



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Ministerio de Transporte

Periodo: 1 al 30 de noviembre de 2023

Contrato N° 103764



DATOS GENERALES

CONTRATO	103764
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del Centro de gestión de servicio del cliente del Ministerio de Transporte a través de la operación para efectuar la atención de las llamadas de las líneas local, nacional, transparencia, y RNDC del 1 al 30 de noviembre 2023. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio, aspectos relevantes y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas que se sugieren para mejorar la prestación de servicio.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 1 al 30 de noviembre 2023
PRESENTADO POR:	Diana Carolina Castillo
ENTREGADO A:	María del Carmen Vivas Barragán
INFORME NO:	10

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 noviembre 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	12
3.4 Línea Nacional estadística diaria	13
3.4.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Nacional	14
3.4.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Nacional	15
3.5 Línea Transparencia estadística diaria	16
3.5.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea Transparencia	18
3.5.2 Estadística por intervalos de media hora Línea Transparencia	18
3.6 Estadística Diaria Línea RNDC.....	19
3.6.1 Estadística por intervalos de 1 hora Línea RNDC.....	21
3.6.2 Estadística por intervalos de media hora Línea RNDC	21
3.7 Estadística Diaria Línea RNF	23
3.7.1 Estadística por intervalos de 1 hora RNF	24
3.7.2 Estadística por intervalos de media hora RNF	25
3.8 TMO.....	25
4. CANAL ESCRITO CHAT Y WHATSAPP	27
4.1 Interacciones CHAT WEB.....	27

4.2	<i>Estadística por intervalos de media hora.....</i>	<i>29</i>
5	<i>Interacciones WhatsApp</i>	<i>30</i>
5.1	Histórico de Interacciones.....	30
6	<i>Motivos de Consulta Reporte de Tipificación</i>	<i>33</i>
6.1	Detalle Tipo de Trámite	35
6.1.1	Información general	35
6.1.2	Estado del radicado	35
6.1.3	Normatividad.....	36
6.1.4	Transferencia	36
6.1.5	Licencia de conducción	37
6.1.6	Entidades del sector	37
6.1.7	Servicio de Transporte Especial de Pasajeros.....	38
6.1.8	Organismos de tránsito	39
6.1.9	RUNT	39
6.1.10	Direcciones Territoriales.....	39
7	<i>Encuesta de Satisfacción al Usuario.....</i>	<i>40</i>
8	<i>Buzones de Voz y Virtual Hold</i>	<i>43</i>
8.1	Estadística Buzón de Voz.....	43
8.2	Estadística Virtual HOLD.	44
9	<i>Estadística Gestión Outbound Front</i>	<i>45</i>
10	<i>Envío SMS.....</i>	<i>46</i>
11	<i>Rotación de Personal.</i>	<i>46</i>
12	<i>Presentación de Aspectos Relevantes.....</i>	<i>47</i>
13	<i>Actividades.....</i>	<i>47</i>
14	<i>Plan de Capacitación Mensual</i>	<i>48</i>
15	<i>Evaluación Mensual De Conocimiento.....</i>	<i>49</i>

16 Conclusiones:..... 53

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	$99,7\% \leq d < 99,7\%$ 3% de descuento $99,5\% \leq d < 99,7\%$ 5% de descuento $d < 99,5\%$	99,19%
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	$\geq 80\%$	93,00%
Tiempo de atención canales (CHAT)	CANAL DE VOZ Tiempo de atención ≤ 40 segundos CANAL CHAT Tiempo de atención ≤ 60 segundos	1% $< Ic \leq 30\%$: 3% de descuento 30% $< Ic \leq 60\%$: 5% de descuento 60% $< Ic \leq 100\%$: 7% de descuento 100% $< Ic$: 9% de descuento	00:00:31 segundos Canal Voz 00:00:13 segundos Canal chat
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Si TMO real $> U_{tmo}$: 5% de descuento	≤ 7 min	00:06:05 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	98,31%
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	99,75%
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	79,80%
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	93,00%
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	4,94

Tabla No. 1 resultado noviembre 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 noviembre se realiza adicional el requerimiento de personal por elasticidad de tres agentes

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 BOGOTÁ	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 noviembre 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 noviembre 2023.
Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

MES	LOCAL					NACIONAL					TRANSPARENCIA					RNDC					RNF				
	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	ENTRANTES	ATENDIDAS	ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION
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%
NOVIEMBRE 27	3174	3117	2932	92,38%	98,20%	742	730	705	95,01%	98,38%	157	157	151	96,18%	100,00%	1156	1085	894	77,34%	93,86%	134	130	124	92,54%	97,01%
TOTAL	44426	42914	37816	85,12%	96,60%	10258	9962	9014	87,87%	97,11%	1577	1534	1427	90,49%	97,27%	15170	11034	6961	45,89%	72,74%	954	895	823	86,27%	93,82%

Entre la línea de atención local, línea nacional, y línea transparencia, se observa que para el mes de noviembre 2023 se reciben 4.073 interacciones de las cuales se atienden 4.004, la línea presenta un nivel de atención del 98,31%, y nivel de servicio 93,00%. con respecto al mes de octubre se evidencia una disminución de llamadas de 77 llamadas.

3.2 Comportamiento Líneas de Servicio Mes de noviembre 2023

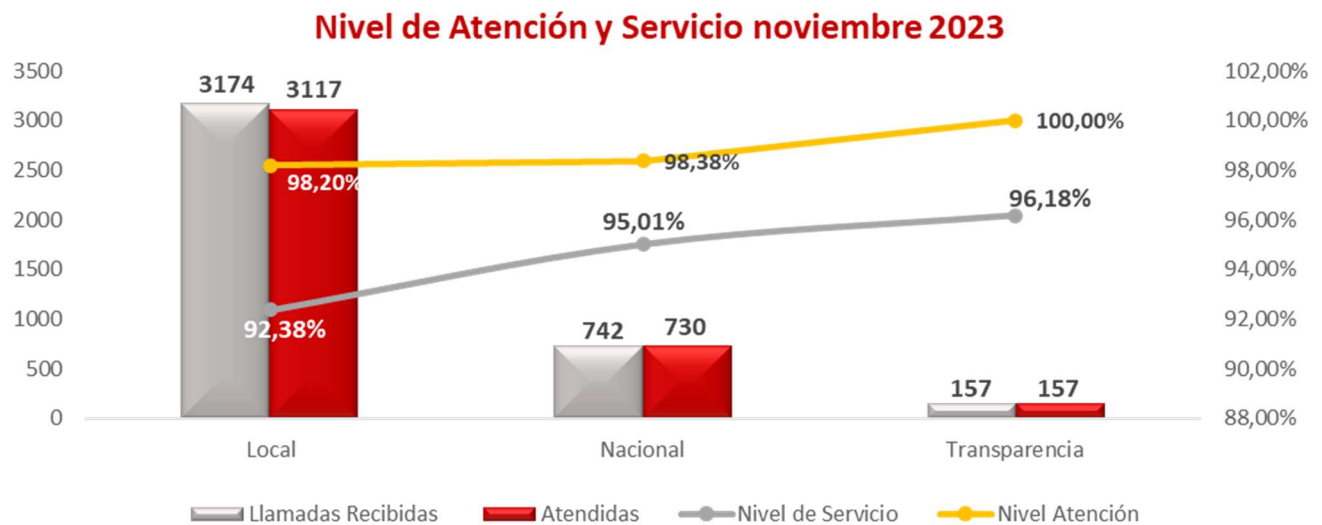
A continuación, la información consolidada de las líneas de servicio Local, Nacional y Transparencia del 1 al 30 de noviembre 2023:

LINEA	Llamadas Recibidas	Atendidas	Llamadas atendidas antes de los 40 Seg	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Promedio TMO(min)
Local	3174	3117	2932	57	92,38%	98,20%	06:59
Nacional	742	730	705	12	95,01%	98,38%	06:56
Transparencia	157	157	151	0	96,18%	100,00%	04:20
Total	4073	4004	3788	69	93,00%	98,31%	0:06:05

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

Es de resaltar lo siguiente:

- El nivel de servicio del mes de noviembre cerró con 93,00%
- Cumplimiento en el nivel de atención cerrando el mes en 98,31%.
- Cumplimiento en el ANS TMO en 00:06:05 minutos.
- Se evidencia disminución en el flujo de llamadas entrantes en un 1,89%% en comparación al mes anterior (77 llamadas menos).



Gráfica No. 1 resultado noviembre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

3.3 Línea Local estadística diaria

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Atendidas dentro del Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
1/11/2023	114	114	112	0	98,25%	100,00%	0,00%	0:06:29
2/11/2023	125	123	118	2	94,40%	98,40%	1,60%	0:06:17
3/11/2023	148	147	138	1	93,24%	99,32%	0,68%	0:06:30
7/11/2023	208	196	171	12	82,21%	94,23%	5,77%	0:06:21
8/11/2023	204	197	177	7	86,76%	96,57%	3,43%	0:06:47
9/11/2023	182	170	149	12	81,87%	93,41%	6,59%	0:07:21
10/11/2023	140	138	132	2	94,29%	98,57%	1,43%	0:06:14
14/11/2023	146	142	131	4	89,73%	97,26%	2,74%	0:06:44
15/11/2023	170	165	143	5	84,12%	97,06%	2,94%	0:06:46
16/11/2023	155	150	139	5	89,68%	96,77%	3,23%	0:06:47
17/11/2023	132	131	122	1	92,42%	99,24%	0,76%	0:06:24
20/11/2023	182	179	166	3	91,21%	98,35%	1,65%	0:06:10
21/11/2023	164	164	163	0	99,39%	100,00%	0,00%	0:07:29
22/11/2023	141	141	141	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:08:30
23/11/2023	156	156	156	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:56
24/11/2023	132	130	123	2	93,18%	98,48%	1,52%	0:08:44
27/11/2023	204	204	192	0	94,12%	100,00%	0,00%	0:07:00
28/11/2023	158	157	154	1	97,47%	99,37%	0,63%	0:07:24
29/11/2023	166	166	158	0	95,18%	100,00%	0,00%	0:07:27
30/11/2023	147	147	147	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:11
TOTAL	3174	3117	2932	57	92,38%	98,20%	1,80%	0:06:59

Tabla No. 8 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea local se evidencia:

Nivel de Atención: 98,20 %, Se recibieron 3174 llamadas de las cuales se atendieron 3117, del total de llamadas entrantes se abandonaron 57 llamadas lo que corresponde a un 1,80%.

Nivel de Servicio: 92,38% de 3117 llamadas atendidas 2932 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

Se cumple con el nivel de servicio establecido a diario, el día: 7 de noviembre fue el día con más llamadas recibidas con un total de 208 llamadas. El promedio de ingreso son 158 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 20 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 08:00:00	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 09:00:00	16	16	15	0	93,54%	99,69%	0,31%
09:00:00 - 10:00:00	20	19	17	1	85,89%	95,54%	4,46%
10:00:00 - 11:00:00	23	23	22	0	95,66%	99,78%	0,22%
11:00:00 - 12:00:00	22	22	21	0	93,89%	97,96%	2,04%
12:00:00 - 13:00:00	16	15	14	0	90,38%	97,76%	2,24%
13:00:00 - 14:00:00	11	11	10	0	94,44%	98,15%	1,85%
14:00:00 - 15:00:00	17	17	15	0	87,87%	97,93%	2,07%
15:00:00 - 16:00:00	16	16	15	0	92,97%	98,78%	1,22%
16:00:00 - 17:00:00	13	13	13	0	96,55%	98,47%	1,53%
Total	159	1085	851	71	92,38%	98,20%	1,80%

Tabla No. 9 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Es de resaltar:

- Del 1 al 30 de noviembre los intervalos con mayor ingreso de llamadas en la línea local se presentaron de 9:00 am a 12:00 del día con promedio de 16 llamadas entrantes de las cuales se atienden en promedio 16.
- El intervalo con menor recepción de llamadas es de 7:00 am a 8:00 am con promedio de 10 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 20 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	2	2	0	0	2,78%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	7	7	7	0	96,35%	99,27%	0,73%
08:30:00 - 09:00:00	9	9	9	0	93,09%	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	10	10	9	0	88,29%	96,10%	3,90%
09:30:00 - 10:00:00	10	9	9	1	88,94%	94,97%	5,03%
10:00:00 - 10:30:00	11	11	11	0	94,17%	99,55%	0,45%
10:30:00 - 11:00:00	12	12	12	0	98,32%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 11:30:00	12	12	11	1	90,95%	95,88%	4,12%
11:30:00 - 12:00:00	10	10	10	0	97,49%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	10	9	9	0	91,19%	97,41%	2,59%
12:30:00 - 13:00:00	6	6	5	0	89,08%	98,32%	1,68%
13:00:00 - 13:30:00	5	5	5	0	100,94%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	6	5	5	0	88,18%	95,45%	4,55%
14:00:00 - 14:30:00	8	7	7	0	95,36%	98,68%	1,32%
14:30:00 - 15:00:00	9	9	8	0	86,63%	97,33%	2,67%
15:00:00 - 15:30:00	9	8	8	0	92,94%	97,65%	2,35%
15:30:00 - 16:00:00	8	8	7	0	94,90%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	8	8	8	0	97,02%	98,81%	1,19%
16:30:00 - 17:00:00	5	5	5	0	97,85%	97,85%	2,15%
Total	159	156	146	3	92,38%	98,20%	1,80%

Tabla No. 10 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Del 1 al 30 de noviembre los intervalos con mayor ingreso de llamadas son de 9:00 am a 12:00 del día ingresan en promedio 11 llamadas por intervalo de cada 30 minutos siendo atendidas 10.
- El intervalo con menor recepción de llamadas 7:00 a 8:00 am, con promedio de 2 llamadas entrantes y atendidas en el mes de noviembre 2023.

3.4 Línea Nacional estadística diaria

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Atendidas dentro del Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
1/11/2023	31	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:23
2/11/2023	40	40	38	0	95,00%	100,00%	0,00%	0:07:25
3/11/2023	49	48	46	1	93,88%	97,96%	2,04%	0:06:40
7/11/2023	54	50	46	4	85,19%	92,59%	7,41%	0:04:39
8/11/2023	39	39	39	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:23
9/11/2023	34	31	29	3	85,29%	91,18%	8,82%	0:06:08
10/11/2023	40	38	37	2	92,50%	95,00%	5,00%	0:05:08
14/11/2023	36	35	32	1	88,89%	97,22%	2,78%	0:06:59
15/11/2023	46	45	39	1	84,78%	97,83%	2,17%	0:05:59
16/11/2023	40	40	40	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:08
17/11/2023	30	30	30	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:39
20/11/2023	43	43	42	0	97,67%	100,00%	0,00%	0:09:06
21/11/2023	27	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:27
22/11/2023	28	28	28	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:16
23/11/2023	41	41	41	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:15
24/11/2023	19	19	18	0	94,74%	100,00%	0,00%	0:08:46
27/11/2023	35	35	32	0	91,43%	100,00%	0,00%	0:06:27
28/11/2023	37	37	37	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:32
29/11/2023	42	42	42	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:34
30/11/2023	31	31	31	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:45
TOTAL	742	730	705	12	95,01%	98,38%	1,62%	0:06:56

Tabla No. 11 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

En cuanto a la línea nacional se evidencia:

Nivel de Atención: 98,20%, Se recibieron 742 llamadas de las cuales se atendieron 730, del total de llamadas entrantes se abandonaron 12 llamadas lo que corresponde a un 1,62 %.

Nivel de Servicio: 92,38%, de 730 llamadas atendidas 705 fueron contestadas dentro del umbral de servicio.

El promedio de llamadas fue de 37 se identifica que los días con mayor afluencia de llamadas fueron los 3, 15, 20 y 29 de noviembre, 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 20 días.

Intervalo	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 08:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 09:00:00	4	4	4	0	97,22%	97,22%	2,78%
09:00:00 - 10:00:00	5	5	5	0	95,41%	99,08%	0,92%
10:00:00 - 11:00:00	4	4	4	0	96,34%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 12:00:00	4	4	4	0	98,81%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 13:00:00	3	3	3	0	85,94%	96,88%	3,13%
13:00:00 - 14:00:00	3	3	3	0	90,91%	94,55%	5,45%
14:00:00 - 15:00:00	4	3	3	0	88,73%	97,18%	2,82%
15:00:00 - 16:00:00	5	5	5	0	96,77%	98,92%	1,08%
16:00:00 - 17:00:00	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	37	36	35	1	95,01%	98,38%	1,62%

Tabla No. 12 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Del 1 al 30 de noviembre los intervalos con mayor ingreso de llamadas en la línea nacional se presentaron de 8:00 am a 12:00 del día se recibieron en promedio 4 llamadas de las cuales se atienden 4.
- 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 20 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	6,67%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	1	1	1	0	95,65%	95,65%	4,35%
08:30:00 - 09:00:00	2	2	2	0	97,96%	97,96%	2,04%
09:00:00 - 09:30:00	3	3	3	0	98,11%	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	3	3	3	0	92,86%	96,43%	3,57%
10:00:00 - 10:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	2	2	2	0	97,96%	97,96%	2,04%
11:00:00 - 11:30:00	2	2	2	0	97,62%	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	2	2	2	0	86,49%	94,59%	5,41%
12:30:00 - 13:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	2	2	2	0	91,89%	91,89%	8,11%
14:00:00 - 14:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:30:00 - 15:00:00	2	2	2	0	90,00%	95,00%	5,00%
15:00:00 - 15:30:00	3	3	3	0	98,28%	98,28%	1,72%
15:30:00 - 16:00:00	2	2	2	0	94,29%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	37	37	35	1	95,01%	98,38%	1,62%

Tabla No. 13 resultado noviembre 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 5 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 noviembre 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
NOVIEMBRE	0	N/A

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Atendidas dentro del Umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
1/11/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:08
2/11/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:14
3/11/2023	12	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:43
7/11/2023	11	11	11	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:40
8/11/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:08
9/11/2023	12	12	10	0	83,33%	100,00%	0,00%	0:04:48
10/11/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:05
14/11/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:41
15/11/2023	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:31
16/11/2023	10	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:11
17/11/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:56
20/11/2023	10	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:30
21/11/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:25
22/11/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:02:56
23/11/2023	6	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:43
24/11/2023	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:00:56
27/11/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:04:39
28/11/2023	9	9	5	0	55,56%	100,00%	0,00%	0:04:00
29/11/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:27
30/11/2023	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:03:57
TOTAL	157	157	151	0	96,18%	100,00%	0,00%	0:04:20

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

En cuanto a la línea de transparencia se presenta:

Nivel de Atención: 100%, Se recibieron 157 llamadas de las cuales se atendieron 157, no se presenta abandono.

Nivel de Servicio: 96,18%, de 157 llamadas atendidas 151 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 20 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 noviembre 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 20 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	6,67%	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	1	1	1	0	95,65%	95,65%	4,35%
08:30:00 - 09:00:00	2	2	2	0	97,96%	97,96%	2,04%
09:00:00 - 09:30:00	3	3	3	0	98,11%	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	3	3	3	0	92,86%	96,43%	3,57%
10:00:00 - 10:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	2	2	2	0	97,96%	97,96%	2,04%
11:00:00 - 11:30:00	2	2	2	0	97,62%	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	2	2	2	0	86,49%	94,59%	5,41%
12:30:00 - 13:00:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	2	2	2	0	91,89%	91,89%	8,11%
14:00:00 - 14:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
14:30:00 - 15:00:00	2	2	2	0	90,00%	95,00%	5,00%
15:00:00 - 15:30:00	3	3	3	0	98,28%	98,28%	1,72%
15:30:00 - 16:00:00	2	2	2	0	94,29%	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	2	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	37	37	35	1	95,01%	98,38%	1,62%

Tabla No. 17 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

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

3.6 Estadística Diaria Línea RNDC

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Atendidas dentro del umbral	Abandonadas	Nivel de Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	Promedio TMO(min)
1/11/2023	54	50	41	4	75,93%	92,59%	7,41%	0:07:51
2/11/2023	46	42	38	4	82,61%	91,30%	8,70%	0:07:52
3/11/2023	69	66	49	3	71,01%	95,65%	4,35%	0:08:51
7/11/2023	45	44	39	1	86,67%	97,78%	2,22%	0:08:30
8/11/2023	68	63	48	5	70,59%	92,65%	7,35%	0:08:17
9/11/2023	52	52	45	0	86,54%	100,00%	0,00%	0:10:54
10/11/2023	64	61	57	3	89,06%	95,31%	4,69%	0:08:04
14/11/2023	64	63	52	1	81,25%	98,44%	1,56%	0:09:22
15/11/2023	54	54	48	0	88,89%	100,00%	0,00%	0:10:24
16/11/2023	70	63	46	7	65,71%	90,00%	10,00%	0:09:21
17/11/2023	53	49	39	4	73,58%	92,45%	7,55%	0:11:37
20/11/2023	48	48	44	0	91,67%	100,00%	0,00%	0:09:30
21/11/2023	65	57	45	8	69,23%	87,69%	12,31%	0:07:15
22/11/2023	62	55	37	7	59,68%	88,71%	11,29%	0:09:27
23/11/2023	53	48	42	5	79,25%	90,57%	9,43%	0:09:04
24/11/2023	30	29	29	1	96,67%	96,67%	3,33%	0:09:23
27/11/2023	64	58	45	6	70,31%	90,63%	9,38%	0:07:01
28/11/2023	77	71	54	6	70,13%	92,21%	7,79%	0:08:45
29/11/2023	61	57	53	4	86,89%	93,44%	6,56%	0:09:39
30/11/2023	57	55	0	2	0,00%	96,49%	3,51%	0:08:49
TOTAL	1156	1085	851	71	73,62%	93,86%	6,14%	0:09:00

Tabla No. 18 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Se relaciona a continuación la estadística de la línea RNDC, respecto al mes de octubre, es preciso señalar que el flujo de llamadas disminuyó significativamente con un total de 300 llamadas:

Nivel de Atención: Para el mes correspondiente cerró en 93,86 comparado con el mes anterior donde fue 85,99%. Se recibieron 1156 llamadas de las cuales se atendieron 1085, del total de llamadas entrantes se abandonaron 71 llamadas lo que corresponde a un 6,14%.

Nivel de Servicio: 73,62%, de 1085 llamadas atendidas 851 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 14,01 de octubre a un 6,14% en el mes noviembre

- 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 20 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	85,42%	91,67%	8,33%
08:00:00 - 09:00:00	5	4	4	0	80,41%	94,85%	5,15%
09:00:00 - 10:00:00	6	6	4	1	58,82%	88,97%	11,03%
10:00:00 - 11:00:00	8	7	5	1	68,26%	89,82%	10,18%
11:00:00 - 12:00:00	7	6	5	0	79,56%	97,08%	2,92%
12:00:00 - 13:00:00	4	4	3	0	81,71%	97,56%	2,44%
13:00:00 - 14:00:00	3	3	3	0	98,21%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 15:00:00	6	6	5	0	82,44%	94,66%	5,34%
15:00:00 - 16:00:00	6	6	4	1	60,90%	88,72%	11,28%
16:00:00 - 17:00:00	5	5	5	0	90,27%	100,00%	0,00%
17:00:00 - 18:00:00	2	2	1	0	83,78%	97,30%	2,70%
18:00:00 - 19:00:00	1	1	1	0	94,12%	100,00%	0,00%
19:00:00 - 20:00:00	0	0	0	0	50,00%	50,00%	50,00%
Total	55	52	42	3	73,62%	93,86%	6,14%

Tabla No. 19 resultado noviembre 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	2	1	0	90,63%	93,75%	6,25%
07:30:00 - 08:00:00	1	1	0	0	6,25%	87,50%	12,50%
08:00:00 - 08:30:00	2	2	1	0	87,50%	96,88%	3,13%
08:30:00 - 09:00:00	3	3	3	0	78,46%	95,38%	4,62%
09:00:00 - 09:30:00	3	3	3	1	72,46%	82,61%	17,39%
09:30:00 - 10:00:00	3	3	2	0	48,53%	95,59%	4,41%
10:00:00 - 10:30:00	4	4	3	1	73,75%	87,50%	12,50%
10:30:00 - 11:00:00	4	4	3	0	68,97%	93,10%	6,90%
11:00:00 - 11:30:00	4	3	3	0	84,29%	94,29%	5,71%
11:30:00 - 12:00:00	3	3	3	0	83,58%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	3	2	2	0	80,39%	94,12%	5,88%
12:30:00 - 13:00:00	2	2	1	0	81,25%	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	1	1	1	0	96,15%	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	2	2	2	0	96,88%	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	2	2	2	0	93,75%	97,92%	2,08%
14:30:00 - 15:00:00	4	4	3	0	80,72%	92,77%	7,23%
15:00:00 - 15:30:00	3	3	2	0	65,08%	92,06%	7,94%
15:30:00 - 16:00:00	4	3	2	1	58,57%	84,29%	15,71%
16:00:00 - 16:30:00	3	3	3	0	87,72%	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	3	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%
17:00:00 - 17:30:00	1	1	1	0	83,33%	100,00%	0,00%
17:30:00 - 18:00:00	1	1	1	0	92,31%	92,31%	7,69%
18:00:00 - 18:30:00	1	0	0	0	90,00%	90,00%	10,00%
18:30:00 - 19:00:00	0	0	0	0	85,71%	100,00%	0,00%
Total	58	54	45	4	73,62%	93,86%	6,14%

Tabla No. 20 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Se identifica el promedio de llamadas por el intervalo de 30 minutos fue de 2 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)
1/11/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:14:11
2/11/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:19:38
3/11/2023	4	3	2	1	50,00%	75,00%	25,00%	0:04:57
7/11/2023	10	10	8	0	80,00%	100,00%	0,00%	0:12:09
8/11/2023	6	6	5	0	83,33%	100,00%	0,00%	0:06:27
9/11/2023	13	13	12	0	92,31%	100,00%	0,00%	0:10:01
10/11/2023	6	5	5	1	83,33%	83,33%	16,67%	0:05:13
14/11/2023	7	7	7	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:28
15/11/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:11:20
16/11/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:10:59
17/11/2023	4	3	3	1	75,00%	75,00%	25,00%	0:14:18
20/11/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:15:39
21/11/2023	8	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:25
22/11/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:39
23/11/2023	8	7	7	1	87,50%	87,50%	12,50%	0:07:49
24/11/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:05:39
27/11/2023	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:47
28/11/2023	9	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:51
29/11/2023	6	6	5	0	83,33%	100,00%	0,00%	0:05:28
30/11/2023	4	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:06:10
TOTAL	134	130	124	4	92,54%	97,01%	2,99%	0:09:24

Tabla No. 21 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Se relaciona a continuación la estadística de la línea RNF:

Nivel de Atención: 97,01%, Se recibieron 134 llamadas de las cuales se atendieron 130, del total de llamadas entrantes se abandonaron 4 llamadas lo que corresponde a un 2,99% de abandono

Nivel de Servicio: 92,54%, de 130 llamadas atendidas 124 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 20 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	89,47%	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	85,71%	100,00%	0,00%
11:00:00 - 12:00:00	1	1	1	0	85,00%	100,00%	0,00%
12:00:00 - 13:00:00	0	0	0	0	77,78%	77,78%	22,22%
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	83,33%	91,67%	8,33%
15:00:00 - 16:00:00	1	1	1	0	83,33%	94,44%	5,56%
16:00:00 - 17:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
Total	7	7	6	0	92,54%	97,01%	2,99%

Tabla No. 22 resultado noviembre 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	20,00%	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	1	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	0	0	0	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	77,78%	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	80,00%	80,00%	20,00%
12:30:00 - 13:00:00	0	0	0	0	75,00%	75,00%	25,00%
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	80,00%	80,00%	20,00%
14:30:00 - 15:00:00	0	0	0	0	100,00%	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	1	1	1	0	90,91%	90,91%	9,09%
15:30:00 - 16:00:00	0	0	0	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	7	7	6	0	92,54%	97,01%	2,99%

Tabla No. 23 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

3.8 TMO

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

Agente	Atendidas	TMO
Camilo.Rodriguez	295	0:05:44
Paula.Becerra	289	0:09:22
Daniel.Gallego	275	0:07:09
dylan.garcia	271	0:06:28
Carmen.Marmolejo	265	0:06:54
Yuli.Pinzon	226	0:05:51
Cristian.Rodriguez	196	0:03:22
Andres.Castro	181	0:09:21
Juan.Chacon	178	0:11:35
Juan.Sandoval	149	0:09:32
Monica.Tovar	139	0:05:03
Shirley.Gomez	133	0:10:09

Tabla No. 24 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Para el mes de noviembre 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 agente con cambio de canal (telefónico y canal front)

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.

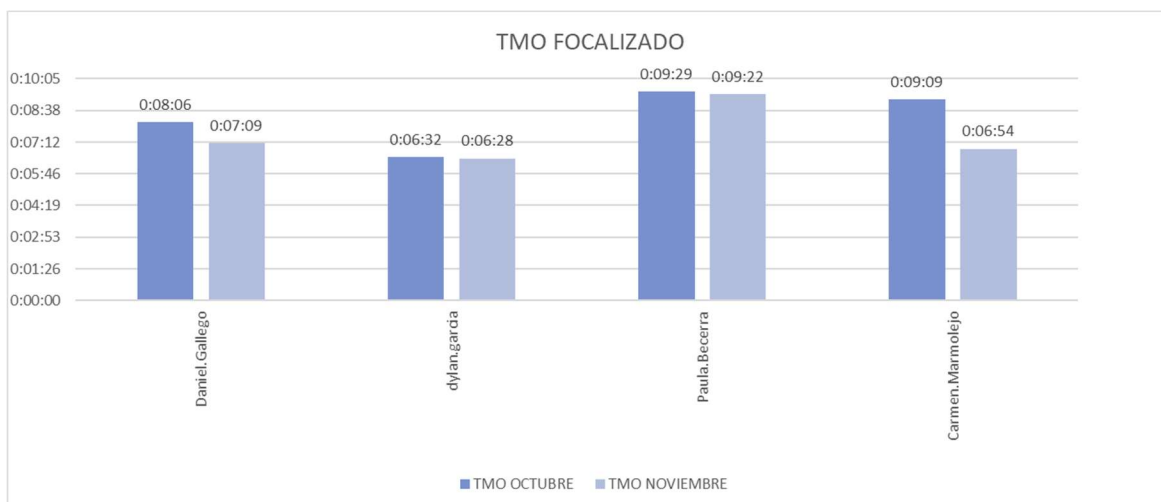


Tabla No. 25 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

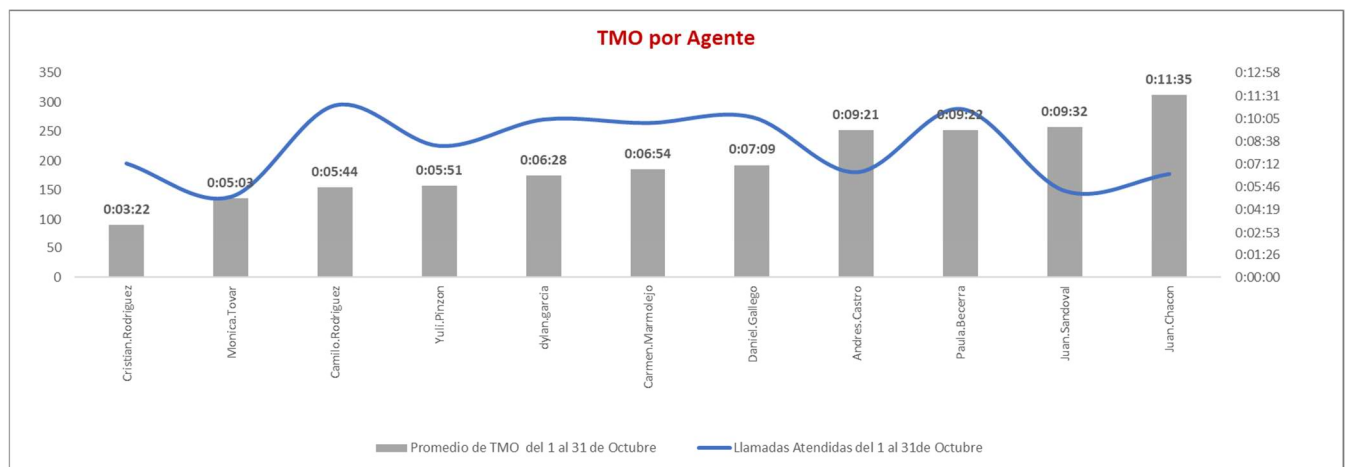
Para dar continuidad al plan de acción en noviembre se proponen talleres de escucha de llamadas con el fin de optimizar sus tiempos e identificar oportunidades de mejora con el manejo de usuarios.

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.

El comportamiento de TMO se aumentó dada la curva de los agentes con menor tiempo en el call center.



Gráfica No. 3 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

4. CANAL ESCRITO CHAT Y WHATSAPP

4.1 Interacciones CHAT WEB

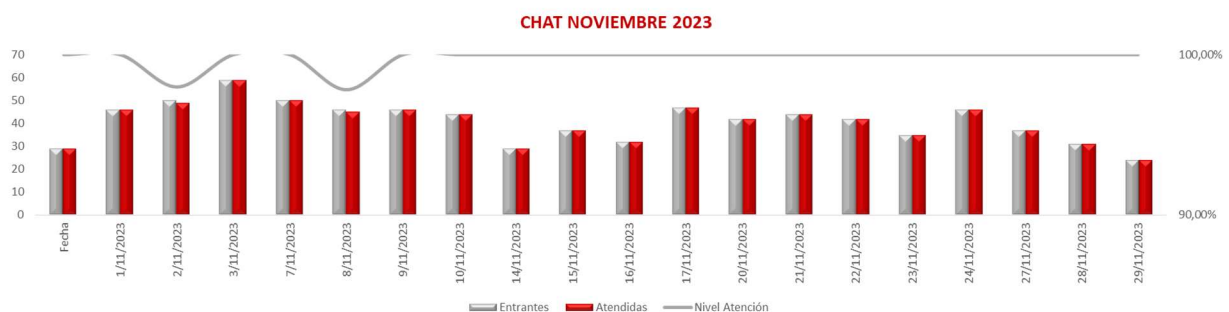
Se relaciona la gestión diaria del canal CHAT del 1 al 30 de noviembre 2023:

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO(min)	Tiempo de Respuesta
1/11/2023	29	29	0	100,00%	0,00%	0:18:03	0:00:48
2/11/2023	46	46	0	100,00%	0,00%	0:18:19	0:01:02
3/11/2023	50	49	1	98,00%	2,00%	0:18:44	0:00:08
7/11/2023	59	59	0	100,00%	0,00%	0:15:11	0:00:04
8/11/2023	50	50	0	100,00%	0,00%	0:21:25	0:00:02
9/11/2023	46	45	1	97,83%	2,17%	0:29:34	0:01:13
10/11/2023	46	46	0	100,00%	0,00%	0:17:33	0:00:02
14/11/2023	44	44	0	100,00%	0,00%	0:16:15	0:00:02
15/11/2023	29	29	0	100,00%	0,00%	0:18:01	0:00:02
16/11/2023	37	37	0	100,00%	0,00%	0:14:28	0:00:20
17/11/2023	32	32	0	100,00%	0,00%	0:15:52	0:00:02
20/11/2023	47	47	0	100,00%	0,00%	0:15:17	0:00:04
21/11/2023	42	42	0	100,00%	0,00%	0:17:26	0:00:02
22/11/2023	44	44	0	100,00%	0,00%	0:15:18	0:00:02
23/11/2023	42	42	0	100,00%	0,00%	0:16:51	0:00:02
24/11/2023	35	35	0	100,00%	0,00%	0:13:38	0:00:01
27/11/2023	46	46	0	100,00%	0,00%	0:17:58	0:00:02
28/11/2023	37	37	0	100,00%	0,00%	0:16:32	0:00:02
29/11/2023	31	31	0	100,00%	0,00%	0:19:02	0:00:02
30/11/2023	24	24	0	100,00%	0,00%	0:12:10	0:00:22
Total	816	814	2	99,75%	0,25%	0:17:23	0:00:13

Tabla No. 26 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- El día con mayor ingreso de CHAT 7/11/2023, para esta fecha ingresaron 59 CHAT, se presentó abandono de 2 chat en el mes.
- Se cumple con el Nivel de Atención establecido cerrando el mes en 99,75%.
- Se cumple con el ANS tiempo de atención canales cerrando en 0:00:13 segundos.



Gráfica No. 4 resultado Noviembre 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	Llamadas entrantes	Atendidas	Llamadas Atendidas Umbral	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel Abandono
07:00:00 - 07:30:00	1	1	1	0	100,00%	0,00%
07:30:00 - 08:00:00	1	1	0	0	100,00%	0,00%
08:00:00 - 08:30:00	2	2	2	0	100,00%	0,00%
08:30:00 - 09:00:00	3	3	3	0	100,00%	0,00%
09:00:00 - 09:30:00	3	3	3	0	100,00%	0,00%
09:30:00 - 10:00:00	2	2	2	0	100,00%	0,00%
10:00:00 - 10:30:00	3	3	3	0	100,00%	0,00%
10:30:00 - 11:00:00	2	2	2	0	100,00%	0,00%
11:00:00 - 11:30:00	3	3	3	0	100,00%	0,00%
11:30:00 - 12:00:00	2	2	2	0	100,00%	0,00%
12:00:00 - 12:30:00	2	2	2	0	97,30%	2,70%
12:30:00 - 13:00:00	2	2	2	0	100,00%	0,00%
13:00:00 - 13:30:00	1	1	1	0	100,00%	0,00%
13:30:00 - 14:00:00	1	1	1	0	100,00%	0,00%
14:00:00 - 14:30:00	2	2	2	0	97,44%	2,56%
14:30:00 - 15:00:00	2	2	2	0	100,00%	0,00%
15:00:00 - 15:30:00	2	2	2	0	100,00%	0,00%
15:30:00 - 16:00:00	2	2	2	0	100,00%	0,00%
16:00:00 - 16:30:00	2	2	2	0	100,00%	0,00%
16:30:00 - 17:00:00	2	2	2	0	100,00%	0,00%
Total	41	40	39	0	99,75%	0,25%

Tabla No. 27 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Los intervalos con mayor ingreso de CHAT son de 8:00 am a 12:00 pm, con 47 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
NOVIEMBRE	2547	2547	100,00%	0,00%	0:36:48	0:02:17

Tabla No. 28 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Para el mes de noviembre se evidencia que las conversaciones disminuyeron en un 4% para un total de 101 conversaciones menos respecto al mes de octubre. El tiempo de espera del BOT fue de 00:02:17

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

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Nivel Atención	Nivel Abandono	ASA
1/11/2023	114	114	0	100,00%	0,00%	0:02:49
2/11/2023	132	132	0	100,00%	0,00%	0:02:07
3/11/2023	135	135	0	100,00%	0,00%	0:07:28
7/11/2023	203	203	0	100,00%	0,00%	0:02:49
8/11/2023	153	153	0	100,00%	0,00%	0:01:44
9/11/2023	140	140	0	100,00%	0,00%	0:01:16
10/11/2023	139	139	0	100,00%	0,00%	0:03:13
14/11/2023	174	174	0	100,00%	0,00%	0:01:23
15/11/2023	136	136	0	100,00%	0,00%	0:01:02
16/11/2023	115	115	0	100,00%	0,00%	0:01:12
17/11/2023	135	135	0	100,00%	0,00%	0:01:23
20/11/2023	128	128	0	100,00%	0,00%	0:02:03
21/11/2023	128	128	0	100,00%	0,00%	0:01:12
22/11/2023	99	99	0	100,00%	0,00%	0:00:59
23/11/2023	88	88	0	100,00%	0,00%	0:00:59
24/11/2023	77	77	0	100,00%	0,00%	0:00:59
27/11/2023	138	138	0	100,00%	0,00%	0:03:23
28/11/2023	102	102	0	100,00%	0,00%	0:01:01
29/11/2023	92	92	0	100,00%	0,00%	0:02:18
30/11/2023	119	119	0	100,00%	0,00%	0:04:54
Total	2547	2547	0	100,00%	0,00%	0:02:17

Tabla No. 29 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- El día con mayor ingreso de WhatsApp 7/11/2023 con 203 conversaciones , para este mes se tuvo 2547 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 noviembre 2023.
 Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

AGENTE	CONTESTADOS	TMO
Anggie.Caro	983	0:32:30
Claudia.Arciniegas	854	0:40:36
Solange.Calderon	224	0:38:05
Yudhy.Antonio	189	0:36:57
Julian.Valencia	136	0:38:34
Maria.Martinez	108	0:47:02
Danna.Nino	35	0:25:17
Kendry.Pajaro	15	0:20:57

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

- Para el mes de noviembre 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 noviembre 2023 se atendieron 4095 ciudadanos a través de los canales de atención telefónica: Líneas de Servicio (local, nacional, transparencia).

- De las interacciones efectivas: 3503 corresponden a tramites.
- Se evidencian 490 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 relaciona la efectividad de las interacciones del call center para el mes de noviembre 2023:

EFETIVIDAD INTERACCION	CANTIDAD
Tramites	3503
Llamada caída	131
Chat sin respuesta	117
Llamada Muda	115
Llamada de prueba	61
Llamada Equivocada	59
Chat de prueba	4
Chat equivocado	3

Tabla No. 32 resultado noviembre 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 noviembre 2023:

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	%
Información general	667	19,04%
Estado del radicado	625	17,84%
Normatividad	474	13,53%
Transferencia	269	7,68%
Licencia de conducción	227	6,48%
Confirmación de citas	151	4,31%
Entidades del sector	140	4,00%
Servicio de Transporte Especial de Pasajeros	132	3,77%
Organismos de transito	123	3,51%
RUNT	98	2,80%
Direcciones territoriales	90	2,57%
Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga	73	2,08%
Servicio público de transporte terrestre automotor de carga	56	1,60%
Comparendos	51	1,46%
Tarjeta de Operación Transporte Terrestre Especial, Mixto y Pasajeros en Línea	49	1,40%
Reposición integral de vehículos de carga - chatarrización	41	1,17%
Llamadas Outbound	38	1,08%
Base gravable	28	0,80%
Homologacion	23	0,66%
Cambio de servicio	19	0,54%
Registro Nacional de Despacho de Carga	18	0,51%
Centros de enseñanza automovilística	16	0,46%
Gestión de encuestas	15	0,43%
Transporte de mercancías peligrosas	15	0,43%
Soat electrónico	12	0,34%
CRC: Centro de reconocimiento de conductores	8	0,23%
Traspaso de vehículos	8	0,23%
Certificado para pensión	7	0,20%
Licencia de tránsito o tarjeta de propiedad	7	0,20%
Revision técnico mecánica	6	0,17%
Servicio público de transporte terrestre en vehículos taxi	4	0,11%
Estado de Trámite o Requisitos - RNF	3	0,09%
Certificado de tradición y libertad	2	0,06%
Matrícula o registro inicial de los vehículos	2	0,06%
Embarcaciones y Motores - RNF	1	0,03%
Gestión en la Plataforma - RNF	1	0,03%
Seguridad vial	1	0,03%
Servicio público de transporte terrestre colectivo metropolitano, distrital y municipal de	1	0,03%
Matricula maquinaria agricola	1	0,03%
CDA - Centros de diagnóstico automotor	1	0,03%
Total general	3503	100,00%

Tabla No. 33 resultado noviembre 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 noviembre:

6.1.1 Información general

La tipificación Estado del radicado cuenta con participación del 19,04% (667 interacciones), con la subconsulta Canales de Radicación con 12,28% (430 interacciones):

Información general	667	19,04%
Canales de Radicación	430	12,28%
Contacto con Dependencia y/o funcionarios de la Entidad	134	3,83%
Información de Citas Presenciales	39	1,11%
Información de Videollamadas	62	1,77%
Tramites y servicios	1	0,03%

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

6.1.2 Estado del radicado

La consulta Información general cuenta con participación del 17,84% (625 interacciones) con la subconsulta En Tramite 13,67% (479 interacciones):

Estado del radicado	625	17,84%
En Tramite	479	13,67%
Finalizado	37	1,06%
Radicado	31	0,88%
Respuesta enviada	66	1,88%
(en blanco)	12	0,34%

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

6.1.3 Normatividad

La consulta Transferencia cuenta con participación del 13,53% (474 interacciones) presenta consultas acerca de Vehículos con participación del 7,88% (276 interacciones):

Normatividad	474	13,53%
Vehículos	276	7,88%
Terrestre	141	4,03%
Autoridades de tránsito	23	0,66%
Peajes	20	0,57%
Licencias de conducción	13	0,37%
Infracciones	1	0,03%

Tabla No. 36 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

6.1.4 Transferencia

La consulta Normatividad cuenta con participación del 7,68% (269 interacciones) con la subconsulta Transferencia RNDC con el 3,74% (131 interacciones):

Transferencia	269	7,68%
Transferencia RNDC	131	3,74%
Transferencia línea atención al ciudadano	66	1,88%
Transferencia RNF	41	1,17%
Extensiones Mintransporte	30	0,86%
Transferencia Línea Genero	1	0,03%

Tabla No. 37 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

6.1.5 Licencia de conducción

La consulta Entidades del sector cuenta con participación del 6,48% (227 interacciones) con la subconsulta Canje o Convalidación con el 1,83% (64 interacciones):

Licencia de conducción	227	6,48%
Canje o Convalidación	64	1,83%
Renovación	39	1,11%
Histórico licencia de conducción	37	1,06%
Convalidación de licencia de conducción	36	1,03%
Requisitos	22	0,63%
Vigencia	11	0,31%
Duplicado	10	0,29%
Licencia Internancional	4	0,11%
Categorías	2	0,06%
Recategorización	2	0,06%

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

6.1.6 Entidades del sector

La consulta Entidades del sector cuenta con participación del 4,00% (140 interacciones) con la subconsulta Superintendencia de Transporte con el 2,54% (89 interacciones):

Entidades del sector	140	4,00%
Superintendencia de Transporte	89	2,54%
INVIAS	41	1,17%
Agencia Nacional de Seguridad Vial	10	0,29%

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

6.1.7 Servicio de Transporte Especial de Pasajeros

La consulta Entidades del sector con participación del 3,77% (132 interacciones) con la subconsulta Desvinculación Administrativa con el 0,97% (34 interacciones):

Servicio de Transporte Especial de Pasajeros	132	3,77%
Desvinculación Administrativa	34	0,97%
Habilitación	20	0,57%
Capacidad transportadora	19	0,54%
Expedición, renovación y duplicado de la tarjeta de operación	17	0,49%
Cambio de servicio	11	0,31%
Contratos de transporte especial de pasajeros	5	0,14%
Prestación del servicio y control	4	0,11%
Obligaciones de las empresas	3	0,09%
Terminación mutuo acuerdo	3	0,09%
Desvinculación por terminación de contrato	3	0,09%
Autoridades competentes	2	0,06%
Plazo para acreditar la habilitación	2	0,06%
Vigencias de pólizas y seguros	1	0,03%
Seguros	1	0,03%
Responsabilidad de la revisión y mantenimiento preventivo	1	0,03%
Desintegración obligatoria	1	0,03%
Desvinculación Jurisdiccional	1	0,03%
Vinculación y desvinculación de conductores	1	0,03%
Definición	1	0,03%
Convenio de colaboración empresarial	1	0,03%
Contrato de vinculación de flota	1	0,03%

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

6.1.8 Organismos de tránsito

La consulta Saneamiento del registro inicial de los vehículos de transporte de carga cuenta con participación del 3,51% (123 interacciones) con la subconsulta Tramites y servicios con el 3,37% (118 interacciones):

Organismos de tránsito	123	3,51%
Tramites y servicios	118	3,37%
Cambios de características de vehículos	2	0,06%
Cambios en licencia de tránsito	2	0,06%

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

6.1.9 RUNT

La consulta Organismos de tránsito cuenta con participación del 2,80% (98 interacciones) con la subconsulta Tramites y servicios con el 2,40% (84 interacciones):

RUNT	98	2,80%
Tramites y servicios	84	2,40%
Inscripción en el runt	13	0,37%
Radicado	1	0,03%

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

6.1.10 Direcciones Territoriales

La consulta RUNT cuenta con participación del 2,57% (90 interacciones) con la Licencia de instructor con el 1,68% (59 interacciones):

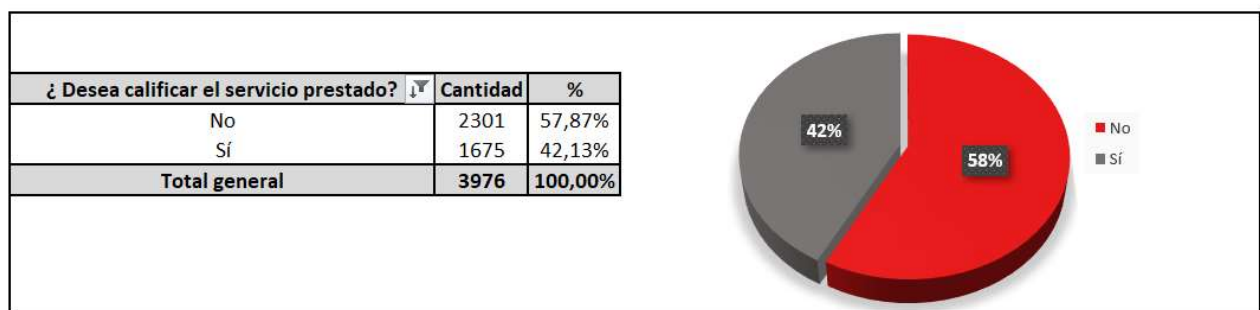
Direcciones territoriales	90	2,57%
Licencia de instructor	59	1,68%
Dirección y teléfono de contacto de las DT	16	0,46%

Capacidad transportadora empresas transporte de carga	3	0,09%
Habilitación de empresas de transporte de pasajeros	2	0,06%
Autorización de transporte internacional de pasajeros	2	0,06%
Certificados de habilitación	2	0,06%
Autorización de transporte internacional de carga	1	0,03%
Modificación y actualización de las habilitaciones	1	0,03%
Capacidad transportadora empresas transporte mixto	1	0,03%
Capacidad transportadora empresas transporte de pasajeros	1	0,03%
Habilitación de empresas de transporte mixto	1	0,03%

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

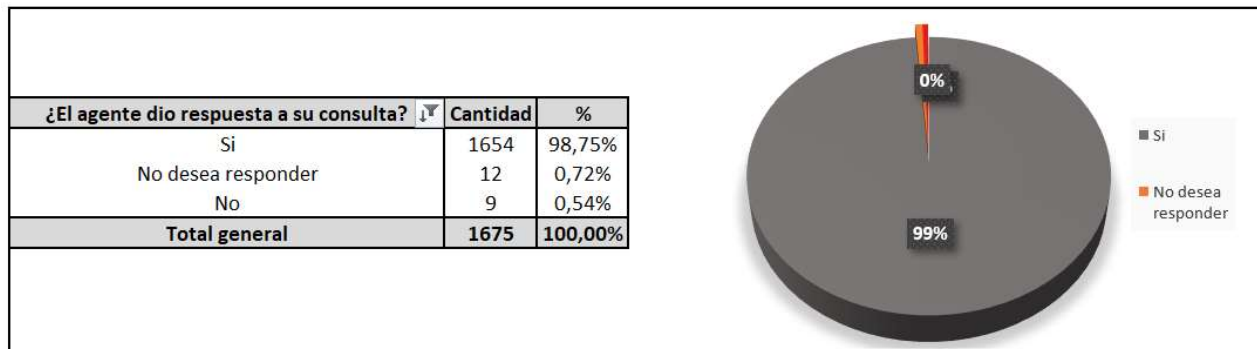
7 Encuesta de Satisfacción al Usuario

Del 1 al 30 de noviembre 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 acepto evaluar el servicio prestado.



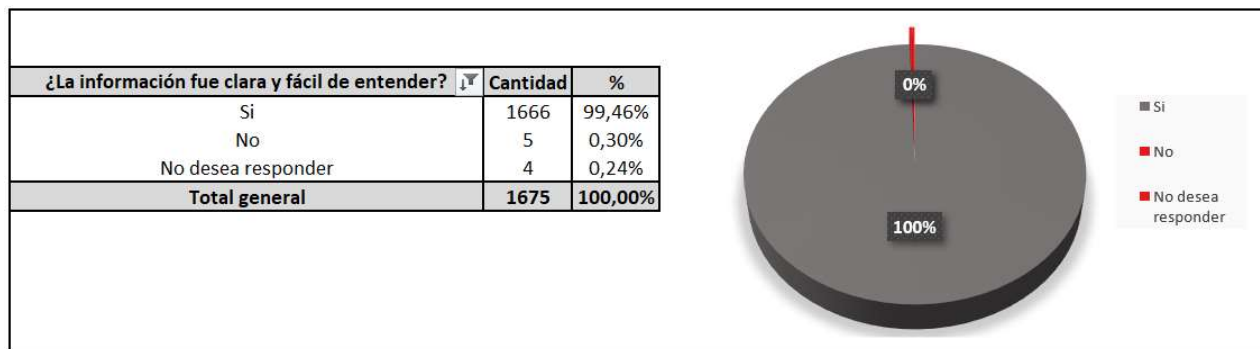
Gráfica No. 5 resultado noviembre 2023.
 Fuente: Registro Dynamics Mintransporte.

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



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

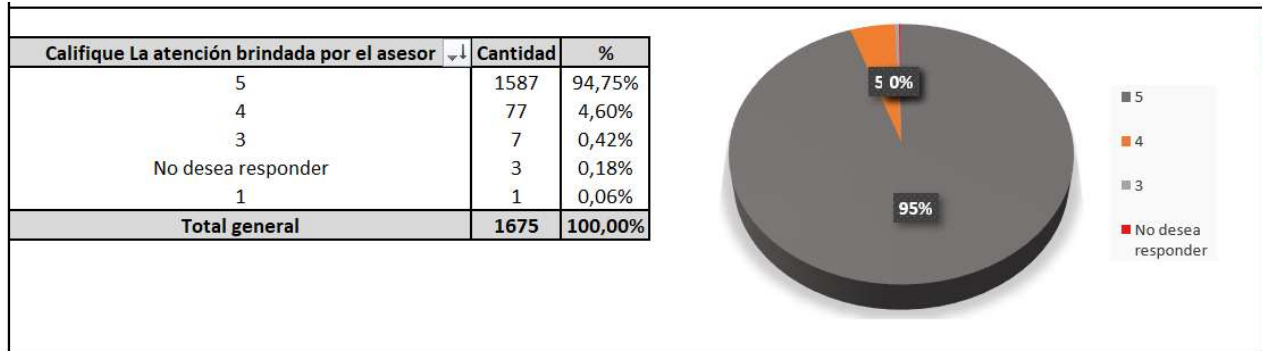
Se evidencia que el 99,46% de los ciudadanos confirmaron fueron atendidas sus consultas toda vez que califican como Si.



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

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

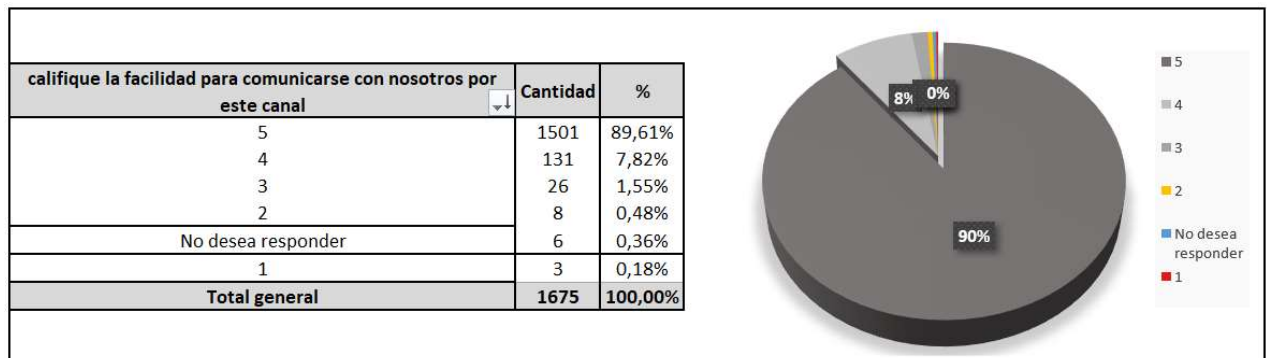
- 2 manifiesta demora en la atención para contestar muy congestionada, la calificación al asesor es debido a los términos de respuesta de radicados
- 1 manifiesta que no se le a brindado respuesta a la consulta, y no fue clara la informacion recibida por parte del agente.
- 2 ciudadanos no contestaron, se realizaron 2 intentos.



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

1 ciudadano encuestado califica que la disposición del agente en un rango de 1 (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 noviembre 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:

- 36,36 % no contestaron, se realizaron 2 intentos de marcación y no fueron efectivos
- 36,36 % Buzón de Voz
- 18 % Contesta la llamada, pero la cuelga
- 9,09 % manifiesta que el trámite que el está realizando con la entidad no se le ha generado contestación

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 30 de noviembre se recibieron 190 buzones de voz, 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.

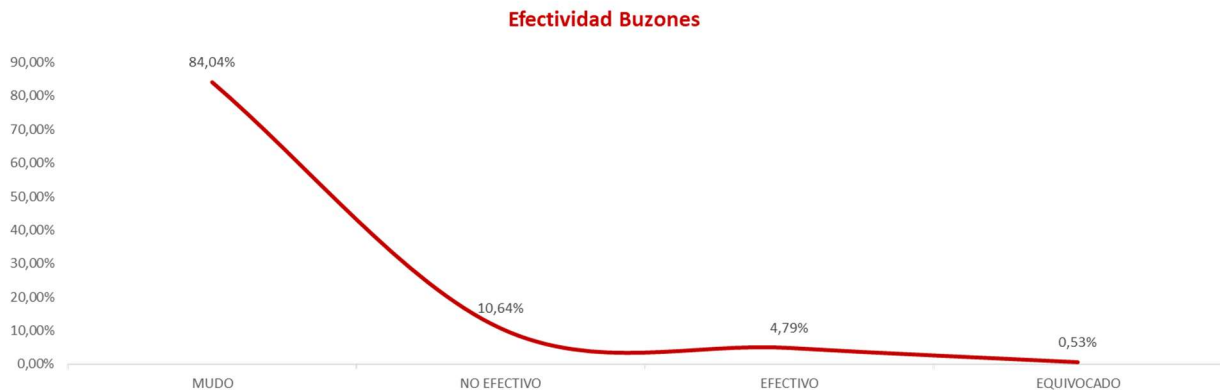
- El día con mayor gestión de buzones de voz es el día Martes 7/11/2023 (42 buzones).



Gráfica No. 10 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting

- El 84,04% de los buzones recibidos son mensajes mudos.
- El 10,64 % corresponden a buzones no efectivos, dado que no dejaron datos de contacto, no contestaron, o el numero registrado se iba a buzón de mensajes.
- El 0,53% corresponden a números equivocados.



Gráfica No. 11 resultado noviembre 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->	6	2	3	33,3
local->	13	7	5	53,8
RNDC->	11	1	10	9,1
RNF->	1	1	0	100,0
Transparencia->	1	1	0	100,0
Total	32	12	18	37,50

Tabla No. 44 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

- Durante el mes de noviembre 2023, 32 ciudadanos marcaron la opción de devolución de llamadas
- El sistema realizó la devolución a 12 ciudadanos lo que corresponde al 37,5%, de efectividad.
- El 62,5 % 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	201	16%
Yudhy.Antonio	168	14%
Julian.Valencia	149	12%
Kendry.Pajaro	145	12%
Shirley.Gomez	131	11%
Maria.Martinez	130	10%
Danna.Nino	109	9%
Solange.Calderon	73	6%
Carlos.Rodriguez	52	4%
Cristian.Morelo	37	3%
Anggie.Caro	12	1%
Pablo.Betancourt	8	1%
Sharik.Garcia	7	1%
Sandra.Padilla	7	1%
Liliana.Garcia	7	1%
Jennifer.Chia	5	0%
Laura.Avila	2	0%
Fausto.Barrios	1	0%
Total general	1244	1,00

Tabla No. 45 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

Minutos por agente:

Agente Front	Min	%
Angie.Sanchez	675	19%
Julian.Valencia	631	17%
Yudhy.Antonio	390	11%
Kendry.Pajaro	326	9%
Shirley.Gomez	302	8%
Danna.Nino	300	8%
Maria.Martinez	295	8%
Solange.Calderon	212	6%
Carlos.Rodriguez	147	4%
Cristian.Morelo	128	4%
Sharik.Garcia	50	1%
Anggie.Caro	42	1%
Sandra.Padilla	36	1%
Jennifer.Chia	25	1%
Pablo.Betancourt	17	0%
Liliana.Garcia	17	0%
Laura.Avila	13	0%
Fausto.Barrios	2	0%
Total general	3608	1,00

Tabla No. 46 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro Plataforma Centro de Contacto BPM Consulting.

10 Envío SMS

Durante el mes de noviembre 2023, no se enviaron SMS

11 Rotación de Personal.

En el mes de noviembre, no se tuvo rotación de agentes.

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

Tabla No. 47 resultado noviembre 2023.

Fuente: Registro BPM Consulting.

12 Presentación de Aspectos Relevantes

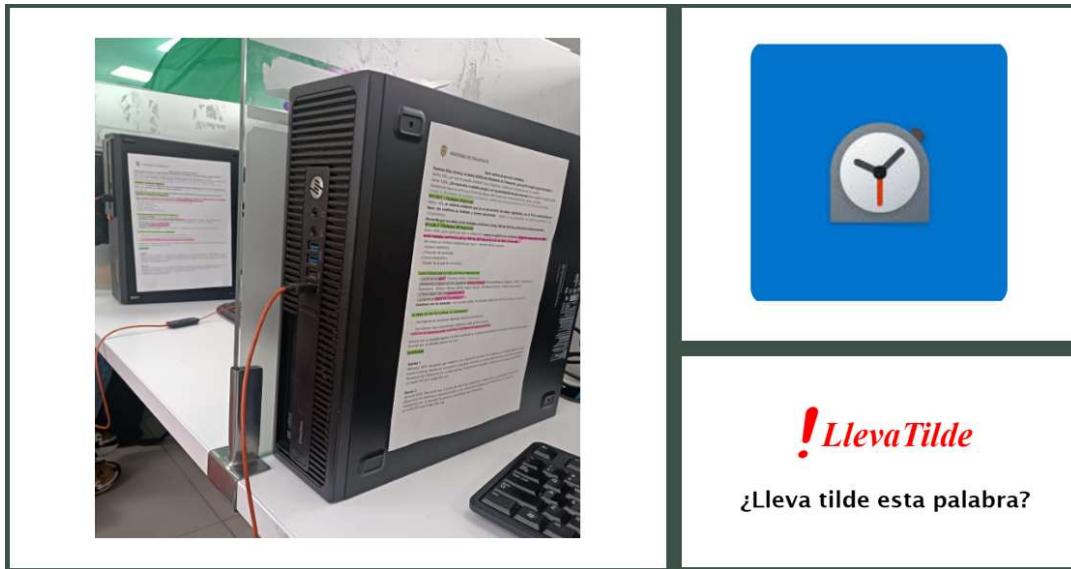
Se relacionan los principales acontecimientos del 1 al 30 de noviembre de 2023:

- Para el mes de noviembre 2023 se cumple con ANS Nivel de Servicio cerrando el mes en 93%.
- Se cumple con ANS establecido Nivel de Atención, cerrando el mes en 98,31%
- Se cumple con ANS TMO cerrando el mes en 00:06:05 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 99,75%.

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 instalo la herramienta de ortografía y redacción “Lleva tilde” con el fin de mejorar en los canales escritos la orografía 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 llevo a cabo la actividad capacitación tipos de objetivos II y su evaluación, y explicacoj de uso de herramientas para mitigar errores de ortografía 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 noviembre del 2023.

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

Tipos de objetivos I:

Conocer, establecer, Valorar y elaborar un objetivo, basados en el tipo de objetivos para Medir el desempeño y el logro. 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 noviembre 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
1023911049	Antonio Arevalo	Yudhy Viviana	100
52339589	Arciniegas Castillo	Claudia Marcela	100
1014255257	Calderon Rojas	Solange Ximena	100
1024551060	Marmolejo Rojas	Carmen Liliana	100
52164159	Garcia Castrillon	Liliana	100
1033789287	Padilla Raquira	Sandra Yasley	100
1043962267	Pajaro Hormiga	Kendry Margarita	100
1073709718	Rodriguez Arevalo	Carlos Andres	100
1032390031	Rodriguez Lopez	Cristian Guillermo	100
1069583248	Tovar Salgado	Monica Paola	100
1090476696	Gamarra Ruiz	Maria Fernanda	100
1082965498	Ruiz Brito	Carlos Enrique	100
1000156274	Sanchez Rios	Angie Catalina	100
1005061233	Mendoza Gamboa	Maria Angelica	100
19594722	Tatis Pertuz	Enilso Rafael	100
1067882427	Morelo Zumaque	Cristian David	100
1010960662	Niño Pomar	Danna Julyanna	100
1073712792	Chia Gil	Jennifer	98
1022964192	Pinzon Lopez	Yuli Carolina	98
1233191187	Salcedo Lopez	Angela Daniela	96
1007333932	Avila Alcantar	Laura Daniela	95
1102352274	Briceño Espinosa	Jose David	95
1075310960	Barrios Quintero	Juan Camilo	90
94453288	Betancourt Moran	Pablo Emilio	90
1013641206	Caro Moreno	Anggie Lizbeth	90
1045049794	Franco Rendon	Ana Yudledy	90
1110578337	Martinez Zuñiga	Maria Valentina	90
1013097322	Rodriguez Portillo	Camilo Andres	90
1013099636	Garcia Gonzalez	Sharik Daniela	90
1061768308	Risueño Llantén	Jaspleidy Jhoana	90
1110499709	Gallego Angel	Daniel Alejandro	90
1234639601	Barrios Perez	Fausto Santiago	88
1052968880	Mora Fuentes	Raiza Sofia	88
1234642726	Pinzon Guzman	Jhoan Sebastian	86
52902573	Rubio Alarcon	Maria Alejandra	85
1000380662	Valencia Charry	Julian	84
52978967	Diaz Camacho	Leydi Jennifer	78
1104014154	Tovar Gonzalez	Maria Jose	78
1030671228	Garcia Giraldo	Dylan Steven	78
1002185270	Cerpa Sarmiento	Daniela Alejandra	68
			93

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

PREGUNTAS DE EVALUACION MES DE NOVIEMBRE DE 2023

Pregunta Abierta:

1. Dentro de la clasificación de las licencias de conducción, mencione la diferencia entre una licencia de conducción expedida en la categoría B3 y una licencia de conducción expedida en la categoría C3 y argumente normativamente su respuesta.

Las dos categorías hacen referencia a la conducción de vehículos articulados, solo que la B3 es de servicio particular y la C3 es de servicio público, lo anterior teniendo en cuenta lo consignado en la Resolución 1500 de 2005, Capítulo II Artículo 4.

2. Se comunica la señora Sofia Becerra en representación de la empresa TRANSPOCARGA ALAN S.A. indicando que realizaran el transporte de varillas para construcción (Carga indivisible) de lo anterior solicita saber si requiere de algún permiso y en caso tal de necesitarlo, ante qué entidad tendría que tramitarlo, de lo anterior usted le indica:
 - A) Se valida información y al confirmar que la empresa se encuentra habilitada como empresa de carga, se le indica al ciudadano, que no es necesario solicitar un permiso ya que cuentan con la habilitación emitida por parte de este Ministerio.
 - B) Se le indica al ciudadano que si es necesario solicitar el permiso para transportar esa carga y el mismo se tramita ante el Ministerio de Transporte de manera escrita por medio del correo servicioalciudadano@mintransporte.gov.co.
 - C) Se le indica que si es necesario realizar la solicitud del permiso para transportar carga extradimensionada y el mismo se debe tramitar ante el Instituto Nacional de Vías (INVIAS).
 - D) Se le indica que, si es necesario realizar la solicitud del permiso para transportar ese tipo de carga y debe tramitarse ante el Ministerio de Transporte, por medio del Registro Nacional de Despachos de Carga (RNDC).
3. Se comunica el ciudadano Dylan Marmolejo solicitando información relacionada a la fecha en la que las empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga deberán realizar el REGISTRO OBLIGATORIO DE VIAJE MUNICIPAL, en el sistema del Registro Nacional de Despachos de Carga (RNDC), de lo anterior usted indica:

- A) Se le indica al ciudadano que la información debe validarla con la línea de la mesa de ayuda del Registro Nacional de Despachos de Carga (RNDC), 6013240800 opción 1.
 - B) Se le indica al ciudadano que la información debe validarla con la línea de la mesa de ayuda del Registro Nacional de Despachos de Carga (RNDC), 6013240800 opción 2.
 - C) Se le indica al ciudadano que según la Resolución 20223040055515 del 2022, la fecha del Registro Obligatorio Viaje Municipal es a partir del 23 de agosto de 2023.
 - D) Se le indica al ciudadano que según la Resolución 20223040045515 del 2022, la fecha del Registro Obligatorio Viaje Municipal es a partir del 23 de agosto de 2023.
4. Se comunica el Señor Andrés Castro solicitando orientación para descargar el avalúo comercial de una maquinaria amarilla inscrita el RUNT. ¿Cuál es el paso a paso?
- A) Se brinda orientación de paso a paso para el ingreso 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 informando pro el ciudadano no es posible descargarse de la página web del Ministerio de Transporte y es necesario que contrate los servicios de un perito con el fin de establecer el presunto valor del avalúo.
 - D) Para este tipo de vehículo no se expide avalúo comercial.
5. Ciudadano se comunica solicitando información referente a su radicado con relación a derecho de petición de consulta o concepto, que genero 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.
6. Se comunica desde España el ciudadano Daniel Becerra solicitando información sobre la posibilidad de realizar el registro en el RUNT desde ese País, de lo anterior usted le indica:

A) FALSO = De conformidad con la Resolución Única Compilatoria No. 20223040045295 del 4 de agosto de 2022 del Ministerio de Transporte, no es posible.

B) Verdadero = El ciudadano colombiano que resida en el exterior puede realizar la inscripción en el RUNT a través de un tercero mediante poder o contrato de mandato, de conformidad con la Resolución Única Compilatoria No. 20223040045295 del 4 de agosto de 2022 del Ministerio de Transporte.

7. Indique el tipo de placa que corresponda según la imagen.

-  PARTICULAR
-  PUBLICO
-  REMOLQUE
-  DIPLOMATICO
-  CLASICO O ANTIGUO

8.. ¿Cuáles son los beneficios del lienzo de transformación? Seleccione una o más opciones.

Ninguna de las anteriores.

Facilita la comunicación interna.

Claridad en la visión estratégica.

Enfoque holístico en áreas clave.

9. Selecciona: ¿Cuál de los siguientes componentes, hacen parte del lienzo de transformación?
 Seleccione una o más opciones.

Negocio.

Contexto y Cliente.

KPI.

Organización.

Tecnología.

Ninguna de las anteriores.

- 10. ¿Cuáles son los desafíos que se pueden presentar en la empresa? Seleccione una o más opciones.
- Falta de habilidades digitales.
- Gestión de datos y seguridad.
- Resistencia al cambio.

16 Conclusiones:

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

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

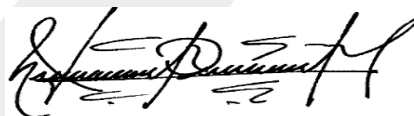
Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante 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 seis (6) días del mes de diciembre de 2023.



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



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

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

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

122034-T

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

FECHA 02/11/2006

PRESIDENTE

MAURICIO ESPAÑOL LEON

131942



FIRMA DEL TITULAR **85477**

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

DUPLICADO

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



COLOMBIA

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **46.679.478**
FERRO FERRO

APELLIDOS
LILIANA CARMENZA

NOMBRES

FIRMA



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

CHIQUEQUIRA
(BOYACA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.56
ESTATURA

O+
G.S. RH

F
SEXO

01-FEB-1997 CHIQUEQUIRA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



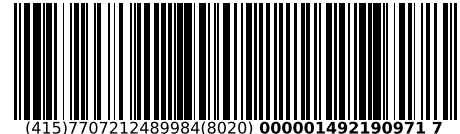
A-1500150-00307438-F-0046679478-20110613 0027197217A 1 1281368139

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

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

25. Tipo de documento

1

26. Número de Identificación

27. Fecha expedición

Lugar de expedición

28. País

29. Departamento

30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido

32. Segundo apellido

33. Primer nombre

34. Otros nombres

35. Razón social

BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

36. Nombre comercial

BPM

37. Sigla

UBICACIÓN

38. País

COLOMBIA

1 6 9

39. Departamento

Bogotá D.C.

1 1

40. Ciudad/Municipio

Bogotá, D.C.

0 0 1

41. Dirección principal

CR 17 164 25

42. Correo electrónico

financierobpm@bpmconsulting.com.co

43. Código postal

44. Teléfono 1

3 1 5 6 0 6 6 2 6 9

45. Teléfono 2

6 0 1 7 5 6 9 0 9 4

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal

46. Código

8 2 2 0

47. Fecha inicio actividad

2 0 0 8 / 0 9 / 2 4

Actividad secundaria

48. Código

6 2 0 2

49. Fecha inicio actividad

2 0 0 5 / 0 3 / 0 7

Otras actividades

1

2

6 2 0 9

Ocupación

51. Código

52. Número establecimientos

3

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26
5 7 9 1 0 1 4 1 9 3 9 4 2 4 8 5 2 5 5

05- Impto. renta y compl. régimen ordinario

42- Obligado a llevar contabilidad

07- Retención en la fuente a título de renta

48- Impuesto sobre las ventas - IVA

09- Retención en la fuente en el impuesto

52- Facturador electrónico

10- Obligado aduanero

55- Informante de Beneficiarios Finales

14- Informante de exogena

19- Productor de bienes y/o servicios exen

39- Proveedor de Servicios Tecnológicos

Obligados aduaneros

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

Exportadores

55. Forma 56. Tipo Servicio 1 2 3
1 2
57. Modo 2 2
58. CPC 8 5 8 3

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

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos

SI

NO

X

60. No. de Folios:

0

61. Fecha

2023 - 06 - 23 / 10 : 23: 23

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

Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre DUARTE MONSALVE NORBERTO

985. Cargo Representante legal Certificado

Certificado Bancario

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.



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



CUFE

c0b74cfb02976b731ee09378c5ccb2aeea933566e4dcada700d0c27b5c67a0070633ca1ba26d7f4b6256e0e9dd64cdd4

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

SBPM - 2488

CLIENTE: MINISTERIO DE TRANSPORTE

NIT: 899999055-4

DIRECCIÓN: CL 24 N. 62 - 49

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 3240800

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

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

FECHA DE EXPEDICIÓN: 06/12/2023 06:07 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 05/01/2024

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 07/12/2023 10:41 AM

DOCUMENTO ORIGEN: 103764_112023

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Cantidad	5.53	3,968,360.00	21,945,030.80	4,169,555.85	26,114,586.65
2	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata cantidad 13	12.97	3,760,720.00	48,776,538.40	9,267,542.30	58,044,080.70
3	IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	1.00	7,783,879.56	7,783,879.56	1,478,937.12	9,262,816.68
4	IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal Cantidad 19	19.00	177,598.40	3,374,369.60	641,130.22	4,015,499.82
5	IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	6.00	54,297.60	325,785.60	61,899.26	387,684.86
6	IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	3,770.00	23.75	89,537.50	17,012.13	106,549.63
7	IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	22.00	23.75	522.50	99.28	621.78
8	IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	5.00	24.88	124.40	23.64	148.04
9	IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold	56.00	28.28	1,583.68	300.90	1,884.58
10	IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API API	0.25	565,600.00	141,400.00	26,866.00	168,266.00
11	IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API usuario activo	2,125.00	169.69	360,591.25	68,512.34	429,103.59
12	IT-BPO-1-1-Troncal SIP	20.00	36,198.40	723,968.00	137,553.92	861,521.92
13	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	3.86	3,968,360.00	15,317,869.60	2,910,395.22	18,228,264.82
14	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	4.04	3,760,720.00	15,193,308.80	2,886,728.67	18,080,037.47
15	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	5.00	3,760,720.00	18,803,600.00	3,572,684.00	22,376,284.00
16	IT-BPO-20-Chatbot dumb Respuesta Chatbot dumb	9,874.00	46.00	454,204.00	86,298.76	540,502.76
17	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 - 7 mes	6.93	3,760,720.00	26,061,789.60	4,951,740.02	31,013,529.62
18	ITBPO- 62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office - 8 mes	1.00	54,297.60	54,297.60	10,316.54	64,614.14
19	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 - 2 mes	1.84	3,760,720.00	6,919,724.80	1,314,747.71	8,234,472.51
20	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 - 1 mes (se facturan 3 agentes adicionales de elasticidad y agente DT)	5.00	3,760,720.00	18,803,600.00	3,572,684.00	22,376,284.00
21	ITBPO- 62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office - 3 mes	3.00	54,297.60	162,892.80	30,949.63	193,842.43
22	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 2 - 3 mes	3.00	3,760,720.00	11,282,160.00	2,143,610.40	13,425,770.40
23	ITBPO- 47-1- Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal - 3 mes	3.00	177,598.40	532,795.20	101,231.09	634,026.29

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	197,109,573.69
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	197,109,573.69
IVA	197,109,573.69	19%	37,450,819.00	IVA:	37,450,819.00
				Total Impuestos:	37,450,819.00
				Total + Impuestos:	234,560,392.69
				Valor Total:	234,560,392.69

DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS SESENTA MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS CON SESENTA Y NUEVE CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

Información Adicional:

SERVICIO NOVIEMBRE 2023 OC 103764

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764061385850 DEL 06/12/2023 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

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

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica - Otros

Actividades Económicas:

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

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09







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



CUFE

c0b74cfb02976b731ee09378c5ccb2aeea933566e4dcada700d0c27b5c67a0070633ca1ba26d7f4b6256e0e9dd64cdd4

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

SBPM - 2488

CLIENTE: MINISTERIO DE TRANSPORTE

NIT: 899999055-4

DIRECCIÓN: CL 24 N. 62 - 49

CIUDAD: Bogotá, D.C.

TEL: 3240800

CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co

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

FECHA DE EXPEDICIÓN: 06/12/2023 06:07 PM

FECHA DE VENCIMIENTO: 05/01/2024

FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 07/12/2023 10:41 AM

DOCUMENTO ORIGEN: 103764_112023

FORMA DE PAGO: Crédito

MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido

TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Cantidad	5.53	3,968,360.00	21,945,030.80	4,169,555.85	26,114,586.65
2	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata cantidad 13	12.97	3,760,720.00	48,776,538.40	9,267,542.30	58,044,080.70
3	IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	1.00	7,783,879.56	7,783,879.56	1,478,937.12	9,262,816.68
4	IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal Cantidad 19	19.00	177,598.40	3,374,369.60	641,130.22	4,015,499.82
5	IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	6.00	54,297.60	325,785.60	61,899.26	387,684.86
6	IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	3,770.00	23.75	89,537.50	17,012.13	106,549.63
7	IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en ciudades principales	22.00	23.75	522.50	99.28	621.78
8	IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	5.00	24.88	124.40	23.64	148.04
9	IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold	56.00	28.28	1,583.68	300.90	1,884.58
10	IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API API	0.25	565,600.00	141,400.00	26,866.00	168,266.00
11	IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API usuario activo	2,125.00	169.69	360,591.25	68,512.34	429,103.59
12	IT-BPO-1-1-Troncal SIP	20.00	36,198.40	723,968.00	137,553.92	861,521.92
13	IT-BPO-25-16-Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	3.86	3,968,360.00	15,317,869.60	2,910,395.22	18,228,264.82
14	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	4.04	3,760,720.00	15,193,308.80	2,886,728.67	18,080,037.47
15	IT-BPO-26-46-Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata	5.00	3,760,720.00	18,803,600.00	3,572,684.00	22,376,284.00
16	IT-BPO-20-Chatbot dumb Respuesta Chatbot dumb	9,874.00	46.00	454,204.00	86,298.76	540,502.76
17	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 - 7 mes	6.93	3,760,720.00	26,061,789.60	4,951,740.02	31,013,529.62
18	ITBPO- 62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office - 8 mes	1.00	54,297.60	54,297.60	10,316.54	64,614.14
19	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 - 2 mes	1.84	3,760,720.00	6,919,724.80	1,314,747.71	8,234,472.51
20	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1 - 1 mes (se facturan 3 agentes adicionales de elasticidad y agente DT)	5.00	3,760,720.00	18,803,600.00	3,572,684.00	22,376,284.00
21	ITBPO- 62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office - 3 mes	3.00	54,297.60	162,892.80	30,949.63	193,842.43
22	ITBPO- 26-46 Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 2 - 3 mes	3.00	3,760,720.00	11,282,160.00	2,143,610.40	13,425,770.40
23	ITBPO- 47-1- Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal - 3 mes	3.00	177,598.40	532,795.20	101,231.09	634,026.29

Impuestos:				Subtotal Precio Unitario:	197,109,573.69
Impuesto	Base	Tarifa	Monto	Subtotal Base Gravable:	197,109,573.69
IVA	197,109,573.69	19%	37,450,819.00	IVA:	37,450,819.00
				Total Impuestos:	37,450,819.00
				Total + Impuestos:	234,560,392.69
				Valor Total:	234,560,392.69

DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS SESENTA MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS CON SESENTA Y NUEVE CENTAVOS - Moneda: COP - Peso colombiano

Información Adicional:

SERVICIO NOVIEMBRE 2023 OC 103764

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764061385850 DEL 06/12/2023 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM1 HASTA SBPM5000 VIGENCIA 12 MESES

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

Responsabilidades Fiscales:

R-99-PN - No aplica - Otros

Actividades Económicas:

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

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.

BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09



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

Dependencia:	GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	Unidad Ejecutora:		Fecha:	jueves, 07 de diciembre 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.:	11	Plazo de Ejecucion	2023-12-31
Fecha de Iniciacion	2023-01-17	No. Registro Presupuestal	11323,14423		

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO
--

Valor Inicial:	\$1.682.000.000,01
Valor Total:	<u>\$2.343.610.923,17</u>
Total Pagado:	\$1.899.031.731,50
Saldo actual:	\$444.579.191,67
VALOR A PAGAR:	<u>\$234.560.392,69</u>
Menos este pago:	\$210.018.798,98

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

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTA Y/O PROVEEDOR		
OBLIGACION / RP	ACCIONES	VALOR
11323	se recibe a satisfacción factura correspondiente a Noviembre del 2023	\$234.560.392,69

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