


 MUNICIPIO DE BOGOTÁ SECRETARÍA DE MOVILIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG																																		
	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA																																		
	Certificado de supervisión o interventoría																																		
	Código: PA03-PR09-F02					Versión: 1.0																													
I. INFORMACION DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR																																			
Fecha de expedición			Supervisor				RADICACION																												
DD	MM	AAAA	Nombre: Alejandra Rojas Posada		No. de Celular:		Fecha																												
12	5	2023	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		3023880724		Consecutivo																												
II. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA																																			
Nombre o Razón Social del Contratista UNION TEMPORAL ASD - IQ						N° C.C. / NIT		901.444.076																											
Dirección CL 32 13 07						No. Celular		316 5220293																											
Correo electrónico clizaraso@grupopasd.com						REGISTRO DE INFORMACION TRIBUTARIA - RUT o RIT																													
						Código de la Actividad		6311																											
						Régimen Tributario		Responsable de Iva																											
						Declarante de Renta		No																											
						Rentas de Trabajo		No																											
						Rentas de Capital		No																											
						Rentas no Laborales		No																											
						Regimen Simple		No																											
CONTRATO	Tipo	Contrato	Clase	Servicios																															
Fecha		2023/03/23		No.		2023-1544		Fecha de inicio:		2023/04/11																									
								Plazo de Ejecución:		Meses 9																									
<p>Son declarantes de Renta en el año 2019, Quienes recibieron ingresos superiores a 1,400 UVTs \$46,418,400 y patrimonio superior a 4,500 UVTs \$149,202,000 en el año 2018.</p> <p>Son Rentas de Trabajo los ingresos que se reciben por concepto de honorarios y servicios personales siempre y cuando no contraten o vinculen 2 o más trabajadores asociados a la actividad. (Art.335 E.T)</p> <p>Son Rentas de Capital los ingresos obtenidos por concepto de intereses, rendimientos financieros, arrendamientos, regalías y explotación de la propiedad intelectual. (Art. 338 E.T)</p> <p>Son Rentas no laborales los ingresos que se reciben por conceptos diferentes a las anteriores. (Art.340 E.T)</p>																																			
OBJETO CONTRACTUAL:																																			
CONTRATAR UN CENTRO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD - BPO MEDIANTE LA MODALIDAD DE OUTSOURCING, QUE CUBRA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA, PRESENCIAL, VIRTUAL Y MULTICANAL ESTABLECIDOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD"																																			
FORMA Y CONDICION DE PAGO																																			
Pago por transferencia electrónica a los 30 días calendario.																																			
III. PERIODO CERTIFICADO																																			
Desde			DD	MM	AAAA	Hasta			DD	MM	AAAA																								
			11	4	2023				30	04	2023																								
						PARA CONTRATISTA PERSONA NATURAL																													
						VR. CONTRATO MENSUAL DIAS TRABAJADOS																													
						20																													
						VALOR DEL PAGO																													
						\$ 0 Pensionado																													
						VALOR IVA																													
						No Paga Pensión																													
						Base Ingreso Cotización																													
						\$ 0 \$ 0																													
						No. Autorización o Planilla																													
<p>Aportes Seguridad Social</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Salud 12.5%</td> <td>\$ 0</td> <td>Entidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pensión 16%</td> <td>\$ 0</td> <td>Entidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fondo Solidaridad *</td> <td>\$ 0</td> <td>Entidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ARL *</td> <td>\$ 0</td> <td>0,522% Entidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>AFC* o PV</td> <td>\$ 0</td> <td>Entidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>No. Cuenta AFC o PV</td> <td></td> </tr> </table>												Salud 12.5%	\$ 0	Entidad		Pensión 16%	\$ 0	Entidad		Fondo Solidaridad *	\$ 0	Entidad		ARL *	\$ 0	0,522% Entidad		AFC* o PV	\$ 0	Entidad				No. Cuenta AFC o PV	
Salud 12.5%	\$ 0	Entidad																																	
Pensión 16%	\$ 0	Entidad																																	
Fondo Solidaridad *	\$ 0	Entidad																																	
ARL *	\$ 0	0,522% Entidad																																	
AFC* o PV	\$ 0	Entidad																																	
		No. Cuenta AFC o PV																																	
<p>Nota: * El pago del Fondo de Solidaridad únicamente aplica cuando la base de cotización es entre 4 -16 SMMLV (1%) - *ARL = en la casilla se debe elegir el riesgo (riesgo 1 tarifa 0,522%; riesgo 2 tarifa 1,044%; riesgo 3 tarifa 2,436%; riesgo 4 tarifa 4,350%; riesgo 5 tarifa 6,960%) al que se encuentra afiliado y el formato le arroja automáticamente el valor aportado *AFC = Fondo de Ahorro Vivienda y Construcción</p>																																			
<p>En mi calidad de Contratista Declaro bajo la gravedad del juramento que la información proporcionada es correcta, verdadera y se relaciona con el propósito de acogerme a lo establecido en el Artículo 4 del Decreto 2271 del 18 de junio de 2009 que hace referencia a la disminución de la base gravable de trabajadores independientes; estos aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensión, corresponden a los ingresos provenientes del contrato arriba relacionado en la información contractual y periodo certificado.</p>																																			
IV. CERTIFICACION																																			
<p>El suscrito Supervisor / Interventor certifica que el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones, en los términos y tiempo pactados, las cuales se verificaron y avalaron por el periodo certificado, conforme a las condiciones de pago, así como, se constataron los pagos efectuados por el contratista para Salud, Pensión y/o Fondo de Solidaridad, contra los recibos originales, para proveedores la certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal o contador de la empresa, los cuales se presentaron de acuerdo con lo establecido en la Ley 789/2002 y Decreto 1703/02. Por lo tanto autorizo el pago por valor de: (valor en números y letras)</p>																																			
<p>\$ 231.893.697 DOSCIENTOS TREINTA Y UN MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS 00/100 M.L.</p>																																			
Tipo de pago		Pago Mensual		Número total de pagos		9		Número de pago actual		1																									
V. ESTADO PRESUPUESTAL																																			
1. Valor total contrato		\$ 2.864.292.576		SALDO AMORTIZACION		No. Disponibilidad Presupuestal		870		fecha																									
2. Adición		\$ 0		Garantías		No. Disponibilidad Presupuestal Adición				fecha																									
3. Valor cancelado		\$ 0				No. Registro Presupuestal		1464		fecha																									
4. Valor a cancelar		\$ 231.893.697		Anticipo		No. Registro Presupuestal Adición				fecha																									
5. SALDO =(1+2-3-4)		\$ 2.632.398.879				Código cuenta presupuestal																													
VI. TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA																																			
ENTIDAD FINANCIERA				TIPO DE CUENTA		No. Cuenta		Si es cuenta extranjera, indicar:																											
4 - Bancolombia S.A. o Banco de Colombia				Ahorros		69000000976		Código SWIFT																											
VII. OBSERVACIONES																																			
<p>Nota: En caso que exista Cesión del contrato, favor indicar en este campo CC y Nombre del cedente.</p>																																			
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div style="width: 30%;"> Firma del Contratista C.C. / NIT 1.014.202.786 </div> <div style="width: 30%;"> Firma supervisor C.C. / NIT 1.088.248.163 </div> <div style="width: 30%;"> Firma Supervisor o Interventor C.C. / NIT </div> </div>																																			







RECEPCION DE DOCUMENTOS CONTABILIDAD

REVISADO CUENTA

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG PROCESO GESTIÓN FINANCIERA Informe de actividades del contratista						
	Código: PA03-PR09-F03					Versión: 1.0	
I. INFORMACION DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR							
Fecha de expedición			Supervisor o Interventor			No. Celular	
DD	MM	AA	Nombre: Alejandra Rojas Posada			3023880724	
12	5	2023	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano				
II. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA							
NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL CONTRATISTA						No. C.C. / NIT	
UNION TEMPORAL ASD - IQ						901444076	
TIPO DE CONTRATO:							
CONTRATO		<input checked="" type="checkbox"/>	CONVENIO		<input type="checkbox"/>	No. 2023-1544	
OBJETO CONTRACTUAL:							
Contratar un Centro de Servicios de Movilidad - BPO mediante la modalidad de outsourcing, que cubra los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal establecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad.							
III. PERIODO CERTIFICADO							
Desde	DD	MM	AA	Hasta	DD	MM	AA
	11	4	2023		30	4	2023
IV. CUMPLIMIENTO SEGÚN CONTRATO							
OBLIGACIONES PARA EL PERIODO		ACTIVIDADES DESARROLLADAS			PRODUCTOS PRESENTADOS (en caso que aplique, se debe informar el lugar donde reposan las evidencias de las actividades, bienes y/o servicios entregados).		
11.36. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 18		Se constituye acta de garantía de cumplimiento			Garantía de cumplimiento entregada al supervisor de la orden de compra / contrato		
11.37. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.		BPM Consulting cuenta con departamento de infraestructura y tecnología que soporta el centro de contacto de la Secretaría Distrital de movilidad en el marco de este contrato			Se presenta plataforma de service desk a través de la cual se reportan novedades de hardware y software.		
11.38. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre		BPM Consulting cuenta con plataforma para gestión de tickets			Se presenta plataforma de service desk a través de la cual se reportan novedades de hardware y software.		
11.39. Cumplir con la totalidad de las actividades descritas en la Cláusula 8 7.1 Presentar a Colombia Compra Eficiente dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la firma del presente documento: (i) el RUT del Proveedor; (ii) la garantía de que trata la Cláusula 18; (iii) la certificación de la cuenta bancaria en la que se debe consignar el pago con máximo 30 días de expedición. En caso de querer actualizar la información bancaria, el Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos y Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación; y (iv) el logo del Proveedor en formato .jpg o .png en resolución de mínimo 150 x 150 pixeles por pulgada para incluirlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. En caso de que el Proveedor sea una unión temporal o consorcio, debe presentar: (i) el RUT de la Unión Temporal, o consorcio y (ii) la certificación de la cuenta bancaria de la Unión Temporal o consorcio con máximo 30 días calendario de expedición. 7.2 Responder a la solicitud de información elevada por las entidades compradoras en el término definido por la Entidad Compradora. 7.3 Responder a la Solicitud de Cotización dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío de la misma, con una Cotización para la Entidad Compradora. Si el Proveedor requiere aclaraciones debe solicitarlas de inmediato a través de la ventana de mensajes del evento de Solicitud de Cotización. La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a		7.1. se presentaron documentos solicitados en el numeral a Colombia Compra Eficiente. 7.2. sólo si se requiere, se ha dado respuesta a solicitudes de CCE. 7.3. BPM presenta sus cotizaciones a los procesos RFQ a través de la tienda virtual dentro del plazo establecido. 7.4. BPM presenta cotizaciones utilizando el formato definido para ello. 7.5. se suscribió Acta de inicio. 7.6. BPM entregó a la Secretaría de movilidad la garantía de cumplimiento. 7.7. mantenemos los requisitos que nos otorgaron puntaje para la adjudicación del AMP. 7.8. No presentamos personas con discapacidad para obtención de puntaje adicional. 7.9 se presentará cuando aplique.			Todos los documentos fueron entregados a Colombia Compra Eficiente. Con respecto al numeral 7.5. el acta de inicio fue generada en el tiempo establecido.		
11.40. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.		Se entregan todos los documentos requeridos por la Secretaría de Movilidad para pagos			Se envía por correo electrónico al Supervisor de la OC		

11.41. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	Se realizó acta de inicio de la orden de compra y contrato	El acta de inicio reposa en sistema de la SDM y de BPM
11.42. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normatividad aplicable a la protección de datos personales.	BPM Cuenta con política de tratamiento de datos personales, así mismo en los contratos del personal existe la cláusula de confidencialidad de la información	Se comparten contratos del personal asignado al proyecto.
11.43. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales	BPM Cuenta con política de tratamiento de datos personales, así mismo en los contratos del personal existe la cláusula de confidencialidad de la información	Se socializa política de tratamiento de datos personales de BPM Consulting al supervisor de la OC / Contrato
11.44. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	Se entregará a la Entidad cuando se cumpla el tiempo definido	Se entregará la SDM cuando se cumpla el tiempo definido
11.45. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	BPM presenta a la SDM propuestas para la mejora en su servicio a la ciudadanía a través del centro de contacto.	Reposa en el informe de gestión mensual de gestión enviado por correo al supervisor de la OC - Contrato
11.46. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora	BPM Capacita al personal asignado al proyecto	Informe mensual de formación entregado al supervisor del contacto - OC
11.47. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco	BPM entregó en el tiempo establecido el personal y canales de atención para puesta en marcha del centro de contacto de la SDM	Reposa en el informe de gestión mensual de gestión enviado por correo al supervisor de la OC - Contrato
11.48. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	BPM cuenta con plan de continuidad de negocio	Se envía por correo electrónico al Supervisor de la OC
11.49. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	BPM realiza back up de la información de manera periódica	En sistemas de BPM se cuenta con este protocolo, cuando la entidad lo requiera le será socializado.
11.50. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	BPM cuenta con el procedimiento completo para atención de incidentes	En sistemas de BPM se cuenta con este protocolo, cuando la entidad lo requiera le será socializado.
11.51. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	Se incluye en contratos de los colaboradores cláusula de confidencialidad, se maneja la información en plataforma virtual de BPM, cada colaborador cuenta con correo corporativo	Se comparten contratos del personal asignado al proyecto.
11.52. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos	Estamos en período de estabilización del servicio hasta el 20 de enero de 2022. No se cumplen ANS de Nivel de Servicio y atención, dado que se presentó impacto en el volumen de comunicaciones entrantes.	Reposa en el informe de gestión mensual de gestión enviado por correo al supervisor de la OC - Contrato
11.53. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO	Se realiza capacitación al personal en la inducción sobre los procesos correctos de la entidad	La entidad realizó capacitación al personal, mencionando Ley de transparencia
11.54. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	BPM se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud	Se entrega certificación de pago de parafiscales firmada por la Revisora fiscal
11.55. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	Se provee internet adecuado para toda la operación	El personal de BPM para el proyecto cuenta con acceso a internet, se entrega por correo el análisis del promedio de ancho de banda
11.56. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	Se responde en tiempos establecidos	correo electrónicos entre la SDM y BPM Consulting.
11.57. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Se atienden las recomendaciones y cambios solicitados por la SDM	Soportes correo y evidencia del servicio
11.58. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	BPM realiza actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Se entregó al personal kit de bioseguridad, cada puesto está dotado según normativa, se mantiene distanciamiento, se entrega plan de bienestar al supervisor de la OC contrato por correo.

11.59. Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad. El proveedor se obliga a cumplir con la totalidad de requisitos de la política de Teletrabajo establecidos por el Gobierno Nacional. Durante el tiempo en que persistan las condiciones de trabajo en casa previstas por el Gobierno nacional con ocasión de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, el proveedor podrá ofrecer el servicio en estos términos a las entidades estatales. Lo anterior sin perjuicio de que, una vez superadas tales circunstancias excepcionales, el proveedor deba implementar la política de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008 si busca ofrecer esta modalidad a las entidades compradoras.	No tenemos personal bajo la modalidad de trabajo en casa para esta orden de compra	No tenemos personal bajo la modalidad de trabajo en casa para esta orden de compra
11.60. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	Se atienden las recomendaciones, solicitudes y cambios solicitados por la SDM	correo electrónicos entre la SDM y BPM Consulting.
11.61. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	BPM Cuenta con plan de bienestar vigente.	Se entreg(o a Colombia Compra Eficiente plan de bienestar
11.62. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	BPM cumple con la normatividad para la contratación del personal	Se comparten contratos del personal asignado al proyecto.
11.63. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	BPM mantiene actualizada la información ante el SIIF	Se mantiene actualiada la información por el departamento financiero.
11.64. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas	Se cuenta con el apoyo para las dos líderes de calidad del proyecto	Se comparten contratos del personal asignado al proyecto.
11.65. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	Se realizó acompañamiento a la SDM en el proceso de implementación del proyecto	Correos electrónicos entre la SDM y BPM
11.66. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación	BPM cuenta con personal de seguridad en las instalaciones, además accesos controlados a las diferentes zonas del edificio	El supervisor lo ha comprobado en visitas a la sede
11.67. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio	Todas las conexiones son por vía web, el personal tiene acceso a todas las páginas requeridas para la adecuada prestación del servicio	Reposa en el informe de gestión mensual de gestión enviado por correo al supervisor de la OC - Contrato
11.68. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.	BPM realiza el pago correspondiente a todo el personal asignado al proyecto	Se entrega certificación de pago de parafiscales firmada por la Revisora fiscal

<p>11.69. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Ordenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje técnico adicional, a saber: A) Incentivo de primer empleo. El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de agentes vinculados con este requisito. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: El reporte del Sistema Fosyga, SISPRO u otro medio que acredite que cada persona vinculada tiene provisión de primer empleo. Durante toda la vigencia del Acuerdo Marco el proveedor deberá mantener el personal con el que acreditó puntaje adicional de conformidad con la cantidad de puntos obtenidos en relación con la cantidad de agentes por cada orden de forma en atención a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones. Para este caso la Entidad Compradora no deberá solicitar la experiencia de la ficha técnica del agente en caso que dicho agente sea vinculado por medio del primer empleo. B) Mujeres cabeza de familia - El Proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del Acuerdo Marco la cantidad de mujeres cabeza de familia vinculadas. Para verificar el cumplimiento de la presente obligación, el proveedor deberá aportar a la supervisión de la orden de compra cuando le sea requerido lo siguiente: Declaración juramentada, de cada mujer cabeza de familia vinculada, en la que acredite tal condición, la planilla de aportes parafiscales que refleje el total de empleadas vinculadas laboralmente u otra modalidad de contratación. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los</p>	<p>Para este proyecto contamos con 5 agentes de primer empleo, definido así por Colombia Compra Eficiente según la cantidad total de agentes contratados</p>	<p>Se comparten contratos del personal asignado al proyecto.</p>			
<p>11.70. Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos de Bioseguridad y protección definidos por el Gobierno Nacional para evitar y/o mitigar la propagación del Covid – 19 en la prestación los servicios BPO. Esta obligación deberá ser garantizada respecto del personal que efectivamente prestará el servicio en sitio.</p>	<p>Se mantiene distanciamiento, protocolo de bioseguridad en las instalaciones, se entrega kit a todo el personal</p>	<p>Se comparte protocolo de atención covid, el cliente ha comprobado los protocolos en visitas a la sede</p>			
<p>11.71. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.</p>	<p>Entregamos los informes requeridos por la SDM, diario, mensual y pronóstico</p>	<p>Informes entregados diariamente al supervisor del contrato, entrega de informe mensual por correo</p>			
<p>11.72. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Ordenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.</p>	<p>Se realiza disposición de elementos de hardware que cumplen su ciclo de vida, de manera adecuada.</p>	<p>En sistemas de BPM se cuenta con este protocolo, cuando la entidad lo requiera le será socializado.</p>			
<p>11.73. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.</p>	<p>Se entregará a la Entidad cuando se cumpla el tiempo definido</p>	<p>Se entregará la SDM cuando se cumpla el tiempo definido</p>			
<p>¿En el marco del contrato a pagar contempla la adquisición de bienes para dar cumplimiento al objeto del contrato, tales como bienes de señalización, semaforización, maquinaria y equipo, equipos de comunicación y computación, equipos de transporte, entre otros? Si su respuesta es SI, deberá adjuntar el comprobante de ingreso de almacén. No se tramitará ninguna cuenta sin dicho soporte.</p>		<p>NO</p>			
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 33%;">  Firma del Contratista C.C. / NIT 1.014.202.786 </td> <td style="text-align: center; width: 33%;">  Firma supervisor C.C. / NIT 1.088.248.163 </td> <td style="text-align: center; width: 33%;"> Firma Supervisor o Interventor C.C. / NIT </td> </tr> </table>			 Firma del Contratista C.C. / NIT 1.014.202.786	 Firma supervisor C.C. / NIT 1.088.248.163	Firma Supervisor o Interventor C.C. / NIT
 Firma del Contratista C.C. / NIT 1.014.202.786	 Firma supervisor C.C. / NIT 1.088.248.163	Firma Supervisor o Interventor C.C. / NIT			

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : 03913f6a5d342204a5d3cfcbf3601b5d704eba094086fc5c2eb5c897969c155fc8da0bffd9acfc1095f114294dfc0b7b

Número de Factura: FE-152	Forma de pago: Crédito
Fecha de Emisión: 12/05/2023	Medio de Pago: Instrumento no definido
Fecha de Vencimiento: 11/06/2023	Orden de pedido: 105849
Tipo de Operación: 10 - Estándar	Fecha de orden de pedido: 06/03/2023

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ	País: Colombia
Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ	Departamento: Bogotá
Nit del Emisor: 901444076	Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica	Dirección: CL 32 13 07
Régimen Fiscal: R-99-PN	Teléfono / Móvil: 3402501
Responsabilidad tributaria: 01 -	Correo: clizarazo@grupoasd.com
Actividad Económica: 6311	

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: BOGOTA DISTRITO CAPITAL	País: Colombia
Tipo de Documento: NIT	Departamento: Bogotá
Número Documento: 899999061	Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.
Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica	Dirección: CR 30 25 90 P 1 BRR OF CORRESPONDENCIA SECRETARIA HACIENDA
Régimen fiscal: R-99-PN	Teléfono / Móvil: 3023880724
Responsabilidad tributaria: ZZ -	Correo: arojasp@movilidadbogota.gov.co

Detalles de Productos

								IMPUESTOS				Precio unitario de venta
Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IVA	%	INC	%	
1	bpo02 1 IT BPO 25 1	Agente en sitio agente general jornada ordinaria plata	NIU	44,00	\$ 1.912.444,25	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 15.988.033,96	19.00			\$ 84.147.547,15
2	bpo02 2 IT BPO 27 46	Agente Front Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	NIU	5,00	\$ 2.429.464,30	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.307.991,09	19.00			\$ 12.147.321,50
3	bpo02 3 IT BPO 27 46	Agente Front Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	NIU	1,00	\$ 2.441.198,50	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 463.827,72	19.00			\$ 2.441.198,50
4	bpo02 4 IT BPO 29 61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana Videollamada Agente técnico En Sitio Jornada Ordinaria Plata	NIU	1,00	\$ 2.645.692,89	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 502.681,65	19.00			\$ 2.645.692,89
5	bpo02 5 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	NIU	2,00	\$ 4.809.737,83	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.827.700,37	19.00			\$ 9.619.475,65
6	bpo02 6 IT BPO 33 5	Agente Minero de Datos Agente especializado Jornada Ordinaria	NIU	1,00	\$ 7.214.232,21	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.370.704,12	19.00			\$ 7.214.232,21
7	bpo02 7 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	NIU	1,00	\$ 6.011.985,02	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.142.277,15	19.00			\$ 6.011.985,02
8	bpo02 8 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia	NIU	2,00	\$ 4.208.239,70	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.599.131,09	19.00			\$ 8.416.479,40
9	bpo02 9 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordinaria	NIU	1,00	\$ 3.607.490,64	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 685.423,22	19.00			\$ 3.607.490,64
10	bpo02 9 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordinaria	NIU	1,00	\$ 3.607.490,64	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 685.423,22	19.00			\$ 3.607.490,64
11	bpo02 11 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	NIU	6.331,00	\$ 20,22	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 24.322,44	19.00			\$ 128.012,82
12	bpo02 14 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	NIU	87.034,00	\$ 3,72	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 61.515,63	19.00			\$ 323.766,48
13	bpo02 15 IT BPO 4 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Transaccional	NIU	363,00	\$ 44,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.034,68	19.00			\$ 15.972,00
14	bpo02 20 IT BPO 11 1	Clic to call	NIU	2,00	\$ 205.191,93	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 77.972,93	19.00			\$ 410.383,87
15	bpo02 21 IT BPO 21 1	Chatbot Smart	NIU	102.416,00	\$ 43,87	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 853.668,08	19.00			\$ 4.492.989,92
16	bpo02 22 IT BPO 12 1	Web Callback	NIU	2,00	\$ 225.711,12	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 85.770,23	19.00			\$ 451.422,24
17	bpo02 23 IT BPO 1 1	Troncal SIP	NIU	150,00	\$ 20.224,72	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 576.404,52	19.00			\$ 3.033.708,00
18	bpo02 26 IT BPO 47 1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	NIU	51,00	\$ 119.850,19	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.161.348,31	19.00			\$ 6.112.359,52
19	bpo02 27 IT BPO 24 1	Analytics	NIU	1,00	\$ 33.295,88	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.326,22	19.00			\$ 33.295,88
20	bpo02 28 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	NIU	227,00	\$ 150.203,77	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 6.478.288,60	19.00			\$ 34.096.255,78
21	bpo02 30 IT BPO 6 1	Grabación anuncios IVR Interactive Voice Response Respuesta de Voz Interactiva Voz profesional	NIU	50,00	\$ 84.269,66	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 800.561,77	19.00			\$ 4.213.483,00
22	bpo02 31 IT BPO 62 43	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licenciamiento Microsoft Office	NIU	51,00	\$ 33.295,88	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 322.637,07	19.00			\$ 1.698.089,82

Descuentos y Recargos Globales

Nro.	Tipo	Código	Descripción	%	Valor
------	------	--------	-------------	---	-------

Información Complementaria

Nro	Nombre Campo	Valor Campo
-----	--------------	-------------

Anticipos

Nro	Valor	Fecha recibido
-----	-------	----------------


Referencias

Tpo de Documento Referencia	Número Referencia	Fecha Referencia
-----------------------------	-------------------	------------------

Notas Finales

MIEMBROS DE LA UNION - GRUPO ASD S.A.S NIT 860 510 031-7 AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 00758 ENERO 27 2006 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DDI 023769 NOV 29 2021 - DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIU 6311 TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA - PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%. - IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A. IQ NIT 830 039 329-8 - AUTORRETENEDOR RESOLUCION No. 08696 SEPT 21 2005 - GRAN CONTRIBUYENTE RES. DIAN 012220 DIC 26 2022 - COD CIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%
servicio Abril 2023
Linea de negocio:
SERVICIOS

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2023-05-12 12:10:28
Documento generado el: 2023-05-12 12:10:27
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit: 800.197.268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	

Subtotal	194.868.652,93
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	194.868.652,93
IVA	37.025.044,07
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	37.025.044,07
Total neto factura (=)	231.893.697,00
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 231.893.697,00

Valores informativos

ANTICIPOS	
Anticipos	0,00

RETENCIONES	
Rete fuente	0,00
Rete IVA	0,00
Rete ICA	0,00

Numero de Autorización: 18764039143211

Rango desde: 101

Rango hasta: 200

Vigencia: 2023-11-04



Secretaría Distrital de Movilidad

N.I.T. 899999061

ORDEN DE COMPRA

UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ

N.I.T. 9014440763

CL 32 13 07

Bogota,

Atte: JAIME ALBERTO ROMERO SANABRIA

utasdiq@iq-online.com

Teléfono: +57 1 5931990

Número de Orden **105849**
 No de Instrumento
 Instrumento agregación **Servicio BPO II**
 Fecha de Emisión **06/03/23**
 Fecha de Vencimiento **31/12/23**
 Comprador **Alejandra Rojas Posada**
 Ordenador del gasto **valida items**
 Supervisor **ALEJANDRA ROJAS POSADA**
 Teléfono **3023880724**

Detalle de Entrega

Gravámenes adicionales **LOS IMPUESTOS INFORMADOS
EN EL SIMULADOR**

Justificación **CONTRATAR UN CENTRO DE
SERVICIOS DE MOVILIDAD - BPO MEDIANTE LA
MODALIDAD DE OUTSOURCING, QUE CUBRA LOS
CANALES DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA,
PRESENCIAL, VIRTUAL Y MULTICANAL
ESTABLECIDOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL
DE MOVILIDAD**

Enviar a

Secretaria Distrital de Movilidad
 CALLE 13 No. 37-35
 BOGOTÁ BOGOTÁ
 Colombia
 Atte: Alejandra Rojas Posada

Facturar a

Secretaria Distrital de Movilidad
 CALLE 13 No. 37-35
 BOGOTÁ, BOGOTÁ
 Colombia
 Atte: Alejandra Rojas Posada

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	CDP 871 SDM	bpo02--1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio_Agente general_Jornada	9.0	Mes	126.221.320,72	1.135.991.886,48
	CDP 870 SDM	Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 44 Mes				
2	CDP 870 SDM	bpo02--2 - IT-BPO-27-46-Agente Front Office_Agente técnico_Jornada	9.0	Mes	18.220.982,25	163.988.840,25
	CDP 871 SDM	Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 5 Mes				
3	CDP 870 SDM	bpo02--3 - IT-BPO-27-46-Agente Front Office_Agente técnico_Jornada	9.0	Mes	3.661.797,75	32.956.179,75
	CDP 871 SDM	Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 1 Mes				
4	CDP 871 SDM	bpo02--4 - IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas	9.0	Mes	3.968.539,33	35.716.853,97
	CDP 871 SDM	colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada				
		Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes				
5	CDP 871 SDM	bpo02--5 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada	9.0	Mes	14.429.213,48	129.862.921,32
	CDP 870 SDM	Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes				
6	CDP 871 SDM	bpo02--6 - IT-BPO-33-5-Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jornada	9.0	Mes	10.821.348,31	97.392.134,79
	CDP 871 SDM	Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1 Mes				
7	CDP 870 SDM	bpo02--7 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada	9.0	Mes	9.017.977,53	81.161.797,77
		Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1 Mes				

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
	CDP 871 SDM					
8	CDP 870 SDM	bpo02--8 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	9.0	Mes	12.624.719,10	113.622.471,90
9	CDP 870 SDM	bpo02--9 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9.0	Mes	5.411.235,96	48.701.123,64
10	CDP 870 SDM	bpo02--10 - IT-BPO-36-1-Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9.0	Mes	5.411.235,96	48.701.123,64
11	CDP 871 SDM	bpo02--11 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_NA - 13000 Minuto	9.0	Mes	262.860,00	2.365.740,00
12	CDP 870 SDM	bpo02--12 - IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_NA_NA_NA_NA - 5000 Minuto	9.0	Mes	168.550,00	1.516.950,00
13	CDP 870 SDM	bpo02--13 - IT-BPO-7-4-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 5000 Minuto	9.0	Mes	168.550,00	1.516.950,00
14	CDP 871 SDM	bpo02--14 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 61000 Minuto	9.0	Mes	226.920,00	2.042.280,00
15	CDP 871 SDM	bpo02--15 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 15000 Minuto	9.0	Mes	660.000,00	5.940.000,00
16	CDP 871 SDM	bpo02--16 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 15000 Minuto	9.0	Mes	343.800,00	3.094.200,00
17	CDP 871 SDM	bpo02--17 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Correo	9.0	Mes	67.400,00	606.600,00
18	CDP 871 SDM	bpo02--18 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 20000 Mensaje SMS	9.0	Mes	67.400,00	606.600,00
19	CDP 870 SDM	bpo02--19 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 36000 Minuto	9.0	Mes	1.213.560,00	10.922.040,00
20	CDP 870 SDM	bpo02--20 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Licencia Mes	9.0	Mes	615.575,80	5.540.182,20
21	CDP 871 SDM	bpo02--21 - IT-BPO-21-1-Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 136800 Respuesta Chatbot Smart	9.0	Mes	6.001.416,00	54.012.744,00
22	CDP 871 SDM	bpo02--22 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Licencia Mes	9.0	Mes	677.133,36	6.094.200,24

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
	CDP 870 SDM					
23	CDP 871 SDM	bpo02--23 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA - 150 Mes	9.0	Mes	4.550.562,00	40.955.058,00
	CDP 870 SDM					
24	CDP 871 SDM	bpo02--24 - IT-BPO-52-2-Enlace Dedicado entre puntos_15Mbps_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9.0	Mes	1.067.415,73	9.606.741,57
	CDP 870 SDM					
25	CDP 871 SDM	bpo02--25 - IT-BPO-52-3-Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9.0	Mes	1.235.955,06	11.123.595,54
	CDP 870 SDM					
26	CDP 871 SDM	bpo02--26 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA	9.0	Mes	9.168.539,28	82.516.853,52
	CDP 870 SDM	- 51 Licencia por posición				
27	CDP 870 SDM	bpo02--27 - IT-BPO-24-1- Analytics_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9.0	Mes	49.943,82	449.494,38
	CDP 870 SDM					
28	CDP 870 SDM	bpo02--28 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA - 55 Hora desarrollo	9.0	Mes	8.261.207,35	74.350.866,15
	CDP 871 SDM					
29	CDP 870 SDM	bpo02--29 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA - 50 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	9.0	Mes	7.510.188,50	67.591.696,50
	CDP 871 SDM					
30	CDP 870 SDM	bpo02--30 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_NA - 20 Anuncio	9.0	Mes	1.685.393,20	15.168.538,80
	CDP 871 SDM					
31	CDP 870 SDM	bpo02--31 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA_NA - 51 Licencia Mes	9.0	Mes	2.547.134,82	22.924.213,38
	CDP 871 SDM					
32	CDP 870 SDM	bpo02--32 - IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9.0	Mes	1.123.595,51	10.112.359,59
	CDP 871 SDM					
33	CDP 870 SDM	bpo02--33 - IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API_setup _NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup	9.0	Mes	1.123.595,51	10.112.359,59
	CDP 871 SDM					
34	CDP 870 SDM	bpo02--34 - IT-BPO-14-3-WhatsApp for Business API_usuario activo _NA_NA_NA_NA_NA - 100000 Usuario activo	9.0	Mes	3.427.000,00	30.843.000,00
	CDP 871 SDM					
35	CDP 870 SDM	bpo02--35 - IT-BPO-59-4-Digiturno Avanzado_Alto volumen_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Digiturno Avanzado	9.0	Mes	4.956.943,82	44.612.494,38
	CDP 871 SDM					
36	CDP 870 SDM	bpo02--36 - IT-BPO-7-12-Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000_NA_NA_NA_NA_NA - 7000 Minuto	9.0	Mes	471.940,00	4.247.460,00
	CDP 871 SDM					


Línea Presupuesto		Descripción	Cant. Unidad		Precio	Total
37	CDP 870	bpo02--IVA	1.0	Unidad	457.324.024,76	457.324.024,76
	SDM					
	CDP 871					
	SDM					
						2.864.292.576,11 COP

CERTIFICACIÓN

Yo, **ARMANDO FLOREZ PINZON**, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la **UNION TEMPORAL ASD-IQ**, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas **GRUPO ASD SAS**, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y **I.Q OUTSOURCING S.A.S** con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los cuatro (4) días del mes de Mayo Dos Mil Veintitrés (2023).



ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

ACTA DE INICIO DEL CONTRATO No. 2023-1544 (ORDEN DE COMPRA No. 105849)
SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD Y UNION TEMPORAL ASD-
IQ

En las instalaciones de la **SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD**, se reunieron **ALEJANDRA ROJAS POSADA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.088.248.163 de Pereira, en representación de la Secretaría Distrital de Movilidad y en su calidad de supervisora, por una parte, y por la otra, **ARMANDO FLÓREZ PINZÓN**, identificado con cédula de ciudadanía No. 3. 229. 404, en su calidad de representante legal de la **UNION TEMPORAL ASD - IQ**. en calidad contratista; con el fin de dejar constancia de la iniciación de la ejecución contractual, en los siguientes términos:

OBJETO	CONTRATAR UN CENTRO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD - BPO MEDIANTE LA MODALIDAD DE OUTSOURCING, QUE CUBRA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA, PRESENCIAL, VIRTUAL Y MULTICANAL ESTABLECIDOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
PLAZO DE EJECUCIÓN	Hasta el 31 de diciembre de 2023 o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra
FECHA DE INICIO	11 de abril de 2023
FECHA DE TERMINACIÓN	Hasta el 31 de diciembre de 2023 o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra
VALOR	DOS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE, incluido IVA, impuestos, tasas, gravámenes y todos los costos directos o indirectos derivados de la ejecución del contrato
CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	870 y 871 del 26 de enero de 203
CERTIFICADOS DE REGISTRO PRESUPUESTAL	1464 y 1465 del 09 de marzo de 2023
GARANTÍAS	Póliza de seguro de cumplimiento entidad estatal 65309/0
	Aseguradora: BERKLEY INTERNATIONAL SEGUROS COLOMBIA S.A.
	Fecha de aprobación: 21 de marzo de 2023

Para constancia se firma por quienes en ella intervinieron, dada en Bogotá, D.C., a los veintiún (21) días del mes de marzo de 2023.

EL SUPERVISOR:

EL CONTRATISTA:

ALEJANDRA ROJAS POSADA
C.C. No. 1.088.248
Supervisora



ARMANDO FLÓREZ PINZÓN RODRIGUEZ,
C.C. No. 3.229.404
UNION TEMPORAL ASD - IQ
Representante legal contratista

CERTIFICACIÓN

Yo, **ARMANDO FLOREZ PINZON**, identificado con cédula de ciudadanía No.3.229.404, actuando en mi calidad de Representante Legal, de la **UNION TEMPORAL ASD-IQ**, identificada con el NIT No.901.444.076-3, certifico que no tiene empleados a cargo por lo tanto no está obligada a pagar los aportes a seguridad social y parafiscales.

Los miembros responsables de los pagos de seguridad social son las empresas **GRUPO ASD SAS**, identificada con el NIT No.860.510.031-7 y **I.Q OUTSOURCING S.A.S** con nit 830.039.329-8.

Para constancia se firma en BOGOTA, D.C., a los cuatro (4) días del mes de ~~Mayo Dos Mil Veintitres~~ (2023).



ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

C3FBE8403CA75708

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 **CARMEN ALICIA LIZARAZO CARRILLO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 52314949 de BOGOTÁ, D.C. (BOGOTÁ D.C) Y Tarjeta Profesional No 78750-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTÁ a los 3 días del mes de Marzo 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

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

78750-T

GARMEN ALICIA
LIZARAZO CARRILLO
C.C. 52314040
RESOLUCION INSCRIPCION 64
UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

FECHA 10/05/2001

PRESIDENTE *[Signature]*
ANNE A. HERNANDEZ


88917

04/2001-250341

Garmen Alicia Lizarazo Carrillo

78750-T

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de
Contadores.





ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

Información tributaria necesaria para realizar los descuentos de ley

Código: PA03-PR09-F05

Versión: 1.0

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

UNION TEMPORAL ASD - IQ

NIT

901444076

ACTIVIDAD ECONÓMICA PARA INDUSTRIA Y COMERCIO

6311

¿EN CUÁL REGIMEN DE IVA ESTÁ REGISTRADO?

Responsable de Iva

CIUDAD DONDE REALIZA LA ACTIVIDAD CORRESPONDIENTE A ESTE PAGO

TARIFA

Bogota

¿ES ENTIDAD ESTATAL?	SI		NO	X
¿ES GRAN CONTRIBUYENTE?	SI		NO	X
¿ES AUTORETENEDOR?	SI		NO	X
¿ES DECLARANTE DEL IMPUESTO A LA RENTA?	SI	X	NO	
¿ES RESPONSABLE DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN BOGOTÁ?	SI		NO	X
¿LA ACTIVIDAD ESTA EXCLUIDA DE INDUSTRIA Y COMERCIO?	SI	X	NO	

Adjuntar fotocopia de la(s) y/o Resolución(es) respectiva(s) N°

* SI CORRESPONDE A UN CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL, FAVOR ADJUNTAR LAS RESOLUCIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPACIÓN DE LOS CONSORCIADOS

* ADJUNTAR FOTOCOPIA DEL RUT

NOMBRE DEL RESPONSABLE

Yamile Calderón Sepúlveda

FIRMA

C.C. No.

1014202786

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41
Recibo No. 0123059284
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

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

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
Sigla: I.Q OUTSOURCING S.A.S. O I.Q. S.A.S.
Nit: 830039329 8
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 00839573
Fecha de matrícula: 23 de diciembre de 1997
Último año renovado: 2023
Fecha de renovación: 28 de marzo de 2023
Grupo NIIF: Grupo I. NIIF Plenas.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Cr 13 A 29 24 Pi 7
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: legal@iq-online.com
Teléfono comercial 1: 5931990
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Cr 13 A 29 24 Pi 7
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: legal@iq-online.com
Teléfono para notificación 1: 5931990
Teléfono para notificación 2: No reportó.
Teléfono para notificación 3: No reportó.

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41
Recibo No. 0123059284
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

CONSTITUCIÓN

Por Escritura Pública No. 0006611 del 12 de diciembre de 1997 de Notaría 23 de Bogotá D.C., inscrito en esta Cámara de Comercio el 23 de diciembre de 1997, con el No. 00615520 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A Y UTILIZARA EL NOMBRE ABREVIADO IQ OUTSOURCING S A.

REFORMAS ESPECIALES

Por Acta No. 33 de la Asamblea de Accionistas, del 28 de abril de 2014, inscrita el 29 de abril de 2014, bajo el número 01830370 del libro IX, la sociedad de la referencia se transformó de Sociedad Anónima a Sociedad por Acciones Simplificada bajo el nombre de: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

Por Acta No. 33 del 28 de abril de 2014 de Asamblea de Accionistas, inscrito en esta Cámara de Comercio el 29 de abril de 2014, con el No. 01830370 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A Y UTILIZARA EL NOMBRE ABREVIADO IQ OUTSOURCING S A a IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S..

TÉRMINO DE DURACIÓN

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

OBJETO SOCIAL

La sociedad tiene por objeto principal las siguientes actividades:
(I) La prestación de todo tipo de servicios y asesorías, directamente o mediante cualquier tipo de estructura asociativa con terceros, en las siguientes áreas: Comunicación, sistemas, contabilidad, administración, jurídica, financiera, archivo, servicio al cliente, mercadeo, auditoría, organización y métodos y planeación, así como el procesamiento y administración de documentos y transferencias

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41**

Recibo No. 0123059284

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

electrónicas; II) La prestación del servicio de centro de contacto (contact center); mesa de ayuda; gestión documental y servicios BPO (business process outsourcing); (III) La auditoría de cuentas médicas, auditoría médica, auditoría jurídica en salud, auditoría externa de gestión y/o desempeño en entidades y/o instituciones de salud, seguros en salud y/o riesgos profesionales; realizar interventoría a contratos de auditoría en las áreas y especialidades antes señaladas, realizar auditoría concurrente y/o de contratos especiales en entidades y/o instituciones de salud, seguros en salud, y/o riesgos profesionales. (IV) Actividades de recepción, radicación, auditoría retrospectiva (técnica, administrativa y financiera) y de concurrencia de cuentas médicas, hasta su conciliación y presentación de tecnologías no incluidas en el pos, (V) La creación, montaje, administración total o parcial de sociedades, de empresas y de proyectos, y operar o poner en funcionamiento áreas específicas de las empresas; VI) La inversión en activos financieros y en acciones de sociedades de cualquier tipo y naturaleza la participación en asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro; VII) La representación de sociedades o empresas nacionales y extranjeras que se relacionen con cualquier de las anteriores actividades en forma directa o indirecta; y VIII) Tomar dinero en mutuo con o sin interés o darlo en mutuo con o sin intereses. En desarrollo del objeto antes enunciado la sociedad podrá promover y fundar establecimientos, almacenes, depósitos o agencias en Colombia y en el exterior, podrá además adquirir a cualquier título toda clase de bienes muebles o inmuebles, arrendarlos, enajenarlos o gravarlos y darlos en garantía; explotar marcas, nombres comerciales, patentes, invenciones o cualquier otro bien incorporeal, siempre que sean afines al objeto principal. Girar, aceptar, endosar, cobrar y pagar toda clase de títulos valores. Participar en licitaciones públicas y privadas. Celebrar el contrato de seguro, transporte, cuentas en participación, contratos con entidades bancarias y/o financieras. Además, podrá realizar o prestar asesoría y en general celebrar todo acto o contrato que se relacione con el objeto social principal. La sociedad no podrá constituirse en garante o fiadora de obligaciones distintas de las suyas propias.

CAPITAL*** CAPITAL AUTORIZADO ***

Valor : \$5.000.000.000,00

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41**

Recibo No. 0123059284

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

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

*** CAPITAL SUSCRITO ***

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

*** CAPITAL PAGADO ***

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

REPRESENTACIÓN LEGAL

La sociedad tendrá un presidente, quien será su representante legal. Tendrá a su cargo la administración y gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, a estos estatutos, a los reglamentos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas. Tendrá dos (2) suplentes quienes lo reemplazarán en sus faltas absolutas, temporales o accidentales.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

Facultades del presidente y de su suplente el presidente ejercerá las funciones propias de su cargo y en especial las siguientes: 1. Representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente ante los asociados, terceros y toda clase de autoridades judiciales y administrativas, pudiendo nombrar mandatarios para que la represente cuando fuere el caso. 2. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. 3. Realizar y celebrar los actos y contratos que tienden a llenar los fines de la sociedad. No obstante, requerirá la previa autorización de la Junta Directiva para: A. La celebración de cualquier acto y/o contrato relacionado con su objeto social cuya cuantía sea o exceda de cuatro mil (4.000) salarios mínimos legales vigentes. B. La adquisición de activos para la compañía cuya cuantía sea o exceda de dos mil quinientos (2.500) salarios mínimos legales vigentes, C. La

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41****Recibo No. 0123059284****Valor: \$ 7,200****CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722**

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

celebración de cualquier acto y/o contrato relacionado con la obtención de créditos, empréstitos y operaciones de endeudamiento, incluidos los actos de otorgamiento de garantías reales como hipotecas, prenda y fiducia, cuya cuantía sea o exceda de dos mil quinientos (2.500) salarios mínimos legales vigentes. D. La celebración de cualquier acto y/o contrato relacionado con la enajenación, venta y dación en pago de sus activos, sin importar la cuantía del negocio correspondiente. 4. Someter a arbitramento o transigir las diferencias con terceros, con sujeción a las limitaciones establecidas en el numeral 3 anterior. 5. Nombrar y remover los empleados de la sociedad cuya designación o remoción no corresponda a la Asamblea General de Accionistas. 6. Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los límites señalados en los estatutos. 7. Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la sociedad. 8. Velar porque todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes y poner en conocimiento de la Asamblea General de Accionistas o de la Junta Directiva las irregularidades o faltas graves que ocurran sobre este particular. 9. Ejercer las demás funciones que le delegue la ley, la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva.

NOMBRAMIENTOS**REPRESENTANTES LEGALES**

Por Acta No. 317 del 2 de diciembre de 2019, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 3 de diciembre de 2019 con el No. 02529268 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Presidente	Carlos Enrique Fadul Niño	C.C. No. 79372473

Por Acta No. 260 del 25 de julio de 2018, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 17 de agosto de 2018 con el No. 02367423 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Segundo	Paola Carolina Rey	C.C. No. 52451925

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41

Recibo No. 0123059284

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

Suplente Del Carazo
Presidente

Por Acta No. 435 del 28 de marzo de 2023, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 31 de marzo de 2023 con el No. 02952057 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Suplente Del Presidente	Guillermo Arturo Vitola Lacombe	C.C. No. 92510195

Por Acta No. 331 del 28 de febrero de 2020, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 16 de marzo de 2020 con el No. 02564702 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Suplente Del Presidente	Angela Ximena Quiroga Galindo	C.C. No. 51955525

Por Acta No. 429 del 10 de enero de 2023 de la Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 13 de Enero de 2023 con el No. 02921477 del Libro IX, se removió del cargo a Angela Ximena Quiroga Galindo y se dejó vacante el cargo.

ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN**JUNTA DIRECTIVA**

PRINCIPALES CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Renglon	Augusto Martinez Carreño	C.C. No. 5556366
Segundo Renglon	Roberto Esguerra Gutierrez	C.C. No. 17108125
Tercer Renglon	Carlos Alberto Hernandez Leon	C.C. No. 79598084
Cuarto Renglon	Cristina Lloreda Ortiz	C.C. No. 52420959

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41
Recibo No. 0123059284
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

Por Acta No. 38 del 22 de marzo de 2017, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 24 de abril de 2017 con el No. 02218333 del Libro IX, se designó a:

PRINCIPALES

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Segundo Renglon	Roberto Esguerra Gutierrez	C.C. No. 17108125

Por Acta No. 39 del 10 de noviembre de 2017, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 16 de noviembre de 2017 con el No. 02276062 del Libro IX, se designó a:

PRINCIPALES

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Renglon	Augusto Martinez Carreño	C.C. No. 5556366

Por Acta No. 045 del 11 de abril de 2019, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 17 de abril de 2019 con el No. 02449236 del Libro IX, se designó a:

PRINCIPALES

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Cuarto Renglon	Cristina Lloreda Ortiz	C.C. No. 52420959

Por Acta No. 49 del 5 de noviembre de 2020, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 20 de noviembre de 2020 con el No. 02636533 del Libro IX, se designó a:

PRINCIPALES

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Tercer Renglon	Carlos Alberto Hernandez Leon	C.C. No. 79598084

REVISORES FISCALES

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41

Recibo No. 0123059284

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

Por Acta No. 44 del 13 de marzo de 2019, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 6 de mayo de 2019 con el No. 02461825 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Persona Juridica	BDO AUDIT S.A.S. BIC	N.I.T. No. 860600063 9

Por Documento Privado del 20 de enero de 2023, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 20 de enero de 2023 con el No. 02924028 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Principal	Angie Stephany Amaya Jaramillo	C.C. No. 1020819432 T.P. No. 303764-t
Revisor Fiscal Suplente	Maria Fernanda Paez Gonzalez	C.C. No. 1013677559 T.P. No. 300270-t

PODERES

Por Documento Privado del 04 de octubre de 2022 de Representante Legal, registrado en esta Cámara de Comercio el 10 de Octubre de 2022, con el No. 00048334 del libro V, la persona jurídica confirió poder especial y suficiente a OPCIONES ADMINISTRATIVAS SAS a través de sus representantes legales principal, suplente y apoderados, sociedad legalmente constituida de acuerdo tal como aparece en el certificado de la Cámara de Comercio de Bogotá con domicilio en la Carrera 19 No. 92-65 de la Ciudad de Bogotá D.C. República de Colombia, para que en su nombre a) Suscriba y presente declaraciones de renta y complementarios de industria y comercio, de impuesto al valor agregado, retenciones en la fluente, impuesto de timbre, y cualquier otra obligación fiscal, tributaria, aduanera y cambiarla que fuere necesaria, b) Para que represente, solicite y obtenga ante la Dirección de Impuestos Nacionales DIAN y/o ante cualquiera de las administraciones municipales de impuestos devoluciones o compensaciones de saldos a favor originados en las declaraciones

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41

Recibo No. 0123059284

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

presentadas; en este sentido, el apoderado tendrá facultades amplias e ilimitadas para realizar toda clase de actuación y suscribir todos los documentos que sean necesarios para presentar todas las solicitudes mencionadas y llevar a cabo todos los trámites relacionados con las mismas, y c) Dar respuesta a requerimientos ordinarios, especiales o cualquier acto administrativo proferidos por entes de control. Parágrafo 1: la apoderada no podrá sustituir el presente poder, pero en desarrollo del mismo podrá otorgar poderes especiales en asuntos específicos de naturaleza tributaria para que la sociedad sea representada judicial y extrajudicialmente de manera tal que no se pueda predicar en ningún momento que las facultades del mandatario son insuficientes o que no se le conceden atribuciones para designar apoderados. Parágrafo 2: Las facultades que mediante el presente poder especial se otorgan se encuentran sometidas a los montos límites y condiciones establecidas al representante legal en los estatutos sociales de la sociedad. Parágrafo 3: la apoderada queda expresamente facultada para recibir conciliar, transigir, desistir en los términos establecidos en el presente poder.

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
E. P. No. 0002998 del 28 de mayo de 1999 de la Notaría 6 de Bogotá D.C.	00683973 del 11 de junio de 1999 del Libro IX
E. P. No. 0003870 del 4 de agosto de 2000 de la Notaría 6 de Bogotá D.C.	00740175 del 9 de agosto de 2000 del Libro IX
E. P. No. 0001069 del 13 de marzo de 2001 de la Notaría 6 de Bogotá D.C.	00769736 del 22 de marzo de 2001 del Libro IX
E. P. No. 0001521 del 10 de mayo de 2002 de la Notaría 23 de Bogotá D.C.	00827090 del 16 de mayo de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0000878 del 17 de febrero de 2003 de la Notaría 6 de Bogotá D.C.	00867409 del 21 de febrero de 2003 del Libro IX
E. P. No. 0005681 del 19 de septiembre de 2003 de la Notaría 6	00899099 del 23 de septiembre de 2003 del Libro IX

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41**

Recibo No. 0123059284

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

de Bogotá D.C.

E. P. No. 0003945 del 3 de agosto 01074092 del 23 de agosto de
de 2006 de la Notaría 23 de Bogotá 2006 del Libro IX
D.C.

Acta No. 33 del 28 de abril de 01830370 del 29 de abril de
2014 de la Asamblea de Accionistas 2014 del Libro IX

Acta No. 34 del 28 de julio de 01871750 del 26 de septiembre
2014 de la Asamblea de Accionistas de 2014 del Libro IX

Acta No. 37 del 18 de marzo de 02094677 del 18 de abril de
2016 de la Asamblea de Accionistas 2016 del Libro IX

Acta No. 40 del 22 de noviembre de 02278783 del 24 de noviembre
2017 de la Asamblea de Accionistas de 2017 del Libro IX

Acta No. 41 del 28 de noviembre de 02280065 del 29 de noviembre
2017 de la Asamblea de Accionistas de 2017 del Libro IX

Acta No. 42 del 28 de diciembre de 02289677 del 28 de diciembre
2017 de la Asamblea de Accionistas de 2017 del Libro IX

Acta No. 42 del 16 de julio de 02359099 del 19 de julio de
2018 de la Asamblea de Accionistas 2018 del Libro IX

Acta No. 43 del 14 de enero de 02419281 del 31 de enero de
2019 de la Asamblea de Accionistas 2019 del Libro IX

Acta No. 49 del 5 de noviembre de 02636532 del 20 de noviembre
2020 de la Asamblea de Accionistas de 2020 del Libro IX

SITUACIÓN DE CONTROL Y/O GRUPO EMPRESARIAL

Por Documento Privado del 17 de mayo de 2013 de Representante Legal, inscrito el 23 de mayo de 2013 bajo el número 01733355 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- IRIDUM ENTERPRISES S.L.

Domicilio: (Fuera Del País)

Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la referencia.

Fecha de configuración de la situación de control : 2012-12-26

Por Documento Privado del 17 de diciembre de 2021 de Representante Legal, inscrito el 24 de diciembre de 2021 bajo el número 02775597 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- LATIN- AMERICAN INVESTORS LTD

Domicilio: (Fuera Del País)

Nacionalidad: Britanica

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41

Recibo No. 0123059284

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

Actividad: Ejecución de actividades de inversión.
Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio
Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la referencia.
Fecha de configuración de la situación de control : 2012-12-03

Aclaración de Situación de Control

Se aclara la situación de control inscrita el 24 de Diciembre de 2021 bajo el No. 02775597 del libro IX, en el sentido de indicar que la sociedad extranjera LATIN- AMERICAN INVESTORS LTD (matriz) comunica que ejerce situación de control indirecta sobre la sociedad de la referencia (subordinada) a través de las sociedades extranjeras WIRRAL ETERPRISES S.R.L., y IRIDUM ENTERPRISES S.L.

Mediante Oficio No. 302-259588 del 26 de noviembre de 2022, de la Superintendencia de Sociedades, inscrita el 12 de enero de 2023 bajo el número 02921231 del libro IX, ordenó la inscripción del siguiente conglomerado: La sociedad extranjera LATIN-AMERICAN INVESTORS LTDA (Islas Vírgenes Británicas) [Matriz] ejerce situación de control directa sobre las sociedades ECOTRASLADOS S.A.S. PETROWORKS S.A.S., CENTRO DE SUPERFICIES Y DISEÑO S.A. DE C.V. (México), MILLENIUM PRODUCTS OF AMERICA INC (Estados Unidos), MILLENIUM INTERNATIONAL GMBH (Alemania), QUINÉTICA IBÉRCIA S.L.U. (España), RIEGEL PRODUCTOS DE MÉXICO S DE RL CV (México), de manera indirecta sobre la sociedad CARBOQUÍMICAS S.A.S a través de LYONNAISE INVESTMENTS LTD (Islas Vírgenes Británicas), a su vez de manera indirecta sobre la sociedad EKOMERCIO ELECTRÓNICO S.A.S a través de las sociedades WIRRAL ENTERPRISES S.R.L. (Uruguay), IRIDUM ENTERPRISES S.L. (España) y EKOMERCIO ELECTRÓNICO S.A. de C.V. (México), asimismo, de manera indirecta sobre la sociedad IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S., a través de las sociedades WIRRAL ENTERPRISES S.R.L. (Uruguay) e IRIDUM ENTERPRISES S.L. (España), del mismo modo de manera indirecta sobre la sociedad FILMTEX S.A.S. a través de las sociedades SPRINGFIELD RESOURCES (Islas Vírgenes Británicas), LEVALLE S.R.L. (Uruguay) y ANADYR ENTERPRISES S.L. (España), de igual manera de forma indirecta sobre la sociedad NUVANT S.A.S. a través de las sociedades AMERINVEST S.A. (Panamá), MILLENIUM PRODUCTS OF AMERICA INC. (Estados Unidos), MILLENIUM INTERNATIONAL GMBH (Alemania), QUINÉTICA IBÉRICA S.L.U. (España) y RIEGEL PRODUCTOS DE MÉXICO S de RL CV (México), asimismo, de manera indirecta sobre la sociedad OPCIONES ADMINISTRATIVAS S.A.S a través de la sociedad AVATAR HOLDINGS S.A. (Panamá), a su vez de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41

Recibo No. 0123059284

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

manera indirecta sobre la sociedad LAMITECH S.A.S. y PRECISA PARTES Y MUEBLES S.A.S a través de la sociedad LUNEVILLE ENTERPRISES S.L. (España). Adicionalmente se informa de la coexistencia de dos grupos empresariales, en donde además del control, existe unidad de propósito y dirección: 1. entre las sociedades PRECISA PARTES Y MUEBLES S.A.S., LAMITECH S.A.S. y Centro de Superficies y Diseño S.A. de C.V. (México). y 2. entre las sociedades MILLENIUM PRODUCTS OF AMERICA INC (Estados Unidos), MILLENIUM INTERNATIONAL GMBH (Alemania), QUINÉTICA IBÉRCIA S.L.U. (España), NUVANT S.A.S. y RIEGEL PRODUCTOS DE MÉXICO S de RL CV (México).

Sociedad: CARBOQUÍMICAS S.A.S.
Colombiana
NIT. 860.006.853
Fecha de configuración: 2/1/1998

Sociedad: ECOTRASLADOS S.A.S.
Colombiana
NIT. 900.778.413
Fecha de configuración: 7/11/2014

Sociedad: PETROWORKS S.A.S.
Colombiana
NIT. 830.116.134
Fecha de configuración: 18/3/2010

Sociedad: EKOMERCIO ELECTRÓNICO S.A.S.
Colombiana
NIT. 901.081.604
Fecha de configuración: 2/10/2017

Sociedad: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
Colombiana
NIT. 830.039.329
Fecha de configuración: 3/12/2012

Sociedad: FILMTEX S.A.S.
Colombiana
NIT. 860.049.313
Fecha de configuración: 2/1/1998

Sociedad: NUVANT S.A.S.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41
Recibo No. 0123059284
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

Colombiana

NIT. 890.906.119

Fecha de configuración: 2/1/1998

Sociedad: OPCIONES ADMINISTRATIVAS S.A.S.

Colombiana

NIT. 830.063.747

Fecha de configuración: 22/10/1999

Sociedad: LAMITECH S.A.S.

Colombiana

NIT. 860.522.056

Fecha de configuración: 2/1/1998

Sociedad: CENTRO DE SUPERFICIES Y DISEÑO S.A. DE C.V.

Mexicana

Fecha de configuración: 21/3/2014

Sociedad: PRECISA PARTES Y MUEBLES S.A.S.

Colombiana

NIT. 860.090.784

Fecha de configuración: 2/1/1998

Sociedad: MILLENIUM PRODUCTS OF AMERICA INC.

Americana

Fecha de configuración: 15/3/2018

Sociedad: MILLENIUM INTERNATIONAL GMBH.

Alemana

Fecha de configuración: 3/6/2015

Sociedad: QUINÉTICA IBÉRCIA S.L.U.

Española

Fecha de configuración: 16/1/2019

Sociedad: RIEGEL PRODUCTOS DE MÉXICO S de RL CV.

Mexicana

Fecha de configuración: 3/4/2020

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41****Recibo No. 0123059284****Valor: \$ 7,200****CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722**

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

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

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

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

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 6311

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

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

Nombre:	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A I Q OUTSOURCING S A
Matrícula No.:	00861201
Fecha de matrícula:	3 de abril de 1998
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cr 13 A 29 24 Pi 7
Municipio:	Bogotá D.C.

Nombre:	COMPAÑIA NACIONAL DE SALUD
Matrícula No.:	01857501
Fecha de matrícula:	17 de diciembre de 2008
Último año renovado:	2023

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41
Recibo No. 0123059284
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Cr 12 No. 79-43 Of 204
Municipio: Bogotá D.C.

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

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

TAMAÑO EMPRESARIAL

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

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

Ingresos por actividad ordinaria \$ 120.029.956.000

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 6311

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 28 de marzo de 2017. Fecha de envío de información a Planeación : 17 de abril de 2023. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 14:57:41

Recibo No. 0123059284

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN 1230592843D722

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

derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

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

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

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

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



CONSTANZA PUENTES TRUJILLO

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

**CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL
REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:****NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO**

Razón social: GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS
SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA
Sigla: GRUPO ASD SAS
Nit: 860510031 7
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 00182459
Fecha de matrícula: 15 de diciembre de 1982
Último año renovado: 2023
Fecha de renovación: 31 de marzo de 2023
Grupo NIIF: Grupo II.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Cl1 32 13-07
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: clizarazo@grupoasd.com
Teléfono comercial 1: 3402501
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Cl1 32 13- 07
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: clizarazo@grupoasd.com
Teléfono para notificación 1: 3402501
Teléfono para notificación 2: No reportó.
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica NO autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

Administrativo.**CONSTITUCIÓN**

Escritura Pública No.5245, Notaría 4 Bogotá, del 1 de octubre de 1.982, inscrita el 15 de diciembre de 1.982, bajo el No.125.771 del libro IX, se constituyó la sociedad, limitada, denominada "A.S.D. LTDA." "ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS LTDA.".

REFORMAS ESPECIALES

Por E.P. No. 2580 de la Notaría 24 de Bogotá D.C., del 24 de septiembre de 2001, inscrita el 11 de octubre de 2001 bajo el No. 797903 del libro IX, la sociedad de la referencia cambió su nombre de: A.S.D. LTDA ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS LTDA., por el de: ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD ANÓNIMA cuya sigla es A.S.D. S.A.

Por E.P. No. 2580 de la Notaría 24 de Bogotá D.C., del 24 de septiembre de 2001, inscrita el 11 de octubre de 2001 bajo el No. 797903 del libro IX, la sociedad de la referencia se transformó de Sociedad de Responsabilidad Limitada, en Sociedad Anónima bajo el nombre de: ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD ANÓNIMA cuya sigla es A.S.D. S.A.

Por Escritura Pública No. 3565 de la Notaría 39 de Bogotá D.C., del 21 de noviembre de 2011, inscrita el 5 de diciembre de 2011 bajo el número 01532702 del libro IX, la sociedad de la referencia cambió su nombre de: ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD ANÓNIMA cuya sigla es A.S.D. S.A., por el de: GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD ANÓNIMA.

Por Escritura Pública No. 1151 de la Notaría 39 de Bogotá D.C., del 28 de abril de 2014, inscrita el 9 de mayo de 2014 bajo el número 01833398 del libro IX, la sociedad de la referencia cambió su nombre de: GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD ANÓNIMA, por el de: GRUPO ASESORÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD POR

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

ACCIONES SIMPLIFICADA - GRUPO ASD S.A.S.

Por Escritura Pública No. 1151 de la Notaría 39 de Bogotá D.C., del 28 de abril de 2014, inscrita el 9 de mayo de 2014 bajo el número 01833398 del libro IX, la sociedad de la referencia se transformó de Sociedad Anónima a Sociedad por Acciones Simplificada bajo el nombre de: GRUPO ASESORÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA - GRUPO ASD S.A.S.

TÉRMINO DE DURACIÓN

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

OBJETO SOCIAL

La sociedad tendrá como objeto social: 1. Prestación de los servicios de procesamiento de datos: Recepción, alistamiento, mesa de control, transcripción, digitalización, microfilmación, indexación, almacenamiento, transmisión y publicación web de documentos y archivos. 2. Diseño y procesamiento de formularios ÍCR/OCR/BCR/OMR. 3. Procesamiento de datos electorales como preconteo y escrutinios, asignación de jurados de votación, montaje y operación de puestos de información al votante. 4. Prestación de servicios de contact center, servicio al cliente, atención personalizada, call center. 5. Administración de centros de correspondencia interna con radicación física y electrónica de documentos y manejo de archivos documentales. 6. Prestación de servicios de suministro y administración de personal, capacitación, realización de encuestas, mensajería, transporte y custodia de documentos. 7. Todas las actividades que están contempladas en los procesos de gestión documental: - Planificación integral para la organización de archivo, elaboración y ejecución de manuales de archivística. - Elaboración e implementación de tablas de retención documental. - Elaboración de tablas de valoración documental. - Elaboración de inventarios de archivos físicos. - Radicación de correspondencia, administración automática de procesos documentales y procesos de archivo: Electrónicos, microfilmación, guarda, custodia y administración de toda clase de documentos y archivos en medios físicos y magnéticos. 8. Prestación

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

de servicios de operación y administración de sistemas de información, administración y operación de bases de datos y de centros de cómputo. - Data center, auditoria informática. 9. Análisis, diseño, desarrollo, realización de pruebas, implementación, soporte, mantenimiento y comercialización de software. 10. Importación, exportación, comercialización y alquiler al por mayor y al detal de computadores, scanners, impresoras, ups, microcomponentes, fotocopadoras, accesorios, repuestos y software de todo tipo para los mismos, en equipos propios o ajenos; así como su servicio de mantenimiento y de soporte técnico. 11. Realización de actividades de asesoría, capacitación, auditoría, interventoría y demás que tienen como finalidad apoyar a las entidades que conforman el sistema general de seguridad social de Colombia, así como: - Outsourcing administrativo en salud. - Auditoría integral para los servicios de salud y pensión. - Diseño e implementación de los sistemas de garantía de la calidad, que involucran: Asesoría para el proceso de creación, acompañamiento y acreditación de instituciones de salud. Interventoría de contratos de aseguramiento, prestación de servicios de promoción, prevención, atención y rehabilitación, planes de beneficios, aseguramiento de riesgos profesionales, medicina prepagada y demás formas de prestación de servicios de salud, capacitación sobre el sistema general de seguridad social integral, - Estudios de factibilidad y costos, así como el diseño para la creación de instituciones y entidades del sistema general de seguridad social en salud, - Asesoramiento y acompañamiento en la elaboración de sus programas de riesgos laborales, - Asesoramiento y acompañamiento en la elaboración: Programas de salud para compañías de seguros que expiden seguro obligatorio de accidentes de tránsito. Validación y verificación de documentos, a través de servicio electrónico en línea o en forma manual que haya sido previamente registrada y archivada. Auditorías técnicas especializadas en materia de documentos. Apoyo a la implementación de procesos de manejo de información privilegiada o reservada. Asesoramiento especializado para el manejo, administración y control de datos clasificados que permitan su recolección, registro, análisis y la toma de decisiones, la radicación, liquidación y auditoría financiera, administrativa y concurrente de las cuentas médicas del sector salud, generación de las glosas, órdenes de pago y la presentación de los recobros ante los entes de control. Diseñar, desarrollar, implantar y explotar sistemas de información para procesos de gestión educativa y sus estadísticos. Diseñar, desarrollar, implantar y explotar sistemas de información para procesos de gestión de salud, así como la prestación

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

del servicio de infraestructura de telecomunicaciones para los servicios de salud. Diseñar, desarrollar, implantar y explotar sistemas de información para procesos de gestión de planeamiento, organización de la población y programas de planificación familiar, su seguimiento evaluación e investigación. Elaboración de encuestas y análisis de los datos. Evaluación de métodos y programas en información, educación y comunicaciones. Diseñar, desarrollar, implantar y explotar sistemas de información para procesos de gestión en energía eléctrica, telefonía masiva y sistemas de transmisión por radio y televisión. Diseñar, desarrollar, implantar y explotar sistemas de información para procesos de gestión en transporte aéreo, terrestre, marítimo y ferroviario. Diseñar, desarrollar, implantar y explotar sistemas de información para procesos de gestión de planeamiento en desarrollo urbano y administración urbana, gerencia de proyectos y georreferenciación. Gestión y gerencia de proyectos en tecnologías de la información. Diseñar, desarrollar y administrar sistemas de información a través de máquinas y aparatos para la grabación o la reproducción de sonido, o a través de aparatos para la grabación y reproducción de imágenes y sonido conversión de información. 12. Comercialización de servicios de identificación biométrica. 13. Representación de empresas nacionales y extranjeras relacionadas con el objeto. 14. Enajenar, arrendar y adquirir bienes muebles e inmuebles o arrendamiento de puestos de trabajo y/o infraestructura tecnológica. 15. Ejecutar toda clase de operaciones de crédito activo y pasivo. 16. Adquirir, comprar, enajenar, tener acciones y otros títulos de participación en sociedades y empresas. 17. En desarrollo de su objeto, la sociedad podrá asociarse con otra u otras personas naturales o jurídicas, que desarrollen el mismo o similar objeto o que se relacionen directa o indirectamente con este, en general, la sociedad puede ejecutar todo acto y celebrar todo contrato lícito, que los accionistas consideren conveniente para el logro del objeto social. 18. Operador de información del recaudo pila de los aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales mediante la plantilla única integrada. En general todas las actividades relacionadas a BPO (businnes process outsourcing) en sus modalidades voz y no voz. 19. Prestación de servicios de operación administrativa como soporte para la organización y ejecución de actividades a nivel nacional, para la organización y apoyo logístico de eventos electorales, académicos, puntos de atención, montaje y administración de salas de prensa, congresos, ferias y convenciones, servicios de back y front office para todo lo anterior; incluyendo entre otras actividades desplazamientos, auditorios, suministro de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

computadores, servidores, soporte técnico, video beam, otros medios audiovisuales, pantallas de video, equipos de sonido, grabación de video, registro fotográfico, transporte para los asistentes y conferencistas, escarapelas, alimentación, tiquetes, hoteles, suministro de material de apoyo, fotocopias, carpetas, elaboración, impresión y envío de certificados, impresión, aplicación y tabulación de encuestas, suministro de personal de apoyo como traductores, orientadores, guías, registro, coordinadores logísticos, elaboración material publicitario y todas las demás actividades necesarias para cubrir las necesidades logísticas requeridas según la naturaleza y dimensión de cada evento a realizar, enmarcado en el objeto contractual. 20. Así mismo, podrá realizar cualquier otra actividad económica lícita tanto en Colombia como en el extranjero. 21. Realizar actividades como operador biométrico, para acceder a la base de datos dispuesta por la Registraduría Nacional del Estado Civil para el proceso de autenticación biométrica. 22. Prestar el servicio de logística de aplicación para diferentes pruebas (exámenes), el cual implica, entre otras, las siguientes actividades: A) Examinadores: Convocar, seleccionar, asignar, contratar, capacitar disponer en los sitios de aplicación el personal para el desarrollo del objeto contratado. B) Aplicación de la prueba: Organización de los sitios y salones para la realización de las pruebas, recepción, aplicación y devolución del material de examen de las pruebas a quien se disponga, el cual implica monitorear y vigilar el cumplimiento de los protocolos de seguridad con el fin de mantener la confidencialidad del material de examen durante el desarrollo de cada prueba. 23. Recopilar y analizar datos e información económica, social, cultural, académica, ambiental y de opinión electoral mediante el diseño, generación y aplicación de encuestas, entrevistas, pruebas, ensayos o cualquier otra metodología de investigación y análisis estadístico. 24. Realizar todo tipo de actividad de logística de aplicación relacionada con el personal, infraestructura, giro de recursos, entre otros. 25. Transporte terrestre automotor de carga a nivel nacional e internacional. 26. Diseño, implementación y administración de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones que incluye centros de servicios compartidos (mesa de ayuda), gestión de procesos de tecnología de la información y las comunicaciones, centro de operaciones y monitoreo (NOC) y centro de operaciones de seguridad (SOC). La sociedad podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

complementarias o que permitan facilitar o desarrollar el comercio o la industria de la sociedad.

CAPITAL*** CAPITAL AUTORIZADO ***

Valor : \$20.000.000.000,00
No. de acciones : 1.000.000,00
Valor nominal : \$20.000,00

*** CAPITAL SUSCRITO ***

Valor : \$20.000.000.000,00
No. de acciones : 1.000.000,00
Valor nominal : \$20.000,00

*** CAPITAL PAGADO ***

Valor : \$20.000.000.000,00
No. de acciones : 1.000.000,00
Valor nominal : \$20.000,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

La representación legal de la sociedad por acciones simplificada estará a cargo de una persona natural o jurídica, accionista o no, quien tendrá seis (6) suplentes. El primer suplente actuará en caso de ausencia temporal o absoluta del representante legal principal, sin limitación alguna en la cuantía.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

La sociedad será gerenciada, administrada y representada legalmente ante terceros por el Gerente General, quien no tendrá restricciones de contratación por razón de la naturaleza ni de la cuantía de los actos que celebre. Por lo tanto, se entenderá que el representante legal podrá celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

la existencia y el funcionamiento de la sociedad. El representante legal se entenderá investido de los más amplios poderes para actuar en todas las circunstancias en nombre de la sociedad; la sociedad quedará obligada por los actos y contratos celebrados por el representante legal. Otras las funciones del representante legal son: Funciones específicas del Gerente General: El Gerente General es un mandatario con representación, investido de funciones ejecutivas y administrativas, como tal, tiene a su cargo la representación legal de la compañía, la gestión comercial y financiera, la responsabilidad de la acción administrativa, la coordinación y la supervisión general de la empresa, las cuales cumplirá con arreglo a los estatutos y a las disposiciones legales. Además de las funciones generales indicadas, le corresponde al Gerente General: A) Representar a la sociedad judicial o extrajudicialmente, como persona jurídica; por lo tanto, podrá presentar solicitudes e iniciar cualquier tipo de trámite, interponer las acciones y recursos necesario o convenientes, sean ellos de carácter administrativo, judicial o extrajudicial y representar a la sociedad en todas las instancias correspondientes, lo mismo que en aquellos procesos o diligencias que se adelanten contra ella o en los que puedan tener interés jurídico, constituir los apoderados judiciales o extrajudiciales que requieran las actuaciones administrativas o judiciales y determinar sus facultades. B) Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y las decisiones de la Asamblea General de Accionistas. C) Nombrar y remover libremente a los empleados de la sociedad, conforme las disposiciones legales pertinentes. D) Constituir los apoderados judiciales o extrajudiciales que estime necesarios para la adecuada representación de la sociedad, delegándole las funciones que estime convenientes, de aquellas que él mismo goza. E) Enajenar o gravar totalmente la empresa, en ejercicio de esta facultad, podrá comprar o adquirir, vender o enajenar a cualquier título los bienes muebles e inmuebles; darlos en prenda o en hipoteca o gravarlos en cualquier forma; alterar la forma de los bienes raíces, por su naturaleza o por su destino; dar y recibir en mutuo cantidades de dinero; hacer los depósitos bancarios o de cualquier otra clase; celebrar el contrato comercial de mutuo en todas sus manifestaciones; firmar toda clase de títulos valores, girarlos, endosarlos, negociarlos, etc.; obtener derechos de propiedad sobre marcas, nombres, emblemas, patentes y privilegios de cualquier clase; comparecer en los juicios en los que se discuta la propiedad de los bienes sociales, o cualquier derecho de la compañía; transigir, comprometer, desistir, novar ejercer o interponer acciones o recursos de cualquier género de todos los

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

asuntos y negocios que tenga pendientes la sociedad; representarla ante cualquier clase de funcionarios, tribunales, personas jurídicas o naturales, etc.; en general, actuar en la dirección y administración de los negocios sociales. F) Decidir sobre nuevas líneas de venta: Establecer normas generales en materia de precios y de ventas de los productos vendidos por la sociedad, de los materiales demás elementos que ella negocie y dictar normas para la organización y el funcionamiento de las dependencias de la sociedad G) El Gerente General tiene total facultad sin ningún tipo de limitación en razón de la cuantía o del tema para: 1. Acudir a cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de controversias o transigir directamente frente a las diferencias que la sociedad adquiera con terceros. 2. Adquirir o enajenar a cualquier título bienes raíces. 3. Contratar o adelantar construcciones o edificaciones en los inmuebles de la sociedad. 4. Ceder o traspasar a cualquier título las marcas, patentes o privilegios de propiedad de la sociedad. 5. Vender o enajenar a cualquier título los activos fijos de la sociedad. 6. Obtener préstamos bancarios o con cualquier otra entidad o empresa financiera con o sin garantía. 7. Protocolizar, ejecutar, celebrar todo acto o contrato que tienda al desarrollo del objeto social. 8. Autorizar por vía general, liberalidades, beneficios o prestaciones de carácter extralegal en favor del personal de la sociedad. 9. Suscribir todo tipo de actos contratos con cualquier tipo de persona, bien sea privado o pública, sin ningún tipo de limitación; adicional a lo anterior, podrá presentar ofertas, propuestas, cotizaciones, a título individual, consorcio o unión temporal, para participar en licitaciones o concursos públicos o privados abiertos por entidades estatales o de derecho privado en asuntos relacionados con el giro ordinario de los negocios sociales, cuya adjudicación sea bajo la modalidad de licitación, concurso público, contratación directa o cualquier otra existente y en general ejecutar todos los actos inherentes a las ofertas y contratos, según fuere el caso, tales como impugnar decisiones, constituir causaciones y tomar pólizas de seguro. H) Citar a la Asamblea General de Accionistas cuando lo considere necesario o conveniente, mantenerla oportunamente informada sobre la marcha de los negocios sociales, someter a su consideración los balances de prueba y los demás estados financieros estimados a la administración y suministrarle los informes que ella le solicite en relación con la sociedad y sus actividades. I) Crear los empleos que juzgue necesarios para la buena marcha de la Empresa, señalar sus funciones y fijar sus asignaciones o la forma de su retribución. J)

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

Presentar a la Asamblea General de Accionistas, en su reunión ordinaria, el informe detallado de la marcha de los negocios y sobre las reformas que crea sean necesarias introducir en los métodos de trabajo o en estos estatutos. K) Preparar elaborar o presentar a la Asamblea General de Accionistas el balance o inventario general y el estado de ganancias y pérdidas cada año, junto con las cuentas respectivas. L) Realizar las inscripciones correspondientes a las reformas de los estatutos. M) Las demás que le confieran las leyes, estos estatutos, y las que correspondan por la naturaleza de su cargo. Parágrafo primero. El Gerente General obliga a la sociedad sin ningún límite respecto de la cuantía o la naturaleza de la operación. Funciones del Primer Suplente del Gerente General: El primer suplente del Gerente General, en casos de ausencia temporal o absoluta del Gerente General, será mandatario con representación, investido de funciones ejecutivas y administrativas y como tal, tiene a su cargo la representación legal de la compañía, la gestión comercial y financiera, la responsabilidad de la acción administrativa, la coordinación y la supervisión general de la empresa, las cuales cumplirá con arreglo a los estatutos y a las disposiciones legales, con sujeción a las ordenes e instrucciones de la Asamblea General de Accionistas y/o el Gerente General. Además de las funciones generales indicadas, corresponde al Primer Suplente del Gerente General: A) Representar a la sociedad judicial o extrajudicialmente, como persona jurídica; por lo tanto, podrá presentar solicitudes e iniciar cualquier tipo de trámite, interponer las acciones y recursos necesarios o convenientes, sean ellos de carácter administrativo, judicial o extrajudicial y representar a la sociedad en todas las instancias correspondientes, lo mismo que en aquellos procesos o diligencias que se adelante contra ella o en los que puedan tener interés jurídico, constituir los apoderados judiciales o extrajudiciales que requieran las actuaciones administrativas o judiciales y determinar sus facultades. B) Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y las decisiones de la Asamblea General de Accionistas. C) Nombrar y remover libremente a los empleados de la sociedad, conforme las disposiciones legales pertinentes. D) Constituir los apoderados judiciales o extrajudiciales que estime necesarios para la adecuada representación de la sociedad, delegándole las funciones que estime convenientes, de aquellas que él mismo goza. E) Enajenar o gravar totalmente la empresa, en ejercicio de esta facultad, podrá comprar o adquirir, vender o enajenar a cualquier título los bienes muebles e inmuebles; darlos en prenda o en hipoteca o gravarlos en cualquier forma; alterar la forma de los bienes raíces, por su

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

naturaleza o por su destino; dar y recibir en mutuo cantidades de dinero; hacer los depósitos bancarios o de cualquier otra clase; celebrar el contrato comercial de mutuo en todas sus manifestaciones; firmar toda clase de títulos valores, girarlos, endosarlos, negociarlos, etc.; obtener derechos de propiedad sobre marcas, nombres, emblemas, patentes y privilegios de cualquier clase; comparecer en los juicios en los que se discuta la propiedad de los bienes sociales, o cualquier derecho de la compañía; transigir, comprometer, desistir, novar, ejercer o interponer acciones o recursos de cualquier género de todos los asuntos y negocios que tenga pendientes la sociedad; representarla ante cualquier clase de funcionarios, tribunales, personas jurídicas o naturales, etc.; en general, actuar en la dirección y administración de los negocios sociales. F) Decidir sobre nuevas líneas de venta: Establecer normas generales en materia de precios y de ventas de los productos vendidos por la sociedad, de los materiales, demás elementos que ella negocie y dictar normas para la organización y el funcionamiento de las dependencias de la sociedad. G) El Primer Suplente del Gerente General, en casos de ausencia temporal o absoluta del Gerente General, tiene total facultad sin ningún tipo de limitación en razón de la cuantía o del tema para: 1. Acudir a cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de controversias o transigir directamente frente a las diferencias que la sociedad adquiera con terceros. 2. Adquirir o enajenar a cualquier título bienes raíces. 3. Contratar o adelantar construcciones o edificaciones en los inmuebles de la sociedad. 4. Ceder o traspasar a cualquier título las marcas, patentes o privilegios de propiedad de la sociedad. 5. Vender o enajenar a cualquier título los activos fijos de la sociedad. 6. Obtener préstamos bancarios o con cualquier otra entidad o empresa financiera con o sin garantía. 7. Protocolizar, ejecutar, celebrar todo acto o contrato que tienda al desarrollo del objeto social. 8. Autorizar por vía general, liberalidades, beneficios o prestaciones de carácter extralegal en favor del personal de la sociedad. 9. Suscribir todo tipo de actos o contratos con cualquier tipo de persona, bien sea privado o pública, sin ningún tipo de limitación; adicional a lo anterior, podrá presentar ofertas, propuestas, cotizaciones, a título individual, consorcio o unión temporal, para participar en licitaciones o concursos públicos o privados abiertos por entidades estatales o de derecho privado en asuntos relacionados con el giro ordinario de los negocios sociales, cuya adjudicación sea bajo la modalidad de licitación, concurso público, contratación directa o cualquier otra existente y en general ejecutar todos los

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

actos inherentes a las ofertas y contratos, según fuere el caso, tales como impugnar decisiones, constituir causaciones y tomar pólizas de seguro. H) Citar a la Asamblea General de Accionistas cuando lo considere necesario o conveniente, mantenerla oportunamente informada sobre la marcha de los negocios sociales, someter a su consideración los balances de prueba y los demás estados financieros estimados a la administración y suministrarle los informes que ella le solicite en relación con la sociedad y sus actividades. I) Crear los empleos que juzgue necesarios para la buena marcha de la empresa, señalar sus funciones y fijar sus asignaciones o la forma de su retribución. J) Presentar a la Asamblea General de Accionistas, en su reunión ordinaria, el informe detallado de la marcha de los negocios y sobre las reformas que crea sean necesarias introducir en los métodos de trabajo o en estos estatutos. K) Preparar, elaborar o presentar a la Asamblea General de Accionistas el balance o inventario general y el estado de ganancias y pérdidas cada año, junto con las cuentas respectivas. L) Realizar las inscripciones correspondientes a las reformas de los estatutos. M) Las demás que le confieran las leyes, estos estatutos, y las que correspondan por la naturaleza de su cargo. Parágrafo segundo. El Primer Suplente del Gerente General, puede obligar a la sociedad sin ningún límite respecto de la cuantía o la naturaleza de la operación. Funciones del Segundo Suplente del Gerente General: El segundo suplente del Gerente General, en casos de ausencia temporal o absoluta del Gerente General y del primer suplente, será mandatario con representación, investido de funciones ejecutivas y administrativas y como tal, tiene a su cargo la representación legal de la compañía, la gestión comercial y financiera, la responsabilidad de la acción administrativa, la coordinación y la supervisión general de la empresa, las cuales cumplirá con arreglo a los estatutos y a las disposiciones legales, con sujeción a las ordenes e instrucciones de la Asamblea General de Accionistas y/o el Gerente General. Además de las funciones generales indicadas, corresponde al Segundo Suplente del Gerente General: A) Representar a la sociedad judicial o extrajudicialmente, como persona jurídica; por lo tanto, podrá presentar solicitudes e iniciar cualquier tipo de trámite, interponer las acciones y recursos necesario o convenientes, sean ellos de carácter administrativo, judicial o extrajudicial y representar a la sociedad en todas las instancias correspondientes, lo mismo que en aquellos procesos o diligencias que se adelante contra ella o en los que puedan tener interés jurídico, constituir los apoderados judiciales o extrajudiciales que requieran las actuaciones administrativas o

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

judiciales y determinar sus facultades. B) Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y las decisiones de la Asamblea General de Accionistas. C) Nombrar y remover libremente a los empleados de la sociedad, conforme las disposiciones legales pertinentes. D) Constituir los apoderados judiciales o extrajudiciales que estime necesarios para la adecuada representación de la sociedad, delegándole las funciones que estime convenientes, de aquellas que él mismo goza. E) Enajenar o gravar totalmente la empresa, en ejercicio de esta facultad, podrá comprar o adquirir, vender o enajenar a cualquier título los bienes muebles e inmuebles; darlos en prenda o en hipoteca o gravarlos en cualquier forma; alterar la forma de los bienes raíces, por su naturaleza o por su destino; dar y recibir en mutuo cantidades de dinero; hacer los depósitos bancarios o de cualquier otra clase; celebrar el contrato comercial de mutuo en todas sus manifestaciones; firmar toda clase de títulos valores, girarlos, endosarlos, negociarlos, etc.; obtener derechos de propiedad sobre marcas, nombres, emblemas, patentes y privilegios de cualquier clase; comparecer en los juicios en los que se discuta la propiedad de los bienes sociales, o cualquier derecho de la compañía; transigir, comprometer, desistir, novar, ejercer o interponer acciones o recursos de cualquier género de todos los asuntos y negocios que tenga pendientes la sociedad; representarla ante cualquier clase de funcionarios, tribunales, personas jurídicas o naturales, etc.; en general, actuar en la dirección y administración de los negocios sociales. F) Decidir sobre nuevas líneas de venta: Establecer normas generales en materia de precios y de ventas de los productos vendidos por la sociedad, de los materiales, demás elementos que ella negocie y dictar normas para la organización y el funcionamiento de las dependencias de la sociedad. G) El Segundo Suplente del Gerente General, en casos de ausencia absoluta del Gerente General y del Primer Suplente, tiene total facultad sin ningún tipo de limitación en razón de la cuantía o del tema para: 1. Acudir a cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de controversias o transigir directamente frente a las diferencias que la sociedad adquiera con terceros. 2. Adquirir o enajenar a cualquier título bienes raíces. 3. Contratar o adelantar construcciones o edificaciones en los inmuebles de la sociedad. 4. Ceder o traspasar a cualquier título las marcas, patentes o privilegios de propiedad de la sociedad. 5. Vender o enajenar a cualquier título los activos fijos de la sociedad. 6. Obtener préstamos bancarios o con cualquier otra entidad o empresa financiera con o sin garantía. 7. Protocolizar, ejecutar, celebrar todo acto o contrato que tienda al desarrollo del objeto social. 8.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

Autorizar por vía general, liberalidades, beneficios o prestaciones de carácter extralegal en favor del personal de la sociedad. 9. Suscribir todo tipo de actos o contratos con cualquier tipo de persona, bien sea privado o pública, sin ningún tipo de limitación; adicional a lo anterior, podrá presentar ofertas, propuestas, cotizaciones, a título individual, consorcio o unión temporal, para participar en licitaciones o concursos públicos o privados abiertos por entidades estatales o de derecho privado en asuntos relacionados con el giro ordinario de los negocios sociales, cuya adjudicación sea bajo la modalidad de licitación, concurso público, contratación directa o cualquier otra existente y en general ejecutar todos los actos inherentes a las ofertas y contratos, según fuere el caso, tales como impugnar decisiones, constituir causaciones y tomar pólizas de seguro. H) Citar a la Asamblea General de Accionistas cuando lo considere necesario o conveniente, mantenerla oportunamente informada sobre la marcha de los negocios sociales, someter a su consideración los balances de prueba y los demás estados financieros estimados a la administración y suministrarle los informes que ella le solicite en relación con la sociedad y sus actividades. I) Crear los empleos que juzgue necesarios para la buena marcha de la Empresa, señalar sus funciones y fijar sus asignaciones o la forma de su retribución. J) Presentar a la Asamblea General de Accionistas, en su reunión ordinaria, el informe detallado de la marcha de los negocios y sobre las reformas que crea sean necesarias introducir en los métodos de trabajo o en estos estatutos. K) Preparar, elaborar o presentar a la Asamblea General de Accionistas el balance o inventario general y el estado de ganancias y pérdidas cada año, junto con las cuentas respectivas. L) Realizar las inscripciones correspondientes a las reformas de los estatutos. M) Las demás que le confieran las leyes, estos estatutos, y las que correspondan por la naturaleza de su cargo. Parágrafo tercero. El Segundo Suplente del Gerente General, obligará a la sociedad sin ningún límite respecto de la cuantía o la naturaleza de la operación, en ausencia absoluta del Gerente General y del Primer Suplente del Gerente General. Funciones del Tercer Suplente del Gerente General: El Tercer Suplente del Gerente General, en casos de ausencia temporal o absoluta del Gerente General y, del primer y segundo suplente, será mandatario con representación, investido de funciones ejecutivas, administrativas y como tal, tiene a su cargo la representación legal en asuntos jurídicos de la compañía, la responsabilidad de la acción administrativa, la coordinación y la supervisión general de la contratación de la empresa, las cuales cumplirá con arreglo a los

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

estatutos y a las disposiciones legales, con sujeción a las ordenes e instrucciones de la Asamblea General de Accionistas y del Gerente General. Además de las funciones generales indicadas, corresponde al Tercer Suplente del Gerente General: A) Representar a la sociedad judicial o extrajudicialmente, como persona jurídica; por lo tanto, podrá presentar las solicitudes e iniciar cualquier tipo de trámite, interponer las acciones y recursos necesarios o convenientes, sean ellos de carácter administrativo, judicial o extrajudicial y representar a la sociedad en todas las instancias correspondientes, lo mismo que en aquellos procesos o diligencias que se adelanten contra ella o en los que puedan tener interés jurídico, constituir los apoderados judiciales o extrajudiciales que requieran las actuaciones administrativas o judiciales y determinar sus facultades, sin límite de cuantía. B) Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y las decisiones de la Asamblea General de Accionistas. C) Constituir lo apoderados judiciales o extrajudiciales que estime necesarios para la adecuada representación de la sociedad, delegándole las funciones que estime convenientes, de aquellas que el mismo goza. D) Enajenar o gravar totalmente la empresa, en ejercicio de esta facultad podrá comprar o adquirir, vender o enajenar a cualquier título los bienes e inmuebles; darlos en prenda o en hipoteca o gravarlos en cualquier forma; alterar la forma de los bienes raíces, por su naturaleza o por su destino; dar y recibir en mutuo cantidades de dinero; hacer los depósitos bancarios o de cualquier otra clase; celebrar el contrato comercial de mutuo en todas sus manifestaciones; firmar toda clase de títulos valores, girarlos, endosarlos, negociarlos, etc.; obtener derechos de propiedad sobre marcas, nombres, emblemas, patentes y privilegios de cualquier clase; comparecer en los juicios en los que se discuta la propiedad de los bienes sociales, o cualquier derecho de la compañía; transigir, comprometer, desistir, novar, ejercer o interponer acciones o recursos de cualquier género de todos los asuntos y negocios que tenga pendientes la sociedad; representarla ante cualquier clase de funcionarios, tribunales, personas jurídicas o naturales, etc.; en general, actuar en la dirección y administración de los negocios sociales, hasta una cuantía de mil (1.000) SMMLV. E) El Tercer Suplente del Gerente General tiene facultad para desarrollar las actividades referidas y las que se describen más adelante, hasta por una cuantía de mil (1.000) SMMLV, de superar esta cuantía, se requiere autorización del Gerente General o de la Asamblea de Socios, así: 1. Acudir a cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de controversias o transigir directamente frente a las diferencias que la sociedad adquiera con

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

terceros. 2. Adquirir o enajenar a cualquier título bienes raíces. 3. Contratar o adelantar construcciones o edificaciones en los inmuebles de la sociedad. 4. Ceder o traspasar a cualquier título las marcas, patentes o privilegios de propiedad de la sociedad. 5. Vender o enajenar a cualquier título los activos fijos de la sociedad. 6. Obtener préstamos bancarios o con cualquier otra entidad o empresa financiera con o sin garantía. 7. Protocolizar, ejecutar, celebrar todo acto o contrato que tienda al desarrollo del objeto social. 8. Autorizar por vía general, liberalidades, beneficios o prestaciones de carácter extralegal en favor del personal de la sociedad. 9. Suscribir todo tipo de actos o contratos con cualquier tipo de persona bien sea privado o pública hasta mil (1.000) SMMVL; adicional a lo anterior, podrá presentar ofertas, propuestas, cotizaciones, a título individual, consorcio o unión temporal, para participar en licitaciones o concursos públicos o privados abiertos por entidades estatales o de derecho privado en asuntos relacionados con el giro ordinario de los negocios sociales, cuya adjudicación sea bajo la modalidad de licitación, concurso público, contratación directa o cualquier otra existente y en general ejecutar todos los actos inherentes a las ofertas y contratos, según fuere el caso, tales como impugnar decisiones, constituir causaciones y tomar pólizas de seguro. H) Citar a la Asamblea General de Accionistas cuando lo considere necesario o conveniente, mantenerla oportunamente informada sobre la marcha de los negocios sociales, someter a su consideración los balances de prueba y los demás estados financieros estimados a la administración y suministrarle los informes que ella le solicite en relación con la sociedad y sus actividades. I) Realizar las inscripciones correspondientes a las reformas de los estatutos. j) Las demás que le confieran las leyes, estos estatutos, y las que correspondan por la naturaleza de su cargo. Funciones del Cuarto Suplente del Gerente General: El Cuarto Suplente del Gerente General es mandatario con representación, investido de funciones ejecutivas, administrativas y como tal, tiene a su cargo la representación legal en asuntos jurídicos de la compañía, la responsabilidad de la acción administrativa, la coordinación y la supervisión general de la contratación de la empresa, las cuales cumplirá con arreglo a los estatutos y a las disposiciones legales, con sujeción a las ordenes e instrucciones que previamente le otorgue el Gerente General y/o la Asamblea General de Accionistas. No obstante, para efectos de representación judicial o mecanismos alternativos de solución de conflictos, no tendrá limitación alguna frente a la cuantía. Además de las funciones generales indicadas, corresponde al Cuarto Suplente

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

del Gerente General: A) Representar a la sociedad judicial o extrajudicialmente, como persona jurídica; por lo tanto, podrá presentar las solicitudes e iniciar cualquier tipo de trámite, interponer las acciones y recursos necesario o convenientes, sean ellos de carácter administrativo, judicial o extrajudicial y representar a la sociedad en todas las instancias correspondientes, lo mismo que en aquellos procesos o diligencias que se adelanten contra ella o en los que puedan tener interés jurídico, constituir los apoderados judiciales o extrajudiciales que requieran las actuaciones administrativas o judiciales y determinar sus facultades, cobrar los títulos judiciales a favor de la sociedad, sin limitación alguna en la cuantía. B) Acudir a cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de controversias o transigir directamente frente a las diferencias que la sociedad adquiera con terceros, sin limitación alguna en la cuantía. C) Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y las decisiones de la Asamblea General de Accionistas en materia jurídica. D) Constituir los apoderados judiciales o extrajudiciales que estime necesarios para la adecuada representación de la sociedad, delegándole las funciones que estime convenientes, de aquellas que él mismo goza, sin limitación alguna en la cuantía del proceso. E) El Cuarto Suplente del Gerente General tiene facultad para desarrollar las actividades que se describen más adelante, hasta por una cuantía de mil (1.000) SMMLV, de superar esta cuantía, se requiere autorización del Gerente General o de la Asamblea de Socios así: 1. Adquirir o enajenar a cualquier título bienes raíces, previa autorización del Gerente General. 2. Suscribir todos los contratos de carácter laboral, previamente autorizados por el Gerente General. E) Realizar las inscripciones correspondientes a las reformas de los estatutos. Funciones del Quinto Suplente del Gerente General: El Quinto Suplente del Gerente General es mandatario con representación, investido de facultades para la representación legal en asuntos jurídicos de la compañía, que se deriven de la ejecución de los siguientes contratos, donde el GRUPO ASD S.A.S. es integrante de cada unión temporal, así: 1. Contrato de Consultoría No. 055 de fecha 23 de diciembre de 2011, suscrito entre el Ministerio De Salud y Protección Social Y La Unión Temporal Nuevo FOSYGA, cuyo objeto consiste en: Realizar la auditoría en salud, jurídica y financiera de las reclamaciones por los beneficios con cargo a la Subcuenta de eventos catastróficos y accidentes de tránsito - ECAT y las solicitudes de recobro por beneficios extraordinarios no incluidos en el plan general de beneficios explícitos, ordenados por los Comités Técnico Científicos de las EPS, las Juntas Técnicas Científicas de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

Pares, la Superintendencia Nacional de Salud o los jueces, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1438 de 2011, artículos 26, 27 y 126. Igualmente deberá auditar los recobros y reclamaciones que se presenten con fundamento en disposiciones legales anteriores aplicando las normas pertinentes para cada caso" 2. Contrato de Consultoría No. 043 de fecha 10 de diciembre de 2013, suscrito entre el Ministerio de Salud y Protección Social y La Unión Temporal FOSYGA 2014, cuyo objeto consiste en: Realizar la auditoría en salud, jurídica y financiera a las solicitudes de recobro por servicios extraordinarios no incluidos en el plan general de beneficios y a las reclamaciones por Eventos Catastróficos y Accidentes de Tránsito - ECAT con cargo a los recursos de las subcuentas correspondientes del Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA del Sistema General de Segundad Social en Salud. Parágrafo. - Alcance del objeto. Las labores de auditoría en salud, jurídica y financiera requeridas se desarrollarán sobre las solicitudes de recobros NO POS y las reclamaciones ECAT que se radiquen ante el FOSYGA a partir del 1° de enero de 2014; así como respecto de aquellas que por cualquier motivo no hubiesen podido culminar el trámite correspondiente con la firma contratada para adelantar dichas tareas para los recobros y reclamaciones radicados ante el mencionado Fondo, hasta el 31 de diciembre de 2013. El Quinto Suplente, tendrá las siguientes facultades legales, frente a los procesos que se sigan como consecuencia de la ejecución de los contratos antes referidos, sin límite de cuantía, así: A) Representar la sociedad judicial o extrajudicialmente, como persona jurídica; por lo tanto, podrá presentar las solicitudes e iniciar cualquier tipo de trámite legal, conciliar, recibir, transigir, para absolver interrogatorio de parte con la facultad expresa de confesar y en general para adelantar toda gestión en defensa de los intereses de la sociedad; igualmente, podrá interponer las acciones y recursos necesarios o convenientes, sean ellos de carácter administrativo, judicial o extrajudicial y representar a la sociedad en todas las instancias correspondientes, lo mismo que en aquellos procesos o diligencias que se adelante contra ella o en los que puedan tener interés jurídico. B) Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y las decisiones de la Asamblea General de Accionistas en materia jurídica. C) Constituir o revocar los apoderados judiciales o extrajudiciales que estime necesarios para la adecuada defensa técnica de la sociedad, delegándole las funciones que estime convenientes, de aquellas que él mismo goza. D) El Quinto Suplente del Gerente General tiene facultad para acudir a cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de controversias o

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

transigir directamente frente a las diferencias que la sociedad adquiera con terceros relacionados con los contratos antes referidos, sin límite de cuantía." Funciones del Sexto Suplente del Gerente General: El Quinto Suplente del Gerente General es mandatario con representación, investido de facultades para la representación legal en asuntos jurídicos de la compañía, que se deriven de la ejecución de los siguientes contratos, donde GRUPO ASD S.A.S. es integrante de cada unión temporal, así: 1. Contrato de Consultoría No. 055 de fecha 23 de diciembre de 2011, suscrito entre el Ministerio de Salud y Protección Social y la Unión Temporal Nuevo FOSYGA, cuyo objeto consiste en: Realizar la auditoría en salud, jurídica y financiera de las reclamaciones por los beneficios con cargo a la Subcuenta de eventos catastróficos y accidentes de tránsito - ECAT y las solicitudes de recobro por beneficios extraordinarios no incluidos en el plan general de beneficios explícitos, ordenados por los Comités Técnico Científicos de las EPS, las Juntas Técnicas Científicas de Pares, la Superintendencia Nacional de Salud o los jueces, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1438 de 2011, artículos 26, 27 y 126. Igualmente deberá auditar los recobros y reclamaciones que se presenten con fundamento en disposiciones legales anteriores aplicando las normas pertinentes para cada caso" 2. Contrato de Consultoría No. 043 de fecha 10 de diciembre de 2013, suscrito entre el Ministerio de Salud y Protección Social y La Unión Temporal FOSYGA 2014, cuyo objeto consiste en: Realizar la auditoría en salud, jurídica y financiera a las solicitudes de recobro por servicios extraordinarios no incluidos en el plan general de beneficios y a las reclamaciones por Eventos Catastróficos y Accidentes de Tránsito - ECAT con cargo a los recursos de las subcuentas correspondientes del Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Parágrafo. - Alcance del objeto. Las labores de auditoría en salud, jurídica y financiera requeridas se desarrollarán sobre las solicitudes de recobros NO POS y las reclamaciones ECAT que se radiquen ante el FOSYGA a partir del 1° de enero de 2014; así como respecto de aquellas que por cualquier motivo no hubiesen podido culminar el trámite correspondiente con la firma contratada para adelantar dichas tareas para los recobros y reclamaciones radicados ante el mencionado Fondo, hasta el 31 de diciembre de 2013. El Sexto Suplente, tendrá las siguientes facultades legales, frente a los procesos que se sigan como consecuencia de la ejecución de los contratos antes referidos, sin límite de cuantía, así: E) Representar la sociedad judicial o extrajudicialmente, como persona jurídica; por lo tanto, podrá

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

presentar las solicitudes e iniciar cualquier tipo de trámite legal, conciliar, recibir, transigir, para absolver interrogatorio de parte con la facultad expresa de confesar y en general para adelantar toda gestión en defensa de los intereses de la sociedad; igualmente, podrá interponer las acciones y recursos necesarios o convenientes, sean ellos de carácter administrativo, judicial o extrajudicial y representar a la sociedad en todas las instancias correspondientes, lo mismo que en aquellos procesos o diligencias que se adelante contra ella o en los que puedan tener interés jurídico. F) Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y las decisiones de la Asamblea General de Accionistas en materia jurídica. G) Constituir o revocar los apoderados judiciales o extrajudiciales que estime necesarios para la adecuada defensa técnica de la sociedad, delegándole las funciones que estime convenientes, de aquellas que él mismo goza. H) El Sexto Suplente del Gerente General tiene facultad para acudir a cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de controversias o transigir directamente frente a las diferencias que la sociedad adquiera con terceros relacionados con los contratos antes referidos, sin límite de cuantía.".

NOMBRAMIENTOS**REPRESENTANTES LEGALES**

Por Acta No. 71 del 30 de julio de 2020, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 30 de julio de 2020 con el No. 02602559 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal	Armando Florez Pinzon	C.C. No. 000000003229404

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Suplente Del Representante Legal	Juana Alejandra Florez Mora	C.C. No. 000001020823492

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

Segundo	Andrea Paola Florez	C.C. No. 000001136879097
Suplente Del	Mora	
Representante		
Legal		
Tercer	Sandra Patricia Florez	C.C. No. 000000053907432
Suplente Del	Mora	
Representante		
Legal		
Cuarto	Sonia Ayde Ramos	C.C. No. 000000039742425
Suplente Del	Salazar	
Representante		
Legal		
Quinto	Sandra Milena Cardozo	C.C. No. 000000052454411
Suplente Del	Angulo	
Representante		
Legal		
Sexto Suplente	Ana Carolina Ramirez	C.C. No. 000001085248218
Del	Zambrano	
Representante		
Legal		

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 0000008 del 29 de abril de 2005, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 16 de mayo de 2005 con el No. 00991289 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal	RUSSELL BEDFORD RBG	N.I.T. No. 000008000512322
- Persona	S.A.S.	
Juridica		

Por Documento Privado del 21 de enero de 2022, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 26 de enero de 2022 con el No. 02785454 del Libro IX, se designó a:

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Principal	Lina Marcela Perez Fonseca	C.C. No. 000001010207020 T.P. No. 258605-T

Por Documento Privado del 21 de octubre de 2020, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 29 de octubre de 2020 con el No. 02629670 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Suplente	Jenny Alexandra Del Rio Quintero	C.C. No. 000001014232057 T.P. No. 264026-T

REFORMAS DE ESTATUTOS

ESCRITURAS NO.	FECHA	NOTARIA	INSCRIPCION
7.344	9-XI-1.989	4. BTA.	18-XII-1.989 NO.282466
4.416	13-IX-1994	25 STAFE BTA	4-X -1.994 NO.465369
8.346	29- XI- 1994	6 STAFE BTA	21- XII-1994 NO.474.512
608	8- II- 1995	6 STAFE BTA	27- II- 1995 NO.482.684

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
E. P. No. 0000002 del 3 de enero de 2000 de la Notaría 36 de Bogotá D.C.	00721251 del 22 de marzo de 2000 del Libro IX
E. P. No. 0002580 del 24 de septiembre de 2001 de la Notaría 24 de Bogotá D.C.	00797903 del 11 de octubre de 2001 del Libro IX
E. P. No. 0000206 del 22 de enero de 2002 de la Notaría 24 de Bogotá D.C.	00814549 del 13 de febrero de 2002 del Libro IX
E. P. No. 0001551 del 7 de julio de 2006 de la Notaría 39 de Bogotá D.C.	01065588 del 10 de julio de 2006 del Libro IX
E. P. No. 0002992 del 13 de noviembre de 2007 de la Notaría 39 de Bogotá D.C.	01170287 del 14 de noviembre de 2007 del Libro IX

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

E. P. No. 0001649 del 26 de junio de 2008 de la Notaría 39 de Bogotá D.C.	01225828 del 4 de julio de 2008 del Libro IX
E. P. No. 484 del 26 de febrero de 2010 de la Notaría 39 de Bogotá D.C.	01365354 del 1 de marzo de 2010 del Libro IX
E. P. No. 3565 del 21 de noviembre de 2011 de la Notaría 39 de Bogotá D.C.	01532702 del 5 de diciembre de 2011 del Libro IX
E. P. No. 1196 del 26 de abril de 2012 de la Notaría 39 de Bogotá D.C.	01641022 del 7 de junio de 2012 del Libro IX
E. P. No. 1608 del 18 de junio de 2013 de la Notaría 39 de Bogotá D.C.	01742867 del 26 de junio de 2013 del Libro IX
E. P. No. 1151 del 28 de abril de 2014 de la Notaría 39 de Bogotá D.C.	01833398 del 9 de mayo de 2014 del Libro IX
Acta No. 035 del 13 de mayo de 2014 de la Asamblea de Accionistas	01834888 del 15 de mayo de 2014 del Libro IX
Acta No. 36 del 7 de julio de 2014 de la Asamblea de Accionistas	01850338 del 10 de julio de 2014 del Libro IX
Acta No. 42 del 9 de febrero de 2016 de la Asamblea de Accionistas	02061725 del 15 de febrero de 2016 del Libro IX
Acta No. 55 del 17 de abril de 2018 de la Asamblea de Accionistas	02331715 del 18 de abril de 2018 del Libro IX
Acta No. 59 del 24 de septiembre de 2018 de la Asamblea de Accionistas	02380481 del 27 de septiembre de 2018 del Libro IX
Acta No. 65 del 11 de julio de 2019 de la Asamblea de Accionistas	02485835 del 12 de julio de 2019 del Libro IX
Acta No. 66 del 7 de octubre de 2019 de la Asamblea de Accionistas	02513773 del 8 de octubre de 2019 del Libro IX
Acta No. 71 del 30 de julio de 2020 de la Asamblea de Accionistas	02602558 del 30 de julio de 2020 del Libro IX

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

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

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

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 6201
Actividad secundaria Código CIIU: 6311
Otras actividades Código CIIU: 7020, 9101

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

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

Nombre: GRUPO ASD SAS TORRE ASD
Matrícula No.: 03309942
Fecha de matrícula: 17 de noviembre de 2020
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Calle 17 # 9- 82
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: TORRE ASD
Matrícula No.: 03309973
Fecha de matrícula: 17 de noviembre de 2020
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Carrera 10 # 17- 18

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: PLATAFORMA ASD
Matrícula No.: 03310488
Fecha de matrícula: 18 de noviembre de 2020
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Calle 17 # 9- 36
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: ASD CL 32
Matrícula No.: 03310775
Fecha de matrícula: 19 de noviembre de 2020
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Calle 32 # 13- 07
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: ASD CL 46
Matrícula No.: 03311290
Fecha de matrícula: 20 de noviembre de 2020
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Carrera 8 # 46- 35
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: ASD RENACIMIENTO
Matrícula No.: 03311310
Fecha de matrícula: 20 de noviembre de 2020
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Carrera 23 # 27- 23 Carrera 23 27-33
Municipio: Bogotá D.C.

Nombre: ASD OPERATIVA
Matrícula No.: 03311302
Fecha de matrícula: 20 de noviembre de 2020
Último año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Carrera 23 # 27- 34
Municipio: Bogotá D.C.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

Nombre:	WORKTECH CENTER 2
Matrícula No.:	03507721
Fecha de matrícula:	30 de marzo de 2022
Último año renovado:	2023
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Carrera 7 31 10
Municipio:	Bogotá D.C.

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

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

TAMAÑO EMPRESARIAL

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

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

Ingresos por actividad ordinaria \$ 180.447.922.000

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 6311

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**Fecha Expedición: 2 de mayo de 2023 Hora: 13:45:19**

Recibo No. AB23068471

Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B230684715852C

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

Impuestos, fecha de inscripción : 27 de diciembre de 2022. Fecha de envío de información a Planeación : 18 de abril de 2023. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

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

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

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

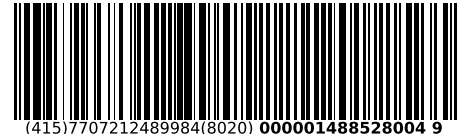
Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.


CONSTANZA PUENTES TRUJILLO

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario

14885280049



(415)7707212489984(8020) 000001488528004 9

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

9 0 1 4 4 4 0 7 6

3

Impuestos de Bogotá

3 2

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente

Persona jurídica

1

25. Tipo de documento

26. Número de Identificación

27. Fecha expedición

Lugar de expedición

28. País

29. Departamento

30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido

32. Segundo apellido

33. Primer nombre

34. Otros nombres

35. Razón social

UNION TEMPORAL ASD - IQ

36. Nombre comercial

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

CL 32 13 07

42. Correo electrónico

clizarazo@grupoasd.com

43. Código postal

44. Teléfono 1

3 4 0 2 5 0 1

45. Teléfono 2

3 1 6 5 2 2 0 2 9 3

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Ocupación

Actividad principal

Actividad secundaria

Otras actividades

46. Código

47. Fecha inicio actividad

48. Código

49. Fecha inicio actividad

50. Código

1

2

51. Código

52. Número establecimientos

6 3 1 1

2 0 2 0 1 2 3 0

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

53. Código

7 1 4 4 8 5 2

07- Retención en la fuente a título de rent

14- Informante de exogena

48 - Impuesto sobre las ventas - IVA

52 - Facturador electrónico

Obligados aduaneros

Exportadores

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

54. Código

11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

55. Forma

56. Tipo

Servicio

1

2

3

57. Modo

58. CPC

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

2022 - 12 - 28 / 11 : 18: 32

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 FLOREZ PINZON ARMANDO

985. Cargo Representante legal Certificado

Bogotá D. C., 28 de abril de 2023

Señores

A QUIEN INTERESE

Ciudad

Asunto: Certificación Bancaria

Cordial saludo

Nos permitimos certificar que la entidad **UNION TEMPORAL ASD - IQ** identificada con el **Nit. 901,444,076** se encuentra vinculada a **BANCOLOMBIA** a través de la Cuenta **AHORROS 69000000976** desde **01/27/21** la cual se denomina **UNION TEMPORAL ASD** - en este momento se encuentra **ACTIVA** y ha presentado un adecuado manejo de acuerdo con las normas y políticas de Bancolombia.

De igual manera informamos que la relación comercial es administrada por, **JENNIFER ARIZA ROJAS** Gerente de Cuenta.

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida en los teléfonos 4886000 Ext. 14761

Atentamente,


Bogotá, 28 de abril de 2023
Auxiliar Administrativo
cc. 51943081

CECILIA STELLA IBARRA CHAVES
Oficina de Servicio Empresarial Bogotá

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



Colombia Compra Eficiente

Formato 11 – Documento de Constitución de Unión Temporal

Bogotá, D.C., 20/11/2020

Señores:

AGENCIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Ciudad

Referencia: Proceso de selección CCENEG-033-01-2020.

Los suscritos, **ARMANDO FLÓREZ PINZÓN** y **ANGELA XIMENA QUIROGA GALINDO**, debidamente autorizados para actuar en nombre y representación del **GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA – GRUPO ASD S.A.S.** y **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. – I.Q. OUTSOURCING S.A.S.**, respectivamente, manifestamos por medio de este documento, que hemos convenido asociarnos en **Unión Temporal**, para participar en el proceso de la referencia, y presentar Propuesta en los siguientes términos:

1. La duración de esta Unión Temporal será igual al término de ejecución y liquidación del Acuerdo Marco y un (1) año más.
2. La Unión Temporal está integrada por:

No.	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	NIT O C.C.	% PARTICIPACIÓN (*)	TÉRMINOS Y EXTENSIÓN DE (+) LA PARTICIPACIÓN EN LA EJECUCIÓN DEL ACUERDO PARA LOTE 1 Y LOTE 2
1	GRUPO ASD S.A.S.	860.510.031-7	50%	Servicios de Comunicación por voz Servicios de comunicación por texto Servicios de comunicación digitales automatización Servicios de Recurso humano Servicios de Recurso tecnológico Todas y cada una de las estipulaciones contenidas en la minuta del contrato que hace parte integral del pliego de condiciones Las demás que corresponden al objeto, especificaciones y alcance general del acuerdo marco de precios y sus correspondientes órdenes de compra.
2	IQ OUTSOURCING S.A.S.	830.039.329-8	50%	Servicios de Comunicación por voz Servicios de comunicación por texto Servicios de comunicación digitales automatización Servicios de Recurso humano Servicios de Recurso tecnológico Todas y cada una de las estipulaciones contenidas en

Página 1 de 3



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

No.	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	NIT O C.C.	% PARTICIPACIÓN (*)	TÉRMINOS Y EXTENSIÓN DE (+) LA PARTICIPACIÓN EN LA EJECUCIÓN DEL ACUERDO PARA LOTE 1 Y LOTE 2
				la minuta del contrato que hace parte integral del pliego de condiciones Las demás que corresponden al objeto, especificaciones y alcance general del acuerdo marco de precios y sus correspondientes órdenes de compra.

No obstante lo anterior, las sociedades que constituyen y conforman esta Unión Temporal son solidaria e ilimitadamente responsables ante la Entidad Contratante, por el cumplimiento total de la propuesta que se presente. Así mismo, responderán por todas y cada una de las obligaciones derivadas de la propuesta y el contrato, según lo establecido en el artículo 7 de la Ley 80 de 1993. Las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal, según las actividades asignadas a cada uno de los miembros de la Unión Temporal.

(*) El total de la columna, es decir, la suma de los porcentajes de participación de los integrantes, debe ser igual al 100%.

(+) Discriminar en función de las actividades a ejecutar para cada uno de los integrantes de la Unión Temporal.

3. La Unión Temporal se denominará: **UT ASD – IQ**

4. El **Representante Legal de la Unión Temporal** es **ARMANDO FLÓREZ PINZÓN**, identificado con cédula de ciudadanía No. 3.229.404 de Usaquén, quien está expresamente facultado para firmar, presentar la propuesta y, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del Acuerdo Marco, firmarlo y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias respecto de su ejecución y liquidación, con amplias y suficientes facultades.

5. El **Representante Legal Suplente del Unión Temporal** es **ANGELA XIMENA QUIROGA GALINDO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 51.955.525 de Bogotá, quien tendrá las mismas facultades del Representante Legal Principal.

6. **Compromiso:** Al conformar la Unión Temporal para participar en el presente proceso de selección, sus integrantes se comprometen a:

- 6.1. Participar en la presentación conjunta de la Propuesta, así como a suscribir el Acuerdo Marco.
- 6.2. Responder en forma solidaria e ilimitada por el cumplimiento total de la Propuesta y de las obligaciones que se originen del Acuerdo y Órdenes de Compra tanto en la Operación Secundaria.
- 6.3. Responder en forma solidaria por todas las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en el desarrollo de la Propuesta, del Acuerdo Marco y las Órdenes de Compra.
- 6.4. No ceder su participación en la Unión Temporal a otro integrante de la misma.
- 6.5. No ceder su participación en la Unión Temporal a terceros sin autorización previa de Colombia Compra Eficiente.
- 6.6. No revocar la Unión Temporal durante el tiempo de duración del Acuerdo y un (1) año más.



Colombia Compra Eficiente

7. La sede del Unión Temporal y notificaciones serán en:

Persona de contacto	Ricardo Flórez Pinzón - Jaime Alberto Romero Sanabria		
Dirección y ciudad	Calle 32 No 13-07	Ciudad	Bogotá D.C.
Teléfono	3402501 Ext.1026	Celular	3165220293 - 3156054343
Correo electrónico	utasdiq@iq-online.com		

En constancia, se firma en la ciudad de Bogotá D.C., a los veinte (20) días del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020).


Firma representante legal del Integrante 1

Nombre/Razón Social del Integrante:	GRUPO ASD S.A.S.
Participación (%)	50%
Representante Legal:	ARMANDO FLÓREZ PINZÓN
Documento de Identidad:	3.229.404 de Usaquén
NIT:	860.510.031-7
Dirección física y Teléfono:	Calle 32 No 13-07 (Bogotá) - 3402501
Correo Principal:	rflorez@grupoasd.com.co


Firma representante legal del Integrante 2

Nombre/Razón Social del Integrante:	I.Q. OUTSOURCING S.A.S.
Participación (%)	50%
Representante Legal:	ANGELA XIMENA QUIROGA GALINDO
Documento de Identidad:	51.955.525 de Bogotá
NIT:	830.039.329-8
Dirección física y Teléfono:	Carrera 13 A No 29-24 piso 7 (Bogotá) - 5931990
Correo Principal:	legal@iq-online.com

Página 3 de 3



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

EXTRACTO DE ACTA

ACTA DE JUNTA DIRECTIVA No. 363 IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S

En la ciudad de Bogotá el día 20 de noviembre de 2020, los suscritos, Paola Rey Carazo, Representante Legal Suplente de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S (En adelante, "La Compañía" o "IQ Outsourcing S.A.S") y Cristina Lloreda, miembro de la Junta Directiva, hacemos constar que, previa comunicación dirigida a cada uno de los miembros de la Junta Directiva, con fecha 19 de noviembre de 2020, ésta adoptó decisiones a través de comunicaciones sucesivas escritas, dirigidas por los miembros de la misma a la administración de la Compañía, todo de conformidad con el artículo 20 de la Ley 222 de 1995. En la citada comunicación, se sometió a consideración de los miembros de la Junta Directiva, la siguiente proposición:

PROPOSICIÓN No. 1


Se solicita a los miembros de la Junta Directiva, autorizar al Representante Legal (principal y/o cualquiera de los suplentes) de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S, para:

1. Presentar oferta dentro del Proceso de Selección CCENEG-033-01-2020 de COLOMBIA COMPRA EFICIENTE de forma conjunta en Unión Temporal, sin límite de cuantía.
2. Pactar y suscribir todos los documentos que se requieran dentro de la licitación, incluyendo, pero sin limitarse a: a) Documento de Conformación de la Unión Temporal; b) Garantía de Seriedad de la Oferta; c) Aclaraciones y observaciones dentro del proceso; d) Contrato en caso de adjudicación, modificaciones, prórrogas y adiciones al mismo, así como su liquidación; e) Presentación de cotizaciones en la Operación secundaria y suscripción de las órdenes de Compra y demás documentos a que haya lugar con las entidades compradores, incluyendo la liquidación de las órdenes, sin límite de cuantía; f) Presentación de garantías de cumplimiento dentro del Acuerdo Marco de Precios y las órdenes de Compra y en general todos los actos y documentos requeridos en el marco del proceso y la ejecución contractual.
3. Participar en las audiencias del proceso y del contrato que se requieran.
4. Actuar como representantes principales o suplentes dentro de la Unión Temporal con todas las facultades que en este se definan.

La Junta Directiva de IQ OUTSOURCING S.A.S, en uso de sus facultades legales y estatutarias

RESUELVE

Una vez resueltas por parte del Representante Legal, las inquietudes planteadas por los miembros de Junta, estos decidieron por unanimidad autorizar al Representante Legal (principal y/o cualquiera de los suplentes) de IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S, para:

1. Presentar oferta dentro del Proceso de Selección CCENEG-033-01-2020 de COLOMBIA COMPRA EFICIENTE de forma conjunta en Unión Temporal; sin límite de cuantía. 

2. Pactar y suscribir todos los documentos que se requieran dentro de la licitación, incluyendo, pero sin limitarse a: a) Documento de Conformación de la Unión Temporal; b) Garantía de Seriedad de la Oferta; c) Aclaraciones y observaciones dentro del proceso; d) Contrato en caso de adjudicación, modificaciones, prórrogas y adiciones al mismo, así como su liquidación; e) Presentación de cotizaciones en la Operación secundaria y suscripción de las órdenes de Compra y demás documentos a que haya lugar con las entidades compradores, incluyendo la liquidación de las órdenes, sin límite de cuantía; f) Presentación de garantías de cumplimiento dentro del Acuerdo Marco de Precios y las órdenes de Compra y en general todos los actos y documentos requeridos en el marco del proceso y la ejecución contractual.
3. Participar en las audiencias del proceso y del contrato que se requieran.
4. Actuar como representantes principales o suplentes dentro de la Unión Temporal con todas las facultades que en este se definan.

(...)

Por el mecanismo de comunicaciones sucesivas, todos los miembros principales de la Junta Directiva manifestaron su voto afirmativo a la anterior resolución (...).

De acuerdo con las disposiciones mercantiles que rigen la materia, no transcurrió más de un (1) mes entre la primera y la última comunicación, recibidas de parte de los miembros de la Junta Directiva. Dichas comunicaciones quedarán en los archivos de la compañía.

Como consecuencia de lo anterior, la Junta Directiva de la sociedad IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S, con el voto favorable de la totalidad de los miembros principales, aprobó la propuesta presentada por la administración de la compañía.

En constancia de lo anterior, firman

(FDO)
CRISTINA LLOREDA ORTIZ
Miembro de Junta Directiva

(FDO)
PAOLA REY CARAZO
Representante Legal Suplente

El anterior extracto es fiel copia del Acta original.


PAOLA REY CARAZO
Representante Legal Suplente

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

**ESTUDIOS PREVIOS PROCESO A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE
DEMANDA CCE-025-AMP-2021**

OBJETO

**“CONTRATAR UN CENTRO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD - BPO MEDIANTE LA
MODALIDAD DE OUTSOURCING, QUE CUBRA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN
TELEFÓNICA, PRESENCIAL, VIRTUAL Y MULTICANAL ESTABLECIDOS POR LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD”**

FECHA: ENERO 2023

**SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ D.C. – COLOMBIA

PA05-PR18-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

Página 1 de 44



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Movilidad es una entidad del sector central de la administración distrital, con autonomía administrativa y financiera, domiciliada en Bogotá D.C., cuya creación, estructura, organización y funcionamiento están reglamentados en el Acuerdo 257 de 2006, Decreto 567 de 2006 y el Decreto 672 de 2018, y que su objeto principal es orientar y liderar la formulación de las políticas del sistema de movilidad para atender los requerimientos de desplazamiento de pasajeros, vehículos y carga en el Distrito Capital.

En cumplimiento de lo señalado por el Concejo de Bogotá, el Alcalde Mayor, mediante Decreto 567 del 29 de diciembre de 2006, adoptó la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital de Movilidad, el cual fue derogado a través del Decreto 672 de noviembre 22 de 2018, y en el artículo 2 se establecen las funciones básicas de la Secretaría Distrital de Movilidad, a saber:

1. Formular y orientar las políticas sobre la regulación y control del tránsito, el transporte público urbano en todas sus modalidades, la intermodalidad y el mejoramiento de las condiciones de movilidad y el desarrollo de infraestructura vial y de transporte.
2. Fungir como autoridad de tránsito y transporte.
3. Liderar y orientar las políticas para la formulación de los planes, programas y proyectos de construcción, mantenimiento y rehabilitación de la infraestructura vial y de transporte del Distrito Capital.
4. Diseñar y establecer planes y programas de movilidad en el corto, mediano y largo plazo dentro del marco del Plan de Ordenamiento Territorial.
5. Diseñar, establecer, ejecutar, regular y controlar, como autoridad de tránsito y de transporte, las políticas sobre el tránsito y el transporte en el Distrito Capital;
6. Formular y orientar políticas sobre la democratización del sistema de transporte masivo y público colectivo.
7. Orientar, establecer y planear el servicio de transporte público urbano, en todas sus modalidades, en el Distrito y su área de influencia.
8. Participar en el diseño de la política y de los mecanismos de la construcción y explotación económica de las terminales de transporte de pasajeros, carga y de transferencia.
9. Planear, coordinar y controlar la operación, entre otros mecanismos de seguridad vial, de la semaforización y señalización de los segmentos viales del Distrito Capital.
10. Participar en la elaboración, regulación y ejecución del Plan de Ordenamiento Territorial, en la articulación del Distrito Capital con el ámbito regional para la formación

de las políticas y planes de desarrollo conjuntos, y en las políticas y planes de desarrollo urbano del Distrito Capital.

11. Diseñar, establecer y ejecutar los planes y programas en materia de educación vial.
12. Controlar, de conformidad con la normativa aplicable, el transporte intermunicipal en la jurisdicción del Distrito Capital.
13. Administrar los sistemas de información del sector.

Dentro de las funciones asignadas a la Secretaría Distrital de Movilidad acorde con el Acuerdo 257 de 2006 en su artículo 108, se encuentra la de orientar y liderar la formulación de las políticas del sistema de movilidad para atender los requerimientos de desplazamiento de pasajeros y de carga en la zona urbana, tanto vehicular como peatonal y de su expansión en el área rural del Distrito Capital en el marco de la interconexión del Distrito Capital con la red de ciudades de la región central, con el país y con el exterior.

En tal virtud y alineado con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, instituida a través del Decreto Distrital 197 de 2014 en concordancia con el Decreto 319 de 2006 artículos 8 y 9 y con el Acuerdo 257 de 2006, sucintamente en los artículos que evocan la atención al ciudadano sea por el desarrollo de sus funciones o por transversalidad y apoyo al Ministerio de Transporte como cabeza de sector, específicamente al cumplimiento del artículo 2 de la Constitución Política de Colombia. La Secretaría Distrital de Movilidad desarrolló su Estrategia de Atención al Ciudadano, como fundamento de los objetivos estratégicos 5 y 7 del Plan Distrital de Desarrollo y del Plan Estratégico Institucional, en donde los canales de atención: virtual, presencial, telefónico y multicanal desde el año 2014 son las formas establecidas para la atención de la ciudadanía en general, pero desarrollados a partir del año 2019 con la Línea Distrital 195 y hasta el año 2022, con los servicios de agendamiento de citas, y Call Center básico con la línea en español dentro de las generalidades del servicio.

Por otra parte, es fundamental y no menos importante contextualizar que debido a la crisis económica, social y de salud que desde marzo de 2020 vivió la humanidad a causa de la pandemia por el COVID-19 y que particularmente para Colombia ha tenido variaciones en sus distintos picos a causa del aumento del contagio, el Gobierno Nacional en pro de controlar y mitigar esta situación, ha convergido en la implementación de distintas medidas de Bioseguridad, como la regulación del aforo en los distintos establecimientos, la restricción de la movilidad y la diversificación plural de la virtualidad de manera preferente y prioritaria para la realización de los distintos trámites y servicios que debe realizar la ciudadanía ante las entidades del orden nacional y distrital.

Es así, que estas estrategias sirvieron de cimiento para desarrollar actividades alternas y/o complementarias en pro de fortalecer y normalizar la atención a la ciudadanía, mediante



una alternancia del canal habitual; siendo el telefónico, y migrando paulatinamente al canal virtual como la principal herramienta de gestión y atención, complementaria para la orientación, información, guía y acompañamiento a la ciudadanía, pero en todo momento actuando con el canal telefónico en una misma meta; atender las necesidades de la ciudadanía, en lo particular para Movilidad, la realización de los trámites y servicios. Todo ello a través de instrumentos que permiten el cumplimiento de la normatividad; como la Ley 769 de 2002, Ley 2027 de 2020 y Ley 2155 de 2021 Art. 49 y 50, como referentes inmediatos que involucran a la SDM, más los siguientes ejemplos de los distintos escenarios que han tenido cambios sustanciales a raíz de la nueva realidad; la omnicanalidad: **i)** Cursos Pedagógicos, **ii)** Salidas de Patios, **iii)** Impugnaciones, **iv)** Continuaciones de las audiencias **v)** Acuerdos de Pago, **vi)** Gestión de Cepos **vii)** Campañas informativas y de divulgación, entre las más relevantes. El objeto, contribuir a la regularización de la movilidad, de quienes adelantan procesos administrativos, o simplemente realizan los trámites de rigor propios del sector. Estos cambios expuestos se relacionan con: i) normatividad, ii) disposiciones de citas, iii) agendas, iv) horarios de atención, v) alternancia de los puntos Ventanilla, vi) aforos de los puntos de atención, vii) suspensiones de términos, viii) jornadas especiales de atención, ix) ferias de servicio, x) foros, entre otros.

Es así que, durante el periodo **(2019 - 2022)**, la *Línea Distrital 195* registró 5.090.212 interacciones con un promedio mensual de 108.302. Ahora en lo individual, para el servicio de la Secretaría de Movilidad en la opción 4, la *Línea 195*, registró 559.806 interacciones y un promedio mensual de 19.304; siendo esta, la cantidad de ciudadanía y/o partes interesadas, que se han beneficiado de este servicio.

Asimismo, desde la implementación del *Centro de Contacto Ciudadano de la Secretaría Distrital de Movilidad - BPO*, se ha registrado 1.420.131 interacciones en todos sus canales y herramientas, lo realizado en un periodo de quince (15) meses, desde el 20 de octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2022, lo que equivale a 94.675 interacciones por mes, nuevamente siendo el número de ciudadanía y/o partes interesadas beneficiada con este servicio de BPO II.

Bajo el anterior contexto, es perceptible el aumento de las interacciones en la entidad a causa de la demanda ciudadana por las diferentes necesidades relacionadas con el portafolio de trámites y servicios del sector. Por lo anterior, se muestra el siguiente resumen por periodos desde el año 2019 al año 2022 a fin de tener una mejor lectura de los canales de atención de la Entidad:

LÍNEA 195 (2019 – 2022)

Mes	Entrantes
Enero de 2019	90.642
Febrero de 2019	73.016
Marzo de 2019	74.175
Abril de 2019	64.190
Mayo de 2019	58.006
Junio de 2019	49.584
Julio de 2019	56.100
Agosto de 2019	48.791
Septiembre de 2019	55.681
Octubre de 2019	52.139
Noviembre de 2019	57.762
Diciembre de 2019	56.547
Enero de 2020	80.000
Febrero de 2020	70.363
Marzo de 2020	133.817
Abril de 2020	158.129
Mayo de 2020	151.821
Junio de 2020	162.240
Julio de 2020	197.708
Agosto de 2020	170.235
Septiembre de 2020	186.119
Octubre de 2020	150.849
Noviembre de 2020	109.958
Diciembre de 2020	92.857
Enero de 2021	139.462
Febrero de 2021	123.694
Marzo de 2021	154.818
Abril de 2021	141.085
Mayo de 2021	142.453
Junio de 2021	146.561
Julio de 2021	113.847
Agosto de 2021	97.905
Septiembre de 2021	101.579
Octubre de 2021	111.244
Noviembre de 2021	108.018
Diciembre de 2021	86.308
Enero de 2022	144.450
Febrero de 2022	126.690
Marzo de 2022	165.147
Abril de 2022	134.211
Mayo de 2022	125.195
Junio de 2022	102.395
Julio de 2022	89.430
Agosto de 2022	104.878
Septiembre de 2022	90.344
Octubre de 2022	74.330
Noviembre de 2022	65.439
Total Interacciones	5.090.212
Interacciones Promedio Mes	108.302

Cuadro No 1. Interacciones Línea 195, periodo (enero 2019 a noviembre 2022)

CENTRO DE CONTACTO – BPO (2021 – 2022)

CENTRO DE CONTACTO 2021 - 2022 BPO		
Mes	Entrantes	Variación
Octubre de 2021	15.046	-
Noviembre de 2021	39.081	160%
Diciembre de 2021	32.690	-16%
Enero de 2022	53.605	64%
Febrero de 2022	48.691	-9%
Marzo de 2022	63.225	30%
Abril de 2022	44.227	-30%
Mayo de 2022	53.560	21%
Junio de 2022	50.311	-6%
Julio de 2022	49.682	-1%
Agosto de 2022	57.727	16%
Septiembre de 2022	56.651	-2%
Octubre de 2022	51.668	-9%
Noviembre de 2022	56.769	10%
Diciembre de 2022	61.681	9%
Total Interacciones	734.614	-
Interacciones Promedio Mes	48.974	-

Cuadro No 2. Interacciones BPO, periodo (octubre 2021 a diciembre 2022)

Nota: La diferencia entre las interacciones globales y las mostradas en el cuadro No 2, corresponden a otras herramientas de gestión como: mails, chatbot, cecos, chat, encuestas, SMS, Web Call, Clic to call, entre otros.

NECESIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS

La Secretaria Distrital de Movilidad adoptó la Política de Seguridad Vial-Visión Cero con el fin de dar prioridad a la protección de las vidas en el tránsito, reducir muertes y lesionados en las vías bajo el Decreto 813 de 2017 “*Por el cual se adopta el Plan Distrital de Seguridad Vial y de Motociclista 2017-2026*”. En el artículo 11, numeral 2 del Plan Distrital de Seguridad Vial-PDSV se estableció como propósito Generar lineamientos para que la ciudad contara con un sistema de orientación a víctimas de siniestros viales. Adicionalmente, en el Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI”, se fijó como meta sectorial N° 389 la implementación del Centro de Orientación a Víctimas por Siniestros Viales. Con el propósito de dar respuesta a lo anterior se crea el proyecto de inversión 7907 Consolidación del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales de Bogotá

Teniendo en cuenta la tendencia creciente de solicitud de atención de nuevos usuarios, la necesidad de dar respuesta efectiva y eficiente a la demanda y de potenciar el posicionamiento de ORVI, durante la vigencia 2022, se estableció como proyecto estratégico para que a partir de febrero del año 2023, la Secretaría Distrital de Movilidad brinde directamente a la ciudadanía el servicio de orientación a víctimas directas e indirectas de siniestros viales, ya que la entidad cuenta con la capacidad administrativa, técnica, física y financiera que permite dar alcance a las necesidades de los usuarios dentro del marco de los alcances de ORVI.

Se reconoce como víctima a toda persona que haya sufrido daño o afectación como consecuencia directa de un siniestro vial. El centro dispondrá de medios presenciales y virtuales para que las víctimas de siniestros viales y/o sus familiares puedan acceder al servicio. La persona que sea atendida contará con todas las garantías para un trato con enfoque de derecho, diferencial y de género.

Para febrero del 2023 se espera: -Consolidar la operación directa de la operación del Centro de orientación a Víctimas de Siniestros Viales por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad. -Con las diferentes áreas de orientación (acogida, social jurídica y psicológica), continuar beneficiando a la ciudadanía que experimenta afectaciones a causa de un siniestro vial. - Fortalecer el posicionamiento de ORVI continuando con las acciones de la línea formativa y a través de la transferencia de conocimiento a los diferentes territorios que dentro de sus propósitos está la creación y consolidación de centros de orientación a víctimas de siniestros viales en el país.

Es importante resaltar que la Secretaría Distrital de Movilidad con el fin de brindar Orientación para Víctimas por Siniestros Viales hará uso del servicio del BPO a contratar con el fin de apoyar el suministro de información y orientar a las víctimas por siniestros viales y sus familiares acerca de los procedimientos que pueden seguir en materia social, jurídica y psicológica tras un incidente de tránsito, con el fin de brindarles herramientas para adaptarse adecuadamente a sus nuevas condiciones en la vida.

Las anteriores acciones se enmarcan en el Plan Distrital de Seguridad Vial 2017-2026 (Decreto 813 de 2017) y del Plan Distrital de Desarrollo 2020 - 2024 Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI (Acuerdo 761 de 2020).

La Secretaría Distrital de Movilidad, conforme con sus políticas y funciones enfocará su atención en la víctima directa, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus familiares en primer y segundo grado de consanguinidad (hijos/hijas, padres/madres, hermanos/hermanas), y primero civil (hijos/hijas adoptivos/as). Los menores de edad deberán estar acompañados de sus padres, madres o acudientes legalmente designados.

Por otra parte, los ciudadanos que acudan a los servicios del Centro de orientación para víctimas de siniestros viales (ORVI) cuentan con los siguientes derechos:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones legales vigentes exijan para tal efecto.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos concernientes a su proceso de orientación.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Tener una atención cortés, amable, respetuosa, incluyente, oportuna y de calidad.
6. Disponer de puntos de referencia, canales de comunicación e información confiable para adelantar los distintos trámites que la entidad ofrece, con el fin de hacer más amigable el acceso a los servicios.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
8. Obtener garantía y confiabilidad en la calidad de la información y orientación que se le suministra y ser dirigidos a oficinas identificables y ubicables, y personal idóneo para resolver sus inquietudes.
9. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
10. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en

general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de 1.991.

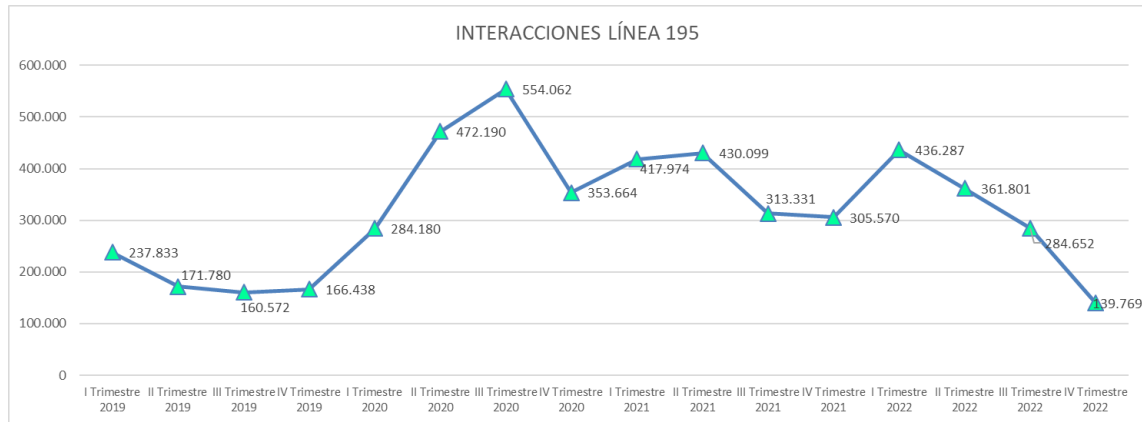
11. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades del servidor público y de los particulares que cumplan funciones administrativas en el funcionamiento de ORVI.
12. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
13. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

En consecuencia, con el fin de facilitar la atención a esta ciudadanía el BPO de acuerdo con la necesidad prestará servicios de suministro de información y atención a las víctimas de siniestros viales con el fin de generar agilidad en los procesos, suministro de información y poder garantizar una atención plena mediante distintos canales comunicativos ya sean presenciales, virtuales, telefónicos, entre otros.

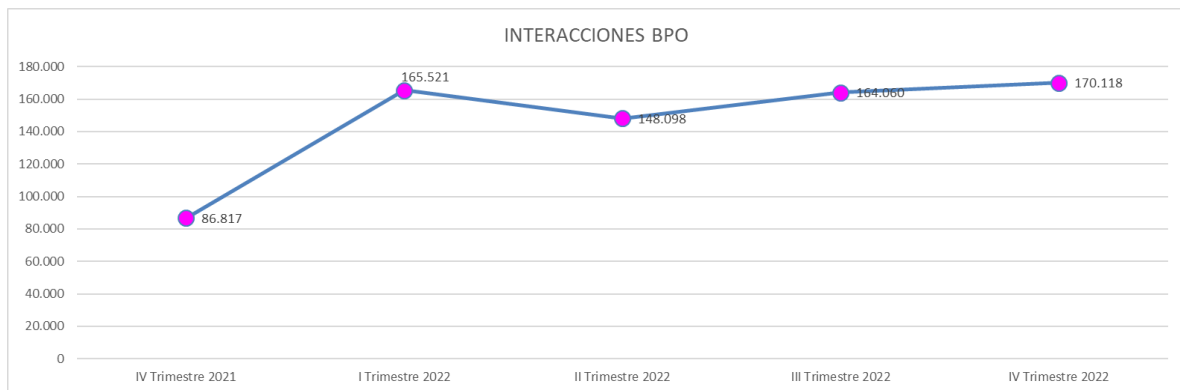
RESUMEN

Durante la ejecución del contrato para los servicios de BPO II, la SDM ha experimentado un crecimiento máximo del 17%, que corresponde a las interacciones que realiza la ciudadanía por los diferentes canales y en uso de las diversas herramientas, interacciones que van desde el chat, Lucía, llamadas inbound, videollamadas, llamadas virtuales y llamadas en lenguaje de señas, características que desde la puesta en funcionamiento ha sido evidenciable con las cifras que se registran en este documento como parte de la operación, siendo el periodo de medición, el momento de salida a operación octubre de 2021 hasta el corte reciente diciembre de 2022. En tal virtud basándose en las estimaciones estadísticas como al seguimiento que se realiza al contrato en las mesas de dimensionamiento, es necesario que la entidad, tenga en consideración como en predicción, estos crecimientos a fin de preservar la operación como lo son los servicios estimados en los anteriores simuladores que dan cuenta de los contratos suscritos, pero también, la actualidad que la operación experimenta en virtud de la demanda realizada por la ciudadanía. Para comprender cómo ha sido la inserción del servicio del Contact Center, se muestra a continuación un comparativo gráfico entre las interacciones globales de la Línea 195 y el BPO de la Secretaría de Movilidad, connotando que cuando se indica la globalidad de la Línea 195, hace referencia a todas las interacciones que esta genera desde su cubrimiento; es decir considera las interacciones de todas las entidades que la conforman el Distrito, tales como; Secretaría General, Hacienda, Habitat, Transmilenio, y Movilidad entre otros.





Gráfica 1. Comportamiento Histórico - Tendencia Interacciones Línea 195, Fuente: DAC, vigencia 2019 -2022.



Gráfica 2. Comportamiento Histórico - Tendencia Interacciones BPO, Fuente: DAC, vigencia 2021 - 2022.

Esta operatividad que se da en la prestación del servicio desde los diferentes canales de atención, permite dimensionar el relacionamiento generado con la ciudadanía que contacta la entidad, reflejando los momentos de verdad del servicio y materializando la necesidad ya creada para la Secretaría, lo que facilita comparar las dinámicas de la demanda que la ciudadanía promueve en el portafolio de trámites y servicios.

Los resultados hasta el momento son concluyentes; el tener diversificados los canales y contar con herramientas alternas de atención, especialmente desde la virtualización, son factores determinantes para mejorar el servicio y avanzar en el crecimiento que se previó desde los objetivos 5 y 7 de la Secretaría de Movilidad.

Por lo anterior, la Entidad continúa avanzando en sus procesos misionales y estratégicos para la implementación de mecanismos y servicios destinados a sus ciudadanos, grupos de valor, partes interesadas, aliados estratégicos y los demás actores involucrados, con el firme propósito de tener un mejor y mayor cubrimiento a las necesidades expresadas en el contacto directo e indirecto que se generan en el diario de la operación.

Servicios como línea 195 hasta el año 2022 y ahora el Centro de Contacto – BPO manteniendo el servicio telefónico pero con evoluciones en herramientas y contenidos, visto desde: *SMS, mails, chats, video llamadas, callback, webcall, blazter, campañas outbound, Chatbot, más las agendas de citas*, y en otra dimensión del servicio se encuentran: *las orientaciones, asesorías informativas, guías y acompañamientos, en los procedimientos en la generalidad de la atención al público, y la radicación como respuesta a PQRS en cumplimiento al Decreto 1166 de 2016 “PQRS Verbales”*, son servicios tan necesarios como imprescindibles para el normal funcionamiento de la Secretaría Distrital de Movilidad, especialmente con aquellos actores circunstanciales que generan un contacto permanente mediante los canales con los que cuenta la Entidad.

De acuerdo al anterior análisis, la Secretaría necesita para esta vigencia continuar con la cobertura de atención a la ciudadanía en general, haciéndolo a través de la consolidación de los canales implementados desde la vigencia 2021 y ahora avanzar hacia la inserción de nuevos y más canales, con más herramientas tecnológicas y más herramientas operacionales que permitan seguir diversificando la atención en tiempo real y diferido, sea *presencial, telefónico o virtual y en ocasiones hasta multicanal, para generar una atención continua y/o discontinua (es decir desbordando o transfiriendo las interacciones a canales sustitutos y/o complementarios “Chat, Chatbot, video llamada, click to call)*, de los anteriormente mencionados a fin de cumplir la promesa del servicio y reducir los tiempos de atención. Por supuesto con el propósito de complementar la atención del actual canal presencial de los puntos propios (CSM y puntos de la ventanilla), en esos momentos de verdad cuando hay sobredemanda de los trámites y servicios en cuanto a información y orientación del paso a paso de los trámites y servicios.

Ahora bien, la Entidad ha entendido en este tiempo de funcionamiento del BPO, la versatilidad que despliega tener un contrato de esta naturaleza, que al ser respaldado por el *Acuerdo Marco de Precios* de Colombia Compra Eficiente, facilita realizar reingenierías de operación, estimación de nuevos servicios, valoración de nuevas cantidades en los servicios actualmente contratados dentro de la Orden de Compra que ampara el Acuerdo Marco entre la Secretaría de Movilidad y su Contact Center BMP Consulting S.A.S, y actores nuevos como lo son los demás Procesos de la Secretaría.

Igualmente es el hito para continuar con el fortalecimiento internamente a la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, frente a los conceptos generales de oportunidad, claridad, facilidad, integralidad, eficiencia administrativa, calidad, cobertura y cercanía. Consecuentemente facilitando el monitoreo de los entes de control internos y externos denominados por el SIG (Sistema Integrado de Gestión) y el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) dentro de los lineamientos del gobierno nacional acorde al mejoramiento continuo como pilar del Decreto 1499 de 2017 y la norma técnica de calidad ISO9001:2015.

Cabe resaltar que una vez verificado el PAA 2023, se constata que no existe otra área o dependencia de la Entidad que tenga proyectado contratar un BPO (Business Process Outsourcing) de Movilidad, partiendo que la Dirección de Atención al Ciudadano es quien actualmente lo representa en esta materialización y se prevé continuar con el servicio para el resto de la vigencia 2023, tal y como se detalla en este documento y aquellos servicios que lo integran.

Por lo anterior y dados los beneficios que se obtienen del BPO para la Entidad, se continuará operando, gestionando y administrando de manera óptima, los canales de comunicación por voz y por texto que utiliza la Secretaría Distrital de Movilidad en el marco del ejercicio de sus funciones misionales relativas a la disuasión, notificación, información y cobro, garantizando la confiabilidad, calidad y seguimiento específico en la prestación del servicio, es así que se hace necesario ampliar la cobertura de una plataforma tecnológica de gestión de servicio omnicanal, con telefonía Inbound, Outbound, IVR, procesamiento de correos electrónicos, procesamiento de escritos, SMS, entre otros, con escalabilidad a dispositivos móviles, y para ello se requiere mantener esta solución a la necesidad establecida desde el 2021 y que al momento perdura por la Dirección de Atención al Ciudadano.

Finalmente, La Secretaría requiere que el contratista que opera y administra la plataforma tecnológica, en software como servicio, permita a los funcionarios y colaboradores designados por la entidad, conectarse a la aplicación basada en la nube a través de Internet para ser usada como un explorador Web, **siendo para esta necesidad el futuro operador del BPO quien brinde todos los servicios de BPOII.**

Para terminar es necesario dar continuidad al servicio de Digiturno con el fin seguir ofreciendo la atención en la entidad de una manera ordenada y sistemática tal y como lo establece la Ley 1437 de 2011, artículo 7, para la totalidad de trámites y servicios que se brindan en el Centro de Servicios de Movilidad, lo que permite adicionalmente llevar registros más exactos del número de ciudadanos atendidos, facilitar la gestión de los trámites a la ciudadanía y medir por medio de este servicio la evolución a un mediano y largo plazo, la necesidad de mejorar las herramientas tecnológicas de esta nueva

alternativa, de ello se resalta la siguiente consideración en pro de una mejor lectura de la necesidad que se considera en este documento:

Ley 1437 de 2011

(...) ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

ARTÍCULO 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

(...)

2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.

(...)

1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA META DEL FUTURO CONTRATO CON EL PLAN DE DESARROLLO

La celebración del contrato que derive del presente proceso contribuirá a cumplir las siguientes metas del Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024:

Proyecto 7653

PLAN DE DESARROLLO: “Un nuevo contrato social y	PROPÓSITO PLAN DE DESARROLLO	Propósito 5 denominado “Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente”
--------------------------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ambiental para la Bogotá del Siglo XXI 2020-2024"	PROGRAMA PDD	Gestión pública efectiva, abierta y transparente
	NÚMERO Y NOMBRE PROYECTO DE INVERSIÓN	O23011605560000007653 Implementación de políticas integrales y transparentes al servicio de la ciudadanía
	CÓDIGO Y NOMBRE META PDD	<<Aumentar el índice de satisfacción al usuario de las entidades del Sector Movilidad en 5 puntos porcentuales>>.

Proyecto 7907

PLAN DE DESARROLLO: "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI 2020-2024"	PROPÓSITO PLAN DE DESARROLLO	4. Hacer de Bogotá Región un modelo de movilidad, creatividad y productividad incluyente y sostenible
	PROGRAMA PDD	49. Movilidad segura, sostenible y accesible
	NÚMERO Y NOMBRE PROYECTO DE INVERSIÓN	O23011604490000007907 Consolidación del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales de Bogotá
	CÓDIGO Y NOMBRE META PDD	Meta PDD 389: Implementar y operar el Centro de Orientación a Víctimas por Siniestros Viales.

1.2 VERIFICACIÓN DE QUE LA NECESIDAD SE ENCUENTRA PREVISTA EN EL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES.

Para la realización de las necesidades descritas anteriormente, la Secretaría Distrital de Movilidad tiene previsto dentro de su Plan Anual de Adquisiciones 2023, la línea: SSC-07 y SSC 799, proyectos O23011605560000007653 y O23011604490000007907 respectivamente, 53- Centro de Servicios de Movilidad.

Línea	Rubro	Fondo - Fuente de Financiación	POSICIÓN PRESUPUESTARIA	Nombre y tipo de proyecto	APROPIACIÓN VIGENTE ACTUAL
SSC-07	02301160556 0000007653	1-100-1027 VA- Derechos de tránsito	0232020200884190 Otros servicios de telecomunicaciones	Implementación de políticas integrales y transparentes al servicio de la ciudadanía	\$ 4.240.000.000
SSC-700	02301160449 0000007907	1-100-1017 VA- Multas de tránsito	0232020200884190 Otros servicios de telecomunicaciones	Consolidación del Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales de Bogotá	\$ 352.179.000

Cuadro 3. Necesidad Plan Anual de Adquisiciones, Fuente: PAA de la SDM vigencia 2023

2. OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES¹.

2.1. OBJETO A CONTRATAR

“CONTRATAR UN CENTRO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD - BPO MEDIANTE LA MODALIDAD DE OUTSOURCING, QUE CUBRA LOS CANALES DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA, PRESENCIAL, VIRTUAL Y MULTICANAL ESTABLECIDOS POR LA SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD”

2.2. ALCANCE DEL OBJETO

En el desarrollo natural del objeto contractual, se llevará a cabo el crecimiento individual y en conjunto de los canales de comunicación tendientes al fortalecimiento institucional en operación y respuesta a las necesidades de la ciudadanía, partes interesadas, grupos de valor y aliados estratégicos de la SDM, bajo un sistema integrado de procesos, procedimientos, infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia, eficacia y calidad, a las dinámicas y exigencias de la demanda de trámites y servicios del sector de movilidad.

2.3. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO CONTRACTUAL

El contratista deberá suministrar a la entidad los servicios requeridos por la Entidad y que hacen parte del acuerdo marco de precios CCE-025-AMP-2021, los cuales son de

¹ Numeral 2 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015 “Estudios y Documentos previos (...) 2. El objeto a contratar, con sus especificaciones y la identificación del contrato a celebrar.”

características técnicas uniformes, de acuerdo con lo establecido en el literal a, numeral 2 del Artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y la definición establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015.

Las condiciones del servicio se desarrollan con detalle al catálogo del Instrumento de Agregación CCE-025-AMP-2021², Servicios de BPO II, particularmente, los señalados dentro del simulador establecido para este acuerdo marco y que se relacionan a continuación y que corresponden al **LOTE 1**:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
1	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	NA	NA	NA	44	Mes	9,00	Mes
2	IT-BPO-27-46	Agente Front Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	5	Mes	9,00	Mes
3	IT-BPO-27-1	Agente Front Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	5	Mes	9,00	Mes
4	IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente técnico	En Sitio	Jornada Ordinaria	Plata	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes
5	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	NA	NA	NA	2	Mes	9,00	Mes
6	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	Agente especializado	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes
7	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	Agente profesional	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes
8	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	NA	NA	NA	2	Mes	9,00	Mes
9	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes
10	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes
11	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	13000	Minuto	9,00	Mes
12	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	NA	NA	NA	5000	Minuto	9,00	Mes
13	IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	NA	NA	NA	NA	5000	Minuto	9,00	Mes
14	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	NA	NA	NA	61000	Minuto	9,00	Mes
15	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	NA	NA	NA	15000	Minuto	9,00	Mes
16	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	NA	NA	NA	NA	15000	Minuto	9,00	Mes

² Colombia Compra Eficiente-025-AMP-2021, de Enero 26, 2021 hasta Julio 25, 2023

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
17	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20000	Correo	9,00	Mes
18	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	NA	20000	Mensaje SMS	9,00	Mes
19	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	NA	NA	NA	NA	NA	NA	36000	Minuto	9,00	Mes
20	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2	Licencia Mes	9,00	Mes
21	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	NA	NA	NA	NA	NA	NA	136800	Respuesta Chatbot Smart	9,00	Mes
22	IT-BPO-12-1	Web Callback	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2	Licencia Mes	9,00	Mes
23	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	150	Mes	9,00	Mes
24	IT-BPO-52-2	Enlace Dedicado entre puntos	15Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes
25	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos	20Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes
26	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	NA	NA	NA	55	Licencia por posición	9,00	Mes
27	IT-BPO-24-1	Analytics	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	Licencia Mes	9,00	Mes
28	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	55	Hora desarrollo	9,00	Mes
29	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	50	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	9,00	Mes
30	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	NA	NA	NA	20	Anuncio	9,00	Mes
31	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento Microsoft Office	NA	NA	NA	NA	NA	55	Licencia Mes	9,00	Mes
32	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes
33	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	NA	NA	NA	1	setup	9,00	Mes
34	IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API	usuario activo	NA	NA	NA	NA	NA	100000	Usuario activo	9,00	Mes
35	IT-BPO-59-4	Digiturno Avanzado	Alto volumen	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Digiturno Avanzado	9,00	Mes
36	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de celular a 018000	NA	NA	NA	NA	NA	7000	Minuto	9,00	Mes
37	IT-BPO-32-1	Agente Bilingüe	Técnico	En Sitio	Jornada Ordinaria	Plata	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes

Tabla 1. Lote 1, Simulador - Relación de Servicios a Contratar por la SDM en el ACM-de CCE, Fuente: CCE vigencia 2023

PA05-PR18-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

Página 17 de 44

Bajo el Simulador realizado en la plataforma de CCE y expresado en la **tabla No 1**, es importante resaltar que las cantidades de cada uno de los servicios elegidos, en este caso los treinta y siete (37) servicios, fueron estimados con base en los históricos de la operación del BPO (desde el 20 de octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2022), detallados en la introducción del presente documento, los cuales se estiman como suficientes para soportar la operación del BPO conforme con las necesidades actuales de la Entidad.

De igual manera, se estimó que el tiempo del presente proyecto fuese a nueve (9) meses, en relación con el presupuesto aprobado por la Ordenación del Gasto, a fin de terminar la vigencia 2023, toda vez que el actual contrato del BPO, finaliza el 12 de abril de 2023 o hasta agotar los recursos. Finalmente, para estimar el presupuesto oficial del presente proceso se tomó como base el simulador publicado en el minisito de CCE del Acuerdo Marco de Precios para los servicios de BPO II, el cual simula el precio techo más bajo para el lote 1, conforme al ANEXO FICHAS TÉCNICAS Y CONDICIONES TRANSVERSALES QUE CONTIENE LA ADENDA. 1

Asimismo, es imperativo informar que con la necesidad plasmada en el Simulador del **LOTE 1**, la SDM cuenta actualmente con una planta telefónica en la nube suministrada por un contrato de servicios por parte de la ETB llamada **IPcentrex**, la cual es administrada por la ETB. Por lo tanto, el oferente/contratista adjudicatario, deberá realizar toda la gestión para que el tráfico desde la línea de la SDM 364-9400 opción 2, sea direccionado hasta la planta telefónica del nuevo oferente/contratista. Para esta connotación, se recomienda basados en la experiencia de los contratos anteriores y el actual, que el contratista gestione una troncal virtual de ETB para hacer más rápido este proceso.

Por otra parte, el enrutamiento desde la línea 364-9400 (opción 2), se debe aplicar sincronizadamente con la salida a producción del Call Center/Contac Center o Servicios de BPO II, por lo tanto, el oferente/contratista deberá notificar el día preciso en que se puede recibir el tráfico, momento en el cual se tenga aprovisionado los recursos tecnológicos y humanos para esta operación.

Finalmente, la SDM realizará todo el acompañamiento con la ETB y el oferente/contratista futuro, para realizar estos enrutamientos entre las dos plantas telefónicas.

2.3. CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

Conforme con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, los productos y servicios a adquirir por la Secretaría Distrital de Movilidad se enmarcan en la siguiente clasificación UNSPSC:

Segmento		Familia		Clase	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
81	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111	Servicios informáticos	81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
83	Servicios públicos y Servicios relacionados con el sector público	8311	Servicios de medios de telecomunicaciones	83111500	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
43	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	4323	Software	43231500	Software funcional específico de la empresa

Cuadro 4. Clasificador de Bienes y Servicios, Fuente: CCE vigencia 2023

2.4. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y JUSTIFICACIÓN DEL MISMO, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

El presente proceso de selección se sujetará a la Constitución Política de Colombia, al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, contenido en las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, a sus Decretos reglamentarios, a las Normas que lo modifiquen y/o complementen, *teniendo en cuenta que nos encontramos frente a la adquisición de unos bienes de características técnicas uniformes y de común utilización*, razón por la cual la modalidad de contratación será por una Selección Abreviada y de conformidad con lo establecido el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, los artículos artículos 2.2.1.2.1.2.7. y 2.2.1.2.1.2.12. del Decreto 1082 de 2015 el mecanismo apropiado para dicha contratación será por Acuerdo Marco de Precios, puntualmente al AMP CCE-025-AMP-2021 SERVICIOS BPO II.

Dando cumplimiento a los lineamientos del Decreto 310 del 25 de marzo 2021, la Secretaría Distrital de Movilidad procedió a verificar las condiciones técnicas del Acuerdo Marco de precios para la Prestación de Servicios BPO II - CCE-025-AMP-2021 y encontró que este satisface la necesidad de la SDM, por lo que, resulta ser la opción más favorable para la Entidad, y es procedente adherirse al AMP No. CCE-025-AMP-2021, garantizando la selección objetiva del contratista, sujeto a las condiciones de dicho Acuerdo. *Para este efecto se tiene como estudio del mercado el efectuado por dicha Agencia como soporte de la licitación pública que se adelantó para seleccionar los proveedores del Acuerdo Marco de SERVICIOS BPO II - CCE-025-AMP-2021.*

En desarrollo de lo anterior, el artículo 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015, (...) *“Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la entidad*

estatal de que trata el inciso 1° del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios. Las entidades estatales no deben exigir las garantías de que trata la Sección 3 del presente capítulo, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del presente decreto, en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario”.

En cumplimiento con el Decreto 1082 de 2015 y el Decreto 310 del 25 de marzo 2021, la Secretaría Distrital de Movilidad se adhiere al Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios BPO II - CCE-025-AMP-2021, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga y se generará la Orden de Compra en los términos establecidos en dicho Acuerdo.

Es importante resaltar que el Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios BPO II - CCE-025-AMP-2021, se encuentra vigente hasta el 25 de julio de 2023. No obstante, dentro de las condiciones de este se establece que *“Las Entidades Compradoras podrán colocar Órdenes de Compra por un término mayor al del plazo del Acuerdo Marco, siempre que el plazo adicional sea igual o menor a un (1) año, en todo caso la colocación de la Orden de Compra deberá realizarse antes de la terminación del plazo del Acuerdo Marco.”* y teniendo en cuenta que este contrato tiene como fecha de vencimiento el 31 de diciembre de 2023 (no supera un año) y su adjudicación de darse, está programada para

antes del 25 de julio de 2023, se cumpliría con la condición de la vigencia para poner la orden de compra en ejecución conforme los tiempos establecidos.

3. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN

3.1 PRESUPUESTO OFICIAL Y FUENTE DE FINANCIACIÓN

El presupuesto oficial para el presente proceso de contratación es de **CUATRO MIL QUINIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS M/CTE (\$4.573.549.651)**, incluido IVA, todos los impuestos Nacionales y/o Distritales, ganancias, costos directos e indirectos y demás gastos en que se incurran en la realización del objeto contractual y su posterior ejecución, valor producto de la cotización del simulador de la Tienda Virtual de Colombia Compra Eficiente.

3.2. CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL QUE RESPALDA LA CONTRATACIÓN

Las obligaciones que se contraen por parte de la Secretaría con ocasión de la presente contratación, están respaldadas con recursos del presupuesto de la Entidad para la vigencia 2023 según consta en los Certificados de Disponibilidad Presupuestal N° 871 y 870, por la suma de **CUATRO MIL DOSCIENTOS CUARENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$4.240.000.000) Y TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL PESOS (\$352.179.000)**, respectivamente, expedidos por el responsable del presupuesto; de esta manera la Secretaría cuenta con los recursos necesarios para respaldar el compromiso que resulte de este proceso de contratación, del Proyecto de Inversión “Implementación de políticas integrales y transparentes al servicio de la ciudadanía”, Código Presupuestal 023011605560000007653 y el proyecto de Consolidación del Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales de Bogotá, Código Presupuestal 023011604490000007907.

Nota 1. El valor de la cotización puede variar teniendo en cuenta los precios actualizados en el catálogo para el Acuerdo Marco de Precios SERVICIOS BPO II CCE-025-AMP-2021.

Nota 2: Los impuestos a Nivel Nacional (IVA en el momento que aplique y Retenciones en la Fuente) a cargo del contratista, se aplicarán de acuerdo con la naturaleza del mismo establecida en el RUT: Persona Natural, Persona Jurídica, Responsable o NO de Impuesto sobre las Ventas, Gran Contribuyente y Autorretenedor.

El valor de la oferta debe cubrir todos los impuestos, tasas, contribuciones, costos directos o indirectos derivados de la Orden de Compra, tales como salarios y prestaciones sociales del personal profesional, técnico, administrativo, auxiliar vinculado al contratista, honorarios, desplazamientos, horas extras y alquileres, impuestos y en general todos los gastos requeridos para el cabal cumplimiento del contrato.

Con el fin de establecer el valor del contrato a celebrar y/o valor estimado del proceso de selección se optó por el siguiente método:

Análisis de precios que se obtienen desde el simulador para estructurar la compra del Acuerdo de Precios para los SERVICIOS BPO II las cuales fueron obtenidas de la plataforma de la Tienda Virtual de Colombia Compra Eficiente **LOTE 1.** (Anexas)

A continuación, se detalla la descripción de los servicios cotizados, los cuales discriminan el valor del consumo aproximado de la Secretaría Distrital de Movilidad por un plazo

estimado de ejecución de nueve (9) meses, de acuerdo con los valores obtenidos por el Simulador de la Tienda Virtual del Estado Colombiano:

TABLA No. 2. RESUMEN DE PRECIOS – SIMULADOR CCE

Fuente: Simulador para estructurar compra. Tienda virtual Colombia Compra Eficiente

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	NA	NA	NA	44	Mes	9,00	Mes	\$ 4.170.919,63	\$ 4.326.680,11	\$ 190.373.924,84	\$ 1.713.365.323,56
2	IT-BPO-27-46	Agente Front Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	5	Mes	9,00	Mes	\$ 4.915.373,67	\$ 5.098.935,34	\$ 25.494.676,70	\$ 229.452.090,30
3	IT-BPO-27-46	Agente Front Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes	\$ 4.915.373,67	\$ 5.098.935,34	\$ 5.098.935,34	\$ 45.890.418,06
4	IT-BPO-29-61	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente técnico	En Sitio	Jornada Ordinaria	Plata	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes	\$ 5.621.299,37	\$ 5.831.223,42	\$ 5.831.223,42	\$ 52.481.010,78
5	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicio BPO	Jornada Ordinaria	Ampliada	NA	NA	NA	NA	2	Mes	9,00	Mes	\$ 8.258.420,86	\$ 8.566.826,62	\$ 17.133.653,24	\$ 154.202.879,16
6	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	Agente especializado	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes	\$ 9.678.231,66	\$ 10.039.659,40	\$ 10.039.659,40	\$ 90.356.934,60
7	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	Agente profesional	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes	\$ 7.685.405,06	\$ 7.972.411,89	\$ 7.972.411,89	\$ 71.751.707,01
8	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Ampliada	NA	NA	NA	NA	2	Mes	9,00	Mes	\$ 7.921.837,34	\$ 8.217.673,59	\$ 16.435.347,18	\$ 147.918.124,62

Item	Cod - Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
9	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes	\$ 8.015.925,53	\$ 8.315.275,45	\$ 8.315.275,45	\$ 74.837.479,05
10	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes	\$ 12.573.867,70	\$ 13.043.431,22	\$ 13.043.431,22	\$ 117.390.880,98
11	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	13000	Minuto	9,00	Mes	\$ 21,51	\$ 22,31	\$ 290.030,00	\$ 2.610.270,00
12	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	NA	NA	NA	5000	Minuto	9,00	Mes	\$ 21,51	\$ 22,31	\$ 111.550,00	\$ 1.003.950,00
13	IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	NA	NA	NA	NA	5000	Minuto	9,00	Mes	\$ 21,51	\$ 22,31	\$ 111.550,00	\$ 1.003.950,00
14	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	NA	NA	NA	61000	Minuto	9,00	Mes	\$ 4,78	\$ 4,96	\$ 302.560,00	\$ 2.723.040,00
15	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	NA	NA	NA	15000	Minuto	9,00	Mes	\$ 35,84	\$ 37,18	\$ 557.700,00	\$ 5.019.300,00
16	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	NA	NA	NA	NA	15000	Minuto	9,00	Mes	\$ 108,72	\$ 112,78	\$ 1.691.700,00	\$ 15.225.300,00
17	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	20000	Correo	9,00	Mes	\$ 8,36	\$ 8,68	\$ 173.600,00	\$ 1.562.400,00

Item	Código Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
18	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	NA	20000	Mensaje SMS	9,00	Mes	\$ 5,97	\$ 6,20	\$ 124.000,00	\$ 1.116.000,00
19	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	NA	NA	NA	NA	NA	NA	36000	Minuto	9,00	Mes	\$ 72,88	\$ 75,60	\$ 2.721.600,00	\$ 24.494.400,00
20	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2	Licencia Mes	9,00	Mes	\$ 370.862,45	\$ 384.712,09	\$ 769.424,18	\$ 6.924.817,62
21	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	NA	NA	NA	NA	NA	NA	13680	Respuesta Chatbot Smart	9,00	Mes	\$ 77,66	\$ 80,56	\$ 11.020.608,00	\$ 99.185.472,00
22	IT-BPO-12-1	Web Callback	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2	Licencia Mes	9,00	Mes	\$ 394.836,78	\$ 409.581,72	\$ 819.163,44	\$ 7.372.470,96
23	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	150	Mes	9,00	Mes	\$ 43.194,64	\$ 44.807,72	\$ 6.721.158,00	\$ 60.490.422,00
24	IT-BPO-52-2	Enlace Dedicado entre puntos	15Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes	\$ 3.026.755,40	\$ 3.139.787,76	\$ 3.139.787,76	\$ 28.258.089,84
25	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos	20Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes	\$ 3.198.310,53	\$ 3.317.749,51	\$ 3.317.749,51	\$ 29.859.745,59
26	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omni canal	NA	NA	NA	NA	NA	51	Licencia por posición	9,00	Mes	\$ 767.694,51	\$ 796.363,59	\$ 40.614.543,09	\$ 365.530.887,81
27	IT-BPO-24-1	Analytics	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	Licencia Mes	9,00	Mes	\$ 273.746,49	\$ 283.969,39	\$ 283.969,39	\$ 2.555.724,51

Item	Código Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
28	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	55	Hora desarrollo	9,00	Mes	\$ 109.129,41	\$ 113.204,78	\$ 6.226.262,90	\$ 56.036.366,10
29	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	50	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	9,00	Mes	\$ 121.036,52	\$ 125.556,56	\$ 6.277.828,00	\$ 56.500.452,00
30	IT-BPO-6-1	Grabación anuncio s IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	NA	NA	NA	20	Anuncio	9,00	Mes	\$ 17.670,70	\$ 18.330,60	\$ 366.612,00	\$ 3.299.508,00
31	IT-BPO-62-43	Componentes completo Puesto de Trabajo	Licenciamento Micro soft Office	NA	NA	NA	NA	NA	51	Licencia Mes	9,00	Mes	\$ 39.005,77	\$ 40.462,42	\$ 2.063.583,42	\$ 18.572.250,78
32	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	9,00	Mes	\$ 429.708,63	\$ 445.755,84	\$ 445.755,84	\$ 4.011.802,56
33	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	NA	NA	NA	1	setup	9,00	Mes	\$ 7.851.255,33	\$ 8.144.455,74	\$ 8.144.455,74	\$ 73.300.101,66
34	IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API	usuario activo	NA	NA	NA	NA	NA	10000	Usuario activo	9,00	Mes	\$ 192,36	\$ 199,54	\$ 19.954.000,00	\$ 179.586.000,00
35	IT-BPO-59-4	Digitum o Avanzado	Alto volumen	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Digitum Avanzado	9,00	Mes	\$ 8.324.977,02	\$ 8.635.868,28	\$ 8.635.868,28	\$ 77.722.814,52

Item	Código Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
36	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de celular 018000	NA	NA	NA	NA	NA	7000	Minuto	9,00	Mes	\$ 332,15	\$ 344,55	\$ 2.411.850,00	\$ 21.706.650,00

Tabla 2. Simulador para Estructurar Compra, tienda virtual CCE Fuente: CCE vigencia 2022

Link para acceder al Drive en donde se aloja el cuadro relacionado como el Simulador Servicios 2023, Fuente: CCE vigencia 2023: https://drive.google.com/drive/folders/122Z-OYqNTfCfXe_bvtIDtKSj8cshucl

Notas aclaratorias:

1. Los anteriores valores fueron tomados del simulador para estructurar la compra dispuesta en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
2. El presupuesto y la cantidad de elementos cotizados se tuvieron en cuenta conforme con los servicios aproximados que se consumirán mensualmente por la Entidad.
3. Las cantidades cotizadas son con proyección a nueva (9) meses en unidades como se especifica en la tabla No 1.

3.1.1. FORMA DE PAGO

La Secretaría pagará al Contratista el valor total de la orden de compra de la manera establecida por el Acuerdo de precios CCE-025-AMP-2021 para la prestación de los SERVICIOS BPO II, el cual contempla que:

- “El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.
- El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio.
- El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

De conformidad con la Ley 1231 de 2008 las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación

de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro. La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra.

- *El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago.*
- *El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.*
- *Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.”³*

NOTA 1: La expedición de facturas o cuentas de cobro se deberán ceñir en su totalidad a las fechas del Plan Anual Mensualizado de Caja (PAC) con programación trimestral de la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD.

³ Ver artículo 11 https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/cce_documentos/cce-025-amp-2021.pdf

NOTA 2: Los impuestos, tasas, contribuciones y retenciones que surjan del presente contrato serán sufragados por el contratista, para el efecto la SDM realizará las retenciones a que haya lugar.

Para efectuar los pagos se requerirá la siguiente documentación mínima, la cual será expedida y/o verificada por parte del supervisor y/o el interventor según aplique:

1. Certificado de supervisión del contrato suscrito por este, de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión.
2. Informe de actividades diligenciado y firmado por el supervisor
3. Copia del RIT y RUT
4. Cuadro en el que se discriminen los ítems (precios unitarios) efectivamente suministrados o ejecutados en el período, con cantidades, valores unitarios, subtotales, valor total y valor acumulado.
5. Factura original debidamente expedida de acuerdo con lo establecido en el estatuto tributario, para los casos correspondientes, anexando número de cuenta y certificación bancaria. La cuenta debe estar a nombre del contratista para lo cual se debe anexar el certificado respectivo de la Entidad bancaria.
6. Certificación de Cámara de Comercio con vencimiento no mayor a treinta (30) días a partir de su expedición, para consorcio o unión temporal, acta de acuerdo consorcial.
7. Certificación de los pagos de seguridad social y parafiscales expedido por el representante legal o revisor fiscal de la empresa, consorcio o unión temporal. Para las personas del régimen simplificado, pago de la seguridad social donde se especifique el período que se está cancelando y la misma tiene que ser legible. Anexar
8. Cédula de ciudadanía del revisor fiscal.
9. Copia de la tarjeta profesional del Contador y certificado disciplinario expedido por la Junta Central de Contadores en vencimiento no mayor a tres (3) meses a partir de su expedición.
10. El pago de la factura se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la factura correspondiente y cumplimiento de la totalidad de los requisitos antes señalados en la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Dirección Administrativa y Financiera de la entidad.

11. Para la presentación de la factura se debe haber programado en el mes anterior, el valor exacto en el Programa Anual de Caja (PAC) de la Entidad y en todo caso los pagos estarán sujetos a este.
12. El contratista deberá tener en cuenta que todos los impuestos y retenciones que se causen en virtud de la celebración del contrato estarán a su cargo.

NOTA: Los impuestos a Nivel Nacional (IVA y Retenciones en la Fuente) a cargo del contratista, se aplicarán de acuerdo con la naturaleza del mismo establecida en el RUT: Persona Natural, Persona Jurídica, responsable de IVA, No responsable de IVA, Gran Contribuyente y Autorretenedor.

Los impuestos o gravámenes correspondientes serán: Estampilla Universidad Distrital Francisco José de Caldas - 50 años 1.1%, Estampilla Pro-Cultura de Bogotá 0,5%. Estampilla Pro-Personas Mayores 2%.

Retenciones en la Fuente a título de renta y complementarios. Retención de IVA. Impuesto de Industria y Comercio se aplicará de acuerdo con la actividad que realice el contratista según el RIT y el código de dicha actividad. Ahora bien, en cuanto a los porcentajes citados, son los que rigen en la actualidad, sin embargo, los porcentajes para cada uno de los ítems antes enunciados serán calculados de conformidad con la norma vigente al momento de su aplicación.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de la Orden de Compra para los SERVICIOS BPO II, será hasta el **31 de diciembre de 2023 o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra**, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previamente cumplidos los requisitos de ejecución de la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

5. LUGAR DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato se realizará en Bogotá D.C., en la Avenida Calle 13 No 37 – 35, sede principal de la Secretaría Distrital de Movilidad.

6. TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR

De conformidad con las condiciones bajo las cuales será ejecutada la Orden de Compra a suscribir, por sus características se enmarca bajo la tipología de un contrato de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS**.

7. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

7.1 OBLIGACIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

La Secretaría Distrital de Movilidad dará cumplimiento a las obligaciones definidas en la Cláusula 13 “*Obligaciones de las entidades compradoras*”, del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021, celebrado por Colombia Compra Eficiente para la prestación del SERVICIO BPO II.

Adicionalmente, deberá tener en cuenta:

1. Expedir el registro presupuestal.
2. Suministrar oportunamente la información necesaria y el apoyo logístico y operativo que requiera el contratista, para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
3. Verificar que los servicios cumplan con las condiciones técnicas y de calidad requeridas, y exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado.
4. Suministrar al CONTRATISTA la información y documentos que éste requiera para desarrollar el objeto contractual.
5. Ejercer la supervisión para verificar el cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones a que se compromete el CONTRATISTA, a través del supervisor del contrato.
6. Pagar al CONTRATISTA el valor del contrato en las condiciones y oportunidades pactadas.
7. Apoyar de forma permanente al contratista en los aspectos que sean de competencia de la administración Distrital.

7.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.2.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

El contratista deberá dar cumplimiento a lo establecido en la cláusula 12 “*obligaciones de los proveedores*”, del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021, celebrado por Colombia Compra Eficiente para la PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO II.

Página **30** de **44**

PA05-PR18-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

7.2.2 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

El contratista deberá dar cumplimiento a lo establecido en la cláusula 11 “*obligaciones de los proveedores*”, del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021, celebrado por Colombia Compra Eficiente para la PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO II.

7.2.3 OBLIGACIONES EN MATERIA DE ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA

El contratista en desarrollo del contrato tendrá, además de los derechos y obligaciones contenidos en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y sus decretos reglamentarios, así como en las correspondientes normas que los modifiquen, los que se enuncian a continuación:

1. Acoger el principio de Transparencia que constituya una apuesta por la lucha contra la corrupción, a partir de la publicación de todas las actuaciones que se surtan durante toda la etapa contractual, así como la difusión de los incumplimientos (multas, declaratorias de incumplimiento, caducidad del contrato, imposición de cláusula penal), que se lleguen a derivar en desarrollo del contrato suscrito con la Entidad.
2. Conocer, y acatar las políticas y lineamientos de los Sistemas de Gestión adoptados por la Entidad, en especial los que corresponde a Antisoborno, Calidad, y de Seguridad y Salud en el Trabajo, y lo referente al Código de Integridad de la Secretaría, aplicable al contrato estatal, desde el proceso de selección, hasta la ejecución del contrato y su liquidación en caso de resultar adjudicatario.
3. No ofrecer, prometer, entregar, solicitar, y/o aceptar sobornos, dádivas, recompensas o gratificaciones, al o por parte de un colaborador de la Secretaría (funcionarios, contratistas) con el fin de incidir con las decisiones relacionadas con el desarrollo del contrato en cualquiera de sus etapas.
4. Utilizar el personal idóneo, íntegro y técnicamente capacitado para la ejecución del objeto contractual, en caso de que se evidencie y/o presente alguna conducta presuntamente delictiva y/o irregular, deberá ser retirado de manera inmediata, y presentar un informe detallado de los hechos acaecidos al Supervisor del contrato, máximo al día hábil siguiente.
5. Cumplir con todas las demás obligaciones legales respecto a seguridad industrial y salud ocupacional, ambientales y de anticorrupción que surjan con ocasión de la suscripción y ejecución del contrato.

8. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La Secretaría Distrital de Movilidad realizará la supervisión de la orden de compra a través de **el/la Director(a) de Atención al Ciudadano** o por quien designe el ordenador del gasto, el cual ejercerá las obligaciones y responsabilidades de acuerdo con lo establecido en los artículos 51 y 53 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 82 de la Ley 1474 de 2011 que fuera modificado por el artículo 2 de la Ley 1882 de 2018 y de los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 y en el Manual de Contratación y Supervisión de la entidad.

Aunado a lo anterior, el Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021 en su cláusula 25, aduce que la supervisión de la ejecución y cumplimiento del Acuerdo Marco de precios está a cargo del Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente.

Para el caso del supervisor designado por la entidad, estará autorizado para impartir instrucciones al contratista sobre asuntos de su responsabilidad y éste se encuentra obligado a acatarlas.

Todas las comunicaciones o instrucciones destinadas al contratista serán expedidas o ratificadas por escrito y formarán parte de los documentos del contrato.

Cumplirá con las responsabilidades previstas en los artículos 51 y 53 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 82 de la Ley 1474 de 2011 que fuera modificado por el artículo 2 de la Ley 1882 de 2018, y de los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011.

Además, tendrá las siguientes las actividades:

- a) Elaborar la certificación de cumplimiento y/o recibo a satisfacción del objeto contractual, con el fin de proceder al pago correspondiente.
- b) Impulsar el trámite del pago a favor del contratista en los términos establecidos para tales efectos.
- c) Informar oportunamente sobre cualquier irregularidad o incumplimiento que se presente en la ejecución de la Orden de Compra.
- d) Solicitar oportunamente las adiciones o modificaciones al contrato cuando sea procedente.
- e) Las demás que por su naturaleza y esencia sean necesarias para el buen desarrollo de la Orden de Compra.
- f) Verificar el cumplimiento de las actividades y obligaciones descritas en el documento denominado: Acuerdo marco de precios, celebrado por Colombia Compra para la adquisición de los SERVICIOS DE BPO II, el cual hace parte integral del presente Estudio Previo.
- g) Exigir al contratista que debe mantener las garantías requeridas vigentes, durante el término de ejecución de la orden de compra y hasta su liquidación o por el término que determine la ley según los amparos solicitados.

9. ANÁLISIS DEL SECTOR Y DE LOS OFERENTES

Que el Artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, establece que la Entidad Estatal debe hacer, durante la etapa de planeación, el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de Riesgo. La Entidad Estatal debe dejar constancia de este análisis en los Documentos del Proceso.

Para hacer posible la materialización de un bien, servicio y/o producción intelectual de una necesidad, los estudios de mercado les permiten a las empresas, instituciones, organizaciones o cualquier otra persona natural como jurídica, conocer cuántos individuos o empresas desarrollan la actividad económica definida por la Entidad, con la pretensión de desarrollar un proyecto con sus distintas variables como sus especificaciones y el precio que se está dispuesto a pagar por él.

Bajo este precepto las empresas u organizaciones prestadoras de servicios de Call Center y BPO, se desempeñan en los diferentes sectores de la economía: Telecomunicaciones, Cajas de compensación y salud, Transporte, Utilities, Financieros y seguros, Gobierno, Comercio y Educativo, entre otros, para servir de hacedores, creadores y prestadores del conocimiento técnico, profesional y especializado de la mano del componente tecnológico

Página **33** de **44**

PA05-PR18-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

e innovador, garantizando la experiencia, trayectoria, imparcialidad y objetividad para la mejor toma de decisiones en el desarrollo de una gestión propia a la misionalidad de cada Entidad.

Es importante resaltar que la información relativa al estudio del sector se encuentra detallado en los Estudios y documentos previos del Instrumento de Agregación de Demanda SERVICIOS BPO II Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

9.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

El estudio de la demanda le permitirá conocer a la SDM, si existen entidades que desean contratar los servicios de BPO, que cubra los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal, al igual que identificar si la Secretaría de Movilidad ha demandado esta clase de servicios.

9.1.1 ADQUISICIONES PREVIAS POR PARTE DE LA ENTIDAD PARA EL CANAL TELEFÓNICO Y PARA SERVICIOS DE BPO II

ITEM	ENTIDAD	MODALIDAD DE SELECCIÓN	NÚMERO DE PROCESO	PRESUPUESTO	OBJETO	Contratista	Duración
1	Secretaría Distrital de Movilidad	Contratación Directa – Contrato Interadministrativo	2019-1824	\$ 319.333.641	Contratar la ampliación de la cobertura del servicio de agendamiento e interacción con los ciudadanos para los servicios ofrecidos por la secretaría distrital de movilidad, a través de la línea 195, dentro de los lineamientos contenidos en el contrato interadministrativo no. 4220000-341-2020	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	3 meses, 10 días
2	Secretaría Distrital de Movilidad	Contratación Directa – Contrato Interadministrativo	2020-497	\$ 734.515.133	Contratar la ampliación de la cobertura del servicio de agendamiento e interacción con los ciudadanos para los servicios ofrecidos por la secretaría distrital de movilidad, a través de la línea 195, dentro de los lineamientos contenidos en el contrato interadministrativo	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	2 meses, 26 días

ITEM	ENTIDAD	MODALIDAD DE SELECCIÓN	NÚMERO DE PROCESO	PRESUPUESTO	OBJETO	Contratista	Duración
					no. 4220000-341-2020		
3	Secretaría Distrital de Movilidad	Contratación Directa – Contrato Interadministrativo	2020-1919	\$ 899.704.410	Contratar la ampliación de la cobertura del servicio de agendamiento e interacción con los ciudadanos para los servicios ofrecidos por la secretaría distrital de movilidad, a través de la línea 195, dentro de los lineamientos contenidos en el contrato interadministrativo no. 4220000-341-2020	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	5 meses, 7 días
4	Secretaría Distrital de Movilidad	Contratación Directa – Contrato Interadministrativo	2021-1547	\$2.240.703.597,00	Contratar la ampliación de la cobertura del servicio de agendamiento e interacción con los ciudadanos para los servicios ofrecidos por la secretaría distrital de movilidad, a través de la línea 195, dentro de los lineamientos contenidos en el contrato interadministrativo no. 4220000-341-2020	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	15 meses, 25 días
5	Secretaría Distrital de Movilidad	CCE-AMP	2021-2202	\$1.593.146.611,27	Contratar un centro de servicios de movilidad - BPO mediante la modalidad de outsourcing, que cubra los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal establecidos por la secretaría distrital de movilidad	BPM Consulting	7 meses

ITEM	ENTIDAD	MODALIDAD DE SELECCIÓN	NÚMERO DE PROCESO	PRESUPUESTO	OBJETO	Contratista	Duración
6	Secretaría Distrital de Movilidad	CCE-AMP	2022-910	\$3.581.137.792	Contratar un centro de servicios de movilidad - BPO mediante la modalidad de outsourcing, que cubra los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal establecidos por la secretaría distrital de movilidad	BPM Consulting	12 meses

Cuadro 6. Históricos de Contratación DAC, Fuente: Elaboración DAC 2020 - 2023

9.1.2 CONSULTA DE PROCESOS SIMILARES ADELANTADOS POR OTRAS ENTIDADES

A continuación, se detallan procesos con objetos y alcances similares de otras entidades del Estado colombiano, del Orden Nacional y/o Distrital consultados en el portal de SECOP II con el fin de establecer un comparativo en términos técnicos y económicos para Servicios BPO II:

CANTIDAD	SERVICIO	ENTIDAD	TIPO DE PROCESO	ORDEN DE COMPRA	OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR	TIEMPO	LINK WEB
1	SERVICIOS BPO II	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ	CCE-AMP	85081	Prestación de un servicio integral de contact center para realizar la asignación de citas de servicios integrales en salud a los usuarios del subsistema de salud de la policía nacional e información general de la dirección de sanidad unidad prestadora de salud Bogotá.	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC	\$3,241,307,806	10 MESES	https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/85081

CANTIDAD	SERVICIO	ENTIDAD	TIPO DE PROCESO	ORDEN DE COMPRA	OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR	TIEMPO	LINK WEB
2	SERVICIOS BPO II	UNIDAD ATENCION REPARACION INTEGRAL A VÍCTIMAS	CCE-AMP	83605	Prestar los servicios BPO al Grupo de Respuesta Judicial, adscrito a la Oficina Asesora Jurídica, para atender, tramitar y proyectar la respuesta institucional a las acciones de tutela en sus diferentes etapas procesales y requerimientos derivados de procesos de Restitución de Tierras, Justicia y Paz y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición; así como a los demás asuntos judiciales y administrativos de su competencia.	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC	\$6,934,217,135	7 MESES	https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/83605
3	SERVICIOS BPO II	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	CCE-AMP	80705	Administrar y operar el centro de contacto del instituto colombiano de bienestar familiar, para la prestación de un servicio integral al ciudadano en todos los canales institucionales, a través de la suscripción del acuerdo marco de precios de BPO – centro de contacto	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ	\$15,247,062,339	8 MESES	https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/80705
4	SERVICIOS BPO II	MINISTERIO SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL - GENERAL	CCE-AMP	79294	Prestación de los servicios BPO II de Centro de Contacto para la atención de los usuarios del Sistema de Información del Ministerio de Salud y Protección Social	UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO	\$2,754,823,820	8 MESES	https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/79294
5	SERVICIOS BPO II	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	CCE-AMP	78345	Prestación de servicios de un Contact Center y servicios BPO que permitan gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención ciudadana ofrecido por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional, con el fin de realizar los trámites y prestar los servicios que ofrece a la ciudadanía en general, en cumplimiento de sus funciones.	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC	\$7,925,868,258	8 MESES	https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/78345

CANTIDAD	SERVICIO	ENTIDAD	TIPO DE PROCESO	ORDEN DE COMPRA	OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATISTA	VALOR	TIEMPO	LINK WEB
6	SERVICIOS BPO II	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	CCE-AMP	78018	Contratar el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, trámites y comunicación de la secretaría de educación del distrito con el público interno y externo mediante los canales de atención en el marco de la política institucional de servicio a la ciudadanía	BPM CONSULTING	\$1,455,489,380	7 MESES	https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/78018
7	SERVICIOS BPO II	FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	CCE-AMP	77639	Contratar los servicios del Centro de Contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC	\$2,577,601,406	8 MESES	https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/77639
8	SERVICIOS BPO II	UAE - GESTION PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	CCE-AMP	76775	Prestar los servicios requeridos dentro del marco de las funciones ejercidas por la Subdirección de Normalización, con el objetivo de realizar la completitud documental que requiera La Unidad, principalmente en lo correspondiente al proceso pensional y demás actividades afines o complementarias.	UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO	\$2,445,741,550	10 MESES	https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/76775
9	SERVICIOS BPO II	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CCE-AMP	73244	Implementación del modelo de atención ciudadana a través del canal Centro de Contacto - BPO para la Procuraduría General de la Nación.	BPM CONSULTING	\$1,415,206,920	8 MESES	https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/73244
10	SERVICIOS BPO II	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	CCE-AMP	71408	Contratar servicios de gestión multicanal y/o omnicanal para consolidar la interacción entre los contribuyentes y la SDH.	BPM CONSULTING	\$1,714,384,658	8 MESES	https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/71408

Cuadro 7. Procesos Similares Entidades Nacionales y/o Distritales Servicios BPO II, Fuente: CCE vigencia 2022 - 2023*

*Históricos de Contratación CCE-AMP 2022 - 2023, Valores más significativos Nota: La mayoría de las contrataciones o contratos adjudicados para servicios BPO/Call Center, representan la industria nacional.

Del anterior comparativo, se puede concluir que existen entidades públicas del orden nacional y distrital que han realizado contrataciones mediante la plataforma de Colombia

Compra Eficiente dentro del *Acuerdo Marco de Precios - CCE-AMP -*, sirviendo como referente a la SDM. Los valores por el tiempo de los contratos revisados son equiparables, dado que varían en valor, pero coinciden en objeto a propósito y de acuerdo con el tiempo de implementación y a la cantidad de servicios contratados y la necesidad a satisfacer.

Asimismo, basados en los lineamientos de Colombia Compra Eficiente, en la siguiente tabla se puede apreciar un Top 5 dado por el valor del contrato, de las entidades estatales y/o distritales que contrataron el servicio de Centro de Contacto – BPO II en las vigencias 2022 -2023:

Orden	Entidad Estatal	Valor	Número de contratos	Tiempo	Participación*
1	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	\$15.247.062.339,00	1	8 MESES	42%
2	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	\$7.925.868.258,00	1	8 MESES	22%
3	UNIDAD ATENCION REPARACION INTEGRAL A VÍCTIMAS	\$6.934.217.135,00	1	8 MESES	19%
4	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ	\$3.241.307.806,00	1	10 MESES	9%
5	MINISTERIO SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL - GENERAL	\$2.754.823.820,00	1	8 MESES	8%

Cuadro 8: Elaboración propia. Top Entidades Estatales Contratación Servicios BPO II, Fuente SECOP II. * El valor total de estos cinco (5) contratos es \$36.103.279.358,00, cada contrato de los cinco es dividido en este total para calcular la participación.

Según el análisis de la demanda de contratos del Servicio de BPO II, realizados por la plataforma de CCE por el AMP, se puede concluir lo siguiente:

1. La modalidad de selección por *Acuerdo Marco de Precios*, del Instrumento de Agregación de Demanda de Colombia Compra Eficiente, es utilizada por entidades del Orden Distrital y Nacional para contratar la adquisición de SERVICIOS BPO II.
2. Se evidencia entonces que la determinación de costos, ANS de servicio, Riesgos, Estudio de Mercado y Análisis del Sector se contemplan en el Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021.

9.1. ANÁLISIS DE LA OFERTA

La oferta que se tiene en el mercado actual para la adquisición de SERVICIOS BPO II, es de fácil acceso y de oportunidad de adquirir, con la intensidad de presentarse en el mercado

un amplio número de empresas prestadoras de servicios BPO, ajustadas a las condiciones específicas de la entidad.

El mercado nacional cuenta con pluralidad de oferentes, de reconocida trayectoria, con capacidad de prestar el servicio a la entidad bajo condiciones de calidad y acorde con las necesidades establecidas en los presentes estudios previos.

Teniendo en cuenta que la libre competencia es el motor más poderoso para el desarrollo de la industria en Colombia, la adquisición de SERVICIOS DE BPO II a contratar, es de libre competencia y el oferente que presente el precio más favorable y que cumpla con las especificaciones técnicas establecidas por la entidad, de acuerdo con el SIMULADOR que así lo avala, será el oferente seleccionado para contratar el servicio que se requiere de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente ya referenciado.

Los proveedores que se encuentran vinculados al Acuerdo Marco de Precios del Instrumento de Agregación de Demanda para el SERVICIOS DE BPO II en todo el país son los siguientes:

TABLA No.3. PROVEEDORES VINCULADOS

	PROVEEDOR
1	MILLENIUM BPO
2	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A. OUTSOURCING S.A
3	UT SERVICIOS BPO
4	BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA.
5	UT ASD – IQ
6	EMTELCO S.A.S
7	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS

Cuadro 9: Proveedores del Servicio de BPOII en la Plataforma Colombia Compra Eficiente
Fuente: Tienda Virtual Colombia Compra Eficiente.

Es importante anotar que, los proveedores mencionados cumplieron con los requisitos habilitantes técnicos, financieros y jurídicos, exigidos en el proceso licitatorio adelantado por Colombia Compra Eficiente, razón por la cual hacen parte del Acuerdo Marco de Precios.

Se resalta que para para la operación secundaria que pretende realizar la Secretaría Distrital de Movilidad no se aplican los criterios diferenciales establecidos en el Decreto 1860 de 2021, por cuanto estos requisitos habilitantes no son establecidos por la Entidad

Compradora, en la medida que la licitación para seleccionar los proveedores que harán parte de un acuerdo marco de precios es efectuada directamente por Colombia Compra Eficiente al momento de realizar la licitación pública que da origen a estos.

10. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

El ofrecimiento más favorable y como único criterio de evaluación para la adquisición de bienes de características técnicas uniformes en el Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de SERVICIOS DE BPO II, es el **menor precio**, determinado luego de realizada la cotización entre los Proveedores que ofrecieron el servicio a través de la Tienda Virtual del Estado colombiano Colombia Compra Eficiente y con base en definido en la Cláusula 7 “Actividades de la Entidad Compradora durante la Operación Secundaria”.

en cumplimiento de los principios de Economía, Transparencia y Responsabilidad que edifican la contratación estatal en Colombia, aplicando, entre otros, el derecho a la Igualdad que tienen los participantes en un proceso de selección, y en aras de garantizar el deber de selección objetiva, en caso de presentarse empate en la Operación Secundaria de los Instrumentos de Agregación de Demanda y Acuerdos Marco de Precios publicados en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, la entidad aplicará los mecanismos definidos en el documento denominado “Anexo a la guía de compra del acuerdo marco de precios o instrumento de agregación de demanda relacionado con los criterios de desempate en la operación secundaria”, publicado por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.

https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/anexo_a_la_guia_de_compra_del_acuerdo_marco_de_precios_o_instrumento_de_agregacion_de_demanda_relacionado_con_los_criterios_de_desempate_en_la_operacion_secundaria5_0.pdf

11. ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

La estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles que puedan afectar el equilibrio económico del contrato, se sujeta al análisis realizado por Colombia Compra Eficiente dentro del proceso de selección mediante el cual se seleccionó el Acuerdo Marco de precios del Instrumento de Agregación de Demanda CCE-025-AMP-2021.

12. GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTEMPLA EXIGIR CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Remitirse a Estudios y Documentos Previos del Acuerdo Marco de Precios, para la adquisición de SERVICIOS BPO II, la cual se identifica con el número (CO1.NTC.1482519)” y con base en lo definido en la Cláusula 18 Garantía de cumplimiento”, para lo cual también deberá acatarse lo establecido en numeral 18.2 “*Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras.*”⁴

(...)

Tabla 2 Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Calidad del Servicio	10% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

(...)

13. DEMOCRATIZACIÓN DE OPORTUNIDADES ECONÓMICAS EN EL DISTRITO CAPITAL – DECRETO 380 DE 2015.

El Decreto 380 de 2015 “Por el cual se formula la Política de Trabajo Decente y Digno de Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones.” Tiene por objetivo general “Promover eficazmente el acceso de trabajadores y trabajadoras de Bogotá, D.C., al derecho tener un trabajo decente digno como una forma de erradicación de segregación social, potenciando los efectos sobre el mercado laboral de las políticas macroeconómicas, sectoriales y educativas” (artículo 7) así bien, la SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD considera no procedente incluir en el presente proceso contractual la referida disposición teniendo en cuenta las obligaciones contractuales y las especificaciones técnicas requeridas, según las cuales para la ejecución del contrato que se pretende celebrar, no es posible establecer la obligación de vincular personas vulnerables, marginadas o excluidas de la dinámica productiva de la ciudad; ya que la naturaleza del objeto del contrato, el contratista deberá contratar personal especializado y experiencia específica para su correcta ejecución.

⁴ https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/cce_documentos/cce-025-amp-2021.pdf

14. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA PARA LA VINCULACIÓN DE POBLACIÓN EN POBREZA EXTREMA, DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA, PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN O REINCORPORACIÓN Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL

De acuerdo con el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, se establece:

“(…) ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.16. Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional. En los Procesos de Contratación, las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos fomentarán en los pliegos de condiciones o documento equivalente que los contratistas destinen al cumplimiento del objeto contractual la provisión de bienes o servicios por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional, garantizando las condiciones de calidad y sin perjuicio de los Acuerdos Comerciales vigentes.

La participación de los sujetos anteriormente mencionados en la ejecución del contrato se fomentará previo análisis de su oportunidad y conveniencia en los Documentos del Proceso, teniendo en cuenta el objeto contractual y el alcance de las obligaciones. Esta provisión se establecerá en un porcentaje que no será superior al diez por ciento (10%) ni inferior al cinco por ciento (5%) de los bienes o servicios requeridos para la ejecución del contrato, de manera que no se ponga en riesgo su cumplimiento adecuado. Previo análisis de oportunidad y conveniencia, la Entidad Estatal incorporará esta obligación en la minuta del contrato del pliego de condiciones o documento equivalente, precisando las sanciones pecuniarias producto del incumplimiento injustificado de esta a través de las causales de multa que estime pertinentes. El supervisor o el interventor, según el caso, realizará el seguimiento y verificará que las personas vinculadas al inicio y durante la ejecución del contrato pertenezcan a los grupos poblacionales enunciados anteriormente.

PARÁGRAFO 1. Para los efectos previstos en el presente artículo, los sujetos de especial protección constitucional son aquellas personas que debido a su particular condición física, psicológica o social merecen una acción positiva estatal para efectos de lograr una igualdad real y efectiva. Dentro de esta categoría se encuentran, entre otros, las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas. Estas circunstancias se acreditarán en las condiciones que disponga la ley o el reglamento, aplicando en lo pertinente lo definido en el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del presente Decreto. En ausencia de una condición especial prevista en la normativa vigente, se acreditarán en los términos que defina el pliego de condiciones o documento equivalente.

PARÁGRAFO 2. Para efectos de los Procesos de Contratación regidos por documentos tipo, con sujeción a la potestad prevista en este artículo, la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra

Página 43 de 44

PA05-PR18-MD01 V.1.0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Eficiente regulará el porcentaje de sujetos de especial protección constitucional que el contratista destinará al cumplimiento de las obligaciones, las condiciones para incorporarlos a la ejecución del contrato y las sanciones pecuniarias producto del incumplimiento injustificado de la obligación”

La SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD considera no procedente incluir en el presente proceso contractual la referida disposición, teniendo en cuenta el objeto contractual, el alcance de las obligaciones contractuales y las especificaciones técnicas requeridas, según las cuales para la ejecución del contrato que se pretende celebrar, no es posible establecer la obligación de vincular personas en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional, ya que por la naturaleza del objeto del contrato, el contratista deberá contratar personal especializado y experiencia específica para su correcta ejecución.

Aprobado por:

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large 'A' and 'R' intertwined.

ALEJANDRA ROJAS POSADA

Gerente del Proyecto

Directora de Atención al Ciudadano

Secretaría Distrital de Movilidad

Revisó: Andrés Felipe López Gutiérrez – Contratista DAC

Revisó: Ana María Mayor Jiménez – Contratista SSC

Revisó: Nicolás Giraldo Bejarano – Contratista DAC

Estructuró: Daniel Francisco Garnica Rojas – Contratista DAC

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número : 870

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

VLADIMIRO
ALBERTO
ESTRADA
MONCAYO

Firmado digitalmente
por VLADIMIRO
ALBERTO ESTRADA
MONCAYO
Fecha: 2023.01.26
20:02:07 -05'00'

VLADIMIRO ALBERTO ESTRADA MONCAYO

RESPONSABLE DE PRESUPUESTO

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia 2023 existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O23011604490000007907	Consolidación del Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales de Bogotá	O232020200884190 Otros servicios de telecomunicaciones	1-100-I017 VA-Multas de tránsito	352.179.000
			Total	352.179.000

Objeto:

CONTRATAR UN CENTRO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD BPO MEDIANTE LA MODALIDAD DE OUTSOURCING QUE CUBRA LOS CANALES DE COMUNICACION TELEFONICA PRESENCIAL VIRTUAL Y MULTICANAL ESTABLECIDOS POR LA SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Se expide a solicitud de ADRIANA RUTH IZA CERTUCHE Cargo ORDENADORA DEL GASTO mediante oficio número SSC-799 de ENERO 20 DE 2023.

Bogotá D.C. ENERO 26 DE 2023

Documento firmado por: VLADIMIRO ALBERTO ESTRADA MONCAYO / Cargo: RESPONSABLE DE PRESUPUESTO

Aprobó: VAESTRADA 26.01.2023

Elaboró: GPARRA 26.01.2023

Impresión: 26.01.2023-19:51:38 VAESTRADA 0000384350 0001

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales. Con el código de verificación puede constatar la autenticidad del Certificado en la entidad que expide dicho documento.

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL

Número : 1464

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

VLADIMIRO
ALBERTO
ESTRADA
MONCAYO

Firmado digitalmente
por VLADIMIRO
ALBERTO ESTRADA
MONCAYO
Fecha: 2023.03.09
14:45:36 -05'00'

VLADIMIRO ALBERTO ESTRADA MONCAYO

RESPONSABLE DE PRESUPUESTO

Que se ha efectuado registro presupuestal para atender compromisos así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O23011604490000007907	Consolidación del Centro de Orientación a Víctimas de Sinistros Viales de Bogotá	O232020200884190 Otros servicios de telecomunicaciones	1-100-I017 VA-Multas de tránsito	352.179.000
			Total	352.179.000

CDP :870

Tipo y Número de Compromiso :04 ORDEN DE COMPRA - 20231544

Objeto:

CONTRATAR UN CENTRO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD BPO MEDIANTE LA MODALIDAD DE OUTSOURCING QUE CUBRA LOS CANALES DE COMUNICACION TELEFONICA PRESENCIAL VIRTUAL Y MULTICANAL ESTABLECIDOS POR LA SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Beneficiario : 1012068478 NIT 901444076 UNION TEMPORAL ASD - IQ

Modalidad de Selección :17 SELEC. ABREV. MARCO DE PRECIOS

Bogotá D.C. MARZO 09 DE 2023

Documento firmado por:VLADIMIRO ALBERTO ESTRADA MONCAYO / Cargo: RESPONSABLE DE PRESUPUESTO

Aprobó: VAESTRADA 09.03.2023

Elaboró: ASALVAREZG 09.03.2023

Impresión:09.03.2023-14:32:40 VAESTRADA 5000481606 0001

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales. Con el código de verificación puede constatar la autenticidad del Certificado en la entidad que expide dicho documento.

2023

UT UNION TEMPORAL
ASD-IQ

Informe Mensual Operaciones

Centro De Contacto Secretaría

Distrital de Movilidad

MES DE GESTIÓN: 11 al 30 de abril 2023

OC No. 105849

Presentado por: Yamile Calderón Sepúlveda



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



DATOS GENERALES

Orden de compra No.	105849
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	08 de mayo de 2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) través de la medición de los distintos canales de atención disponibles para la ciudadanía. 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	11 al 30 de abril de 2023
PRESENTADO POR:	Yamile Calderón Sepúlveda
ENTREGADO A:	Alejandra Rojas Posada
INFORME No:	1

Tabla de Contenido

1. Datos Generales Del Servicio	3
1.1. Personal Contratado	3
1.2 Canales de atención contratados para el centro de contacto	4
1.3. Servicios transacciones contratados para la prestación del servicio	5
2.Tablero de indicadores (acuerdo de niveles de servicio – ANS)	6
3. Análisis de los indicadores del servicio (ANS)	8
4. Datos generales del servicio	9
4.1 Resultados Por Canal De Atención	10
4.1.1 Comportamiento IVR	11
4.1.2 Canal Telefónico Inbound	11
4.1.2 Canal Chat	13
4.1.3. Llamada Virtual (Click To call)	14
4.1.4. Video Llamada	16
4.1.5. Formulario “te devolvemos la llamada” (web call back)	17
4.2 Comportamiento Tipificación	19
5. Indicadores adicionales	20
5.1 Ocupación de los agentes	20
5.2 Rotación	20
5.3 Quejas por servicio	21
6. Encuesta satisfacción usuario Final	21
6.1 Comportamiento encuesta satisfacción por canal	23
7. Consumos adicionales	23



1. Datos Generales Del Servicio

La **Secretaría Distrital de Movilidad** contrató un centro de servicios de movilidad – BPO, mediante la modalidad de outsourcing, bajo el Acuerdo Marco de Precios AMP, que cubre los canales de comunicación telefónica, presencial, virtual y multicanal de la Entidad, con los objetivos de:

- Ofrecer a la ciudadanía múltiples formas de acceso a la información sobre los trámites y servicios definidos.
- Fortalecer la capacidad de atención de los canales de atención a la ciudadanía.
- Mejorar continuamente la atención a los ciudadanos

Las condiciones contractuales de la Orden de compra 105849, son las siguientes:

- ✓ Fecha de inicio Orden de Compra: 11 de abril de 2023
- ✓ Fecha de finalización de la Orden de Compra: 31 de diciembre 2023
- ✓ Valor de la Orden de Compra: \$ 3.581.137.785,01 COP (incluido IVA)

1.1. Personal Contratado

La entidad contrató 59 personas dentro de la Orden de Compra, distribuidos en los perfiles como se muestra a continuación:

PERFIL	CANTIDAD
IT-BPO-25-1 Agente en Sitio Agente general jornada ordinaria	44
IT-BPO-27-1 Agente Front Office Agente técnico jornada Ordinaria	6
IT-BPO-29-61-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1
IT-BPO-36-1 Profesional de operación zonal en campo	1
IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO jornada ordinaria Amplia	2
IT-BPO-33-1 Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada ordinaria	1
IT-BPO-33-5 Agente Minero de Datos Agente especializado jornada ordinaria	1
IT-BPO-39-1 Formador jornada ordinaria	1
IT-BPO-38-7-Líder de calidad	2
TOTAL	59

1.2 Canales de atención contratados para el centro de contacto

El horario de atención de los canales de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m



- **IVR – Llamadas entrantes:** El IVR o respuesta de voz interactiva permite a los ciudadanos interactuar con las opciones definidas en el menú de voz. Según la opción marcada el ciudadano obtendrá respuesta por medio de un audio pregrabado y si lo requiere solicitará paso a un agente del centro de contacto.

La línea de atención la Secretaría Distrital de Movilidad es **601 – 3649400**, al marcar la opción 2, la llamada es direccionada a la planta telefónica del centro de contacto, donde se presenta al ciudadano las diferentes opciones para realizar su consulta.



- **Llamada Virtual:** Es la herramienta a través del cual el ciudadano puede realizar la llamada a un agente del centro de contacto utilizando su computador, tablet o celular utilizando la conexión a internet, es decir no se requiere minutos de llamadas salientes.



- **Chat en línea:** herramienta que permite a los ciudadanos comunicarse por medio de un chat en línea con un asesor del centro de contacto, previamente el ciudadano deberá diligenciar el formulario de registro.



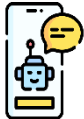
- **Te llamamos (web call Back):** Opción que tiene el ciudadano de diligenciar un formulario indicando sus datos, el motivo de consulta y número telefónico, con el fin de que un agente del centro de contacto le devuelva la llamada.



- **Videollamadas para atención de personas sordas:** por medio de una videollamada, el ciudadano será atendido por un asesor con dominio en Lengua de Señas Colombiana, igualmente este canal está disponible para aquellos ciudadanos que desean ser atendidos por videollamada.



- **Atención presencial:** 5 asesores estarán brindando apoyo para la atención presencial en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Centro de servicios de Movilidad Paloquemao



- **Chat chat bot Smart (Lucía):** Canal de atención dispuesto a la ciudadanía en la página de la SDM, a través del cual el ciudadano podrá ingresar su consulta y mediante un asistente virtual que utiliza inteligencia artificial, dará respuesta inmediatamente, analizando palabras claves e interactuando con el ciudadano en tiempo real.

- **Virtual Hold:** Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida

1.3. Servicios transacciones contratados para la prestación del servicio

Aquellos recursos requeridos y contratados por la Secretaría Distrital de Movilidad para la adecuada prestación de los servicios.

- **Licencias de Microsoft Office:** las cuales son dispuestas para el equipo de trabajo.
- **Licencia centro de contacto:** Plataforma para gestión y registro de todas las interacciones que se tengan con los ciudadanos en los diferentes canales de atención.
- **Minutos para llamadas salientes:** son los minutos utilizados para la devolución de llamadas necesarios para cumplir la promesa de servicio en canales como “te devolvemos la llamada (WebCallBack)” o “Virtual Hold”, o devolución de llamadas cuando el procedimiento lo requiera.
- **Horas de desarrollo:** Son las horas hombre requeridas para planear, diseñar, desarrollar, poner en marcha y hacer seguimiento a los desarrollos o integraciones de los diferentes canales de atención y herramientas para la gestión del centro de contacto. (IVR, chat, virtual hold, entre otros)
- **Mensajes de Texto (SMS):** Corresponde a cada uno de los mensajes de texto que se enviarán a los ciudadanos individual o masivo, para brindar información sobre cualquier trámite o servicio que se requiera.
- **Correo Masivo o Mailing:** Corresponde a cada uno de los mensajes de correo electrónico que se enviarán a los ciudadanos individual o masivo, para brindar información sobre cualquier trámite o servicio que se requiera.

- **Mensaje de voz o audio:** servicio de llamada por motor que entrega un mensaje por voz pregrabado al ciudadano.
- **Digiturno Avanzado:** Servicio de asignación de turno básico para la atención presencial en la carpa del centro de servicios Movilidad calle 13
- **Minutos línea 018000:** Recepción de llamadas a nivel nacional por medio de la línea gratuita, con una capacidad de 7.000 mil minutos mensuales



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

De acuerdo con los servicios contratados y seleccionados en la orden de compra, se establecen los siguientes indicadores para el servicio Plata.

NOMBRE DEL INDICADOR	META	DESCRIPCION	CALCULO
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	Porcentaje de llamadas atendidas antes de los segundos acordados	$\frac{\text{Atendidas antes de 20 segundos}}{\text{Llamadas Entrantes}} * 100 \%$
Tiempo atención en los canales de atención	60 segundos	Promedio tiempo de atención	$\text{Promedio transacciones} = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{tiempo de atención})}{n}$
Quejas sobre el servicio	<=3%	Quejas registradas en la plataforma por la atención recibido	Queja=(Numero de quejas recibidas del centro de contacto/Numero total de transacciones) *100
índice satisfacción Usuario Final	3,5 / 80%	Calificación satisfactoria de la atención recibida	$\frac{\text{Calificaciones entre 4 y 5}}{\text{Total de calificaciones}} * 100 \%$

NOMBRE DEL INDICADOR	META	DESCRIPCION	CALCULO
Rotación Agentes	15%	Porcentaje de personal nuevo en la campaña	$\frac{\text{Agentes salientes}}{\text{Agentes Total planta}} * 100 \%$
TMO Canal Telefónico	630	Tiempo de conversación con el usuario	Promedio de tiempo de llamadas atendidas
Ocupación Agentes	65%	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación	$\frac{\text{Tiempo total agentes}}{\text{Jornada laboral}} * 100 \%$ $\frac{\text{Total Agentes}}{\text{Total Agentes}}$
Error critico Usuario Final	85%	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$ <i>TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario</i> <i>TM = Cantidad de transacciones monitoreadas</i>
Error critico Negocio	85%	mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$ <i>TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario</i> <i>TM = Cantidad de transacciones monitoreadas</i>
Evaluación de conocimiento	70%	mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación	Promedio notas de evaluación de conocimientos de los agentes



3. Análisis de los indicadores del servicio (ANS)

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS
Nivel de servicio Canal Telefónico	80% / 40	40,35%	No se cuenta con la cantidad de agentes necesarios para cumplir el indicador del Nivel de servicio.
Tiempo Atención en todos los canales de atención	60 segundos	60	No se cuenta con la cantidad de agentes necesarios para cumplir el indicador del Nivel de servicio.
Quejas sobre el servicio	<=3	0	Para el mes en referencia no se reciben quejas
Índice satisfacción Usuario Final	80%	85%	La satisfacción de usuario final se cumple
Rotación Agentes	15%	3%	No se presenta rotación de personal en mes en referencia
TMO Canal Telefónico	630	570	El TMO se cumple
Ocupación Agentes	65%	88%	Se evidencia ocupación satisfactoria de los agentes en el mes
Error critico Usuario Final	85%	91%	Nivel obtenido en la matriz para errores críticos de Usuario final
Error critico Negocio	85%	98%	Nivel obtenido en la matriz para errores críticos de Negocio
Evaluación de conocimiento	70%	83%	Promedio de notas de evaluación del grupo completo



4. Datos generales del servicio

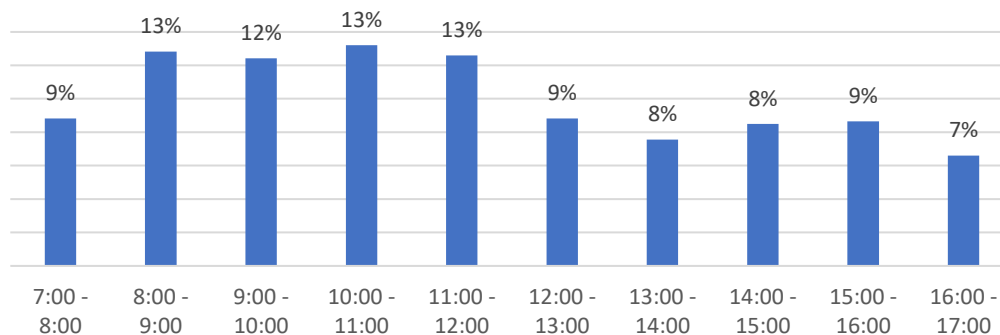
En el periodo del 11 al 30 de abril se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico y el canal chat:

Canal de Atención	Total Ingreso Línea	Autogestión IVR	Recibidas Agente	Atendidas Agente	NS / Efectividad	Nivel de atención
Llamadas entrantes	40.975	22.989	17.986	13.652	42,19%	76,55%
Chat	4.872	0	4.872	3.405	25,72%	69,89%
Video llamada	502	0	502	306	48,41	60,96%
Llamada virtual	1.864	0	1.864	1.013	45,65	39,97%
Te devolvemos la llamada	1.108	0	1.108	1.108	91,97%	100,00%
TOTAL	49.321	22.989	26.332	19.484		

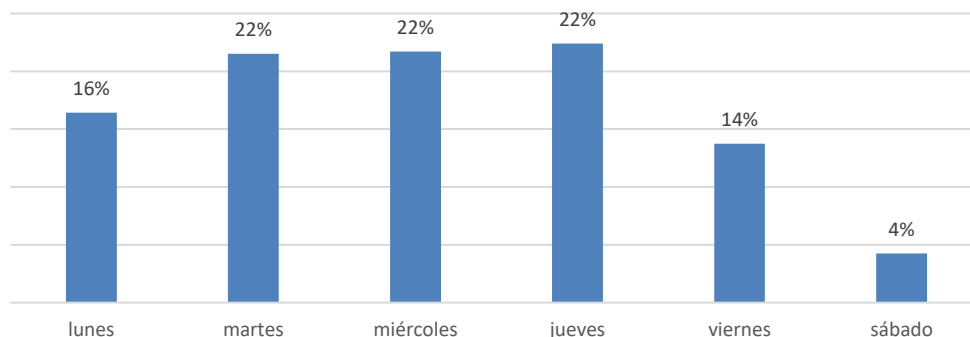
Volumen atención por canal



Comportamiento por hora



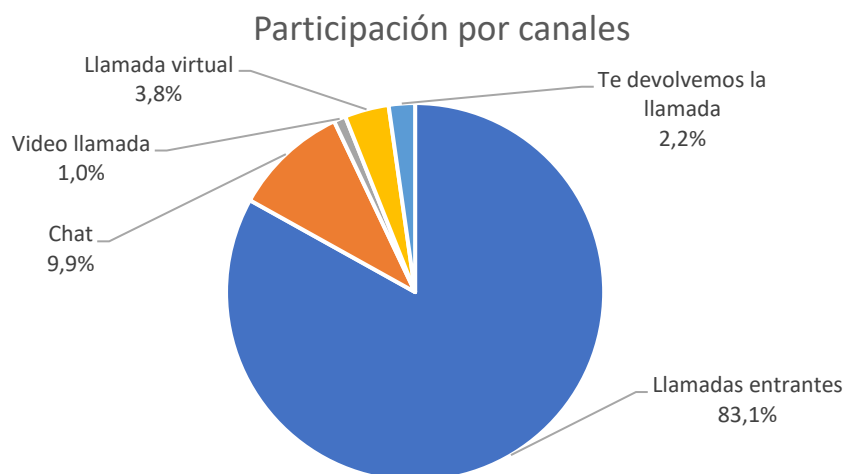
Comportamiento por día de la semana



4.1 Resultados Por Canal De Atención

Los tres canales con mayor participación en transacciones son lvr con una participación de 83.1%, chat con el 9.9%, y llamada virtual con una participación de 85%, web chat del 10% y 4% en llamada virtual

Canal de Atención	% Participación
Llamadas entrantes	83,1%
Chat	9,9%
Video llamada	1,0%
Llamada virtual	3,8%
Te devolvemos la llamada	2,2%

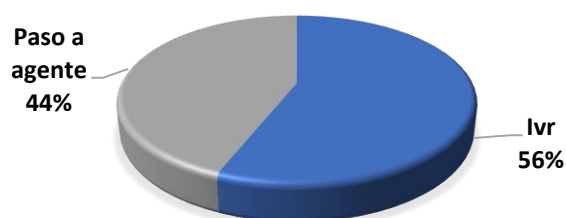


4.1.1 Comportamiento IVR

Durante el mes del 11 al 30 de abril se evidencia el siguiente comportamiento en solicitudes por medio del IVR.

Se reciben un total de 40.878 registros por el IVR, distribuidos de la siguiente forma:

Ivr	22.989
Paso a agente	17.986
Total	40.878



Se evidencia el siguiente comportamiento de solicitud por las opciones del ivr:

Nivel 1	Transacciones	% participación
1. Cursos pedagógicos	15.562	29%
2. Orden de salida de vehículo	15.398	29%
3. Gestión de cobro	12.599	23%
4. Impugnaciones	10.152	19%
5. Acuerdos de pago	317	1%
Total	54.028	100%

4.1.2 Canal Telefónico Inbound

La línea de atención a la cual se da cobertura en secretaria distrital de movilidad tiene un horario de atención de lunes a viernes de 7 am a 5 pm y sábado de 8 am a 12 md; a través de la línea (601) 364 9400.

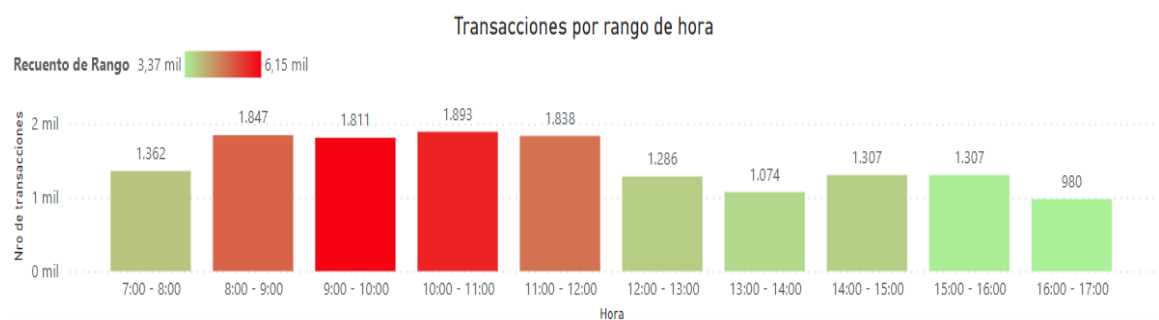
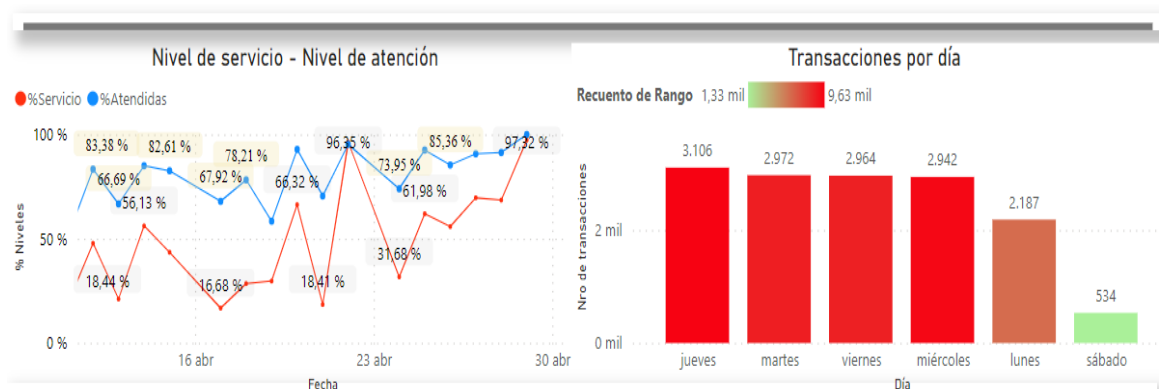
A continuación, se describe el comportamiento de las líneas Inbound.

Estadísticas del Mes

Durante el periodo del 11 al 30 de abril se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un promedio de 2.379 llamadas recibidas con un TMO de 522 segundos.

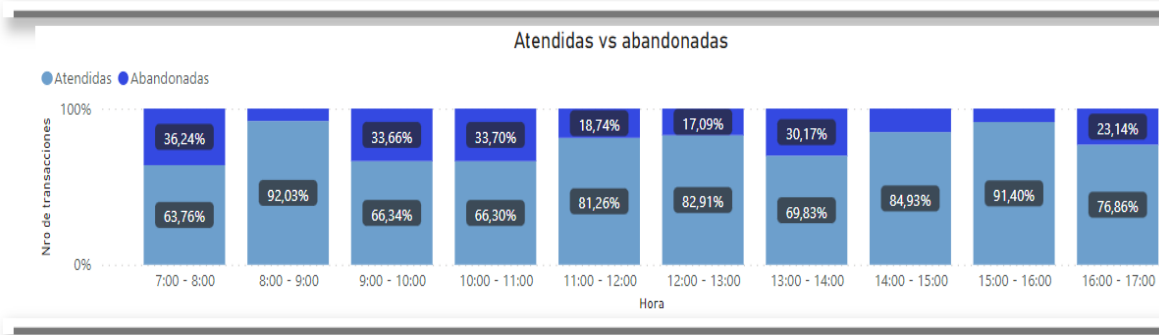
Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Aten fuera de umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11/04/2023	3.646	2.030	1616	814	298	516	805	21,89 %	18,44 %	50,62 %	558
12/04/2023	3.576	2.601	975	782	466	316	162	4,53 %	47,79 %	83,38 %	531
13/04/2023	4.723	3.261	1462	959	308	651	487	10,31 %	21,07 %	66,69 %	504
14/04/2023	3.500	2.513	987	832	554	278	148	4,23 %	56,13 %	85,01 %	520
15/04/2023	469	216	253	204	110	94	44	9,38 %	43,48 %	82,61 %	518
17/04/2023	3.077	1.428	1649	1.104	275	829	529	17,19 %	16,68 %	67,92 %	626
18/04/2023	2.678	1.269	1409	1.095	401	694	307	11,46 %	28,46 %	78,21 %	611
19/04/2023	3.549	1.659	1890	1.095	561	534	789	22,15 %	29,68 %	58,41 %	565
20/04/2023	2.434	1.273	1161	1.075	770	305	83	3,41 %	66,32 %	92,85 %	597
21/04/2023	2.905	1.400	1505	1.053	277	776	444	15,28 %	18,41 %	70,50 %	625
22/04/2023	384	192	192	185	185	0	9	2,34 %	96,35 %	95,31 %	503
24/04/2023	2.856	1.382	1474	1.083	467	616	386	13,45 %	31,68 %	73,95 %	593
25/04/2023	2.375	1.223	1152	1.063	714	349	86	3,62 %	61,98 %	92,53 %	585
26/04/2023	2.374	1.131	1243	1.065	694	371	182	7,67 %	55,83 %	85,36 %	599
27/04/2023	2.483	1.298	1185	1.072	825	247	110	4,43 %	69,62 %	90,72 %	546
28/04/2023	2.384	1.195	1189	1.079	815	264	103	4,32 %	68,54 %	91,34 %	550
29/04/2023	467	318	149	145	145	0	0	0,00 %	97,32 %	100,00 %	420
Total	43.880	24.389	19491	14.705	7865	6840	4674	10,62 %	40,35 %	76,08 %	572

Durante este período se atendieron en promedio 1.146 llamadas diarias



La atención a través de IVR – llamadas entrantes, corresponde al 85% de las transacciones recibidas entre el 11 y el 30 de abril.

Durante los días de la semana, se evidencia que los jueves y martes se recibe el mayor número de llamadas en la línea.



La atención de la línea de contact center tiene una disponibilidad de 8 am a 5 pm y el sábado de 8 am a 12 md, durante esta jornada se evidencia que en la franja horaria 11:00 a 12:00 am se recibe la mayor cantidad de las solicitudes del canal telefónico.

4.1.2 Canal Chat

El canal chat tiene acceso desde la página web de la secretaria distrital de Movilidad con un horario de atención de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábado de 8 am a 12 md; destinada la atención con 8 agentes.

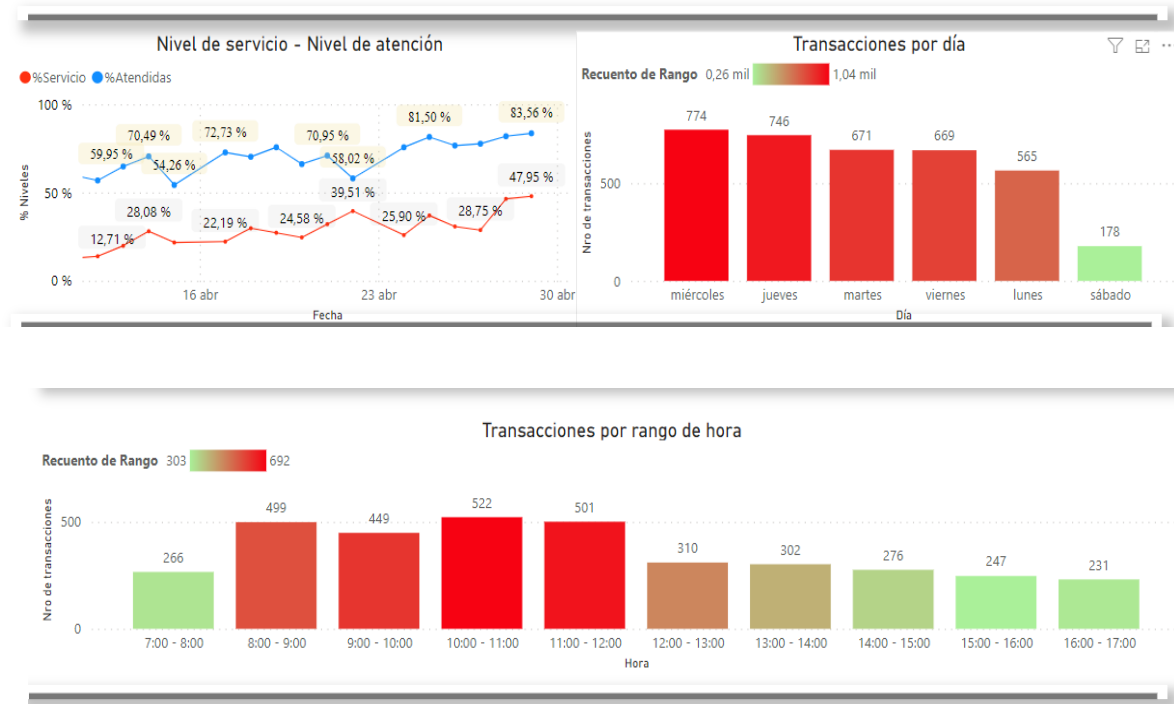
Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a www.movilidadbogota.gov.co, ingresan a “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente

Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Aten fuera de umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11/04/2023	417	0	417	250	53	197	167	40,05 %	12,71 %	59,95 %	▲ 1.075
12/04/2023	482	0	482	274	67	207	208	43,15 %	13,90 %	56,85 %	◆ 1.181
13/04/2023	474	0	474	307	94	213	167	35,23 %	19,83 %	64,77 %	▲ 1.037
14/04/2023	349	0	349	246	98	148	103	29,51 %	28,08 %	70,49 %	● 959
15/04/2023	129	0	129	70	28	42	59	45,74 %	21,71 %	54,26 %	▲ 1.068
17/04/2023	374	0	374	272	83	189	102	27,27 %	22,19 %	72,73 %	● 998
18/04/2023	336	0	336	236	100	136	100	29,76 %	29,76 %	70,24 %	● 948
19/04/2023	349	0	349	264	95	169	85	24,36 %	27,22 %	75,64 %	● 932
20/04/2023	301	0	301	199	74	125	102	33,89 %	24,58 %	66,11 %	◆ 1.128
21/04/2023	296	0	296	210	95	115	86	29,05 %	32,09 %	70,95 %	◆ 1.174
22/04/2023	81	0	81	47	32	15	34	41,98 %	39,51 %	58,02 %	◆ 1.152
24/04/2023	390	0	390	295	101	194	95	24,36 %	25,90 %	75,64 %	● 966
25/04/2023	227	0	227	185	84	101	42	18,50 %	37,00 %	81,50 %	◆ 1.134
26/04/2023	312	0	312	239	96	143	73	23,40 %	30,77 %	76,60 %	▲ 1.079
27/04/2023	313	0	313	243	90	153	70	22,36 %	28,75 %	77,64 %	◆ 1.123
28/04/2023	265	0	265	217	123	94	48	18,11 %	46,42 %	81,89 %	● 965
29/04/2023	73	0	73	61	35	26	12	16,44 %	47,95 %	83,56 %	● 965
Total	5.168	0	5168	3.615	1348	2267	1553	30,05 %	26,08 %	69,95 %	1.046

Durante el periodo del 11 al 30 de abril se evidencia el siguiente comportamiento en el canal:

- Durante este período se recibió en promedio 304 chats diarios, es decir el 88% de la capacidad de atención.
- El TMO para chat se encuentra en 1046 segundos es decir 18 minutos



Durante los días de la semana, se evidencia que los miércoles y jueves se recibe el mayor número de solicitudes por el canal.

4.1.3. Llamada Virtual (Click To call)

El horario de atención de la llamada virtual es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

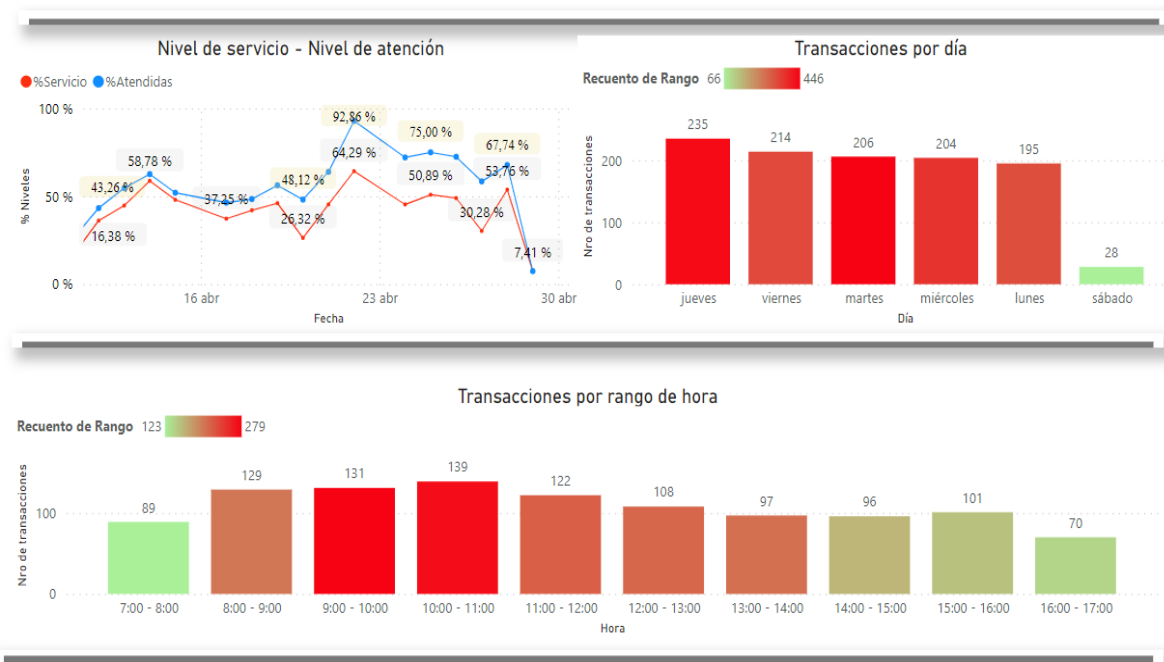
Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a www.movilidadbogota.gov.co, ingresan a “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente

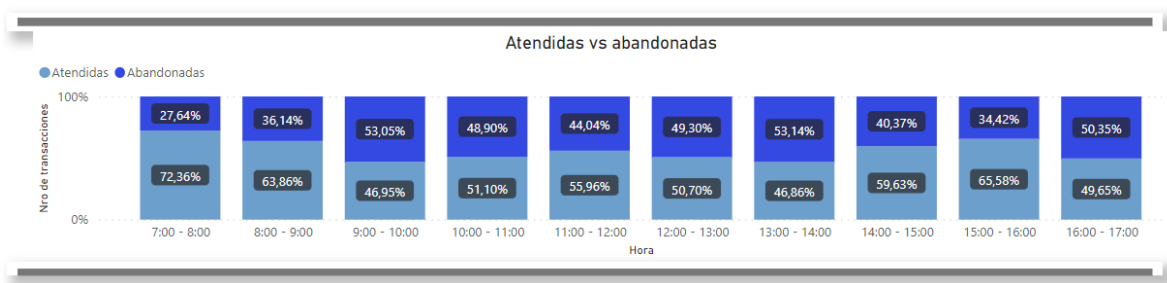
Este canal no utiliza minutos de llamadas del ciudadano, la interacción se efectúa usando red de internet.

Las llamadas abandonadas corresponden a llamadas en simultanea de los ciudadanos, debido a que sólo se cuenta con una licencia Click to call, en ocasiones se afecta el indicador de nivel de atención

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Aten fuera de umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11/04/2023	177	0	177	46	29	17	131	74,01 %	16,38 %	25,99 %	492
12/04/2023	141	0	141	61	51	10	80	56,74 %	36,17 %	43,26 %	492
13/04/2023	161	0	161	88	72	16	73	45,34 %	44,72 %	54,66 %	367
14/04/2023	131	0	131	82	77	5	49	37,40 %	58,78 %	62,60 %	450
15/04/2023	25	0	25	13	12	1	12	48,00 %	48,00 %	52,00 %	473
17/04/2023	153	0	153	71	57	14	82	53,59 %	37,25 %	46,41 %	519
18/04/2023	157	0	157	76	66	10	81	51,59 %	42,04 %	48,41 %	472
19/04/2023	128	0	128	72	59	13	56	43,75 %	46,09 %	56,25 %	369
20/04/2023	133	0	133	64	35	29	69	51,88 %	26,32 %	48,12 %	505
21/04/2023	108	0	108	69	49	20	39	36,11 %	45,37 %	63,89 %	336
22/04/2023	14	0	14	13	9	4	1	7,14 %	64,29 %	92,86 %	398
24/04/2023	172	0	172	124	78	46	48	27,91 %	45,35 %	72,09 %	472
25/04/2023	112	0	112	84	57	27	28	25,00 %	50,89 %	75,00 %	410
26/04/2023	98	0	98	71	48	23	27	27,55 %	48,98 %	72,45 %	343
27/04/2023	142	0	142	83	43	40	59	41,55 %	30,28 %	58,45 %	449
28/04/2023	93	0	93	63	50	13	30	32,26 %	53,76 %	67,74 %	401
29/04/2023	27	0	27	2	2	0	25	92,59 %	7,41 %	7,41 %	504
Total	1.972	0	1972	1.082	794	288	890	45,13 %	40,26 %	54,87 %	433

- Durante este período se recibió en promedio 116 interacciones diarias a través de video llamadas.
- El TMO para llamadas video llamadas se encuentra en 433 segundos
- El nivel de interacciones en este canal no presenta una alta demanda



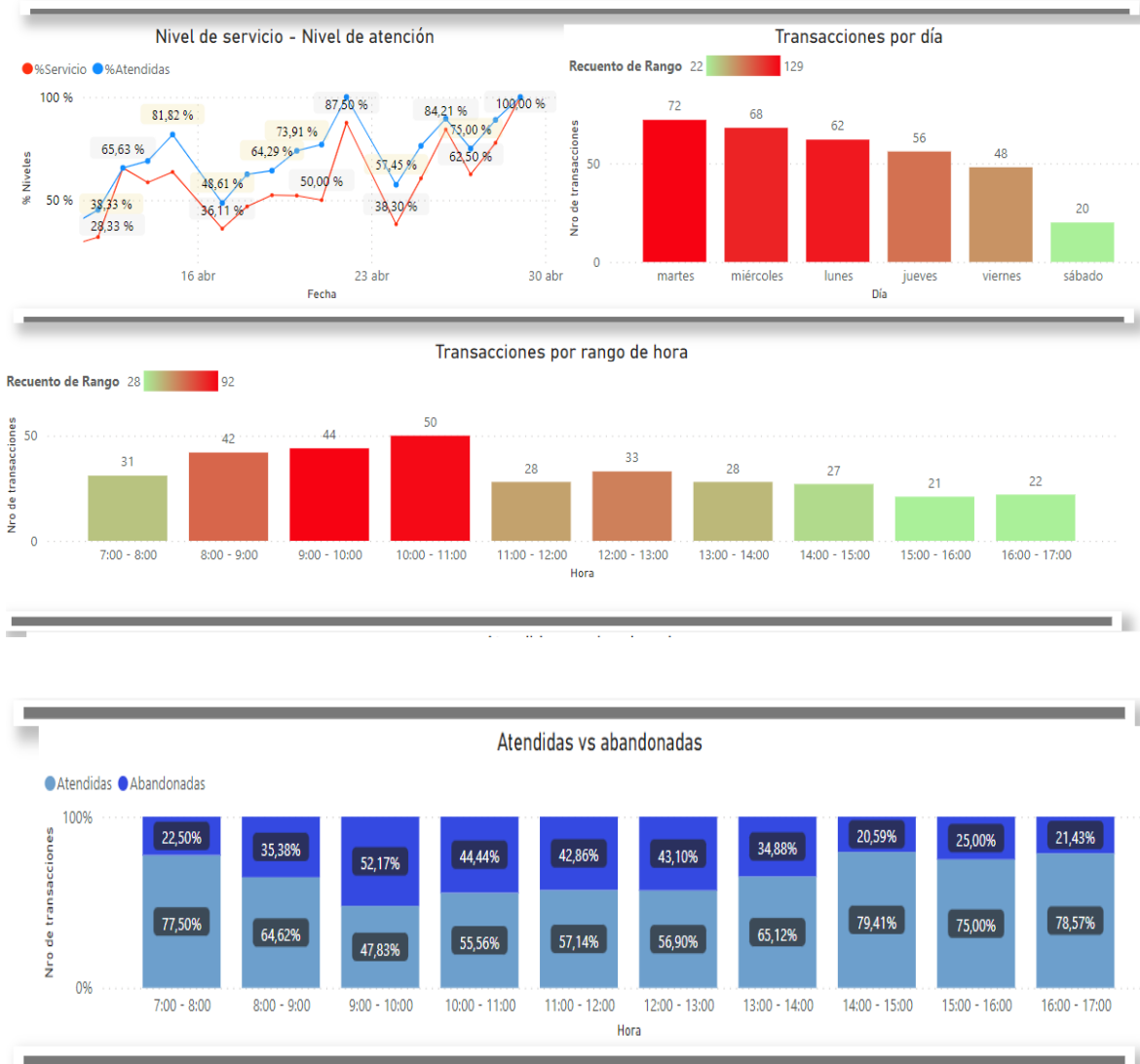


4.1.4. Video llamada

Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a www.movilidadbogota.gov.co, ingresan a “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Aten fuera de umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11/04/2023	60	0	60	23	17	6	37	61,67 %	28,33 %	38,33 %	667
12/04/2023	53	0	53	24	17	7	29	54,72 %	32,08 %	45,28 %	698
13/04/2023	32	0	32	21	21	0	11	34,38 %	65,63 %	65,63 %	534
14/04/2023	29	0	29	20	17	3	9	31,03 %	58,62 %	68,97 %	439
15/04/2023	11	0	11	9	7	2	2	18,18 %	63,64 %	81,82 %	397
17/04/2023	72	0	72	35	26	9	37	51,39 %	36,11 %	48,61 %	358
18/04/2023	32	0	32	20	15	5	12	37,50 %	46,88 %	62,50 %	488
19/04/2023	42	0	42	27	22	5	15	35,71 %	52,38 %	64,29 %	430
20/04/2023	23	0	23	17	12	5	6	26,09 %	52,17 %	73,91 %	502
21/04/2023	26	0	26	20	13	7	6	23,08 %	50,00 %	76,92 %	631
22/04/2023	8	0	8	8	7	1	0	0,00 %	87,50 %	100,00 %	531
24/04/2023	47	0	47	27	18	9	20	42,55 %	38,30 %	57,45 %	726
25/04/2023	38	0	38	29	23	6	9	23,68 %	60,53 %	76,32 %	366
26/04/2023	19	0	19	17	16	1	2	10,53 %	84,21 %	89,47 %	466
27/04/2023	24	0	24	18	15	3	6	25,00 %	62,50 %	75,00 %	554
28/04/2023	9	0	9	8	7	1	1	11,11 %	77,78 %	88,89 %	508
29/04/2023	3	0	3	3	3	0	0	0,00 %	100,00 %	100,00 %	554
Total	528	0	528	326	256	70	202	38,26 %	48,48 %	61,74 %	518

- Durante este período se recibió en promedio 31 interacciones diarias a través de video llamadas.
- El TMO para llamadas video llamadas se encuentra en 518 segundos
- El nivel de interacciones en este canal no presenta una alta demanda



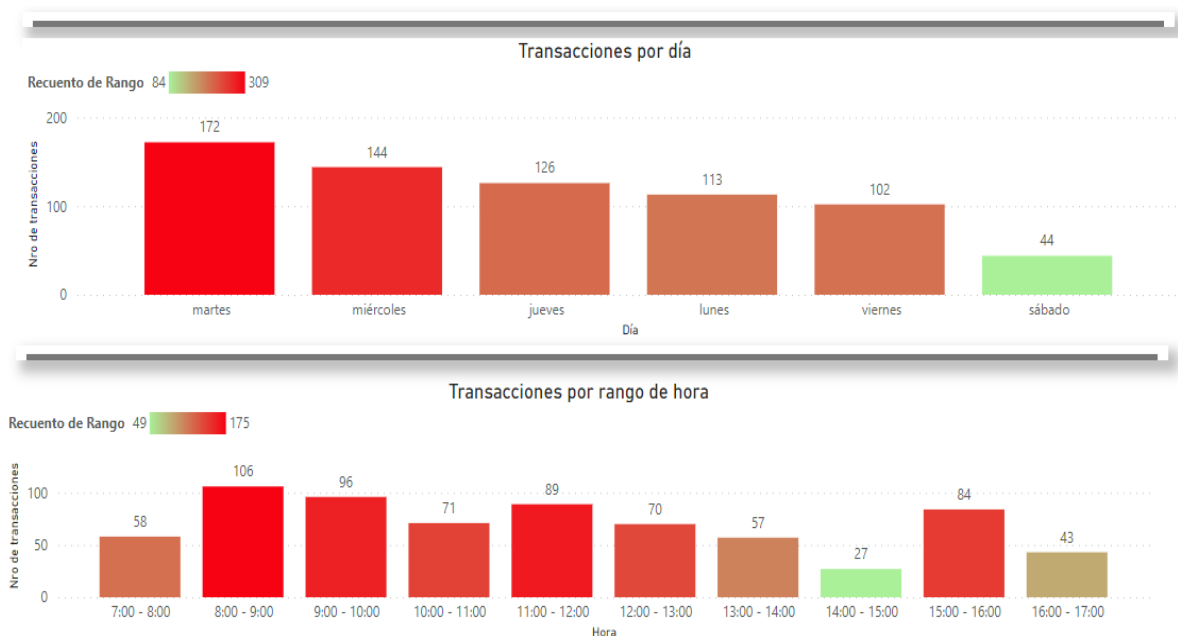
4.1.5. Formulario “te devolvemos la llamada” (web call back)

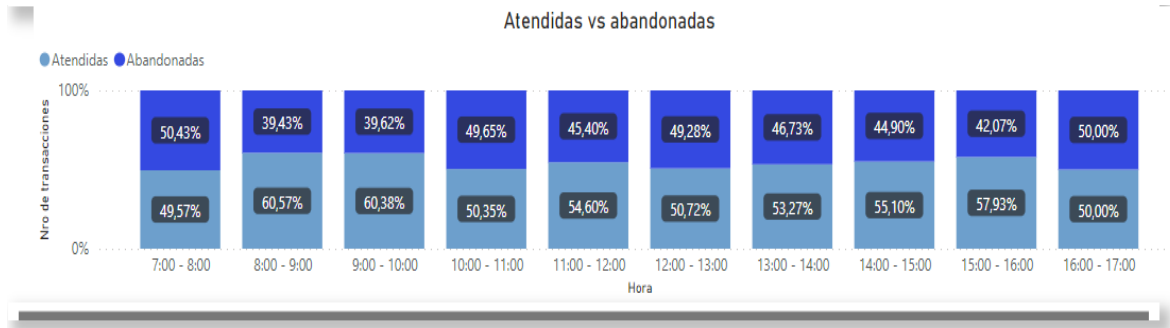
Aunque el formulario está disponible las 24 horas en la página web, se realiza la devolución de llamadas al ciudadano en el siguiente horario, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a www.movilidadbogota.gov.co, ingresan a “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente.

Fecha	Total Salientes	Atendidas	Abandonadas	% Contactabilidad	%Abandonadas
11/04/2023	13	1	12	7,69 %	92,31 %
12/04/2023	13	5	8	38,46 %	61,54 %
13/04/2023	9	4	5	44,44 %	55,56 %
14/04/2023	36	22	14	61,11 %	38,89 %
15/04/2023	24	15	9	62,50 %	37,50 %
17/04/2023	88	50	38	56,82 %	43,18 %
18/04/2023	207	120	87	57,97 %	42,03 %
19/04/2023	165	90	75	54,55 %	45,45 %
20/04/2023	120	82	38	68,33 %	31,67 %
21/04/2023	64	40	24	62,50 %	37,50 %
22/04/2023	15	9	6	60,00 %	40,00 %
24/04/2023	112	63	49	56,25 %	43,75 %
25/04/2023	89	51	38	57,30 %	42,70 %
26/04/2023	96	50	46	52,08 %	47,92 %
27/04/2023	82	40	42	48,78 %	51,22 %
28/04/2023	104	40	64	38,46 %	61,54 %
29/04/2023	45	20	25	44,44 %	55,56 %
Total	1282	702	580	54,76 %	45,24 %

- Se realizan en promedio 75 llamadas diarias en devolución por esta solicitud del formulario web
- La atención a este requerimiento se da con un agente técnico asignado al canal

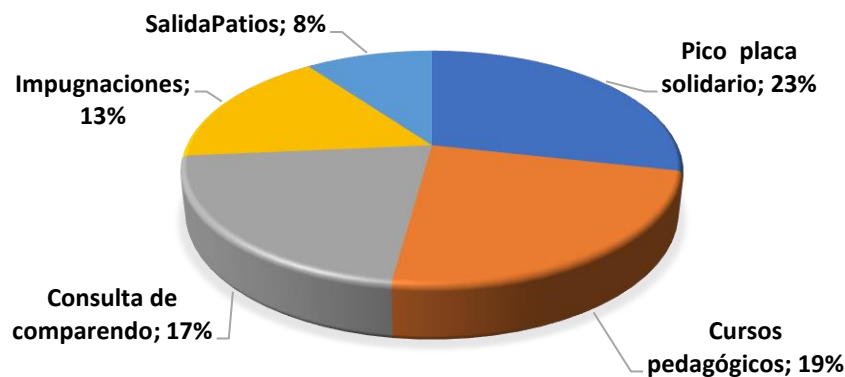




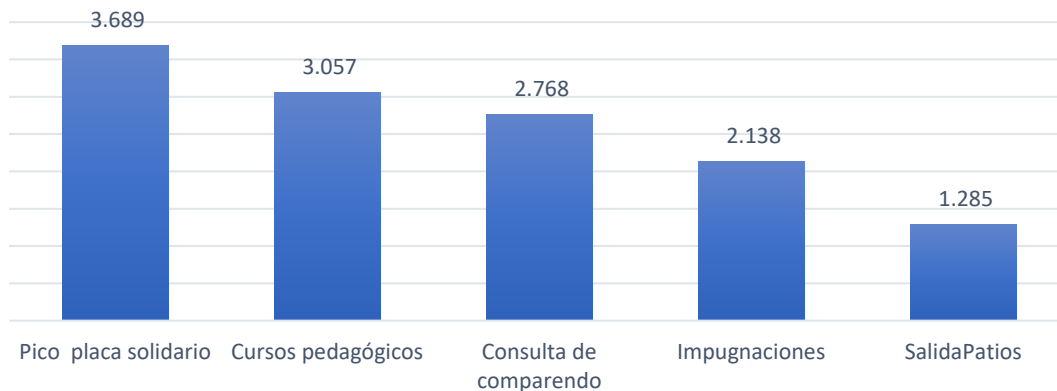
4.2 Comportamiento Tipificación

De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la opción más solicitada por el usuario es la de pico y placa solidario con el 23% de participación, seguido por cursos pedagógicos con el 19% y consulta de comparendos con el 17% de participación. Se presenta gráfica del top 5 de los temas más requeridos por el ciudadano en el centro de contacto

% PARTICIPACIÓN TIPIFICACIÓN



Cantidad





5. Indicadores adicionales

5.1 Ocupación de los agentes

La ocupación es el indicador que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo evaluado.

Para el periodo del 11 al 30 de abril cumplimos con una ocupación del **88%**.

5.2 Rotación

Durante el periodo del 11 al 30 de abril se presentó la renuncia voluntaria de 2 agentes y otro es finalizado desde el proceso de formación. El resultado cerró en **3%**. Los agentes que rotaron fueron los siguientes:

Cédula	Nombre
1020834444	ROJAS BERNAL JEANN LUIS
1019100754	SEPULVEDA DELGADO JENNIFER PAOLA
1020834444	NOVOA ALEJANDRO

5.3 Quejas por servicio

Este es el ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.

Para el periodo se finaliza con el indicador en 0, puesto que se recibieron 0 quejas.



6. Encuesta satisfacción usuario Final

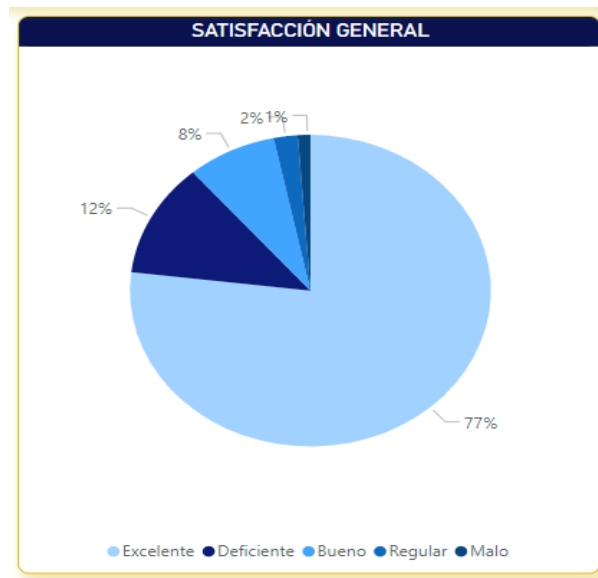
La evaluación se realiza para el canal telefónico. Una vez se hayan resuelto las inquietudes del ciudadano, el agente transfiere a la persona a la encuesta de satisfacción que se compone de dos preguntas claves:

La encuesta de satisfacción se realiza al finalizar la comunicación entre el ciudadano y el agente a través de todos los canales de atención, llamada entrante, llamada saliente, llamada virtual (teclas en pantalla del ciudadano), videollamada (teclas en la pantalla del ciudadano) y chat y está compuesta por dos (2) preguntas.

Primera pregunta:

Utilizando las teclas de tu teléfono, en una escala de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente, por favor indícanos tu grado de satisfacción general con el servicio recibido por nuestro asesor.

El **89%** de los ciudadanos que calificaron el servicio recibido (calificaciones en 4 y 5) en los canales de atención se encuentra satisfecho con la atención percibida.

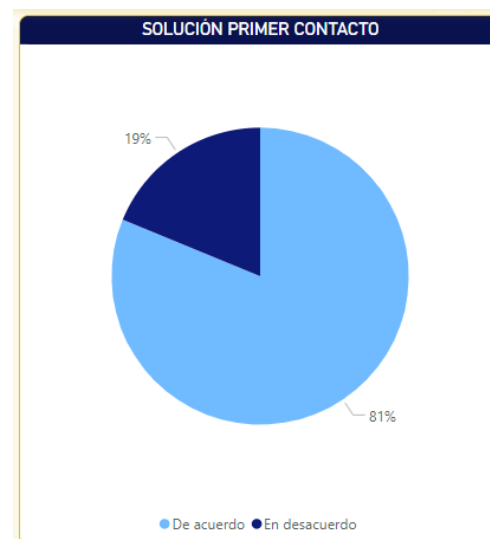


Segunda pregunta:

¿El agente resolvió tu solicitud en esta llamada? Si estas DEACUERDO marca 1. Si NO estás de acuerdo marca 2

Se presentan los resultados globales en la segunda pregunta.

El **81%** de los ciudadanos que contestaron la segunda pregunta percibieron que su consulta / requerimiento fue resuelto durante el contacto con el agente.



6.1 Comportamiento encuesta satisfacción por canal

El siguiente es el comportamiento por canal en la satisfacción de los ciudadanos durante la atención.

PUNTAJES POR CAMPAÑA MES ACTUAL			
Mes	abril		
Canal	Encuestas contestadas	Satisfacción	Nota
Chat	1.576	65,3 %	3,61
Llamada virtual	278	94,2 %	4,74
Llamadas entrantes	4.223	91,5 %	4,62
Llamadas salientes	153	95,1 %	4,78
Video llamada	46	97,4 %	4,92
Web Call Back	0	0,0 %	0,00
Total	6.276	84,9 %	4,37
< >			

7. Consumos adicionales

Durante el periodo actual se realizaron los siguientes consumos adicionales:

1. Horas de desarrollo, correspondientes a las siguientes entregas:

Actividad - Canal	IVR Transaccional	Tipificado	Chatbot	Click to call	Web callback	Video llamada	Encuestas satisfacción y reportes	Mailing	Total Horas
Diseño	30							0	30
Desarrollo	19	70	31	8	8	8	11	4	159
Pruebas integrales	22							1	23
Pruebas unitarias (usuario)	8							1	9
Paso a producción	6							0	6
									227

2. Envíos de mensajes de texto y correos electrónicos: 0
3. Consumos minutos 018000, para el periodo no se cuenta con la cantidad total de consumo, en el siguiente periodo los consumos de abril serán causados.

2023

UT UNIÓN TEMPORAL
ASD-IQ

Informe Mensual Calidad del Servicio Centro De Contacto Secretaría Distrital de Movilidad

MES DE GESTIÓN: 11 al 30 Abril 2023
OC 105849

Presentado por: Leidy Marcela González Castellanos
Diego Armando Álvarez Martínez

Lideres de calidad del servicio



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



Tabla de contenido

Datos Generales	2
1. Presentación.....	3
2. Resumen Ejecutivo	3
2.1. Precisión de error por tipología del mes en gestión:	4
2.2. Telefónico y Videollamada:	4
2.3. Chat	4
3. Actividades Ejecutadas.....	4
3.1. Quejas.....	5
3.2. Tutelas	5
4. Afectaciones por atributo errores críticos y no críticos (general)	5
4.1 Comportamiento General	5
4.2 Resultado de errores críticos y no críticos por canal	6
4.2.1 Canal Telefónico: IVR (Inbound – outbound -videollamada)	6
4.2.2 Canal escrito: Chat.....	8
4.3. Atención llamadas lenguaje de señas.	9
4.4. Resultados de indicadores por agente.....	10
5. Calibraciones con el cliente Secretaría Distrital de Movilidad	11
5.1. Conclusiones de la calibración	14
6. Planes de acción efectuados	14
7. Planes de acción Proyectados	15

Datos Generales

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 105849
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	08/05/2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados de las auditorías realizadas en todos los canales de atención al equipo de agentes del Centro de Contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM). El informe incluye el consolidado de los monitoreos realizados durante el mes, discriminando resultados por canal de atención, trámite o servicio. Así mismo, presenta los hallazgos y planes de acción realizados con el objetivo de minimizar las imprecisiones que impactan los acuerdos contractuales del proyecto.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 11 al 30 de abril de 2023
PRESENTADO POR:	Leidy Marcela González Castellanos y Diego Armando Álvarez Martínez Líderes de Calidad
ENTREGADO A:	Alejandra Rojas Posada
INFORME No:	1

1. Presentación

Los monitoreos de la prestación del servicio tienen como objetivo aumentar la satisfacción del usuario final y optimizar la calidad del servicio ofrecido a través de la detección oportuna de oportunidades de mejora presentes en la gestión realizada por los agentes del Centro de Contacto, evaluando la calidad con la que se desarrollan los procesos en los diferentes canales de atención, mediante un esquema de revisión preventiva y/o correctiva. Labor realizada por los líderes de calidad asignados al proyecto.

El área de calidad determina dos categorías de imprecisión, tomando como base la norma COPC. Estos errores permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes, sino también, focalizar y potencializar las retroalimentaciones dadas a las instancias representativas del proyecto.

2. Resumen Ejecutivo

Este informe contiene las actividades desarrolladas por el área de Calidad entre el 11 y el 30 de abril de 2023 para el proyecto del Centro de Contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM).

Teniendo en cuenta los indicadores contractuales, los indicadores del ANS que regula el área de calidad son los siguientes con los resultados del mes:

Indicador	Resultado	Meta
ECUF	91%	85%
ECN	98%	85%

Durante el periodo en referencia se monitorearon de manera aleatoria y focalizada a cada uno de los agentes del Centro de contacto. Los expertos cuentan con un promedio de 1 y 2 monitoreos, efectuando en total **43** valoraciones a las gestiones realizadas en los diferentes canales de atención.

Las anteriores interacciones monitoreadas se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención:

Canal	Abril
INBOUND	37
WECHAT	6
TOTAL	43

2.1. Precisión de error por tipología del mes en gestión:

Se evidencia que las tipologías más afectadas son los atributos de habilidades blandas y error crítico de negocio.

	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	86%	86%	86%	86%
Resultado	86%	91%	98%	100%

Teniendo en cuenta los canales de atención evaluados se presenta el siguiente comportamiento por tipología en cada uno de ellos durante el mes de abril:

2.2. Telefónico y Videollamada:

	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	86%	86%	86%	86%
Resultado	88%	97%	91%	100%

2.3. Chat

	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	86%	86%	86%	86%
Resultado	88%	98%	93%	100%

3. Actividades Ejecutadas

Desde el área de calidad se llevan a cabo estrategias en pro del mejoramiento de la atención con los ciudadanos, donde se realizan diferentes actividades que abarcan los temas de mayor impacto en el mes, dando cumplimiento al servicio que dispone la entidad por medio del centro de contacto.

Periodo	Actividades Ejecutadas Durante Abril
Permanentes	Apoyo operativo (en piso)
	Sesiones presenciales de retroalimentación sobre hallazgos identificados en escuchas online, monitoreos y calibraciones
	Escuchas en vivo
	Entrega de Actas
10 al 15	Capacitación Lider de calidad
11 al 14	Actualización de guiones y plantillas
21,28	Eventos de calibración (ASD-SDM)
14	Encuentro con el lider (Líderes de calidad y agentes)
26,28,29	Socialización de la matriz de calidad
27	Calibración interna

3.1. Quejas

En el mes de abril no se recibieron quejas por parte de la ciudadanía.

3.2. Tutelas

Se recibió una tutela la cual aplicó, ya que el comparendo corresponde a la fecha del 11 de abril al 30 de abril.

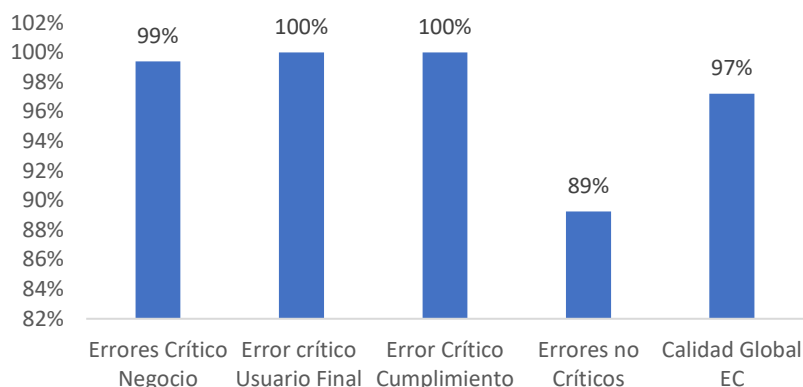
4. Afectaciones por atributo errores críticos y no críticos (general)

Las afectaciones mostradas a continuación dan lugar a los ítems más afectados en los diferentes canales de atención, donde se profundiza en las calificaciones que estuvieron por debajo del 90%.

4.1 Comportamiento General

A continuación, se relaciona la variación de la nota según la tipología (ENC, ECUF, ECC, ECN) y el EC Global del periodo del 11 al 30 de abril.

Meta General



4.2 Resultado de errores críticos y no críticos por canal

A continuación, se detalla el comportamiento de afectación de errores en los diferentes canales de atención en el centro de contacto:

4.2.1 Canal Telefónico: IVR (Inbound – outbound -videollamada)

En el canal telefónico, se evidencia el siguiente comportamiento en las afectaciones de precisión:

a. Atributos de habilidades de servicio en errores no críticos (ENC):

Cantidad de Monitoreos	Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
37	Lenguaje adecuado	9	24%	76%
	Escucha activa.	8	22%	78%
	Tiempos de espera.	7	19%	81%
	Etiqueta Telefónica.	6	16%	84%
	Actitud de servicio	4	11%	89%
	Guiones	3	8%	92%
	Tiempos atención.	3	8%	92%
	Estructura de la interacción	3	8%	92%
	Controlar la interacción	1	3%	97%
	Ortografía y redacción.	0	0%	100,0%

1. Usar el lenguaje adecuado (24%): Se afecta debido al uso de muletillas como: listo, correcto, me indica, perfecto, de acuerdo y onomatopeyas como: ehh, y al empleo de términos faltos de claridad para el ciudadano o inapropiados para el canal de atención: ok, banner, ítems, le estoy indicando que, por eso le digo, lo que pasa es que, etc.

b. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de usuario final (ECUF)

Precisión en atributos de usuario final y tipologías:

Cantidad de Monitoreos	Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
11	Brinda información completa y concreta	7	19%	81%
	Hace uso correcto de las herramientas de consulta/gestión.	1	3%	97%
	Preguntas filtro.	1	3%	97%
	Buen trato y amabilidad	1	3%	97%
	Direccionamiento adecuado	1	3%	97%

1. Brindar información correcta y completa (19%): Se afecta por el suministro de información incompleta o incorrecta: ruta, acceso, paso a paso para agendar trámites por autogestión, términos de cursos pedagógicos. E información de más que no nos compete como entidad.

c. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de negocio (ECN):

Cantidad de Monitoreos	Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
3	Reprocesos, gastos y rellamadas	2	5%	95%
	Cuelgue Pasivo	1	3%	97%
	Cuelgue Activo	0	0%	100%
	Realiza Tipificación	0	0%	100%
	Correcta tipificación	0	0%	100%
	Encuesta de satisfacción.	0	0%	100%

d. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de cumplimiento (ECC):

Precisión en atributos de cumplimiento:

Cantidad de Monitoreos	Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
0	Información confidencial	0	0%	100%

4.2.2 Canal escrito: Chat

En el canal de Chat, se evidencia el siguiente comportamiento en las afectaciones de precisión:

a. Atributos de habilidades de servicio en errores no críticos (ENC):

Cantidad de Monitoreos	Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
6	Prestar atención	2	29%	71%
	Tiempos de espera.	1	14%	86%
	Etiqueta atención escrita.	1	14%	86%
	Lenguaje adecuado	1	14%	86%
	Actitud de servicio	1	14%	86%
	Guiones	0	0%	100%
	Tiempos atención.	0	0%	100%
	Estructura de la interacción	0	0%	100%
	Controlar la interacción	0	0%	100%

- 1. Prestar atención al ciudadano y/o funcionario (29%):** Se afecta cuando se evidencia que el agente no retoma dentro de los dos minutos la interacción, adicional a esto cuando el ciudadano informa el motivo de su consulta al inicio de la interacción el agente nuevamente indaga sobre el motivo de esta.
- 2. Tiempo de espera (14%):** Se identifica que los agentes sobre pasan los tiempos de acompañamiento en el canal.
- 3. Etiqueta atención escrita (14%):** Es importante personalizar la interacción por mínimo 3 veces ya que denota empatía y cercanía.
- 4. Lenguaje adecuado (14%):** El uso adecuado de las palabras como tecnicismos como SIMURT – BANNER o la redacción en términos que el ciudadano desconoce y está obligado a interpretar sin contextualizarlo.
- 5. Actitud de servicio (14%):** Se evidencia que las interacciones son poco empáticas y robotizadas con el ciudadano.

b. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de usuario final (ECUF):

Cantidad de Monitoreos	Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
1	Brinda información completa y concreta	1	14%	86%
	Hace uso correcto de las herramientas de consulta/gestión.	0	0%	100%
	Preguntas filtro.	0	0%	100%
	Buen trato y amabilidad	0	0%	100%
	Direccionamiento adecuado	0	0%	100%

1. Brindar información correcta y completa (14%): Se afecta por el suministro de información incompleta o incorrecta: ruta, acceso, paso a paso para agendar trámites por autogestión o requisitos de asistencia. También por brindar información de más que no nos compete como entidad.

- c. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de negocio (ECN):

Cantidad de Monitoreos	Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
1	Realiza Tipificación	1	14%	86%
	Reprocesos, gastos y rellamadas	0	0%	100%
	Cuelgue Pasivo	0	0%	100%
	Cuelgue Activo	0	0%	100%
	Correcta tipificación	0	0%	100%
	Encuesta de satisfacción.	0	0%	100%

1. Realiza Tipificación (14%): Se evidencia que no se realizó el registro de la interacción o por el contrario se realiza, pero no corresponde al motivo inicial de la interacción.

- d. Atributos de habilidades de servicio en errores críticos de cumplimiento (ECC):

Cantidad de Monitoreos	Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
0	Información confidencial	0	0%	100%

4.3. Atención llamadas lenguaje de señas.

Durante el mes de abril hubo dos interacciones que requirieron apoyo de la agente con conocimiento en lenguaje de señas para apoyar a los ciudadanos con sus requerimientos. En este caso, dos acompañamientos en audiencia y uno para curso pedagógico.

ID Interacción	C.C Ciudadanía	Nombre del Ciudadano	Tipo de servicio	Canal de atención	Tema Solicitado	Observaciones
1024502499	801434589	Fabian Mauricio Caicedo	Audiencia	Centro de Servicios Movilidad Calle 13	Impugnación	Ciudadano sordo se conecta por de medio de video llamada telefónica, realizada por su apoderado quien se encontraba de manera presencial en el punto de atención. Se informa el orden de cómo se llevaría a cabo audiencia de impugnación al ciudadano con Expediente 54405 y número de comparendo 35251098. Por la inasistencia del agente de tránsito se aplaza audiencia para el mes de junio, finalizando a las 5.30 pm
1024502499	0	Ingrid Catheryne Aguirre	Servicio de interpretación LSC	Centro de Servicios Movilidad Calle 13	Curso pedagógico	ciudadana sorda por Comparendo G02 por primera Vez.

- 17/04/2023 – Audiencia Infracción D12 (No existe evidencia fotográfica teniendo en cuenta que el abogado no permitió tal registro se cuenta con soporte en físico de la audiencia).
- 26/04/2023 – Curso pedagógico comparendo G02 por primera vez.



4.4. Resultados de indicadores por agente

Los siguientes resultados dan a lugar a los indicadores; en la nota general del mes de abril:

NOTA GLOBAL / MES								
Id. Agente	Agente	No. Monitoreos	Errores Crítico Negocio	Error crítico Usuario Final	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC	
1020837785	SALINAS GALVIS CRISTIAN FERNANDO	2	100,00%	100,00%	100,00%	60,00%	90,00%	
52350863	SUAREZ MARTINEZ MARTA ISABEL	2	100,00%	100,00%	100,00%	65,00%	91,25%	
1013623028	CHITIVA ZAPATA CRISTIAN MAURICIO	1	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	93,75%	
52465007	TOBAR MEJIA YADY LILIANA	2	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	95,00%	
1006006520	CARDENAS CARDENAS ANGELICA LUCIA	1	92,86%	100,00%	100,00%	87,50%	95,09%	
1019080380	DURAN JIMENEZ EDGAR HESMADER	2	100,00%	100,00%	100,00%	85,00%	96,25%	

1019603203	FUENTES HERNANDEZ NICOLL MARIANA	2	100,00%	100,00%	100,00%	85,00%	96,25%
1010180057	ACEVEDO PEDRAZA LEIDY YURANY	2	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	97,50%
1012420561	FRANCO HERNANDEZ JHAN POLL	1	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	97,50%
1040570425	ROJAS PULIDO VALERIA	2	100,00%	100,00%	100,00%	92,50%	98,13%
52448353	GONZALEZ BARBOSA NANCY	2	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	98,75%
52695479	ALVAREZ LARA LUISA MARIA	1	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	98,75%
1000941974	BARRERA FORERO KIMBERLY STEPHANIA	2	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	98,75%
1021312025	CASASBUENAS BUITRAGO ERIKA JAZMIN	2	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	98,75%
1022434348	CASTAÑEDA ROBAYO DIANA CAROLINA	2	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	98,75%
53065449	GUERRA LEGUIZAMON YURY ANDREA	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1000273445	RODRIGUEZ ALFONSO LAURA SOFIA	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1002536516	DAZA MARCIALES LENY ASTRID	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1018482357	GAITAN NIÑO LAURA CRISTINA	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1030682132	AGUILERA RODRIGUEZ IVAN MAURICIO	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

5. Calibraciones con el cliente Secretaría Distrital de Movilidad

Durante el mes de abril, de manera virtual, se llevaron a cabo dos talleres de escucha, con los siguientes hallazgos.

Fecha: 21 de abril de 2023

Lugar: Virtual

Hora: 08:00 a.m. a 09:30 a.m.

Asistentes: Gloria Calderon (SDM), Carolina Maldonado (SDM), Paulin Quintero (SDM), Yamile Calderon (BPO), Leidy Marcela González Castellanos (BPO), Diego Armando Álvarez (BPO), Germán Rodríguez (BPO), Allison Calvo (BPO).

Durante el ejercicio de calibración se evaluaron dos transacciones de Chat gestionadas por los agentes: Frankli Villamil, quien tuvo oportunidades de mejora en el tiempo en espera con el ciudadano y la tipificación de la interacción, y la agente Laura Peña, quien tuvo oportunidades de mejora en errores críticos y habilidades blandas en uso de los guiones, reglas de ortografía, actitud de servicio, tiempos de espera, errores críticos en toda la llamada porque no dio información completa y no escucho al ciudadano con lo que quería inicialmente.

Primera Sesión:

Primera interacción: Solicitud Agenda Cita Presencial Impugnación

Agente: Frankli Villamil

Fecha de la interacción: 21/04/23

Hora de la Interacción: 07:46

Duración de la interacción: 13:16

Descripción:

Se comunica el señor Jorge para saber cómo puede impugnar un comparendo fuera de Bogotá, agente le informa que debe gestionar directamente con el organismo de tránsito correspondiente donde le impusieron la infracción para validar el proceso a seguir.

Fortalezas:

- Maneja bien la información
- Buen uso de preguntas filtro
- Tiene claro el proceso para dar orientación adecuada al ciudadano.
- Eres cordial con el ciudadano

Oportunidad de Mejora:

- Manejar más los tiempos de espera para no afectar el tiempo del ciudadano ni el canal y tipificar de manera correcta la interacción

Segunda interacción: Orientación Solicitud PYPS

Agente: Laura Peña

Fecha de la interacción: 21/04/23

Hora de la Interacción: 07:06

Duración de la interacción: 39:23

Descripción:

Se comunica el señor Alejandro porque presenta problemas al pagar el PYPS ya que le aparece que tiene un módulo de sensibilización pendiente en la solicitud anterior. Agente le da paso a paso para que pueda finalizar modulo.

Fortalezas:

- Uso correcto de los guiones
- Etiqueta telefónica.

Oportunidad de Mejora:

- Demostrar actitud de servicio: No se ve una actitud de servicio frente a la interacción
- Usar el lenguaje adecuado: No hay un buen lenguaje
- Utilizar correctamente el guion de despedida: No hay guion de despedida
- Tener buen trato y amabilidad con el ciudadano
- Verificar e interpretar la información en los aplicativos
- Brindar la información correcta y completa, acorde con las políticas del proceso: No das respuesta correcta
- Direccionar adecuadamente al ciudadano: No mencionas todos los canales para radicar y no das claridad a lo que el ciudadano requiere
- Evitar reprocesos y gastos a la entidad y/o al ciudadano
- Cuelgue pasivo de la llamada.

Segunda Sesión

Fecha: 28 de abril de 2023

Lugar: Virtual

Hora: 08:00 a.m. a 09:30 a.m.

Asistentes: Gloria Calderon (SDM), Carolina Maldonado (SDM), Paulin Quintero (SDM), Yamile Calderon (BPO), Leidy Marcela González Castellanos (BPO), Diego Armando Álvarez (BPO), María Fernanda Torres (BPO), Allison Calvo (BPO).

Primera interacción: Información General Cursos Pedagógicos

Agente: Cristian Rodríguez

Fecha de la interacción: 28/04/23

Hora de la Interacción: 08:12

Duración de la interacción: 05:31

Descripción:

Ciudadana pregunta si para agendar un curso pedagógico puede hacerlo la persona que iba manejando, agente le informa que puede hacerlo el propietario o el infractor. Da la página para que se pueda agendar y se le explica que después del pago queda a su nombre. Se le da claridad sobre el punto del C.C. San Rafael.

Fortalezas:

- Buen uso de preguntas filtro
- Tiene claro el proceso para dar orientación adecuada al ciudadano.
- Es cordial con el ciudadano
- Buen uso de guiones

Oportunidad de Mejora:

- Uso del lenguaje con las muletillas y la palabra "Banner"
- Tener presente los tiempos de notificación del comparendo y que días empiezan a correr los términos.

Segunda interacción: Orientación PYPS

Agente: Kimberly Barrera

Fecha de la interacción: 21/04/23

Hora de la Interacción: 08:01

Duración de la interacción: 05:44

Descripción:

Se comunica la señora Angie porque quiere pagar el PYPS y le parece un error en la plataforma y le parece que tiene una solicitud pendiente. Agente le da paso a paso para que pueda finalizar el módulo pendiente. Agente le explica porque se puede presentar este inconveniente.

Fortalezas:

- Uso correcto de los guiones
- Etiqueta telefónica.

- Información clara y precisa
- Direccionamiento adecuado

Oportunidad de Mejora:

- Demostrar actitud de servicio: no hay un acompañamiento con el ciudadano en su petición
- Ser más cortés en la llamada.

Tercera interacción: Orientación información PYPS

Agente: Sofia Pérez

Fecha de la interacción: 28/04/23

Hora de la Interacción: 09:10

Duración de la interacción: 04:50

Descripción:

Ciudadana se comunica porque ayer tenían cita de impugnación y nadie se conectó y quiere saber que paso con eso, agente valida información y le dice que el comparendo fue archivado por lo que no es necesario que se presente a la cita ya. Se hace claridad del por qué no fue atendida.

Fortalezas:

- Buen uso de guiones
- Tono de voz adecuado
- Tiene claro el proceso para dar orientación adecuada al ciudadano.
- Es cordial con el ciudadano

Oportunidad de Mejora:

- Uso de muletillas
- Brindar información correcta y completa con respecto a notificaciones por correo electrónico
- Direccionamiento adecuado

5.1. Conclusiones de la calibración

- Mejorar las habilidades blandas y errores críticos.
- Seguir mejorando los guiones y plantillas de chat.
- Oportunidades de mejora respecto a la información brindada.
- Dar un acompañamiento idóneo si el ciudadano también lo requiere.
- Tener claros los procesos e información que se lleva a cabo.

6. Planes de acción efectuados

Partiendo de las escuchas, monitoreos, calibraciones y acompañamiento a la operación,

con el objetivo de reforzar conocimiento y mitigar errores por información incompleta e incorrecta y por consiguiente el direccionamiento errado, durante el mes de abril, en conjunto con formación y operación se llevaron a cabo las actividades listadas a continuación:

1. Realización de Pre-turnos y Pos-turnos enfocados a reforzar los diferentes temas de estas afectaciones, enfatizando la importancia de la estructuración de la información, el cumplimiento estricto de las instrucciones establecidas para cada trámite o servicio.
2. Acompañamiento escuchas online y apoyo operativo, participación en piso, validación al correcto proceso realizado por los asesores en temas e interacciones focalizadas.
3. Sesiones presenciales de retroalimentación a los agentes que estuvieron involucrados en hallazgos identificados en las calibraciones y monitoreos de calidad. Estas sesiones estuvieron lideradas por el área de calidad, con acompañamiento y participación de las áreas de formación y operación.
4. Envío de mensajes y alertas por Inconcert de forma masiva sobre hallazgos, tips, sugerencias, recomendaciones o aclaraciones a los equipos que gestionan los diferentes canales. (acción inmediata).
5. Calibraciones internas con el fin de que todo el equipo de trabajo tenga y maneje la misma información.
6. Socialización de la matriz de calidad dando claridad en los cambios realizados

7. Planes de acción Proyectados

1. Asistencia a las capacitaciones y reuniones citadas por la SDM (si aplica).
2. Seguimiento y tratamiento focalizado a debilidades identificadas en la gestión de agentes reincidentes con resultados de calidad global menor a 90%.
3. Feedback virtual – presencial.
4. Encuentros entre el área de calidad y los agentes para la socialización de hallazgos y aclaración de información. (Pre-turnos).
5. Acompañamiento y apoyo operativo por intervalos de tiempo semanalmente.
6. Visita y acompañamiento a los agentes front office que se encuentran en los centros de servicios de movilidad.
7. Calibraciones internas y externas.
8. Capacitación focalizada con los agentes que en abril tuvieron un desempeño bajo y su nota fue inferior a 90%. enfocadas también en habilidades blandas.

9. Implementación de plan choque ruleta, con el fin de incentivar a los agentes a mejorar los indicadores.

2023

UT

UNION TEMPORAL
ASD-IQ

Informe Mensual de Formación

Centro De Contacto Secretaría

Distrital de Movilidad

MES DE GESTIÓN: 11 al 30 abril 2023

OC 105849

Presentado por: Allison Juliette Calvo Martínez



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



Contenido

1	Datos Generales.....	2
1.1	Resumen	2
2	Plan de capacitación mensual.	3
3	Plan de capacitación – Abril.....	4
4	Planes de acción y mejoramientos ejecutados.....	5
5	Actividades abril.....	5
	Registro fotográfico	6
6	Capacitación personal nuevo.....	8
7	Evaluación mensual de conocimientos.....	9
8	Detalle evaluación de conocimiento abril 2023	11
9	Resultados de preguntas – Evaluación mensual abril 2023	14
10	Conclusiones.....	14
11	Plan de capacitación próximo mes.....	15

1 Datos Generales

CONTRATO	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	08 de mayo del 2023
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del proceso de la Gestión del Conocimiento, los temas ejecutados y los resultados de las evaluaciones de conocimiento. El informe contempla el detalle de los eventos de formación realizados, los resultados, los hallazgos y las acciones de mejoramiento realizadas y recomendadas.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	Del 11 al 30 de abril del 2023
PRESENTADO POR:	Allison Juliette Calvo Martínez
ENTREGADO A:	Amanda Carolina Maldonado Rincon
INFORME NO:	Alejandra Rojas Posada

1.1 Resumen

A continuación, se relaciona el resumen general del último mes.

Descripción	<i>Abril</i>
TOTAL, AGENTES CENTRO DE CONTACTO	45
TOTAL, AGENTES FRONT OFFICE	6
TOTAL, RUTINAS DE CAPACITACIÓN	3
PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN	3:40:00
PUBLICACIONES EN MOODLE	6
PROMEDIO EVALUACIÓN MENSUAL	83%



2 Plan de capacitación mensual.

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades de formación programadas para el mes de abril.

ABRIL				
Fecha	Curso	Tema	Objetivos	Horas
11/04/2023	Producto/Procesos	Grupo Inicial	Enseñar los trámites y servicios otorgados por la Secretaría Distrital de Movilidad, cumpliendo con los estándares de calidad solicitados por la entidad. Fortalecer las actitudes y aptitudes de los aspirantes, fomentando el trabajo en equipo y los objetivos de la entidad.	8:00
20/04/2023	Producto/Procesos	ORVI	Reforzar los conocimientos sobre la orientación gratuita que otorga ORVI en procesos que pueden seguir en materia social, jurídica, psicológica y de formación tras un incidente de tránsito.	1:00
26/04/2023	Producto/Procesos	Diccionario de calidad	El área de calidad verifica que el servicio ofrecido cumpla con los lineamientos y protocolos establecidos por la entidad y el contratante, a fin de resolver de manera satisfactoria los requerimientos del ciudadano y generarle experiencias memorables en su travesía por los diferentes canales de atención.	2:00
28/04/2023	Producto/Procesos	Evaluación mensual	Evaluar los conocimientos de los agentes frente a los diferentes trámites y servicios otorgados por la Secretaría Distrital de Movilidad, asegurando los conocimientos adecuados y necesarios para orientar de forma correcta a la ciudadanía.	0:40



3 Plan de capacitación – Abril

MES EJECUCIÓN	Abril	HORARIO	Operación
FORMADOR	Allison Calvo	DURACIÓN TOTAL	3:40
HALLAZGOS	Durante el mes de abril, se realizaron capacitaciones iniciales, apropiando el conocimiento de los trámites y servicios de la SDM, se realizaron capacitaciones para reforzar los conocimientos sobre la orientación a ORVI, adicional, el área de calidad realizó una socialización de los atributos del diccionario y los		



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



ESTADO	FECHA INICIO	FECHA FIN	DÍAS DE ACTIVIDAD	DURACIÓN DE CADA SESIÓN	FORMADOR	HORARIO SESIÓN	LUGAR	METODOLÓGÍA	TEMA	SKILL
Cerrado	11-Apr	14-Apr	4	8:00:00	Allison Calvo	8:00 am - 5:00 pm	ASD	Presencial	Grupo inicial	Focalizado
Cerrado	20-Apr	22-Apr	3	1:00:00	Allison Calvo	3:30 pm - 4:30 pm	ASD	Presencial	ORVI	Operación
Cerrado	26-Apr	29-Apr	4	2:00:00	Allison Calvo	3:30 pm - 4:30 pm	ASD	Presencial	Diccionario Calidad	Operación
Cerrado	28-Apr	28-Apr	1	0:40:00	Allison Calvo	6:30 - 7:00; 7:00 - 7:30	Moodle	Virtual	Evaluación Mensual	Operación

4 Planes de acción y mejoramientos ejecutados.

Durante el mes de abril de 2023 se llevaron a cabo actividades presenciales que contribuyen con el fortalecimiento de los conocimientos y las habilidades necesarias para garantizar la calidad en la interacción con el ciudadano. Se realizó capacitación inicial, formando a los agentes nuevos en todos los trámites y servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Movilidad, se reforzó la orientación de ORVI a víctimas de siniestros viales para los agentes nuevos y antiguos, se realizó la socialización del diccionario de calidad, reforzando los atributos y el peso de cada uno, para finalizar se realizó la evaluación mensual de conocimiento para todo el personal activo en la operación.

ORVI

Reforzar los conocimientos sobre la orientación gratuita que otorga ORVI en procesos que pueden seguir en materia social, jurídica, psicológica y de formación tras un incidente de tránsito.

Diccionario calidad

El área de calidad verifica que el servicio ofrecido cumpla con los lineamientos y protocolos

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
44	40	4	100%	91	4,8

establecidos por la entidad y el contratante, a fin de resolver de manera satisfactoria los

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
44	44	0	100%	83	4,9

requerimientos del ciudadano y generarle experiencias memorables en su travesía por los diferentes canales de atención.

Evaluación mensual

Evaluar los conocimientos de los agentes frente a los diferentes trámites y servicios otorgados por la Secretaría Distrital de Movilidad, asegurando los conocimientos adecuados y necesarios para orientar de forma correcta a la ciudadanía.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
51	49	2	100%	78	N/A

5 Actividades abril.

Durante el mes de abril se realizaron actividades involucrando a todo el equipo de trabajo. Se festejaron los cumpleaños de la agente: Valeria Rojas.

Se realizaron refuerzos sobre los diferentes trámites y servicios dados por la Secretaría Distrital de Movilidad, se realizaron actividades brindando estrategias para realizar un trabajo en equipo que contribuya a mejorar la atención dada a la ciudadanía.

Durante el mes de abril, se realizaron retroalimentaciones junto con el área de calidad, reforzando temas de conocimientos para así, mejorar la calidad en la atención e información dada por el agente al ciudadano.

Se realizaron apoyos en el área operativa, estos apoyos buscaron mejorar el tmo de los agentes que sobrepasaban los tiempos establecidos, aumentando los niveles de atención y de servicio hacia la ciudadanía, resolviendo dudas presentadas por el agente frente a la consulta por la que se comunica la ciudadanía.

Se realizaron acompañamiento a los ingresos nuevos, como escucha de llamadas buscando reforzar los requisitos para los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad, realizando seguimiento y atacando los vacíos de conocimiento que pueden presentar los agentes nuevos. Para el mes de mayo se realizarán capacitaciones de habilidades blandas reforzando los vínculos y la comunicación de los agentes, sin descuidar los temas operativos que se deban reforzar.

Registro fotográfico

Registro fotográfico



**Capacitación
Inicial**



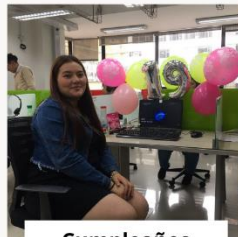
**Capacitación
Diccionario Calidad**



**Capacitación
Inicial**



**Capacitación
Orvi**

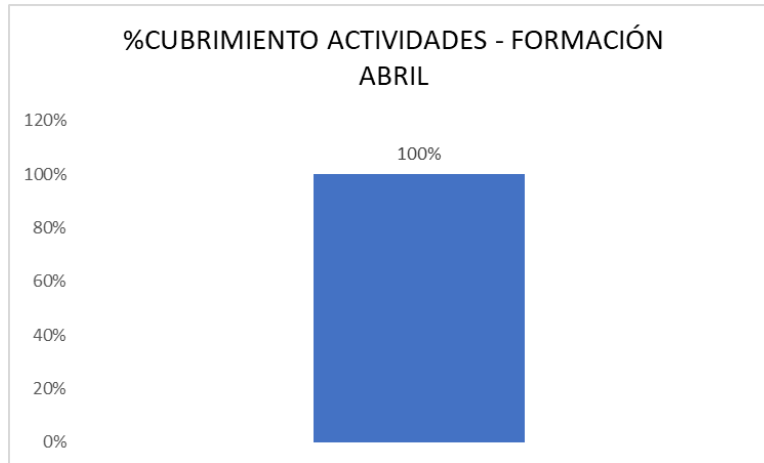


**Cumpleaños
Valeria Rojas**

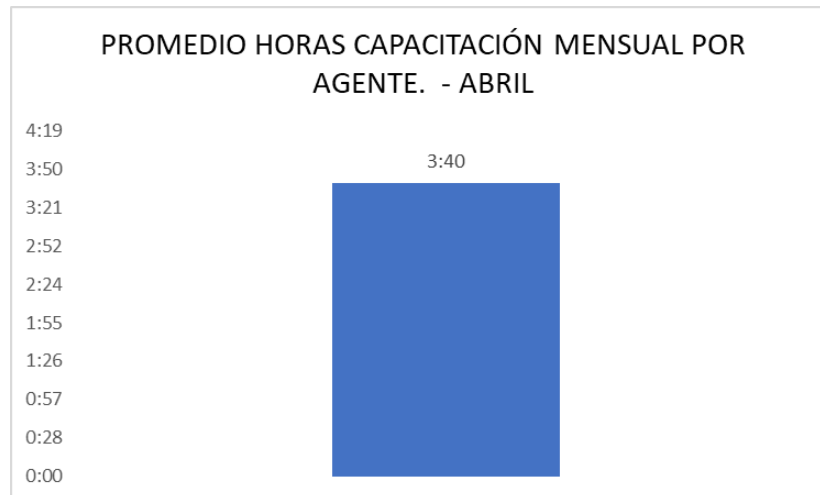


**Capacitación
Inicial**

- A continuación, se presenta el porcentaje de cubrimiento por parte del área durante el mes de abril.



- En el siguiente diagrama de barras, se evidencia el promedio de horas de capacitación mensual por agente en el mes de abril.



- A continuación, encontraran los comentarios dados por los agentes frente a las actividades ejecutadas por el área de formación durante el mes de abril.

COMENTARIOS		
Escriba tres temas que le gustaría que se presentarán en estos espacios de capacitación:	¿Qué aspectos positivos resalta de este evento?	Mencione que aspectos se pueden mejorar de este evento
Taller de escucha	n/a	n/a
N/A	Aclara dudas	N/A
ninguno	Organización	N/A
N/A	N/A	N/A
n/a	la comunicación de los formadores con los participantes	N/A
Habilidades blandas y palabras que pueden mejorar nuestro lexico	La presentación	N/A
Embargos, procesos de escalamiento y comparendos archivados con su normativa.	Excelente explicación y manejo total del tema.	Un manejo más dinámico y activo al suministrar la información.
Capacitación de la actualización de la información hacia la ciudadanía	Buena explicación referente a cada ítem presentando	Todo me pareció bien
Trámite de desembargos	Participación y ampliación del tema.	ninguno.
Excepción de Carga	Información clara	NA
Escalamientos, peticiones escritas, transferencias.	Buen espacio de conocimiento de las normas de calidad para un buen servicio.	Responder más generalizaciones y opiniones diversas.
embargos	fue muy clara la Información y dieron respuesta a todas la preguntas presentadas	ninguno, todo fue muy claro
refuerzos de calidad, tips para que mejore el agente,	se dieron a conocer los criterios de calidad lo cual es bueno para saber en que afecta la llamada	los tiempos en los cuales se realizan las charlas
Escucha de llamadas	Que se brindo la información de manera mas especifica	Que sea mas dinamico este tipo de actividades
Ninguno	Ninguno	Ninguno
taller de escucha actividades de controlar las emociones	El manejo de la información	Ninguno
exacciones carga manejo de habilidades blandas	la buena comunicación	ninguna
Na	La retroalimentación y recordación de los lineamientos	Na
Actualizaciones en plataformas - Items a mejorar por resultados globales - Respuestas positivas por parte del cliente al realizar las pruebas de calidad	La aclaración respecto a las dudas de los participantes	Oportunidad de presentar más situaciones posibles que pueden pasar en una llamada.

6 Capacitación personal nuevo

El en mes de abril tuvimos 18 ingresos nuevos, a continuación, se relacionan sus notas durante el proceso de formación, así como su promedio final. Durante el proceso de formación, se retiraron dos personas por rendimiento y actitud.

Nombre	Impug	Cursos P	Orden E.	F. de pago	Excepci	Promed
Jeann Bernal	83	71	0	67	RETIRO	55
Alejandro Novoa	50	71	67	83	RETIRO	68
Monica Peña	60	100	80	83	70	79
Andrea Guerrero	67	93	83	83	90	83
Alejandra Garcia	80	100	60	83	90	83
Valentina Vizcoya	100	86	67	83	90	85
Joana Mora	83	71	83	100	90	85
Ximena Lozano	83	100	67	100	80	86
Jefferson Lugo	67	100	100	83	80	86
Yesica Piñeros	100	86	67	83	100	87
Camila Contreras	100	100	83	67	90	88
Andres Buitrago	75	80	100	83	100	88
Melissa Siena	100	86	100	67	90	89
Sofia Perez	100	86	83	83	100	90
Paola Suarez	100	100	80	83	90	91
Diego Ardila	92	100	100	83	90	93
Jenifer Sepulveda	83	100	100	100	100	97



7 Evaluación mensual de conocimientos.

Para el mes de abril se realizó la evaluación mensual de conocimientos, las preguntas realizadas se tomaron en cuenta los temas de mayor impacto y las preguntas más frecuentes generadas por los agentes a los líderes durante todo el mes, se tuvieron en cuenta las solicitudes por parte del área de calidad y por parte de operación. A continuación, se evidencian las notas por agente.

RESULTADO EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS - ABRIL

CC	NOMBRE	NOTA
52936380	SANDY PAOLA REMOLINA LONDONO	50
52448353	NANCY GONZALEZ BARBOSA	60
52695479	LUISA MARIA ALVAREZ LARA	60
1013623028	CRISTIAN MAURICIO CHITIVA ZAPATA	60
1019030546	PAULA MALDONADO GAMBOA	60
1000941974	KIMBERLY STEPHANIA BARRERA FORERO	60
1000802738	YOJAN FERNANDO CUCHIMAQUE GARCIA	60
1014254881	MAYRA ALEJANDRA AGUIRRE MONTEALEGRE	60
1030613199	LEYDI VIVIANA ORTIZ ROMERO	60
1055272125	DIEGO ANDRES ARDILA GALLO	60
1007423662	DANIEL MAURICIO RIANO GUILLEN	70
53065449	YURY ANDREA GUERRA LEGUIZAMON	70
1010247759	NATALIA FONSECA SERNA	70
1033777280	ANGIE MARCELA ARDILA GUTIERREZ	70
1010180057	LEIDY YURANY ACEVEDO PEDRAZA	70
1022331855	SALGADO JUDY ANDREA	70
1014279553	MONICA VIVIANA PENA GUZMAN	70
1012445351	KAREN MELISSA SIERRA ACOSTA	70
1022434348	DIANA CAROLINA CASTANEDA ROBAYO	80
45477137	NELLIS MARTINEZ CANTILLO	80
1001285726	ASHLY CAMILA CONTRERAS PARRA	80
1030682132	IVAN MAURICIO AGUILERA RODRIGUEZ	80
1016085950	CRISTIAN RAMIRO SUAREZ CASTRO	80
1019603203	NICOLL MARIANA FUENTES HERNANDEZ	80
1002536516	LENY ASTRID DAZA MARCIALES	80

CC	NOMBRE	NOTA
1018482357	LAURA CRISTINA GAITAN NINO	80
1019080380	EDGAR HESMADER DURAN JIMENEZ	80
1020837785	CRISTIAN FERNANDO SALINAS GALVIS	80
1000990957	JESSICA ALEJANDRA GARCIA RODRIGUEZ	80
52350863	MARTA ISABEL SUAREZ MARTINEZ	80
1031123607	LESLY VALENTINA VIZCAYA CASTANO	80
1012316329	JEFERSON ALEJANDRO LUGO RINCON	80
1000377031	ERIKA XIMENA LOZANO ARANDA	80
1012420561	JHAN POLL FRANCO HERNANDEZ	80
1021312025	ERIKA JAZMIN CASASBUENAS BUITRAGO	90
1006006520	ANGELICA LUCIA CARDENAS CARDENAS	90
1030674139	YEIN CAROLINA GONZALEZ ZAMBRANO	90
1040570425	VALERIA ROJAS PULIDO	90
1073382441	JESSICA VIVIANA TRUJILLO AVILA	90
1000707453	ANDRES MATEO BUITRAGO CASTILLO	90
1005130903	YONATAN ANDREY MUNEVAR SANTAMARIA	90
1000273445	LAURA SOFIA RODRIGUEZ ALFONSO	90
1034279247	ANA SOFIA PEREZ MARIN	100
1000328551	LAURA VALENTINA PENA MUNOZ	100
1018426692	FRANKLI SAMIR VILLAMIL PERALTA	100
1000856370	CRISTIAN CAMILO RODRIGUEZ OVALLE	100
1024502499	YAQUELINE SANCHEZ CERON	100
52465007	YADY LILIANA TOBAR MEJIA	100
1032420799	YANNETH ANDREA GUERRERO GUZMAN	100
52465007	YADY LILIANA TOBAR MEJIA	100
PROMEDIO GENERAL		78

- Dado el resultado de la evaluación mensual, se realizó una capacitación focalizada con los agentes que no aprobaron. Al finalizar la retroalimentación, los agentes realizaron una evaluación de recuperación.

A continuación, se evidencian los resultados obtenidos de la retroalimentación.

CC	NOMBRE	NOTA
1013623028	CRISTIAN MAURICIO CHITIVA ZAPATA	100
1000802738	YOJAN FERNANDO CUCHIMAQUE GARCIA	100
52448353	NANCY GONZALEZ BARBOSA	100
1007423662	DANIEL MAURICIO RIANO GUILLEN	100
52695479	LUISA MARIA ALVAREZ LARA	100
1022331855	SALGADO JUDY ANDREA	100
1000941974	KIMBERLY STEPHANIA BARRERA FORERO	100
1055272125	DIEGO ANDRES ARDILA GALLO	100
53065449	YURY ANDREA GUERRA LEGUIZAMON	100
1019030546	PAULA MALDONADO GAMBOA	100
1010247759	NATALIA FONSECA SERNA	100
1010180057	LEIDY YURANY ACEVEDO PEDRAZA	100

- Promediando el resultado de la primera lección evaluativa y los resultados de la retroalimentación de la evaluación mensual, se tiene que, el resultado promedio final para el mes de abril es de 83%. Evidenciando una mejora en el desempeño de los agentes tras la retroalimentación realizada.



8 Detalle evaluación de conocimiento abril 2023

1. ¿Dónde se puede efectuar el pago de parqueo y grúas?
 - a. Banco de occidente, Centro de servicios movilidad calle 13 (recaudo con tarjetas débito y crédito, franquicias visa y más), pago electrónico (pse) correspondientes no bancarias Grupo Éxito.

- b. Banco de occidente, Banco caja social, Centro de servicios movilidad calle 13 (recaudo con tarjetas débito y crédito, franquicias visa y más), pago electrónico (pse) corresponsales no bancarias Grupo Éxito.
- c. Banco de occidente, Banco caja social, Centro de servicios movilidad calle 13 (recaudo con tarjetas débito y crédito, franquicias visa y más), corresponsales no bancarias Grupo Éxito.
- 2. ¿Dónde se puede efectuar el pago de cursos pedagógicos?
- a. Banco de occidente, Banco caja social, Centro de servicios movilidad calle 13 (recaudo con tarjetas débito y crédito, franquicias visa y más), pago electrónico (pse) corresponsales no bancarias Grupo Éxito.
- b. Banco de occidente, Centro de servicios movilidad calle 13 (recaudo con tarjetas débito y crédito, franquicias visa y más), pago electrónico (pse) corresponsales no bancarias Grupo Éxito.
- c. Banco de occidente, Banco caja social, Centro de servicios movilidad calle 13 (recaudo con tarjetas débito y crédito, franquicias visa y más), corresponsales no bancarias Grupo Éxito.
- 3. Falso o verdadero

La Secretaría Distrital de Movilidad y la Secretaría Distrital de Ambiente presentan el programa de beneficios de circulación para los vehículos de carga convertidos a gas natural con capacidad de carga igual e inferior a 4500 Kg de servicio público o particular, con año modelo igual o mayor a 20 años. (falso)

- 4. ¿Cuál es el propósito del Plan de Manejo de Tránsito (PMT)?
- a. Brindar un ambiente seguro, ordenado, ágil y cómodo a los peatones, ciclistas, pasajeros, conductores, personal de obra, asistentes a eventos y vecinos del lugar, dando cumplimiento a la normatividad vigente.
- b. Mitigar el impacto generado por la afectación del espacio público.
- c. Modificar la movilidad y la seguridad vial, mejorando la seguridad en los actores viales.
- 5. Responda falso o verdadero

Con la solicitud para la Impugnación de Orden de Comparendo, el ciudadano accederá a la audiencia para sustentar sus argumentos de inconformidad frente a la imposición de una orden de comparendo. (verdadero)

- 6. ¿Un menor de edad puede solicitar los acompañamientos y asesorías de ORVI?
- a. Si, el menor de edad puede solicitar los servicios de ORVI, deberá acudir acompañado de sus padres o acudientes legalmente asignados.
- b. No, por ser menor de edad, no podrá recurrir a los servicios de orientación de ORVI, deben ir los padres o acudientes legalmente asignados.
- c. Si, el menor de edad puede solicitar los servicios de ORVI.
- 7. Ciudadano se comunica indicando que, le inmovilizaron su vehículo por un comparendo B03 (Sin placas, o sin el permiso vigente expedido por autoridad de tránsito) y su vehículo se encuentra matriculado en la ciudad de Ibagué, desea saber el proceso para retirar su vehículo. El agente experto le indica:
- a. Señor ciudadano, es necesario que se comunique con el Organismo de tránsito donde está matriculado el vehículo y le indiquen el proceso a seguir.

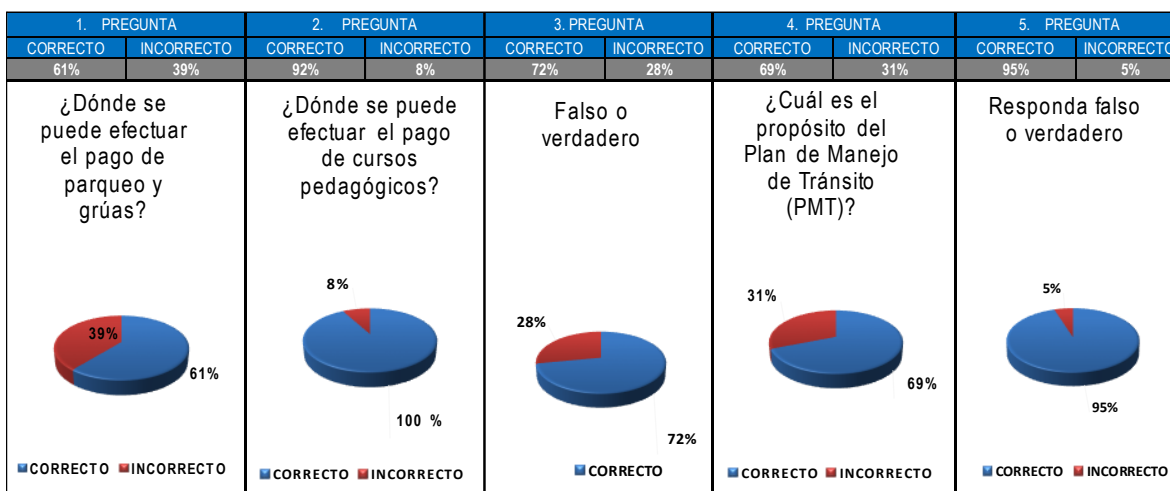
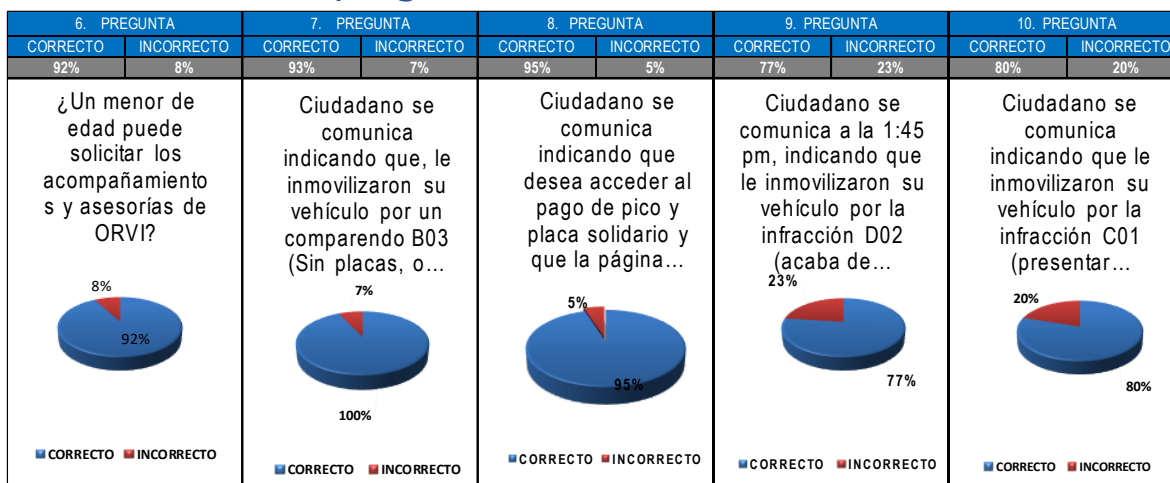
- b. Señor ciudadano, debe realizar el trámite de duplicado de placas en el Organismo de Tránsito donde esté matriculado el vehículo, usted podrá retirar su vehículo con el permiso vigente expedido por su Organismo de Tránsito o con las placas vigentes de su vehículo.
 - c. Señor ciudadano, debe realizar el trámite de duplicado de placas en Ventanilla Única de Servicios (VUS) usted podrá retirar su vehículo con el permiso vigente expedido por su Organismo de Tránsito o con las placas vigentes de su vehículo.
8. Ciudadano se comunica indicando que desea acceder al pago de pico y placa solidario y que la página no le ha permitido finalizar su trámite, el ciudadano da especificaciones de su vehículo e indica que, en su licencia de tránsito en el tipo de combustible aparece "ELEC DIESEL". El agente experto le indica:
- a. Señor ciudadano, por favor ingrese a la página de la Secretaría Distrital de Movilidad, encontrara un recuadro "Pico y Placa en Bogotá" ingrese a la opción de pico y placa solidario, en la parte superior hay una opción que dice "Consulta tus solicitudes" al ingresar por esa opción deberá ingresar los datos del vehículo y seleccionar el último registro realizado, así podrá continuar con su solicitud.
 - b. Señor ciudadano, dadas las características de su vehículo, usted podrá registrarse a la excepción de la medida pico y placa por vehículo híbrido, esta excepción es automática y podrá registrarse por medio de la página de la Secretaría Distrital de Movilidad (www.movilidadbogota.gov.co) encontrara un recuadro "Pico y Placa en Bogotá" ingrese a la opción "Registro de vehículos híbridos y eléctricos" diligencie el formulario y verifique el estado de su excepción por la opción "Consulta de vehículos exceptuados".
 - c. Señor ciudadano, es necesario que diligencie el formulario de novedades para pico y placa solidario y adjunte la evidencia del error que le arroja la página.
9. Ciudadano se comunica a la 1:45 pm, indicando que le inmovilizaron su vehículo por la infracción D02 (acaba de comprar el seguro obligatorio). El ciudadano manifiesta que la página le arroja un error (placa no se encuentra en el registro de inmovilizaciones) al solicitar una cita para retirar su vehículo y desea saber qué proceso puede realizar. Usted como agente ¿Cómo orienta al ciudadano?
- a. Señor ciudadano, le voy a confirmar unos datos para que podamos agendarlo para que pueda retirar su vehículo el día de hoy.
 - b. Señor ciudadano, voy a escalar su caso para que pueda aparecer la inmovilización de su vehículo y usted pueda agendar para que retire su vehículo.
 - c. Señor ciudadano, tenga en cuenta que para retirar su vehículo usted debe llevar el SOAT vigente, este se activa a la media noche del día de la compra. De igual forma voy a agendar su cita para el día de mañana (lo agenda por el drive de casos especiales) para que pueda retirar su vehículo sin inconvenientes.
10. Señor ciudadano, tenga en cuenta que para retirar su vehículo usted debe llevar el SOAT vigente, este se activa a la media noche del día de la compra. De igual forma voy a escalar su caso para que el día de mañana pueda agendar su cita sin inconveniente.
- a. Ciudadano se comunica indicando que le inmovilizaron su vehículo por la infracción C01 (presentar licencia de conducción adulterada o ajena) ¿Cómo puede retirar su vehículo? El agente experto le indica:

b. Señor ciudadano, usted debe tener su licencia de conducción vigente para que pueda retirar su vehículo.

c. Señor ciudadano, es necesario que solicite una certificación por la Ventanilla Única de Servicios para que pueda retirar su vehículo.

d. Señor ciudadano, su vehículo debe ser retirado en grúa.

9 Resultados de preguntas – Evaluación mensual abril 2023



10 Conclusiones

- Durante el mes de abril se realizaron capacitaciones sobre los procesos y trámites de la Secretaría Distrital de Movilidad, afianzando los conocimientos de los agentes.
- En el mes de mayo se llevarán a cabo actividades que fortalezcan los conocimientos de los asesores, así como un adecuado uso de sus emociones.

- Durante el mes de mayo, se realizarán capacitaciones focalizadas a los agentes que presenten más oportunidades de mejora en las actividades operativas, resultados de calidad y formación.
- El taller de escucha de llamada es necesario para continuar mejorando la calidad en la interacción con el ciudadano, buscando siempre las oportunidades de mejora que contribuyan a mejorar la percepción e+n la atención.
- Los temas establecidos en el cronograma del mes de mayo son tomados por solicitud de los asesores, operación, calidad y el área de formación.
- Los encuentros con el líder ayudan a identificar los requerimientos de la operación y novedades operativos.
- El apoyo del área en operación ayuda a disminuir el tmo de los agentes, saldando dudas y orientando a los agentes para encontrar la información de consulta.

11 Plan de capacitación próximo mes.

MES EJECUCIÓN	Mayo	HORARIO	Operación
FORMADOR	Allison Calvo	DURACIÓN TOTAL	5:00
HALLAZGOS	Durante el mes de mayo, se realizarán capacitaciones focalizadas para los agentes que están por debajo del promedio requerido, junto con el área de calidad, se realizarán talleres de escucha a fin de que los agentes interioricen los atributos del diccionario de calidad y evidencien las fallas más comunes en una interacción, se realizarán actividades lúdicas para sacar al agente de la rutina, cabe resaltar que estas actividades lúdicas son para		

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.SECRETARÍA DE
MOVILIDAD

ESTADO	FECHA INICIO	FECHA FIN	DÍAS DE ACTIVIDAD	DURACIÓN DE CADA SESIÓN	FORMADOR	HORARIO SESIÓN	LUGAR	METODOLOGÍA	TEMA	SKILL
Abierto	3/05/2023	5/05/2023	2	1:00:00	Allison Calvo	3:30 pm - 4:30 pm	ASD	Presencial /Virtual	Retro-Evaluación mensual	Focalizado
Abierto	12/05/2023	12/05/2023	1	1:00:00	Allison Calvo	3:30 pm - 4:30 pm	ASD	Presencial	Retro - Diccionario calidad	Focalizado
Abierto	17/05/2023	19/05/2023	3	1:30:00	Allison Calvo	3:00 pm - 4:30 pm	ASD	Presencial	Taller de escucha	Operación
Abierto	24/05/2023	26/05/2023	3	1:00:00	Allison Calvo	3:30 pm - 4:30 pm	ASD	Presencial	¿Quién quiere ser millonario?	Operación
Abierto	31/05/2023	31/05/2023	1	0:30:00	Allison Calvo	6:30 am - 7:00 am	ASD	Virtual	Evaluación mensual	Operación

REPORTE DE LUCÍA

ABRIL 2023

CHATBOT

RESUMEN GENERAL

Conversaciones

7336



ATENDIDAS POR LUCÍA

7336

Número Sesiones

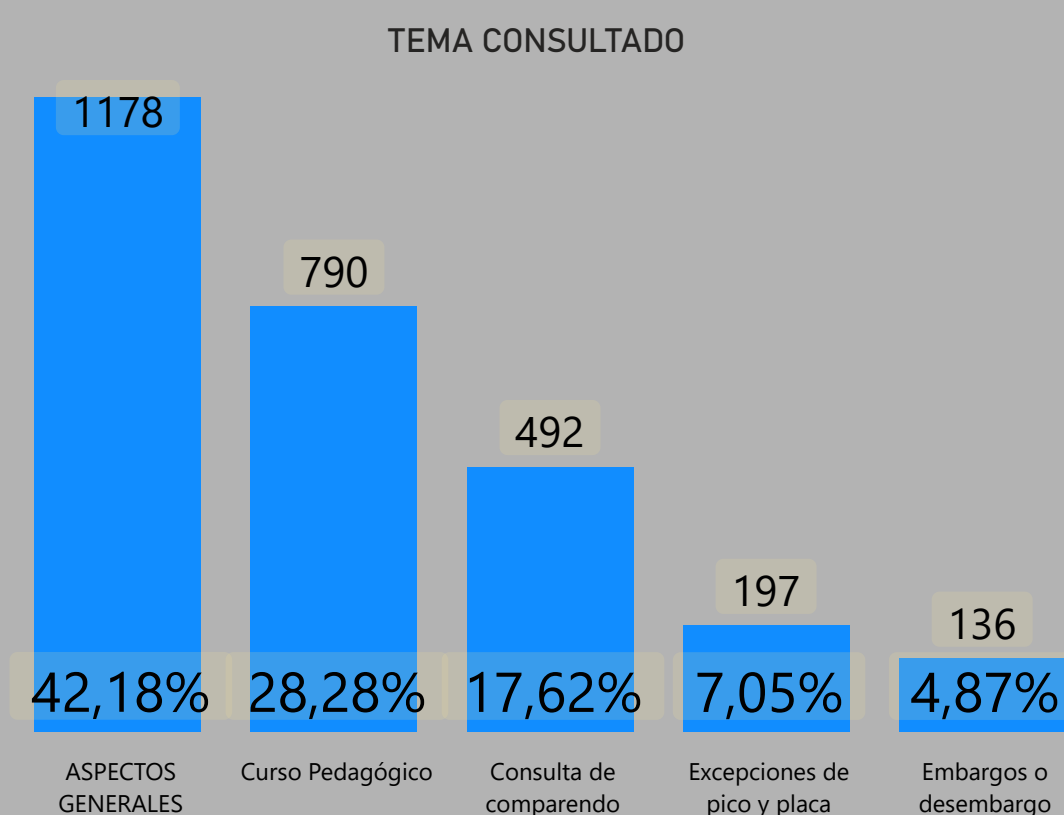
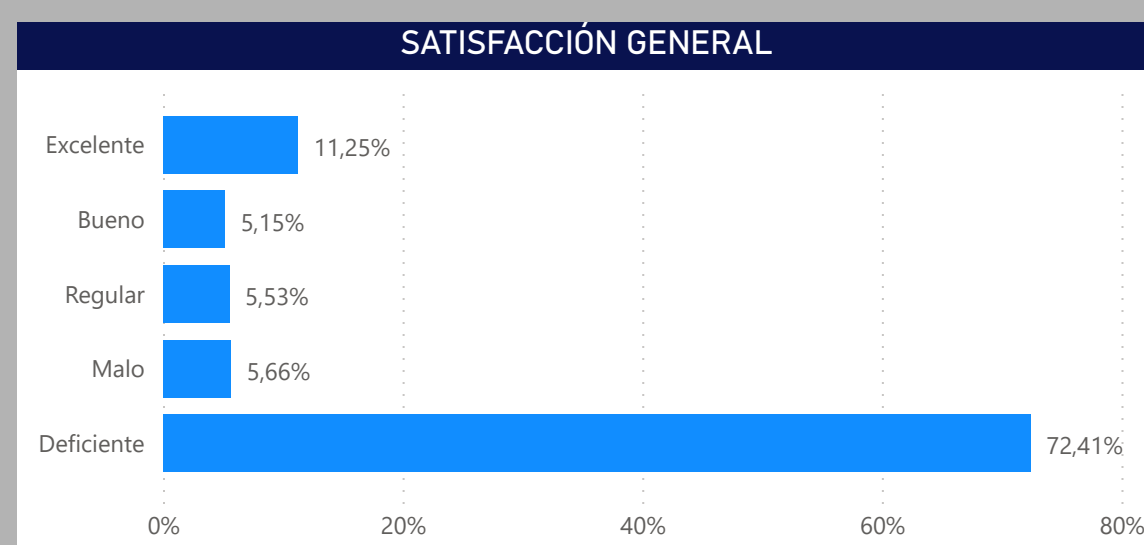
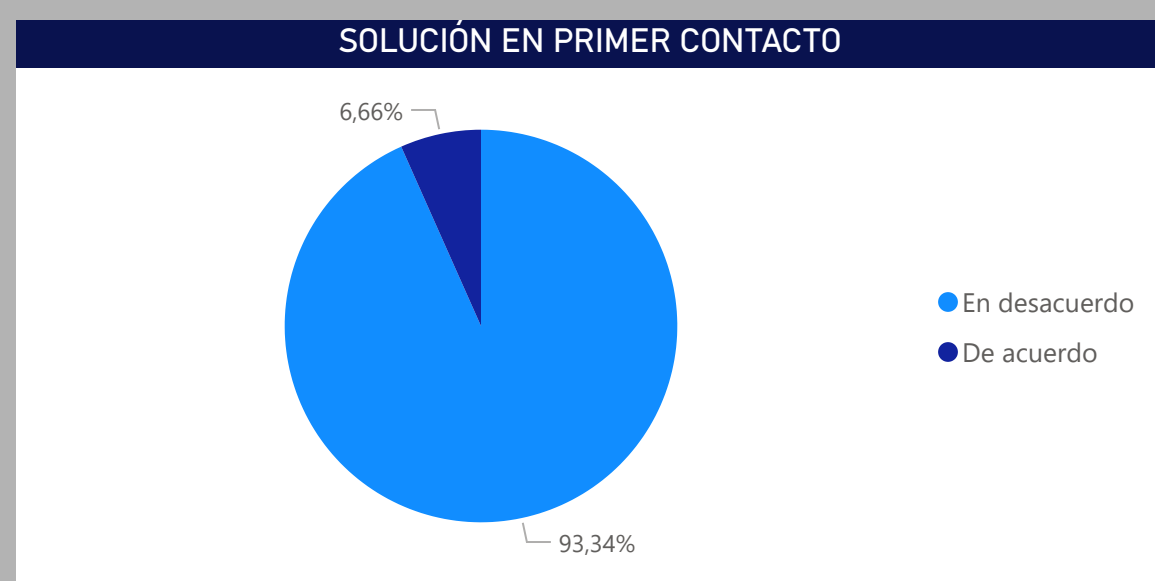
3308

Interacciones completas

4028

Interacciones no completas *

* Interacciones sin finalizar sesión o sin responder encuesta de satisfacción.



INFORME DIARIO DE GESTIÓN

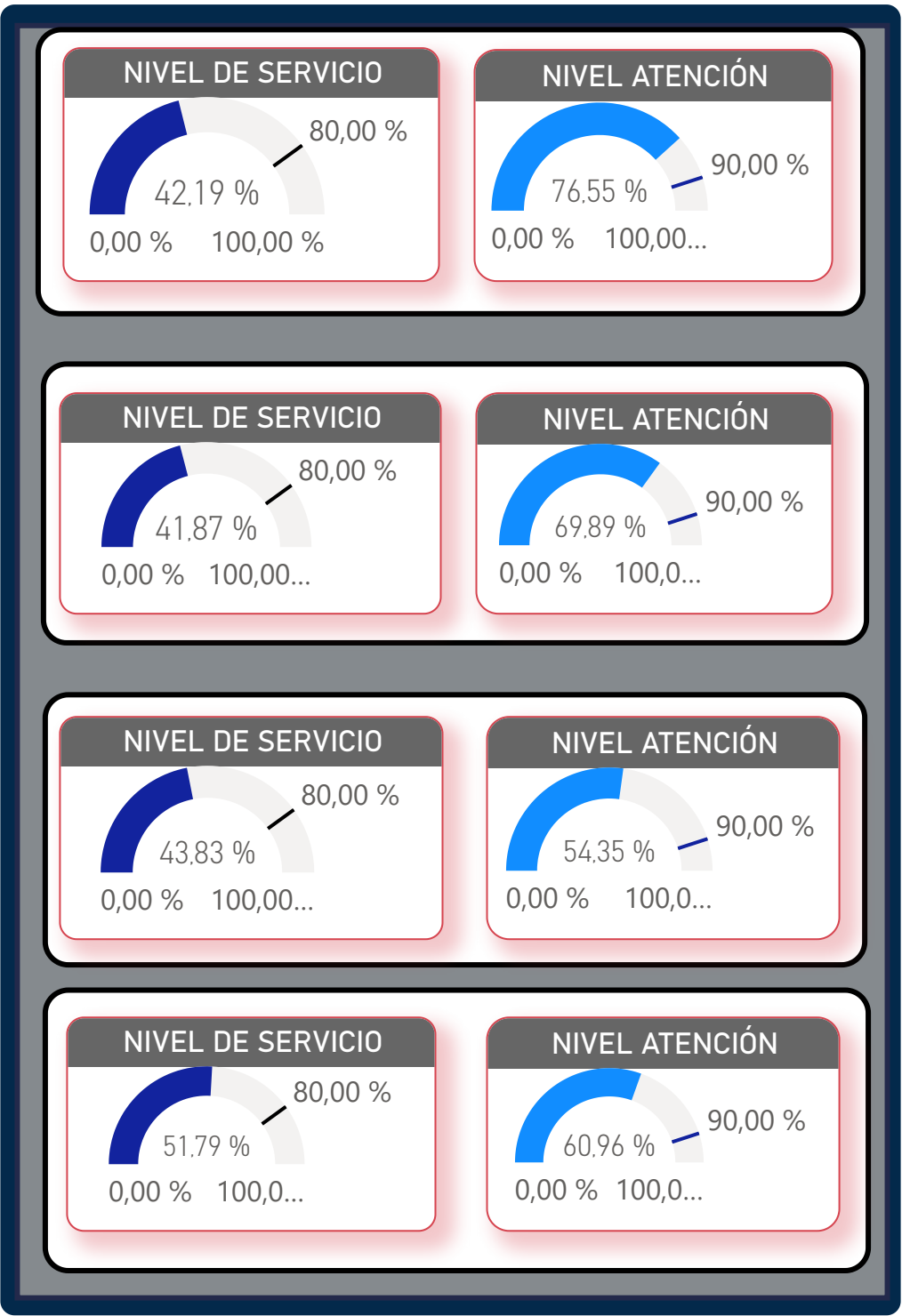
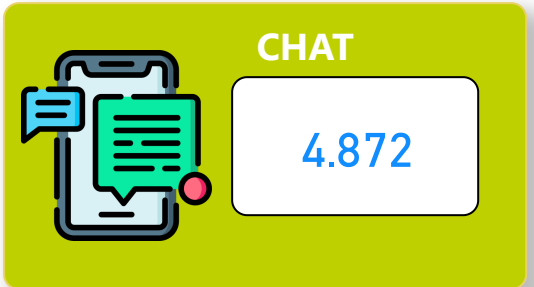
11/04/2023



TOTAL CIUDADANOS QUE SE CONTACTARON

Todos los canales inbound 48.213

C
A
M
P
A
Ñ
A



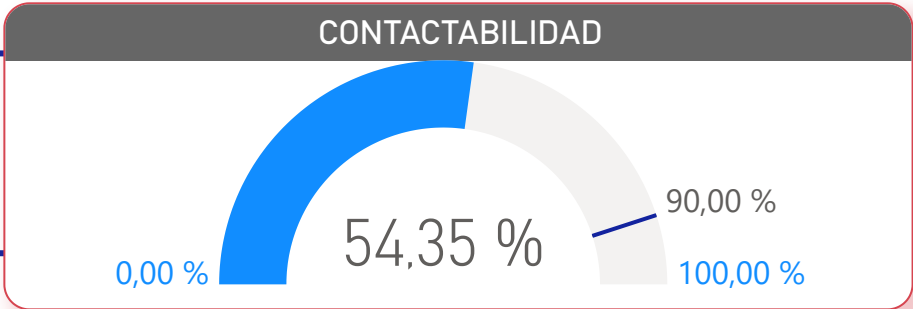
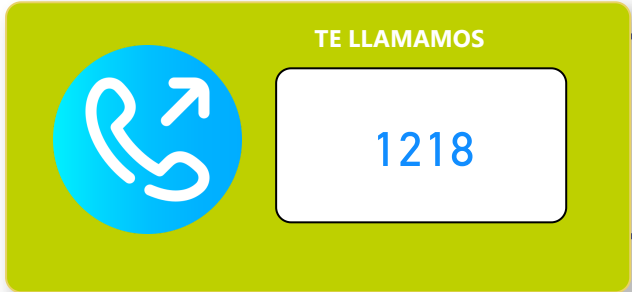
567_{sg}
TMO

1.038_{sg}
TMO

440_{sg}
TMO

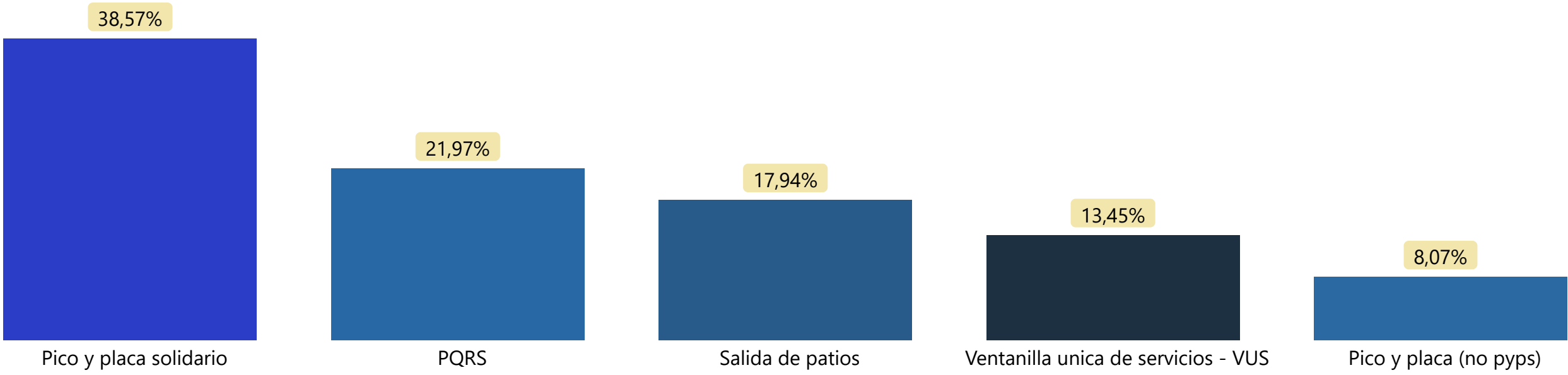
510_{sg}
TMO

OUTBOUND



655_{sg}
TMO

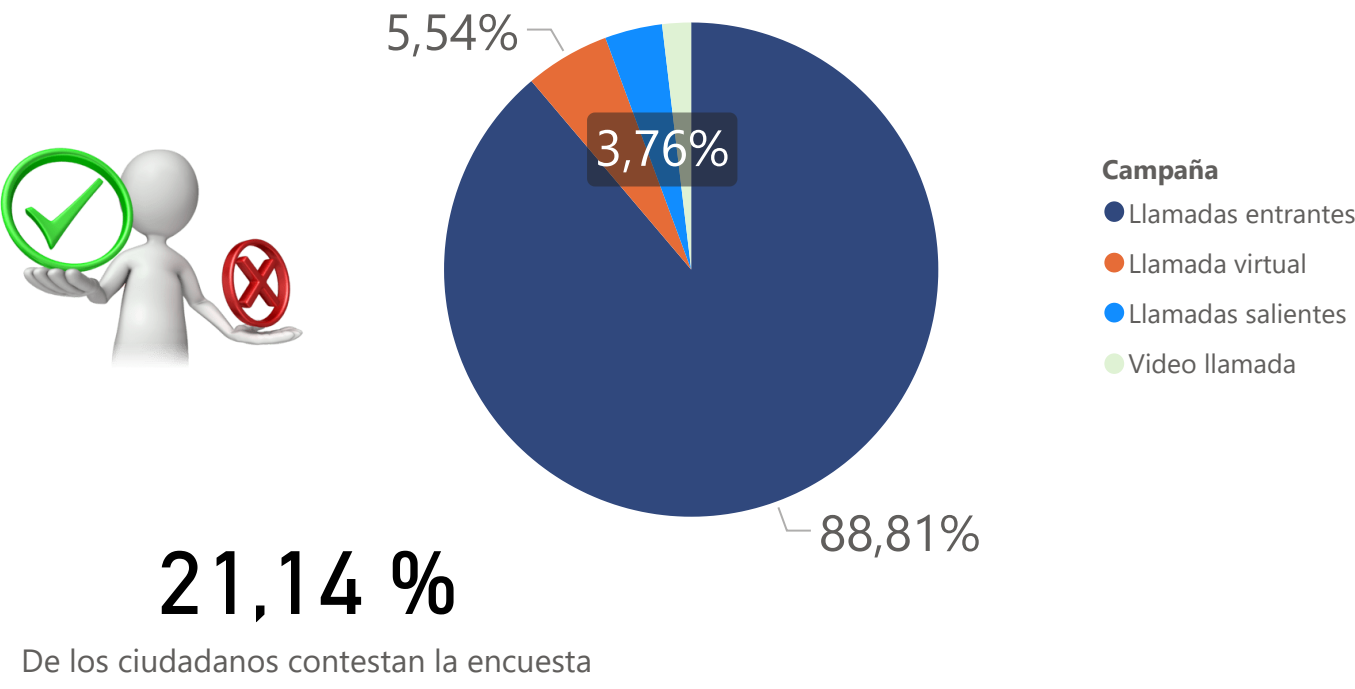
TIPIFICACIÓN



PARTICIPACIÓN POR CANALES INBOUND



Encuestas por canal



PUNTAJES POR CAMPAÑA ENCUESTA SATISFACCIÓN

Fecha	11/04/2023		12/04/2023	
Campaña	Nota satisfacción	Satisfacción general	Nota satisfacción	Satisfacción ge
Llamada virtual	4,73	93,8 %	4,73	9
Llamadas entrantes	4,64	91,8 %	4,64	9
Llamadas salientes	4,77	94,6 %	4,77	9
Video llamada	4,91	97,0 %	4,91	9
Total	4,65	92,1 %	4,65	9
< <div></div>	>			

4,65

Nota satisfacción

92,1 %

Satisfacción general