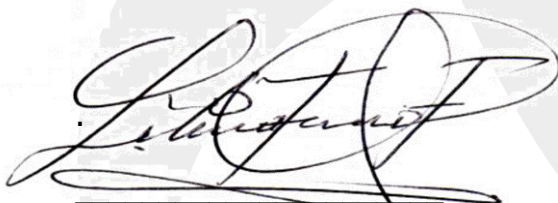


CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

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

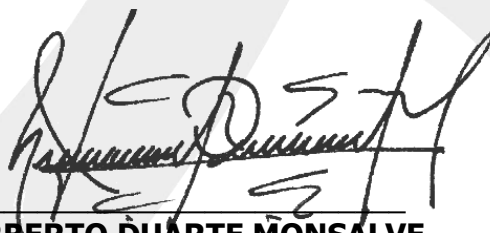
BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.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

Dada en Bogotá, a los ocho (08) días del mes de noviembre 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 I.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



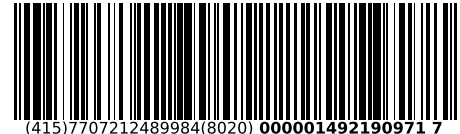
A-1500150-00307438-F-0046679478-20110613 0027197217A 1 1281368139

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

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

Ocupación

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

50. Código

6 2 0 9

1 2

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

Exportadores

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

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

Miércoles, 1 de noviembre 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.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

Nit: 900011395 6, Regimen Comun

Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 01838242
Fecha de matrícula: 19 de septiembre de 2008
Último año renovado: 2023
Fecha de renovación: 7 de marzo de 2023
Grupo NIIF: Grupo II.

UBICACIÓN

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

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

La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Administrativo.

CONSTITUCIÓN

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

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

REFORMAS ESPECIALES

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

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

Por Acta No. 70 del 10 de noviembre de 2022 de Junta de Socios, inscrito en esta Cámara de Comercio el 15 de noviembre de 2022, con el No. 02899154 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA a BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

TÉRMINO DE DURACIÓN

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

OBJETO SOCIAL

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CAPITAL*** CAPITAL AUTORIZADO ***

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

*** CAPITAL SUSCRITO ***

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

*** CAPITAL PAGADO ***

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

REPRESENTACIÓN LEGAL

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

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

Considerando que la representación de la sociedad y la administración de sus bienes y negocios se habrán de ajustar a lo convenido en el contrato social, en relación con lo no especificado, se entenderá que quienes representan a la sociedad, podrán celebrar o ejecutar todos aquellos actos y Contratos comprendidos dentro del objeto social o

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad. Las limitaciones o restricciones de dichas facultades que no consten expresamente en el contrato social inscrito en el registro mercantil no serán oponibles a terceros; de esta manera, son funciones y facultades del Representante Legal las propias de su cargo y en especial: 1) Representar a la Sociedad frente a los asociados, terceros y ante toda clase de autoridades judiciales y administrativas, etc. 2) Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas, 3) Ejecutar los actos y celebrar los contratos que tiendan a cumplir con los fines de la sociedad y el objeto social; pudiendo enajenar, adquirir, gravar, limitar en cualquier forma y a cualquier título los bienes muebles e inmuebles de la sociedad; transigir, conciliar, desistir, novar, recibir e interponer acciones y recursos relacionados con los negocios o asuntos de la sociedad; firmar toda clase de títulos valores y negociar esta clase de instrumentos, firmarlos, aceptarlos, protestarlos, endosarlos, pagarlos y cancelarlos, 4) Presentar a los accionistas el informe, relacionado con el desarrollo del objeto social acompañado de anexos financieros y comerciales, cuando así se lo soliciten, 5) Presentar los informes y documentos de conformidad con lo reglado por el artículo 446 del Código de Comercio, 6) Designar, promover y remover el personal de la sociedad siempre y cuando ello no dependa de otro órgano social y establecer las directrices para el desempeño de sus labores, remuneraciones, etc., 7) Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones de cualquier carácter, 8) Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los límites señalados en estos estatutos, 9) Todas las demás funciones no atribuidas por los accionista u otro órgano social relacionadas con la dirección de la empresa y demás que le atribuya la ley y la Asamblea General, Parágrafo Primero El representante legal, estará obligado a rendir cuentas de su gestión cuando así lo requiera la Asamblea de Accionistas o cualquier órgano facultado para ello. Parágrafo Segundo El Representante Legal se encuentra autorizado para celebrar cualquier acto o contrato siempre y cuando no supere los Diez Mil (10.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes siendo, a partir de tal monto obligatoria la autorización de la Asamblea de Accionistas, para lo cual se requiere mínimo del setenta y cinco (75%) por ciento de las acciones suscritas.

NOMBRAMIENTOS

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

REPRESENTANTES LEGALES

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

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

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

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 004 del 18 de enero de 2010, de Junta de Socios, inscrita en esta Cámara de Comercio el 26 de marzo de 2010 con el No. 01371448 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal	Liliana Carmenza Ferro Ferro	C.C. No. 46679478

PODERES

Por Documento Privado No. 1 del 12 de diciembre de 2022, de Asamblea de Accionistas, registrado en esta Cámara de Comercio el 20 de Diciembre de 2022, con el No. 00048934 del libro V, la persona jurídica confirió mandato con representación, amplio y suficiente a Diana Carolina Mancera Rodriguez identificada con cédula ciudadanía No. 1.032.377.235, para que obrando en nombre y representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS y de conformidad con lo previsto en el capítulo II del título 1 y capítulos I, II, y III del título XIII, del libro cuarto del código

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

de comercio, ejecute los siguientes actos 1. Para que desarrolle la totalidad de las actividades que correspondan a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS conforme a su objeto social, administre todos y cada uno de los bienes de la sociedad, recaude sus productos y celebre toda clase de contratos relativos a la administración de ellos y al cumplimiento del objeto social de la compañía. 2. Para que represente válidamente a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS ante toda autoridad administrativa del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, en toda actuación dirigida a proteger los intereses de la sociedad mandante. 3. Para que en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS celebre acuerdos de consorcio, unión temporal contrato de cuentas en participación y/o suscriba promesas de sociedad futura, con personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, de conformidad con el objeto social de la compañía todo ello para efecto de la presentación y trámite de toda clase de ofertas comerciales o propuestas dirigidas a entidades públicas o privadas. 4. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión o procedimiento de tipo administrativo ante toda autoridad del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, que conforme a la ley, los estatutos sociales, pliegos de condiciones, términos de referencia y/o términos de participación se requieran y resulten necesarios para la firma y presentación de licitaciones públicas, concursos de méritos, selección abreviada, contratación directa o cualquier otro proceso de selección pública de contratistas tramitados ante los diferentes entes del estado. 5. Para que en nombre de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS constituya apoderados especiales cuando ello se requiera, para que representen a la sociedad mandante ante cualquier corporación, funcionario, contratista o empleado de la rama judicial del poder público, en todo juicio, acción, acto, diligencia o gestión en la que la sociedad mandante deba necesariamente intervenir, directa o indirectamente, ya sea como demandante o demandada, o como coadyuvante de cualquiera de las partes, ya sea para iniciar o seguir tales juicios, actuaciones actos diligencias o gestiones, así como también para que revoque o sustituya tales poderes especiales. 6. Para que delegue total o parcialmente este mandato, revoque delegaciones y para que transija válidamente los pleitos, dudas o diferencias que ocurran, relativos a los derechos y obligaciones de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

conforme al desarrollo de su objeto social. 7. En particular, será aplicable al presente mandato con representación lo previsto en el artículo 1267 del código de comercio, respecto de aquellos casos no previstos por el mandante, facultando así al mandatario para actuar en tal situación según su prudencia y en armonio con las costumbres de los comerciales diligentes, siempre que la urgencia o estado del negocio o tramite no permita demora alguna. Así mismo, confirió mandato con representación, amplio y suficiente a Mary Julieth Obando Avila identificada con cédula ciudadanía No. 53.016.420, para que obrando en nombre y representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS y de conformidad con lo previsto en el capítulo II del título 1 y capítulos I, II, y III del título XIII, del libro cuarto del código de comercio, ejecute los siguientes actos 1. Para que desarrolle la totalidad de las actividades que correspondan a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS conforme a su objeto social, administre todos y cada uno de los bienes de la sociedad, recaude sus productos y celebre toda clase de contratos relativos a la administración de ellos y al cumplimiento del objeto social de la compañía. 2. Para que represente válidamente a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS ante toda autoridad administrativa del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, en toda actuación dirigida a proteger los intereses de la sociedad mandante. 3. Para que en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS celebre acuerdos de consorcio, unión temporal contrato de cuentas en participación y/o suscriba promesas de sociedad futura, con personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, de conformidad con el objeto social de la compañía todo ello para efecto de la presentación y trámite de toda clase de ofertas comerciales o propuestas dirigidas a entidades públicas o privadas. 4. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión o procedimiento de tipo administrativo ante toda autoridad del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, que conforme a la ley, los estatutos sociales, pliegos de condiciones, términos de referencia y/o términos de participación se requieran y resulten necesarios para la firma y presentación de licitaciones públicas, concursos de méritos, selección abreviada, contratación directa o cualquier otro proceso de selección publica de contratistas tramitados ante los diferentes entes del estado. 5. Para que en nombre de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Vigilancia y Entidades Administrativas y/o Gubernamentales.

Por Documento Privado No. 4 del 17 de febrero de 2023, de Asamblea de Accionistas, registrado en esta Cámara de Comercio el 23 de Febrero de 2023, con el No. 00049293 del libro V, la persona jurídica confirió mandato con representación, amplio y suficiente a Sandra Yamile Martínez Colmenares, identificada con la cédula de ciudadanía No. 63.368.348 de Bucaramanga, para que obrando en nombre y representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS y de conformidad con lo previsto en el capítulo II del título I y capítulos I, II, y III del título XIII, del libro cuarto del código de comercio, ejecute los siguientes actos

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

concursos de méritos, selección abreviada, contratación directa o cualquier otro proceso de selección pública de contratistas tramitados ante los diferentes entes del estado. 6. Para que en nombre de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS constituya apoderados especiales cuando ello se requiera, para que representen a la sociedad mandante ante cualquier corporación, funcionario, contratista o empleado de la rama judicial del poder público, en todo juicio, acción, acto, diligencia o gestión en la que la sociedad mandante deba necesariamente intervenir, directa o indirectamente, ya sea como demandante o demandada, o como coadyuvante de cualquiera de las partes, ya sea para iniciar o seguir tales juicios, actuaciones actos diligencias o gestiones, así como también para que revoque o sustituya tales poderes especiales. 7. Para que delegue total o parcialmente este mandato, revoque delegaciones y para que transija válidamente los pleitos, dudas o diferencias que ocurran, relativos a los derechos y obligaciones de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS, conforme al desarrollo de su objeto social. 8. En particular, será aplicable al presente mandato con representación lo previsto en el artículo 1267 del código de comercio, respecto de aquellos casos no previstos por el mandante, facultando así al mandatario para actuar en tal situación según su prudencia y en armonio con las costumbres de los comerciales diligentes, siempre que la urgencia o estado del negocio o tramite no permita demora alguna.

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
E. P. No. 0004486 del 15 de septiembre de 2008 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander)	01243527 del 19 de septiembre de 2008 del Libro IX
E. P. No. 0004486 del 15 de septiembre de 2008 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander)	01243528 del 19 de septiembre de 2008 del Libro IX
E. P. No. 0004486 del 15 de septiembre de 2008 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander)	01243531 del 19 de septiembre de 2008 del Libro IX
E. P. No. 1554 del 25 de abril de 2009 de la Notaría 63 de Bogotá	01292682 del 27 de abril de 2009 del Libro IX

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

D.C.

E. P. No. 3449 del 5 de septiembre de 2009 de la Notaría 17 de Bogotá	01330997 del 1 de octubre de 2009 del Libro IX
---	--

D.C.

E. P. No. 6415 del 21 de diciembre de 2010 de la Notaría 32 de Bogotá	01445951 del 19 de enero de 2011 del Libro IX
---	---

D.C.

E. P. No. 1413 del 28 de marzo de 2011 de la Notaría 32 de Bogotá	01522436 del 24 de octubre de 2011 del Libro IX
---	---

D.C.

E. P. No. 1413 del 28 de marzo de 2011 de la Notaría 32 de Bogotá	01522437 del 24 de octubre de 2011 del Libro IX
---	---

D.C.

E. P. No. 00898 del 3 de marzo de 2018 de la Notaría 9 de Bogotá	02308874 del 6 de marzo de 2018 del Libro IX
--	--

D.C.

E. P. No. 774 del 16 de mayo de 2018 de la Notaría 60 de Bogotá	02343322 del 25 de mayo de 2018 del Libro IX
---	--

D.C.

E. P. No. 851 del 29 de mayo de 2018 de la Notaría 60 de Bogotá	02346613 del 6 de junio de 2018 del Libro IX
---	--

D.C.

E. P. No. 0556 del 17 de marzo de 2020 de la Notaría 2 de Floridablanca (Santander)	02566047 del 19 de marzo de 2020 del Libro IX
---	---

E. P. No. 1108 del 20 de octubre de 2020 de la Notaría 60 de Bogotá	02628842 del 27 de octubre de 2020 del Libro IX
---	---

D.C.

Acta No. 70 del 10 de noviembre de 2022 de la Junta de Socios	02899154 del 15 de noviembre de 2022 del Libro IX
---	---

CERTIFICAS ESPECIALES

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

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

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

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

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

Nombre:	BPM
Matrícula No.:	01838411
Fecha de matrícula:	22 de septiembre de 2008
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cr 45A No 128A - 64
Municipio:	Bogotá D.C.

Nombre:	BPM SEDE TOBERIN
Matrícula No.:	02845355

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Fecha de matrícula: 25 de julio de 2017
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Carrera 17 # 164- 25
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: BPM CONSULTING SEDE 2 OPERACIONES
Matrícula No.: 03309922
Fecha de matrícula: 17 de noviembre de 2020
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Calle 72 # 13 - 23 Edificio Nueva Granada
Municipio: Bogotá D.C.

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

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

TAMAÑO EMPRESARIAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Grande

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

Ingresos por actividad ordinaria \$ 37.639.347.109

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

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificados/electronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 9 de septiembre de 2016. Fecha de envío de información a Planeación : 23 de marzo de 2023. SE HA NOTIFICADO A PLANEACION DISTRITAL LA CREACION DE LA PERSONA O SOCIEDAD. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

El presente certificado no constituye permiso de funcionamiento en ningún caso.

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la
sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y
cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de noviembre de 2023 Hora: 08:00:28

Recibo No. AB23886940

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B238869409A349

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a
www.ccb.org.co/certificadosselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la
imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera
ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la
autorización impartida por la Superintendencia de Industria y
Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.



CONSTANZA PUENTES TRUJILLO



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Ministerio de Transporte

Periodo: 1 al 31 de octubre de 2023

Contrato N° 103764



DATOS GENERALES

CONTRATO				103764
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:				Presentar los resultados del Centro de gestión de servicio del cliente del Ministerio de Transporte a través de la operación para efectuar la atención de las llamadas de las líneas local, nacional, transparencia, y RNDC del 1 al 31 de octubre 2023. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME				Del 1 al 31 de octubre 2023
PRESENTADO POR:				Diana Carolina Castillo
ENTREGADO A:				María del Carmen Vivas Barragán
INFORME NO:				9

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 octubre 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	17
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	20
3.6.2 Estadística por intervalos de media hora Línea RNDC	20
3.7 Estadística Diaria Línea RNF	22
3.7.1 Estadística por intervalos de 1 hora RNF	23
3.7.2 Estadística por intervalos de media hora RNF	24
3.8 TMO.....	24
4 CANAL ESCRITO CHAT Y WHATSAPP.....	26
4.1 Interacciones CHAT WEB	26
4.2 Estadística por intervalos de media hora.....	28

5	Interacciones WhatsApp	29
5.1	Histórico de Interacciones.....	29
6	Motivos de Consulta Reporte de Tipificación	32
6.1	Detalle Tipo de Trámite	34
5.1.1	Transferencia	34
5.1.2	Información general	34
5.1.3	Estado del radicado.....	35
5.1.4	Normatividad.....	35
5.1.6	Entidades del sector.....	36
5.1.7	Servicio de Transporte Especial de Pasajeros	37
5.1.8	Organismos de tránsito	38
5.1.9	Direcciones territoriales.....	38
5.1.10	Entidades del sector.....	39
7	Encuesta de Satisfacción al Usuario.....	39
8	Buzones de Voz y Virtual Hold	42
8.1	Estadística Buzón de Voz	42
8.2	Estadística Virtual HOLD.....	43
9	Estadística Gestión Outbound Front.....	44
10	Envío SMS	45
11	Rotación de Personal.	46
12	Presentación de Aspectos Relevantes	46
13	Actividades.....	46
14	Plan de Capacitación Mensual	48
15	Evaluación Mensual De Conocimiento	¡Error! Marcador no definido.
16	Conclusiones:	¡Error! Marcador no definido.

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

Indicador	Descripción ANS Nivel Plata	Meta	Ejecutado
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más Zona 2 – 8 días calendario de retraso o más Zona 3 – 10 días calendario de retraso o más	3% de descuento sobre el servicio 5% de descuento sobre el servicio 7% de descuento sobre el servicio	100,00%
Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora. D>=99,9% RTO incidente: 43 min	$99,7\% \leq d < D$: 3% de descuento $99,5\% \leq d < 99,7\%$: 5% de descuento $d < 99,5\%$	100,00%
Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos	$\geq 80\%$	92,67%
Tiempo de atención canales (CHAT)	CANAL DE VOZ Tiempo de atención ≤ 40 segundos CANAL CHAT Tiempo de atención ≤ 60 segundos	1% $< lc \leq 30\%$: 3% de descuento 30% $< lc \leq 60\%$: 5% de descuento 60% $< lc \leq 100\%$: 7% de descuento 100% $< lc$: 9% de descuento	00:00:36 segundos Canal Voz 00:00:08 segundos Canal chat
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Si TMO <i>real</i> $> U_{tmo}$: 5% de descuento	≤ 7 min	00:05:54 minutos
Eficacia Líneas de Servicio	Eficacia $\geq 90\%$	90% $\leq$ Eficacia $< 95\%$: 3% de descuento 85% $\leq$ Eficacia $< 90\%$: 5% de descuento 80% $\leq$ Eficacia $< 85\%$: 7% de descuento Eficacia $< 80\%$: 9% de descuento	98,67%
Eficacia Canal CHAT	Eficacia $\geq 90\%$	90% $\leq$ Eficacia $< 95\%$: 3% de descuento 85% $\leq$ Eficacia $< 90\%$: 5% de descuento 80% $\leq$ Eficacia $< 85\%$: 7% de descuento Eficacia $< 80\%$: 9% de descuento	99,79%
Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Ocupación $\geq 65\%$	70% $\leq$ Ocupación $< 75\%$: 3% de descuento 65% $\leq$ Ocupación $< 70\%$: 5% de descuento 60% $\leq$ Ocupación $< 65\%$: 7% de descuento Ocupación $< 60\%$: 9% de descuento	81,30%
Rotación de recurso humano	Rotación $< 15\%$	15% $\leq$ Rotación $< 40\%$: 5% de descuento 40% $\leq$ Rotación: 7% de descuento	100,00%
Evaluación de conocimientos	ECA $\geq 70\%$	80% $> ECA > 75\%$: 3% de descuento 75% $\geq ECA > 70\%$: 5% de descuento 70% $\geq ECA > 65\%$: 7% de descuento ECA $\leq 65\%$: 9% de descuento	92,00%
Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA	QUEJA $< 3\%$	3% $< QUEJA \leq 4\%$: 3% de descuento 5% $< QUEJA \leq 6\%$: 5% de descuento 7% $< QUEJA \leq 8\%$: 7% de descuento 8% $< QUEJA$: 9% de descuento	0,00%
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO "s" Opción 1	Promedio de calificación del servicio $> 3,5$	3,3 $\leq s < 4$: 3% de descuento 3,0 $\leq s < 3,6$: 5% de descuento 2,7 $\leq s < 3,4$: 7% de descuento $s < 3,2$: 9% de descuento	4,84

Tabla No. 1 resultado octubre 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.

Para el 01 de octubre se realiza adicional el requerimiento de personal por elasticidad de tres agentes y un agente que está en proceso de selección IF Calima.

En total la OC y su modificación cuenta con 50 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, Caldas, Boyacá Barrancabermeja, Puerto Inírida y Calima.

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 HUILA	1
IF CALIMA	1
DT ATLANTICO	1
DT NARIÑO	1
DT BARRANCABERMEJA	1
APOYO EN ÁREAS - CONTRATOS	1
DT BOGOTA	1
DT GUAJIRA	1
DT BOLÍVAR	1
DT MAGDALENA	1
DT BOYACA	1
DT ANTIOQUÍA	1
DT NORTE DE SANTANDER	1
DT SANTANDER	1
DT VALLE	1
DT -CALDAS	1
DT PUERTO INIRIDA	1
DT CAUCA	1
DT CÓRDOBA - SUCRE	1
Total general	50

Tabla No. 5 resultado octubre 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:

Tabla No. 6 resultado octubre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

MES	LOCAL					NACIONAL					TRANSPARENCIA					RNDC					RNF				
	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMIBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION
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%
OCTUBRE	3214	3172	2978	92,66%	98,69%	774	763	711	91,86%	98,58%	162	160	157	96,91%	98,77%	1456	1252	918	63,05%	85,99%	150	138	121	80,67%	92,00%
TOTAL	41252	39797	34884	84,56%	96,47%	9516	9232	8309	87,32%	97,02%	1420	1377	1276	89,86%	96,97%	14014	9949	6067	43,29%	70,99%	820	765	699	85,24%	93,29%

Entre la línea de atención local, línea nacional, y línea transparencia, se observa que para el mes de octubre 2023 se reciben 4.150 interacciones de las cuales se atienden 4.095, la línea presenta un nivel de atención del 98,67%, y nivel de servicio 92,67%. con respecto al mes de Septiembre se evidencia una disminución de llamadas de 514 llamadas.

3.2 Comportamiento Líneas de Servicio Mes de octubre 2023

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

LINEA	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Promedio TMO(min)
Local	3214	3172	2978	42	92,66%	98,69%	07:19
Nacional	774	763	711	11	91,86%	98,58%	06:53
Transparencia	162	160	157	2	96,91%	98,77%	03:31
Total	4150	4095	3846	55	92,67%	98,67%	0:05:54

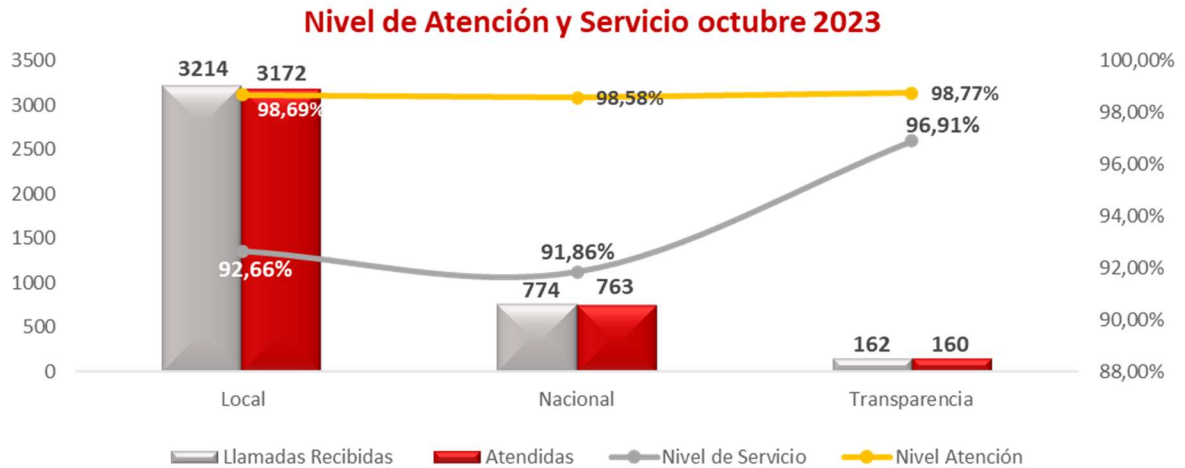
Tabla No. 7 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Es de resaltar lo siguiente:

- El nivel de servicio del mes de octubre cerró con 92,67%
- Cumplimiento en el nivel de atención cerrando el mes en 98,67%.

- Cumplimiento en el ANS TMO en 00:05:54 minutos.
- Se evidencia disminución en el flujo de llamadas entrantes en un 11% en comparación al mes anterior (514 llamadas menos).



Gráfica No. 1 resultado octubre 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)
2/10/2023	153	153	145	0	94,77%	100,00%	0,00%	0:06:54
3/10/2023	168	165	152	3	90,48%	98,21%	1,79%	0:07:58
4/10/2023	150	148	138	2	92,00%	98,67%	1,33%	0:08:32
5/10/2023	162	162	162	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:46
6/10/2023	117	116	115	1	98,29%	99,15%	0,85%	0:07:19
9/10/2023	156	154	153	2	98,08%	98,72%	1,28%	0:07:03
10/10/2023	168	167	166	1	98,81%	99,40%	0,60%	0:07:15
11/10/2023	175	174	165	1	94,29%	99,43%	0,57%	0:07:57
12/10/2023	139	132	109	7	78,42%	94,96%	5,04%	0:07:56
13/10/2023	113	112	111	1	98,23%	99,12%	0,88%	0:07:46
17/10/2023	162	162	156	0	96,30%	100,00%	0,00%	0:07:02
18/10/2023	173	169	150	4	86,71%	97,69%	2,31%	0:07:31
19/10/2023	167	160	141	7	84,43%	95,81%	4,19%	0:06:55
20/10/2023	144	144	137	0	95,14%	100,00%	0,00%	0:06:55
23/10/2023	167	165	147	2	88,02%	98,80%	1,20%	0:06:18
24/10/2023	168	165	148	3	88,10%	98,21%	1,79%	0:06:29
25/10/2023	198	197	191	1	96,46%	99,49%	0,51%	0:07:40
26/10/2023	109	109	109	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:52
27/10/2023	120	118	113	2	94,17%	98,33%	1,67%	0:07:46
30/10/2023	134	132	125	2	93,28%	98,51%	1,49%	0:07:57
31/10/2023	171	168	145	3	84,80%	98,25%	1,75%	0:06:57
TOTAL	3214	3172	2978	42	92,66%	98,69%	1,31%	0:07:19

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

En cuanto a la línea local se evidencia:

Nivel de Atención: 98,69 %, Se recibieron 3214 llamadas de las cuales se atendieron 3172, del total de llamadas entrantes se abandonaron 42 llamadas lo que corresponde a un 1,31%.

Nivel de Servicio: 92,66% de 3172 llamadas atendidas 2978 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

Se cumple con el nivel de servicio establecido a diario, el día: 25 de octubre fue el día con más llamadas recibidas con un total de 198 llamadas. El promedio de ingreso son 153 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	98,21%	99,11%	0,89%
08:00:00 - 09:00:00	15	15	14	0	95,82%	99,04%	0,96%
09:00:00 - 10:00:00	22	22	20	0	90,93%	98,70%	1,30%
10:00:00 - 11:00:00	22	21	19	0	88,70%	98,04%	1,96%
11:00:00 - 12:00:00	20	20	19	0	97,58%	99,52%	0,48%
12:00:00 - 13:00:00	13	13	12	0	94,42%	99,26%	0,74%
13:00:00 - 14:00:00	11	11	10	0	88,21%	97,38%	2,62%
14:00:00 - 15:00:00	15	15	13	0	86,98%	97,78%	2,22%
15:00:00 - 16:00:00	17	17	16	0	92,94%	99,44%	0,56%
16:00:00 - 17:00:00	13	13	13	0	98,21%	100,00%	0,00%
Total	153	151	142	2	92,66%	98,69%	1,31%

Tabla No. 9 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Es de resaltar:

- Del 1 al 31 de octubre 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 19 llamadas entrantes de las cuales se atienden en promedio 18.
- 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	98,08%	98,08%	1,92%
07:30:00 - 08:00:00	3	3	0	0	1,67%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	6	6	6	0	97,01%	98,51%	1,49%
08:30:00 - 09:00:00	8	8	8	0	94,92%	99,44%	0,56%
09:00:00 - 09:30:00	11	10	10	0	96,38%	97,74%	2,26%
09:30:00 - 10:00:00	12	11	10	0	85,95%	99,59%	0,41%
10:00:00 - 10:30:00	11	11	10	0	88,84%	97,42%	2,58%
10:30:00 - 11:00:00	11	11	10	0	88,55%	98,68%	1,32%
11:00:00 - 11:30:00	10	10	10	0	97,09%	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	10	10	10	0	98,08%	99,04%	0,96%
12:00:00 - 12:30:00	8	7	7	0	95,57%	98,73%	1,27%
12:30:00 - 13:00:00	5	5	5	0	92,79%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	5	5	4	0	87,00%	97,00%	3,00%
13:30:00 - 14:00:00	6	6	5	0	89,15%	97,67%	2,33%
14:00:00 - 14:30:00	7	7	6	0	80,00%	95,86%	4,14%
14:30:00 - 15:00:00	8	8	8	0	92,94%	99,41%	0,59%
15:00:00 - 15:30:00	9	9	8	0	92,31%	98,35%	1,65%
15:30:00 - 16:00:00	8	8	8	0	93,06%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	8	8	8	0	96,95%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	153	151	139	2	92,66%	98,69%	1,31%

Tabla No. 10 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Del 1 al 31 de octubre los intervalos con mayor ingreso de llamadas son de 9:00 am a 12:00 del día ingresan en promedio 8 llamadas por intervalo de cada 30 minutos siendo atendidas 8.
- 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 octubre 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)
2/10/2023	52	52	50	0	96,15%	100,00%	0,00%	0:06:31
3/10/2023	38	34	31	4	81,58%	89,47%	10,53%	0:05:34
4/10/2023	37	37	36	0	97,30%	100,00%	0,00%	0:08:21
5/10/2023	34	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:12
6/10/2023	23	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:37
9/10/2023	37	37	37	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:39
10/10/2023	41	41	41	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:37
11/10/2023	30	29	26	1	86,67%	96,67%	3,33%	0:07:41
12/10/2023	33	31	29	2	87,88%	93,94%	6,06%	0:07:15
13/10/2023	39	39	36	0	92,31%	100,00%	0,00%	0:07:05
17/10/2023	30	30	28	0	93,33%	100,00%	0,00%	0:06:06
18/10/2023	35	35	32	0	91,43%	100,00%	0,00%	0:07:14
19/10/2023	43	39	30	4	69,77%	90,70%	9,30%	0:05:23
20/10/2023	32	32	31	0	96,88%	100,00%	0,00%	0:08:06
23/10/2023	49	49	45	0	91,84%	100,00%	0,00%	0:05:33
24/10/2023	36	36	33	0	91,67%	100,00%	0,00%	0:07:41
25/10/2023	34	34	31	0	91,18%	100,00%	0,00%	0:07:37
26/10/2023	23	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:54
27/10/2023	40	40	37	0	92,50%	100,00%	0,00%	0:07:18
30/10/2023	41	41	35	0	85,37%	100,00%	0,00%	0:06:54
31/10/2023	47	47	43	0	91,49%	100,00%	0,00%	0:06:08
TOTAL	774	763	711	11	91,86%	98,58%	1,42%	0:06:53

Tabla No. 11 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea nacional se evidencia:

Nivel de Atención: 98,58%, Se recibieron 774 llamadas de las cuales se atendieron 763, del total de llamadas entrantes se abandonaron 11 llamadas lo que corresponde a un 1,42 %.

Nivel de Servicio: 91,86%, de 763 llamadas atendidas 711 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

El promedio de llamadas fue de 36 se identifica que los días con mayor afluencia de llamadas fueron los 2, 23 y 31 de octubre, 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	3	3	3	0	94,12%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 10:00:00	6	5	5	0	89,74%	94,87%	5,13%
10:00:00 - 11:00:00	4	4	4	0	89,13%	97,83%	2,17%
11:00:00 - 12:00:00	6	6	5	0	93,50%	97,56%	2,44%
12:00:00 - 13:00:00	3	3	3	0	96,43%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 14:00:00	2	2	2	0	84,00%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 15:00:00	4	4	3	0	84,81%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 16:00:00	4	4	4	0	93,48%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 17:00:00	3	3	3	0	98,28%	100,00%	0,00%
Total	37	36	34	1	91,86%	98,58%	1,42%

Tabla No. 12 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Del 1 al 31 de octubre los intervalos con mayor ingreso de llamadas en la línea nacional se presentaron de 9:00 am a 12:00 del día se recibieron en promedio 5 llamadas de las cuales se atienden 5.
- 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	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	1	1	0	0	7,14%	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	2	2	2	0	91,11%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	3	3	3	0	96,43%	96,43%	3,57%
09:30:00 - 10:00:00	3	3	2	0	83,61%	93,44%	6,56%
10:00:00 - 10:30:00	2	2	2	0	83,72%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	2	2	2	0	92,00%	94,00%	6,00%
11:00:00 - 11:30:00	3	3	3	0	93,44%	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	3	3	3	0	93,55%	95,16%	4,84%
12:00:00 - 12:30:00	1	1	1	0	96,00%	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	2	1	1	0	93,75%	96,88%	3,12%
13:00:00 - 13:30:00	1	1	1	0	66,67%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	1	1	1	0	93,33%	96,67%	3,33%
14:00:00 - 14:30:00	2	2	1	0	69,44%	97,22%	2,78%
14:30:00 - 15:00:00	2	2	2	0	95,45%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	2	2	2	0	92,31%	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	2	2	2	0	95,00%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	1	1	1	0	96,67%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	37	36	33	1	91,86%	98,58%	1,42%

Tabla No. 13 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- De 9:00 am a 12:00 del día son los intervalos con mayor ingreso de llamadas, en promedio 2 llamadas por intervalo de cada 30 minutos, con 2 llamadas en promedio entrantes y atendidas.
- Los intervalos con menor recepción de llamadas son de 7:00 am a 8:00 am y de 16:00 a 17:00 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 octubre 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
OCTUBRE	0	N/A

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Atendidas dentro del Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
2/10/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:48
3/10/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:27
4/10/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:33
5/10/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:40
6/10/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:41
9/10/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:43
10/10/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:43
11/10/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:49
12/10/2023	10	10	9	0	90,00%	100,00%	0,00%	0:04:00
13/10/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:38
17/10/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:02
18/10/2023	12	11	11	1	91,67%	91,67%	8,33%	0:03:54
19/10/2023	10	10	9	0	90,00%	100,00%	0,00%	0:04:13
20/10/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:47
23/10/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:25
24/10/2023	13	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:01:55
25/10/2023	10	10	9	0	90,00%	100,00%	0,00%	0:02:15
26/10/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:23
27/10/2023	11	10	10	1	90,91%	90,91%	9,09%	0:03:23
30/10/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:31
31/10/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:53
TOTAL	162	160	157	2	96,91%	98,77%	1,23%	0:03:31

Tabla No. 15 resultado octubre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea de transparencia se presenta:

Nivel de Atención: 98,77%, Se recibieron 162 llamadas de las cuales se atendieron 160, se presenta abandono de 2 llamadas lo que corresponde el 1,23 % de abandono.

Nivel de Servicio: 96,91%, de 160 llamadas atendidas 157 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	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 10:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 11:00:00	1	1	1	0	93,33%	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	0	0	0	0	88,89%	88,89%	11,11%
13:00:00 - 14:00:00	1	1	1	0	94,44%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 15:00:00	0	0	0	0	90,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 16:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 17:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	8	8	7	0	96,91%	98,77%	1,23%

Tabla No. 16 resultado octubre 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	25,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 10:30:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	0	0	0	0	90,00%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 11:30:00	1	1	1	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	100,00%	100,00%	0,00%
12:30:00 - 13:00:00	0	0	0	0	80,00%	80,00%	20,00%
13:00:00 - 13:30:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	1	1	0	0	90,91%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	0	0	0	0	80,00%	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	1	1	1	0	100,00%	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	8	7	0	96,91%	98,77%	1,23%

Tabla No. 17 resultado octubre 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)
2/10/2023	96	87	64	9	66,67%	90,63%	9,38%	0:06:18
3/10/2023	67	62	49	5	73,13%	92,54%	7,46%	0:07:38
4/10/2023	68	57	33	11	48,53%	83,82%	16,18%	0:07:16
5/10/2023	68	57	40	11	58,82%	83,82%	16,18%	0:08:49
6/10/2023	60	49	39	11	65,00%	81,67%	18,33%	0:08:49
9/10/2023	48	48	42	0	87,50%	100,00%	0,00%	0:08:21
10/10/2023	67	60	47	7	70,15%	89,55%	10,45%	0:09:10
11/10/2023	64	63	52	1	81,25%	98,44%	1,56%	0:08:30
12/10/2023	71	65	54	6	76,06%	91,55%	8,45%	0:08:30
13/10/2023	85	73	39	12	45,88%	85,88%	14,12%	0:08:45
17/10/2023	81	75	56	6	69,14%	92,59%	7,41%	0:08:25
18/10/2023	76	73	52	3	68,42%	96,05%	3,95%	0:07:42
19/10/2023	77	66	53	11	68,83%	85,71%	14,29%	0:06:04
20/10/2023	64	55	42	9	65,63%	85,94%	14,06%	0:06:18
23/10/2023	60	44	34	16	56,67%	73,33%	26,67%	0:06:55
24/10/2023	71	65	51	6	71,83%	91,55%	8,45%	0:08:02
25/10/2023	84	65	49	19	58,33%	77,38%	22,62%	0:06:47
26/10/2023	48	46	35	2	72,92%	95,83%	4,17%	0:08:19
27/10/2023	51	46	35	5	68,63%	90,20%	9,80%	0:08:40
30/10/2023	85	45	20	40	23,53%	52,94%	47,06%	0:03:32
31/10/2023	65	51	32	14	49,23%	78,46%	21,54%	0:06:27
TOTAL	1456	1252	918	204	63,05%	85,99%	14,01%	0:07:35

Tabla No. 18 resultado octubre 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 1456 llamadas:

Nivel de Atención: Para el mes correspondiente cerró en 85,99 comparado con el mes anterior donde fue 78,62%. Se recibieron 1456 llamadas de las cuales se atendieron 1252, del total de llamadas entrantes se abandonaron 204 llamadas lo que corresponde a un 14,01%.

Nivel de Servicio: 63,05%, de 1252 llamadas atendidas 918 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

Se contó con el apoyo de 3 asesores en la línea, brindando un mejor tiempo de atención en los picos altos de flujo de llamadas, esto genera una reducción en el % de abandono de un 21,38 de septiembre a un 14,01% en el mes octubre

- Registro Nacional de Despacho de Carga (Consulta de información registrada en el sistema RNDC y soporte técnico registro manifiestos electrónico de carga)
- Generador de Carga (Registrar fletes y soporte cargue masivos fletes)

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	3	2	0	83,87%	91,94%	8,06%
08:00:00 - 09:00:00	7	6	5	1	62,91%	86,75%	13,25%
09:00:00 - 10:00:00	10	8	4	3	41,86%	73,49%	26,51%
10:00:00 - 11:00:00	9	8	5	1	57,75%	88,24%	11,76%
11:00:00 - 12:00:00	8	7	6	1	69,23%	89,35%	10,65%
12:00:00 - 13:00:00	4	4	3	0	69,32%	92,05%	7,95%
13:00:00 - 14:00:00	4	4	3	0	84,42%	97,40%	2,60%
14:00:00 - 15:00:00	6	6	5	0	79,23%	93,08%	6,92%
15:00:00 - 16:00:00	8	5	3	3	36,47%	65,88%	34,12%
16:00:00 - 17:00:00	6	6	5	0	75,00%	96,32%	3,68%
17:00:00 - 18:00:00	2	2	2	0	89,80%	100,00%	0,00%
18:00:00 - 19:00:00	1	1	1	0	90,48%	95,24%	4,76%
Total	69	60	44	10	63,05%	85,99%	14,01%

Tabla No. 19 resultado octubre 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	2	1	1	0	90,91%	90,91%	9,09%
07:30:00 - 08:00:00	1	1	0	0	3,45%	96,55%	3,45%
08:00:00 - 08:30:00	2	2	2	0	82,61%	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	5	4	3	1	59,05%	82,86%	17,14%
09:00:00 - 09:30:00	4	3	2	1	48,91%	78,26%	21,74%
09:30:00 - 10:00:00	6	4	2	2	40,65%	69,92%	30,08%
10:00:00 - 10:30:00	4	4	2	0	60,24%	95,18%	4,82%
10:30:00 - 11:00:00	5	4	3	1	58,65%	82,69%	17,31%
11:00:00 - 11:30:00	4	4	3	0	67,74%	89,25%	10,75%
11:30:00 - 12:00:00	4	3	3	0	72,37%	89,47%	10,53%
12:00:00 - 12:30:00	3	2	2	0	62,07%	89,66%	10,34%
12:30:00 - 13:00:00	1	1	1	0	83,33%	96,67%	3,33%
13:00:00 - 13:30:00	2	2	1	0	78,79%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	2	2	2	0	88,64%	95,45%	4,55%
14:00:00 - 14:30:00	3	3	2	0	87,50%	98,21%	1,79%
14:30:00 - 15:00:00	4	3	3	0	75,68%	89,19%	10,81%
15:00:00 - 15:30:00	4	2	2	2	43,53%	60,00%	40,00%
15:30:00 - 16:00:00	4	3	1	1	32,94%	70,59%	29,41%
16:00:00 - 16:30:00	3	3	2	0	71,01%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	3	3	3	0	80,60%	89,55%	10,45%
17:00:00 - 17:30:00	1	1	1	0	82,14%	100,00%	0,00%
17:30:00 - 18:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
18:00:00 - 18:30:00	0	0	0	0	88,89%	100,00%	0,00%
18:30:00 - 19:00:00	1	1	1	0	91,67%	91,67%	8,33%
Total	69	60	44	10	63,05%	85,99%	14,01%

Tabla No. 20 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Teniendo en cuenta el comportamiento de la línea se identifica que durante toda la jornada se presentó alta demanda de llamadas lo cual impactó el abandono de estas con 204 llamadas, se identifica el promedio de llamadas por el intervalo de 30 minutos fue de 6 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 3 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)
2/10/2023	12	12	9	0	75,00%	100,00%	0,00%	0:07:22
3/10/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:55
4/10/2023	9	7	6	2	66,67%	77,78%	22,22%	0:05:29
5/10/2023	4	4	3	0	75,00%	100,00%	0,00%	0:04:14
6/10/2023	7	7	6	0	85,71%	100,00%	0,00%	0:05:58
9/10/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:20
10/10/2023	7	7	6	0	85,71%	100,00%	0,00%	0:05:55
11/10/2023	8	5	5	3	62,50%	62,50%	37,50%	0:04:59
12/10/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:40
13/10/2023	7	7	6	0	85,71%	100,00%	0,00%	0:06:30
17/10/2023	14	11	8	3	57,14%	78,57%	21,43%	0:07:01
18/10/2023	7	7	6	0	85,71%	100,00%	0,00%	0:09:20
19/10/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:12:27
20/10/2023	11	11	9	0	81,82%	100,00%	0,00%	0:12:26
23/10/2023	8	7	6	1	75,00%	87,50%	12,50%	0:06:51
24/10/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:50
25/10/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:55
26/10/2023	3	3	2	0	66,67%	100,00%	0,00%	0:06:09
27/10/2023	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:17:54
30/10/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:12
31/10/2023	12	9	8	3	66,67%	75,00%	25,00%	0:06:36
TOTAL	150	138	121	12	80,67%	92,00%	8,00%	0:07:52

Tabla No. 21 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Se relaciona a continuación la estadística de la línea RNF:

Nivel de Atención: 92,00%, Se recibieron 150 llamadas de las cuales se atendieron 138, del total de llamadas entrantes se abandonaron 12 llamadas lo que corresponde a un 8%.

Nivel de Servicio: 80,67%, de 138 llamadas atendidas 121 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:

- **Estado de Trámite o Requisitos** – RNF Expedición y Renovación Permiso de Operación
- **Gestión en la Plataforma** - RNF Expedición, renovación y duplicado de patente de navegación y Registro en el RNF

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	0	0	76,92%	84,62%	15,38%
09:00:00 - 10:00:00	1	1	0	0	60,00%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 11:00:00	1	1	1	0	62,96%	74,07%	25,93%
11:00:00 - 12:00:00	1	1	1	0	76,47%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 13:00:00	0	0	0	0	88,89%	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	1	1	1	0	92,86%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 16:00:00	1	1	1	0	83,33%	83,33%	16,67%
16:00:00 - 17:00:00	0	0	0	0	87,50%	100,00%	0,00%
Total	7	7	6	1	80,67%	92,00%	8,00%

Tabla No. 22 resultado octubre 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.

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	50,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	0	0	0	0	88,89%	88,89%	11,11%
08:30:00 - 09:00:00	0	0	0	0	50,00%	75,00%	25,00%
09:00:00 - 09:30:00	0	0	0	0	55,56%	88,89%	11,11%
09:30:00 - 10:00:00	0	0	0	0	57,14%	100,00%	0,00%
10:00:00 - 10:30:00	0	0	0	0	80,00%	90,00%	10,00%
10:30:00 - 11:00:00	1	1	0	0	52,94%	64,71%	35,29%
11:00:00 - 11:30:00	1	1	0	0	72,73%	100,00%	0,00%
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	50,00%	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	80,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	0	0	0	0	80,00%	80,00%	20,00%
15:30:00 - 16:00:00	0	0	0	0	87,50%	87,50%	12,50%
16:00:00 - 16:30:00	0	0	0	0	80,00%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	7	7	6	1	80,67%	92,00%	8,00%

Tabla No. 23 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

3.8 TMO

Del 1 al 30 de octubre 2023 el TMO cierra en 00:05:54 minutos, con 4095 llamadas atendidas de las líneas de servicio local, nacional y transparencia:

Agente	Llamadas Atendidas del 1 al 31 de Octubre	Promedio de TMO del 1 al 31 de Octubre
dylan.garcia	546	0:06:32
Daniel.Gallego	535	0:08:06
Yuli.Pinzon	473	0:06:56
Camilo.Rodriguez	435	0:06:24
Johan.Segura	418	0:07:22
Kendry.Pajaro	371	0:07:26
Cristian.Rodriguez	360	0:03:56
Shirley.Gomez	294	0:12:42
Monica.Tovar	242	0:05:51
Maria.Martinez	160	0:08:57
Paula.Becerra	145	0:09:29

Tabla No. 24 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Para el mes de octubre 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.

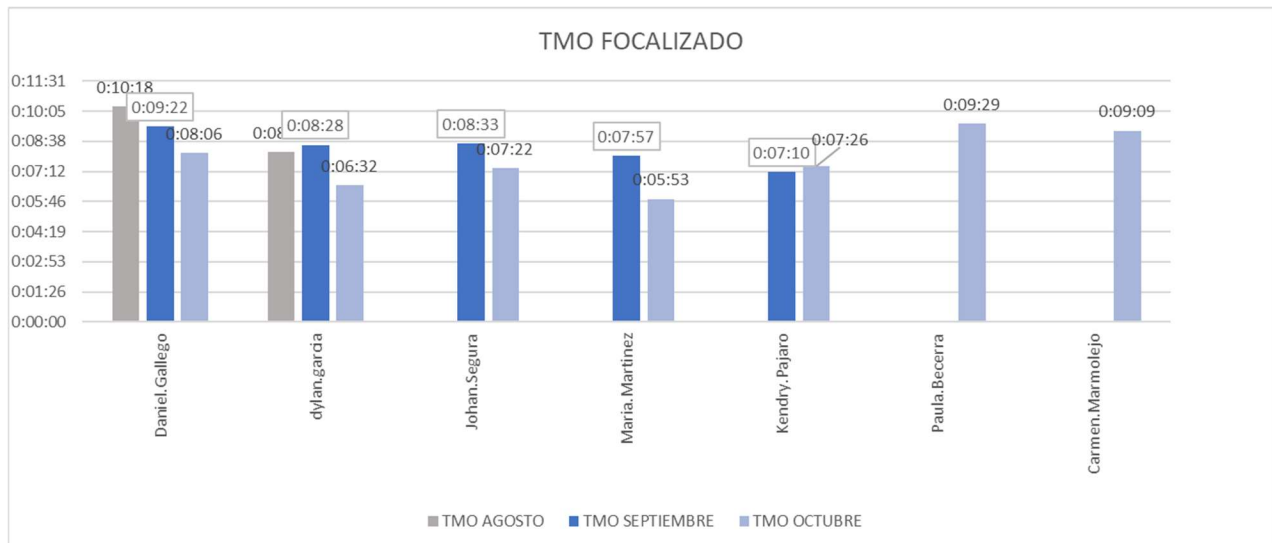


Tabla No. 25 resultado octubre 2023.

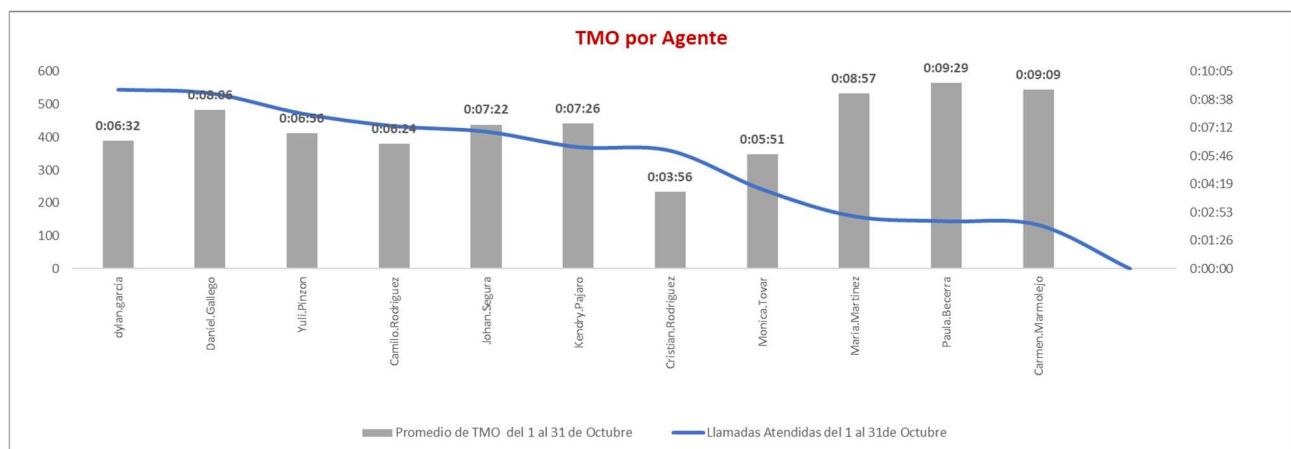
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

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

4 CANAL ESCRITO CHAT Y WHATSAPP

4.1 Interacciones CHAT WEB

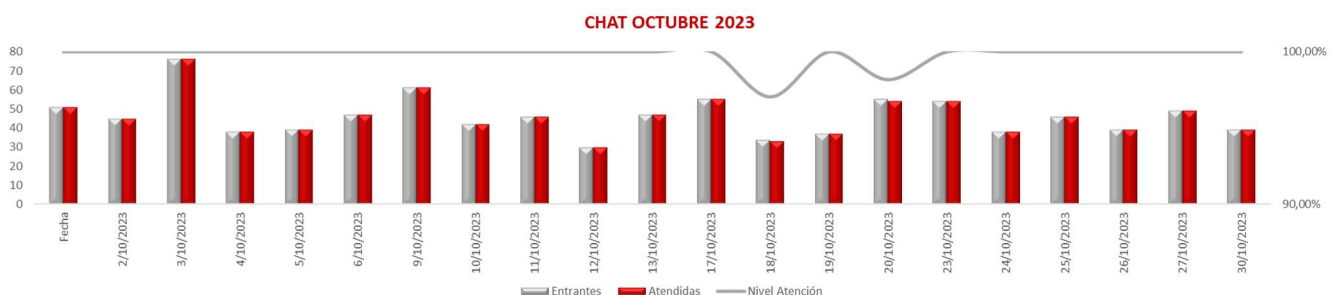
Se relaciona la gestión diaria del canal CHAT del 1 al 31 de octubre 2023:

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	Tiempo de Respuesta
2/10/2023	51	51	0	100,00%	0,00%	0:16:45	0:00:03
3/10/2023	45	45	0	100,00%	0,00%	0:18:31	0:00:02
4/10/2023	76	76	0	100,00%	0,00%	0:22:03	0:00:02
5/10/2023	38	38	0	100,00%	0,00%	0:13:23	0:00:01
6/10/2023	39	39	0	100,00%	0,00%	0:20:26	0:00:01
9/10/2023	47	47	0	100,00%	0,00%	0:12:26	0:00:01
10/10/2023	61	61	0	100,00%	0,00%	0:16:15	0:00:02
11/10/2023	42	42	0	100,00%	0,00%	0:16:46	0:00:02
12/10/2023	46	46	0	100,00%	0,00%	0:21:36	0:00:08
13/10/2023	30	30	0	100,00%	0,00%	0:16:35	0:00:54
17/10/2023	47	47	0	100,00%	0,00%	0:15:29	0:00:02
18/10/2023	55	55	0	100,00%	0,00%	0:19:44	0:00:11
19/10/2023	34	33	1	97,06%	2,94%	0:14:05	0:00:02
20/10/2023	37	37	0	100,00%	0,00%	0:15:37	0:00:02
23/10/2023	55	54	1	98,18%	1,82%	0:18:13	0:00:02
24/10/2023	54	54	0	100,00%	0,00%	0:15:31	0:00:04
25/10/2023	38	38	0	100,00%	0,00%	0:16:52	0:00:49
26/10/2023	46	46	0	100,00%	0,00%	0:21:36	0:00:02
27/10/2023	39	39	0	100,00%	0,00%	0:16:49	0:00:02
30/10/2023	49	49	0	100,00%	0,00%	0:16:33	0:00:02
31/10/2023	39	39	0	100,00%	0,00%	0:18:38	0:00:20
Total	968	966	2	99,79%	0,21%	0:17:20	0:00:08

Tabla No. 26 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- El día con mayor ingreso de CHAT 10/10/2023, para esta fecha ingresaron 61 CHAT, se presentó abandono de 2 chat
- Se cumple con el Nivel de Atención establecido cerrando el mes en 99,79%.
- Se cumple con el ANS tiempo de atención canales cerrando en 0:00:08 segundos.



Gráfica No. 4 resultado Octubre 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 Atencid	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 octubre 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
OCTUBRE	2648	2648	100,00%	0,00%	0:38:25	1:29:10

Tabla No. 28 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Para el mes de octubre se evidencia gran demanda de interacciones con un aumento de 245 conversaciones respecto al mes de agosto. El tiempo de espera del BOT fue de 01:29:10

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel Abandono	ASA
2/10/2023	129	129	0	100,00%	0,00%	0:02:07
3/10/2023	157	157	0	100,00%	0,00%	0:02:11
4/10/2023	101	101	0	100,00%	0,00%	0:01:14
5/10/2023	117	117	0	100,00%	0,00%	0:01:35
6/10/2023	140	140	0	100,00%	0,00%	0:02:28
9/10/2023	129	129	0	100,00%	0,00%	0:02:09
10/10/2023	125	125	0	100,00%	0,00%	0:02:09
11/10/2023	145	145	0	100,00%	0,00%	0:01:05
12/10/2023	123	123	0	100,00%	0,00%	0:01:02
13/10/2023	147	147	0	100,00%	0,00%	0:00:52
17/10/2023	133	133	0	100,00%	0,00%	0:01:08
18/10/2023	137	137	0	100,00%	0,00%	0:01:20
19/10/2023	110	110	0	100,00%	0,00%	0:02:33
20/10/2023	98	98	0	100,00%	0,00%	0:03:02
23/10/2023	149	149	0	100,00%	0,00%	0:01:17
24/10/2023	152	152	0	100,00%	0,00%	0:00:36
25/10/2023	148	148	0	100,00%	0,00%	0:00:50
26/10/2023	108	108	0	100,00%	0,00%	0:02:26
27/10/2023	110	110	0	100,00%	0,00%	0:00:47
30/10/2023	87	87	0	100,00%	0,00%	0:00:43
31/10/2023	103	103	0	100,00%	0,00%	0:01:50
Total	2648	2648	0	100,00%	0,00%	0:01:35

Tabla No. 29 resultado octubre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- El día con mayor ingreso de WhatsApp 3/10/2023 con 157, para este mes se tuvo 2648 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%.

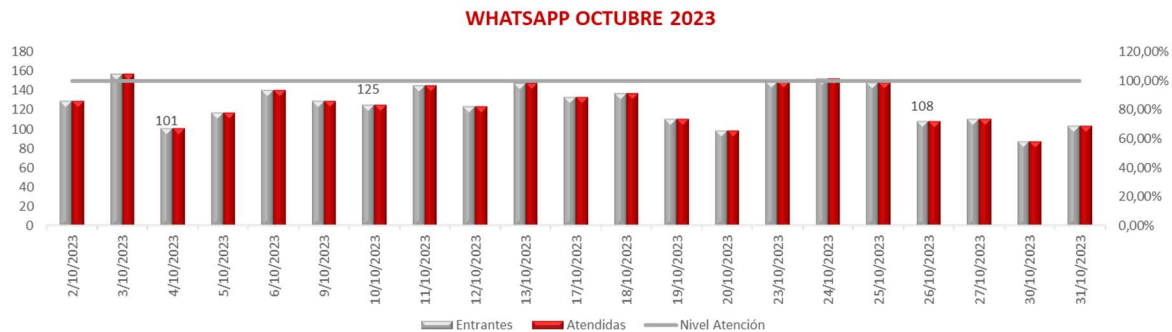


Tabla No. 30 resultado octubre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Agente	Total por Agente	TMO
Anggie.Caro	1119	0:33:56
Claudia.Arciniegas	1084	0:39:01
Maria.Martinez	115	0:57:44
Julian.Valencia	105	0:58:50
Yudhy.Antonio	98	0:56:23
Danna.Nino	61	0:25:59
Solange.Calderon	19	0:27:55
Carlos.Rodriguez	16	0:16:55
Julian.Riveros	16	0:14:08

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

- Para el mes de octubre 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 en el canal, de manera estratégica se distribuye al personal en las horas con mayor flujo de conversaciones con el fin de optimizar el tiempo de atención, las agentes que han tenido una mayor atención del canal WhatsApp son Angie Caro y Claudia Arciniegas.

6 Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

Durante el mes de octubre 2023 se atendieron 4095 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 328 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 119 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 octubre 2023:

EFFECTIVIDAD INTERACCION	CANTIDAD
TRAMITES	3496
LLAMADA CAIDA	186
LLAMADA MUDA	125
LLAMADA EQUIVOCADA	61
LLAMADA DE PRUEBA	58

Tabla No. 32 resultado octubre 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 octubre 2023:

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	%
Estado del radicado	616	15,66%
Información general	466	11,85%
Llamadas no efectivas	430	10,93%
Transferencia	371	9,43%
Normatividad	341	8,67%
Licencia de conducción	239	6,08%
Servicio de Transporte Especial de Pasajeros	167	4,25%
Entidades del sector	162	4,12%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	148	3,76%
Organismos de tránsito	137	3,48%
RUNT	103	2,62%
Comparendos	83	2,11%
Direcciones territoriales	76	1,93%
Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	65	1,65%
Confirmación de citas	63	1,60%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	59	1,50%
Llamadas Outbound	48	1,22%
Centros de enseñanza automovilística	47	1,20%
Reposición integral de vehículos de carga - chatarrización	44	1,12%
Base gravable	26	0,66%
Homologación	24	0,61%
Revisión técnico mecánica	23	0,58%
Certificado para pensión	22	0,56%
Registro Nacional de Despacho de Carga	17	0,43%
Cambio de servicio	17	0,43%
Gestión de encuestas	16	0,41%
Servicio público de transporte terrestre en vehículos taxi	14	0,36%
Soat electrónico	14	0,36%
Traspaso de vehículos	13	0,33%
CDA - Centros de diagnóstico automotor	13	0,33%
Estado de Trámite o Requisitos - RNF	9	0,23%
CRC: Centro de reconocimiento de conductores	8	0,20%
Transporte de mercancías peligrosas	8	0,20%
No efectiva front	7	0,18%
Matrícula o registro inicial de los vehículos	6	0,15%
Licencia de tránsito o tarjeta de propiedad	6	0,15%
Servicio público de transporte terrestre colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros	5	0,13%
Carga extra dimensionada	4	0,10%
Matricula maquinaria agrícola	4	0,10%
Servicio público de transporte terrestre automotor mixto	2	0,05%
Certificado de tradición y libertad	2	0,05%
Fotodetección	2	0,05%
Servicio público de transporte terrestre automotor mixto motocarro	2	0,05%
Gestión en la Plataforma - RNF	1	0,03%
Seguridad vial	1	0,03%
Servicio público de transporte terrestre pasajeros por carretera	1	0,03%
Devolución de Llamadas Sistema - Virtual hold	1	0,03%
(en blanco)		0,00%
Total general	3933	100,00%

Tabla No. 33 resultado octubre 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 octubre:

5.1.1 Estado del radicado

La tipificación Estado del radicado cuenta con participación del 15,56% (609 interacciones), con la subconsulta en trámite con participación del 10,68% 418 interacciones):

Estado del radicado	609	15,56%
En Tramite	418	10,68%
Radicado	110	2,81%
Respuesta enviada	59	1,51%
Finalizado	22	0,56%

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

5.1.2 Información general

La consulta Información general cuenta con participación del 11,73% (459 interacciones) con la subconsulta Consulta de Canales de Radicación 6,52% (255 interacciones):

Información general	459	11,73%
Canales de Radicación	255	6,52%
Contacto con Dependencia y/o funcionarios de la Entidad	105	2,68%
Información de Citas Presenciales	54	1,38%
Información de Videollamadas	45	1,15%

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

5.1.3 Transferencia

La consulta Transferencia cuenta con participación del 9,48% (371 interacciones) presenta Transferencias a RNDC con participación del 5,57% (218 interacciones):

Transferencia	371	9,48%
Transferencia RNDC	218	5,57%
Transferencia línea atención al ciudadano	84	2,15%
Transferencia RNF	36	0,92%
Extensiones Mintransporte	33	0,84%

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

5.1.4 Normatividad

La consulta Normatividad cuenta con participación del 8,71% (341 interacciones) con la subconsulta vehículos con el 4,50% (176 interacciones):

Normatividad	341	8,71%
Vehículos	176	4,50%
Terrestre	126	3,22%
Peajes	28	0,72%
Autoridades de tránsito	10	0,26%
Tramites y servicios	1	0,03%

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

5.1.5 Licencia de conducción

La consulta Entidades del sector cuenta con participación del 6,11% (239 interacciones) con la subconsulta Renovación con el 1,35% (53 interacciones):

Licencia de conducción	239	6,11%
Renovación	53	1,35%
Canje o Convalidación	49	1,25%
Convalidación de licencia de conducción	36	0,92%
Requisitos	28	0,72%
Histórico licencia de conducción	28	0,72%
Vigencia	20	0,51%
Categorías	9	0,23%
Duplicado	8	0,20%
Recategorización	4	0,10%
Licencia Internacional	3	0,08%
Solicitud de copia de la ficha técnica de homologación	1	0,03%

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

5.1.6 Servicio de Transporte Especial de Pasajeros

La consulta Servicio de Transporte Especial de Pasajeros cuenta con participación del 4,24% (166 interacciones) con la subconsulta Desvinculación Administrativa con el 0,84% (33 interacciones):

Servicio de Transporte Especial de Pasajeros	166	4,24%
Desvinculación Administrativa	33	0,84%
Capacidad transportadora	29	0,74%
Habilitación	25	0,64%
Expedición, renovación y duplicado de la tarjeta de operación	23	0,59%
Desvinculación por terminación de contrato	12	0,31%
Prestación del servicio y control	8	0,20%
Cambio de servicio	8	0,20%
Desvinculación Jurisdiccional	4	0,10%

Autoridades competentes	3	0,08%
Contrato de vinculación de flota	3	0,08%
Vigencia de la habilitación	3	0,08%
Vinculación y desvinculación de conductores	3	0,08%
Fijación de la capacidad transportadora	2	0,05%
Obligaciones de las empresas	2	0,05%
Incremento de la capacidad transportadora	2	0,05%
Habilitación en múltiples modalidades	1	0,03%
Convenio de colaboración empresarial	1	0,03%
Desintegración obligatoria	1	0,03%
Clasificación	1	0,03%
Seguros	1	0,03%
Definición	1	0,03%

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

5.1.7 Entidades del sector

La consulta Entidades del sector con participación del 4,14% (162 interacciones) con la subconsulta Superintendencia de Transporte con el 2,33% (91 interacciones):

Entidades del sector	162	4,14%
Superintendencia de Transporte	91	2,33%
INVIAS	54	1,38%
Agencia Nacional de Seguridad Vial	13	0,33%
Aerocivil	4	0,10%

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

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

La consulta Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga cuenta con participación del 3,78% (148 interacciones) con la subconsulta Normalización con el 2,81% (110 interacciones):

Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	148	3,78%
Normalización	110	2,81%
Omissiones en el registro inicial	28	0,72%
Registro inicial del vehículo nuevo	5	0,13%
Ingreso por reposición	3	0,08%
Sistemas de equivalencias en normalización	2	0,05%

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

5.1.9 Organismos de transito

La consulta Organismos de tránsito cuenta con participación del 3,50% (137 interacciones) con la subconsulta Tramites y servicios con el 3,27% (128 interacciones):

Organismos de transito	137	3,50%
Tramites y servicios	128	3,27%
Cambios de características de vehículos	4	0,10%
Cambios en licencia de tránsito	3	0,08%
Remisión supertransporte	1	0,03%
Habilitación organismos de tránsito	1	0,03%

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

5.1.10 RUNT

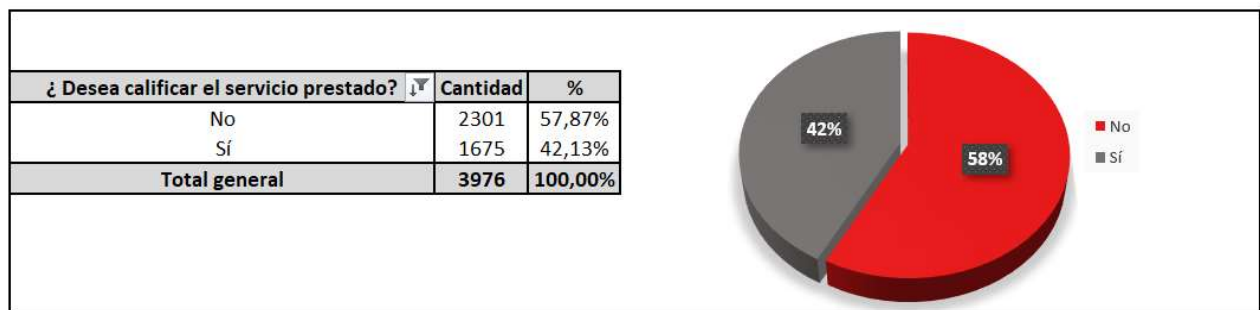
La consulta RUNT cuenta con participación del 2,96% (103 interacciones) con la subconsulta Trámites y servicios con el 3,27% (128 interacciones):

RUNT	103	2,96%
Trámites y servicios	92	2,65%
Inscripción en el RUNT	11	0,32%

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

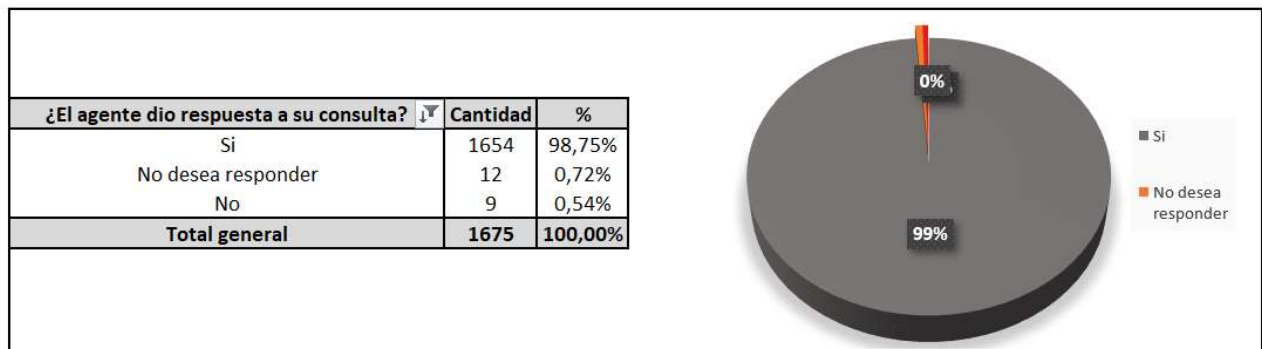
7 Encuesta de Satisfacción al Usuario

Del 1 al 31 de octubre 2023 el 42,13% de los ciudadanos aceptaron calificar el servicio prestado en la llamada, es decir 1.675 ciudadanos, el 57,87% (2301) no aceptó evaluar el servicio prestado.



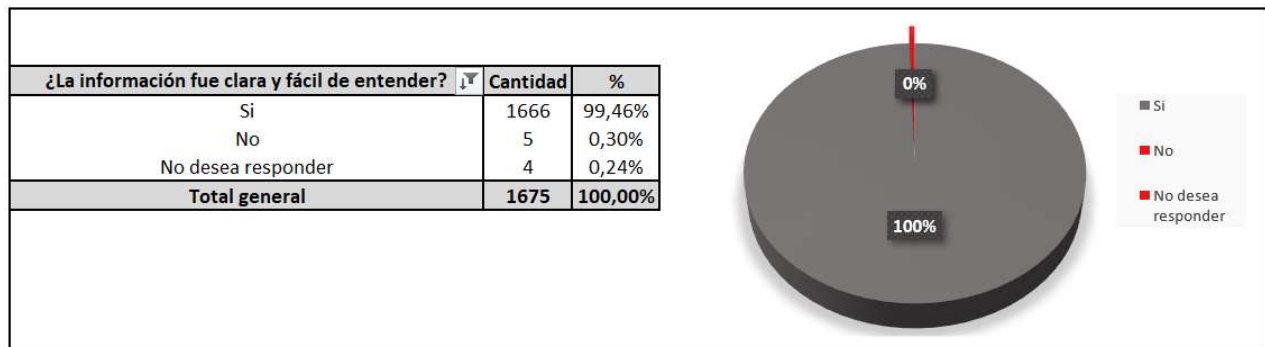
Gráfica No. 5 resultado octubre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

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



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

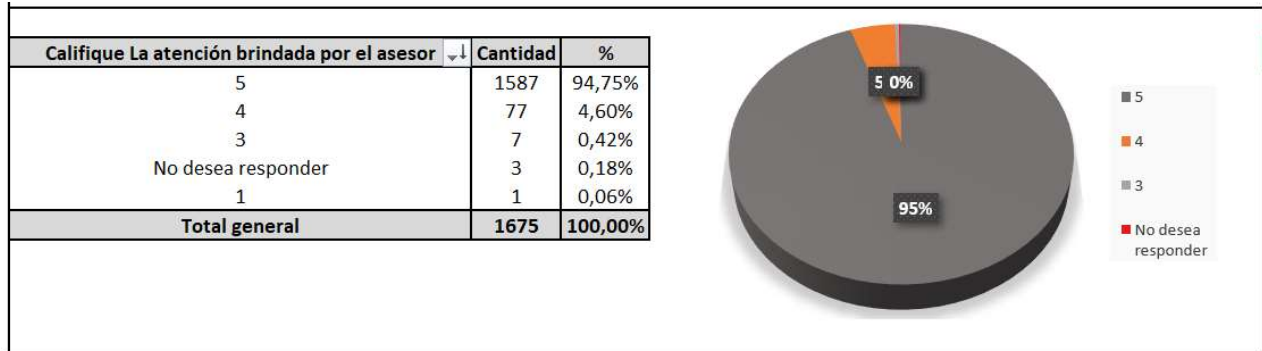
Se evidencia que el 98,75% de los ciudadanos confirmaron fueron atendidas sus consultas toda vez que califican como SI.



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

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

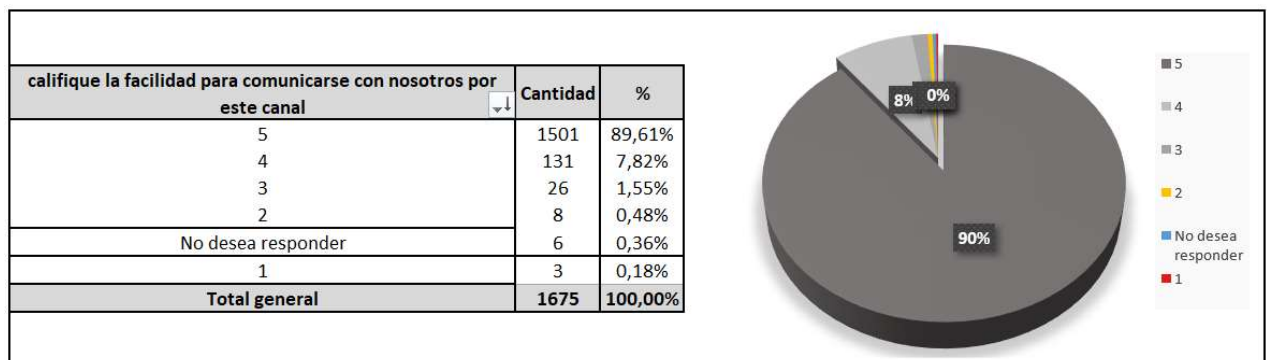
- 2 manifiesta demora en la atención para contestar muy congestionada, la calificación al asesor es debido a los términos de respuesta derecho de petición, sin embargo, manifiesta que el ministerio de transporte ha mejorado en respuestas a los ciudadanos
- 1 manifiesta que el proceso de habilitación de empresa de carga es largo y no es muy claro el trámite
- 1 manifiesta que no se le ha brindado respuesta a la consulta, y lo largo del trámite lo motivó a calificar de esa manera
- 1 ciudadano no contestó, se realizaron 2 intentos.



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

1 ciudadano encuestado califica que la disposición del agente en un rango de 1 y 2 (siendo 1 eficiente y 5 excelente)

El ciudadano manifiesta que no se le ha brindado respuesta a la consulta y lo largo del trámite lo motivo a calificar de esa manera.



Gráfica No. 9 resultado octubre 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:

- 36% no contestaron, se realizaron 2 intentos de marcación y no fueron efectivos
- 36% manifiestan demora en la comunicación con la línea de servicio (esto se presenta cuando las líneas se encuentran encoladas).
- 9% Buzón de Voz
- 9% No recuerda el porqué de la calificación

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

8 Buzones de Voz y Virtual Hold

8.1 Estadística Buzón de Voz

Del 1 al 31 de octubre se recibieron 208 buzones de voz, se presenta disminución de 11 registros en comparación al mes de septiembre; 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.

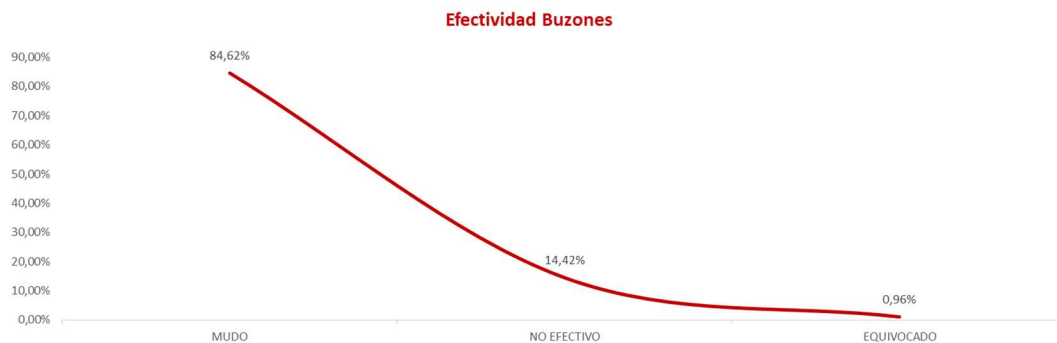
- El día con mayor gestión de buzones de voz es el día Martes 10/10/2023 (54 buzones).



Gráfica No. 10 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting

- El 84,62% de los buzones recibidos son mensajes mudos.
- El 14,42% corresponden a buzones no efectivos, dado que no dejaron datos de contacto, no contestaron, o el número registrado se iba a buzón de mensajes.
- El 0,96% corresponden a números equivocados.



Gráfica No. 11 resultado octubre 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 atendidas contestadas	Efectividad
CallBack->	9	5	3	55,6
local->	16	6	10	37,5
RNDC->	33	6	25	18,2
RNF->	3	1	2	33,3
Transparencia->	1	0	1	0,0
Total	62	18	41	29,03

Tabla No. 44 resultado octubre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Durante el mes de octubre 2023, 62 ciudadanos marcaron la opción de devolución de llamadas
- El sistema realizó la devolución a 18 ciudadanos lo que corresponde al 29,03%, de efectividad.
- El 66,12% 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	Total	%
Angie.Sanchez	253	20,30%
Solange.Calderon	179	14,37%
Sharik.Garcia	153	12,28%
Yudhy.Antonio	147	11,80%
Julian.Valencia	138	11,08%
Cristian.Morelo	121	9,71%
Danna.Nino	111	8,91%
Carlos.Rodriguez	56	4,49%
Julian.Riveros	27	2,17%
Liliana.Garcia	20	1,61%
Jennifer.Chia	20	1,61%
Jhoan.Pinzon	6	0,48%
Sandra.Padilla	4	0,32%
Fausto.Barrios	3	0,24%
Pablo.Betancourt	3	0,24%
Carmen.Marmolejo	2	0,16%
Claudia.Arciniegas	2	0,16%
Anggie.Caro	1	0,08%
Total general	1246	100,00%

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

Minutos por agente:

Agente	Total	%
Angie.Sanchez	879	22%
Sharik.Garcia	655	16%
Solange.Calderon	425	11%
Julian.Valencia	422	11%
Yudhy.Antonio	368	9%
Danna.Nino	364	9%
Cristian.Morelo	353	9%
Carlos.Rodriguez	213	5%
Jennifer.Chia	134	3%
Liliana.Garcia	65	2%
Julian.Riveros	55	1%
Sandra.Padilla	14	0%
Fausto.Barrios	11	0%
Jhoan.Pinzon	10	0%
Carmen.Marmolejo	9	0%
Pablo.Betancourt	4	0%
Anggie.Caro	3	0%
Claudia.Arciniegas	2	0%
Total general	3986	1,00

Tabla No. 46 resultado octubre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

10 Envío SMS

Durante el mes de octubre 2023, Se enviaron un total de 81068 SMS, promoviendo la Feria del sector transporte comprendía entre los días 3 al 6 de octubre.

MES	MENSAJE	CANTIDAD
OCTUBRE	HOY en feria El Sector Transporte te Conecta tenemos programados para ti espacios de conocimiento virtuales, consulta en https://bit.ly/45emVMD MinTransporte	32254
	Consulta actividades presenciales los días 5 y 6 de octubre en 20 terminales de transporte y 33 inspecciones fluviales. Consulta en https://bit.ly/3Q0uimx	48381
	Te invitamos al ultimo dia de la feria El Sector Transporte te Conecta en la Terminal de Transporte Salitre el 6 de octubre de 8am a 3pm. MinTransporte.	432
	Sra. Yolanda Zambrano Rueda su cita ya esta confirmada con servicio de interpretacion 11/sept/2023 3:00pm	1
Total		81068

11 Rotación de Personal.

En el mes de octubre, y de acuerdo con la orden de compra, se contó con cuarenta y uno (50) agentes y 1 supervisor requeridos para la gestión. Se tuvo un movimiento interno por mejor oportunidad de oferta, sin embargo, se cubrió con el Backup y se contrató el reemplazo dando cubrimiento el mes completo,

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

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

12 Presentación de Aspectos Relevantes

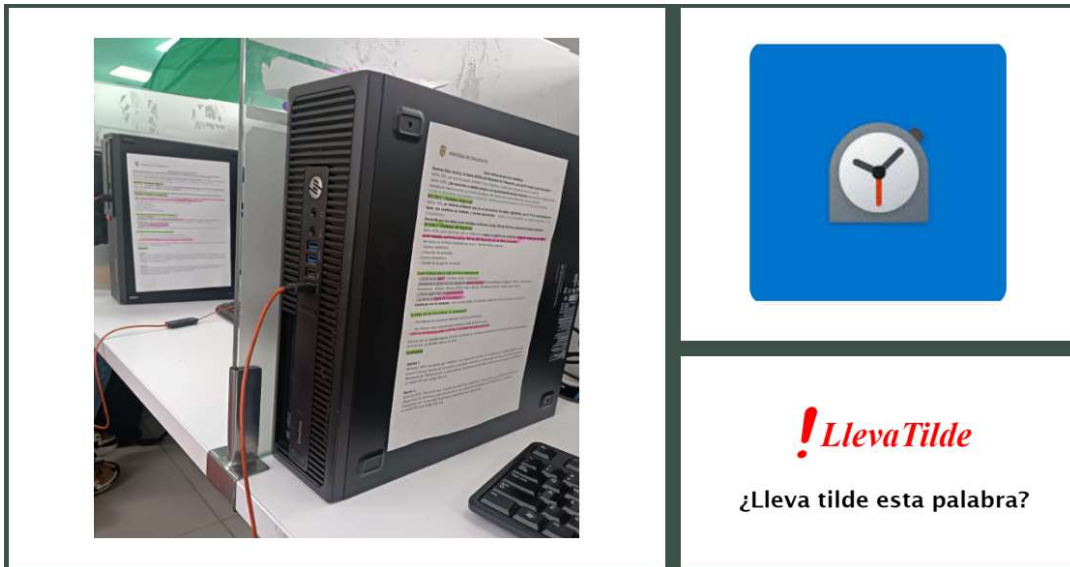
Se relacionan los principales acontecimientos del 1 al 31 de octubre de 2023:

- Para el mes de octubre 2023 se cumple con ANS Nivel de Servicio cerrando el mes en 92,67%.
- Se cumple con ANS establecido Nivel de Atención, cerrando el mes en 98,67%
- Se cumple con ANS TMO cerrando el mes en 00:05:54 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 99,79%.

13 Actividades

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

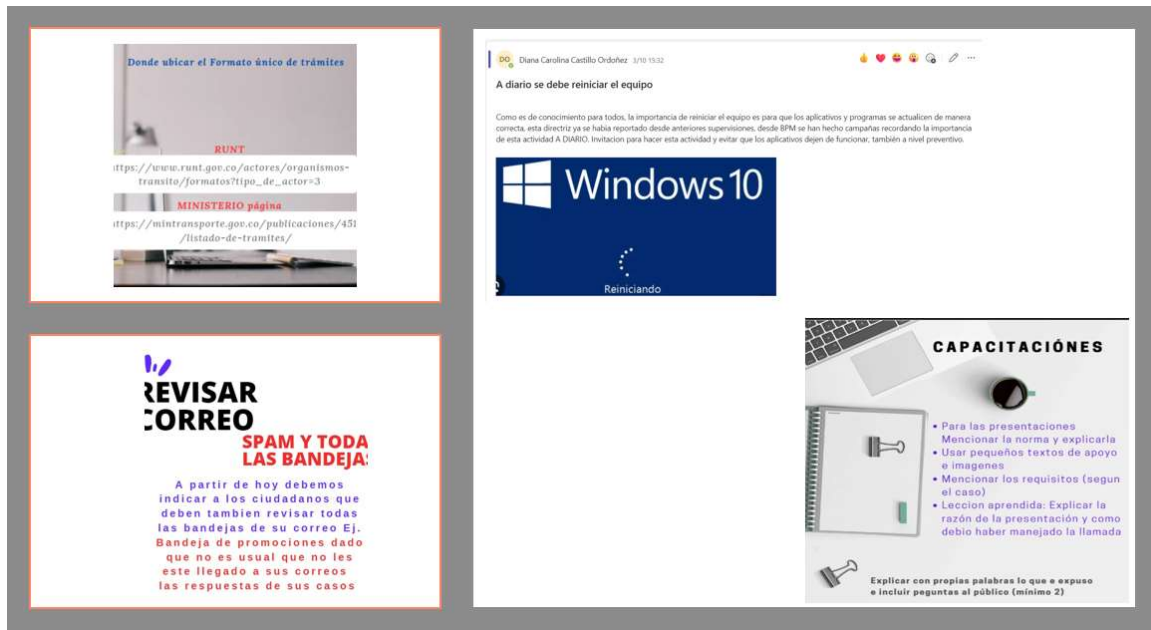
- **HABLADORES Y NUEVAS HERRAMIENTAS:** En todos los puestos de los agentes se dejaron habladores con aspectos relevantes para mitigar la omisión de los protocolos actuales (guiones) y la correcta y completa caracterización.
 - Se instaló la herramienta de ortografía y redacción “Lleva tilde” con el fin de mejorar en los canales escritos la ortografía y redacción.
 - Se incentiva el uso del reloj/alarma con el fin de evitar se excedan en los tiempos de retoma de llamadas.



- **CAPACITACIONES:** Se llevó a cabo la actividad de Talleres digitales, abarcando temas de impacto tales como empatía, protocolo, etiqueta telefónica, escritura y redacción.



- **PRE -TURNO:** Se lleva a cabo este espacio presencial con el fin de crear espacios de jornadas de sensibilizaciones sobre el servicio, impactos de las calibraciones.
- **PIEZAS INFORMATIVAS:** Con el fin de reforzar los hallazgos identificados en las calibraciones o situaciones del día a día se generan piezas informativas que generen recordación en los agentes.



14 Plan de Capacitación Mensual

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

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Oct	Blandas	Tipos de objetivos I	1:30:00	6/10/23
Oct	Producto	Manejo de emociones; etiqueta telefónica; escritura y redacción.	4:00:00	28/10/2023

También se relaciona la evaluación mensual gestionada

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Oct	Producto	Evaluación mensual	01:00:00	31/10/2023

15 Evaluación Mensual De Conocimiento

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

CEDULA	APELLIDOS	NOMBRES	NOTA
1018457429	Gomez Cañon	Shirley Dayan	100
1075310960	Barrios Quintero	Juan Camilo	100
94453288	Betancourt Moran	Pablo Emilio	100
1045049794	Franco Rendon	Ana Yudledy	100
1022964192	Pinzon Lopez	Yuli Carolina	100
1032390031	Rodriguez Lopez	Cristian Guillermo	100
1069583248	Tovar Salgado	Monica Paola	100
19594722	Tatis Pertuz	Enilso Rafael	100
1061768308	Risueño Llantén	Jaspleidy Jhoana	100
1110499709	Gallego Angel	Daniel Alejandro	100
1030671228	Garcia Giraldo	Dylan Steven	100
1234642726	Pinzon Guzman	Jhoan Sebastian	98
1233191187	Salcedo Lopez	Angela Daniela	98
1104014154	Tovar Gonzalez	Maria Jose	98
1090476696	Gamarra Ruiz	María Fernanda	98
1082965498	Ruiz Brito	Carlos Enrique	98
1005061233	Mendoza Gamboa	Maria Angelica	98
1023911049	Antonio Arevalo	Yudhy Viviana	96
1013641206	Caro Moreno	Anggie Lizbeth	95
1033789287	Padilla Raquira	Sandra Yasley	95
1000380662	Valencia Charry	Julian	95
1073712792	Chia Gil	Jennifer	93
1067882427	Morelo Zumaque	Cristian David	93
1234639601	Barrios Perez	Fausto Santiago	90
1007333932	Avila Alcantar	Laura Daniela	88
1052968880	Mora Fuentes	Raiza Sofia	88
1013097322	Rodriguez Portillo	Camilo Andres	88
1013099636	Garcia Gonzalez	Sharik Daniela	88
1000156274	Sanchez Rios	Angie Catalina	88
52902573	Rubio Alarcon	Maria Alejandra	85
1010960662	Niño Pomar	Danna Julyanna	85
52339589	Arciniegas Castillo	Claudia Marcela	83
1043962267	Pajaro Hormiga	Kendry Margarita	83
1102352274	Briceño Espinosa	Jose David	80
52164159	Garcia Castrillon	Liliana	75
1073709718	Rodriguez Arevalo	Carlos Andres	75
52978967	Diaz Camacho	Leydi Jennifer	73
1014255257	Calderon Rojas	Solange Ximena	70
			92

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

PREGUNTAS DE EVALUACION MES DE OCTUBRE DE 2023

1. Nos contacta el ciudadano Juan Perez solicitando aclaración acerca de la fecha estipulada para realizar la revisión técnico-mecánica, informa que la fecha de matrícula de su vehículo es del 20 de noviembre del año 2017.
Usted le indica:
 - a. De acuerdo con la Circular externa 20234000000637 Ud. le indica que aplica para vehículos matriculados a partir de 20 de mayo de 2017 y el 19 de mayo de 2018 donde se debe realizar la revisión tecno-mecánica a los 5 años
 - b. De acuerdo con la Ley 2294 de 2023 (Plan desarrollo territorial) la revisión tecno-mecánica aplica a los 5 años para los Vehículos nuevos matriculados posterior a la entrada en vigencia de la ley (19 de mayo de 2023)
 - c. Ninguna de las anteriores
2. En comunicación por medio del canal de chat, se comunica la señora Sofia Peña, manifestando que fue requerida por autoridad de tránsito, al ser requerida el agente le interpuso un comparendo por llevar en el asiento delantero a su hijo de 9 años, aún así cuando llevaba puesto el cinturón de seguridad, de lo anterior solicita información normativa relacionada a la edad permitida para que los menores de edad puedan ocupar dicho asiento, así las cosas, usted indica:
 - a. Se indica que debe validar la información con el Organismo de Transito que interpuso el comparendo, ya que es allí donde se puede verificar el alcance normativo de la aplicación del comparendo.
 - b. Se indica que según la Resolución 12379 de 2012 los menores de 10 años no podrán ocupar dicho asiento ya que debe contarse con una edad mínima de 14 años cumplidos.
 - c. Se indica que de acuerdo con la Ley 769 de 2002 se estipula que el asiento delantero de los vehículos no puede ser ocupado por los menores de nueve (9) años cumplidos, por lo cual debe apelar el comparendo ante el Organismo de Transito que lo interpuso y posterior a ello interponer una queja ante la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional (DITRA) por la mala interpretación normativa del agente.
 - d. Se indica que de acuerdo a la Ley 769 de 2002 se estipula que el asiento delantero de los vehículos no puede ser ocupado por los menores de diez (10) años por motivos de seguridad, esto en concordancia con el artículo 82. Cinturón de seguridad.
3. Se comunica el Sr. Wilfred Sánchez solicitando orientación para descargar el avalúo comercial de **una maquinaria amarilla** inscrita el RUNT, de lo anterior ¿cuál es la orientación para brindarle frente a esta solicitud?
 - a. Se orienta al ciudadano para hacer el paso a paso, ingresando a través de la página web www.mintransporte.gov.co // aplicativo Sibga.
 - b. Se indica que debe solicitarlo directamente ante el Organismo de Transito más cercano de acuerdo con la subpartida Resolución 1068 de 2015.
 - c. De acuerdo con el tipo de vehículo informado por el ciudadano, se informa 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

- d. Para este tipo de vehículo no se expide avalúo comercial.
4. Se comunica el Sr. Patricia Sánchez indicando que realizado la venta de una motocicleta pero que a la fecha la secretaria de hacienda aún le realiza los cobros correspondientes al impuesto vehicular ya que no perfecciono a momento de la venta el traspaso de propiedad de dicho vehículo, de lo anterior que información le indicaría al ciudadano:
- Validar con la secretaria de Hacienda la información de los impuestos ya que el Ministerio de transporte no es la entidad competente.
 - Se le indica al ciudadano validar la información con el nuevo propietario para que él mismo asuma los monos por concepto de impuestos
 - Se le indica al ciudadano debe dirigirse al organismo de tránsito donde se encuentra matriculada la motocicleta para adelantar el trámite de traspaso a persona indeterminada lo anterior de acuerdo a la resolución 12379 del año 2012
 - Se le indica al ciudadano debe dirigirse la organismo de tránsito donde se encuentra matriculada la motocicleta para adelantar el trámite de traspaso a persona indeterminada lo anterior de acuerdo con la resolución 20223040045295 en la sección 3 (Procedimiento especial para el registro de propiedad de un vehículo Automotor a persona indeterminada y registro a favor del interesado)
5. ¿De acuerdo con la siguiente imagen identificamos que el ciudadano se encuera creado en Dynamics, usted considera que se encuentra creado de forma correcta el registro en la herramienta?

Carlos alberto cataño Cataño sierra : Guarac

Ciudadano - CIUDADANO

Puesto: --- Teléfono del trabajo: --- Tengo un bus modelo 1954 Correo electrónico: ---

Resumen Dirección Casos Relacionados

 No de identificación
 4580419
 Nombres*
 Carlos alberto cataño
 Apellidos*
 Cataño sierra
 Nacionalidad

 País*

- Verdadero, dado que con los campos diligenciados en este registro son suficientes al momento de hacer búsquedas futuras y de manera estadística al Ministerio no le genera ninguna afectación.
 - Falso, debido a que este registro no se encuentra diligenciado de manera completa (campos vacíos) y adicional esta creado en minúscula.
6. Ciudadano se comunica solicitando información referente a su radicado con relación a **derecho de petición de consulta o concepto**, el cual generó hace 15 días y aún no ha obtenido respuesta, usted como asesor al validar el radicado en Orfeo efectivamente logra verificar que se encuentra aún en trámite, por favor indique de qué forma procedería.

- A) Teniendo en cuenta el tipo de requerimiento (derecho de petición de consulta o concepto), se indica que la misma se encuentra en trámite y se confirma términos de respuesta (30 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.), de acuerdo con Art 8 de la Resolución 1245 de 2019.
- B) Se indica al ciudadano se encuentra en trámite, sin embargo, al validar que es un derecho de petición ya estaría cumplido los términos de respuesta y se procede a escalar el caso.
- C) Se genera claridad de términos de respuesta de acuerdo con Resolución 1245 de 2019 y se escala el caso en drive correspondiente.
- D) A Y C son correctas.
7. 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 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

4. Conclusiones:

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

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

Dependencia:	GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	Unidad Ejecutora:		Fecha:	viernes, 24 de noviembre 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.:	10	Plazo de Ejecucion	2023-12-31
Fecha de Iniciacion	2023-01-17	No. Registro Presupuestal	11323,11323		

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO
--

Valor Inicial:	\$1.682.000.000,01
Valor Total:	<u>\$2.137.506.067,79</u>
Total Pagado:	\$1.653.491.060,95
Saldo actual:	\$484.015.006,84
VALOR A PAGAR:	<u>\$245.540.670,55</u>
Menos este pago:	\$238.474.336,29

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 FACTURACION CORRESPONDINETE A LOS SERVICIOS PRESTADOS EN OCTUBRE 2023	\$245.540.670,55

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