00%	4,76%
16:00:00 - 17:00:00	5	4	4	0	80,00%	80,00%	0,95%
Total	49	48	44	1	87,24%	97,50%	2,50%

Tabla No. 11 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Del 1 al 31 de mayo los intervalos con mayor ingreso de llamadas en la línea nacional se presentaron de 9:00 am a 12:00 del día se recibieron en promedio 6 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 3 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 21 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	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	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 10:30:00	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 11:30:00	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	2	2	2	0	100,00%	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	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%
14:30:00 - 15:00:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	3	2	2	1	66,67%	66,67%	33,33%
16:30:00 - 17:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	49	48	44	1	87,24%	97,50%	2,50%

Tabla No. 12 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- De 8:30 am a 12:00 del día son los intervalos con mayor ingreso de llamadas, en promedio 3 llamadas por intervalo de cada 30 minutos, y nuevamente de 2:30 pm a 3:30 pm con 3 llamadas en promedio entrantes, y atendidas 3.
- Los intervalos con menor recepción de llamadas son de 7:00 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:

A través de la línea de transparencia para el mes de mayo 2023 NO se radicaron denuncias de acto de corrupción.

MES	CANTIDAD	RADICADO
ENERO	1	20233030089082
FEBRERO	1	20233030200082
MARZO	0	N/A
ABRIL	1	20233030550782
MAYO		N/A

Tabla No. 13 resultado mayo 2023.
Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

Fecha	Entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 20 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)
2/05/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:06
3/05/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:56
4/05/2023	13	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:24
5/05/2023	9	7	7	2	77,78%	77,78%	22,22%	0:03:10
8/05/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:44
9/05/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:45
10/05/2023	7	6	6	1	85,71%	85,71%	14,29%	0:03:46
11/05/2023	14	13	12	1	85,71%	92,86%	7,14%	0:06:48
12/05/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:21
15/05/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:13
16/05/2023	4	3	3	1	75,00%	75,00%	25,00%	0:05:13
17/05/2023	21	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:07
18/05/2023	5	5	4	0	80,00%	100,00%	0,00%	0:05:40
19/05/2023	7	6	6	1	85,71%	85,71%	14,29%	0:04:24
23/05/2023	10	9	7	1	70,00%	90,00%	10,00%	0:03:32
24/05/2023	10	10	9	0	90,00%	100,00%	0,00%	0:05:48
25/05/2023	15	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:48
26/05/2023	5	5	3	0	60,00%	100,00%	0,00%	0:04:57
29/05/2023	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%	0:05:44
30/05/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:59
31/05/2023	11	11	7	0	63,64%	100,00%	0,00%	0:07:48
TOTAL	163	156	144	7	88,34%	95,71%	4,29%	0:04:12

Tabla No. 14 resultado mayo 2023.
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea de transparencia se presenta:

Nivel de Atención: 95,71%, Se recibieron 163 llamadas de las cuales se atendieron 156, se presenta abandono de 7 llamadas lo que corresponde el 7,5 % de abandono.

Nivel de Servicio: 88,34%, de 163 llamadas atendidas 144 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido para los días, 5, 16, 23, 29 y 31 de mayo (mismo comportamiento de las líneas local y nacional); es de precisar que los agentes se encuentran en multi skill con las 3 líneas de servicio, razón por la cual no fue posible atender las llamadas dentro del umbral establecido dado que se encontraban con otras atenciones.

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 21 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	87,50%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 10:00:00	2	2	2	0	91,43%	97,14%	2,86%
10:00:00 - 11:00:00	1	1	1	0	86,96%	86,96%	13,04%
11:00:00 - 12:00:00	1	1	1	0	70,59%	94,12%	5,88%
12:00:00 - 13:00:00	1	1	1	0	75,00%	75,00%	25,00%
13:00:00 - 14:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 15:00:00	1	1	1	0	66,67%	91,67%	8,33%
15:00:00 - 16:00:00	1	1	1	0	84,62%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 17:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	8	7	7	0	88,34%	95,71%	4,29%

Tabla No. 15 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto 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 21 días.

INTERVALO	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbr	Abandonad	Nivel de Servicio	Nivel Atenci	Nivel Abandon
07:00:00 - 07:30:00	1	1	1	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	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	1	1	1	0	83,33%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	1	1	1	0	95,65%	95,65%	4,35%
09:30:00 - 10:00:00	1	1	1	0	84,62%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 10:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	1	1	1	0	50,00%	71,43%	28,57%
11:00:00 - 11:30:00	1	1	1	0	63,64%	72,73%	27,27%
11:30:00 - 12:00:00	1	1	1	0	71,43%	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	66,67%	66,67%	33,33%
13:00:00 - 13:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	1	1	1	0	40,00%	80,00%	20,00%
14:30:00 - 15:00:00	1	1	1	0	85,71%	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	75,00%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	1	1	1	0	85,71%	85,71%	14,29%
Total	20	20	20	0	88,34%	95,71%	4,29%

Tabla No. 16 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto 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.
- 20 llamadas entrantes de las cuales se atienden EL 100 %, 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	Entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 20 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)
2/05/2023	44	42	35	2	79,55%	95,45%	4,55%	0:06:59
3/05/2023	33	31	25	2	75,76%	93,94%	6,06%	0:09:54
4/05/2023	41	37	32	4	78,05%	90,24%	9,76%	0:09:26
5/05/2023	31	31	28	0	90,32%	100,00%	0,00%	0:05:53
8/05/2023	47	44	37	3	78,72%	93,62%	6,38%	0:07:51
9/05/2023	43	42	34	1	79,07%	97,67%	2,33%	0:09:13
10/05/2023	24	22	19	2	79,17%	91,67%	8,33%	0:11:23
11/05/2023	36	32	19	4	52,78%	88,89%	11,11%	0:11:23
12/05/2023	33	31	26	2	78,79%	93,94%	6,06%	0:07:24
15/05/2023	33	29	20	4	60,61%	87,88%	12,12%	0:10:47
16/05/2023	27	24	16	3	59,26%	88,89%	11,11%	0:08:43
17/05/2023	32	32	28	0	87,50%	100,00%	0,00%	0:08:58
18/05/2023	37	34	30	3	81,08%	91,89%	8,11%	0:10:22
19/05/2023	26	24	17	2	65,38%	92,31%	7,69%	0:12:30
23/05/2023	46	43	30	3	65,22%	93,48%	6,52%	0:10:26
24/05/2023	48	36	21	12	43,75%	75,00%	25,00%	0:09:45
25/05/2023	47	35	21	12	44,68%	74,47%	25,53%	0:09:30
26/05/2023	30	27	15	3	50,00%	90,00%	10,00%	0:10:59
29/05/2023	29	29	24	0	82,76%	100,00%	0,00%	0:07:20
30/05/2023	37	29	17	8	45,95%	78,38%	21,62%	0:11:11
31/05/2023	51	36	24	15	47,06%	70,59%	29,41%	0:10:00
TOTAL	775	690	518	85	66,84%	89,03%	10,97%	0:09:31

Tabla No. 17 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Se relaciona a continuación la estadística de la línea RNDC:

Nivel de Atención: 89,03%, Se recibieron 775 llamadas de las cuales se atendieron 690, del total de llamadas entrantes se abandonaron 85 llamadas lo que corresponde a un 11%.

Nivel de Servicio: 66,84%, de 690 llamadas atendidas 518 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido 17 días de mayo 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	25	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	25	22	17	3	68,00%	88,00%	12,00%
08:30:00 - 09:00:00	47	35	23	12	48,94%	74,47%	25,53%
09:00:00 - 09:30:00	49	47	39	2	79,59%	95,92%	4,08%
09:30:00 - 10:00:00	36	33	26	3	72,22%	91,67%	8,33%
10:00:00 - 10:30:00	51	42	26	9	50,98%	82,35%	17,65%
10:30:00 - 11:00:00	51	43	27	8	52,94%	84,31%	15,69%
11:00:00 - 11:30:00	60	54	35	6	58,33%	90,00%	10,00%
11:30:00 - 12:00:00	66	55	41	11	62,12%	83,33%	16,67%
12:00:00 - 12:30:00	32	30	22	2	68,75%	93,75%	6,25%
12:30:00 - 13:00:00	33	33	27	0	81,82%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	14	13	12	1	85,71%	92,86%	7,14%
13:30:00 - 14:00:00	18	17	16	1	88,89%	94,44%	5,56%
14:00:00 - 14:30:00	27	24	20	3	74,07%	88,89%	11,11%
14:30:00 - 15:00:00	44	39	22	5	50,00%	88,64%	11,36%
15:00:00 - 15:30:00	51	41	32	10	62,75%	80,39%	19,61%
15:30:00 - 16:00:00	48	43	31	5	64,58%	89,58%	10,42%
16:00:00 - 16:30:00	33	32	24	1	72,73%	96,97%	3,03%
16:30:00 - 17:00:00	37	35	30	2	81,08%	94,59%	5,41%
17:00:00 - 17:30:00	17	16	12	1	70,59%	94,12%	5,88%
17:30:00 - 18:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
18:00:00 - 18:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
18:30:00 - 19:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	775	690	518	85	66,84%	89,03%	10,97%

Tabla No. 18 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Los intervalos con mayor ingreso de llamadas son de 10:00 am a 12:30 del día, con 52 llamadas en promedio, de las cuales se atienden 45.
- Los intervalos con menor recepción de llamadas son 18:00 a 19:00, donde ingresan 3 llamadas en el mes de las cuales se atienden 3.

3.6 Estadística Diaria Línea RNF

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 20 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)
9/05/2023	10	6	6	4	60,00%	60,00%	40,00%	0:02:24
10/05/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:13:51
11/05/2023	7	7	6	0	85,71%	100,00%	0,00%	0:11:18
12/05/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:15
15/05/2023	8	6	6	2	75,00%	75,00%	25,00%	0:05:30
16/05/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:30
17/05/2023	8	6	6	2	75,00%	75,00%	25,00%	0:05:34
18/05/2023	11	9	9	2	81,82%	81,82%	18,18%	0:06:41
19/05/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:12
23/05/2023	8	7	6	1	75,00%	87,50%	12,50%	0:07:47
24/05/2023	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%	0:04:07
25/05/2023	7	7	5	0	71,43%	100,00%	0,00%	0:04:44
26/05/2023	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%	0:06:38
29/05/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:25
30/05/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:10
31/05/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:52
TOTAL	95	84	78	11	82,11%	88,42%	11,58%	0:05:52

Tabla No. 19 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Se relaciona a continuación la estadística de la línea RNF:

Nivel de Atención: 88,42%, Se recibieron 95 llamadas de las cuales se atendieron 84, del total de llamadas entrantes se abandonaron 11 llamadas lo que corresponde a un 11%.

Nivel de Servicio: 82,11%, de 84 llamadas atendidas 78 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido 7 días de mayo 2023.

Es de resaltar que en la línea RNF cuenta con 2 agentes disponibles en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 17:30 pm, en la tabla estadísticas por intervalos RNF se puede evidenciar el flujo de llamadas de la línea.

3.6.1 Estadística por intervalos de media hora

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	14	12	12	2	85,71%	85,71%	14,29%
07:30:00 - 08:00:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	5	4	4	1	80,00%	80,00%	20,00%
09:00:00 - 09:30:00	5	4	3	1	60,00%	80,00%	20,00%
09:30:00 - 10:00:00	8	7	5	1	62,50%	87,50%	12,50%
10:00:00 - 10:30:00	2	2	1	0	50,00%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	7	7	6	0	85,71%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 11:30:00	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	6	6	6	0	100,00%	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	6	3	3	3	50,00%	50,00%	50,00%
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	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	4	3	3	1	75,00%	75,00%	25,00%
16:00:00 - 16:30:00	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%
17:00:00 - 17:30:00	3	1	1	2	33,33%	33,33%	66,67%
Total	95	84	78	11	82,11%	88,42%	11,58%

Tabla No. 20 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Los intervalos con mayor ingreso de llamadas son de 7:00 am a 9:30 del día, con 26 llamadas, de las cuales se atienden 23.
- Los intervalos con menor recepción de llamadas son 17:00 a 17:30, donde ingresan 3 llamadas en el mes de las cuales se atienden 1.

3.7 TMO

Del 1 al 31 de mayo 2023 el TMO cierra en 00:06:26 minutos, con 5014 llamadas atendidas de las líneas de servicio local, nacional y transparencia:

Agente	Llamadas Atendidas del 1 al 31 de mayo	Promedio de TMO del 1 al 31 de mayo
Julian.Riveros	519	0:05:57
Cristian.Rodriguez	703	0:06:17
Monica.Tovar	318	0:06:24
Yuli.Pinzon	651	0:06:58
Solange.Calderon	220	0:07:06
Sandra.Padilla	359	0:07:36
Camilo.Rodriguez	716	0:07:37
Claudia.Arciniegas	573	0:07:53
Danilo.Espinosa	149	0:08:07
Lizeth.Arango	376	0:08:21
Julian.Valencia	573	0:08:24
Angie.Sanchez	368	0:12:03
Luz.Porras	178	0:12:10

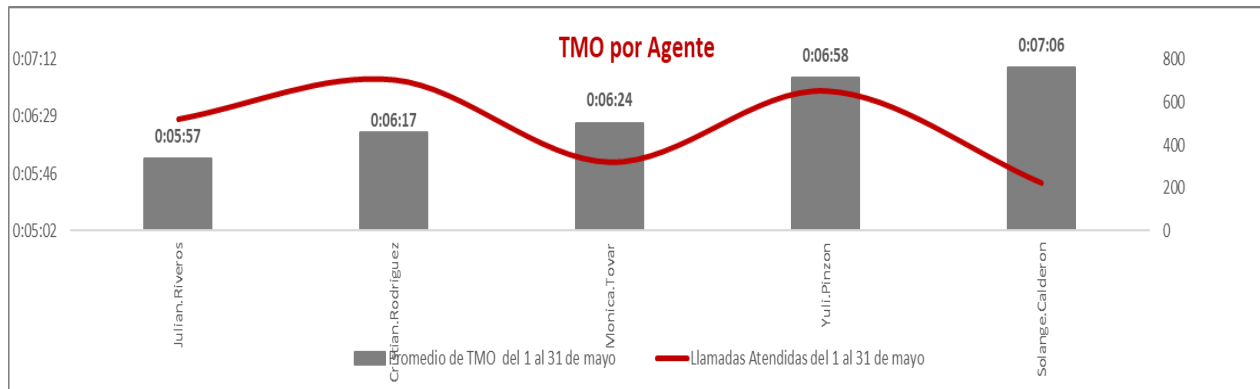
Tabla No. 21 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Para el mes de mayo 2023, los colaboradores: Julián Rivero, Cristian Rodríguez, Mónica Tovar Y Yuli Pinzon cumplen con el TMO definido por la entidad compradora.

- Danilo Espinosa, TMO 00:10:26 minutos, el colaborador mejora su TMO con respecto al mes inmediatamente anterior.
- Julián Valencia, TMO 00:08:24 minutos, para el mes de mayo el colaborador se encontraba en multi skill con el canal CHAT, lo que genera que el tiempo de conversación aumente.
- Camilo Rodríguez, TMO 00:07:33 minutos, se mantiene el TMO, el agente se encuentra en multi skill con el canal CHAT, lo que genera que el tiempo de conversación aumente.

- Los agentes con TMO alto, se realizara seguimiento y respectivo refuerzo en producto y habilidades de comunicación.

Es de precisar que los colaboradores se encuentran en multi skill con el canal CHAT WEB, lo que genera aumento del tiempo de conversación; esta estrategia se usa con el objetivo de cumplir los ANS de las líneas de servicio.



Gráfica No. 3 resultado mayo 2023.
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

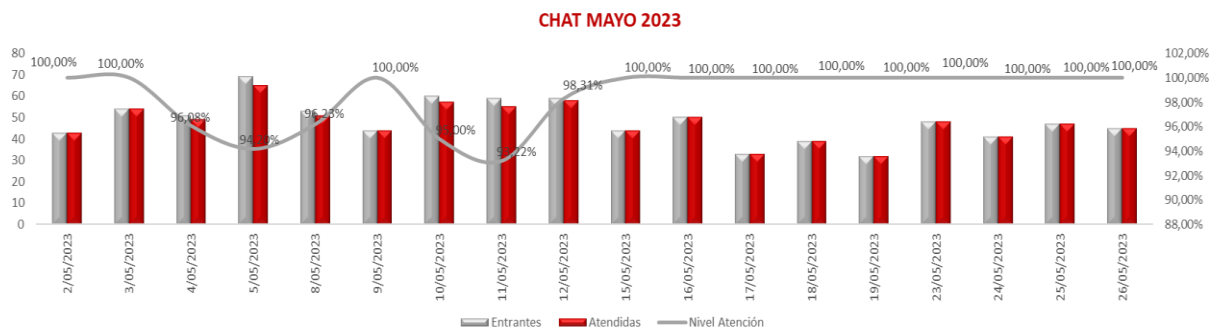
4 Interacciones CHAT WEB

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	Tiempo de Respuesta
2/05/2023	43	43	0	100,00%	0,00%	0:23:58	0:00:02
3/05/2023	54	54	0	100,00%	0,00%	0:20:04	0:00:02
4/05/2023	51	49	2	96,08%	3,92%	0:25:42	0:00:12
5/05/2023	69	65	4	94,20%	5,80%	0:21:59	0:00:35
8/05/2023	53	51	2	96,23%	3,77%	0:34:52	0:00:10
9/05/2023	44	44	0	100,00%	0,00%	0:19:03	0:00:06
10/05/2023	60	57	3	95,00%	5,00%	0:18:15	0:00:20
11/05/2023	59	55	4	93,22%	6,78%	0:26:45	0:00:16
12/05/2023	59	58	1	98,31%	1,69%	0:29:05	0:00:05
15/05/2023	44	44	0	100,00%	0,00%	0:23:07	0:00:02
16/05/2023	50	50	0	100,00%	0,00%	0:25:17	0:00:02
17/05/2023	33	33	0	100,00%	0,00%	0:23:50	0:00:02
18/05/2023	39	39	0	100,00%	0,00%	0:33:34	0:00:02
19/05/2023	32	32	0	100,00%	0,00%	0:29:05	0:00:01
23/05/2023	48	48	0	100,00%	0,00%	0:30:20	0:00:01
24/05/2023	41	41	0	100,00%	0,00%	0:40:44	0:00:02
25/05/2023	47	47	0	100,00%	0,00%	0:36:01	0:00:01
26/05/2023	45	45	0	100,00%	0,00%	0:32:57	0:00:07
29/05/2023	54	54	0	100,00%	0,00%	0:29:48	0:00:02
30/05/2023	41	41	0	100,00%	0,00%	0:32:10	0:00:01
31/05/2023	68	68	0	100,00%	0,00%	0:25:15	0:00:02
Total	1034	1018	16	98,45%	1,55%	0:27:42	0:00:06

Tabla No. 22 resultado mayo 2023.
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- El día con mayor ingreso de CHAT 05/05/2023, para esta fecha ingresaron 69 CHAT de los cuales se atienden 65, se presentó abandono de 1 CHAT.
- Se cumple con el Nivel de Atención establecido cerrando el mes en 98,45%.
- Se cumple con el ANS tiempo de atención canales cerrando en 6 segundos.



Gráfica No. 4 resultado mayo 2023.
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto 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	23	23	0	100,00%	0,00%	0:00:10
07:30 - 08:00	16	16	0	100,00%	0,00%	0:00:01
08:00 - 08:30	38	38	0	100,00%	0,00%	0:00:01
08:30 - 09:00	44	44	0	100,00%	0,00%	0:00:12
09:00 - 09:30	45	45	0	100,00%	0,00%	0:00:12
09:30 - 10:00	54	54	0	100,00%	0,00%	0:00:21
10:00 - 10:30	53	53	0	100,00%	0,00%	0:00:02
10:30 - 11:00	60	60	0	100,00%	0,00%	0:00:22
11:00 - 11:30	52	50	2	96,15%	3,85%	0:01:17
11:30 - 12:00	69	69	0	100,00%	0,00%	0:03:04
12:00 - 12:30	54	53	1	98,15%	1,85%	0:00:57
12:30 - 13:00	57	57	0	100,00%	0,00%	0:01:07
13:00 - 13:30	44	44	0	100,00%	0,00%	0:07:04
13:30 - 14:00	36	36	0	100,00%	0,00%	0:00:29
14:00 - 14:30	30	28	2	93,33%	6,67%	0:00:02
14:30 - 15:00	44	44	0	100,00%	0,00%	0:00:53
15:00 - 15:30	61	59	2	96,72%	3,28%	0:10:30
15:30 - 16:00	67	67	0	100,00%	0,00%	0:02:00
16:00 - 16:30	73	71	2	97,26%	2,74%	0:00:18
16:30 - 17:00	73	68	5	93,15%	6,85%	0:00:12
17:00 - 17:30	41	39	2	95,12%	4,88%	0:00:07
Total	1034	1018	16	98,45%	1,55%	0:00:06

Tabla No. 23 resultado mayo 2023.
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Los intervalos con mayor ingreso de CHAT son de 9:30 am a 5:00 pm, con 55 CHAT promedio entrantes en el mes, de los cuales se atienden 44.
- Los intervalos con menor recepción de CHAT son 7:30 am a 8:00 am, con un promedio mensual de 16 CHAT entrantes.

5 Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

Durante el mes de mayo 2023 se atendieron 6.721 ciudadanos a través de los canales de atención: Líneas de Servicio (local, nacional, transparencia), y CHAT WEB

- De las interacciones efectivas: 5.900 corresponden a tramites.
- Se evidencian 627 interacciones no efectivas (Llamadas caídas, de prueba, mudas, CHAT mudo, CHAT de prueba, y CHAT sin interacción), y 58 llamadas equivocadas.
- El equipo de trabajo tipificó el 98% de las interacciones atendidas, se evidencia mejora en el % de tipificación por parte de los colaboradores del call center.
- 136 interacciones no fueron registradas en Dynamics, lo que corresponde a 6 registros en promedio diarios, es decir 0,66%.

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

EFFECTIVIDAD INTERACCION	CANTIDAD	%
TRAMITES	5900	90%
CHAT SIN INTERACCION	243	4%
LLAMADA CAIDA	205	3%
LLAMADA MUDA	111	2%
LLAMADA PRUEBA	61	1%
LLAMADA EQUIVOCADA	58	1%
CHAT PRUEBA	7	0%
TOTAL	6585	100%

Tabla No. 24 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

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

TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD	%
Licencia de conducción	890	15,08%
Información general	709	12,02%
Estado del radicado	496	8,41%
Servicios de transporte terrestre automotor especial	446	7,56%
Normatividad	445	7,54%
Base gravable	413	7,00%
Direcciones territoriales	293	4,97%
Entidades del sector	224	3,80%
Transferencia	218	3,69%
Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	202	3,42%
Organismos de tránsito	183	3,10%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	178	3,02%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	151	2,56%
Runt	131	2,22%
Comparendos	120	2,03%
Reposición integral de vehículos de carga - chatarrización	93	1,58%
Gestión de encuestas	64	1,08%
Homologación	64	1,08%
SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL DE PASAJEROS	63	1,07%
Cambio de servicio	43	0,73%
Certificado para pensión	38	0,64%
Transporte marítimo y fluvial	38	0,64%
Centros de enseñanza automovilística	35	0,59%
Traspaso de vehículos	35	0,59%
Revisión técnica mecánica	32	0,54%
Cda - centros de diagnóstico automotor	27	0,46%
Crc: centro de reconocimiento de conductores	27	0,46%
Registro Nacional de Despacho de Carga	25	0,42%
No efectiva front	25	0,42%
Orientación a consultas pendientes de la línea	23	0,39%
Matrícula o registro inicial de los vehículos	18	0,31%
Servicio público de transporte terrestre colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros	15	0,25%
Soat electrónico	15	0,25%
Devolución de llamadas sistema	14	0,24%
Buzón de mensajes	14	0,24%
Licencia de tránsito o tarjeta de propiedad	9	0,15%
Pico y placa	9	0,15%
Seguridad vial	9	0,15%
Servicio público de transporte terrestre en vehículos taxi	8	0,14%
Fotodetección	7	0,12%
Matricula maquinaria amarilla	7	0,12%
Transporte de mercancías peligrosas	6	0,10%
Servicio público de transporte terrestre automotor mixto	6	0,10%
Requisitos de Habilitación, permiso de operación y modificaciones	5	0,08%
Matricula maquinaria agrícola	5	0,08%
Carga extra dimensionada	4	0,07%
Registro de vehículos por importación temporal	3	0,05%
Reclamo	3	0,05%
Servicio público de transporte terrestre automotor mixto motocarro	2	0,03%
Transporte de usuarios de servicios de salud y turistas	2	0,03%
Certificado de tradición y libertad	2	0,03%
Queja	1	0,02%
Sugerencia	1	0,02%
Permisos y licencias de tripulante	1	0,02%
Sanciones por infracciones transporte público terrestre	1	0,02%
Transporte escolar	1	0,02%
Servicio público de transporte masivo de pasajeros	1	0,02%
Total general	5900	100,00%

Tabla No. 25 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

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 mayo:

5.1.1 Licencia De Conducción

La consulta Licencia de Conducción cuenta con participación del 15,48% (890 interacciones), con la subconsulta Renovación con participación del 7,32% (421 interacciones):

Licencia de conducción	890	15,48%
Renovación	421	7,32%
Canje o Convalidación	135	2,35%
Convalidación de licencia de conducción	91	1,58%
Requisitos	75	1,30%
Histórica licencia de conducción	73	1,27%
Vigencia	55	0,96%
Duplicado	23	0,40%
Recategorización	7	0,12%
Licencia Internacional	5	0,09%
Categorías	5	0,09%

Tabla No. 26 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.2 Información General

La consulta Información General cuenta con participación del 12,29% (707 interacciones) con la subconsulta Canales de Radicación con el 7,96% (458 interacciones):

Información general	707	12,29%
Estado del radicado	495	8,61%
Servicios de transporte terrestre automotor especial	446	7,76%
Normatividad	442	7,69%
Base gravable	413	7,18%
Direcciones territoriales	291	5,06%
Entidades del sector	224	3,89%

Tabla No. 27 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.3 Estado del Radicado

La consulta Estado del Radicado cuenta con participación del 8,61% (495 interacciones), con la subconsulta En trámite con participación del 6,47% (372 interacciones):

Estado del radicado	495	8,61%
Servicios de transporte terrestre automotor especial	446	7,76%
Normatividad	442	7,69%
Base gravable	413	7,18%
Direcciones territoriales	291	5,06%

Tabla No. 28 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.4 Servicios de transporte terrestre automotor especial

La consulta Servicios de transporte terrestre automotor especial cuenta con participación del 7,76% (446 interacciones) con la subconsulta Desvinculación administrativa con el 1,83% (105 interacciones):

Servicios de transporte terrestre automotor especial	446	7,76%
Normatividad	442	7,69%
Base grable	413	7,18%
Direcciones territoriales	291	5,06%
Entidades del sector	224	3,89%
Transferencia	218	3,79%
Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	201	3,50%
Organismos de transito	182	3,16%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	178	3,10%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	145	2,52%
Runt	131	2,28%
Comparendos	118	2,05%
Reposición integral de vehículos de carga - chatarrización	91	1,58%
Homologacion	64	1,11%
Gestión de encuestas	64	1,11%
Cambio de servicio	43	0,75%
Transporte marítimo y fluvial	38	0,66%

Certificado para pensión	38	0,66%
Traspaso de vehículos	35	0,61%
Revision técnica mecánica	32	0,56%
Centros de enseñanza automovilística	31	0,54%
Crc: centro de reconocimiento de conductores	27	0,47%
Registro Nacional de Despacho de Carga	23	0,40%
Orientación a consultas pendientes de la línea	22	0,38%
Cda - centros de diagnóstico automotor	22	0,38%
Matrícula o registro inicial de los vehículos	18	0,31%
Servicio público de transporte terrestre colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros	15	0,26%
Soat electrónico	15	0,26%
Buzón de mensajes	14	0,24%
Seguridad vial	9	0,16%

Tabla No. 29 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.5 Normatividad

La consulta Normatividad cuenta con participación del 7,69% (442 interacciones) con la subconsulta Terrestre con el 3,51% (202 interacciones):

Normatividad	442	7,69%
Base gravable	413	7,18%
Direcciones territoriales	291	5,06%
Entidades del sector	224	3,89%
Transferencia	218	3,79%
Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	201	3,50%
Organismos de tránsito	182	3,16%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	178	3,10%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	145	2,52%
Runt	131	2,28%
Comparendos	118	2,05%
Reposición integral de vehículos de carga - chatarrización	91	1,58%
Homologación	64	1,11%

Tabla No. 30 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.6 Base Gravable

La consulta Base Gravable cuenta con participación del 7,18% (413 interacciones) con la subconsulta Aplicativo sibga con el 3,79% (218 interacciones):

Base grable	413	7,18%
Direcciones territoriales	291	5,06%
Entidades del sector	224	3,89%
Transferencia	218	3,79%
Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	201	3,50%
Organismos de tránsito	182	3,16%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	178	3,10%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	145	2,52%
Runt	131	2,28%
Comparendos	118	2,05%
Reposición integral de vehículos de carga - chatarización	91	1,58%
Homologación	64	1,11%

Tabla No. 31 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.7 Direcciones Territoriales

La consulta Direcciones Territoriales cuenta con participación del 5,06% (291 interacciones) con la subconsulta Desvinculaciones con el 1,62% (93 interacciones):

Direcciones territoriales	291	5,06%
Entidades del sector	224	3,89%
Transferencia	218	3,79%
Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	201	3,50%
Organismos de tránsito	182	3,16%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	178	3,10%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	145	2,52%
Runt	131	2,28%
Comparendos	118	2,05%
Reposición integral de vehículos de carga - chatarrización	91	1,58%

Homologacion	64	1,11%
Gestión de encuestas	64	1,11%
Cambio de servicio	43	0,75%
Transporte marítimo y fluvial	38	0,66%
Certificado para pensión	38	0,66%
Traspaso de vehículos	35	0,61%
Revision técnica mecánica	32	0,56%
Centros de enseñanza automovilística	31	0,54%
Crc: centro de reconocimiento de conductores	27	0,47%
Registro Nacional de Despacho de Carga	23	0,40%
Orientación a consultas pendientes de la línea	22	0,38%

Tabla No. 32 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.8 Entidades del Sector

La consulta Entidades del Sector con participación del 3,89% (224 interacciones) con la subconsulta Superintendencia de puertos y transportes con el 2,82% (162 interacciones):

Entidades del sector	224	3,89%
Transferencia	218	3,79%
Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	201	3,50%
Organismos de transito	182	3,16%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	178	3,10%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	145	2,52%

Tabla No. 33 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.9 Transferencia

La consulta Transferencia cuenta con participación del 3,79% (218 interacciones) con la subconsulta Transferencia RNDC con el 3,79% (86 interacciones):

Transferencia	218	3,79%
----------------------	------------	--------------

Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	201	3,50%
Organismos de transito	182	3,16%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	178	3,10%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	145	2,52%
Runt	131	2,28%

Tabla No. 34 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.10 Servicio público de transporte terrestre automotor de carga

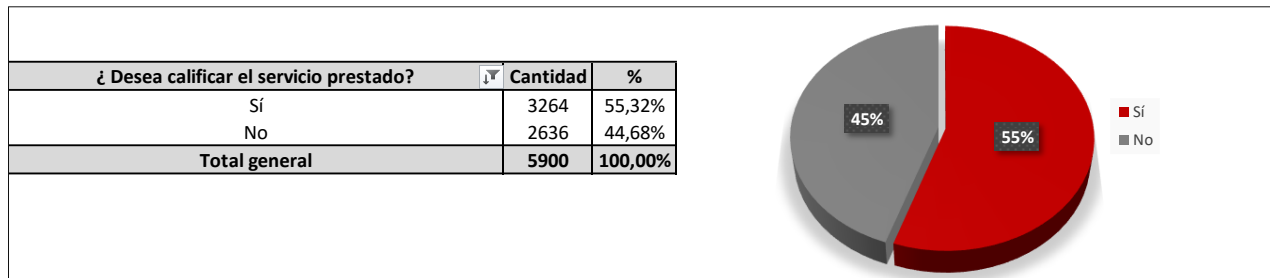
La consulta Servicio público de transporte terrestre automotor de carga cuenta con participación del 3,50% (201 interacciones) con la subconsulta Habilitación empresas nuevas con el 1,83% (105 interacciones):

Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	201	3,50%
Organismos de transito	182	3,16%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	178	3,10%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	145	2,52%
Runt	131	2,28%
Comparendos	118	2,05%
Reposición integral de vehículos de carga - chatarrización	91	1,58%
Homologacion	64	1,11%
Gestión de encuestas	64	1,11%
Cambio de servicio	43	0,75%
Transporte marítimo y fluvial	38	0,66%
Certificado para pensión	38	0,66%
Traspaso de vehículos	35	0,61%
Revision técnica mecánica	32	0,56%
Centros de enseñanza automovilística	31	0,54%
Crc: centro de reconocimiento de conductores	27	0,47%

Tabla No. 35 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

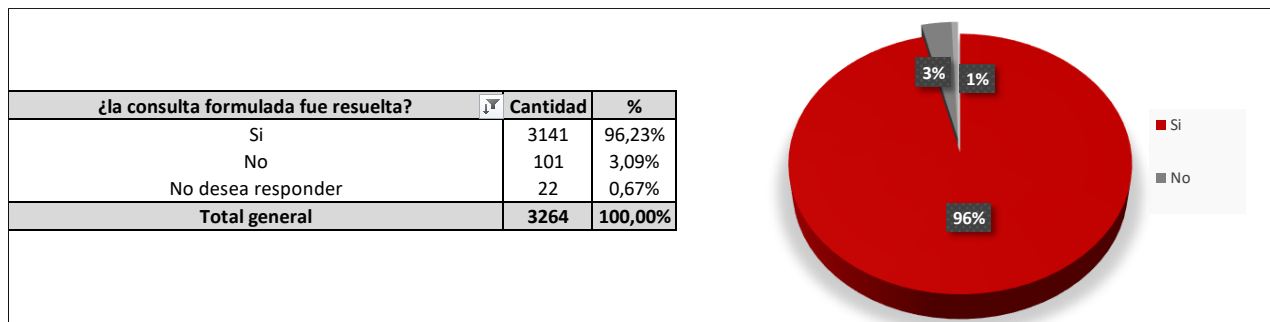
6 Encuesta de Satisfacción al Usuario

Del 1 al 31 de mayo 2023 el 55,32% de los ciudadanos aceptaron calificar el servicio prestado en la llamada, es decir 3.264 ciudadanos, el 44,68% (2.636) no acepto evaluar el servicio prestado.



Gráfica No. 5 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

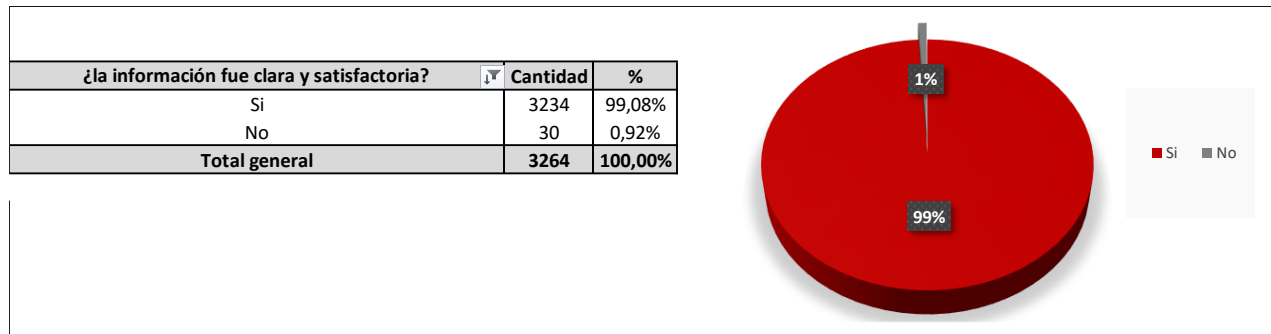
Se relaciona a continuación las respuestas de los ciudadanos a la evaluación del servicio:



Gráfica No. 6 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

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

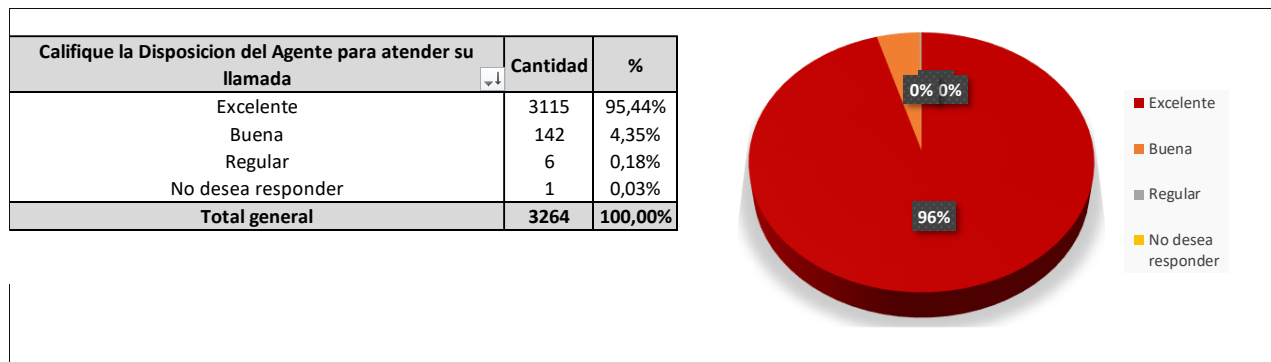
- 18,81%% requerían informacion del estado del radicado, al informar que el radicado se encuentra en trámite y este ya ha superado los tiempos de respuesta el ciudadano califica negativamente por no obtener una solución en línea.
- 15,84% requerían información referente a Normatividad de montacarga así como cambio de longitud de trailer entre otros
- 10,89% información sobre licencias de conducción renovación requisitos y licencias



Gráfica No. 7 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

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

- 16.67% de los ciudadanos requerían información general
- 13,33% referente a licencias de conducción
- 13,33% requerían información sobre estado del radicado

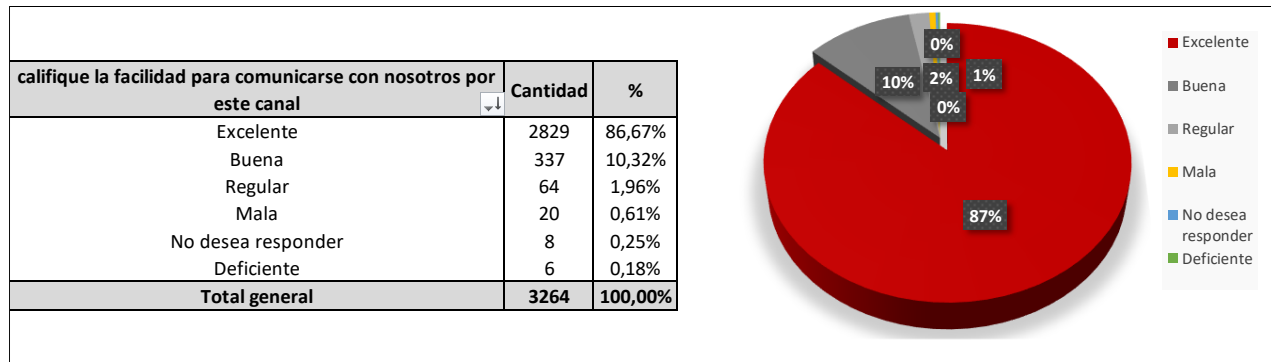


Gráfica No. 8 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

6 ciudadanos califican como regular, toda vez que:

- 2 ciudadano informan que no recibieron respuesta a la solicitud (estado de radicado 20233030244172)

En términos generales los agentes brindaron la información correcta, usaron los protocolos establecidos, usan frases de cortesía; solo se evidenció que la colaboradora Sandra Padilla debe mejorar el tono de voz ya que se escucha plano y falta sonrisa telefónica, para lo cual se solicitó al área de formación de la empresa una capacitación personalizada para el colaborador para reforzar esta habilidad.



Gráfica No. 9 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

90 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:

- 15,56% demora en la comunicación con la línea de servicio
- 14,44% no contestan
- 10,00 no recuerda cuál es el motivo de la calificación.

7 Estadística Buzones de Voz

Del 1 al 31 de mayo se recibieron 309 buzones de voz, se presenta disminución de del 9,2% en comparación al mes de Abril; 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 17/05/2023 (83 buzones).

- El 78,04% de los buzones recibidos son mensajes mudos.
- 15,73% no dejaron datos de contacto, no contestaron, o el numero registrado se iba a buzón de mensajes.
- 3,26% equivocado.

- 1,78% efectivo (se brinda asesoría a la consulta realizada)



Gráfica No. 10 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting



Gráfica No. 11 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

8 Estadística Virtual HOLD.

Se relaciona estadística de virtual HOLD, el cual es el servicio que se encuentra activo 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:

Campaña	Total de llamadas procesadas	Total, de llamadas atendidas	No Contestadas	% de Efectividad
Nacional->	43	18	24	41,86%
local->	78	38	40	48,72%
RNDC->	8	1	7	12,50%
Transparencia->	6	2	4	33,33%
Total, Mayo	135	59	75	43,70%

Tabla No. 36 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Durante el mes de mayo 2023, 135 ciudadanos marcaron la opción de devolución de llamadas
- El sistema realizó la devolución a 59 ciudadanos lo que corresponde al 43,70%, y 416 minutos.
- El 55,56% 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 Envío SMS

Durante el mes de mayo 2023, se enviaron los siguientes SMS:

MES	MENSAJE	CANTIDAD
MAYO	Ahora puedes comunicarte con MinTransporte a través de Whatsapp, guarda en tu telefono movil el numero +573209611208. Ahorra tiempo y evita desplazamientos.	20569
	En MinTransporte trabajamos con transparencia, recuerda que NO DEBES PAGAR para agilizar los tramites que estas realizando en nuestra entidad	20567
	Necesitas soporte y orientacion sobre el Registro Nacional Fluvial y demas tramites fluviales del Ministerio de Transporte? comunicate al 6013240800 opcion 3.	20569
	PILAS! No te dejes enganar, recuerda que en MinTransporte no pide dinero para acelerar el proceso de tu tramite. Soy sector transporte, soy transparente.	20569
	Rechaza y denuncia los actos de corrupcion en la linea 018000110950 o servicioalciudadano@mintransporte.gov.co MinTransporte	20571

Tabla No. 37 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro Plataforma SMS BPM Consulting.

10 Estadística Gestión Outbound Front

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

Agente	Cantidad	%
Cristian.Morelo	1	0,07%
Esteban.Arbelaez	1	0,07%
Leidy.Narvaez	7	0,48%
Pablo.Betancourt	8	0,55%
Angie.Sanchez	8	0,55%
Fausto.Barrios	10	0,69%
Liliana.Garcia	15	1,04%
Jhoan.Pinzon	16	1,10%
Carlos.Rodriguez	44	3,04%
Laura.Avila	153	10,57%
Maria.Martinez	169	11,67%
Kendry.Pajaro	178	12,29%
Yudhy.Antonio	211	14,57%
Yenni.Aguirre	268	18,51%
Anggie.Caro	359	24,79%
	1448	100,00%

Tabla No. 38 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

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

Agente	Cantidad	%
Esteban.Arbelaez	2	0,05%
Cristian.Morelo	3	0,07%
Leidy.Narvaez	23	0,56%
Angie.Sanchez	39	0,96%
Pablo.Betancourt	44	1,08%
Liliana.Garcia	52	1,27%
Jhoan.Pinzon	91	2,23%
Fausto.Barrios	102	2,50%
Carlos.Rodriguez	137	3,36%
Laura.Avila	439	10,75%
Maria.Martinez	452	11,07%
Kendry.Pajaro	533	13,05%
Yudhy.Antonio	571	13,98%
Yenni.Aguirre	702	17,19%
Anggie.Caro	893	21,87%
	4083	100,00%

Tabla No. 39 resultado mayo 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

11 Rotación de Personal.

En el mes de mayo, y de acuerdo con la orden de compra, se contó con cuarenta y tres (43) agentes y 1 supervisor requeridos para la gestión.

Mes de medición	Ans Requerido	ANS ejecutado
mar-23	<10%	4,65%

Tabla No. 40 resultado mayo 2023.
 Fuente: Registro BPM Consulting.

12 Presentación de Aspectos Relevantes

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

- Para el mes de mayo 2023 se cumple con ANS Nivel de Servicio cerrando el mes en 87,68%.
- Se cumple con ANS establecido Nivel de Atención, cerrando el mes en 97,69%
- Se cumple con ANS Tiempo de atención canales cerrando el mes en 00:00:06 segundos
- Se cumple con ANS Eficacia canal CHAT WEB cerrando el mes en 98,45%.
- No se presentaron incidencias con la plataforma de Centro de Contacto.
- La entidad compradora solicitó la cancelación de 5 licencias de office para el mes de mayo.

13 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.
- Se retomaron las sesiones con la entidad de escucha de encuestas negativas con el objetivo de identificar oportunidades de mejora dentro de la operación y reforzarlas en los colaboradores del call center.

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 ocho (08) días del mes de junio 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

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

F B B 5 A B B F A 1 5 F 1 4 8 5

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 7 días del mes de Junio 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

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

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

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.



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
2023-06	2023-05	E	08/06/2023	68488475	\$661.049.400

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	93.000	0		0		0	0	0	0	93.000	1
EPS001	ALIANSA EPS S.A.	830113831-0	1.488.400	0		0		0	0	0	0	1.488.400	13
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	14.070.700	0		0		0	0	0	0	14.070.700	166
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	34.103.900	0		0		0	0	0	0	34.103.900	318
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	20.804.300	0		0		0	0	0	0	20.804.300	222
EPS010	EPS Sura	800088702-2	8.682.200	0		0		0	0	0	0	8.682.200	105
EPS012	Comfenaico Valle EPS	890303093-5	46.600	0		0		0	0	0	0	46.600	1
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	19.427.600	0		0		0	0	0	0	19.427.600	231
EPS018	Serv. Occ. Salud - EPS	805001157-2	162.600	0		0		0	0	0	0	162.600	2
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	9.178.800	0		0		0	0	0	0	9.178.800	108
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264-2	1.274.000	0		0		0	0	0	0	1.274.000	16
EPS042	EPS COOSALUD	900226715-3	211.000	0		0		0	0	0	0	211.000	3
EPS048	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	371.300	0		0		0	0	0	0	371.300	5
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	1.597.300	0		0		0	0	0	0	1.597.300	20
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	664.200	0		0		0	0	0	0	664.200	6
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565-8	96.100	0		0		0	0	0	0	96.100	2
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715-3	467.200	0		0		0	0	0	0	467.200	5
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126-7	216.700	0		0		0	0	0	0	216.700	4

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	106.789.100	0	0	310.800	310.800	0	0		107.410.700	312
230301	Porvenir	800224808-8	210.311.000	0	0	687.300	687.300	0	0		211.685.600	632
230901	Old Mutual	800253055-2	702.800	0	0	0	0	0	0		702.800	2
231001	Colfondos	800227940-6	49.850.800	0	0	325.400	325.400	0	0		50.501.600	130
25-14	Colpensiones	900336004-7	55.729.300	0	0	463.600	728.600	0	0		56.921.500	123

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	13.701.700				13.701.700	0	0	13.701.700			137.017	13.701.700	1213

DATOS DEL APORTANTE							
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
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.		
SI							

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					1228	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2023-06	2023-05	E	08/06/2023	68488475	\$661.049.400	

TOTALES CAJAS								
Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados	
CCF03	Comfenalco Antioquia	890900842-6	2.511.900	0	0	2.511.900	29	
CCF06	Combarranquilla	890102002-2	1.856.400	0	0	1.856.400	26	
CCF09	Comp. Filiar Cartage	890480110-1	673.900	0	0	673.900	7	
CCF10	Comfaboy	891800213-8	278.700	0	0	278.700	3	
CCF11	Comp Filiar Caldas	890806490-5	142.600	0	0	142.600	2	
CCF13	Comfaca	891190047-2	186.000	0	0	186.000	2	
CCF14	Comfacauca	891500182-0	246.600	0	0	246.600	3	
CCF16	Comfacor	891080005-1	279.000	0	0	279.000	3	
CCF24	Compensar Caja	860066942-7	93.902.700	0	0	93.902.700	1061	
CCF29	Caja Filiar Choco	891600091-8	93.000	0	0	93.000	1	
CCF30	Caja Filiar La Guajira	892115006-5	111.600	0	0	111.600	2	
CCF32	Comfamiliar Huila	891180008-2	563.300	0	0	563.300	6	
CCF33	Caja Filiar Magdalena	891780093-3	621.000	0	0	621.000	6	
CCF34	Cofrem	892000146-3	329.400	0	0	329.400	4	
CCF35	Caja Filiar Nariño	891280008-1	337.300	0	0	337.300	5	
CCF37	Comfanorte	890500516-3	734.700	0	0	734.700	8	
CCF40	Comfenalco Santander	890201578-7	399.000	0	0	399.000	5	
CCF41	Caja Filiar Sucre	892200015-5	279.000	0	0	279.000	3	
CCF43	Comfenalco Quindio	890000381-0	78.300	0	0	78.300	2	
CCF44	Comfamiliar Risaralda	891480000-1	186.000	0	0	186.000	2	
CCF50	Comfenalco	890700148-4	186.000	0	0	186.000	3	
CCF57	Comfamiliar Andi	890303208-5	934.600	0	0	934.600	12	
CCF63	Comfamiliar Putumayo	891200337-8	93.000	0	0	93.000	1	
CCF64	Cajasai	892400320-5	24.800	0	0	24.800	1	
CCF67	Comfilar - Arauca	800219488-4	179.800	0	0	179.800	2	
CCF69	Comfacasanare	844003392-8	186.000	0	0	186.000	2	

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
702.000	0	0	702.000	2
ICBF				
1.053.000	0	0	1.053.000	2
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	18	112.955.900	112.955.900
Pensión	5	427.222.200	427.222.200
Riesgos Laborales	1	13.701.700	13.701.700
CCF	26	105.414.600	105.414.600
ESAP	0	0	0
ICBF	1	1.053.000	1.053.000
MEN	0	0	0
SENA	1	702.000	702.000
TOTALES	52	661.049.400	661.049.400



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
SBPM1204

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: 23/06/2023 09:41 AM

FECHA DE VENCIMIENTO: 23/07/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 23/06/2023 10:16 AM

DOCUMENTO ORIGEN: 103764_052023

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 Plata	6.53	3,968,360.00	25,913,390.80	4,923,544.25	30,836,935.05
2	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	13.23	3,760,720.00	49,754,325.60	9,453,321.86	59,207,647.46
3	IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	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	18.47	177,598.40	3,280,242.45	623,246.07	3,903,488.51
5	IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	102,848.00	4.52	464,872.96	88,325.86	553,198.82
6	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
7	IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	4,763.00	23.76	113,168.88	21,502.09	134,670.97
8	IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	56.00	23.76	1,330.56	252.81	1,583.37
9	IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold	220.00	28.28	6,221.60	1,182.10	7,403.70
10	IT-BPO-48-1-Hora desarrollo	17.68	56,560.00	999,980.80	189,996.35	1,189,977.15
11	IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API API	1.00	565,600.00	565,600.00	107,464.00	673,064.00
12	IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API setup	1.00	1,119,331.48	1,119,331.48	212,672.98	1,332,004.46
13	IT-BPO-1-1-Troncal SIP	20.00	36,198.40	723,968.00	137,553.92	861,521.92
14	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
15	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
16	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
17	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	7.60	3,760,720.00	28,581,472.00	5,430,479.68	34,011,951.68

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	173,114,210.29
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	173,114,210.29
IVA	173,114,210.29	19%	32,891,699.95	IVA:	32,891,699.95
				Total Impuestos:	32,891,699.95
				Total + Impuestos:	206,005,910.24
				Valor Total:	206,005,910.24

DOSCIENTOS SEIS MILLONES CINCO MIL NOVECIENTOS DIEZ CON VEINTICUATRO CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

Información Adicional:

Aclaración:

IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Cantidad 6 (se adiciona 1 agente elasticidad ingresa 15 de mayo).

IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata cantidad 13 (Se adiciona 1 agente elasticidad ingresa 23 de mayo finaliza 29 de mayo).

IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal Cantidad 19 (estaban activas solo 18, el 23/05 se activan 2 licencias por solicitud de cliente).

IT-BPO-48-1-Hora desarrollo (En este ítem se cobran 8 licencias de office,mas las horas de desarrollo de whatsapp pendiente validar).

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES
CUFE: 7f2ac6d48b68b674f8ca7acda6bb7b75b745f9826bca684fb792b8e1e469477a77095ca4f28c66aeb93772ea856da591
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.
BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -009



[Handwritten signature]



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

SBPM1204

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: 23/06/2023 09:41 AM

FECHA DE VENCIMIENTO: 23/07/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 23/06/2023 10:16 AM

DOCUMENTO ORIGEN: 103764_052023

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 Plata	6.53	3,968,360.00	25,913,390.80	4,923,544.25	30,836,935.05
2	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	13.23	3,760,720.00	49,754,325.60	9,453,321.86	59,207,647.46
3	IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	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	18.47	177,598.40	3,280,242.45	623,246.07	3,903,488.51
5	IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	102,848.00	4.52	464,872.96	88,325.86	553,198.82
6	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
7	IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	4,763.00	23.76	113,168.88	21,502.09	134,670.97
8	IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	56.00	23.76	1,330.56	252.81	1,583.37
9	IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold	220.00	28.28	6,221.60	1,182.10	7,403.70
10	IT-BPO-48-1-Hora desarrollo	17.68	56,560.00	999,980.80	189,996.35	1,189,977.15
11	IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API API	1.00	565,600.00	565,600.00	107,464.00	673,064.00
12	IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API setup	1.00	1,119,331.48	1,119,331.48	212,672.98	1,332,004.46
13	IT-BPO-1-1-Troncal SIP	20.00	36,198.40	723,968.00	137,553.92	861,521.92
14	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
15	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
16	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
17	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	7.60	3,760,720.00	28,581,472.00	5,430,479.68	34,011,951.68

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	173,114,210.29
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	173,114,210.29
IVA	173,114,210.29	19%	32,891,699.95	IVA:	32,891,699.95
				Total Impuestos:	32,891,699.95
				Total + Impuestos:	206,005,910.24
				Valor Total:	206,005,910.24

DOSCIENTOS SEIS MILLONES CINCO MIL NOVECIENTOS DIEZ CON VEINTICUATRO CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

Información Adicional:

Aclaración:

IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Cantidad 6 (se adiciona 1 agente elasticidad ingresa 15 de mayo).

IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata cantidad 13 (Se adiciona 1 agente elasticidad ingresa 23 de mayo finaliza 29 de mayo).

IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal Cantidad 19 (estaban activas solo 18, el 23/05 se activan 2 licencias por solicitud de cliente).

IT-BPO-48-1-Hora desarrollo (En este ítem se cobran 8 licencias de office,mas las horas de desarrollo de whatsapp pendiente validar).

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764040857891 DEL 06/12/2022 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES
CUFE: 7f2ac6d48b68b674f8ca7acda6bb7b75b745f9826bca684fb792b8e1e469477a77095ca4f28c66aeb93772ea856da591
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.
BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09



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.



Certificado Bancario

Miércoles, 03 de mayo de 2023

Señor(a)
A QUIEN PUEDA INTERESAR

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que BPM CONSULTING SAS BUSINESS PROCESS MANA identificado(a) con NIT 900011395, a la fecha de expedición de esta certificación, tiene con el banco los siguientes productos:

Producto	No. Producto	Fecha Apertura	Estado
CUENTA CORRIENTE	59645410178	2008/10/20	ACTIVA

***Importante:** Esta constancia solo hace referencia a los productos mencionados anteriormente.

*Si desea verificar la veracidad de esta información, puede comunicarse con la Sucursal Telefónica Bancolombia los siguientes números: Medellín - Local: (60-4) 510 90 00 - Bogotá - Local: (60-1) 343 00 00 - Barranquilla - Local: (60-5) 361 88 88 - Cali - Local: (60-2) 554 05 05 - Resto del país: 01800 09 12345. Sucursales Telefónicas en el exterior: España (34) 900 995 717 - Estados Unidos (1) 1 866 379 97 14.



Catalina Cortés Uribe.
Gerente Servicios Contact Center & BPO.



INFORME DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

PROYECTO:

Ministerio del Transporte

Periodo: 01 al 31 de mayo del 2023.

Andrés Uzcátegui – Líder de formación.

Jonatan Diaz Quiroga – Formador.



DATOS GENERALES

CONTRATO	Ministerio del Transporte
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	07 de junio del 2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del proceso de la Gestión del Conocimiento, los temas ejecutados y los resultados de las evaluaciones de conocimiento. El informe contempla el detalle de los eventos de formación realizados, los resultados, los hallazgos y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 01 al 31 de mayo del 2023
PRESENTADO POR:	<i>Andrés Uzcátegui</i>
ENTREGADO A:	María del Carmen Vivas
INFORME NO:	03

Tabla de Contenido

1. Resumen	4
2. Plan de Capacitación Mensual	4
3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados	4
4. Gráficos e Indicadores	5
5. Evaluación Mensual De Conocimiento	6
6. Plan de capacitación siguiente mes: junio 2023	10
7. Conclusiones:	10

1. Resumen

TOTAL AGENTES	33
TOTAL RUTINAS DE CAPACITACIÓN	3
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	04:00:00

2. Plan de Capacitación Mensual

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades de formación programadas para el mes de mayo del 2023.

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
May	Blandas	Excel funciones	1:30:00	06/05/2023
May	Técnica	Customer journey	1:30:00	13/05/2023

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
May	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	24/05/2023

3. Planes de acción y mejoramientos ejecutados

Durante el mes de mayo de 2023, se llevaron a cabo actividades virtuales que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos y habilidades.

Excel Funciones

Conocer y establecer las diferentes funciones básicas de Excel y aplicarlas en nuestro día laboral.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
33	33	0	100%	100	4,0

Customer Journey

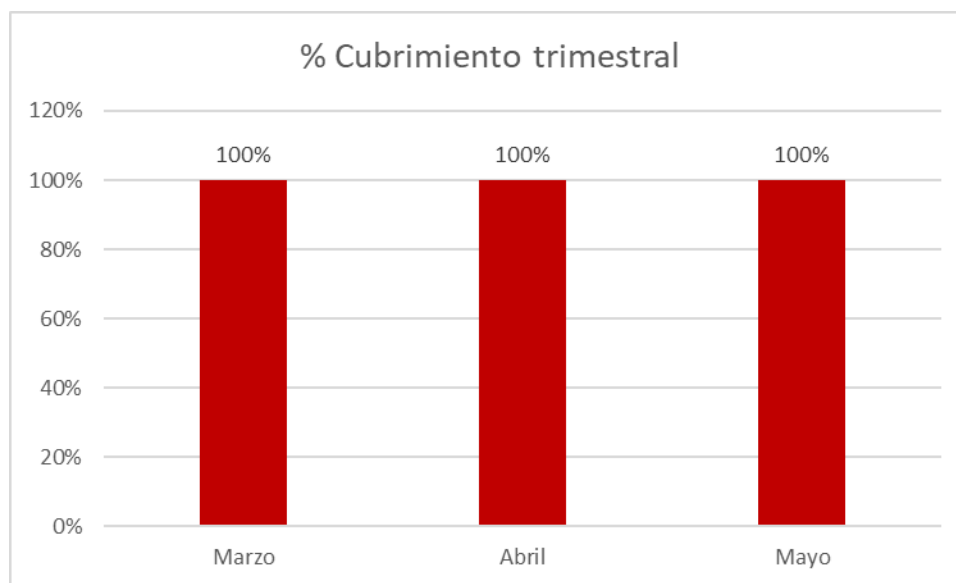
Conocer, establecer y recordar las pautas más importantes para un mapa de experiencia con el ciudadano.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
33	33	0	100%	100	4,7

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

4. Gráficos e Indicadores

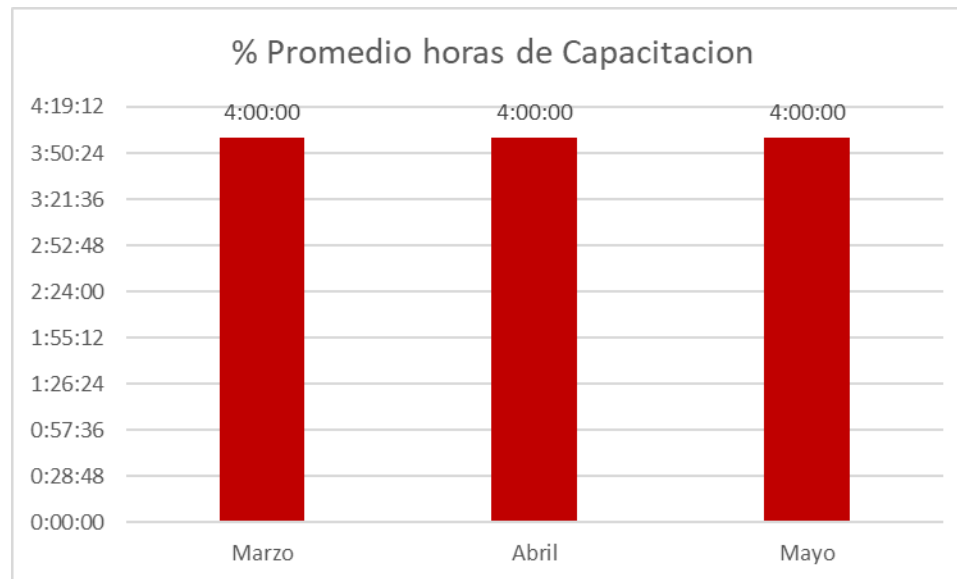
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se observa un buen porcentaje de cubrimiento, obteniendo un 100% para el mes de mayo, se resalta la participación de los agentes en la asistencia a las actividades formativas realizadas.

Gráfica No 2. Promedio horas de capacitación x agente

PROMEDIO HORAS DE CAPACITACIÓN		
Marzo	Abril	Mayo
4:00:00	4:00:00	4:00:00



Cumplimiento de las 04:00:00 horas formativas por agente para el mes de mayo se incluyen actividades de capacitación realizadas por parte de Bpm en habilidades blandas

5. Evaluación Mensual De Conocimiento

CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	NOTA
1022964192	PINZON LOPEZ	YULI CAROLINA	100
1045049794	FRANCO RENDON	ANA YUDLEDY	100
1233191187	SALCEDO LOPEZ	ANGELA DANIELA	100
1013641206	CARO MORENO	ANGGIE LIZBETH	100
1013097322	RODRIGUEZ PORTILLO	CAMILO ANDRES	100
1073709718	RODRIGUEZ AREVALO	CARLOS ANDRES	100
52339589	ARCINIEGAS CASTILLO	CLAUDIA MARCELA	100
1032390031	RODRIGUEZ LOPEZ	CRISTIAN GUILLERMO	100
1082982955	PEREZ SANCHEZ	ESTEBAN RAFAEL	100
1234639601	BARRIOS PEREZ	FAUSTO SANTIAGO	100
1073712792	CHIA GIL	JENNIFER	100
1234642726	PINZON GUZMAN	JHOAN SEBASTIAN	100
1102352274	BRICEÑO ESPINOSA	JOSE DAVID	100
1075310960	BARRIOS QUINTERO	JUAN CAMILO	100
1000380662	VALENCIA CHARRY	JULIAN	100
1043962267	PAJARO HORMIGA	KENDRY MARGARITA	100
1007333932	AVILA ALCANTAR	LAURA DANIELA	100

52978967	DIAZ CAMACHO	LEYDI JENNIFER	100
52164159	GARCIA CASTRILLON	LILIANA	100
52902573	RUBIO ALARCON	MARIA ALEJANDRA	100
1022962983	GALVIS ORJUELA	MARIA FERNANDA	100
1104014154	TOVAR GONZALEZ	MARIA JOSE	100
1110578337	MARTINEZ ZUÑIGA	MARIA VALENTINA	100
1069583248	TOVAR SALGADO	MONICA PAOLA	100
94453288	BETANCOURT MORAN	PABLO EMILIO	100
1052968880	MORA FUENTES	RAIZA SOFIA	100
1033789287	PADILLA RAQUIRA	SANDRA YASLEY	100
1014255257	CALDERON ROJAS	SOLANGE XIMENA	100
1023911049	ANTONIO AREVALO	YUDHY VIVIANA	100
1032467386	RIVEROS VARGAS	JULIAN ESTEBAN	100
1032494712	RAMIREZ ROZO	LUZ ADRIANA	100
1013099636	GARCIA GONZALEZ	SHARIK DANIELA	100
1018493154	AGUIRRE CASTRO	YENNY SORAYDA	100
			100

A continuación, se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimiento para el mes de mayo del 2023 de la campaña Ministerio del transporte.

EVALUACIÓN MENSUAL MAYO 2023 – MIN TRANSPORTE

- Los vehículos nuevos de servicio público, así como motocicletas y similares, se someterán a la primera revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes al cumplir:
 - 3 años contados a partir de la fecha de la matricula
 - 2 años contados a partir de la fecha de la matricula
 - 6 contados a partir de la fecha de la matricula
 - No aplica revisión técnico-mecánica.
- De acuerdo con la ley 2283 de 2023,

Por medio de la cual se modifica la Ley 769 de 2002, se reglamenta la actividad de los organismos de apoyo al tránsito, garantizando el buen funcionamiento de los Centros de

Enseñanza Automovilística - CEA, como. mecanismo de prevención y amparo de la siniestralidad vial, y se dictan otras disposiciones.

Los Centros de Diagnóstico Automotor (CDA) deberán tomar, con una entidad aseguradora legalmente establecida en Colombia y con libertad de oferta:

- a. Seguro Obligatorio individual de responsabilidad civil para vehículos de servicio particular, que ampare los daños materiales causados a terceros, sin cargo o sobrecosto para el usuario, por la vigencia de cada uno de los certificados emitidos.
- b. Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) para vehículos de servicio particular, que ampare los daños materiales causados a terceros, sin cargo o sobrecosto para el usuario, por la vigencia de cada uno de los certificados emitidos.
- c. Seguro Obligatorio individual de responsabilidad civil y extracontractual para vehículos de servicio particular y especial, que ampare los daños materiales causados a terceros, sin cargo o sobrecosto para el usuario, por la vigencia de cada uno de los certificados emitidos.
- d. Todas las anteriores.

3. Los requisitos para renovar las licencias de conducción son:

- Presentar un nuevo examen de aptitud física, mental, y de coordinación motriz.
- Estar a paz y salvo de por concepto de pago de multas por infracciones a las normas de tránsito.
- Estar inscrito en el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT)
- Contar con el documento de identidad (aplica duplicados)
- Acercarse al organismo de tránsito de su ciudad para renovar la licencia de conducción, pagando los valores estipulados para el trámite

a. Todas son correctas

- b. Ninguna es correcta
- c. Estos requisitos son para matrícula inicial

4. De acuerdo con la Resolución 20223040030355 del 31 de mayo de 2022, donde se expiden los requisitos para que las personas con discapacidad visual puedan obtener la licencia de conducción, es de importancia que los Organismos de Tránsito, Centros de Enseñanza Automovilística- CEA, Centros de Diagnóstico Automotor – CDA y Centros de Reconocimiento de Conductores –CRC gestionen y cuenten con:

- a. Servicio de interpretación en lengua de señas en los contenidos audiovisuales, en los espacios de formación y en la atención al público para la población con discapacidad auditiva en los canales presencial y virtual.
- b. Capacitación al personal de servicio al público sobre pautas de atención a personas con discapacidad, ajustada a la diversidad sociolingüística de la población sorda.
- c. Ajustes metodológicos que se adapten a las necesidades de la población sorda en los procesos de formación y evaluación.
- d. Solo A Y B son correctas
- e. Todas son correctas

5. Conforme a ley 2294 de 2023, **"Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022-2026 "Colombia potencia mundial de la vida""**

Establece que Los vehículos automotores de placas extranjeras, que ingresen temporalmente y hasta por (...) meses al país, no requerirán la revisión técnicomecánica y de emisiones contaminantes.

- a) 5
- b) 9
- c) 12
- d) 3

6. Según lo informado en la circular 20233280535401 del 19 de mayo: **Por la cual se modifica el numeral 2 del Anexo 1 de la Resolución [217](#) de 2014 "Por la cual se reglamenta la expedición de los certificados de aptitud física, mental y de coordinación motriz para la conducción de vehículos y se dictan otras disposiciones" del Ministerio de Transporte; y se dictan otras disposiciones**

En relación con cambio de contrato del aplicativo runt a runt 2.0 se fijaron nuevos parámetros de recaudo. ¿cuáles son las cuentas autorizadas para la recepción del pago del 35% de las especies venales?

- a) Son cuenta en banco popular 110 026001719 y en banco Davivienda 482869991596
- b) Son cuenta en banco Agrario 110 026001719 y en Bancolombia 482869991596
- c) Son cuenta en Bancolombia 110 026001719 y en banco Agrario 482869991596
- d) Ninguna de las anteriores

7. De conformidad a lo establecido en el artículo [21](#) de la Ley 769 de 2002:

Las personas con limitaciones físicas podrán obtener la licencia de conducción para manejar vehículos de servicio público, pero únicamente para la modalidad de servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros. Por tanto, las personas con pérdida auditiva solo podrán obtener la licencia de conducción hasta categoría:

- a) B1
- b) C1**
- c) B2
- d) C2

6. Plan de capacitación siguiente mes: junio 2023

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jun	Blandas	Excel Básico II	1:30:00	6/06/2023
Jun	Técnica	Customer Journey	1:30:00	13/06/2023
Jun	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/06/2023

7. Conclusiones:

Se resalta la participación por parte de los agentes en las actividades enviadas y realizadas por parte de formación BPM.

Se aprueba satisfactoriamente el 92% de la población el indicador de evaluación mensual.

Como Plan de Acción; se realizaron los feedback respectivos y el refuerzo de conocimientos a los 2 agentes sobre las falencias.

PORTE POR PREGUNTA

De acuerdo con la nota general del equipo. Se reporta al líder para respectiva socialización.

CÉDULA	APELLIDO	NOMBRES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1022964192	PINZON LOPEZ	YULI CAROLINA	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
1045049794	FRANCO RENDON	ANA YUDLEDY	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
1233191187	SALCEDO LOPEZ	ANGELA DANIELA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1013641206	CARO MORENO	ANGGIE LIZBETH	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1013097322	RODRIGUEZ PORTILLO	CAMILO ANDRES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1073709718	RODRIGUEZ AREVALO	CARLOS ANDRES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52339589	ARCINIEGAS CASTILLO	CLAUDIA MARCELA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1032390031	RODRIGUEZ LOPEZ	CRISTIAN GUILLERMO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1234639601	BARRIOS PEREZ	FAUSTO SANTIAGO	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
1073712792	CHIA GIL	JENNIFER	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1000380662	VALENCIA CHARRY	JULIAN	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
1043962267	PAJARO HORMIGA	KENDRY MARGARITA	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
1007333932	AVILA ALCANTAR	LAURA DANIELA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52164159	GARCIA CASTRILLON	LILIANA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1104014154	TOVAR GONZALEZ	MARIA JOSE	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
1110578337	MARTINEZ ZUÑIGA	MARIA VALENTINA	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
1069583248	TOVAR SALGADO	MONICA PAOLA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94453288	BETANCOURT MORAN	PABLO EMILIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1052968880	MORA FUENTES	RAIZA SOFIA	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1
1033789287	PADILLA RAQUIRA	SANDRA YASLEY	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1014255257	CALDERON ROJAS	SOLANGE XIMENA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1023911049	ANTONIO AREVALO	YUDHY VIVIANA	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
1032467386	RIVEROS VARGAS	JULIAN ESTEBAN	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
1032494712	RAMIREZ ROZO	LUZ ADRIANA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1018493154	AGUIRRE CASTRO	YENNY SORAYDA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1022964192	PINZON LOPEZ	YULI CAROLINA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			96%	96%	96%	96%	100%	100%	96%	100%	96%	100%

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

F B B 5 A B B F A 1 5 F 1 4 8 5

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 7 días del mes de Junio 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

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 ocho (08) días del mes de junio 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

 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:	viernes, 23 de junio 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.:	5	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:	\$612.665.378,10
Saldo actual:	\$1.069.334.621,91
VALOR A PAGAR:	<u>\$206.005.910,24</u>
Menos este pago:	\$863.328.711,67

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 informe y cuenta del mes de mayo del 2023	\$206.005.910,24

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