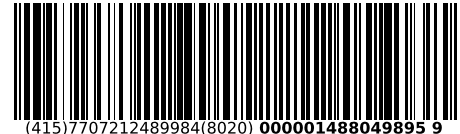


2. Concepto **02** Actualización

4. Número de formulario

14880498959



(415)7707212489984(8020) 000001488049895 9

5. Número de Identificación Tributaria (NIT) **9 0 0 0 1 1 3 9 5** 6. DV **6** 12. Dirección seccional **Impuestos de Bogotá** 14. Buzón electrónico **3 2**

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente **Persona jurídica** 25. Tipo de documento **1** 26. Número de Identificación **1** 27. Fecha expedición **1**

Lugar de expedición **28. País** **29. Departamento** **30. Ciudad/Municipio**

31. Primer apellido **32. Segundo apellido** **33. Primer nombre** **34. Otros nombres**

35. Razón social **BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS**

36. Nombre comercial **BPM** 37. Sigla **1**

UBICACIÓN

38. País **COLOMBIA** 39. Departamento **Bogotá D.C.** 40. Ciudad/Municipio **Bogotá, D.C.** **1 6 9** **1 1** **0 0 1**

41. Dirección principal **CR 17 164 25**

42. Correo electrónico **financierobpm@bpmconsulting.com.co**

43. Código postal **44. Teléfono 1** **3 1 5 6 0 6 6 2 6 9** 45. Teléfono 2 **6 0 1 7 5 6 9 0 9 4**

CLASIFICACIÓN

Actividad económica				Ocupación		52. Número establecimientos	
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	51. Código		
8 2 2 0	2 0 0 8, 0 9, 2 4	6 2 0 2	2 0 0 5, 0 3, 0 7	6 2 0 9		3	

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

05- Impto. renta y compl. régimen ordinario 42- Obligado a llevar contabilidad
07- Retención en la fuente a título de renta 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
09- Retención en la fuente en el impuesto 52 - Facturador electrónico
10- Obligado aduanero 55 - Informante de Beneficiarios Finales
14- Informante de exogena
19- Productor de bienes y/o servicios exen
39- Proveedor de Servicios Tecnológicos

Obligados aduaneros

54. Código **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10**
2 2 2 3
11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

Exportadores

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

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI ☒ NO ☐

60. No. de Folios: **2**

61. Fecha **2022 - 12 - 06 / 10 : 44: 11**

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.
Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016
Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
Firma autorizada:

984. Nombre **BAEZ PEREZ JENIFFER LUCERO**
985. Cargo **Analista I**



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/>



CUFE

d22925489338e79f83a74e638ca1bae08bda757ba9b6f07ab4a9312d03af1fd90593efd2a71d09ea8668d6a201fc4113

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

SBPM - 1624

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: 16/08/2023 07:47 AM

FECHA DE VENCIMIENTO: 15/09/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 16/08/2023 02:13 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 103764_072023

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-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal Cantidad 19	19.00	177,598.40	3,374,369.60	641,130.22	4,015,499.82
2	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
3	IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	4,390.00	23.76	104,306.40	19,818.22	124,124.62
4	IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	70.00	23.76	1,663.20	316.01	1,979.21
5	IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold	483.00	28.28	13,659.24	2,595.26	16,254.50
6	IT-BPO-48-1-Hora desarrollo (En este ítem se cobran 4 licencias de office más 5 pendones)	36.03	56,560.00	2,037,856.80	387,192.79	2,425,049.59
7	IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API API	1.00	565,600.00	565,600.00	107,464.00	673,064.00
8	IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API usuario activo	890.00	169.68	151,015.20	28,692.89	179,708.09
9	IT-BPO-1-1-Troncal SIP	20.00	36,198.40	723,968.00	137,553.92	861,521.92
10	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	3.97	3,968,360.00	15,754,389.20	2,993,333.95	18,747,723.15
11	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
12	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	5.00	3,760,720.00	18,803,600.00	3,572,684.00	22,376,284.00
13	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	8.00	3,760,720.00	30,085,760.00	5,716,294.40	35,802,054.40
14	IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	1.00	177,598.40	177,598.40	33,743.70	211,342.10
15	IT-BPO-20-Chatbot dumb Respuesta Chatbot dumb	1,034.00	46.00	47,564.00	9,037.16	56,601.16
16	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Cantidad 6	6.00	3,968,360.00	23,810,160.00	4,523,930.40	28,334,090.40
17	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata cantidad 13	12.23	3,760,720.00	45,993,605.60	8,738,785.06	54,732,390.66
18	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

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	168,558,380.80
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	168,558,380.80
IVA	168,558,380.80	19%	32,026,092.35	IVA:	32,026,092.35
				Total Impuestos:	32,026,092.35
				Total + Impuestos:	200,584,473.15
				Valor Total:	200,584,473.15

DOSCIENTOS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES CON QUINCE CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

Información Adicional:

ACLARACIONES

IT-BPO-48-1-Hora desarrollo (En este ítem se cobran 4 licencias de office más 5 pendones)

SERVICIO JULIO 2023 OC 103764

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

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

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



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/>



CUFE

d22925489338e79f83a74e638ca1bae08bda757ba9b6f07ab4a9312d03af1fd90593efd2a71d09ea8668d6a201fc4113

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

SBPM - 1624

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: 16/08/2023 07:47 AM

FECHA DE VENCIMIENTO: 15/09/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 16/08/2023 02:13 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 103764_072023

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-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal Cantidad 19	19.00	177,598.40	3,374,369.60	641,130.22	4,015,499.82
2	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
3	IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	4,390.00	23.76	104,306.40	19,818.22	124,124.62
4	IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	70.00	23.76	1,663.20	316.01	1,979.21
5	IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold	483.00	28.28	13,659.24	2,595.26	16,254.50
6	IT-BPO-48-1-Hora desarrollo (En este ítem se cobran 4 licencias de office más 5 pendones)	36.03	56,560.00	2,037,856.80	387,192.79	2,425,049.59
7	IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API API	1.00	565,600.00	565,600.00	107,464.00	673,064.00
8	IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API usuario activo	890.00	169.68	151,015.20	28,692.89	179,708.09
9	IT-BPO-1-1-Troncal SIP	20.00	36,198.40	723,968.00	137,553.92	861,521.92
10	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	3.97	3,968,360.00	15,754,389.20	2,993,333.95	18,747,723.15
11	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
12	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	5.00	3,760,720.00	18,803,600.00	3,572,684.00	22,376,284.00
13	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	8.00	3,760,720.00	30,085,760.00	5,716,294.40	35,802,054.40
14	IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	1.00	177,598.40	177,598.40	33,743.70	211,342.10
15	IT-BPO-20-Chatbot dumb Respuesta Chatbot dumb	1,034.00	46.00	47,564.00	9,037.16	56,601.16
16	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Cantidad 6	6.00	3,968,360.00	23,810,160.00	4,523,930.40	28,334,090.40
17	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata cantidad 13	12.23	3,760,720.00	45,993,605.60	8,738,785.06	54,732,390.66
18	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

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	168,558,380.80
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	168,558,380.80
IVA	168,558,380.80	19%	32,026,092.35	IVA:	32,026,092.35
				Total Impuestos:	32,026,092.35
				Total + Impuestos:	200,584,473.15
				Valor Total:	200,584,473.15

DOSCIENTOS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES CON QUINCE CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

Información Adicional:

ACLARACIONES

IT-BPO-48-1-Hora desarrollo (En este ítem se cobran 4 licencias de office más 5 pendones)

SERVICIO JULIO 2023 OC 103764

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

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

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

84



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Ministerio de Transporte

Periodo: 1 al 31 de julio 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 julio 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 julio 2023
PRESENTADO POR:				Diana Carolina Castillo
ENTREGADO A:				María del Carmen Vivas Barragán
INFORME NO:				7

Tabla de Contenido

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ans).....	6
2. Datos generales del servicio.....	7
3. CANAL TELEFÓNICO	9
3.1 Histórico de Interacciones Líneas de Servicio	9
3.2 Comportamiento Líneas de Servicio Mes de Julio 2023	9
3.3 Línea Local estadística diaria	11
3.3.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Local	12
3.3.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Local	12
3.4 Línea Nacional estadística diaria.....	13
3.4.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Nacional.....	14
3.4.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Nacional	15
3.5 Línea Transparencia estadística diaria.....	16
3.5.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Transparencia	18
3.5.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Transparencia	19
3.6 Estadística Diaria Línea RNDC	20
3.6.1 Estadística por intervalos de media hora Línea RNDC	21
3.7 Estadística Diaria Línea RNF	22
3.7.1 Estadística por intervalos de media hora	23
3.8 TMO	24
4 CANAL ESCRITO CHAT Y WHATSAP.....	25
4.1 Interacciones CHAT WEB.....	25
4.2 Estadística por intervalos de media hora	26

4.3 Interacciones WhatsApp	27
5 Motivos de Consulta Reporte de Tipificación.....	28
5.1 Detalle Tipo de Trámite.....	31
5.1.1 Información General	31
5.1.2 Normatividad.....	31
5.1.3 Transferencia	32
5.1.4 Licencia de Conducción.....	32
5.1.5 Estado de Radicado.....	33
5.1.6 Direcciones Territoriales.....	33
5.1.7 Entidades del Sector.....	34
5.1.8 Servicio Público de transporte terrestre automotor de carga	34
5.1.9 Base Gravable.....	35
5.1.10 Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga....	36
6 Encuesta de Satisfacción al Usuario	36
7 Buzones de Voz y Virtual Hold.....	39
7.1 Estadística Buzón de Voz.....	39
7.2 Estadística Virtual HOLD.....	40
8 Estadística Gestión Outbound Front	41
9 Envío SMS.....	42
10 Rotación de Personal.....	42
11 Presentación de Aspectos Relevantes.....	43
12 Resumen.....	43
13 Plan de Capacitación Mensual	43
14 Planes de acción y mejoramientos ejecutados.....	44
15 Gráficos e Indicadores	44
16 Evaluación Mensual De Conocimiento.....	46

17	Plan de capacitación siguiente mes: agosto 2023	50
18	Conclusiones:	50

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

Indicador	Descripción ANS Nivel Plata	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 $d < 99,5\%$	100,00%
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	$\geq 80\%$	88,56%
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	00:00:02 segundos
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Si TMO <i>real</i> $> U_{tmo}$: 5% de descuento	≤ 7 min	00:05:36 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	97,95%
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	100,00%
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	92,83%
Rotación de recurso humano	Rotación $< 15\%$	15% $\leq$ Rotación $< 40\%$: 5% de descuento 40% $\leq$ Rotación: 7% de descuento	4,87%
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	90,00%
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 Julio 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: Nariño, Huila, Valle, Antioquia, Bolívar, Cundinamarca, Atlántico, Santander, Córdoba Guajira, Cúcuta y norte de Santander.

Para el mes de julio se presentaron 2 renunciaciones de los agentes Yenny Sorayda Aguirre Castro y Esteban Arbeláez (Front), fueron reemplazadas durante el mes de julio.

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

ROL	CANTIDAD
FRONT OFFICE	11
CENTRO DE CONTACTO	9
CORRESPONDENCIA	4
LÍNEA RND	2
DT CUNDINAMARCA	2
DT SANTANDER	1
DT NARIÑO	1
DT ANTIOQUÍA	1
DT ATLANTICO	1
DT HUILA	1
DT BOLÍVAR	1
DT NORTE DE SANTANDER	1
DT VALLE	1
APOYO EN ÁREAS - CONTRATOS	1
APOYO EN ÁREAS - NOTIFICACIÓN	1
DT GUAJIRA	1
DT CAUCA	1
DT CÓRDOBA - SUCRE	1
SUPERVISOR	1
TOTAL	42

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

3. CANAL TELEFÓNICO

3.1 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 UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	TOTAL ENTRANTES	TOTAL ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	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%	395	373	309	78,23%	94,43%						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%	897	798	604	67,34%	88,96%						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%	930	803	636	68,39%	86,34%						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%	649	603	510	78,58%	92,91%						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%	775	690	518	66,84%	89,03%	95	84	78	82,11%	88,42%	5838	5703	5119	87,68%	97,69%
JUNIO	4175	4099	3649	87,40%	98,18%	1011	988	912	90,21%	97,73%	144	141	127	88,19%	97,92%	980	777	480	48,98%	79,29%	105	102	97	92,38%	97,14%	5330	5228	4688	87,95%	98,09%
JULIO	4059	3982	3592	88,49%	98,10%	999	976	892	89,29%	97,70%	159	152	136	85,53%	95,60%	1857	1089	553	29,78%	58,64%	144	138	125	86,81%	95,83%	5217	5110	4620	88,56%	97,95%
TOTAL	30374	20997	17534	57,73%	69,13%	6459	6216	5449	84,36%	96,24%	926	888	803	86,72%	95,90%	6483	5133	3610	55,68%	79,18%	344	324	300	87,21%	94,19%	37759	36182	31027	82,17%	95,82%

MES	RNDC					RNF					TOTAL SIN LINEA LOCAL, NACIONAL Y TRANSPARENCIA				
	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	TOTAL ENTRANTES	TOTAL ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION
ENERO 17 AL 31	395	373	309	78,23%	94,43%						395	373	309	78,23%	94,43%
FEBRERO	897	798	604	67,34%	88,96%						897	798	604	67,34%	88,96%
MARZO	930	803	636	68,39%	86,34%						930	803	636	68,39%	86,34%
ABRIL	649	603	510	78,58%	92,91%						649	603	510	78,58%	92,91%
MAYO	775	690	518	66,84%	89,03%	95	84	78	82,11%	88,42%	870	774	596	68,51%	88,97%
JUNIO	980	777	480	48,98%	79,29%	105	102	97	92,38%	97,14%	1085	879	577	53,18%	81,01%
JULIO	1857	1089	553	29,78%	58,64%	144	138	125	86,81%	95,83%	2001	1227	678	33,88%	61,32%
TOTAL	6483	5133	3610	55,68%	79,18%	344	324	300	87,21%	94,19%	6827	5457	3910	57,27%	79,93%

Tabla No. 5 resultado julio 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 julio 2023 se reciben 5.217 interacciones de las cuales se atienden 5.110, la línea presenta un nivel de atención del 97,95%, y nivel de servicio 88,56%. con respecto al mes de mayo se evidencia una disminución de 113 llamadas.

3.2 Comportamiento Líneas de Servicio Mes de Julio 2023

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

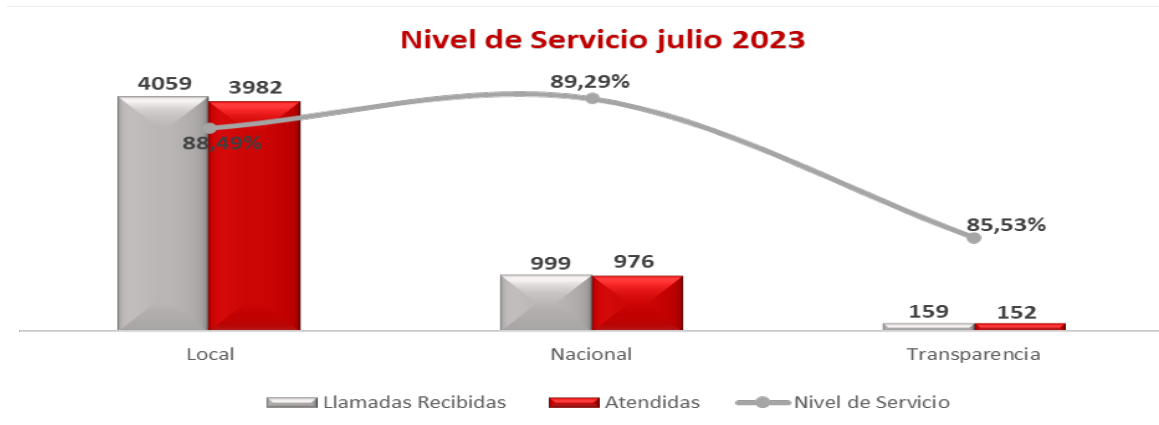
LINEA	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Promedio TMO(min)
Local	4059	3982	3592	77	88,49%	98,10%	06:20
Nacional	999	976	892	23	89,29%	97,70%	06:09
Transparencia	159	152	136	7	85,53%	95,60%	04:20
Total	5217	5110	4620	107	88,56%	97,95%	0:05:36

Tabla No. 6 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Es de resaltar lo siguiente:

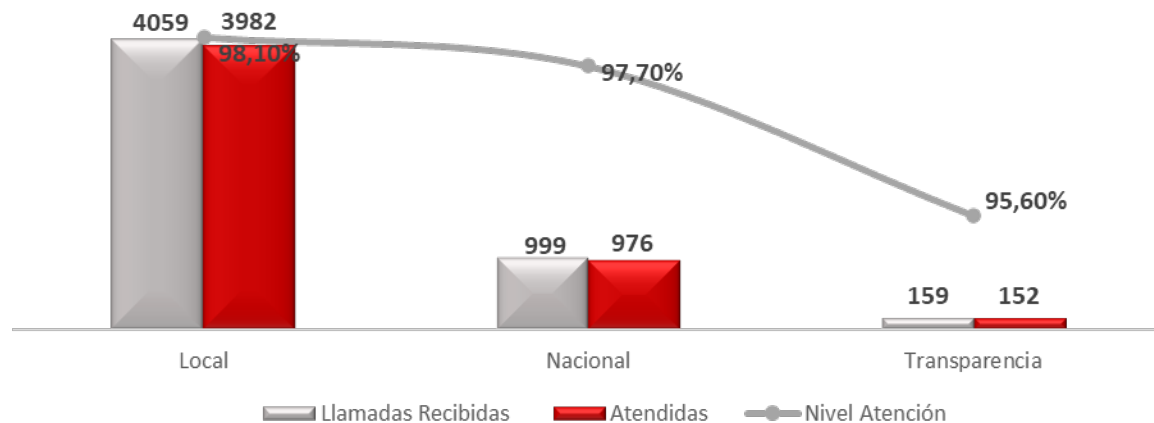
- El nivel de servicio del mes de julio se mantiene con respecto al mes de junio de 87,65% a 88,56%.
- Cumplimiento en el nivel de atención cerrando el mes en 97,95%.
- Cumplimiento en el ANS TMO en 00:05:36 minutos.
- Se evidencia una disminución en las llamadas entrantes en un 2% en comparación al mes anterior (113 llamadas menos).



Gráfica No. 1 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Nivel de Atención julio 2023



Gráfica No. 2 resultado julio 2023.
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

3.3 Línea Local estadística diaria

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Atendidas dentro del Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
4/07/2023	227	227	226	0	99,56%	100,00%	0,00%	0:06:10
5/07/2023	206	202	188	4	91,26%	98,06%	1,94%	0:07:20
6/07/2023	206	204	193	2	93,69%	99,03%	0,97%	0:06:29
7/07/2023	165	163	161	2	97,58%	98,79%	1,21%	0:05:54
10/07/2023	206	203	197	3	95,63%	98,54%	1,46%	0:05:53
11/07/2023	208	207	196	1	94,23%	99,52%	0,48%	0:06:56
12/07/2023	254	253	242	1	95,28%	99,61%	0,39%	0:04:08
13/07/2023	195	194	185	1	94,87%	99,49%	0,51%	0:06:36
14/07/2023	194	194	190	0	97,94%	100,00%	0,00%	0:06:44
17/07/2023	212	206	190	6	89,62%	97,17%	2,83%	0:06:49
18/07/2023	218	218	211	0	96,79%	100,00%	0,00%	0:05:54
19/07/2023	191	189	183	2	95,81%	98,95%	1,05%	0:06:07
21/07/2023	217	210	175	7	80,65%	96,77%	3,23%	0:06:42
24/07/2023	260	249	198	11	76,15%	95,77%	4,23%	0:06:02
25/07/2023	245	231	156	14	63,67%	94,29%	5,71%	0:06:35
26/07/2023	228	222	201	6	88,16%	97,37%	2,63%	0:06:40
27/07/2023	234	226	174	8	74,36%	96,58%	3,42%	0:06:55
28/07/2023	193	189	155	4	80,31%	97,93%	2,07%	0:06:08
31/07/2023	200	195	171	5	85,50%	97,50%	2,50%	0:06:11
TOTAL	4059	3982	3592	77	88,49%	98,10%	1,90%	0:06:20

Tabla No. 7 resultado julio 2023.
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea local se evidencia:

Nivel de Atención: 98,10 %, Se recibieron 4059 llamadas de las cuales se atendieron 3982, del total de llamadas entrantes se abandonaron 77 llamadas lo que corresponde a un 1,90%.

Nivel de Servicio: 88,49% de 3.982 llamadas atendidas 3.592 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido los días: 24,25 y 27 de julio, toda vez que para estas fechas se presenta aumento de llamadas en comparación a los días anteriores, siendo el 24, 25 y 27 de julio los días con mayor ingreso de llamadas, en promedio se recibieron 246 llamadas cuando por lo general el promedio de ingreso son 206 llamadas diarias, se identifica que el 10,98% de las llamadas atendidas correspondían a transferencias a la línea RNDC, (más adelante información de la línea RNDC la cual también presenta impacto para estas fechas).

3.3.1 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 19 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 08:00:00	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 09:00:00	20	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 10:00:00	28	27	25	1	89,29%	96,43%	3,57%
10:00:00 - 11:00:00	30	29	26	1	86,67%	96,67%	3,33%
11:00:00 - 12:00:00	29	29	25	0	86,21%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 13:00:00	20	19	18	0	90,00%	95,00%	0,00%
13:00:00 - 14:00:00	16	15	14	0	87,50%	93,75%	0,00%
14:00:00 - 15:00:00	23	23	18	1	78,26%	100,00%	4,35%
15:00:00 - 16:00:00	25	24	21	1	84,00%	96,00%	4,00%
16:00:00 - 17:00:00	18	17	16	0	88,89%	94,44%	0,00%
17:00:00 - 18:00:00	0	0	0	0			
Total	214	210	189	4	88,49%	98,10%	1,90%

Tabla No. 8 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Es de resaltar:

- Del 1 al 31 de julio los intervalos con mayor ingreso de llamadas en la línea local se presentaron de 9:00 am a 12:00 del día, con promedio de 29 llamadas entrantes de las cuales se atienden en promedio 28.
- El intervalo con menor recepción de llamadas es de 7:00 am a 8:00 am con promedio de 5 llamadas entrantes durante el mes.

3.3.2 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 19 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	9	9	9	0	100,00%	100,00%	1,52%
08:30:00 - 09:00:00	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,32%
09:30:00 - 10:00:00	14	13	13	0	92,86%	92,86%	1,62%
10:00:00 - 10:30:00	15	15	13	0	86,67%	100,00%	2,12%
10:30:00 - 11:00:00	15	14	11	1	73,33%	93,33%	3,33%
11:00:00 - 11:30:00	15	15	13	0	86,67%	100,00%	2,73%
11:30:00 - 12:00:00	14	14	12	0	85,71%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	10	10	10	0	100,00%	100,00%	0,45%
12:30:00 - 13:00:00	10	9	8	0	80,00%	90,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	9	9	8	0	88,89%	100,00%	0,51%
13:30:00 - 14:00:00	7	6	6	0	85,71%	85,71%	0,65%
14:00:00 - 14:30:00	11	11	8	1	72,73%	100,00%	5,79%
14:30:00 - 15:00:00	12	12	10	0	83,33%	100,00%	2,27%
15:00:00 - 15:30:00	14	14	11	0	78,57%	100,00%	1,95%
15:30:00 - 16:00:00	11	10	10	0	90,91%	90,91%	3,31%
16:00:00 - 16:30:00	11	10	9	0	81,82%	90,91%	1,24%
16:30:00 - 17:00:00	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%
17:00:00 - 17:30:00	0	0	0	0	0,00%	0,00%	25,00%
Total	214	208	188	4	88,49%	98,10%	1,90%

Tabla No. 9 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Del 1 al 31 de julio los intervalos con mayor ingreso de llamadas son de 8:30 am a 12:00 del día ingresan en promedio 14 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 3 llamadas entrantes y atendidas en el mes de julio 2023.

3.4 Línea Nacional estadística diaria

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Atendidas dentro del Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
4/07/2023	65	65	65	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:15
5/07/2023	63	61	58	2	92,06%	96,83%	3,17%	0:05:46
6/07/2023	43	43	42	0	97,67%	100,00%	0,00%	0:05:21
7/07/2023	66	65	60	1	90,91%	98,48%	1,52%	0:07:14
10/07/2023	42	41	38	1	90,48%	97,62%	2,38%	0:05:14
11/07/2023	54	52	49	2	90,74%	96,30%	3,70%	0:05:31
12/07/2023	46	45	44	1	95,65%	97,83%	2,17%	0:05:22
13/07/2023	41	40	37	1	90,24%	97,56%	2,44%	0:07:58
14/07/2023	36	36	36	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:59
17/07/2023	60	59	53	1	88,33%	98,33%	1,67%	0:07:48
18/07/2023	52	51	47	1	90,38%	98,08%	1,92%	0:05:48
19/07/2023	54	54	53	0	98,15%	100,00%	0,00%	0:05:48
21/07/2023	49	46	34	3	69,39%	93,88%	6,12%	0:06:55
24/07/2023	65	63	49	2	75,38%	96,92%	3,08%	0:05:24
25/07/2023	50	45	32	5	64,00%	90,00%	10,00%	0:05:56
26/07/2023	51	49	47	2	92,16%	96,08%	3,92%	0:05:56
27/07/2023	58	57	50	1	86,21%	98,28%	1,72%	0:06:55
28/07/2023	45	45	44	0	97,78%	100,00%	0,00%	0:05:39
31/07/2023	59	59	54	0	91,53%	100,00%	0,00%	0:06:07
TOTAL	999	976	892	23	89,29%	97,70%	2,30%	0:06:09

Tabla No. 10 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea nacional se evidencia:

Nivel de Atención: 97,70%, Se recibieron 999 llamadas de las cuales se atendieron 976, del total de llamadas entrantes se abandonaron 23 llamadas lo que corresponde a un 2,3 %.

Nivel de Servicio: 89,29%, de 999 llamadas atendidas 892 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido los días 21, 24 y 25 de julio en promedio se recibieron 54 llamadas cuando por lo general el promedio de ingreso son 50 llamadas diarias, esta línea se encuentra multi skill con la línea local y transparencia lo que genera que en caso de cola de llamadas no se logren atender las llamadas dentro del umbral.

3.4.1 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 19 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	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 10:00:00	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 11:00:00	7	7	6	0	85,71%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 12:00:00	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 13:00:00	5	5	4	0	80,00%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 14:00:00	4	3	3	0	75,00%	75,00%	0,00%
14:00:00 - 15:00:00	6	6	5	0	83,33%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 16:00:00	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 17:00:00	5	5	4	0	80,00%	100,00%	0,00%
17:00:00 - 18:00:00	0	0	0	0			
Total	53	51	47	1	89,29%	97,70%	2,30%

Tabla No. 11 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Del 1 al 30 de julio los intervalos con mayor ingreso de llamadas en la línea nacional se presentaron de 9:00 am a 11:00 del día se recibieron en promedio 7 llamadas de las cuales se atienden 7.
- El intervalo con menor recepción de llamadas es de 7:00 am a 8:00 am con promedio de 1 llamada entrante en el mes.

3.4.2 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 19 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	0	0	0	0			
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	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	4	4	4	0	100,00%	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	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 11:30:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	2	1	1	1	50,00%	50,00%	50,00%
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	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
17:00:00 - 17:30:00	0	0	0	0			
Total	53	52	47	1	88,68%	98,11%	1,89%

Tabla No. 12 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- De 8:30 am a 11:00 del día son los intervalos con mayor ingreso de llamadas, en promedio 4 llamadas por intervalo de cada 30 minutos, y nuevamente de 2:30 pm a 4:00 pm con 3 llamadas en promedio entrantes y atendidas.
- 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.

3.5 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 julio 2023 se radicaron dos (2) denuncias de actos de corrupción.

MES	CANTIDAD	RADICADO
ENERO	1	20233030089082
FEBRERO	1	20233030200082
MARZO	0	N/A
ABRIL	1	20233030550782
MAYO	0	N/A
JUNIO	0	N/A
JULIO	2	20233031205902 / 20233031209652

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Atendidas dentro del Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
4/07/2023	10	9	9	1	90,00%	90,00%	10,00%	0:04:13
5/07/2023	9	9	7	0	77,78%	100,00%	0,00%	0:03:16
6/07/2023	10	10	9	0	90,00%	100,00%	0,00%	0:05:40
7/07/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:50
10/07/2023	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:04
11/07/2023	14	14	12	0	85,71%	100,00%	0,00%	0:05:18
12/07/2023	10	9	8	1	80,00%	90,00%	10,00%	0:04:08
13/07/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:09
14/07/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:36
17/07/2023	12	11	9	1	75,00%	91,67%	8,33%	0:03:04
18/07/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:09
19/07/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:02
21/07/2023	8	7	7	1	87,50%	87,50%	12,50%	0:04:21
24/07/2023	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:36
25/07/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:30
26/07/2023	5	4	4	1	80,00%	80,00%	20,00%	0:04:24
27/07/2023	16	14	10	2	62,50%	87,50%	12,50%	0:03:21
28/07/2023	11	11	7	0	63,64%	100,00%	0,00%	0:04:32
31/07/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:13
TOTAL	159	152	136	7	85,53%	95,60%	4,40%	0:04:20

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

En cuanto a la línea de transparencia se presenta:

Nivel de Atención: 95,60%, Se recibieron 159 llamadas de las cuales se atendieron 152, se presenta abandono de 7 llamadas lo que corresponde el 4,40 % de abandono.

Nivel de Servicio: 85,53%, de 152 llamadas atendidas 136 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido para los días, 5, 17, 27 y 28 de julio, (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.

3.5.1 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 19 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	0	0	0,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 10:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 11:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 12:00:00	2	2	1	0	50,00%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 13:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
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	100,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 16:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 17:00:00	0	0	0	0			
17:00:00 - 18:00:00	0	0	0	0			
Total	8	8	7	0	85,53%	95,60%	4,40%

Tabla No. 15 resultado julio 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.

3.5.2 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 19 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	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 10:30:00	2	1	1	1	50,00%	50,00%	50,00%
10:30:00 - 11:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 11:30:00	2	2	1	0	50,00%	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	1	1	1	50,00%	50,00%	50,00%
12:30:00 - 13:00:00	2	1	1	1	50,00%	50,00%	50,00%
13:00:00 - 13:30:00	1	0	0	1	0,00%	0,00%	100,00%
13:30:00 - 14:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	1	0	0	1	0,00%	0,00%	100,00%
14:30:00 - 15:00:00	1	1	1	1	100,00%	100,00%	100,00%
15:00:00 - 15:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	2	1	1	1	50,00%	50,00%	50,00%
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	100,00%	100,00%	0,00%
17:00:00 - 17:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	8	8	7	0	85,53%	95,60%	4,40%

Tabla No. 16 resultado julio 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.
- 22 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.

3.6 Estadística Diaria Línea RNDC

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Atendidas dentro del umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
4/07/2023	76	57	53	19	69,74%	75,00%	25,00%	0:09:48
5/07/2023	89	48	48	41	53,93%	53,93%	46,07%	0:12:04
6/07/2023	58	48	35	10	60,34%	82,76%	17,24%	0:10:18
7/07/2023	73	59	34	14	46,58%	80,82%	19,18%	0:09:15
10/07/2023	78	55	33	23	42,31%	70,51%	29,49%	0:09:26
11/07/2023	86	58	30	28	34,88%	67,44%	32,56%	0:09:04
12/07/2023	73	48	30	25	41,10%	65,75%	34,25%	0:10:01
13/07/2023	83	58	35	25	42,17%	69,88%	30,12%	0:10:35
14/07/2023	83	60	31	23	37,35%	72,29%	27,71%	0:08:45
17/07/2023	50	38	22	12	44,00%	76,00%	24,00%	0:09:44
18/07/2023	70	61	36	9	51,43%	87,14%	12,86%	0:07:16
19/07/2023	107	59	39	48	36,45%	55,14%	44,86%	0:08:53
21/07/2023	74	48	23	26	31,08%	64,86%	35,14%	0:10:29
24/07/2023	110	72	22	38	20,00%	65,45%	34,55%	0:08:56
25/07/2023	158	76	25	82	15,82%	48,10%	51,90%	0:07:57
26/07/2023	104	43	16	61	15,38%	41,35%	58,65%	0:09:11
27/07/2023	120	63	14	57	11,67%	52,50%	47,50%	0:06:55
28/07/2023	113	53	16	60	14,16%	46,90%	53,10%	0:09:24
31/07/2023	252	85	11	167	4,37%	33,73%	66,27%	0:08:57
TOTAL	1857	1089	553	768	29,78%	58,64%	41,36%	0:09:48

Tabla No. 17 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Se relaciona a continuación la estadística de la línea RNDC:

Nivel de Atención: 58,64%, Se recibieron 1857 llamadas de las cuales se atendieron 1089, del total de llamadas entrantes se abandonaron 768 llamadas lo que corresponde a un 41,36%.

Nivel de Servicio: 29,78%, de 1089 llamadas atendidas 553 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido durante el mes de julio 2023, dado que se presenta un incremento de llamadas de 877 que equivalen en un 89,49% respecto al mes de junio, el 4,60% de las llamadas atendidas corresponden a solicitud de información de usuario principal de la plataforma RNDC, seguido de soporte expedición manifiestos con una participación de 4.54%.

3.6.1 Estadística por intervalos de media hora Línea RNDC

Se relaciona continuación la estadística diaria de los intervalos por cada media 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	21	20	19	1	90,48%	95,24%	4,76%
07:30:00 - 08:00:00	18	17	12	1	66,67%	94,44%	5,56%
08:00:00 - 08:30:00	75	48	28	27	37,33%	64,00%	36,00%
08:30:00 - 09:00:00	94	41	24	53	25,53%	43,62%	56,38%
09:00:00 - 09:30:00	107	62	29	45	27,10%	57,94%	42,06%
09:30:00 - 10:00:00	105	67	27	38	25,71%	63,81%	36,19%
10:00:00 - 10:30:00	110	54	28	56	25,45%	49,09%	50,91%
10:30:00 - 11:00:00	125	74	30	51	24,00%	59,20%	40,80%
11:00:00 - 11:30:00	111	60	21	51	18,92%	54,05%	45,95%
11:30:00 - 12:00:00	125	62	32	63	25,60%	49,60%	50,40%
12:00:00 - 12:30:00	90	56	33	34	36,67%	62,22%	37,78%
12:30:00 - 13:00:00	51	39	18	12	35,29%	76,47%	23,53%
13:00:00 - 13:30:00	34	24	14	10	41,18%	70,59%	29,41%
13:30:00 - 14:00:00	46	38	24	8	52,17%	82,61%	17,39%
14:00:00 - 14:30:00	101	55	26	46	25,74%	54,46%	45,54%
14:30:00 - 15:00:00	121	62	22	59	18,18%	51,24%	48,76%
15:00:00 - 15:30:00	149	66	37	83	24,83%	44,30%	55,70%
15:30:00 - 16:00:00	129	49	18	80	13,95%	37,98%	62,02%
16:00:00 - 16:30:00	99	77	33	22	33,33%	77,78%	22,22%
16:30:00 - 17:00:00	72	58	32	14	44,44%	80,56%	19,44%
17:00:00 - 17:30:00	28	22	14	6	50,00%	78,57%	21,43%
17:30:00 - 18:00:00	22	15	12	7	54,55%	68,18%	31,82%
18:00:00 - 18:30:00	15	14	12	1	80,00%	93,33%	6,67%
18:30:00 - 19:00:00	9	9	8	0	88,89%	100,00%	0,00%
Total	1857	1089	553	768	29,78%	58,64%	41,36%

Tabla No. 18 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Teniendo en cuenta el comportamiento de la línea respecto al mes anterior se identifica que durante toda la jornada se presentó alta demanda de llamadas lo cual impactó el abandono de las mismas con 768 llamadas, se identifica el promedio de llamadas por el intervalo de 30 minutos fue de 77 llamadas.
- El intervalo con menor recepción de llamadas fue 18:30 a 19:00, donde ingresan 9 llamadas la tendencia se da por el cierre de la línea.

3.7 Estadística Diaria Línea RNF

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Atendidas dentro del Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
4/07/2023	8	8	7	0	87,50%	100,00%	0,00%	0:07:28
5/07/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:44
6/07/2023	5	4	3	1	60,00%	80,00%	20,00%	0:07:44
7/07/2023	0	0	0	0				0:00:00
10/07/2023	15	11	11	4	73,33%	73,33%	26,67%	0:11:45
11/07/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:12:45
12/07/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:50
13/07/2023	11	11	9	0	81,82%	100,00%	0,00%	0:09:50
14/07/2023	5	4	4	1	80,00%	80,00%	20,00%	0:09:41
17/07/2023	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:15
18/07/2023	10	10	7	0	70,00%	100,00%	0,00%	0:11:57
19/07/2023	12	12	11	0	91,67%	100,00%	0,00%	0:06:13
21/07/2023	9	9	6	0	66,67%	100,00%	0,00%	0:09:26
24/07/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:05
25/07/2023	6	6	5	0	83,33%	100,00%	0,00%	0:09:11
26/07/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:20
27/07/2023	5	5	4	0	80,00%	100,00%	0,00%	0:06:30
28/07/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:17
31/07/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:04
TOTAL	144	138	125	6	86,81%	95,83%	4,17%	0:07:24

Tabla No. 19 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Se relaciona a continuación la estadística de la línea RNF:

Nivel de Atención: 95,83%, Se recibieron 144 llamadas de las cuales se atendieron 138, del total de llamadas entrantes se abandonaron 6 llamadas lo que corresponde a un 4,17%.

Nivel de Servicio: 86,81%, de 138 llamadas atendidas 125 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

No se cumple con el nivel de servicio establecido 4 días de julio 2023. Se identifica que el 34,67% de las llamadas atendidas corresponden a solicitud de información de expedición, renovación y duplicado de patente de navegación; Es de resaltar que en la línea RNF cuenta con 1 agente disponible, lo que genera que en caso de llamadas simultáneas no se logren atender dentro del umbral.

3.7.1 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	13	13	1	92,86%	92,86%	7,14%
07:30:00 - 08:00:00	2	1	1	1	50,00%	50,00%	50,00%
08:00:00 - 08:30:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	10	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	14	14	11	0	78,57%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 10:30:00	7	7	5	0	71,43%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	11	11	7	0	63,64%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 11:30:00	12	11	10	1	83,33%	91,67%	8,33%
11:30:00 - 12:00:00	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	6	4	4	2	66,67%	66,67%	33,33%
13:00:00 - 13:30:00	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	6	6	5	0	83,33%	100,00%	0,00%
14:30:00 - 15:00:00	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	5	4	4	1	80,00%	80,00%	20,00%
15:30:00 - 16:00:00	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%
17:00:00 - 17:30:00	0	0	0	0			
Total	144	138	125	6	86,81%	95,83%	4,17%

Tabla No. 20 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

3.8 TMO

Del 1 al 31 de julio 2023 el TMO cierra en 00:05:51 minutos, con 5110 llamadas atendidas de las líneas de servicio local, nacional y transparencia:

Las agentes Dayssy Carrillo y Luz Porras, finalizaron contrato 15 de julio agentes de elasticidad.

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

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

- Claudia Arciniegas TMO 7:11:00 mejora su TMO respecto del mes de junio en 5 seg. su TMO era de 7:21:00 minutos
- Julián Valencia, TMO 7:11:00 mejora su TMO respecto del mes de junio en 5 seg. su TMO era de 7:16:00 minutos.
- Camilo Rodríguez, TMO 7:21:00 mejora su TMO respecto del mes de junio en 12 seg. su TMO era de 7:33:00 minutos,

Es necesario precisar que los agentes se encuentran en multi skill con el canal CHAT WEB esta estrategia se usa con el objetivo de cumplir los ANS de las líneas de servicio, lo que genera que el tiempo de conversación aumente, sin embargo, se evidencia mejora continua.



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

4 CANAL ESCRITO CHAT Y WHATSAP

4.1 Interacciones CHAT WEB

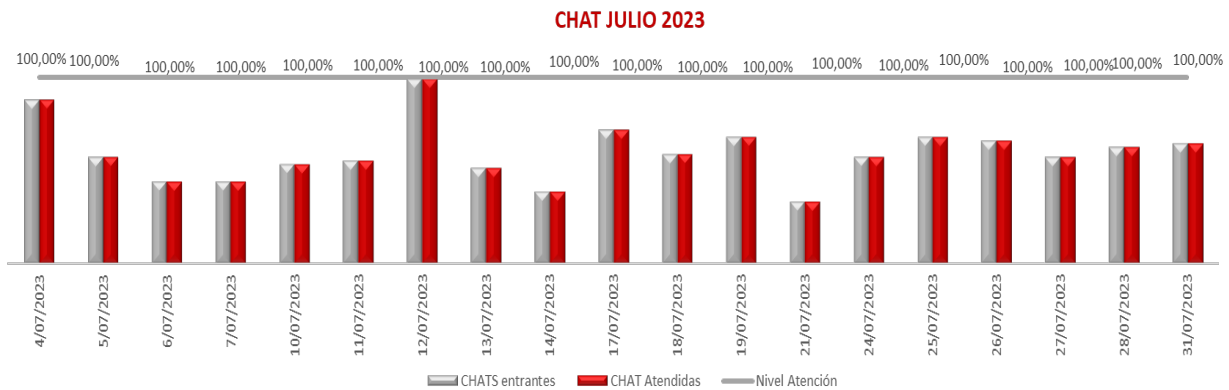
Se relaciona la gestión diaria del canal CHAT del 1 al 31 de julio 2023:

Fecha	CHATS entrantes	CHAT Atendidas	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	TIEMPO DE RESPUESTA
4/07/2023	48	48	0	100,00%	0,00%	0:17:16	0:00:02
5/07/2023	31	31	0	100,00%	0,00%	0:22:19	0:00:01
6/07/2023	24	24	0	100,00%	0,00%	0:19:53	0:00:01
7/07/2023	24	24	0	100,00%	0,00%	0:53:47	0:00:01
10/07/2023	29	29	0	100,00%	0,00%	0:20:40	0:00:02
11/07/2023	30	30	0	100,00%	0,00%	0:20:12	0:00:02
12/07/2023	54	54	0	100,00%	0,00%	0:21:55	0:00:02
13/07/2023	28	28	0	100,00%	0,00%	0:20:50	0:00:02
14/07/2023	21	21	0	100,00%	0,00%	0:18:32	0:00:02
17/07/2023	39	39	0	100,00%	0,00%	0:26:10	0:00:02
18/07/2023	32	32	0	100,00%	0,00%	0:11:57	0:00:02
19/07/2023	37	37	0	100,00%	0,00%	0:17:47	0:00:02
21/07/2023	18	18	0	100,00%	0,00%	0:15:45	0:00:02
24/07/2023	31	31	0	100,00%	0,00%	4:34:30	0:00:02
25/07/2023	37	37	0	100,00%	0,00%	0:23:19	0:00:01
26/07/2023	36	36	0	100,00%	0,00%	0:17:06	0:00:01
27/07/2023	31	31	0	100,00%	0,00%	0:19:28	0:00:02
28/07/2023	34	34	0	100,00%	0,00%	0:18:35	0:00:02
31/07/2023	35	35	0	100,00%	0,00%	0:18:58	0:00:02
Total	619	619	0	100,00%	0,00%	0:27:55	0:00:02

Tabla No. 22 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- El día con mayor ingreso de CHAT 12/07/2023, para esta fecha ingresaron 54 CHAT de los cuales se atienden 54, no se presentó abandono.
- Se cumple con el Nivel de Atención establecido cerrando el mes en 100%.
- Se cumple con el ANS tiempo de atención canales cerrando en 2 segundos.



Gráfica No. 4 resultado Julio 2023.
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

4.2 Estadística por intervalos de media hora

Se relaciona a 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	16	16	0	100,00%	0,00%	0:00:10
07:30 - 08:00	15	15	0	100,00%	0,00%	0:00:02
08:00 - 08:30	12	12	0	100,00%	0,00%	0:00:02
08:30 - 09:00	25	25	0	100,00%	0,00%	0:00:01
09:00 - 09:30	36	36	0	100,00%	0,00%	0:00:01
09:30 - 10:00	30	30	0	100,00%	0,00%	0:00:01
10:00 - 10:30	31	31	0	100,00%	0,00%	0:00:02
10:30 - 11:00	36	36	0	100,00%	0,00%	0:00:02
11:00 - 11:30	48	48	0	100,00%	0,00%	0:00:02
11:30 - 12:00	37	37	0	100,00%	0,00%	0:00:02
12:00 - 12:30	44	44	0	100,00%	0,00%	0:00:01
12:30 - 13:00	26	26	0	100,00%	0,00%	0:00:02
13:00 - 13:30	24	24	0	100,00%	0,00%	0:00:01
13:30 - 14:00	24	24	0	100,00%	0,00%	0:00:01
14:00 - 14:30	42	42	0	100,00%	0,00%	0:00:02
14:30 - 15:00	33	33	0	100,00%	0,00%	0:00:02
15:00 - 15:30	35	35	0	100,00%	0,00%	0:00:01
15:30 - 16:00	32	32	0	100,00%	0,00%	0:00:02
16:00 - 16:30	29	29	0	100,00%	0,00%	0:00:02
16:30 - 17:00	33	33	0	100,00%	0,00%	0:00:02
17:00 - 17:30	11	11	0	100,00%	0,00%	0:00:01
Total	619	619	0	100,00%	0,00%	0:00:02

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

- Los intervalos con mayor ingreso de CHAT son de 11:30 am a 12:30 pm, con 46 CHAT promedio entrantes en el mes, de los cuales se atienden 46.
- Los intervalos con menor recepción de CHAT son 08:00 A 08:30 Y 17:00 - 17:30 con un promedio mensual de 29 CHAT entrantes.

4.3 Interacciones WhatsApp

Se relaciona la gestión diaria del canal WhatsApp del 1 al 31 de julio 2023:

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel Abandono
4/07/2023	36	36	0	100,00%	0,00%
5/07/2023	22	22	0	100,00%	0,00%
6/07/2023	22	22	0	100,00%	0,00%
7/07/2023	17	17	0	100,00%	0,00%
10/07/2023	30	30	0	100,00%	0,00%
11/07/2023	31	31	0	100,00%	0,00%
12/07/2023	20	20	0	100,00%	0,00%
13/07/2023	27	27	0	100,00%	0,00%
14/07/2023	28	28	0	100,00%	0,00%
17/07/2023	23	23	0	100,00%	0,00%
18/07/2023	18	18	0	100,00%	0,00%
19/07/2023	30	30	0	100,00%	0,00%
21/07/2023	21	21	0	100,00%	0,00%
24/07/2023	41	41	0	100,00%	0,00%
25/07/2023	11	11	0	100,00%	0,00%
26/07/2023	18	18	0	100,00%	0,00%
27/07/2023	29	29	0	100,00%	0,00%
28/07/2023	19	19	0	100,00%	0,00%
31/07/2023	82	82	0	100,00%	0,00%
Total	525	525	0	100,00%	0,00%

Tabla No. 23 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- El día con mayor ingreso de WhatsApp 31/07/2023 con 82 chat ingresados, para este mes se tuvo 525 CHAT de los cuales se atienden de manera efectiva en su totalidad
- Se cumple con el Nivel de Atención establecido cerrando el mes en 100%.

WHATSAPP JULIO 2023

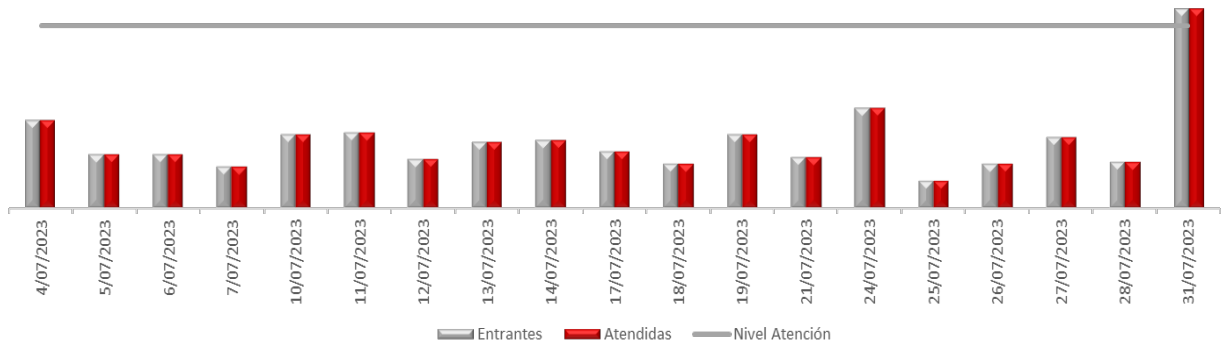


Tabla No. 24 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

5 Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

Durante el mes de julio 2023 se atendieron 5.110 ciudadanos a través de los canales de atención: Líneas de Servicio (local, nacional, transparencia).

- De las interacciones efectivas: 4.102 corresponden a tramites.
- Se evidencian 355 interacciones no efectivas (Llamadas caídas, de prueba, mudas, CHAT mudo, CHAT de prueba, y CHAT sin interacción). Lo cual no corresponde a fallas de la plataforma o falta de conectividad por parte de los agentes, son los ciudadanos quienes no interactúan, con respecto a los canales escrito se realiza seguimiento y son los ciudadanos quienes realizan nuevamente el registro para realizar el chat, por lo tanto, no es falla de la plataforma o el agente.
- Se evidencia un faltante de 653 interacciones sin registrar en Dynamics, para lo cual como plan de acción para el mes de agosto 2023 se realizara seguimiento diario a cada colaborador con el objetivo de garantizar que estén tipificando mínimo el 95% de las llamadas atendidas.

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

EFFECTIVIDAD INTERACCION	CANTIDAD	%
TRAMITES	4102	92,04%
LLAMADA CAIDA	104	2,33%
LLAMADA MUDA	97	2,18%
CHAT SIN INTERACION	84	1,88%
LLAMADA EQUIVOCADA	48	1,08%
CHAT PRUEBA	9	0,20%
LLAMADA PRUEBA	7	0,16%
CHAT CAIDO	4	0,09%
LLAMADA COLGADA	2	0,04%
TOTAL INTERACCIONES	4457	100,00%

Tabla No. 24 resultado julio 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

a continuación, el listado de tramites consultados por los ciudadanos para el mes de julio 2023:

TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD	%
Información general	452	11,02%
Normatividad	416	10,14%
Transferencia	376	9,17%
Licencia de conducción	352	8,58%
Estado del radicado	326	7,95%
Direcciones territoriales	241	5,88%
Entidades del sector	213	5,19%
SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL DE PASAJEROS	205	5,00%
Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	179	4,36%
Base gravable	171	4,17%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	145	3,53%
Runt	128	3,12%
Comparendos	119	2,90%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	118	2,88%
Organismos de tránsito	114	2,78%
Reposición integral de vehículos de carga - chatarrización	62	1,51%
Cambio de servicio	40	0,98%
Transporte marítimo y fluvial	33	0,80%
Centros de enseñanza automovilística	32	0,78%
Homologación	31	0,76%
Certificado para pensión	29	0,71%
Soat electrónico	28	0,68%
Traspaso de vehículos	26	0,63%
Gestión de encuestas	24	0,59%
Cda - centros de diagnóstico automotor	20	0,49%
Buzón de mensajes	20	0,49%
Orientación a consultas pendientes de la línea	19	0,46%
Matrícula o registro inicial de los vehículos	19	0,46%
Crc: centro de reconocimiento de conductores	16	0,39%
Certificado de tradición y libertad	15	0,37%
Fotodetección	15	0,37%
Seguridad vial	15	0,37%
Transporte de mercancías peligrosas	14	0,34%
Revisión técnico mecánica	13	0,32%
Servicio público de transporte terrestre colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros	9	0,22%
Licencia de tránsito o tarjeta de propiedad	9	0,22%
Devolución de llamadas sistema	8	0,20%
Servicio público de transporte terrestre en vehículos taxi	6	0,15%
Pico y placa	6	0,15%
Registro Nacional de Despacho de Carga	6	0,15%
Servicio público de transporte terrestre automotor mixto	6	0,15%
Permisos y licencias de tripulante	5	0,12%
Matricula maquinaria amarilla	5	0,12%
Matricula maquinaria agricola	4	0,10%
Carga extra dimensionada	4	0,10%
Servicio público de transporte masivo de pasajeros	3	0,07%
Transporte escolar	2	0,05%
Queja	1	0,02%
Denuncia	1	0,02%
Transporte de usuarios de servicios de salud y turistas	1	0,02%
Total general	4102	100,00%

Tabla No. 25 resultado julio 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 julio:

5.1.1 Información General

La consulta Información General cuenta con participación del 11,62% (451 interacciones), con la subconsulta Canales de Radicación con participación del 8,22% (319 interacciones):

Información general	451	11,62%
Canales de Radicación	319	8,22%
Contacto con Dependencia y/o funcionarios de la Entidad	70	1,80%
Información de Citas Presenciales	35	0,90%
Información de Videollamadas	27	0,70%

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

5.1.2 Normatividad

La consulta Normatividad cuenta con participación del 10,72% (416 interacciones) con la subconsulta Terrestre con el 5,59% (217 interacciones):

Normatividad	416	10,72%
Terrestre	217	5,59%
Vehículos	151	3,89%
Autoridades de tránsito	16	0,41%
Ferreo	8	0,21%
Derechos de vía	7	0,18%
Licencias de conducción	5	0,13%
Terminales	4	0,10%
Peajes	4	0,10%
Señalización	2	0,05%
Aereo	1	0,03%
Fluvial	1	0,03%

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

5.1.3 Transferencia

La consulta Transferencia cuenta con participación del 9,69% (376 interacciones), con la subconsulta Transferencia RNDC con participación del 6,03% (234 interacciones):

Transferencia	376	9,69%
Transferencia RNDC	234	6,03%
Transferencia atención al ciudadano	75	1,93%
Extensiones min transporte	37	0,95%
Transferencia RNF	30	0,77%

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

5.1.4 Licencia de Conducción

La consulta Licencia de Conducción cuenta con participación del 9,07% (352 interacciones) con la Renovación con participación del 2,32% (90 interacciones):

Licencia de conducción	352	9,07%
Renovación	90	2,32%
Convalidación de licencia de conducción	64	1,65%
Canje o Convalidación	60	1,55%
Requisitos	56	1,44%
Histórico licencia de conducción	43	1,11%
Duplicado	16	0,41%
Vigencia	12	0,31%
Categorías	5	0,13%
Licencia Internacional	4	0,10%
Recategorización	2	0,05%

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

5.1.5 Estado de Radicado

La consulta Estado de Radicado cuenta con participación del 8,40% (326 interacciones) con la subconsulta En Tramite con el 6,75% (262 interacciones):

Estado del radicado	326	8,40%
En Tramite	262	6,75%
Respuesta enviada	30	0,77%
Finalizado	26	0,67%
Radicado	8	0,21%

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

5.1.6 Direcciones Territoriales

La consulta Direcciones territoriales cuenta con participación del 6,21% (241 interacciones) con la subconsulta Desvinculaciones con el 2,45% (95 interacciones):

Direcciones territoriales	241	6,21%
Desvinculaciones	95	2,45%
Licencia de instructor	63	1,62%
Capacidad transportadora empresas transporte de pasajeros	27	0,70%
Tarjetas de servicios para vehículos de enseñanza	8	0,21%
*Teléfono de Contacto DT	8	0,21%
Dirección de ubicación DT	8	0,21%
Habilitación de empresas de transporte de pasajeros	6	0,15%
Capacidad transportadora empresas transporte de carga	5	0,13%
Habilitación de empresas de transporte de carga	5	0,13%
Capacidad transportadora empresas transporte mixto	4	0,10%
Planilla de viaje ocasional	4	0,10%
Autorización de transporte internacional de carga	3	0,08%
Modificación habilitación de empresas de transporte de carga	2	0,05%
Certificados de capacitación a los centros de enseñanza automovilística	1	0,03%
Certificados de habilitación transporte internacional de carga	1	0,03%
Habilitación de empresas de transporte especial	1	0,03%

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

5.1.7 Entidades del Sector

La consulta Entidades del Sector cuenta con participación del 5,49% (213 interacciones) con la subconsulta Superintendencia de puertos y transporte con el 4,23% (213 interacciones):

Entidades del sector	213	5,49%
Superintendencia de puertos y transporte	164	4,23%
Invias	29	0,75%
Aerocivil	9	0,23%
Agencia de seguridad vial	8	0,21%
Ani	2	0,05%
Contacto con Dependencia y/o funcionarios de la Entidad	1	0,03%

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

5.1.8 Servicio Público de transporte terrestre automotor de carga

La consulta Servicio Público de transporte terrestre automotor de carga con participación del 4,61% (179 interacciones) con la subconsulta Habilitación empresas nuevas con el 1,88% (73 interacciones):

Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	179	4,61%
Habilitación empresas nuevas	73	1,88%
Criterios de regulación de las relaciones económicas entre los actores del servicio - sicetac y rndc	51	1,31%
Expedición manifiesto de carga	18	0,46%
Autoridades competentes	15	0,39%
Peso bruto vehicular	10	0,26%
Radio de acción de la prestación del servicio	4	0,10%
Definición y generalidades	2	0,05%

Vigencia de la habilitación	2	0,05%
Otros documentos	2	0,05%
Pago de los valores pactados	1	0,03%
Sistema de costos de referencia, monitoreo de los fletes y valor a pagar	1	0,03%

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

5.1.9 Base Gravable

La consulta Base Gravable cuenta con participación del 4,38% (170 interacciones) con la subconsulta Base grvable o aplicativo sibga con el 2,09% (81 interacciones):

Base grvable	170	4,38%
Base grvable o aplicativo sibga	81	2,09%
Ajustes en el avalúo automóviles	42	1,08%
Vehículos no incluidos	17	0,44%
Definición base grvable	7	0,18%
Ajustes en el avalúo camionetas doble cabina	7	0,18%
Ajustes en el avalúo camperos y camionetas	5	0,13%
Ajustes en el avalúo motocicletas, motocarros, cuatrimotos, motocicletas y motocarros eléctricos	3	0,08%
Ajustes en el avalúo de carga	3	0,08%
Ajustes en el avalúo de pasajeros	2	0,05%
Ajustes en el avalúo ambulancias	1	0,03%
Vehículos usados	1	0,03%
Ajustes en el avalúo eléctricos e híbridos	1	0,03%

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

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

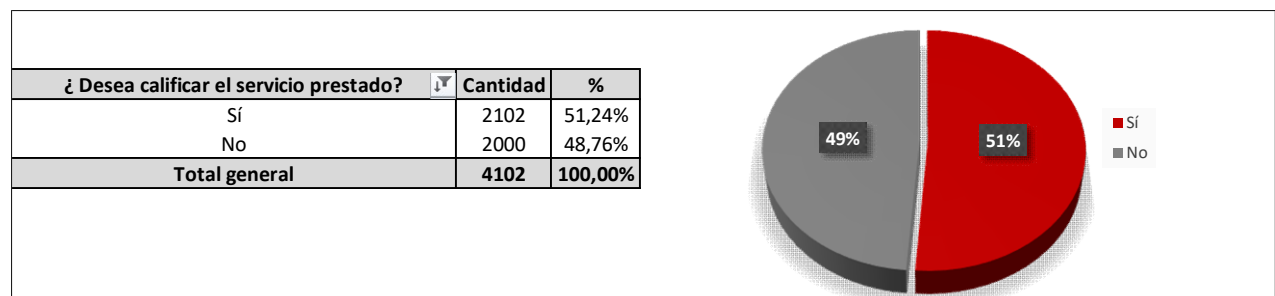
La consulta Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga cuenta con participación del 3,74% (145 interacciones) con la subconsulta Normalización con el 2,86% (111 interacciones):

Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	145	3,74%
Normalización	111	2,86%
Omisiones en el registro inicial	23	0,59%
Garantías o cauciones	3	0,08%
Ingreso por reposición	2	0,05%
Sistemas de equivalencias en normalización	2	0,05%
Registro inicial del vehículo nuevo	2	0,05%
Condiciones para el enturnamiento en puertos	1	0,03%
Plazo	1	0,03%

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

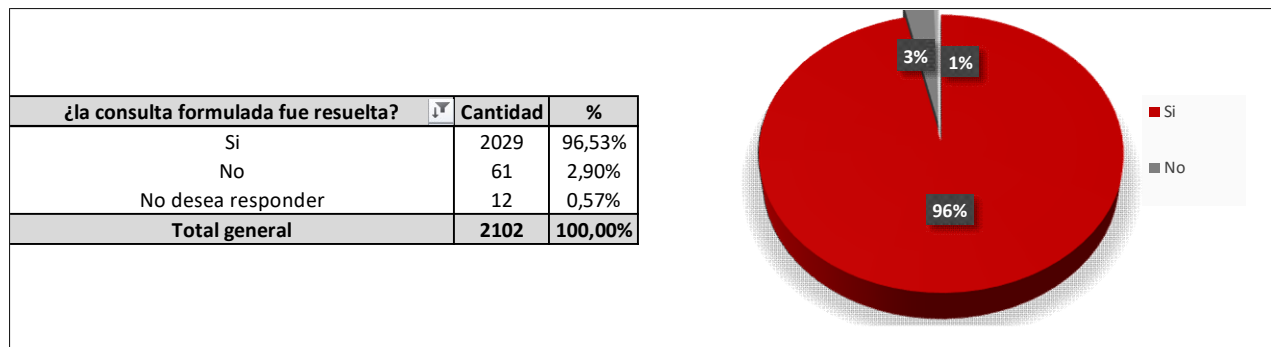
6 Encuesta de Satisfacción al Usuario

Del 1 al 31 de julio 2023 el 51,24% de los ciudadanos aceptaron calificar el servicio prestado en la llamada, es decir 2.102 ciudadanos, el 48,76% (2.000) no acepto evaluar el servicio prestado.



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

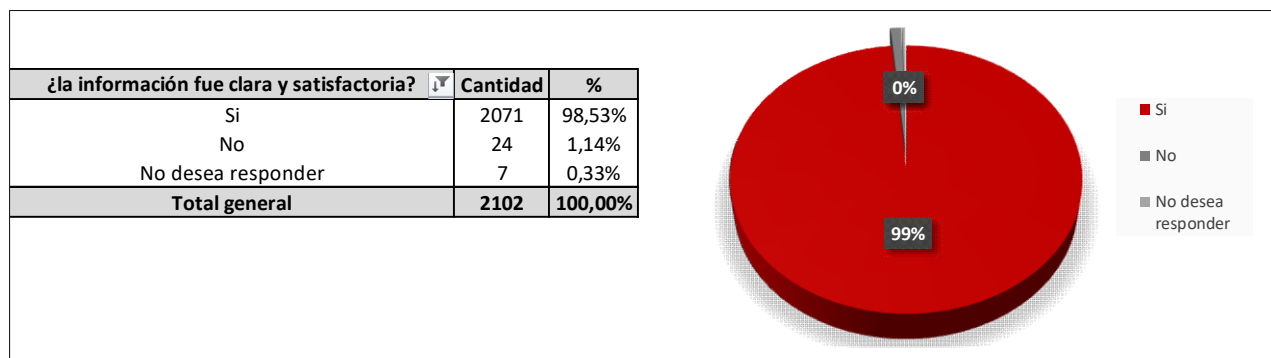
Se relaciona a continuación las respuestas de los ciudadanos a la evaluación del servicio:



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

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

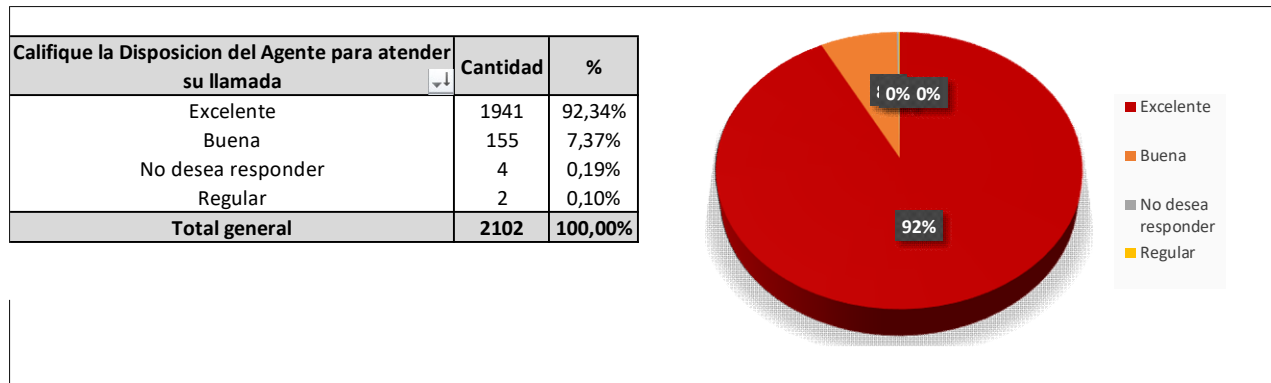
- 16,39%% requerían información general como: contacto con funcionario y canales de radicación como las causales más utilizadas.
- 11,48% requerían información referente a estados de radicados o estados de trámites que adelantan con la entidad y que aún no cuentan con respuesta
- 9,84% información sobre normatividad (ley 2294, y ley 2283).



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

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

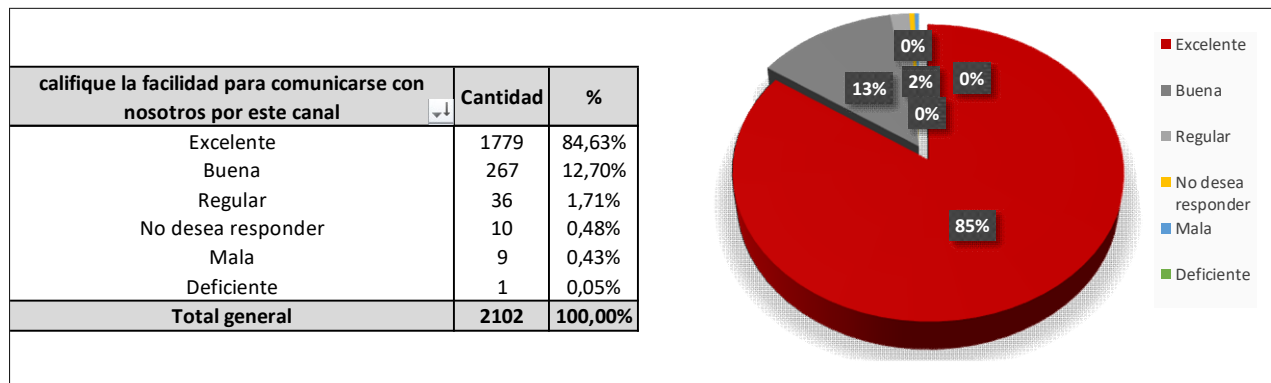
- 25,00% de los ciudadanos requerían información del estado del radicado.
- 16,67 % de los ciudadanos solicitaban información de la ley 2294.
- 12,50 % requerían información sobre Direcciones Territoriales (Desvinculaciones)



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

2 ciudadanos califican como regular, toda vez que:

- 1 ciudadano no contestó, se realizaron 3 intentos de marcación y no fueron efectivos.
- 1 ciudadano manifestó que los asesores no le brindaron respuesta a su solicitud, que no supieron direccionarlo y que no tenían la información clara, (Solicitaba información de Normalización la llamada fue atendida por Julián Valencia)



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

46 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:

- 42,6% no contestaron, se realizaron 3 intentos de marcación y no fueron efectivos.
- 42,86% manifiestan demora en la comunicación con la línea de servicio (esto se presenta cuando las líneas se encuentran encoladas).
- 9,52% Buzón de Voz

7 Buzones de Voz y Virtual Hold

7.1 Estadística Buzón de Voz

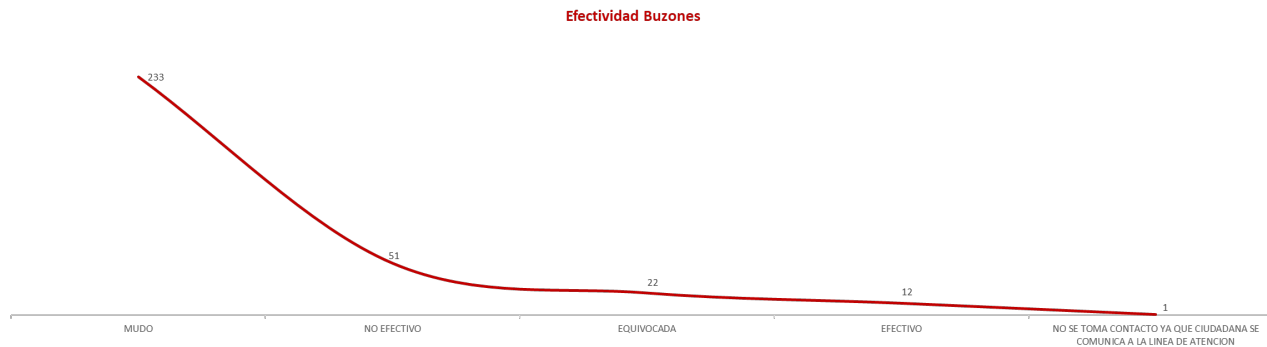
Del 1 al 31 de julio se recibieron 319 buzones de voz, se presenta aumento de del 68,65% en comparación al mes de junio; la gestión corresponde a mensajes recibidos fuera del horario de atención, después de las 5:00 pm y fines de semana, los picos corresponden a que el primer día hábil de cada semana se gestionan los mensajes que se almacenan los fines de semana.

- El día con mayor gestión de buzones de voz es el 24/07/2023 (61 buzones).



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

- El 73,04% de los buzones recibidos son mensajes mudos.
- 15,99% no dejaron datos de contacto, no contestaron, o el numero registrado se iba a buzón de mensajes.
- 6,90% equivocado.
- 3,76% efectivo (se brinda asesoría a la consulta realizada)



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

7.2 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	Llamadas Efectivas	No Contestadas	% Efectividad
CallBack->	28	9	19	32%
local->	44	22	22	50%
RNDC->	157	39	118	25%
RNF->	1	0	1	0%
Transparencia->	4	1	3	25%
TOTAL	234	71	163	30%

Tabla No. 36 resultado julio 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Durante el mes de julio 2023, 234 ciudadanos marcaron la opción de devolución de llamadas

- El sistema realizó la devolución a 71 ciudadanos lo que corresponde al 30,34%, de efectividad.
- El 69,66% 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.

8 Estadística Gestión Outbound Front

Se relaciona a continuación la cantidad de llamadas outbound realizadas por el equipo FRONT:

Agente	Cantidad	%
Danna.Nino	288	21,87%
Anggie.Caro	230	17,46%
Yudhy.Antonio	202	15,34%
Yenni.Aguirre	107	8,12%
Maria.Martinez	96	7,29%
Jennifer.Chia	81	6,15%
Kendry.Pajaro	80	6,07%
Laura.Avila	73	5,54%
Angie.Sanchez	68	5,16%
Carlos.Rodriguez	31	2,35%
Liliana.Garcia	29	2,20%
Pablo.Betancourt	11	0,84%
Cristian.Morelo	10	0,76%
Sandra.Padilla	5	0,38%
Jhoan.Pinzon	3	0,23%
Fausto.Barrios	2	0,15%
Maria.Moreno	1	0,08%
Total	1317	

Tabla No. 38 resultado julio 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Minutos por agente:

Agente	Cantidad	%
Carlos.Rodriguez	128	14,63%
Laura.Avila	205	23,43%
Kendry.Pajaro	208	23,77%
Anggie.Caro	668	76,34%
Maria.Martinez	308	35,20%
Jennifer.Chia	236	26,97%
Fausto.Barrios	7	0,80%
Jhoan.Pinzon	23	2,63%
Pablo.Betancourt	40	4,57%
Liliana.Garcia	117	13,37%
Yenni.Aguirre	279	31,89%
Yudhy.Antonio	610	69,71%
Angie.Sanchez	358	40,91%
Cristian.Morelo	71	8,11%
Danna.Nino	875	100,00%
Maria.Moreno	1	0,11%
Sandra.Padilla	11	1,26%
Total	4145	

Tabla No. 38 resultado julio 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

9 Envío SMS

Durante el mes de julio 2023, NO se enviaron SMS.

10 Rotación de Personal.

En el mes de julio, y de acuerdo con la orden de compra, se contó con cuarenta y uno (41) agentes y 1 supervisor requeridos para la gestión. Se presenta renuncia de dos colaboradores, sin embargo, fueron reemplazados dentro del mismo mes. Adicional se contó con dos (2) agentes por elasticidad los cuales finalizaron contrato el 15 de julio de 2023

Mes de medición	Ans Requerido	ANS ejecutado
jul-23	<10%	4,87%

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

11 Presentación de Aspectos Relevantes

Se relacionan los principales acontecimientos del 1 al 31 de julio de 2023:

- Para el mes de julio 2023 se cumple con ANS Nivel de Servicio cerrando el mes en 88,56%.
- Se cumple con ANS establecido Nivel de Atención, cerrando el mes en 97,95%
- Se cumple con ANS TMO cerrando el mes en 00:05:36 minutos.
- Se cumple con ANS Tiempo de atención canales cerrando el mes en 00:00:02 segundos
- Se cumple con ANS Eficacia canal CHAT WEB cerrando el mes en 100%.
- No se presentaron incidencias con la plataforma de Centro de Contacto.
- La entidad compradora solicitó la cancelación de 4 licencias de office para el mes de julio

12 Resumen

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

13 Plan de Capacitación Mensual

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

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jul	Blandas	KPI's y OKR's	2:00:00	6/07/2023
Jul	Técnica	Excel - intermedio II	2:00:00	13/07/2023

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Jul	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	24/07/2023

14 Planes de acción y mejoramientos ejecutados

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

KPS y OKR

Conocer e implementar los indicadores y objetivos de rendimiento, aplicados en nuestro entorno laboral y social, conociendo el impacto positivo de una buena implementación de el mismo.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
33	33	0	100%	100	4,1

Excel - intermedio II

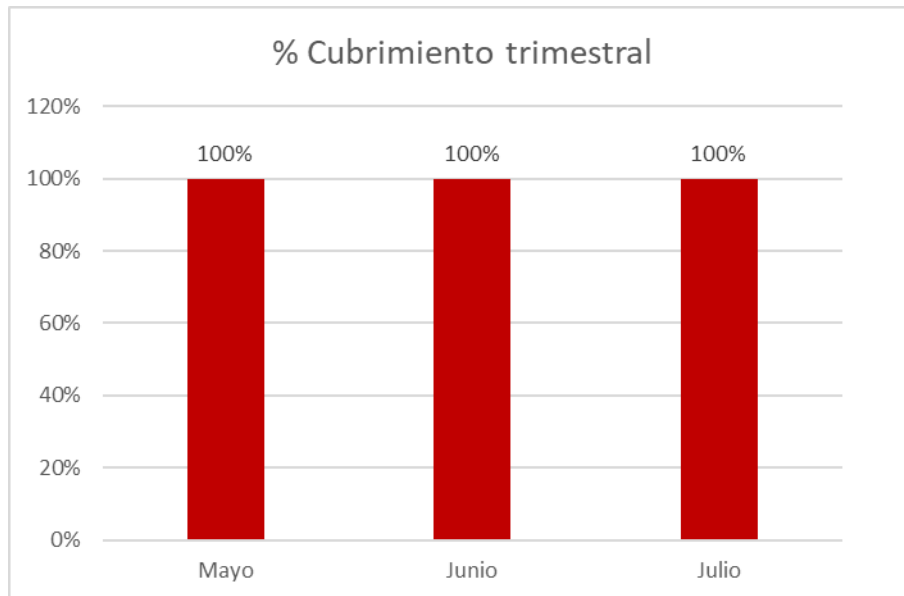
Conocer y aplicar de manera correctas las diferentes condicionales y funciones de Excel, con el fin de fortalecer nuestras habilidades ofimáticas, para beneficio de nuestro entorno laboral y personal.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
37	28	0	84%	100	4,6

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo.

15 Gráficos e Indicadores

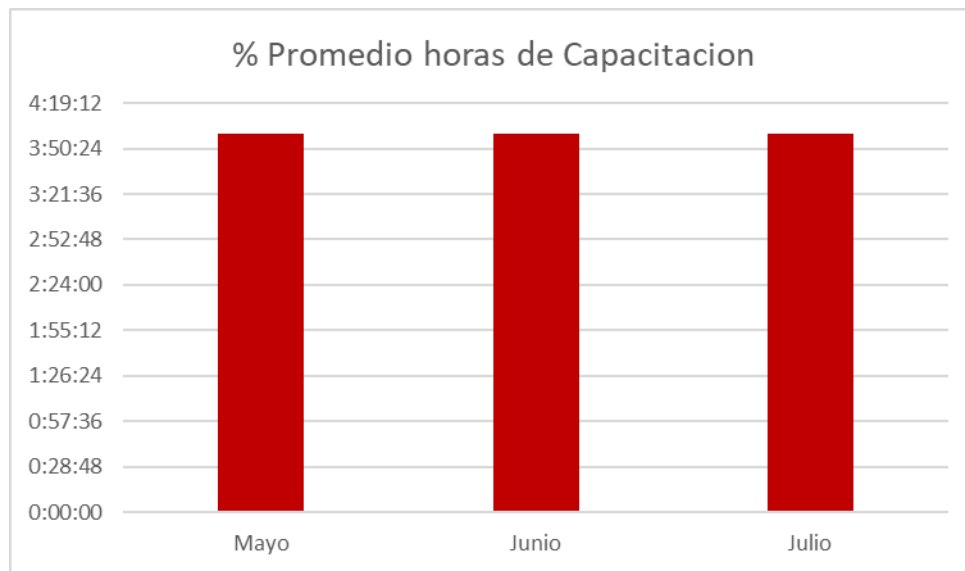
Gráfica No 1. % Cubrimiento trimestral



Se observa un buen porcentaje de cubrimiento, obteniendo un 100% para el mes de julio, 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		
Mayo	Junio	Julio
4:00:00	4:00:00	4:00:00



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

16 Evaluación Mensual De Conocimiento

Para el mes de julio se realizó la evaluación mensual de conocimientos correspondiente a temas de producto y actividades presentadas en el transcurso del mes, a continuación, se relacionan las notas obtenidas por los agentes:

CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	NOTA
1022964192	PINZON LOPEZ	YULI CAROLINA	100
1045049794	FRANCO RENDON	ANA YUDLEDY	90
1233191187	SALCEDO LOPEZ	ANGELA DANIELA	80
1013641206	CARO MORENO	ANGGIE LIZBETH	90
1013097322	RODRIGUEZ PORTILLO	CAMILO ANDRES	90
1073709718	RODRIGUEZ AREVALO	CARLOS ANDRES	90
52339589	ARCINIEGAS CASTILLO	CLAUDIA MARCELA	90
1032390031	RODRIGUEZ LOPEZ	CRISTIAN GUILLERMO	90
1082982955	PEREZ SANCHEZ	ESTEBAN RAFAEL	Incapacidad
1234639601	BARRIOS PEREZ	FAUSTO SANTIAGO	90
1073712792	CHIA GIL	JENNIFER	90
1234642726	PINZON GUZMAN	JHOAN SEBASTIAN	100
1102352274	BRICEÑO ESPINOSA	JOSE DAVID	70
1075310960	BARRIOS QUINTERO	JUAN CAMILO	100
1000380662	VALENCIA CHARRY	JULIAN	100
1043962267	PAJARO HORMIGA	KENDRY MARGARITA	90
1007333932	AVILA ALCANTAR	LAURA DANIELA	90
52978967	DIAZ CAMACHO	LEYDI JENNIFER	80
52164159	GARCIA CASTRILLON	LILIANA	100
52902573	RUBIO ALARCON	MARIA ALEJANDRA	70
1104014154	TOVAR GONZALEZ	MARIA JOSE	100
1110578337	MARTINEZ ZUÑIGA	MARIA VALENTINA	90
1069583248	TOVAR SALGADO	MONICA PAOLA	100
94453288	BETANCOURT MORAN	PABLO EMILIO	100
1052968880	MORA FUENTES	RAIZA SOFIA	90
1033789287	PADILLA RAQUIRA	SANDRA YASLEY	100
1014255257	CALDERON ROJAS	SOLANGE XIMENA	90
1023911049	ANTONIO AREVALO	YUDHY VIVIANA	80
1032467386	RIVEROS VARGAS	JULIAN ESTEBAN	90
1013099636	GARCIA GONZALEZ	SHARIK DANIELA	80

1018493154	AGUIRRE CASTRO	YENNY SORAYDA	Retiro
			90

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

EVALUACIÓN MENSUAL JULIO 2023 – MIN TRANSPORTE

1. De acuerdo con el [Decreto 0260 del 24 de febrero de 2023](#), "Por medio del cual se prorroga el plazo señalado en el artículo 2.2.1.7.7.1.3 de la Subsección 1 de la Sección 7 del Capítulo 7 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1079 de 2015, Único Reglamentario del Sector Transporte"

los propietarios, poseedores o tenedores de buena fe de los vehículos de servicio particular y público de transporte de carga que presenten omisiones en el trámite de registro inicial, contarán ahora con un nuevo plazo para iniciar el respectivo proceso de normalización, ¿el cual, se ha extendido hasta él?

- a. 27 de agosto de 2024
- b. 17 de agosto de 2024
- c. 7 de agosto de 2024
- d. 31 de agosto de 2024

2. Se comunica el Señor Emiliano Rodriguez solicitando información sobre el proceso para normalizar un vehículo por desintegración, quiere saber si el vehículo a desintegrar puede estar embargado y con respecto del vehículo a normalizar se deben unos comparendos, usted le indica que :

- a. Ninguno de los dos vehículos debe tener gravámenes, limitaciones a la propiedad, ni medidas cautelares.
- b. El vehículo para desintegrar no es necesario que esté libre de gravámenes, pero si el vehículo a normalizar.
- c. Ambos vehículos pueden estar con gravámenes, limitaciones a la propiedad o medidas cautelares ya que son procesos diferentes.
- d. Ninguna de las anteriores

3. Por medio del canal Webchat se comunica la señora Camila Cardona Cabrera del municipio de Chía que tiene un vehículo de servicio público de transporte de carga, preguntando si necesita un permiso especial para transportar 3000 ladrillos y 10 kilos de carbón Desde Chía a Bogotá, usted le indica: Conforme al Decreto 2044 de 1988 por el cual se dicta disposiciones sobre el acarreo de productos especiales, en vehículos de servicio público de transporte de carga.

“Algunos animales y productos de primera necesidad requieren un tratamiento especial por los cortos recorridos y la alta frecuencia de los viajes, haciéndose necesario permitir su contratación directa entre el usuario y el propietario del vehículo para evitar sobrecostos al consumidor final, conforme a lo anteriormente mencionado”:

- a. Puede transportar los productos ladrillo y carbón, ya que conforme al Decreto si son productos que requieren un tratamiento especial.
- b. No puede transportar dichos productos por que no están reglamentados como productos de tratamiento especial según el Decreto mencionado anteriormente.
- c. Puede transportar el producto denominado ladrillo, pero no el carbón ya que no figura dentro de los productos de tratamiento especial.
- d. Puede transportar el producto denominado Carbón, pero no el Ladrillo ya que no figura dentro de los productos de tratamiento especial.

4. El artículo 6 de la Ley 2283 de 2023 creó la obligación para los Centros de Diagnóstico Automotor (CDA) de adquirir una Póliza de responsabilidad civil extracontractual, con un alcance que se delimitó en los siguientes términos: “Los Centros de Diagnóstico Automotor (CDA) deberán tomar, con una entidad aseguradora legalmente establecida en Colombia y con libertad de oferta, un 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, Este seguro deberá tener un valor asegurado mínimo de:

- a. quince salarios mínimos legales mensuales vigentes (15 SMLMV) para vehículos de servicio particular y siete salarios mínimos legales mensuales vigentes (7 SMLMV) para motocicletas y similares.
- b. quince salarios mínimos legales mensuales vigentes (20 SMLMV) para vehículos de servicio particular y siete salarios mínimos legales mensuales vigentes (15 SMLMV) para motocicletas y similares.
- c. quince salarios mínimos legales mensuales vigentes (5 SMLMV) para vehículos de servicio particular y siete salarios mínimos legales mensuales vigentes (3 SMLMV) para motocicletas y similares.
- d. No tiene un valor asegurado mínimo.

5. Se comunica el señor Joaquin Cortes solicitando información correspondiente sobre el registro que debe hacer ante el organismo de tránsito, ya que acaba de adquirir un vehículo y desea saber cuál es el termino para realizar dicho registro.

Conforme a la LEY 769 DE 2002 (Agosto 6) "Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones". El ARTÍCULO 47. TRADICIÓN DEL DOMINIO. La tradición del dominio de los vehículos automotores requerirá, además de su entrega material, su inscripción en el

organismo de tránsito correspondiente, quien lo reportará en el Registro Nacional Automotor en un término no superior a quince (15) días.

La inscripción ante el organismo de tránsito deberá hacerse dentro de los: (xxx) días hábiles siguientes a la adquisición del vehículo

- a. 60 días.
- b. 90 días.
- c. 30 días.
- d. 180 días.

6. Se comunica el señor Camilo Torres para saber que ha pasado con los seguros o pólizas contra daños materiales, los que se deben entregar con la revisión tecno mecánica, en Cali ningún CDA lo está entregando.

- a. Señor Carlos con respecto a su solicitud, es importante que tenga en cuenta que este Ministerio emitió la Circular CIRCULAR EXTERNA 20231010000327 del 10/07/2023, de lo anterior se otorga un plazo que va hasta el 01/08/2023 para que los CDA realicen la validación del seguro con empresas aseguradoras y realicen la entrega de manera gratuita al realizar la revisión.
- b. Señor Carlos con respecto a su solicitud, es importante que tenga en cuenta que este Ministerio emitió la Circular CIRCULAR EXTERNA 20231010000327 del 10/07/2023, de lo anterior se otorga un plazo que va hasta el 01/09/2023 para que los CDA realicen la validación del seguro con empresas aseguradoras y realicen la entrega de manera gratuita al realizar la revisión.
- c. Señor Carlos con respecto a su solicitud, es importante que tenga en cuenta que este Ministerio emitió la Circular CIRCULAR EXTERNA 20231010000327 del 10/07/2023, de lo anterior se otorga un plazo que va hasta el 01/08/2023 para que los CDA realicen la validación del seguro con empresas aseguradoras y realicen la entrega generando un cobro adicional.
- d. Señor Carlos con respecto a su solicitud, es importante que tenga en cuenta que este Ministerio emitió la Circular CIRCULAR EXTERNA 20231010000327 del 10/07/2023, de lo anterior se otorga un plazo que va hasta el 01/01/2024 para que los CDA realicen la validación del seguro con empresas aseguradoras y realicen la entrega de manera gratuita al realizar la revisión.

7. Se comunica el Sr Ángel Dimaria, solicitando información sobre el proceso de reconocimiento de la licencia de conducción entre Colombia y Argentina, quiere saber exactamente ¿cuál sería el término de la vigencia de la licencia de conducción que se expedida en Colombia?

- a. La vigencia de la licencia de conducción que sea expedida en Colombia, en virtud del reconocimiento recíproco o canje de licencia de conducción, será igual al de la licencia expedida en el país de origen objeto del reconocimiento.
- b. La vigencia de la licencia de conducción que sea expedida en Colombia, en virtud del reconocimiento recíproco o canje de licencia de conducción, será de seis meses prorrogables por otros seis meses desde la fecha de expedición en Colombia.
- c. La vigencia de la licencia de conducción que sea expedida en Colombia, en virtud del reconocimiento recíproco o canje de licencia de conducción, será de 1 Año contado desde la fecha de expedición en Colombia.
- d. La vigencia de la licencia de conducción que sea expedida en Colombia, en virtud del reconocimiento recíproco o canje de licencia de conducción, será por la mitad del tiempo al de la licencia expedida en el país de origen objeto del reconocimiento.

17 Plan de capacitación siguiente mes: agosto 2023

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Agosto	Blandas	Retos VUCA	1:30:00	6/08/2023
Agosto	Técnica	Taller Excel I	1:30:00	13/08/2023
Agosto	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/08/2023

18 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.

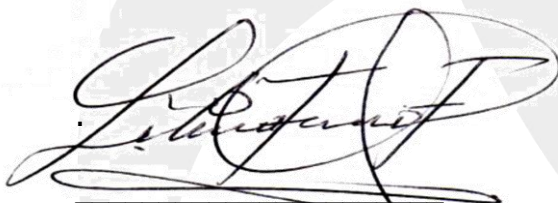
Como Plan de Acción; se realizaron los feed back respectivos y el refuerzo de conocimientos a los 2 agentes sobre las falencias.

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.

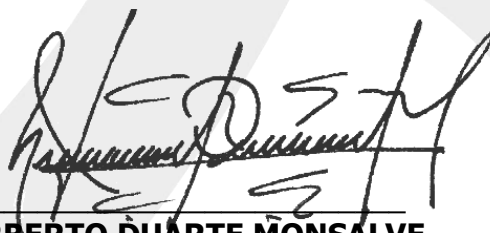
BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.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

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

122034-T

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

FECHA 02/11/2006

PRESIDENTE

MAURICIO ESPAÑOL LEON

131942



FIRMA DEL TITULAR

85477

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

DUPLICADO

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



COLOMBIA

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **46.679.478**
FERRO FERRO

APELLIDOS
LILIANA CARMENZA

NOMBRES

FIRMA



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

CHIQUEQUIRA
(BOYACA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.56
ESTATURA

O+
G.S. RH

F
SEXO

01-FEB-1997 CHIQUEQUIRA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



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

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

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

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	
					EMPLEADOS	UPC
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				1258	0
2023-08	2023-07	E	08/08/2023	69982339	TOTAL A PAGAR	
						\$683.687.200

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	293.800	0		0		0	0	0	0	293.800	3
EPS001	ALIANSA EPS S.A.	830113831-0	1.156.900	0		0		0	0	0	0	1.156.900	10
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	14.733.600	0		0		0	0	0	0	14.733.600	174
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	34.761.100	0		0		0	0	0	0	34.761.100	311
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	22.412.300	0		0		0	0	0	0	22.412.300	247
EPS010	EPS Sura	800088702-2	8.806.800	0		0		0	0	0	0	8.806.800	106
EPS012	Comfenaalco Valle EPS	890303093-5	46.400	0		0		0	0	0	0	46.400	1
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	20.263.000	0		0		0	0	0	0	20.263.000	239
EPS018	Serv. Occ. Salud - EPS	805001157-2	162.600	0		0		0	0	0	0	162.600	2
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	9.247.700	0		0		0	0	0	0	9.247.700	104
EPS041	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	900156264-2	1.251.700	0		0		0	0	0	0	1.251.700	16
EPS042	EPS COOSALUD	900226715-3	162.600	0		0		0	0	0	0	162.600	2
EPS048	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	361.900	0		0		0	0	0	0	361.900	5
EPSC34	Recaudo SGP Capital Salud	900298372-9	1.625.600	0		0		0	0	0	0	1.625.600	18
ESSC07	EPS-S Mutual Ser	806008394-7	877.800	0		0		0	0	0	0	877.800	9
ESSC18	EPS-S Emssanar	901021565-8	93.000	0		0		0	0	0	0	93.000	1
ESSC24	EPS-S Coosalud	900226715-3	633.300	0		0		0	0	0	0	633.300	7
ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	900935126-7	192.800	0		0		0	0	0	0	192.800	3

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	109.574.000	0	0	404.800	404.800	0	0		110.383.600	325
230301	Porvenir	800224808-8	219.470.200	0	0	676.300	676.300	0	0		220.822.800	644
230901	Old Mutual	800253055-2	975.200	0	0	0	0	0	0		975.200	3
231001	Colfondos	800227940-6	49.416.200	0	0	343.100	343.100	0	0		50.102.400	125
25-14	Colpensiones	900336004-7	58.280.000	0	0	487.400	752.400	0	0		59.519.800	127

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	14.186.200				14.186.200	0	0	14.186.200			141.862	14.186.200	1239

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
					1258	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2023-08	2023-07	E	08/08/2023	69982339	\$683.687.200	

TOTALES CAJAS								
Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados	
CCF03	Comfenalco Antioquia	890900842-6	2.292.600	0	0	2.292.600	28	
CCF06	Combarranquilla	890102002-2	2.001.500	0	0	2.001.500	27	
CCF09	Comp. Fliar Cartage	890480110-1	604.200	0	0	604.200	6	
CCF10	Comfaboy	891800213-8	325.200	0	0	325.200	4	
CCF11	Comp Fliar Caldas	890806490-5	186.000	0	0	186.000	2	
CCF13	Comfaca	891190047-2	186.000	0	0	186.000	2	
CCF14	Comfacauca	891500182-0	418.200	0	0	418.200	4	
CCF16	Comfacor	891080005-1	279.000	0	0	279.000	3	
CCF24	Compensar Caja	860066942-7	96.844.000	0	0	96.844.000	1081	
CCF29	Caja Fliar Choco	891600091-8	93.000	0	0	93.000	1	
CCF30	Caja Fliar La Guajira	892115006-5	182.300	0	0	182.300	3	
CCF32	Comfamiliar Huila	891180008-2	508.100	0	0	508.100	5	
CCF33	Caja Fliar Magdalena	891780093-3	627.200	0	0	627.200	6	
CCF34	Cofrem	892000146-3	329.400	0	0	329.400	4	
CCF35	Caja Fliar Nariño	891280008-1	372.000	0	0	372.000	4	
CCF37	Comfanorte	890500516-3	747.600	0	0	747.600	8	
CCF40	Comfenalco Santander	890201578-7	329.400	0	0	329.400	4	
CCF41	Caja Fliar Sucre	892200015-5	279.000	0	0	279.000	3	
CCF43	Comfenalco Quindio	890000381-0	143.400	0	0	143.400	2	
CCF44	Comfamiliar Risaralda	891480000-1	180.400	0	0	180.400	3	
CCF50	Comfenalco	890700148-4	149.600	0	0	149.600	3	
CCF57	Comfamiliar Andi	890303208-5	956.800	0	0	956.800	12	
CCF63	Comfamiliar Putumayo	891200337-8	93.000	0	0	93.000	1	
CCF64	Cajasai	892400320-5	27.900	0	0	27.900	1	
CCF65	Cafamaz - Amazonas	800003122-6	18.600	0	0	18.600	1	
CCF67	Comfiar - Arauca	800219488-4	186.000	0	0	186.000	2	
CCF68	Comcaja - Campesina	800231969-4	312.900	0	0	312.900	4	
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	117.082.900	117.082.900
Pensión	5	441.803.800	441.803.800
Riesgos Laborales	1	14.186.200	14.186.200
CCF	28	108.859.300	108.859.300
ESAP	0	0	0
ICBF	1	1.053.000	1.053.000
MEN	0	0	0
SENA	1	702.000	702.000
TOTALES	54	683.687.200	683.687.200

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
					EMPLEADOS
					UPC
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				1258
					0
					TOTAL A PAGAR
2023-08	2023-07	E	08/08/2023	69982339	\$683.687.200

PAGADA

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

Dependencia:	GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	Unidad Ejecutora:		Fecha:	lunes, 28 de agosto 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.:	7	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:	\$1.021.051.116,85
Saldo actual:	\$660.948.883,16
VALOR A PAGAR:	<u>\$200.584.473,15</u>
Menos este pago:	\$460.364.410,01

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 satisfaccion informe y factura correspondiente a los servicios de Julio 2023	\$200.584.473,15

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