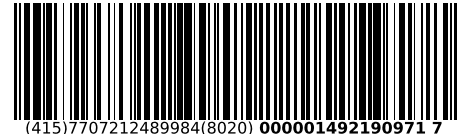


2. Concepto **02** Actualización

4. Número de formulario

14921909717



(415)7707212489984(8020) 000001492190971 7

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

9 0 0 0 1 1 3 9 5

6. DV

6

12. Dirección seccional

Impuestos de Bogotá

14. Buzón electrónico

3 2

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente

Persona jurídica

1

25. Tipo de documento

26. Número de Identificación

27. Fecha expedición

Lugar de expedición

28. País

29. Departamento

30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido

32. Segundo apellido

33. Primer nombre

34. Otros nombres

35. Razón social

BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

36. Nombre comercial

BPM

37. Sigla

UBICACIÓN

38. País

COLOMBIA

1 6 9

39. Departamento

Bogotá D.C.

1 1

40. Ciudad/Municipio

Bogotá, D.C.

0 0 1

41. Dirección principal

CR 17 164 25

42. Correo electrónico

financierobpm@bpmconsulting.com.co

43. Código postal

44. Teléfono 1

3 1 5 6 0 6 6 2 6 9

45. Teléfono 2

6 0 1 7 5 6 9 0 9 4

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal

46. Código

8 2 2 0

47. Fecha inicio actividad

2 0 0 8 / 0 9 / 2 4

Actividad secundaria

48. Código

6 2 0 2

49. Fecha inicio actividad

2 0 0 5 / 0 3 / 0 7

Otras actividades

1

2

6 2 0 9

Ocupación

51. Código

52. Número establecimientos

3

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26
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 56. Tipo Servicio 1 2 3
1 2
57. Modo 2 2
58. CPC 8 5 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

X

60. No. de Folios:

0

61. Fecha

2023 - 06 - 23 / 10 : 23: 23

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 DUARTE MONSALVE NORBERTO

985. Cargo Representante legal Certificado

Certificado Bancario

Lunes, 2 de octubre de 2023

Señor(a)
A QUIEN PUEDA INTERESAR

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

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

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

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



Catalina Cortés Uribe.
Gerente Servicios Contact Center & BPO.



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

19bf95ded6cb0a662ad2d72a51dc67ffb6f179a94b39b899e4033980c19f017a4c5140f91a4987b16155ce421ceeb94b

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

SBPM - 2129

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: 17/10/2023 03:37 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 16/11/2023

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 17/10/2023 04:54 PM

DOCUMENTO ORIGEN: 103764_092023

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Cantidad	5.97	3,968,360.00	23,691,109.20	4,501,310.75	28,192,419.95
2	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata cantidad 13	12.93	3,760,720.00	48,626,109.60	9,238,960.82	57,865,070.42
3	IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	1.00	7,783,879.56	7,783,879.56	1,478,937.12	9,262,816.68
4	IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal Cantidad 19	19.00	177,598.40	3,374,369.60	641,130.22	4,015,499.82
5	IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	6.00	54,297.60	325,785.60	61,899.26	387,684.86
6	IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	5,452.00	23.75	129,485.00	24,602.15	154,087.15
7	IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	69.00	23.75	1,638.75	311.36	1,950.11
8	IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold	100.00	28.28	2,828.00	537.32	3,365.32
9	IT-BPO-48-1-Hora desarrollo	183.92	56,560.00	10,402,515.20	1,976,477.89	12,378,993.09
10	IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API API	1.00	565,600.00	565,600.00	107,464.00	673,064.00
11	IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API usuario activo	4,390.00	169.69	744,939.10	141,538.43	886,477.53
12	IT-BPO-1-1-Troncal SIP	20.00	36,198.40	723,968.00	137,553.92	861,521.92
13	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	4.00	3,968,360.00	15,873,440.00	3,015,953.60	18,889,393.60
14	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
15	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	5.00	3,760,720.00	18,803,600.00	3,572,684.00	22,376,284.00
16	IT-BPO-20-Chatbot dumb Respuesta Chatbot dumb	9,204.00	46.00	423,384.00	80,442.96	503,826.96
17	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 - 7 mes	7.00	3,760,720.00	26,325,040.00	5,001,757.60	31,326,797.60
18	ITBPO- 62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office - 8 mes	4.00	54,297.60	217,190.40	41,266.18	258,456.58
19	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 - 2 mes	2.00	3,760,720.00	7,521,440.00	1,429,073.60	8,950,513.60
20	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 - 1 mes	1.00	3,760,720.00	3,760,720.00	714,536.80	4,475,256.80
21	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 2 - 3 mes	1.00	5,766,437.33	5,766,437.33	1,095,623.09	6,862,060.42
22	ITBPO- 47-1- Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal - 3 mes	3.00	177,598.40	532,795.20	101,231.09	634,026.29

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	194,399,874.54
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	194,399,874.54
IVA	194,399,874.54	19%	36,935,976.16	IVA:	36,935,976.16
				Total Impuestos:	36,935,976.16
				Total + Impuestos:	231,335,850.70
				Valor Total:	231,335,850.70

DOSCIENTOS TREINTA Y UNO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA CON SETENTA CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

Información Adicional:

SERVICIO SEPTIEMBRE 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)





INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Ministerio de Transporte

Periodo: 1 al 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre 2023
PRESENTADO POR:				Diana Carolina Castillo
ENTREGADO A:				María del Carmen Vivas Barragán
INFORME NO:				8

Tabla de Contenido

1. Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)	5
2. Datos generales del servicio.....	6
3. CANAL TELEFÓNICO	8
3.1 Histórico de Interacciones Líneas de Servicio	8
3.2 Comportamiento Líneas de Servicio Mes de septiembre 2023	9
3.3 Línea Local estadística diaria	10
3.3.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Local	11
3.3.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Local	11
3.4 Línea Nacional estadística diaria.....	12
3.4.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Nacional.....	13
3.4.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Nacional	14
3.5 Línea Transparencia estadística diaria.....	15
3.5.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Transparencia.....	16
3.5.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Transparencia	17
3.6 Estadística Diaria Línea RNDC	18
3.6.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea RNDC	19
3.6.2 Estadística por intervalos de media hora Línea RNDC	20
3.7 Estadística Diaria Línea RNF	21
3.7.1 Estadística por intervalos de 1 hora RNF	22
3.7.2 Estadística por intervalos de media hora RNF	22
3.8 TMO.....	23
4 CANAL ESCRITO CHAT Y WHATSAP.....	25
4.1 Interacciones CHAT WEB.....	25

4.2	Estadística por intervalos de media hora	27
5	Interacciones WhatsApp.....	28
5.1	Histórico de Interacciones	28
6	Motivos de Consulta Reporte de Tipificación.....	31
6.1	Detalle Tipo de Trámite.....	33
5.1.1	Transferencia	33
5.1.2	Información general.....	33
5.1.3	Estado del radicado	33
5.1.4	Normatividad.....	34
5.1.6	Entidades del sector	35
5.1.7	Servicio de Transporte Especial de Pasajeros	36
5.1.8	Organismos de tránsito.....	36
5.1.9	Direcciones territoriales.....	37
5.1.10	Entidades del sector	37
7	Encuesta de Satisfacción al Usuario	38
8	Buzones de Voz y Virtual Hold.....	40
8.1	Estadística Buzón de Voz.....	40
8.2	Estadística Virtual HOLD.....	42
9	Estadística Gestión Outbound Front	43
10	Envío SMS	45
11	Rotación de Personal.....	45
12	Presentación de Aspectos Relevantes.....	45
13	Actividades.....	46
14	Plan de Capacitación Mensual	47
15	Evaluación Mensual De Conocimiento.....	47
16	Conclusiones:.....	52

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% ≤ d < D 3% de descuento 99,5% ≤ 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	>= 80%	94,94%
Tiempo de atención canales (CHAT)	CANAL DE VOZ Tiempo de atención <= 40 segundos CANAL CHAT Tiempo de atención <=60 segundos	1% < lc ≤ 30%: 3% de descuento 30% < lc ≤ 60%: 5% de descuento 60% < lc ≤ 100%: 7% de descuento 100% < lc: 9% de descuento	00:00:33 segundos Canal Voz 00:00:06 segundos Canal chat
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Si TMO real > Tmo: 5% de descuento	<= 7 min	00:05:51 minutos
Eficacia Líneas de Servicio	Eficacia>= 90%	90% <= Eficacia < 95%: 3% de descuento 85% <= Eficacia < 90%: 5% de descuento 80% <= Eficacia < 85%: 7% de descuento Eficacia <80%: 9% de descuento	98,93%
Eficacia Canal CHAT	Eficacia>= 90%	90% <= Eficacia < 95%: 3% de descuento 85% <= Eficacia < 90%: 5% de descuento 80% <= Eficacia < 85%: 7% de descuento Eficacia <80%: 9% de descuento	100,00%
Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Ocupación>=65%	70% <= Ocupación < 75%: 3% de descuento 65% <= Ocupación < 70%: 5% de descuento 60% <= Ocupación < 65%: 7% de descuento Ocupación <60%: 9% de descuento	82,50%
Rotación de recurso humano	Rotación < 15%	15% <= Rotación < 40%: 5% de descuento 40% <= Rotación: 7% de descuento	100,00%
Evaluación de conocimientos	ECA >= 70%	80% > ECA > 75%: 3% de descuento 75% >= ECA > 70%: 5% de descuento 70% >= ECA > 65%: 7% de descuento ECA <= 65%: 9% de descuento	77,00%
Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA	QUEJA < 3%	3% < QUEJA <= 4%: 3% de descuento 5% < QUEJA <= 6%: 5% de descuento 7% < QUEJA <= 8%: 7% de descuento 8% < QUEJA: 9% de descuento	0,00%
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO "s" Opción 1	Promedio de calificación del servicio>3,5	3,3 <= s < 4: 3% de descuento 3,0 <= s < 3,6: 5% de descuento 2,7 <= s < 3,4: 7% de descuento s <3,2: 9% de descuento	4,92

Tabla No. 1 resultado septiembre 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, Cauca, Córdoba, Cúcuta y Norte de Santander.

Para el 01 de septiembre 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	4
Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	4
Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	4
Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	4
Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	3
Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	3
Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	3

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

En total la OC y su modificación requiere 46 agentes técnicos y 1 supervisor de servicio con presencia en: Nariño, Huila, Valle, Antioquia, Bolívar, Cundinamarca, Atlántico, Santander, Córdoba Guajira, Cauca, Córdoba, Cúcuta, Norte de Santander, Magdalena y Caldas.

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

ROL	CANTIDAD
FRONT OFFICE	17
CENTRO DE CONTACTO	9
CORRESPONDENCIA	3
DT CUNDINAMARCA	2
DT ATLANTICO	1
DT SANTA MARTA	1
DT NARIÑO	1
DT BOGOTA	1
DT VALLE	1
DT BOLÍVAR	1
DT MANIZALES-CALDAS	1
DT CAUCA	1
DT NORTE DE SANTANDER	1
DT CÓRDOBA - SUCRE	1
DT SANTANDER	1
APOYO EN ÁREAS - CONTRATOS	1
DT ANTIOQUÍA	1
DT GUAJIRA	1
DT HUILA	1
Total general	46

Tabla No. 5 resultado septiembre 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				
	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENIDAS UMbral	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENIDAS UMbral	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENIDAS UMbral	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENIDAS UMbral	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENIDAS UMbral	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION
ENERO 17 AL 31	3010	2808	2237	74,32%	93,29%	407	390	333	81,82%	95,82%	54	52	41	75,93%	96,30%	395	373	309	78,23%	94,43%					
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%					
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%					
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%					
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%
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%
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%
AGOSTO	4212	4136	3873	91,95%	98,20%	1229	1207	1131	92,03%	98,21%	174	172	164	94,25%	98,85%	3980	1917	512	12,86%	48,17%	175	168	155	88,57%	96,00%
SEPTIEMBRE	3452	3411	3258	94,38%	98,81%	1054	1046	1018	96,58%	99,24%	158	157	152	96,20%	99,37%	2095	1647	1027	49,02%	78,62%	151	135	123	81,46%	89,40%
TOTAL	34586	33214	28648	82,83%	96,03%	7688	7423	6580	85,59%	96,55%	1100	1060	967	87,91%	96,36%	10463	7050	4122	39,40%	67,38%	519	492	455	87,67%	94,80%

Tabla No. 6 resultado septiembre 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 septiembre 2023 se reciben 4.664 interacciones de las cuales se atienden 4.614, la línea presenta un nivel de atención del 98,93%, y nivel de servicio 94,94%. con respecto al mes de julio se evidencia una disminución de llamadas de 951 llamadas.

3.2 Comportamiento Líneas de Servicio Mes de septiembre 2023

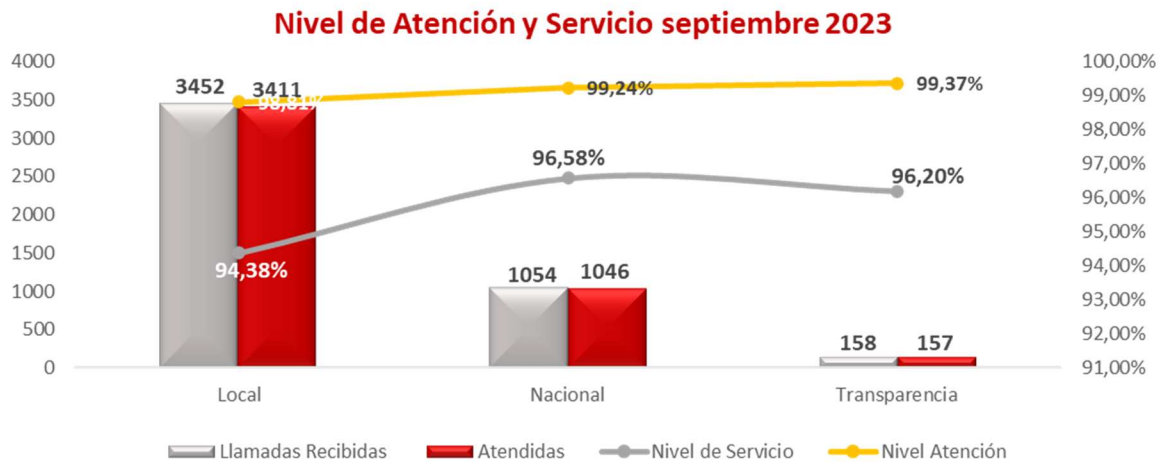
A continuación, la información consolidada de las líneas de servicio Local, Nacional y Transparencia del 1 al 30 de septiembre 2023:

LINEA	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Promedio TMO(min)
Local	3452	3411	3258	41	94,38%	98,81%	06:58
Nacional	1054	1046	1018	8	96,58%	99,24%	06:37
Transparencia	158	157	152	1	96,20%	99,37%	03:58
Total	4664	4614	4428	50	94,94%	98,93%	0:05:51

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

Es de resaltar lo siguiente:

- El nivel de servicio del mes de septiembre obtenido se incrementó con respecto al mes de agosto de 92,04% a 94,94
- Cumplimiento en el nivel de atención cerrando el mes en 98,93%.
- Cumplimiento en el ANS TMO en 00:05:51 minutos.
- Se evidencia disminución en el flujo de llamadas entrantes en un 17% en comparación al mes anterior (951 llamadas menos).



Gráfica No. 1 resultado septiembre 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)
1/09/2023	142	141	136	1	95,77%	99,30%	0,70%	0:06:58
4/09/2023	187	186	179	1	95,72%	99,47%	0,53%	0:06:48
5/09/2023	183	177	169	6	92,35%	96,72%	3,28%	0:06:16
6/09/2023	170	170	164	0	96,47%	100,00%	0,00%	0:06:02
7/09/2023	141	140	139	1	98,58%	99,29%	0,71%	0:06:36
8/09/2023	156	156	145	0	92,95%	100,00%	0,00%	0:06:45
11/09/2023	186	185	184	1	98,92%	99,46%	0,54%	0:06:09
12/09/2023	185	185	185	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:10
13/09/2023	192	189	175	3	91,15%	98,44%	1,56%	0:06:16
14/09/2023	161	160	154	1	95,65%	99,38%	0,62%	0:07:22
15/09/2023	146	145	129	1	88,36%	99,32%	0,68%	0:06:01
18/09/2023	179	176	165	3	92,18%	98,32%	1,68%	0:06:20
19/09/2023	196	195	186	1	94,90%	99,49%	0,51%	0:06:59
20/09/2023	200	187	162	13	81,00%	93,50%	6,50%	0:07:20
21/09/2023	145	145	145	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:31
22/09/2023	150	149	144	1	96,00%	99,33%	0,67%	0:07:31
25/09/2023	153	152	148	1	96,73%	99,35%	0,65%	0:07:16
26/09/2023	165	163	149	2	90,30%	98,79%	1,21%	0:07:18
27/09/2023	150	147	144	3	96,00%	98,00%	2,00%	0:07:27
28/09/2023	158	156	152	2	96,20%	98,73%	1,27%	0:08:23
29/09/2023	107	107	104	0	97,20%	100,00%	0,00%	0:08:43
TOTAL	3452	3411	3258	41	94,38%	98,81%	1,19%	0:06:58

Tabla No. 8 resultado septiembre 2023.
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea local se evidencia:

Nivel de Atención: 98,81 %, Se recibieron 3452 llamadas de las cuales se atendieron 3411, del total de llamadas entrantes se abandonaron 40 llamadas lo que corresponde a un 1,19%.

Nivel de Servicio: 94,38% de 3411 llamadas atendidas 3258 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

Se cumple con el nivel de servicio establecido a diario, el día: 20 de septiembre fue el día con más llamadas recibidas con un total de 200 llamadas. El promedio de ingreso son 164 llamadas diarias.

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 21 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	98,10%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 09:00:00	15	15	14	0	96,15%	99,36%	0,64%
09:00:00 - 10:00:00	22	21	20	1	90,97%	97,36%	2,64%
10:00:00 - 11:00:00	25	25	23	0	94,62%	99,04%	0,96%
11:00:00 - 12:00:00	24	24	22	0	93,06%	99,21%	0,79%
12:00:00 - 13:00:00	14	14	13	0	95,90%	98,29%	1,71%
13:00:00 - 14:00:00	12	12	12	0	96,48%	98,83%	1,17%
14:00:00 - 15:00:00	17	16	15	0	93,08%	98,56%	1,44%
15:00:00 - 16:00:00	19	19	19	0	97,74%	98,75%	1,25%
16:00:00 - 17:00:00	12	12	11	0	91,60%	100,00%	0,00%
Total	164	162	155	2	94,38%	98,81%	1,19%

Tabla No. 9 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Es de resaltar:

- Del 1 al 30 de septiembre los intervalos con mayor ingreso de llamadas en la línea local se presentaron de 9:00 am a 12:00 del día y de 14:00 a 16:00, con promedio de 28 llamadas entrantes de las cuales se atienden en promedio 20.
- 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 21 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	96,43%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	6	6	6	0	99,20%	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	9	9	8	0	94,12%	98,93%	1,07%
09:00:00 - 09:30:00	11	11	10	0	93,13%	98,71%	1,29%
09:30:00 - 10:00:00	11	10	9	0	88,24%	95,93%	4,07%
10:00:00 - 10:30:00	12	12	11	0	95,97%	99,60%	0,40%
10:30:00 - 11:00:00	13	13	12	0	92,65%	98,53%	1,47%
11:00:00 - 11:30:00	13	13	12	0	94,87%	98,53%	1,47%
11:30:00 - 12:00:00	11	11	10	0	90,91%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	8	8	8	0	94,71%	98,24%	1,76%
12:30:00 - 13:00:00	6	6	6	0	96,75%	98,37%	1,63%
13:00:00 - 13:30:00	6	6	5	0	92,56%	98,35%	1,65%
13:30:00 - 14:00:00	6	6	6	0	99,25%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	8	8	7	0	89,35%	97,04%	2,96%
14:30:00 - 15:00:00	8	8	8	0	95,51%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	10	9	9	0	97,50%	99,50%	0,50%
15:30:00 - 16:00:00	9	9	9	0	96,48%	97,99%	2,01%
16:00:00 - 16:30:00	8	8	7	0	93,29%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	164	162	155	2	94,38%	98,81%	1,19%

Tabla No. 10 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Del 1 al 30 de septiembre los intervalos con mayor ingreso de llamadas son de 8:30 am a 12:00 del día ingresan en promedio 11 llamadas por intervalo de cada 30 minutos siendo atendidas 11.
- 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 septiembre 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)
1/09/2023	51	51	51	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:24
4/09/2023	47	47	46	0	97,87%	100,00%	0,00%	0:06:18
5/09/2023	61	60	59	1	96,72%	98,36%	1,64%	0:06:00
6/09/2023	58	58	58	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:48
7/09/2023	52	51	51	1	98,08%	98,08%	1,92%	0:06:22
8/09/2023	63	63	60	0	95,24%	100,00%	0,00%	0:07:48
11/09/2023	46	46	44	0	95,65%	100,00%	0,00%	0:06:06
12/09/2023	49	49	49	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:46
13/09/2023	50	50	47	0	94,00%	100,00%	0,00%	0:08:48
14/09/2023	61	61	61	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:53
15/09/2023	47	47	45	0	95,74%	100,00%	0,00%	0:05:48
18/09/2023	45	45	44	0	97,78%	100,00%	0,00%	0:06:55
19/09/2023	52	50	49	2	94,23%	96,15%	3,85%	0:06:02
20/09/2023	52	50	45	2	86,54%	96,15%	3,85%	0:06:42
21/09/2023	42	42	42	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:03
22/09/2023	36	36	36	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:44
25/09/2023	54	53	51	1	94,44%	98,15%	1,85%	0:06:01
26/09/2023	48	47	43	1	89,58%	97,92%	2,08%	0:05:28
27/09/2023	47	47	46	0	97,87%	100,00%	0,00%	0:06:52
28/09/2023	57	57	55	0	96,49%	100,00%	0,00%	0:07:08
29/09/2023	36	36	36	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:52
TOTAL	1054	1046	1018	8	96,58%	99,24%	0,76%	0:06:37

Tabla No. 11 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea nacional se evidencia:

Nivel de Atención: 99,24%, Se recibieron 1054 llamadas de las cuales se atendieron 1046, del total de llamadas entrantes se abandonaron 8 llamadas lo que corresponde a un 0,76 %.

Nivel de Servicio: 92,03%, de 1207 llamadas atendidas 1131 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

El promedio de llamadas fue de 50 se identifica que los días con mayor afluencia de llamadas fueron los 5, 8 y 14 de septiembre, 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 21 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 08:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 09:00:00	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 10:00:00	8	8	7	0	93,79%	98,76%	1,24%
10:00:00 - 11:00:00	7	7	7	0	95,17%	98,62%	1,38%
11:00:00 - 12:00:00	7	7	7	0	96,55%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 13:00:00	4	4	4	0	96,74%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 14:00:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 15:00:00	4	4	4	0	97,70%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 16:00:00	5	5	5	0	94,74%	97,37%	2,63%
16:00:00 - 17:00:00	4	4	4	0	96,59%	98,86%	1,14%
Total	50	50	48	0	96,58%	99,24%	0,76%

Tabla No. 12 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Del 1 al 30 de septiembre los intervalos con mayor ingreso de llamadas en la línea nacional se presentaron de 8:00 am a 12:00 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 2 llamadas entrantes 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 21 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	2	2	2	0	98,08%	98,08%	1,92%
08:30:00 - 09:00:00	3	3	3	0	101,54%	101,54%	-1,54%
09:00:00 - 09:30:00	3	3	3	0	95,00%	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	5	5	4	0	93,07%	98,02%	1,98%
10:00:00 - 10:30:00	4	4	4	0	96,10%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	3	3	3	0	94,12%	97,06%	2,94%
11:00:00 - 11:30:00	4	4	4	0	95,35%	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	3	3	3	0	98,31%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	2	2	2	0	93,48%	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	2	2	2	0	97,30%	100,00%	0,00%
14:30:00 - 15:00:00	2	2	2	0	98,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	3	3	3	0	91,53%	94,92%	5,08%
15:30:00 - 16:00:00	3	3	3	0	98,18%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	2	2	2	0	95,45%	97,73%	2,27%
16:30:00 - 17:00:00	2	2	2	0	97,73%	100,00%	0,00%
Total	50	50	48	0	96,58%	99,24%	0,76%

Tabla No. 13 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- De 9:30 am a 11:30 del día son los intervalos con mayor ingreso de llamadas, en promedio 4 llamadas por intervalo de cada 30 minutos, con 4 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 septiembre 2023 no se radicaron 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
AGOSTO	1	20233031353392
SEPTIEMBRE	0	N/A

Tabla No. 14 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

Fecha	Entrantes	Atendidas	Atendidas dentro del Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
1/09/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:24
4/09/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:42
5/09/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:06
6/09/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:05
7/09/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:59
8/09/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:34
11/09/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:34
12/09/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:05
13/09/2023	7	7	6	0	85,71%	100,00%	0,00%	0:06:11
14/09/2023	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:07
15/09/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:49
18/09/2023	13	13	12	0	92,31%	100,00%	0,00%	0:04:11
19/09/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:40
20/09/2023	9	8	7	1	77,78%	88,89%	11,11%	0:03:08
21/09/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:26
22/09/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:20
25/09/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:43
26/09/2023	14	14	13	0	92,86%	100,00%	0,00%	0:04:23
27/09/2023	7	7	6	0	85,71%	100,00%	0,00%	0:03:15
28/09/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:52
29/09/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:55
TOTAL	158	157	152	1	96,20%	99,37%	0,63%	0:03:56

Tabla No. 15 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea de transparencia se presenta:

Nivel de Atención: 99,37%, Se recibieron 158 llamadas de las cuales se atendieron 157, se presenta abandono de 1 llamadas lo que corresponde el 0,63 % de abandono.

Nivel de Servicio: 96,20%, de 157 llamadas atendidas 152 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

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 21 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 08:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 09:00:00	1	1	1	0	95,65%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 10:00:00	1	1	1	0	95,45%	95,45%	4,55%
10:00:00 - 11:00:00	1	1	1	0	95,24%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 12:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 13:00:00	1	1	1	0	84,62%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 14:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 15:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 16:00:00	1	1	1	0	94,12%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 17:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	8	7	7	0	96,20%	99,37%	0,63%

Tabla No. 16 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- La información por intervalos de la línea de transparencia se encuentra promediada, 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 21 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	0	0	0	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	0	0	0	0	85,71%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	1	1	1	0	91,67%	91,67%	8,33%
09:30:00 - 10:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 10:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	0	0	0	0	88,89%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 11:30:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	0	0	0	0	77,78%	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:30:00 - 15:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	0	0	0	0	88,89%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	8	7	7	0	96,20%	99,37%	0,63%

Tabla No. 17 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- La información por intervalos de la línea de transparencia se encuentra promediada, 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.
- Es de resaltar que las llamadas atendidas en el intervalo 7:00 a 7:30 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)
1/09/2023	112	54	25	58	22,32%	48,21%	51,79%	0:08:14
4/09/2023	138	108	51	30	36,96%	78,26%	21,74%	0:05:34
5/09/2023	147	89	26	58	17,69%	60,54%	39,46%	0:07:32
6/09/2023	80	71	50	9	62,50%	88,75%	11,25%	0:07:13
7/09/2023	85	73	54	12	63,53%	85,88%	14,12%	0:07:30
8/09/2023	170	112	37	58	21,76%	65,88%	34,12%	0:06:26
11/09/2023	70	62	43	8	61,43%	88,57%	11,43%	0:09:43
12/09/2023	105	92	48	13	45,71%	87,62%	12,38%	0:09:38
13/09/2023	146	97	57	49	39,04%	66,44%	33,56%	0:10:27
14/09/2023	133	111	71	22	53,38%	83,46%	16,54%	0:07:11
15/09/2023	78	67	42	11	53,85%	85,90%	14,10%	0:09:51
18/09/2023	73	73	64	0	87,67%	100,00%	0,00%	0:08:06
19/09/2023	94	81	65	13	69,15%	86,17%	13,83%	0:06:58
20/09/2023	108	88	57	20	52,78%	81,48%	18,52%	0:09:05
21/09/2023	85	81	63	4	74,12%	95,29%	4,71%	0:09:09
22/09/2023	64	56	37	8	57,81%	87,50%	12,50%	0:09:09
25/09/2023	88	72	45	16	51,14%	81,82%	18,18%	0:09:57
26/09/2023	82	70	48	12	58,54%	85,37%	14,63%	0:08:24
27/09/2023	60	58	51	2	85,00%	96,67%	3,33%	0:10:07
28/09/2023	86	70	54	16	62,79%	81,40%	18,60%	0:08:48
29/09/2023	91	62	39	29	42,86%	68,13%	31,87%	0:10:15
TOTAL	2095	1647	1027	448	49,02%	78,62%	21,38%	0:08:32

Tabla No. 18 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Se relaciona a continuación la estadística de la línea RNDC, respecto al mes de agosto, es preciso señalar que el flujo de llamadas disminuyó significativamente con un total de 1885 llamadas:

Nivel de Atención: Para el mes correspondiente cerró en 78,62% comparado con el mes anterior donde fue 48,17%, Se recibieron 2095 llamadas de las cuales se atendieron 1647, del total de llamadas entrantes se abandonaron 448 llamadas lo que corresponde a un 21,38%.

Nivel de Servicio: 49,03%, de 1647 llamadas atendidas 1027 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

Se aplica la estrategia de capacitación al equipo del centro de atención telefónica para apoyar aquellas llamadas relacionadas con Factura electrónica con el fin de brindar información general a los ciudadanos y así evitar la transferencia de llamadas. El top 3 de temas de mayor consulta en la línea en orden es:

- Registro Nacional de Despacho de Carga (Consulta de información registrada en el sistema RNDC y soporte técnico registro manifiestos electrónico de carga)
- Servicio de Transporte Especial de Pasajeros (Expedición, renovación y duplicado de la tarjeta de operación)

3.6.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea RNDC

Se relaciona continuación la estadística diaria de los intervalos por cada hora de la línea de RNDC. La cual opera de lunes a viernes de 7:00 am a 19:00 pm:

*Nota: La información de los intervalos se encuentra promediada a 21 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 08:00:00	3	2	2	1	62,90%	79,03%	20,97%
08:00:00 - 09:00:00	7	6	4	1	53,38%	81,08%	18,92%
09:00:00 - 10:00:00	14	10	6	3	41,61%	76,92%	23,08%
10:00:00 - 11:00:00	15	11	6	4	39,55%	76,21%	23,79%
11:00:00 - 12:00:00	15	10	5	4	32,04%	70,23%	29,77%
12:00:00 - 13:00:00	6	5	4	1	62,70%	89,68%	10,32%
13:00:00 - 14:00:00	5	5	5	0	89,72%	97,20%	2,80%
14:00:00 - 15:00:00	10	8	6	2	61,65%	83,98%	16,02%
15:00:00 - 16:00:00	13	8	4	5	31,79%	59,29%	40,71%
16:00:00 - 17:00:00	9	8	5	0	63,19%	95,60%	4,40%
17:00:00 - 18:00:00	3	3	2	0	74,60%	93,65%	6,35%
18:00:00 - 19:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	100	78	49	21	49,02%	78,62%	21,38%

Tabla No. 19 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- La información por intervalos de la línea RNDC se encuentra promediada, 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.

3.6.2 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.

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	87,10%	90,32%	9,68%
07:30:00 - 08:00:00	1	1	1	0	38,71%	67,74%	32,26%
08:00:00 - 08:30:00	2	2	2	0	67,31%	84,62%	15,38%
08:30:00 - 09:00:00	5	4	2	1	45,83%	79,17%	20,83%
09:00:00 - 09:30:00	7	6	3	1	48,98%	82,99%	17,01%
09:30:00 - 10:00:00	7	5	2	2	33,81%	70,50%	29,50%
10:00:00 - 10:30:00	7	5	3	2	43,84%	75,34%	24,66%
10:30:00 - 11:00:00	8	6	3	2	35,76%	76,97%	23,03%
11:00:00 - 11:30:00	8	5	2	3	27,53%	64,61%	35,39%
11:30:00 - 12:00:00	6	5	2	1	38,17%	77,86%	22,14%
12:00:00 - 12:30:00	3	3	2	1	47,14%	80,00%	20,00%
12:30:00 - 13:00:00	3	3	2	0	80,70%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	3	3	2	0	90,57%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	3	2	2	0	85,71%	91,07%	8,93%
14:00:00 - 14:30:00	4	4	3	0	69,23%	90,11%	9,89%
14:30:00 - 15:00:00	5	4	3	1	55,65%	79,13%	20,87%
15:00:00 - 15:30:00	6	4	3	2	42,42%	64,39%	35,61%
15:30:00 - 16:00:00	7	4	2	3	22,30%	54,73%	45,27%
16:00:00 - 16:30:00	5	5	3	0	53,40%	94,17%	5,83%
16:30:00 - 17:00:00	4	4	3	0	75,95%	97,47%	2,53%
17:00:00 - 17:30:00	2	2	1	0	75,61%	92,68%	7,32%
17:30:00 - 18:00:00	1	1	1	0	72,73%	95,45%	4,55%
18:00:00 - 18:30:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
18:30:00 - 19:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	100	78	49	21	49,02%	78,62%	21,38%

Tabla No. 20 resultado septiembre 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 estas con 448 llamadas, se identifica el promedio de llamadas por el intervalo de 30 minutos fue de 8 llamadas.
- El intervalo con menor recepción de llamadas fue 18:00 a 19:00, donde ingresa 1 llamada la tendencia se da por el cierre de la línea.
- Es de resaltar que en la línea RNDC contó con 4 agente en apoyo, lo que genera que en caso de llamadas simultáneas se logre atender más llamadas dentro del umbral.

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)
1/09/2023	8	8	7	0	87,50%	100,00%	0,00%	0:06:52
4/09/2023	10	10	9	0	90,00%	100,00%	0,00%	0:07:04
5/09/2023	7	5	5	2	71,43%	71,43%	28,57%	0:13:34
6/09/2023	5	1	1	4	20,00%	20,00%	80,00%	0:16:00
7/09/2023	8	7	7	1	87,50%	87,50%	12,50%	0:06:44
8/09/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:31
11/09/2023	5	5	4	0	80,00%	100,00%	0,00%	0:06:18
12/09/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:19
13/09/2023	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:31
14/09/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:20
15/09/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:08
18/09/2023	4	3	3	1	75,00%	75,00%	25,00%	0:08:17
19/09/2023	12	10	9	2	75,00%	83,33%	16,67%	0:06:23
20/09/2023	11	10	9	1	81,82%	90,91%	9,09%	0:04:51
21/09/2023	7	6	6	1	85,71%	85,71%	14,29%	0:08:26
22/09/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:18
25/09/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:04
26/09/2023	8	7	6	1	75,00%	87,50%	12,50%	0:11:52
27/09/2023	18	15	12	3	66,67%	83,33%	16,67%	0:08:25
28/09/2023	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%	0:10:03
29/09/2023	9	9	7	0	77,78%	100,00%	0,00%	0:08:22
TOTAL	151	135	123	16	81,46%	89,40%	10,60%	0:07:50

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

Se relaciona a continuación la estadística de la línea RNF:

Nivel de Atención: 89,40,00%, Se recibieron 151 llamadas de las cuales se atendieron 135, del total de llamadas entrantes se abandonaron 16 llamadas lo que corresponde a un 10,60%.

Nivel de Servicio: 81,46%, de 151 llamadas atendidas 135 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

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.

Los temas de mayor impacto fueron:

- **Gestión en la Plataforma** - RNF Expedición, renovación y duplicado de patente de navegación y Registro en el RNF
- **Estado de Trámite o Requisitos** – RNF (normatividad)

3.7.1 Estadística por intervalos de 1 hora RNF

Se relaciona continuación la estadística diaria de los intervalos por cada hora de la línea de RNF la cual opera de lunes a viernes de 7:00 am a 17:00 pm:

*Nota: La información de los intervalos se encuentra promediada a 21 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 08:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 09:00:00	1	1	1	0	61,11%	77,78%	22,22%
09:00:00 - 10:00:00	1	1	1	0	84,21%	84,21%	15,79%
10:00:00 - 11:00:00	1	1	1	0	86,36%	90,91%	9,09%
11:00:00 - 12:00:00	1	1	1	0	70,83%	83,33%	16,67%
12:00:00 - 13:00:00	0	0	0	0	70,00%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 14:00:00	0	0	0	0	83,33%	83,33%	16,67%
14:00:00 - 15:00:00	1	0	0	0	81,82%	90,91%	9,09%
15:00:00 - 16:00:00	0	0	0	0	90,00%	90,00%	10,00%
16:00:00 - 17:00:00	1	1	1	0	92,31%	100,00%	0,00%
Total	7	6	6	1	81,46%	89,40%	10,60%

Tabla No. 22 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- La información por intervalos de la línea RNF se encuentra promediada, 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.
- Es de resaltar que en la línea RNF contó con 1 agente, lo que genera que en caso de llamadas simultáneas no se logre atender más llamadas dentro del umbral.

3.7.2 Estadística por intervalos de media hora RNF

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	0	0	0	0	71,43%	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	1	0	0	0	54,55%	63,64%	36,36%
09:00:00 - 09:30:00	1	0	0	0	81,82%	81,82%	18,18%
09:30:00 - 10:00:00	0	0	0	0	87,50%	87,50%	12,50%
10:00:00 - 10:30:00	0	0	0	0	77,78%	88,89%	11,11%
10:30:00 - 11:00:00	1	1	1	0	92,31%	92,31%	7,69%
11:00:00 - 11:30:00	1	1	1	0	70,59%	82,35%	17,65%
11:30:00 - 12:00:00	0	0	0	0	71,43%	85,71%	14,29%
12:00:00 - 12:30:00	0	0	0	0	60,00%	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	0	0	0	0	80,00%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	0	0	0	0	80,00%	80,00%	20,00%
13:30:00 - 14:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	0	0	0	0	85,71%	85,71%	14,29%
14:30:00 - 15:00:00	0	0	0	0	75,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	0	0	0	0	80,00%	80,00%	20,00%
16:00:00 - 16:30:00	1	1	0	0	90,91%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	7	6	6	1	81,58%	89,47%	10,53%

Tabla No. 23 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

3.8 TMO

Del 1 al 30 de septiembre 2023 el TMO cierra en 00:05:51 minutos, con 4664 llamadas atendidas de las líneas de servicio local, nacional y transparencia:

Agente	Llamadas Atendidas del 1 al 30 de septiembre	Promedio de TMO del 1 al 30 de septiembre
Daniel.Gallego	467	0:09:22
Johan.Segura	402	0:08:33
dylan.garcia	511	0:08:28
Maria.Martinez	243	0:07:57
Solange.Calderon	71	0:07:12
Kendry.Pajaro	255	0:07:10
Yuli.Pinzon	498	0:06:49
Julian.Valencia	271	0:06:45
Camilo.Rodriguez	616	0:06:19
Monica.Tovar	370	0:05:53
Julian.Riveros	298	0:04:18
Cristian.Rodriguez	491	0:03:44

Tabla No. 24 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Para el mes de septiembre 2023, con el fin de buscar nuevas estrategias y con el fin de desarrollar la integralidad en los asesores, se realiza la rotación de 2 agentes telefónicos para atender canal front y su vez dos agentes del front se rotan para gestionar en el canal telefónico.

Bajo el plan de acción ejecutado de escucha de llamadas y sensibilización se relaciona el comportamiento del TMO, se resalta el trabajo focalizado con los asesores más recientes dentro del canal telefónico a su vez se relaciona el TMO de los agentes que están apoyado en el canal telefónico quienes también ingresan el top de agentes en seguimiento.

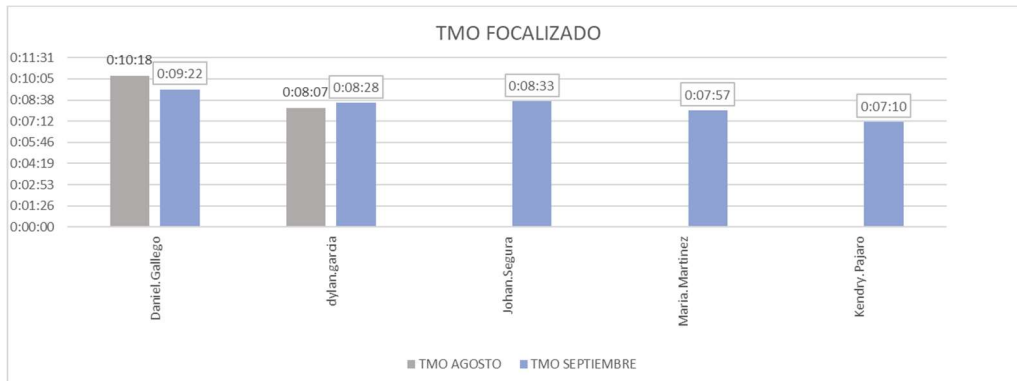


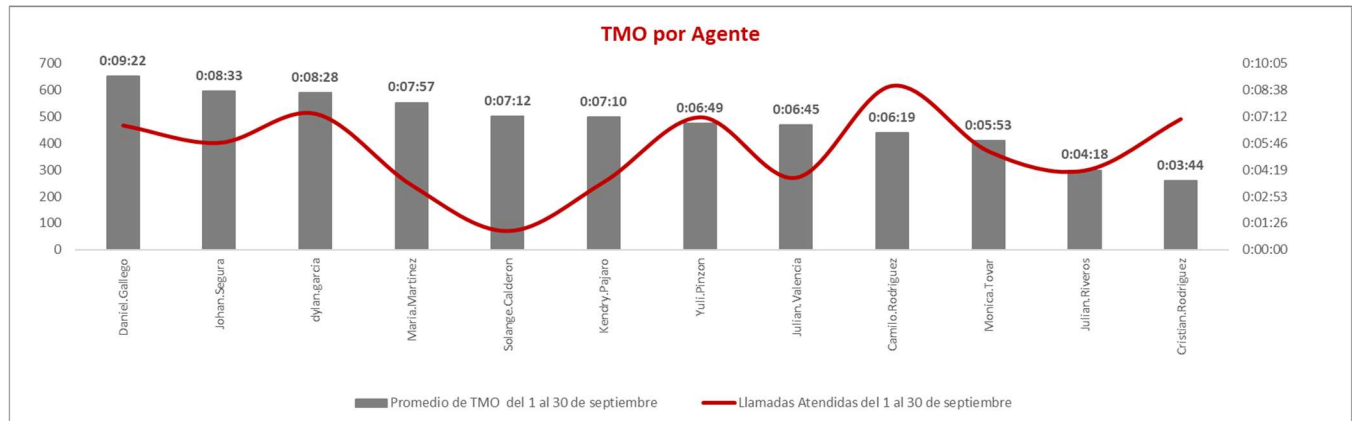
Tabla No. 25 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Para dar continuidad al plan de acción en octubre se proponen talleres de escucha de llamadas con el fin de optimizar sus tiempos e identificar oportunidades de mejora con el manejo de usuarios.

Se realiza la socialización de resultados mensual al equipo de trabajo para establecer metas definidas y apalancar los resultados del canal.

A destacar el TMO del equipo con más antigüedad se encuentran alineados al TMO meta, bajo la sensibilización realizada y seguimiento de tiempos altos en las llamadas en tiempo real.

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 septiembre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

4 CANAL ESCRITO CHAT Y WHATSAPP

4.1 Interacciones CHAT WEB

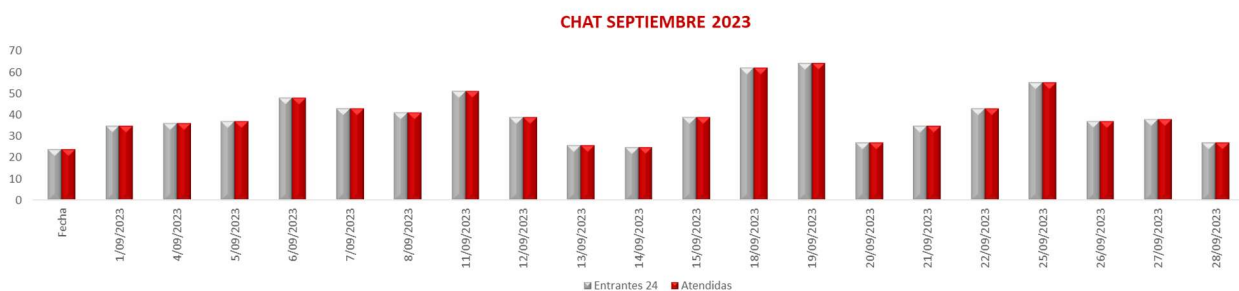
Se relaciona la gestión diaria del canal CHAT del 1 al 30 de septiembre 2023:

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	Tiempo de Respuesta
1/09/2023	24	24	0	100,00%	0,00%	0:17:24	0:00:01
4/09/2023	35	35	0	100,00%	0,00%	0:20:23	0:00:01
5/09/2023	36	36	0	100,00%	0,00%	0:19:11	0:00:02
6/09/2023	37	37	0	100,00%	0,00%	0:21:59	0:00:02
7/09/2023	48	48	0	100,00%	0,00%	0:19:14	0:00:02
8/09/2023	43	43	0	100,00%	0,00%	0:25:16	0:00:02
11/09/2023	41	41	0	100,00%	0,00%	0:16:25	0:00:07
12/09/2023	51	51	0	100,00%	0,00%	0:19:45	0:00:01
13/09/2023	39	39	0	100,00%	0,00%	0:21:15	0:00:01
14/09/2023	26	26	0	100,00%	0,00%	0:51:22	0:00:02
15/09/2023	25	25	0	100,00%	0,00%	0:23:04	0:00:02
18/09/2023	39	39	0	100,00%	0,00%	0:21:18	0:00:02
19/09/2023	62	62	0	100,00%	0,00%	0:24:59	0:00:03
20/09/2023	64	64	0	100,00%	0,00%	0:22:41	0:00:19
21/09/2023	27	27	0	100,00%	0,00%	0:22:47	0:00:01
22/09/2023	35	35	0	100,00%	0,00%	0:22:21	0:00:02
25/09/2023	43	43	0	100,00%	0,00%	0:20:25	0:00:08
26/09/2023	55	55	0	100,00%	0,00%	0:21:22	0:00:20
27/09/2023	37	37	0	100,00%	0,00%	0:44:32	0:00:42
28/09/2023	38	38	0	100,00%	0,00%	0:23:39	0:00:02
29/09/2023	27	27	0	100,00%	0,00%	0:24:08	0:00:01
Total	832	832	0	100,00%	0,00%	0:23:59	0:00:06

Tabla No. 26 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- El día con mayor ingreso de CHAT 20/09/2023, para esta fecha ingresaron 64 CHAT de los cuales se atienden en su totalidad, 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 0:00:06 segundos.



Gráfica No. 4 resultado Septiembre 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 entrant	Atendidas	Abandonadas	Nivel Atenció	Nivel Abandon
07:00:00 - 07:30:00	1	1	0	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	1	1	0	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	2	2	0	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	2	2	0	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	2	2	0	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	2	2	0	100,00%	0,00%
10:00:00 - 10:30:00	3	3	0	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	2	2	0	100,00%	0,00%
11:00:00 - 11:30:00	3	3	0	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	3	3	0	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	2	2	0	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	2	2	0	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	1	1	0	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	2	2	0	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	2	2	0	100,00%	0,00%
14:30:00 - 15:00:00	2	2	0	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	2	2	0	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	2	2	0	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	2	2	0	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	2	2	0	100,00%	0,00%
Total	43	43	0	100,00%	0,00%

Tabla No. 27 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Los intervalos con mayor ingreso de CHAT son de 10:00 am a 12:00 pm, con 43 CHAT promedio entrantes en el mes.
- Los intervalos con menor recepción de CHAT son 07:00 A 8:30 con un promedio mensual de 1 CHAT entrante.

5 Interacciones WhatsApp

5.1 Histórico de Interacciones

Se relaciona el comportamiento del canal, a continuación, la información consolidada por mes:

WHATSAPP	RECIBIDOS	ATENDIDOS	NIVEL DE ATENCION	NIVEL DE ABANDONO	TMO(MIN)	TIEMPO ESPERA BOT
MAYO	1032	1032	100,00%	0,00%	0:50:42	2:53:56
JUNIO	667	667	100,00%	0,00%	0:33:41	0:18:37
JULIO	525	525	100,00%	0,00%	0:41:14	0:22:30
AGOSTO	1864	1864	100,00%	0,00%	1:28:30	19:51:36
SEPTIEMBRE	2403	2403	100,00%	0,00%	0:26:01	0:09:13
TOTAL	6491	6491	100,00%	0,00%		

Tabla No. 28 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Para el mes de septiembre se evidencia gran demanda de interacciones con un aumento del 28,92% respecto al mes de agosto. El tiempo de espera del BOT fue de 00:09:13

Se relaciona la gestión diaria del canal WhatsApp del 1 al 30 de septiembre 2023:

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel Abandono
1/09/2023	64	64	0	100,00%	0,00%
4/09/2023	131	131	0	100,00%	0,00%
5/09/2023	137	137	0	100,00%	0,00%
6/09/2023	112	112	0	100,00%	0,00%
7/09/2023	119	119	0	100,00%	0,00%
8/09/2023	112	112	0	100,00%	0,00%
11/09/2023	165	165	0	100,00%	0,00%
12/09/2023	112	112	0	100,00%	0,00%
13/09/2023	122	122	0	100,00%	0,00%
14/09/2023	106	106	0	100,00%	0,00%
15/09/2023	84	84	0	100,00%	0,00%
18/09/2023	117	117	0	100,00%	0,00%
19/09/2023	119	119	0	100,00%	0,00%
20/09/2023	127	127	0	100,00%	0,00%
21/09/2023	110	110	0	100,00%	0,00%
22/09/2023	98	98	0	100,00%	0,00%
25/09/2023	113	113	0	100,00%	0,00%
26/09/2023	146	146	0	100,00%	0,00%
27/09/2023	116	116	0	100,00%	0,00%
28/09/2023	86	86	0	100,00%	0,00%
29/09/2023	107	107	0	100,00%	0,00%
Total	2403	2403	0	100,00%	0,00%

Tabla No. 29 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- El día con mayor ingreso de WhatsApp 11/09/2023 con 165, para este mes se tuvo 2403 WhatsApp de los cuales se atienden de manera efectiva en su totalidad.
- Se cumple con el Nivel de Atención establecido cerrando el mes en 100%.

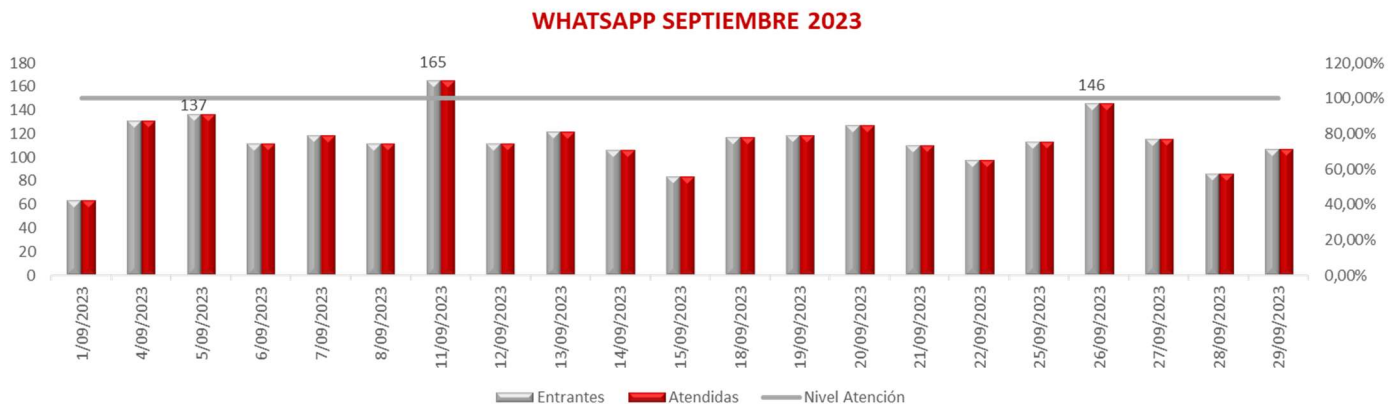


Tabla No. 30 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Agente	Atendidos	TMO
Carlos.Rodriguez	753	0:20:38
Anggie.Caro	443	0:31:54
Claudia.Arciniegas	413	0:32:55
Danna.Nino	325	0:22:29
Kendry.Pajaro	288	0:21:08
Yudhy.Antonio	115	0:34:10
Angie.Sanchez	36	0:33:18
Solange.Calderon	16	0:17:09
Sharik.Garcia	14	0:33:03
Total general	2403	0:26:01

Tabla No. 31 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting

- Para el mes de septiembre 2023, se realiza sensibilización de manejo de herramienta a los integrantes que prestan apoyo en el canal en aras de garantizar la atención de los WhatsApp de manera eficiente.
- Se relaciona el comportamiento del TMO de todo aquel agente que ha prestado apoyo, se identifica que el TMO más alto corresponde a los 4 agentes con menos interacciones atendidas en el canal, lo cual hace que a diferencia de los demás agentes los tiempos no se pueda optimizar.

6 Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

Durante el mes de septiembre 2023 se atendieron 4664 ciudadanos a través de los canales de atención telefónica: Líneas de Servicio (local, nacional, transparencia).

- De las interacciones efectivas: 4.183 corresponden a tramites.
- Se evidencian 481 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.
- Respecto a las tipificaciones de CHAT sin interacciones, todo chat que ingrese y por alguna razón externa por parte de los ciudadanos se pierda la conectividad, tipificado como chat sin respuesta.
- Se evidencia un faltante de 14 interacciones sin registrar en Dynamics, bajo el seguimiento y la sensibilización realizada desde la supervisión sumado a la capacitación de DYNAMICS por parte del Ministerio de transporte al equipo de trabajo se obtienen estos resultados.

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

EFFECTIVIDAD INTERACCION	CANTIDAD
Tramites	4129
Chat sin respuesta	159
Llamada caída	247
Llamada de prueba	53
Llamada Equivocada	48
Llamada Muda	171
Chat de prueba	14

Tabla No. 32 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Se hace la aclaración chat sin respuesta corresponde al chat donde no hubo respuesta por parte de los ciudadanos.

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Detalle
Transferencia	516
Información general	505
Estado del radicado	439
Normatividad	359
Licencia de conducción	289
Entidades del sector	208
Servicio de Transporte Especial de Pasajeros	188
Organismos de tránsito	170
Direcciones territoriales	168
RUNT	144
Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	136
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	116
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	103
Comparendos	88
Gestión de encuestas	85
Reposición integral de vehículos de carga - chatarrización	61
Homologación	52
Cambio de servicio	52
Base gravable	51
Centros de enseñanza automovilística	42
Registro Nacional de Despacho de Carga	24
Revisión técnico mecánica	23
Certificado para pensión	22
Traspaso de vehículos	21
Seguridad vial	21
Servicio público de transporte terrestre en vehículos taxi	20
Orientación a consultas pendientes de la línea	19
Licencia de tránsito o tarjeta de propiedad	16
Pico y placa	16
Transporte de mercancías peligrosas	15
Soat electrónico	13
Transporte marítimo y fluvial	10
CDA - Centros de diagnóstico automotor	9
CRC: Centro de reconocimiento de conductores	8
Matrícula o registro inicial de los vehículos	8
Servicio público de transporte terrestre colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros	7
Servicio público de transporte terrestre pasajeros por carretera	5
Requisitos de Habilitación, permiso de operación y modificaciones	4
Servicio público de transporte terrestre automotor mixto	4
Permisos y licencias de tripulante	3
Transporte de usuarios de servicios de salud y turistas	3
Fotodetección	3
Certificado de tradición y libertad	2
Estado de Trámite o Requisitos - RNF	2
Matrícula maquinaria amarilla	1
Transporte escolar	1
Matrícula maquinaria agrícola	1
Devolución de Llamadas Sistema - Virtual hold	1
Servicio público de transporte terrestre automotor mixto motocarro	1
Total general	4055

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

6.1 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 septiembre:

5.1.1 Transferencia

La tipificación de transferencia cuenta con participación del 12,83% (369 interacciones), con la subconsulta transferencia RNDC con participación del 9,17% (369 interacciones):

Transferencia	516	12,83%
Transferencia RNDC	369	9,17%
Transferencia línea atención al ciudadano	75	1,86%
Extensiones Mintransporte	36	0,89%
Transferencia RNF	35	0,87%
Transferencia Línea Genero	1	0,02%

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

5.1.2 Información general

La consulta Información general cuenta con participación del 12,38% (498 interacciones) con la subconsulta Consulta de Canales de Radicación 7,81% (314 interacciones):

Información general	498	12,38%
Canales de Radicación	314	7,81%
Contacto con Dependencia y/o funcionarios de la Entidad	110	2,73%
Información de Videollamadas	38	0,94%
Información de Citas Presenciales	36	0,89%

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

5.1.3 Estado del radicado

La consulta Información general cuenta con participación del 10,74% (432 interacciones), con la subconsulta En Tramite con participación del 6,61% (266 interacciones):

Estado del radicado	432	10,74%
En Tramite	266	6,61%
Radicado	89	2,21%
Respuesta enviada	43	1,07%
Finalizado	34	0,85%

Tabla No. 36 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.4 Normatividad

La consulta Normatividad cuenta con participación del 8,92% (359 interacciones) a nivel Terrestre con participación del 3,80% (153 interacciones):

Normatividad	359	8,92%
Terrestre	153	3,80%
Vehículos	153	3,80%
Peajes	18	0,45%
Autoridades de tránsito	18	0,45%
Férreo	8	0,20%
Licencias de conducción	4	0,10%
Derechos de vía	2	0,05%
Fluvial	2	0,05%
Infracciones	1	0,02%

Tabla No. 37 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.5 Licencia de conducción

La consulta Licencia de conducción cuenta con participación del 7,11% (286 interacciones) con la subconsulta Canje o Convalidación con el 1,91% (77 interacciones):

Licencia de conducción	286	7,11%
Canje o Convalidación	77	1,91%
Renovación	69	1,72%
Requisitos	33	0,82%
Histórica licencia de conducción	28	0,70%
Vigencia	27	0,67%
Convalidación de licencia de conducción	25	0,62%
Duplicado	8	0,20%
Categorías	8	0,20%
Recategorización	6	0,15%
Licencia Internacional	5	0,12%

Tabla No. 38 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.6 Entidades del sector

La consulta Entidades del sector cuenta con participación del 5,17% (208 interacciones) con la subconsulta Superintendencia de Transporte con el 3,43% (138 interacciones):

Entidades del sector	208	5,17%
Superintendencia de Transporte	138	3,43%
INVIAS	36	0,89%
Agencia Nacional de Seguridad Vial	30	0,75%
Aerocivil	2	0,05%
ANI	2	0,05%

Tabla No. 39 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.7 Servicio de Transporte Especial de Pasajeros

La consulta Servicio de Transporte Especial de Pasajeros cuenta con participación del 5,50% (287 interacciones) con la subconsulta Renovación con el 1,38% (72 interacciones):

Licencia de conducción	287	5,50%
Renovación	72	1,38%
Canje o Convalidación	58	1,11%
Convalidación de licencia de conducción	56	1,07%
Histórico licencia de conducción	45	0,86%
Requisitos	28	0,54%
Duplicado	9	0,17%
Vigencia	6	0,11%
Licencia Internancional	6	0,11%
Categorías	4	0,08%
Recategorización	3	0,06%

Tabla No. 40 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.8 Organismos de transito

La consulta Organismos de transito con participación del 5,08% (265 interacciones) con la subconsulta Tarjeta de operación con el 1,72% (90 interacciones):

Servicio De Transporte Especial De Pasajeros	265	5,08%
Tarjeta de operación	90	1,72%
Vinculación y desvinculación	81	1,55%
Prestación del servicio	24	0,46%
Habilitación	24	0,46%
Capacidad transportadora	23	0,44%
Autoridades competentes	21	0,40%
Definición	2	0,04%

Tabla No. 41 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.9 Direcciones territoriales

La consulta Direcciones territoriales cuenta con participación del 4,08% (164 interacciones) con la subconsulta Licencia de instructor con el 1,14% (46 interacciones):

Direcciones territoriales	164	4,08%
Licencia de instructor	46	1,14%
Desvinculaciones	39	0,97%
Capacidad transportadora empresas transporte de pasajeros	26	0,65%
Dirección y teléfono de contacto de las DT	11	0,27%
Modificación y actualización de las habilitaciones	10	0,25%
*Teléfono de Contacto DT	6	0,15%
Habilitación de empresas de transporte de pasajeros	5	0,12%
Autorización de transporte internacional de carga	4	0,10%
Habilitación de empresas de transporte de carga	4	0,10%
Capacidad transportadora empresas transporte de carga	4	0,10%
Capacidad transportadora empresas transporte mixto	3	0,07%
Certificados de habilitación	2	0,05%
Modificación habilitación de empresas de transporte de pasajeros	2	0,05%
Tarjetas de servicios para vehículos de enseñanza	1	0,02%
Habilitación de empresas de transporte mixto	1	0,02%

Tabla No. 42 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

5.1.10 Entidades del sector

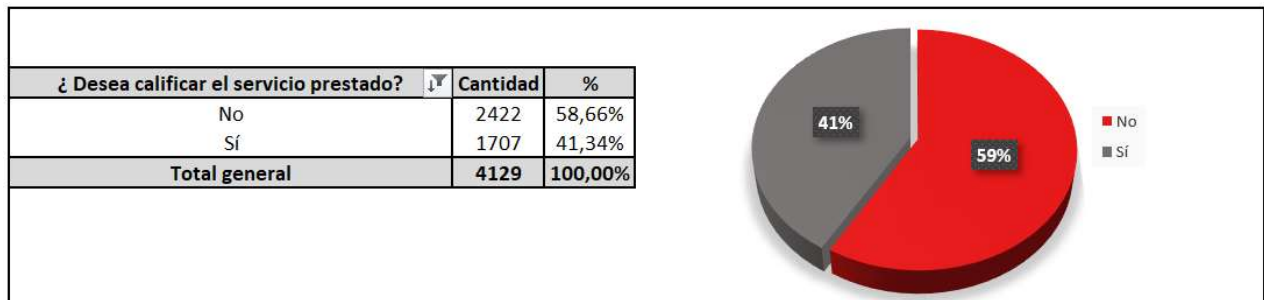
La consulta Entidades del sector cuenta con participación del 3,58% (144 interacciones) con la subconsulta Superintendencia de puertos y transporte con el 2,39% (96 interacciones):

RUNT	144	3,58%
Tramites y servicios	96	2,39%
Registros autorizados	25	0,62%
Inscripción en el RUNT	22	0,55%
Terrestre	1	0,02%

Tabla No. 43 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

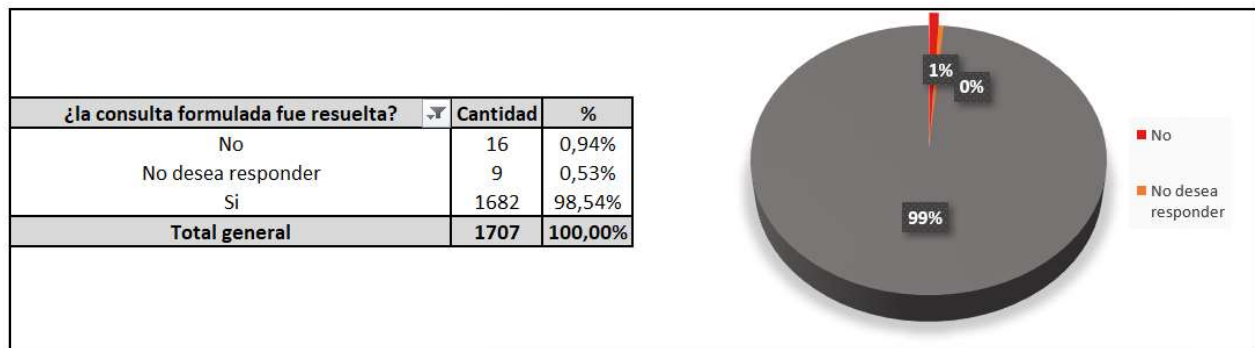
7 Encuesta de Satisfacción al Usuario

Del 1 al 30 de septiembre 2023 el 41,34% de los ciudadanos aceptaron calificar el servicio prestado en la llamada, es decir 1.707 ciudadanos, el 58,66% (2422) no acepto evaluar el servicio prestado.



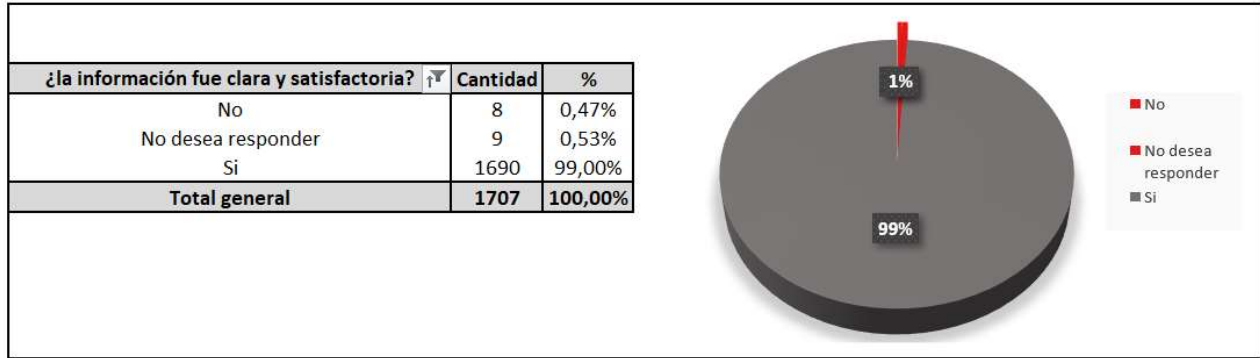
Gráfica No. 5 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

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



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

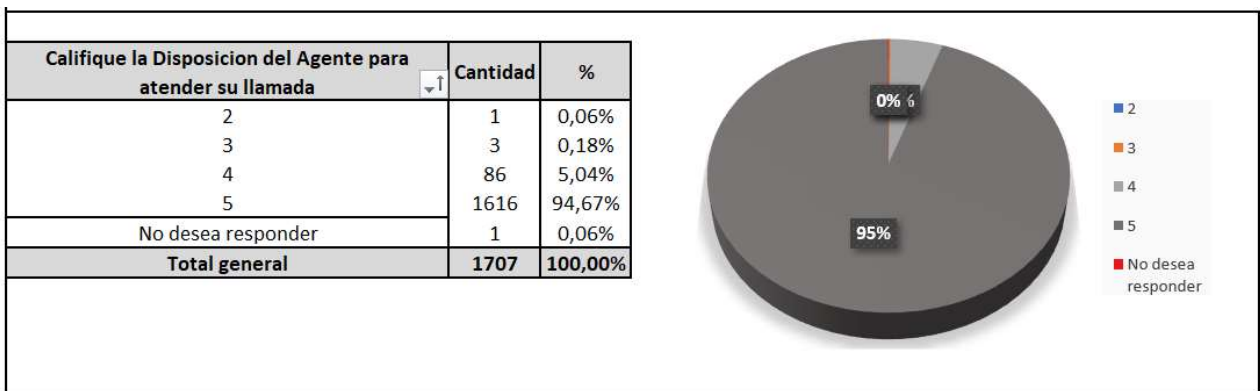
Se evidencia que el 98,54% de los ciudadanos califican como SI



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

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

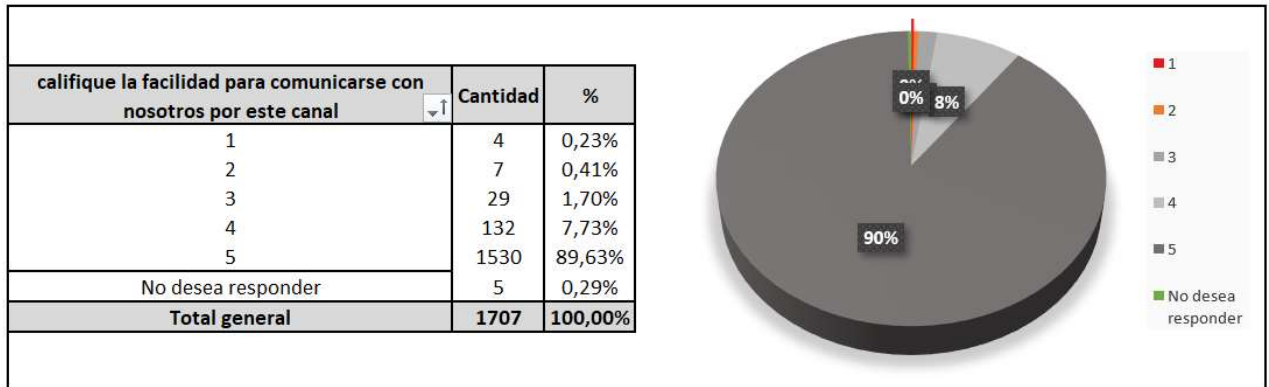
- 1 ciudadano manifiesta que la calificación al asesor es debido a los términos de respuesta derecho de petición, sin embargo, manifiesta que el mt ha mejorado en respuestas a los ciudadano
- 1 ciudadano identifica error de digitación del agente, ciudadano manifiesta haber calificado que si era clara la información recibida.
- 1 ciudadano manifiesta que no le quedo claro, si podria transportar a su esposa al trabajo de acuerdo a excepciones de dia sin carro y sin moto
- 2 ciudadanos no tienen conocimiento de la calificación dado que se comunicó otra persona.
- 3 ciudadanos no contestaron, se realizaron 2 intentos.



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

3 ciudadanos encuestados califican que la disposición del agente en un rango de 1 y 2 (siendo 1 eficiente y 5 excelente)

- 2 ciudadanos no tienen conocimiento de la calificación dado que se comunicó otra persona.
 - 1 ciudadano indica que adicional no logró solucionar la consulta ya que no fue posible la transferencia a la extensión del área encargada y no le gustó el tono de voz del agente.



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

11 ciudadanos encuestados califican que la facilidad de comunicarse con las líneas de servicio fue en un rango de 1 y 2 (siendo 1 eficiente y 5 excelente)

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

- 45% relacionados con demora en los tiempos de respuesta de los radicados
- 27% no contestaron, se realizaron 2 intentos de marcación y no fueron efectivos
- 27% manifiestan demora en la comunicación con la línea de servicio (esto se presenta cuando las líneas se encuentran encoladas).
- 9% Buzón de Voz
- 9% teléfono errado

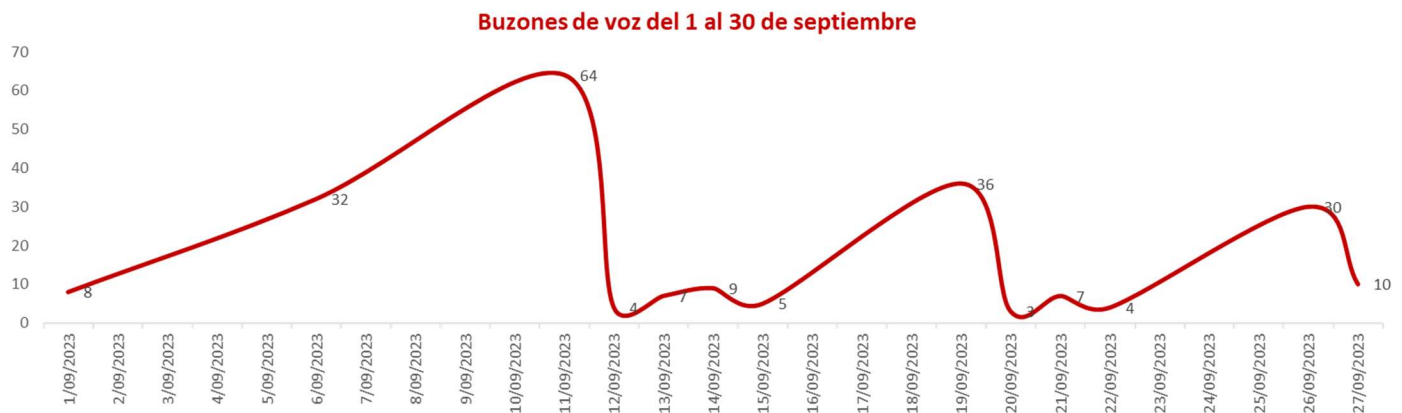
Se realizará la sensibilización al equipo de trabajo para reforzar la importancia de tipificar de manera correcta la información que rinda el usuario respecto a la calificación de encuesta.

8 Buzones de Voz y Virtual Hold

8.1 Estadística Buzón de Voz

Del 1 al 30 de septiembre se recibieron 219 buzones de voz, se presenta disminución de 91 registros en comparación al mes de agosto; 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 día lunes 11/09/2023 (64 buzones).

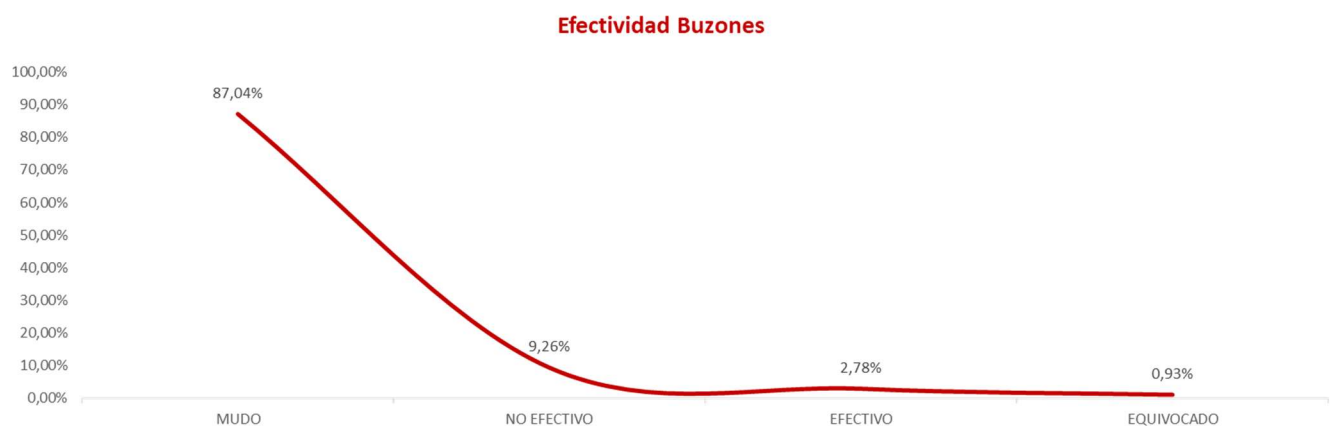


Gráfica No. 10 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting

- El 87,04% de los buzones recibidos son mensajes mudos.
- 9,26% no dejaron datos de contacto, no contestaron, o el numero registrado se iba a buzón de mensajes.
- 0,93% equivocado.
- 2,78% efectivo (se brinda asesoría a la consulta realizada) los temas que se aclararon a los ciudadanos fueron:
 - 1 ciudadano informa que ya no tiene inquietud referente al tema y manifiesta que ya está solucionada su duda
 - Se aclara al ciudadano que las licencias que no registran en RUNT deberá ser solicitada su migración ante el organismo de tránsito que la expidió o solicitar la expedición como primera vez.
 - Se aclara al ciudadano duda respecto a comparendos que le interpusieron mientras no estaba en el país, se valida en SIMIT y los comparendos registran con la motocicleta de placas LLP66 por lo que se informan líneas de contacto para que valide porque motivo matricularon un vehículo a su nombre mientras no se encontraba en el país.

- Se aclara al ciudadano duda debido a que requiere le confirmen la placa de una motocicleta que tuvo hace 4 años, se valida en RUNT pero no se evidencia ninguna solicitud, por lo que se informa que deberá radicar la consulta por los canales virtuales adjuntando cc para que sea validado si ha tenido algún vehículo registrado a su nombre.
- Se aclara al ciudadano duda referente a trámite de expedición de licencia de conducción
- Se aclara al ciudadano duda referente a la actualización de datos RUNT para beneficio económico para taxistas.



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

8.2 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	Total de llamadas atendidas	No contestadas	Efectividad
CallBack->	3	1	2	33,3
local->	11	3	5	27,3
RNDC->	100	8	68	8,0
RNF->	2	0	2	0,0
Transparencia->	1	1	0	100,0
TOTAL	117	13	117	11,1

Tabla No. 44 resultado septiembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Durante el mes de septiembre 2023, 117 ciudadanos marcaron la opción de devolución de llamadas
- El sistema realizó la devolución a 13 ciudadanos lo que corresponde al 11%, de efectividad.
- El 54,31% no fue posible el contacto ya que: No contestan, celular apagado, y celular sin señal.

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

9 Estadística Gestión Outbound Front

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

AGENTE FRONT	CANTIDAD	%
Sharik.Garcia	194	15,40
Yudhy.Antonio	192	15,24
Angie.Sanchez	183	14,52
Solange.Calderon	166	13,17
Anggie.Caro	165	13,10
Danna.Nino	143	11,35
Cristian.Morelo	77	6,11
Claudia.Arciniegas	72	5,71
Jennifer.Chia	18	1,43
Sandra.Padilla	13	1,03
Pablo.Betancourt	11	0,87
Liliana.Garcia	9	0,71
Carlos.Rodriguez	7	0,56
Carmen.Marmolejo	5	0,40
Jhoan.Pinzon	3	0,24
Fausto.Barrios	2	0,16
Total general	1260	

Tabla No. 45 resultado septiembre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Minutos por agente:

Agente	Cantidad	%
Anggie.Caro	646	18,57%
Sharik.Garcia	961	17,05%
Angie.Sanchez	869	15,19%
Yudhy.Antonio	402	10,97%
Danna.Nino	344	9,96%
Jennifer.Chia	379	9,03%
Kendry.Pajaro	203	7,51%
Maria.Martinez	177	5,82%
Liliana.Garcia	116	2,11%
Sandra.Padilla	60	1,27%
Fausto.Barrios	56	0,76%
Pablo.Betancourt	35	0,76%
Cristian.Morelo	37	0,42%
Carlos.Rodriguez	38	0,25%
Jhoan.Pinzon	12	0,25%
Total general	4335	100,00%

Tabla No. 46 resultado septiembre 2023.
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

10 Envío SMS

Durante el mes de septiembre 2023, no se enviaron SMS.

11 Rotación de Personal.

En el mes de septiembre, y de acuerdo con la orden de compra, se contó con cuarenta y uno (46) agentes y 1 supervisor requeridos para la gestión. No se presentaron renunciaciones.

Mes de medición	Ans Requerido	ANS ejecutado
ago-23	<10%	100,00%

Tabla No. 47 resultado septiembre 2023.
Fuente: Registro BPM Consulting.

12 Presentación de Aspectos Relevantes

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

- Para el mes de septiembre 2023 se cumple con ANS Nivel de Servicio cerrando el mes en 94,94%.
- Se cumple con ANS establecido Nivel de Atención, cerrando el mes en 98,93%
- Se cumple con ANS TMO cerrando el mes en 00:05:50 minutos.
- Se cumple con ANS Tiempo de atención canales cerrando el mes en 00:00:04 segundos
- Se cumple con ANS Eficacia canal CHAT WEB cerrando el mes en 100%.
- La entidad compradora solicitó la cancelación de 4 licencias de office para el mes de septiembre

13 Actividades

Dentro de las estrategias realizadas en el mes para reforzar conocimiento se realizaron las siguientes actividades:

- **TRANSMITIENDO FORTALEZAS:** Se brindó la oportunidad a que los agentes transmitieran sus mayores fortalezas de conocimiento a libre elección por medio de sesiones por teams donde algunos agentes brindaron tips de manejos de llamadas y una breve exposición del tema que consideran es su fortaleza, se abarcaron temas tales como *Base Gravable*, *RNF generalidades*, *Normalización*, *Cambio de servicio* y *Reincidencias*.
- **PRE -TURNO:** Se lleva a cabo este espacio con el fin de crear espacios de jornadas de sensibilizaciones sobre el servicio, impactos de las calibraciones. Para el mes de octubre se realizar con periodicidad de 1 vez por semana para abarcar diferentes temas de interés.
- **PIEZAS INFORMATIVAS:** Con el fin de reforzar los hallazgos identificados en las calibraciones se generan piezas informativas que generen recordación en los agentes.



14 Plan de Capacitación Mensual

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

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Sept	Blandas	Reinducción Corporativa	3:00:00	6/09/2023
Sept	Producto	Evaluación mensual	1:00:00	26/09/2023

Reinducción

Actualización en los procesos BPM, áreas de la empresa, mecanismos de comunicación y nuestro sistema integrado de gestión como apoyo al trabajo diario y el progreso productivo de los colaboradores

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota
48	45	0	93%	89

Los resultados relacionados anteriormente corresponden al promedio general del equipo

15 Evaluación Mensual De Conocimiento

Para el mes de septiembre 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:

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Septiembre	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	24/08/2023

CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	NOTA
1110578337	MARTINEZ ZUÑIGA	MARIA VALENTINA	100
1234642726	PINZON GUZMAN	JHOAN SEBASTIAN	100
1032390031	RODRIGUEZ LOPEZ	CRISTIAN GUILLERMO	100
1069583248	TOVAR SALGADO	MONICA PAOLA	100
1007333932	AVILA ALCANTAR	LAURA DANIELA	90
1234639601	BARRIOS PEREZ	FAUSTO SANTIAGO	90
52164159	GARCIA CASTRILLON	LILIANA	90
1013099636	GARCIA GONZALEZ	SHARIK DANIELA	90
52339589	ARCINIEGAS CASTILLO	CLAUDIA MARCELA	80
1102352274	BRICEÑO ESPINOSA	JOSE DAVID	80
1013641206	CARO MORENO	ANGGIE LIZBETH	80
1052968880	MORA FUENTES	RAIZA SOFIA	80
1033789287	PADILLA RAQUIRA	SANDRA YASLEY	80
1043962267	PAJARO HORMIGA	KENDRY MARGARITA	80
1022964192	PINZON LOPEZ	YULI CAROLINA	80
1032467386	RIVEROS VARGAS	JULIAN ESTEBAN	80
1233191187	SALCEDO LOPEZ	ANGELA DANIELA	80
1090476696	GAMARRA RUÍZ	MARÍA FERNANDA	80
1082965498	RUIZ BRITO	CARLOS ENRIQUE	80
1000156274	SANCHEZ RIOS	ANGIE CATALINA	80
1110499709	GALLEGO ANGEL	DANIEL ALEJANDRO	80
1030671228	GARCIA GIRALDO	DYLAN STEVEN	80
1005061233	MENDOZA GAMBOA	MARIA ANGELICA	78
19594722	TATIS PERTUZ	ENILSO RAFAEL	73
1018457429	GOMEZ CAÑON	SHIRLEY DAYAN	70
1023911049	ANTONIO AREVALO	YUDHY VIVIANA	70
1075310960	BARRIOS QUINTERO	JUAN CAMILO	70
94453288	BETANCOURT MORAN	PABLO EMILIO	70
1014255257	CALDERON ROJAS	SOLANGE XIMENA	70
1073712792	CHIA GIL	JENNIFER	70
1045049794	FRANCO RENDON	ANA YUDLEDY	70
1013097322	RODRIGUEZ PORTILLO	CAMILO ANDRES	70
1073709718	RODRIGUEZ AREVALO	CARLOS ANDRES	70
52902573	RUBIO ALARCON	MARIA ALEJANDRA	70
1104014154	TOVAR GONZALEZ	MARIA JOSE	70
1000380662	VALENCIA CHARRY	JULIAN	70
1010960662	NIÑO POMAR	DANNA JULYANNA	70
1061768308	RISUEÑO LLANTEN	JASPLEIDY JHOANA	60
1067882427	MORELO ZUMAQUE	CRISTIAN DAVID	50
52978967	DIAZ CAMACHO	LEYDI JENNIFER	40

A continuación, se detallan las preguntas realizadas en la evaluación mensual de conocimiento para el mes de septiembre del 2023 de la campaña Ministerio del transporte. Se proponen 9 preguntas de las cuales se aplican 7 entre ellas preguntas abiertas para calificar procesos dentro de la gestión cotidiana.

PREGUNTAS DE EVALUACION MES DE SEPTIEMBRE DE 2023

1. Se comunica la ciudadana Yazmina Pereira conductora de un vehículo tipo taxi, solicitando información de como acceder al beneficio de compensación de combustible y que proceso debe realizar según las medidas del Gobierno nacional ¿Como asesor que orientación le brinda?

PREGUNTA ABIERTA

- Se debe direccionar al ciudadano a la plataforma del Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT)
- Guiarlo al instructivo de inscripción con el fin de darle a conocer los Requisitos previos necesarios para realizar la actualización de datos de notificación de forma virtual
- Realizar acompañamiento para el ingreso al módulo de inscripción

2. Ciudadano quien se desempeña como funcionario de la Contraloría, requiere el nombre de quien ocupa el cargo de Representante Legal de la Comisión de Regulación de Infraestructura y Transporte del Ministerio de Transporte. ¿De lo anterior, cuál sería el paso a paso a realizar para dar respuesta a este requerimiento?

PREGUNTA ABIERTA

- Se solicitaría información relacionada a los motivos de consulta con el fin de determinar si la misma se puede tramitar en línea o si se debe brindar número de extensión.
- Se brinda el número de extensiones y correo electrónico servicioalciudadano@mintransporte.gov.co
- Se procede escalar el caso de acuerdo con tema de consulta teniendo en cuenta la entidad (contraloría) de la cual se comunica

3. La empresa COLOMBIANA MULTIMODAL DE TRANSPORTES S.A.S., requiere asesoría respecto a la obligatoriedad del registro del sistema de información, seguimiento e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV). Lo anterior teniendo en cuenta una notificación recibida por correo electrónico por parte de la Superintendencia de Transporte. De la anterior consulta el Asesor debe indicar:

- Debe ingresar a través de la plataforma de la superintendencia de transporte y realizar el paso a paso solicitado cumpliendo con lo establecido en la RESOLUCION 20223040040595, aclarando para quienes aplica de acuerdo con la vigencia de habilitación de la empresa y se indica líneas de atención y pagina web para más información directamente con la superintendencia de transporte
- Se indica esa información la debe validar directamente con la agencia nacional de seguridad vial.
- Debe validar el formulario que se encuentra registrado en la plataforma de la la superintendencia de transporte
- Ninguna de la anteriores

4. La Señora Paola Ramos de la empresa GRUPO EMPRESARIAL EL PIONIO SAS solicita información de una petición enviada al correo servicioalciudadano@mintransporte.gov.co en 4 oportunidades desde el correo, GRUPOPIONIOSAS@GMAIL.COM sin embargo, no ha recibido la notificación del radicado y necesita hacer seguimiento. ¿Por favor indique cual sería el proceso para la validación correspondiente?

- Se valida en la plataforma Dynamics con numero de documento, asunto de acuerdo con la petición, el correo electrónico en la plataforma Dynamics con fecha y asunto indagando la hora en la que envió el correo, se explica el proceso si este fue radicado fuera de horario por qué rebota su correo

- Se valida en Dinamycs con número de identificación de quien se comunica
- Se escala el caso con jefe inmediato para la validación con correspondencia y se explica el proceso si este fue radicado fuera de horario por qué rebota su correo
- Ninguna de las anteriores.

5. Seleccione cual de las siguientes opciones corresponde al marco normativo que regula la implementación de la facturación electrónica para el registro nacional de despacho de carga RNDC, de acuerdo con las obligaciones que tienen los generadores de carga.

- Resolución 012 del 9 febrero 2021 del Ministerio de transporte
- Resolución 012 del 9 febrero 2021 de la DIAN
- Resolución 0121 del 9 febrero 2023 de la DIAN
- Ninguna de las anteriores

6. Ciudadano acude a un Centro de Diagnóstico Automotor (CDA) de la ciudad de Medellín, con el fin de solicitar la Revisión Técnico Mecánica (RTM) de su vehículo, al finalizar la misma evidencia que no le realizan la entrega de la póliza de responsabilidad civil establecida en la Ley 2283 de 2023, de lo anterior el Centro de Diagnóstico Automotor (CDA) le informa que no se la pueden entregar, ya que no se realizará un incremento a la tarifa. Así las cosas, el propietario del vehículo desea validar la legalidad de la respuesta en concordancia con lo establecido en la normatividad vigente, en este sentido el Asesor debe informar:

(A) En este caso es importante mencionarle al ciudadano que de acuerdo con lo consignado en el Artículo 6. de la Ley 2283 de 2023, donde se adiciona el parágrafo 2 al artículo 53 de la Ley 769 de 2002, se establece que los Centros de Diagnostico 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, esto con el fin de amparar los daños materiales que puedan causarse a terceros, de lo anterior es importante tener en cuenta que la entrega de este seguro por parte de los CDA no debe tener ningún cargo o sobre costo para el ciudadano. De lo anterior se le indica al ciudadano que la entrega del seguro de responsabilidad civil por parte del CDA es de obligatorio cumplimiento.

(B) Se le indica al ciudadano que de acuerdo a lo conceptuado en el artículo 6 de la Ley 769 de 2002 donde se adiciona el parágrafo 2 al artículo 53 de la Ley 769 de 2002, se establece que los Centros de Diagnostico 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, el cual será entregado sin recargo

alguno al ciudadano al momento de realizar su revisión técnico mecánica y adicional a ello la Circular externa 20231010000407 del 31/07/2023 establece en su numeral 3 que los CDA tendrán que dar cumplimiento a dicha obligación desde el 01/09/2023, de lo contrario podrán verse inmersos en las respectivas investigaciones y sanciones emitidas por la entidad encargada de ejercer control y vigilancia dentro del sector transporte, que para el caso es la Superintendencia de Transporte.

(C) Se le indica al ciudadano que debe validar con el CDA, cual sería el incremento en el valor de la revisión técnico-mecánica que se generará a partir del 01/09/2023 para la entrega del seguro de responsabilidad civil (daños contra terceros), según lo establece la Circular externa 20231010000407 del 31/07/2023.

A y B son correctas

7. Se comunica el Sr. Wilfred Sánchez solicitando orientación para descargar el avalúo comercial de una maquinaria amarilla inscrita el RUNT. ¿Cuál es el paso a paso?
 - Se brinda orientación de paso a paso para el ingreso a través de la página web www.mintransporte.gov.co // aplicativo Sibga.
 - Se indica que debe solicitarlo directamente ante el Organismo de Transito más cercano de acuerdo con la subpartida Resolución 1068 de 2015.
 - **De acuerdo al tipo de vehículo informando pro el ciudadano no es posible descargarse de la página web del Ministerio de Transporte y es necesario que contrate los servicios de un perito con el fin de establecer el presunto valor del avalúo.**
 - Para este tipo de vehículo no se expide avalúo comercial.
8. Ciudadano que cuenta con vehículo en la modalidad transporte mixto de 9 pasajeros, solicita orientación para el trámite de cambio de servicio publico a particular. De acuerdo con lo establecido en el Decreto 478 de 2021.

Por favor indique cual de las siguientes opciones es verdadera:

- Se informa que debe acudir directamente con el O.T Organismo de Tránsito en el cual registra la matricula con el fin de adelantar el proceso establecido en la Resolución 20213040034385 entra en vigencia el 7 de agosto de 2021.
 - El cambio de servicio lo debe generar directamente con la empresa a la cual este vinculado teniendo en cuenta la modalidad de servicio (mixto).
 - **No aplica el trámite de cambio de servicio público a particular, dado que el Decreto 478 de 2021 aplica únicamente para vehículos en la modalidad de servicio especial (vehículos tipo automóvil, campero, camioneta de no más de 9 pasajeros incluyendo el conductor).**
 - Debe verificar directamente con el O.T Organismo de Tránsito cual es el proceso y los requisitos de acuerdo con la ciudad en la cual registre la matricula.
9. Se comunica el Señor Salomón Cubides solicitando información relacionada al porte de la licencia de conducción, ya que fue requerido por un agente de tránsito y el mismo le genero comparendo por no portarla, en este caso su orientación frente a la solicitud del ciudadano seria:
 - Se le indica que debe realizar la validación directamente con el Organismo de tránsito que interpuso el comparendo para la respectiva apelación de este.
 - se le indica al ciudadano que en este caso es responsabilidad de él como ciudadano, portar los documentos, en este caso el que acredite que cuenta con las capacidades para ejercer dicha actividad.

- se le indica al ciudadano que se entenderá cumplida la obligación de portar la licencia de tránsito del vehículo y la licencia de conducción, cuando la persona presente al agente de tránsito el documento en físico, o presente el mensaje de datos derivado de la consulta en línea y en tiempo real en el Registro Nacional Único de Tránsito – RUNT.
- **se le indica al ciudadano que se entenderá cumplida la obligación de portar la licencia de tránsito del vehículo y la licencia de conducción, cuando la persona presente al agente de tránsito el documento en físico, o presente el mensaje de datos derivado de la consulta en línea y en tiempo real en el Registro Nacional Único de Tránsito – RUNT, lo anterior en lo conceptuado en la circular 20221010000601 del 03/01/2022.**

16 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 90% de la población el indicador de evaluación mensual.

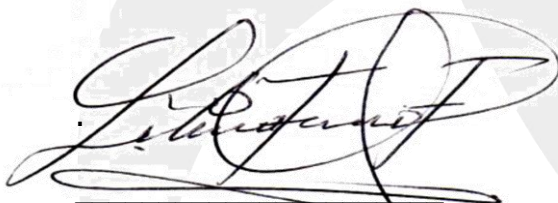
Como Plan de Acción; se realizaran los feedback respectivos y el refuerzo de conocimientos a los 2 agentes sobre las falencias.

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.

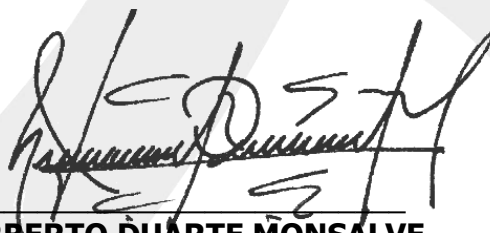
BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los nueve (09) días del mes de octubre 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.



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

9 B 3 8 0 7 A 3 F D C 0 4 F B 4

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 28 días del mes de Agosto de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

COLOMBIA

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **46.679.478**
FERRO FERRO

APELLIDOS
LILIANA CARMENZA

NOMBRES

FIRMA



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

CHIQUEQUIRA
(BOYACA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.56
ESTATURA

O+
G.S. RH

F
SEXO

01-FEB-1997 CHIQUEQUIRA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



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

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

 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:	jueves, 19 de octubre 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.:	9	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:	\$1.422.155.210,25
Saldo actual:	\$259.844.789,76
VALOR A PAGAR:	<u>\$231.335.850,70</u>
Menos este pago:	\$28.508.939,06

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 factura e informe correspondiente a los servicios prestados durante el mes de septiembre del 2023	\$231.335.850,70

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