

 <p>ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ D.C. WALTER GARCIA VILLALBA SANTO DOMINGO 100</p>	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG PROCESO GESTIÓN FINANCIERA</p> <p style="text-align: center;">Certificado de supervisión o interventoría</p> <p style="text-align: center;">Código: PA03-PR09-F02 Versión: 1.0</p>																																																																																														
<p>I. INFORMACION DEL SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Fecha de expedición</td> <td style="width: 40%;">Supervisor</td> <td style="width: 40%;">RADICACION</td> </tr> <tr> <td>DD MM AAAA</td> <td>Nombre: Alejandra Rojas Posada</td> <td>No. de Celular.</td> </tr> <tr> <td>13 6 2023</td> <td>Cargo: Directora de Atención al Ciudadano</td> <td>Fecha: 3023880724</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Consecutivo</td> </tr> </table>											Fecha de expedición	Supervisor	RADICACION	DD MM AAAA	Nombre: Alejandra Rojas Posada	No. de Celular.	13 6 2023	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano	Fecha: 3023880724			Consecutivo																																																																									
Fecha de expedición	Supervisor	RADICACION																																																																																													
DD MM AAAA	Nombre: Alejandra Rojas Posada	No. de Celular.																																																																																													
13 6 2023	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano	Fecha: 3023880724																																																																																													
		Consecutivo																																																																																													
<p>II. INFORMACION DEL CONTRATISTA</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="4">Nombre o Razón Social del Contratista UNION TEMPORAL ASD - IQ</td> <td>Nº C.C. / NIT 901.444.076</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Dirección CL 32 13 07</td> <td>REGISTRO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA - RUT o RIT 6311</td> </tr> <tr> <td colspan="4">No. Celular 316 5220293</td> <td>Código de la Actividad</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Correo electrónico clitarate@grupocard.com</td> <td>Régimen Tributario</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Declarante de Renta</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Rentas de Trabajo</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Rentas de Capital</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Rentas no Laborales</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Regimen Simple</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Responsable de Iva</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>No</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Meses 9</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td>Días</td> </tr> </table>											Nombre o Razón Social del Contratista UNION TEMPORAL ASD - IQ				Nº C.C. / NIT 901.444.076	Dirección CL 32 13 07				REGISTRO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA - RUT o RIT 6311	No. Celular 316 5220293				Código de la Actividad	Correo electrónico clitarate@grupocard.com				Régimen Tributario					Declarante de Renta					Rentas de Trabajo					Rentas de Capital					Rentas no Laborales					Regimen Simple					Responsable de Iva					No					Meses 9					Días																				
Nombre o Razón Social del Contratista UNION TEMPORAL ASD - IQ				Nº C.C. / NIT 901.444.076																																																																																											
Dirección CL 32 13 07				REGISTRO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA - RUT o RIT 6311																																																																																											
No. Celular 316 5220293				Código de la Actividad																																																																																											
Correo electrónico clitarate@grupocard.com				Régimen Tributario																																																																																											
				Declarante de Renta																																																																																											
				Rentas de Trabajo																																																																																											
				Rentas de Capital																																																																																											
				Rentas no Laborales																																																																																											
				Regimen Simple																																																																																											
				Responsable de Iva																																																																																											
				No																																																																																											
				No																																																																																											
				No																																																																																											
				No																																																																																											
				No																																																																																											
				Meses 9																																																																																											
				Días																																																																																											
<p>Fechas: 2023/03/23 No. 2023-1544 Fecha de inicio: 2023/04/11 Plazo de Ejecución: 9 Meses Días</p> <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. 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) 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) Son Rentas no laborales los ingresos que se reciben por conceptos diferentes a las anteriores.(Art.340 E.T)</p>																																																																																															
<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</p>																																																																																															
<p style="text-align: center;">COPIA NO CONTROLADA</p>																																																																																															
<p>FORMA Y CONDICION DE PAGO</p> <p>Pago por transferencia electrónica a los 30 días calendario.</p>																																																																																															
<p>III. PERIODO CERTIFICADO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Desde 1</td> <td style="width: 10%;">DD 5</td> <td style="width: 10%;">MM 2023</td> <td style="width: 20%;">Hasta 30</td> <td style="width: 10%;">DD 5</td> <td style="width: 10%;">MM 2023</td> <td colspan="3">PARA CONTRATISTA PERSONA NATURAL</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>VR. CONTRATO MENSUAL</td> <td>DÍAS TRABAJADOS 30</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>VALOR DEL PAGO \$ 0</td> <td>Pensionado</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>VALOR IVA</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>Base Ingreso Cotización \$ 0</td> <td>\$ 0</td> </tr> <tr> <td colspan="6"></td> <td>No. Autorización o Planilla</td> <td></td> </tr> </table>											Desde 1	DD 5	MM 2023	Hasta 30	DD 5	MM 2023	PARA CONTRATISTA PERSONA NATURAL									VR. CONTRATO MENSUAL	DÍAS TRABAJADOS 30							VALOR DEL PAGO \$ 0	Pensionado							VALOR IVA								Base Ingreso Cotización \$ 0	\$ 0							No. Autorización o Planilla																																					
Desde 1	DD 5	MM 2023	Hasta 30	DD 5	MM 2023	PARA CONTRATISTA PERSONA NATURAL																																																																																									
						VR. CONTRATO MENSUAL	DÍAS TRABAJADOS 30																																																																																								
						VALOR DEL PAGO \$ 0	Pensionado																																																																																								
						VALOR IVA																																																																																									
						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 style="width: 15%;">Salud 12.5%</td> <td style="width: 15%;">\$ 0</td> <td style="width: 15%;">Entidad</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Pensión 16%</td> <td>\$ 0</td> <td>Entidad</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Fondo Solidaridad *</td> <td>\$ 0</td> <td>Entidad</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>ARL*</td> <td>\$ 0</td> <td>0,522% Entidad</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>AFC o PV</td> <td>\$ 0</td> <td>Entidad</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="4">No. Cuenta AFC o PV</td> <td colspan="3"></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 lo 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 accogerme 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 período certificado.</p>																																																																																															
<p>IV. CERTIFICACION</p> <p>El suscripto 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 período 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 proceder 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>\$ 300.345.977 TRECIENTOS MILLONES TRECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS 00/100 M.L.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Tipo de pago Pago Mensual</td> <td style="width: 20%;">Número total de pagos 9</td> <td style="width: 20%;">Número de pago actual 2</td> </tr> </table>											Tipo de pago Pago Mensual	Número total de pagos 9	Número de pago actual 2																																																																																		
Tipo de pago Pago Mensual	Número total de pagos 9	Número de pago actual 2																																																																																													
<p>V. ESTADO PRESUPUESTAL</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">1. Valor total contrato \$ 2.864.292.576</td> <td style="width: 20%;">2. Adición \$ 0</td> <td style="width: 20%;">3. Valor cancelado \$ 231.893.697</td> <td style="width: 20%;">4. Valor a cancelar \$ 300.345.977</td> </tr> <tr> <td colspan="2">SALDO AMORTIZACION \$ 2.332.052.902</td> <td colspan="2">Garantías No. Disponibilidad Presupuestal Adicion</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Anticipo No. Registro Presupuestal Adicion</td> <td colspan="2">1464</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Código cuenta presupuestal O23011604490000007907</td> <td colspan="2">fecha 2023/01/26</td> </tr> </table>											1. Valor total contrato \$ 2.864.292.576	2. Adición \$ 0	3. Valor cancelado \$ 231.893.697	4. Valor a cancelar \$ 300.345.977	SALDO AMORTIZACION \$ 2.332.052.902		Garantías No. Disponibilidad Presupuestal Adicion		Anticipo No. Registro Presupuestal Adicion		1464		Código cuenta presupuestal O23011604490000007907		fecha 2023/01/26																																																																						
1. Valor total contrato \$ 2.864.292.576	2. Adición \$ 0	3. Valor cancelado \$ 231.893.697	4. Valor a cancelar \$ 300.345.977																																																																																												
SALDO AMORTIZACION \$ 2.332.052.902		Garantías No. Disponibilidad Presupuestal Adicion																																																																																													
Anticipo No. Registro Presupuestal Adicion		1464																																																																																													
Código cuenta presupuestal O23011604490000007907		fecha 2023/01/26																																																																																													
<p>VI. TRANSFERENCIA ELECTRONICA</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">ENTIDAD FINANCIERA 4 - Bancolombia S.A. o Banco de Colombia</td> <td style="width: 30%;">TIPO DE CUENTA Ahorros</td> <td style="width: 30%;">No. Cuenta 69000000976</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Si es cuenta extranjera, indicar: Código SWIFT</td> </tr> </table>											ENTIDAD FINANCIERA 4 - Bancolombia S.A. o Banco de Colombia	TIPO DE CUENTA Ahorros	No. Cuenta 69000000976	Si es cuenta extranjera, indicar: Código SWIFT																																																																																	
ENTIDAD FINANCIERA 4 - Bancolombia S.A. o Banco de Colombia	TIPO DE CUENTA Ahorros	No. Cuenta 69000000976																																																																																													
Si es cuenta extranjera, indicar: Código SWIFT																																																																																															
<p>VII. OBSERVACIONES</p> <p>Nota: En caso que exista Cesión del contrato, favor indicar en este campo CC y Nombre del cedente.</p>																																																																																															
<p>REVISADO CUENTA</p> <p>Firma del Contratista 1.014.202.786</p> <p>Firma supervisor 1.088.248.163</p> <p>Firma Supervisor o Interventor C.C. / NIT</p>																																																																																															

 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 Cargo: Directora de Atención al Ciudadano				3023880724			
13	6	2023								
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:										
<p>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.</p>										
III. PERIODO CERTIFICADO										
Desde	DD	MM	AA			Hasta	DD	MM	AA	
1	5	2023	30			5	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 con 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 puntuaje para la adjudicación del AMP. 7.8. No presentamos personas con discapacidad para obtención de puntuaje 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 ciudadano 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 periodo 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 dia 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 ésta así lo requiera.	BPM Cuenta con plan de bienestar vigente.	Se entregó 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 actualizada 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 requieren 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 Órdenes 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 acredita 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 Órdenes 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>	<p>NO</p>
 Firma del Contratista C.C. / NIT 1.014.202.786	 Firma supervisor C.C. / NIT 1088248163	Firma Supervisor o Interventor C.C. / NIT

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

Representación Gráfica

Datos del Documento

Código Único de Factura - CUFE : d9f5acf1c50f9024d3bd88c4d9e162e36c3bfae32d2b1170fb86c1333d522f8
bfa35992912126182c7b88d2bf0c11c2

Número de Factura: FE-157

Fecha de Emisión: 09/06/2023

Fecha de Vencimiento: 09/07/2023

Tipo de Operación: 10 - Estándar

Forma de pago: Crédito

Medio de Pago: Instrumento no definido

Orden de pedido: 105849

Fecha de orden de pedido: 06/03/2023

Datos del Emisor / Vendedor

Razón Social: UNION TEMPORAL ASD - IQ

Nombre Comercial: UNION TEMPORAL ASD - IQ

Nit del Emisor: 901444076

País: Colombia

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Departamento: Bogotá

Régimen Fiscal: R-99-PN

Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.

Responsabilidad tributaria: 01 -

Dirección: CL 32 13 07

Actividad Económica: 6311

Teléfono / Móvil: 3402501

Correo: clizarazo@grupoasd.com

Datos del Adquiriente / Comprador

Nombre o Razón Social: BOGOTA DISTRITO CAPITAL

Tipo de Documento: NIT

País: Colombia

Número Documento: 899999061

Departamento: Bogotá

Tipo de Contribuyente: Persona Jurídica

Municipio / Ciudad: Bogotá, D.c.

Régimen fiscal: R-99-PN

Dirección: CR 30 25 90 P 1 BRR OF

Responsabilidad tributaria: ZZ -

CORRESPONDENCIA SECRETARIA HACIENDA

Teléfono / Móvil: 3023880724

Correo: clizarazo@grupoasd.com

Detalles de Productos

Nro.	Código	Descripción	U/M	Cantidad	Precio unitario	Descuento detalle	Recargo detalle	IMPUESTOS				Precio unitario de venta
								IVA	%	INC	%	
1	bpo02 1 IT BPO 25 1	Agente en sitio agente general jornada ordinaria plata	NIU	44,00	\$ 2.868.666,38	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 23.982.050,94	19.00			\$ 126.221.320,72
2	IT BPO 27 46	Agente Front Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	NIU	5,00	\$ 3.644.196,45	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.461.986,63	19.00			\$ 18.220.982,25
3	bpo02 3 IT BPO 27 46	Agente Front Office Agente técnico Jornada Ordinaria Plata Zona 1	NIU	1,00	\$ 3.661.797,75	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 695.741,57	19.00			\$ 3.661.797,75
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	\$ 3.968.539,33	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 754.022,47	19.00			\$ 3.968.539,33
5	bpo02 5 IT BPO 37 6	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia	NIU	2,00	\$ 7.214.606,74	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.741.550,56	19.00			\$ 14.429.213,48
6	bpo02 6 IT BPO 33 5	Agente Minero de Datos Agente especializado Jornada Ordinaria	NIU	1,00	\$ 10.821.348,31	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.056.056,18	19.00			\$ 10.821.348,31
7	bpo02 7 IT BPO 33 1	Agente Minero de Datos Agente profesional Jornada Ordinaria	NIU	1,00	\$ 4.508.988,76	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 856.707,87	19.00			\$ 4.508.988,76
8	bpo02 8 IT BPO 38 7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia	NIU	2,00	\$ 6.312.359,55	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.398.696,63	19.00			\$ 12.624.719,10

9	bpo02 9 IT BPO 39 1	Formador Jornada Ordinaria	NIU	1,00	\$ 5.411.235,96	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.028.134,83	19.00			\$ 5.411.235,96
10	bpo02 10 IT BPO 36 1	Profesional de operación zonal en campo Jornada Ordinaria Zona 1	NIU	1,00	\$ 5.411.235,96	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.028.134,83	19.00			\$ 5.411.235,96
11	bpo02 11 IT BPO 7 6	Minutos de conexión outbound Inbound Outbound de fijo a celular	NIU	10.864,00	\$ 20,22	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 41.737,32	19.00			\$ 219.670,08
12	bpo02 14 IT BPO 2 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Enrutador	NIU	75.364,00	\$ 3,72	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 53.267,28	19.00			\$ 280.354,08
13	bpo02 15 IT BPO 4 1	Minuto IVR Interactive Voice Response Transaccional	NIU	422,00	\$ 44,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.527,92	19.00			\$ 18.568,00
14	bpo02 17 IT BPO 13 1	Mailing	NIU	82.848,00	\$ 3,37	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 53.047,57	19.00			\$ 279.197,76
15	bpo02 18 IT BPO 16 1	Mensaje SMS Short Message Service SMS en una vía	NIU	44.542,00	\$ 3,37	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 28.520,24	19.00			\$ 150.106,54
16	bpo02 20 IT BPO 11 1	Clic to call	NIU	2,00	\$ 307.787,90	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 116.959,40	19.00			\$ 615.575,80
17	bpo02 21 IT BPO 21 1	Chatbot Smart	NIU	164.801,00	\$ 43,87	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.373.665,78	19.00			\$ 7.229.819,87
18	bpo02 22 IT BPO 12 1	Web Callback	NIU	2,00	\$ 338.566,68	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 128.655,34	19.00			\$ 677.133,36
19	bpo02 23 IT BPO 1 1	Troncal SIP	NIU	150,00	\$ 30.337,08	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 864.606,78	19.00			\$ 4.550.562,00
20	bpo02 25 IT BPO 52 3	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps Zona 1	NIU	1,30	\$ 1.235.955,06	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 305.280,90	19.00			\$ 1.606.741,58
21	bpo02 26 IT BPO 47 1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	NIU	51,00	\$ 179.775,28	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.742.022,46	19.00			\$ 9.168.539,28
22	bpo02 27 IT BPO 24 1	Analytics	NIU	1,00	\$ 49.943,82	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.489,33	19.00			\$ 49.943,82
23	bpo02 28 IT BPO 48 1	Hora desarrollo	NIU	98,00	\$ 150.203,77	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.796.794,20	19.00			\$ 14.719.969,46
24	bpo02 31 IT BPO 62 43	componentes complemento puesto de trabajo licenciamiento microsoft office	94	51,00	\$ 49.943,82	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 483.955,62	19.00			\$ 2.547.134,82
25	IT BPO 59 4	Digiturno Avanzado Alto volumen Zona 1	NIU	1,00	\$ 4.956.943,82	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 941.819,33	19.00			\$ 4.956.943,82
26	bpo 2 36 IT BPO 7 12	Minutos de conexión outbound Inbound Inbound de celular a 018000 7000 Minuto	NIU	622,00	\$ 67,42	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 7.967,70	19.00			\$ 41.935,24
27	47001	Ajuste al peso	NIU	0,93	\$ 0,18	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,03	19.00			\$ 0,16

Descuentos y Recargos Globales

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

Información Complementaria

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

Anticipos

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

Referencias

Tipo 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 CIIU 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 CIIU 6311 - TARIFA ICA 9.66 X 1000 BOGOTA -PORCENTAJE DE PARTICIPACION 50%

SERVICIOS MAYO 2023

Línea de negocio:

SERVICIOS

Datos Totales



Documento validado por la DIAN 2023-
06-09 17:40:26
Documento generado el: 2023-06-09
17:40:24
Generado por: Solución Gratuita DIAN
Nit: 800.197.268

MONEDA	COP
TASA DE CAMBIO	
Subtotal	252.391.577,29
Descuento detalle	0,00
Recargo detalle	0,00
Total Bruto Factura	252.391.577,29
IVA	47.954.399,71
INC	0,00
Bolsas	0,00
Otros impuestos	0,00
Total impuesto (=)	47.954.399,71
Total neto factura (=)	300.345.977,00
Descuento Global (-)	0,00
Recargo Global (+)	0,00
Total factura (=)	COP \$ \$ 300.345.977,00

Valores informativos

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

Número de Autorización: 18764039143211

Rango desde: 101

Rango hasta: 200

Vigencia: 2023-11-04

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 Siniestros 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.

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL

Número : 1465

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

VLADIMIRO
ALBERTO
ESTRADA
MONCAYO

Firmado digitalmente
por VLADIMIRO
ALBERTO ESTRADA
MONCAYO
Fecha: 2023.03.09
14:46:12 -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
O23011605560000007653	Implementación de políticas integrales y transparentes al servicio de la ciudadanía	O232020200884190 Otros servicios de telecomunicaciones	1-100-I027 VA-Derechos de tránsito	2.512.113.576
				Total

CDP :871

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:09.03.2023-14:33:08 VAESTRADA 5000481608 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 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 apropación 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 Siniestros 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 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número : 871

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

VLADIMIRO
ALBERTO
ESTRADA
MONCAYO

Firmado digitalmente
por VLADIMIRO
ALBERTO ESTRADA
MONCAYO
Fecha: 2023.01.26
20:02:47 -05'00'

VLADIMIRO ALBERTO ESTRADA MONCAYO
RESPONSABLE DE PRESUPUESTO

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

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O23011605560000007653	Implementación de políticas integrales y transparentes al servicio de la ciudadanía	O232020200884190 Otros servicios de telecomunicaciones	1-100-I027 VA-Derechos de tránsito	4.240.000.000
Total				4.240.000.000

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-07 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: 26.01.2023-19:52:13 VAESTRADA 0000384353 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.

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
GRUPO ASD S.A.S.
IDENTIFICADO CON NIT 860.510.031-7**

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión. Con base en lo anterior, no puede exigírsele al Contador Público que actúa como Revisor Fiscal que el ejercicio de su actividad se realice con fundamento en consideraciones que no tienen sustento en los principios, normas y procedimientos que tanto internacional como nacionalmente determinan su actuación profesional.
2. El artículo 10 de la Ley 43 de 1990 señala que la atestación o firma de un contador público en los actos propios de la profesión, hace presumir, salvo prueba en contrario, que el acto se ajusta a los requisitos legales, lo mismo que a los estatutarios en el caso de personas jurídicas.
3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.
4. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico aplicable en Colombia.
5. La Revisoría Fiscal realiza una auditoría sobre los estados financieros de la entidad, de conformidad con el marco técnico actualmente aplicable en Colombia.

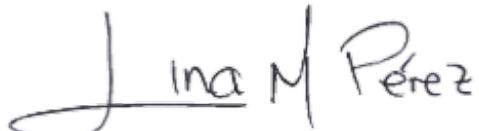
CERTIFICO QUE:

1. Mi trabajo de revisoría fiscal por el año fiscal que terminará el 31 de diciembre de 2023 se encuentra actualmente en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la revisoría fiscal durante el primer trimestre del año 2024.
2. Para efectos de esta certificación he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos establecidos por las Normas de Aseguramiento de información aceptadas en Colombia.

3. La Compañía ha cumplido con el pago de los aportes a los sistemas de Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a la Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA correspondientes a sus trabajadores y/o empleados, durante los últimos 6 meses y a la fecha, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 50 de La Ley 789 de 2002 y la Ley 1150 de 2007 el cual señala “Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal, cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal durante un lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la celebración del contrato”

La presente certificación se expide en Bogotá D.C. a solicitud de la administración de la Compañía a los cinco (05) días del mes de junio del dos mil veintitrés (2023).

Atentamente,



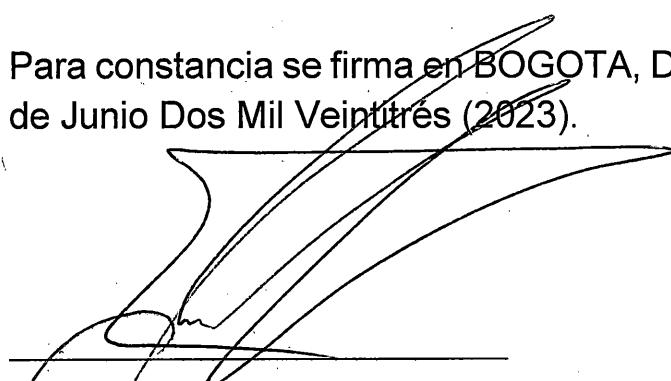
LINA MARCELA PÉREZ FONSECA
Revisor Fiscal Principal
T.P. 258605-T
Designada por Russell Bedford RBG S.A.S.

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 cinco (5) días del mes de Junio Dos Mil Veintitrés (2023).



ARMANDO FLOREZ PINZON
Representante Legal

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACIÓN PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.010.207.020**

PEREZ FONSECA

APELLIDOS

LINA MARCELA

NOMBRES

Lina M Pérez F.

FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO

**BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)**

LUGAR DE NACIMIENTO

1.48

ESTATURA

O+

G.S. RH

F

SEXO

07-MAR-2011 BOGOTA D.C

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

*Santos, Cundinamarca -
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES*

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES



P-1500150-00286429-F-1010207020-20110327

0026383049A 1

36450043

REPÚBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACIÓN PERSONAL
CÉDULA DE CIUDADANÍA

NÚMERO **1.020.819.432**

AMAYA JARAMILLO

APELLIDOS

ANGIE STEPHANY

NOMBRES

Angie Jaramillo
FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO

05-AGO-1996

**BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)**

LUGAR DE NACIMIENTO

1.50
ESTATURA

O+
G.S. RH

F
SEXO

10-OCT-2014 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICIÓN

ÍNDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA



A-1500150-01032498-F-1020819432-20180821

0062352662A 1

9905471200

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES



303764-T

**ANGIE STEPHANY
AMAYA JARAMILLO
C.C. 1020819432
RES. INSCRIPCION 3888
UNIVERSIDAD ECCI**

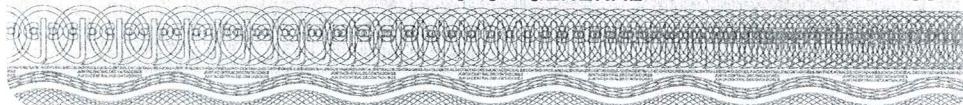


DEL 17/11/2022

352479

**JOSE ORLANDO RAMIREZ ZULUAGA
DIRECTOR GENERAL**

352255



220361/0522

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES



Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como Contador Público o Entidad Prestadora de Servicios Contables, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990 y el Decreto 1510 de 1998. Es personal e intransferible.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: (60)(1) 644 4450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Carrera 16 No. 97- 46 Of.301 en Bogotá D.C.

FIRMA



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.013.677.559**

PAEZ GONZALEZ

APELLIDOS

MARIA FERNANDA

NOMBRES

Maria Fernanda Paez

FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO **22-NOV-1997**

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.65

A+

F

ESTATURA

G.S. RH

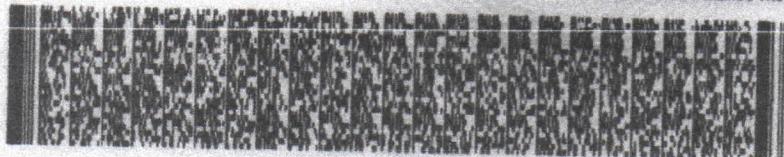
SEXO

24-NOV-2015 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
JUAN CARLOS GALINDO VACHA

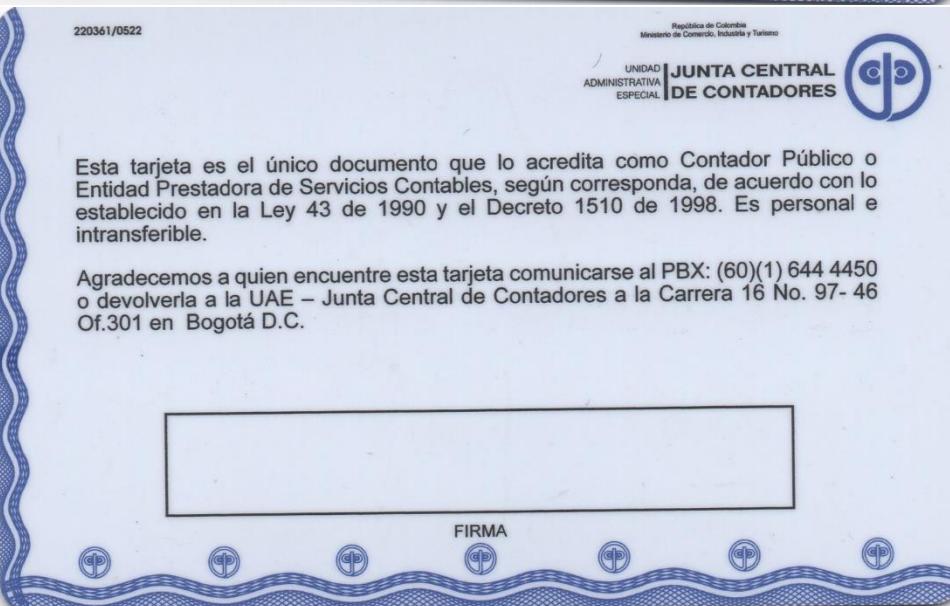
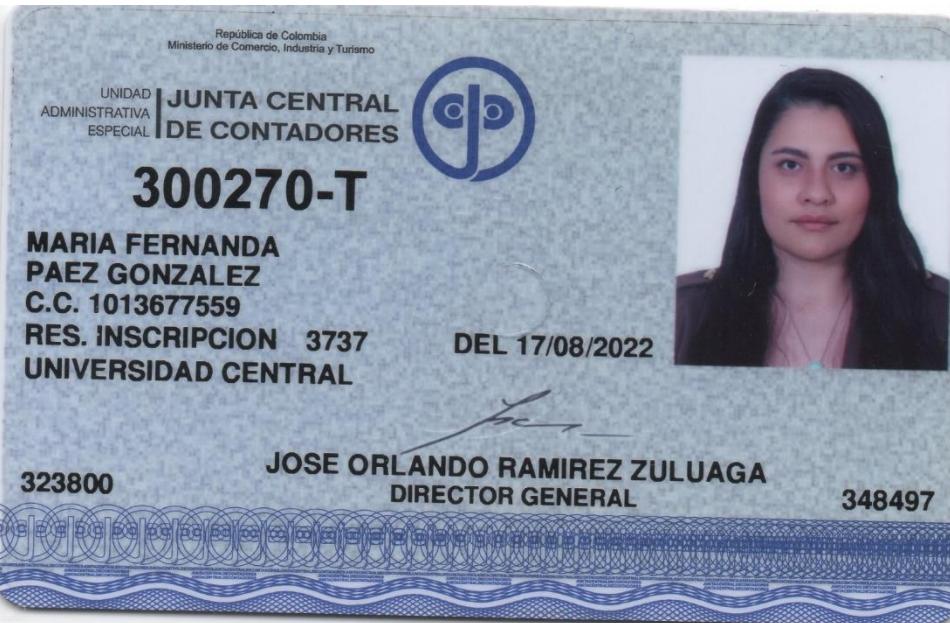
INDICE DERECHO



P-1500150-00776445-F-1013677559-20151216

0047758108A 1

45250012



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES



303764-T

**ANGIE STEPHANY
AMAYA JARAMILLO
C.C. 1020819432
RES. INSCRIPCION 3888
UNIVERSIDAD ECCI**

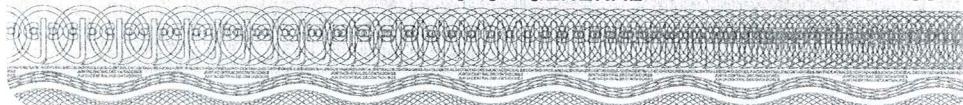


DEL 17/11/2022

352479

**JOSE ORLANDO RAMIREZ ZULUAGA
DIRECTOR GENERAL**

352255



220361/0522

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES



Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como Contador Público o Entidad Prestadora de Servicios Contables, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990 y el Decreto 1510 de 1998. Es personal e intransferible.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: (60)(1) 644 4450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Carrera 16 No. 97- 46 Of.301 en Bogotá D.C.

FIRMA



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL | JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES



258605-T

LINA MARCELA
PEREZ FONSECA
C.C. 1010207020
RES. INSCRIPCION 298
POLITECNICO GRANCOLOMBIANO

DEL 31/05/2019



269175

Eric J. Florez Arias
ERIC JESUS FLOREZ ARIAS
DIRECTOR GENERAL (E)

288542



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL | JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES



Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como Contador Público de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990. Es personal e intransferible.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: (57)(1) 644 4450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Carrera 16 No. 97- 46 Of.301 en Bogotá D.C.



FIRMA



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES



Certificado No:

1 B 9 7 D C 0 2 D 5 9 2 1 4 R C

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 **ANGIE STEPHANY AMAYA JARAMILLO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1020819432 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C.) Y Tarjeta Profesional No 303764-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 17 días del mes de Mayo de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL (E)

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

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES



Certificado No:

0 9 F 2 P 6 0 B A C 0 3 A 2 0 0

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 **LINA MARCELA PEREZ FONSECA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1010207020 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 258605-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 15 días del mes de Mayo de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL (E)

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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: Cll 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: Cll 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: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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." "ASESORÍA 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: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 icr/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: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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, scaners, impresoras, ups, microcomponentes, fotocopiadoras, 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. Auditorias 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: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 georeferenciación. 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 desarrollem 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 (business 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 e internacional, 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,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

auditorios, suministro de 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). 27. Exportador de Servicios desde el territorio aduanero nacional como resultado de cualquier actividad lícita arriba mencionada, a través de cualquier modalidad de exportación de tipo BPO (Business process Outsourcing)

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

KPO (Knowledge Process Outsourcing) LPO (Legal Process Outsourcing) ITO (Information Process Outsourcing) por sus siglas en inglés a través de plataformas multicanal, o cualquier otro servicio que pueda llegar a utilizarse en el futuro para asuntos propios o de terceros, la creación y desarrollo de soluciones de productos tangibles e intangibles y de cualquier otro tipo de innovación relacionada con las actividades propias de su objeto social, asociarse con su matriz, con sus filiales, sus subordinadas o con terceros para participar en licitaciones públicas o privadas en relación con BPO, ITO, KPO o LPO. 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 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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 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 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 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,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 muto 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 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 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 órdenes 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 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,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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. 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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 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 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 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, 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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) SMMVL. 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) SMMVL, 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 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 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 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, 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,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 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 auditarse 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 1º 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 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 auditoria 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 1º 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 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

Representante Armando Florez Pinzon C.C. No. 3229404
Legal

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Suplente Del Representante Legal	Juana Alejandra Florez Mora	C.C. No. 1020823492
Segundo Suplente Del Representante Legal	Andrea Paola Florez Mora	C.C. No. 1136879097
Tercer Suplente Del Representante Legal	Sandra Patricia Florez Mora	C.C. No. 53907432
Cuarto Suplente Del Representante Legal	Sonia Ayde Ramos Salazar	C.C. No. 39742425
Quinto Suplente Del Representante Legal	Sandra Milena Cardozo Angulo	C.C. No. 52454411
Sexto Suplente Del Representante Legal	Ana Carolina Ramirez Zambrano	C.C. No. 1085248218

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

con el No. 00991289 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal - Persona Jurídica	RUSSELL BEDFORD RBG	N.I.T. No. 800051232 2 S.A.S.

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:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Principal	Lina Marcela Perez Fonseca	C.C. No. 1010207020 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. 1014232057 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- III- 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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. 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
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	02485835 del 12 de julio de

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

2019 de la Asamblea de Accionistas	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
Acta No. 77 del 3 de mayo de 2023 de la Asamblea de Accionistas	02973683 del 8 de mayo de 2023 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 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 los 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:

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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:	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
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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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.

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:

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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 Impuestos, fecha de inscripción : 27 de diciembre de 2022. Fecha de envío de información a Planeación : 8 de mayo 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.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de junio de 2023 **Hora:** 11:30:45
Recibo No. AB23220679
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B23220679F3F5B

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.

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: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

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: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

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 trasferencias

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

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 incorporal, 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 : \$ 5.263.868.000,00

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

No. de acciones : 5.263.868,00
Valor nominal : \$1.000,00

* CAPITAL SUSCRITO *

Valor : \$5.263.868.000,00
No. de acciones : 5.263.868,00
Valor nominal : \$1.000,00

* CAPITAL PAGADO *

Valor : \$5.263.868.000,00
No. de acciones : 5.263.868,00
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: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

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. 439 del 25 de abril de 2023 de la Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 18 de Mayo de 2023 con el No. 02978198 del Libro IX, se removió del cargo a Carlos Enrique Fadul Niño y se dejó vacante el cargo.

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Segundo Suplente Presidente	Paola Carolina Del Carazo	Rey C.C. No. 52451925

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 Presidente	Guillermo Del Vitola Lacombe	Arturo 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 Presidente	Angela Ximena Del Galindo	Quiroga 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 Carreño	Martinez C.C. No. 5556366

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

Segundo Renglon	Roberto Esguerra	C.C. No. 17108125
	Gutierrez	
Tercer Renglon	Carlos Alberto	C.C. No. 79598084
	Hernandez Leon	
Cuarto Renglon	Cristina Lloreda Ortiz	C.C. No. 52420959

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	C.C. No. 17108125
	Gutierrez	

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	C.C. No. 5556366
	Carreño	

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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

Tercer Renglón Carlos Alberto C.C. No. 79598084
 Hernandez Leon

REVISORES FISCALES

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	BDO AUDIT S.A.S. BIC	N.I.T. No. 860600063 9
Persona		
Jurídica		

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

Por Documento Privado No. SINNUM del 24 de mayo de 2023, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 24 de mayo de 2023 con el No. 02979691 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Suplente	Johanna Katherine Rodriguez Sanchez	C.C. No. 1022985913 T.P. No. 246628-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,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

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 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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. 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 de Bogotá D.C.	00899099 del 23 de septiembre de 2003 del Libro IX
E. P. No. 0003945 del 3 de agosto de 2006 de la Notaría 23 de Bogotá D.C.	01074092 del 23 de agosto de 2006 del Libro IX
Acta No. 33 del 28 de abril de 2014 de la Asamblea de Accionistas	01830370 del 29 de abril de 2014 del Libro IX
Acta No. 34 del 28 de julio de 2014 de la Asamblea de Accionistas	01871750 del 26 de septiembre de 2014 del Libro IX
Acta No. 37 del 18 de marzo de 2016 de la Asamblea de Accionistas	02094677 del 18 de abril de 2016 del Libro IX
Acta No. 40 del 22 de noviembre de 2017 de la Asamblea de Accionistas	02278783 del 24 de noviembre de 2017 del Libro IX
Acta No. 41 del 28 de noviembre de 2017 de la Asamblea de Accionistas	02280065 del 29 de noviembre de 2017 del Libro IX
Acta No. 42 del 28 de diciembre de 2017 de la Asamblea de Accionistas	02289677 del 28 de diciembre de 2017 del Libro IX
Acta No. 42 del 16 de julio de 2018 de la Asamblea de Accionistas	02359099 del 19 de julio de 2018 del Libro IX
Acta No. 43 del 14 de enero de 2019 de la Asamblea de Accionistas	02419281 del 31 de enero de 2019 del Libro IX
Acta No. 49 del 5 de noviembre de 2020 de la Asamblea de Accionistas	02636532 del 20 de noviembre de 2020 del Libro IX
Acta No. 54 del 2 de mayo de 2023 de la Asamblea de Accionistas	02972875 del 4 de mayo de 2023 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:

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

- 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

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. (Méjico), MILLENIUM PRODUCTS OF AMERICA INC (Estados Unidos), MILLENIUM INTERNATIONAL GMBH (Alemania), QUINÉTICA IBÉRCIA S.L.U. (España), RIEGEL PRODUCTOS DE MÉJICO S DE RL CV (Méjico), 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

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 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 IBÉRICA 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

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.
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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

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

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 los 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:

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLADA 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

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

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 : 24 de mayo 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.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 7 de junio de 2023 **Hora:** 10:50:56
Recibo No. AB23247723
Valor: \$ 7,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B232477237795B

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.

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



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,

BANCOLOMBIA,
Bogotá Of. 055 Cto Serv. Pymes & Pyme Dto:
Auxiliar Administrativo
cc. 51943081

CECILIA STELLA IBARRA CHAVES
Oficina de Servicio Empresarial Bogotá

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

2023



Informe Mensual Operaciones

Centro De Contacto Secretaría

Distrital de Movilidad

MES DE GESTIÓN: 01 al 31 de mayo 2023

OC No. 105849

Presentado por: Yamile Calderón Sepúlveda



**SECRETARÍA DE
MOVILIDAD**



DATOS GENERALES

Orden de compra No.	105849 Contrato Interno 2023-1544
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	01 al 31 de mayo de 2023
PRESENTADO POR:	Yamile Calderón Sepúlveda
ENTREGADO A:	Alejandra Rojas Posada
INFORME No:	02

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 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 Participación por canal de atención	11
4.1.1 Comportamiento IVR	12
4.1.2 Canal telefónico Inbound	12
4.1.2 Canal Chat	14
4.1.3 Llamada virtual (click to call)	15
4.1.4 Video llamada	16
4.1.5 Formulario “Te devolvemos la llamada” (web call back)	17
4.2 Comportamiento Tipificación	18
5. Variación mensual	19
6. Indicadores adicionales	21
6.1 Ocupación de los agentes	21
6.2 Rotación	21
6.3 Quejas por servicio	22
7. Encuesta satisfacción usuario Final	22
7.1 Comportamiento encuesta satisfacción por canal	24
8. Consumos adicionales	24



1. Datos generales del servicio

La **Secretaría Distrital de Movilidad** contrató un centro de contacto 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** opción 2.



- 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 comunicarse por medio de un chat web 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.

- **Videollamada:** 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:** Asignación de 6 agentes que estarán brindando apoyo para la atención presencial en el Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Centro de servicios de Movilidad Paloquemao

- **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 contratados para la prestación del servicio

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

- **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.
- **Sistema de asignación de turnos avanzado:** Servicio de asignación de turno avanzado de alto tráfico para la atención presencial en el 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	$\text{Promedio transacciones} = \sum_{i=1}^n \frac{(\text{tiempo de atención})}{n}$
Quejas sobre el servicio	<=3%	Quejas registradas en la plataforma por la atención recibido	Queja= (Número de quejas recibidas del centro de contacto/Número 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	$\frac{\text{Tiempo total agentes}}{\text{Jornada laboral}} * 100\%$
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	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$ TMSECU: Transacciones sin error CU TM: Transacciones monitoreadas
Error critico Negocio	85%	mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} * 100\%$ TMSECN: Transacciones sin error CN TM: Transacciones monitoreadas
Evaluación de conocimiento	70%	mide el nivel de conocimiento de los Agentes 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	60.57%	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	Se cumple con el indicador establecido.
Quejas sobre el servicio	<=3	0	Para el mes en referencia no se reciben quejas
Índice satisfacción Usuario Final	80%	86.3%	La satisfacción de usuario final se cumple en todos los canales
Rotación Agentes	15%	14%	Se presentan 8 retiros durante el mes
TMO Canal Telefónico	630 seg	522 segundos	El TMO se cumple
Ocupación Agentes	65%	88.57%	Se evidencia ocupación satisfactoria de los agentes en el mes
Error critico Usuario Final	85%	92%	Nivel obtenido en la matriz para errores críticos de Usuario final
Error critico Negocio	85%	96%	Nivel obtenido en la matriz para errores críticos de Negocio
Evaluación de conocimiento	70%	92%	Promedio de notas de evaluación del grupo completo

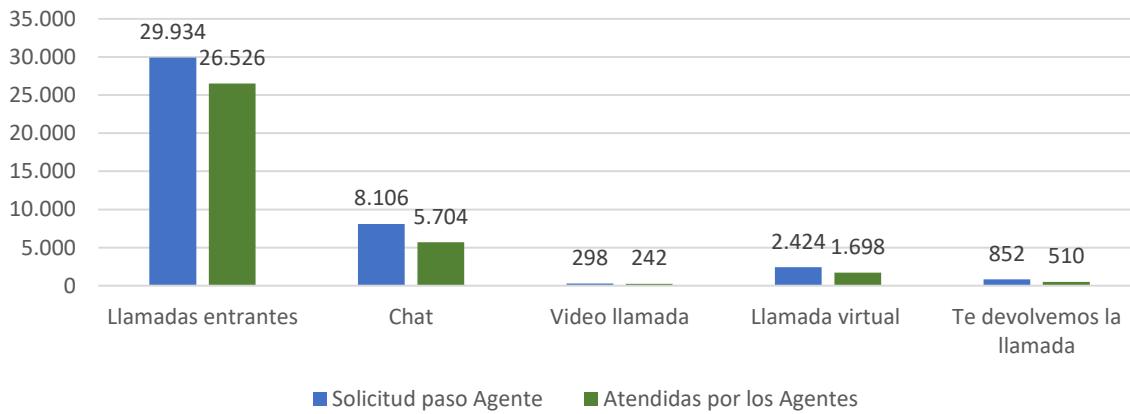


4. Datos generales del servicio

En el periodo del 01 al 31 de mayo se evidencia el siguiente comportamiento de ingreso y atención en los canales de atención del centro de contacto:

Canal de Atención	Ingreso total a la línea	Autogestión IVR	Solicitud paso Agente	Atendidas por los Agentes	Abandonos	NS / Efectividad	Nivel de atención
Llamadas entrantes	57.684	27.750	29.934	26.526	3.288	60,57%	89,02%
Chat	8.106	0	8.106	5.704	2.402	25,33%	70,37%
Video llamada	298	0	298	242	56	67,79%	81,21%
Llamada virtual	2.424	0	2.424	1.698	726	50,91%	70,05%
Te devolvemos la llamada	852	0	852	510	342	100,00%	58,00%
Total	69.364	27.750	41.614	34.680	6.814		

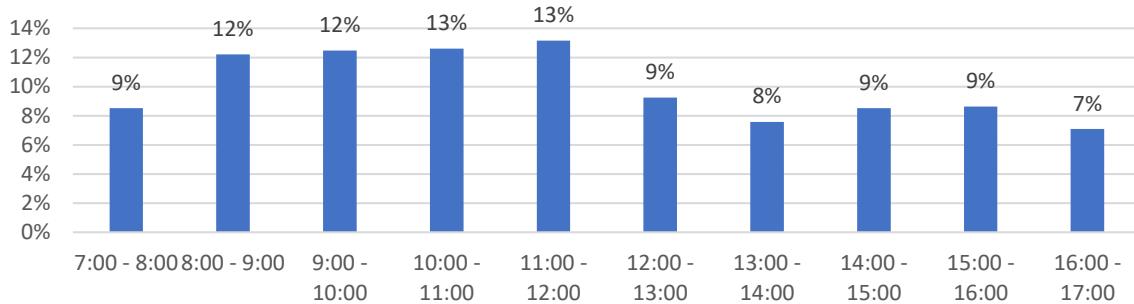
Volumen atención por canal



Durante el periodo en mención se evidencia el siguiente comportamiento por franja horaria en el volumen de interacciones atendidas durante las franjas horarias de atención, siendo la franja horaria de 10 am a 12 md las horas con mayor participación en atenciones:

Franja horaria	Total
7:00 - 8:00	2.951
8:00 - 9:00	4.234
9:00 - 10:00	4.328
10:00 - 11:00	4.368
11:00 - 12:00	4.563
12:00 - 13:00	3.205
13:00 - 14:00	2.630
14:00 - 15:00	2.951
15:00 - 16:00	2.993
16:00 - 17:00	2.457
Total Atención	34.680

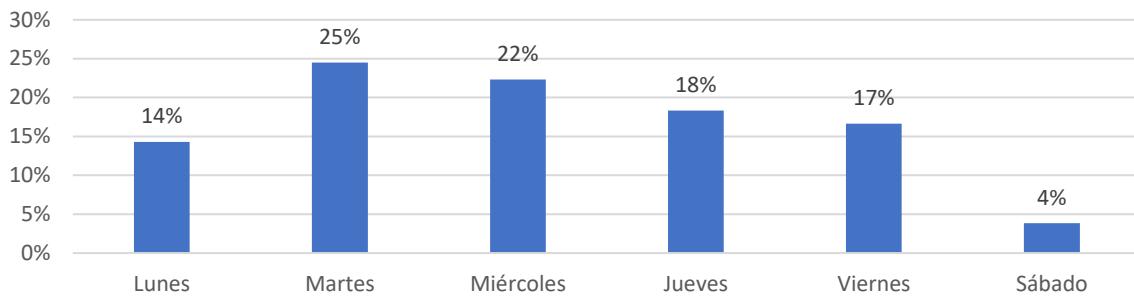
Comportamiento franja horaria



Los días de la semana con mayor participación en las interacciones atendidas en centro de contacto es el día martes durante el mes de mayo, el siguiente es el comportamiento identificado:

Día	Total
Lunes	4.964
Martes	8.502
Miércoles	7.746
Jueves	6.362
Viernes	5.778
Sábado	1.328
Total atenciones	34.680

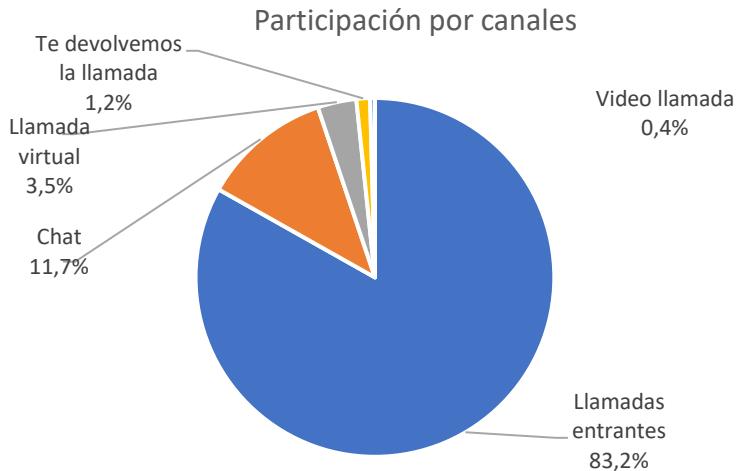
Comportamiento semanal



4.1 Participación por canal de atención

En el centro de contacto de la Secretaría Distrital de Movilidad, los tres canales con mayor participación en transacciones son el canal de llamadas entrantes (IVR) con una participación de 83.1%, seguido por el canal chat con el 9.9%. Los demás canales tienen una participación inferior al 5%. A continuación, se relaciona la participación por canales

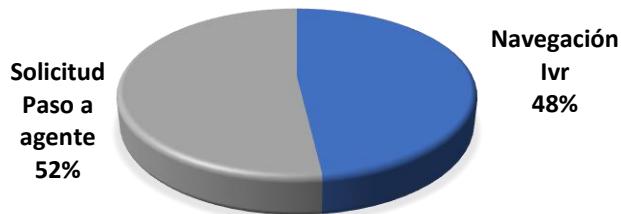
Canal de Atención	Cantidad
Llamadas entrantes	57.684
Chat	8.106
Llamada virtual	2.424
Te devolvemos la llamada	852
Video llamada	298
Total	69.364



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 40.975 registros por el IVR, distribuidos de la siguiente forma:

Navegación Ivr	27.750
Solicitud Paso a agente	29.934
Total	57.684



Se evidencia el siguiente comportamiento de solicitud por las opciones del nivel 1 del árbol de IVR de la entidad:

Nivel 1	Transacciones	Participación
1. Cursos pedagógicos	18.342	32%
2. Orden de salida de vehículo	21.033	36%
3. Gestión de cobro	17.901	31%
4. Impugnaciones	408	1%
Total	57.684	100%

4.1.2 Canal telefónico Inbound

La línea de atención a la cual se da cobertura en secretaría 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

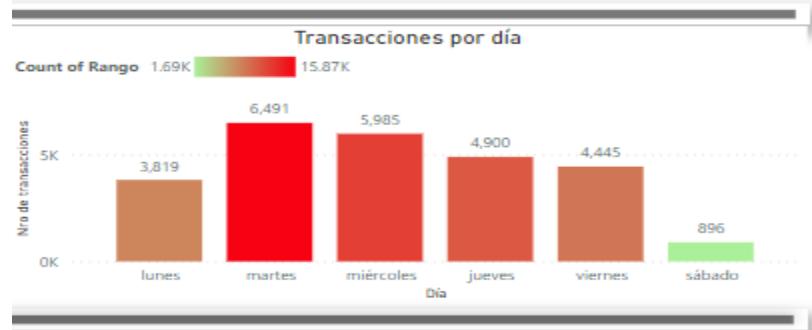
Durante el periodo del 01 al 31 de mayo se evidencia el siguiente comportamiento en el canal telefónico, con un TMO de 502 segundos.

Durante este período se atendieron en promedio 2.431 llamadas diarias.

La atención a través de IVR – Llamadas entrantes, corresponde al 89% de las transacciones recibidas entre el 01 y el 31 de mayo en todos los canales.

Fecha	Total Entrantes	Atendidas IvR	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
5/2/2023	3,871	2,630	1,241	1,129	902	113	2.92 %	72.68 %	90.89 %	562
5/3/2023	2,639	1,150	1,489	1,225	536	256	9.70 %	36.00 %	82.81 %	572
5/4/2023	3,300	1,649	1,651	1,307	758	322	9.76 %	45.91 %	80.50 %	518
5/5/2023	2,380	1,089	1,291	1,157	801	126	5.29 %	62.04 %	90.24 %	558
5/6/2023	497	225	272	269	269	0	0.00 %	98.90 %	100.00 %	557
5/8/2023	2,715	1,210	1,505	1,281	745	220	8.10 %	49.50 %	85.38 %	539
5/9/2023	2,504	1,187	1,317	1,229	944	86	3.43 %	71.68 %	93.47 %	536
5/10/2023	2,254	1,054	1,200	1,169	1,073	24	1.06 %	89.42 %	98.00 %	501
5/11/2023	2,477	1,130	1,347	1,258	895	81	3.27 %	66.44 %	93.99 %	537
5/12/2023	2,076	904	1,172	1,055	859	90	4.34 %	73.29 %	92.32 %	518
5/13/2023	417	194	223	218	218	8	1.92 %	97.76 %	96.41 %	469
5/15/2023	2,578	1,173	1,405	1,283	775	113	4.38 %	55.16 %	91.96 %	527
5/16/2023	2,333	1,078	1,255	1,163	834	87	3.73 %	66.45 %	93.07 %	548
5/17/2023	2,393	1,142	1,251	1,105	747	136	5.68 %	59.71 %	89.13 %	516
5/18/2023	2,495	1,171	1,324	1,188	741	131	5.25 %	55.97 %	90.11 %	521
5/19/2023	2,281	1,033	1,248	1,138	884	104	4.56 %	70.83 %	91.67 %	509
5/20/2023	410	200	210	208	208	2	0.49 %	99.05 %	99.05 %	509
5/23/2023	4,685	2,268	2,417	1,697	409	715	15.26 %	16.92 %	70.42 %	460
5/24/2023	2,366	1,178	1,188	1,150	919	45	1.90 %	77.36 %	96.21 %	513
5/25/2023	2,636	1,311	1,325	1,146	746	179	6.79 %	56.30 %	86.49 %	540
5/26/2023	2,228	1,069	1,159	1,095	903	57	2.56 %	77.91 %	95.08 %	495
5/27/2023	366	164	202	201	201	1	0.27 %	99.50 %	99.50 %	479
5/29/2023	2,769	1,256	1,513	1,257	636	254	9.17 %	42.04 %	83.21 %	526
5/30/2023	2,481	1,115	1,366	1,273	995	96	3.87 %	72.84 %	92.97 %	526
5/31/2023	2,533	1,170	1,363	1,325	1,133	42	1.66 %	83.13 %	96.92 %	483
Total	57,684	27,750	29,934	26,526	18,131	3288	5.70 %	60.57 %	89.02 %	522

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 secretaría 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 5 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 de “Chatea con nuestro asesor en línea”

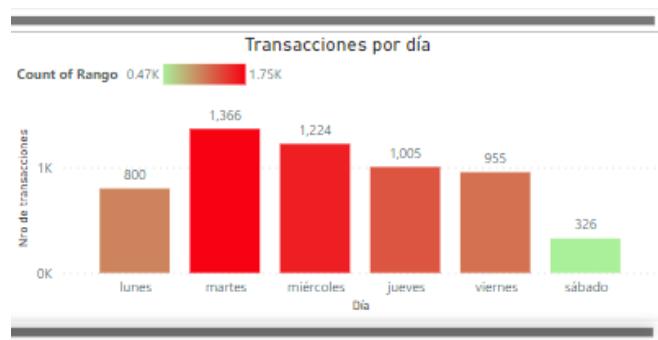
Estadísticas del Mes

Fecha	Total Entrantes	Atendidas Ivr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
5/2/2023	424	0	424	304	115	120	28.30 %	27.12 %	71.70 %	1.027
5/3/2023	344	0	344	258	93	86	25.00 %	27.03 %	75.00 %	1.070
5/4/2023	382	0	382	263	101	119	31.15 %	26.44 %	68.85 %	1.170
5/5/2023	350	0	350	264	118	86	24.57 %	33.71 %	75.43 %	1.145
5/6/2023	123	0	123	66	45	57	46.34 %	36.59 %	53.66 %	945
5/8/2023	381	0	381	251	64	130	34.12 %	16.80 %	65.88 %	1.089
5/9/2023	325	0	325	227	112	98	30.15 %	34.46 %	69.85 %	990
5/10/2023	363	0	363	265	47	98	27.00 %	12.95 %	73.00 %	1.123
5/11/2023	374	0	374	249	65	125	33.42 %	17.38 %	66.58 %	1.013
5/12/2023	308	0	308	219	88	89	28.90 %	28.57 %	71.10 %	979
5/13/2023	110	0	110	77	44	33	30.00 %	40.00 %	70.00 %	957
5/15/2023	435	0	435	279	59	156	35.86 %	13.56 %	64.14 %	943
5/16/2023	351	0	351	247	104	104	29.63 %	29.63 %	70.37 %	939
5/17/2023	449	0	449	279	53	170	37.86 %	11.80 %	62.14 %	992
5/18/2023	370	0	370	248	72	122	32.97 %	19.46 %	67.03 %	891
5/19/2023	348	0	348	270	98	78	22.41 %	28.16 %	77.59 %	951
5/20/2023	130	0	130	77	36	53	40.77 %	27.69 %	59.23 %	844
5/23/2023	537	0	537	338	69	199	37.06 %	12.85 %	62.94 %	875
5/24/2023	322	0	322	238	96	84	26.09 %	29.81 %	73.91 %	1.014
5/25/2023	337	0	337	249	107	88	26.11 %	31.75 %	73.89 %	938
5/26/2023	287	0	287	213	101	74	25.78 %	35.19 %	74.22 %	893
5/27/2023	163	0	163	106	51	57	34.97 %	31.29 %	65.03 %	890
5/29/2023	335	0	335	272	127	63	18.81 %	37.91 %	81.19 %	794
5/30/2023	308	0	308	255	119	53	17.21 %	38.64 %	82.79 %	853
5/31/2023	250	0	250	190	69	60	24.00 %	27.60 %	76.00 %	859
Total	8,106	0	8,106	5,704	2,053	2402	29.63 %	25.33 %	70.37 %	975

Durante el periodo del 01 al 31 de mayo se evidencia el siguiente comportamiento en el canal:

- Durante este período se recibió en promedio 334 chats diarios.
- El TMO para chat se encuentra en 975 segundos es decir 16 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.

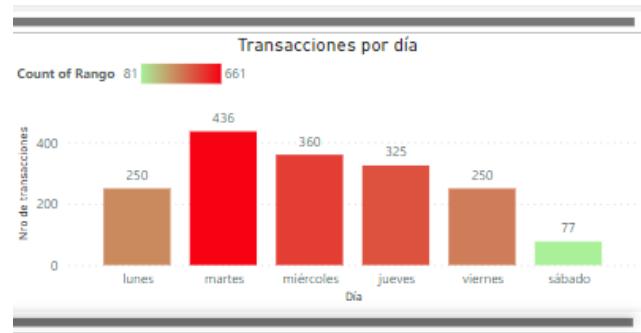
Para hacer uso de este canal los ciudadanos ingresan a www.movilidadbogota.gov.co, ingresan a “canales de atención” y posteriormente a la opción correspondiente: “Llámanos”

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

Fecha	Total Entrantes	Atendidas Ivr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
5/2/2023	181	0	181	100	56	81	44.75 %	30.94 %	55.25 %	426
5/3/2023	144	0	144	98	73	46	31.94 %	50.69 %	68.06 %	387
5/4/2023	127	0	127	72	46	55	43.31 %	36.22 %	56.69 %	450
5/5/2023	104	0	104	62	37	42	40.38 %	35.58 %	59.62 %	451
5/6/2023	19	0	19	18	18	1	5.26 %	94.74 %	94.74 %	439
5/8/2023	109	0	109	82	66	27	24.77 %	60.55 %	75.23 %	418
5/9/2023	96	0	96	73	53	23	23.96 %	55.21 %	76.04 %	407
5/10/2023	83	0	83	58	39	25	30.12 %	46.99 %	69.88 %	432
5/11/2023	93	0	93	70	57	23	24.73 %	61.29 %	75.27 %	416
5/12/2023	86	0	86	67	55	19	22.09 %	63.95 %	77.91 %	413
5/13/2023	18	0	18	17	17	1	5.56 %	94.44 %	94.44 %	440
5/15/2023	118	0	118	85	67	33	27.97 %	56.78 %	72.03 %	372
5/16/2023	102	0	102	69	58	33	32.35 %	56.86 %	67.65 %	419
5/17/2023	130	0	130	87	54	43	33.08 %	41.54 %	66.92 %	476
5/18/2023	130	0	130	97	68	33	25.38 %	52.31 %	74.62 %	439
5/19/2023	99	0	99	68	52	31	31.31 %	52.53 %	68.69 %	340
5/20/2023	17	0	17	16	16	1	5.88 %	94.12 %	94.12 %	311
5/23/2023	184	0	184	102	43	82	44.57 %	23.37 %	55.43 %	448
5/24/2023	95	0	95	65	45	30	31.58 %	47.37 %	68.42 %	492
5/25/2023	117	0	117	86	60	31	26.50 %	51.28 %	73.50 %	443
5/26/2023	73	0	73	53	34	20	27.40 %	46.58 %	72.60 %	452
5/27/2023	27	0	27	26	26	1	3.70 %	96.30 %	96.30 %	243
5/29/2023	107	0	107	83	65	24	22.43 %	60.75 %	77.57 %	467
5/30/2023	99	0	99	92	84	7	7.07 %	84.85 %	92.93 %	390
5/31/2023	66	0	66	52	45	14	21.21 %	68.18 %	78.79 %	386
Total	2,424	0	2,424	1,698	1,234	726	29.95 %	50.91 %	70.05 %	421

- Durante este período se recibió en promedio 116 interacciones diarias.
- El TMO para llamadas video llamadas se encuentra en 421 segundos

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



4.1.4 Video llamada

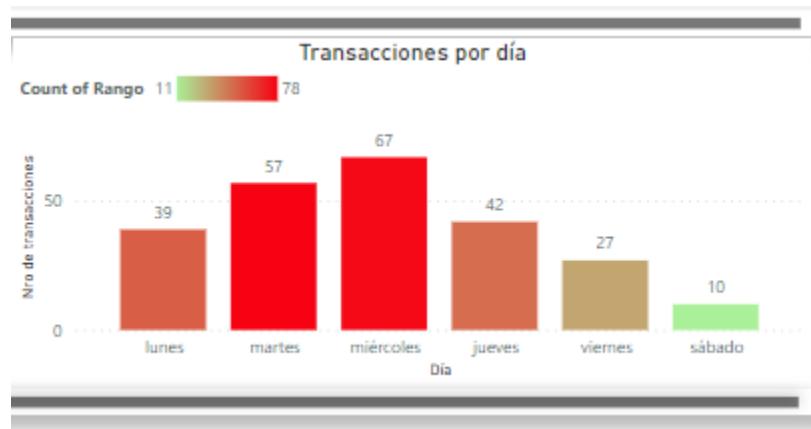
El canal de video llamada es atendido por un agente con conocimiento en Lengua de señas colombiana, con horario de atención de 7 am a 5:00 pm y los sábados de 8 am a 12 md.

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 de “Videollamada en Lengua de Señas Colombiana”

Fecha	Total Entrantes	Atendidas lvr	Entrantes a agente	Atendidas	Atendidas umbral	Abandonadas	%Abandonadas	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
5/2/2023	33	0	33	22	19	11	33.33 %	57.58 %	66.67 %	578
5/3/2023	26	0	26	21	14	5	19.23 %	53.85 %	80.77 %	599
5/4/2023	26	0	26	19	15	7	26.92 %	57.69 %	73.08 %	605
5/5/2023	22	0	22	17	15	5	22.73 %	68.18 %	77.27 %	685
5/6/2023	3	0	3	2	2	1	33.33 %	66.67 %	66.67 %	511
5/8/2023	31	0	31	22	17	9	29.03 %	54.84 %	70.97 %	449
5/9/2023	27	0	27	19	15	8	29.63 %	55.56 %	70.37 %	712
5/10/2023	28	0	28	24	18	4	14.29 %	64.29 %	85.71 %	462
5/11/2023	12	0	12	12	9	0	0.00 %	75.00 %	100.00 %	757
5/12/2023	5	0	5	5	5	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	754
5/13/2023	1	0	1	1	1	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	664
5/15/2023	10	0	10	8	8	2	20.00 %	80.00 %	80.00 %	190
5/16/2023	5	0	5	4	4	1	20.00 %	80.00 %	80.00 %	397
5/17/2023	10	0	10	10	10	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	341
5/18/2023	2	0	2	2	2	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	442
5/20/2023	1	0	1	1	1	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	745
5/23/2023	6	0	6	5	4	1	16.67 %	66.67 %	83.33 %	475
5/24/2023	4	0	4	4	4	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	285
5/25/2023	9	0	9	9	8	0	0.00 %	88.89 %	100.00 %	643
5/26/2023	5	0	5	5	5	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	348
5/27/2023	6	0	6	6	6	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	232
5/29/2023	11	0	11	9	7	2	18.18 %	63.64 %	81.82 %	416
5/30/2023	7	0	7	7	5	0	0.00 %	71.43 %	100.00 %	571
5/31/2023	8	0	8	8	8	0	0.00 %	100.00 %	100.00 %	230
Total	298	0	298	242	202	56	18.79 %	67.79 %	81.21 %	527

- Durante este período se recibió en promedio 31 interacciones diarias a través de video llamada.
- El TMO para video llamada se encuentra en 518 segundos

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



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

Canal de atención, destinado a la solicitud de devolución de llamada posterior al diligenciamiento de un formulario de atención, diligenciado por el ciudadano. 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	Solicitudes	Llcs. Realizadas	Llcs. Atendidas	Llcs. No atendidas	Efectividad	Contactabilidad	TMO
3/05/2023	1	1	0	1	100%	0%	-
4/05/2023	22	22	14	8	100%	64%	287
5/05/2023	16	16	10	6	100%	63%	396
12/05/2023	10	10	8	2	100%	80%	150
13/05/2023	8	8	5	3	100%	63%	300
15/05/2023	37	37	22	15	100%	59%	390
16/05/2023	54	54	27	27	100%	50%	416
17/05/2023	46	46	26	20	100%	57%	275
18/05/2023	57	57	33	24	100%	58%	318
19/05/2023	66	66	40	26	100%	61%	267
20/05/2023	26	26	14	12	100%	54%	356
23/05/2023	110	110	56	54	100%	51%	291
24/05/2023	97	97	58	39	100%	60%	299
25/05/2023	62	62	43	19	100%	69%	286
26/05/2023	68	68	43	25	100%	63%	292
29/05/2023	51	51	34	17	100%	67%	321
30/05/2023	82	82	51	31	100%	62%	345
31/05/2023	39	39	26	13	100%	67%	277
Total	852	852	510	342	100%	58%	310

- Se realizan en promedio 34 llamadas diarias en devolución por esta solicitud del formulario web

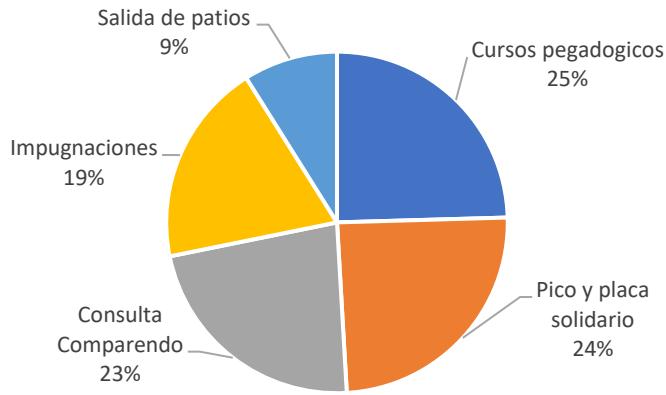
4.2 Comportamiento Tipificación

De las diferentes opciones diseñadas para la tipificación, la opción más solicitada por el usuario es la de cursos pedagógicos con el 18.07% de participación, seguido por pico y placa solidario con el 18.06% y consulta de comparendos con el 16.73% de participación.

Motivo	Cantidad
Cursos pedagógicos	5.081
Pico y placa solidario	5.080
Consulta Comparendo	4.705
Impugnaciones	3.988
Salida de patios	1.847
PQRS	1.812
Ventanilla única de servicios - VUS	1.772
Otro tipo de consulta	1.159
Otros trámites y servicios	764
Facilidades de pago	690
Otras entidades	602
Pico y placa (NO PYPS)	583
información general sobre la SDM	38
Total general	28.121

Se presenta gráfica del top 5 de los temas más requeridos por el ciudadano en el centro de contacto

Participación top 5 tipificación





5. Variación mensual

La siguiente es la variación del volumen de atención del total de interacciones recibidas en el centro de contacto de movilidad.

Mes	Atencion IVR	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	22.989	27.159	19.728	10.263	7.319	14,18%	37,79%	73,10%	650
may-23	27.750	40.762	34.170	21.620	3.472	9,45%	53,04%	84,12%	593
TOTAL	50.739	67.921	53.898	31.883	10.791	11,82%	45,42%	78,61%	621,5

La variación por canal de atención en el periodo de ejecución de la orden de compra es el siguiente:

5.1 Variación llamadas entrantes

En el canal del IVR llamadas entrantes se evidencia la siguiente variación:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	19.421	14.702	7.865	4.674	10,62%	40,35%	76,08%	572
may-23	29.934	26.526	18.131	3.288	5,70%	60,57%	89,02%	522
TOTAL	49.355	41.228	25.996	7.962	8,16%	50,46%	82,55%	547

5.2 Variación Chat

En el canal de atención del chat web con paso agente, se evidencia la siguiente variación:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	5.168	3.615	1.348	1.556	30,05%	26,08%	69,95%	1046
may-23	8.106	5.704	2.053	2.402	29,63%	25,33%	70,37%	975
TOTAL	13.274	9.319	3.401	3.958	29,84%	25,71%	70,16%	1010,5

5.3 Variación llamada virtual

En el canal de atención de la llamada virtual (Click to call), se evidencia la siguiente variación:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	1.972	1.082	794	890	45,13%	40,26%	54,87%	433
may-23	2.404	1.698	1.234	726	29,95%	50,91%	70,05%	421

5.4 Variación video llamada

En el canal de atención de video llamada, se evidencia la siguiente variación:

Mes	Recibidas	Atendidas	Atendidas Umbral	Abandonadas	% Abandono	Nivel de servicio	Nivel de atención	TMO
11 al 30 Abril 2023	528	326	256	202	38,26%	48,48%	61,74%	518
may-23	298	242	202	56	18,79%	67,79%	81,21%	527
TOTAL	826	568	458	258	28,53%	58,14%	71,48%	522,5

5.5 Variación “Te devolvemos la llamada”

En el canal de atención te devolvemos la llamada, se evidencia la siguiente variación:

Mes	Solicitudes	Lld. Realizada	Atendidas	No atendidas	Efectividad	Contactabilidad	TMO
11 al 30 Abril 2023	1.282	1.282	702	580	100,00%	54,8%	422
may-23	852	852	510	342	100,00%	58,00%	310
TOTAL	2.134	2.134	1.212	922	100,0%	56,4%	366

6. Indicadores adicionales

6.1 Ocupación de los agentes

La ocupación es el indicador que mide el porcentaje de tiempo de ocupación de los Agentes. Para el periodo del 11 al 30 de abril cumplimos con una ocupación del **88,57%**.

Porcentaje calculado teniendo en cuenta el tiempo en línea y la jornada laboral contractual de los agentes del centro de contacto.

6.2 Rotación

Durante el periodo del 01 al 31 de mayo se presentó rotación de 8 personas, de las cuales una fue finalizada desde el proceso de formación. El resultado cerró en **14%**. El personal que realizó finalización de contrato fueron los siguientes:

Cédula	Nombre
1016085950	SUAREZ CASTRO CRISTIAN RAMIRO
1000594275	PIÑEROS OSPINA YESICA NATALIA
1012445351	SIERRA ACOSTA KAREN MELISSA
1030554067	SUAREZ MARCIALES PAOLA ANDREA
1012426515	RUIZ SUSATAMA YEIMI PATRICIA
1013258080	RODRIGUEZ PALLARES FABIANA
1000273445	RODRIGUEZ ALFONSO LAURA SOFIA
1032372735	GONZALEZ RODRIGUEZ RICHARD ANDRES

6.3 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.



7. 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:

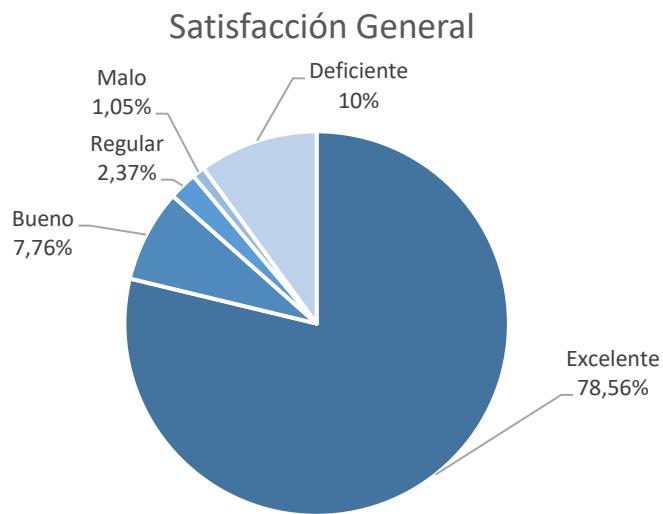
La encuesta de satisfacción se realiza al finalizar la comunicación entre el ciudadano y el agente a través de todos los canales de atención, llamada entrante, llamada saliente, llamada virtual (teclas en pantalla del ciudadano), videollamada (teclas en la pantalla del ciudadano) y chat y está compuesta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

De las interacciones atendidas, fueron transferidas un total de 27.023 ciudadanos (77.8% de transferencia); de los cuales 9.423 ciudadanos (34.9% participación) respondieron al menos una pregunta de la encuesta.

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 **86.3%** 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.

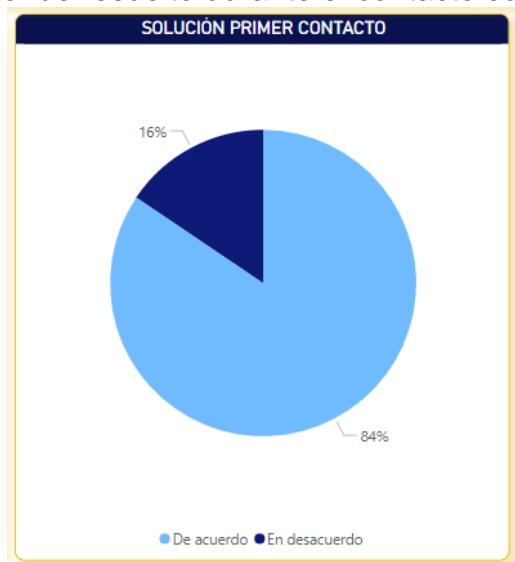


Segunda pregunta:

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

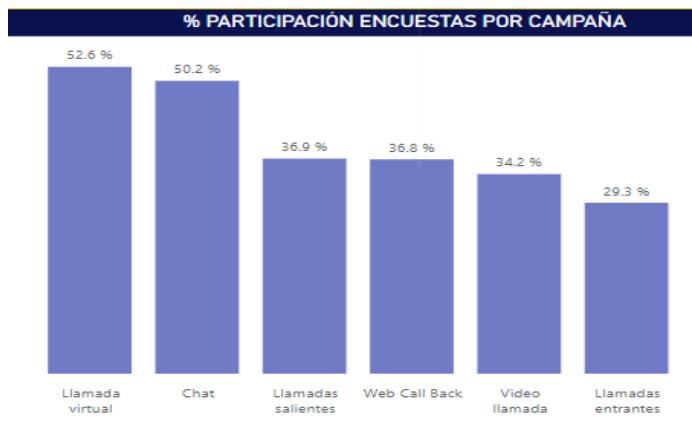
Se presentan los resultados globales en la segunda pregunta.

El **84%** de los ciudadanos que contestaron la segunda pregunta percibieron que su consulta / requerimiento fue resuelto durante el contacto con el agente.



7.1 Comportamiento encuesta satisfacción por canal

El siguiente es el comportamiento por canal en la satisfacción de los ciudadanos durante la atención, de las 9.423 encuestas atendidas la participación de respuesta por canal es el siguiente:



8. Consumos adicionales

Durante el periodo actual se realizaron los siguientes consumos adicionales:

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

Canal / Etapa	Diseño	Desarrollo	Pruebas Integrales	Pruebas Unitarias	Paso a producción	Mejoras
Ivr Transaccional						10
Video llamada						12
Digiturno	16	28	10	4	18	
TOTAL						98

2. Envíos de mensajes de texto y correos electrónicos: 127.390

3. Consumos minutos 018000, un total de 622 minutos.

INFORME DIARIO DE GESTIÓN MAYO



UT UNIÓN TEMPORAL
ASD-IQ

ALCALDE MÁIOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

TOTAL CIUDADANOS QUE SE CONTACTARON

Todos los canales **inbound** **68.512**

C
A
M
P
A
Ñ
A



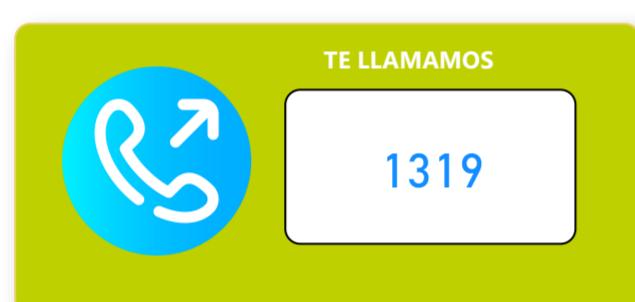
522 sg
TMO

975 sg
TMO

421 sg
TMO

527 sg
TMO

OUTBOUND



625

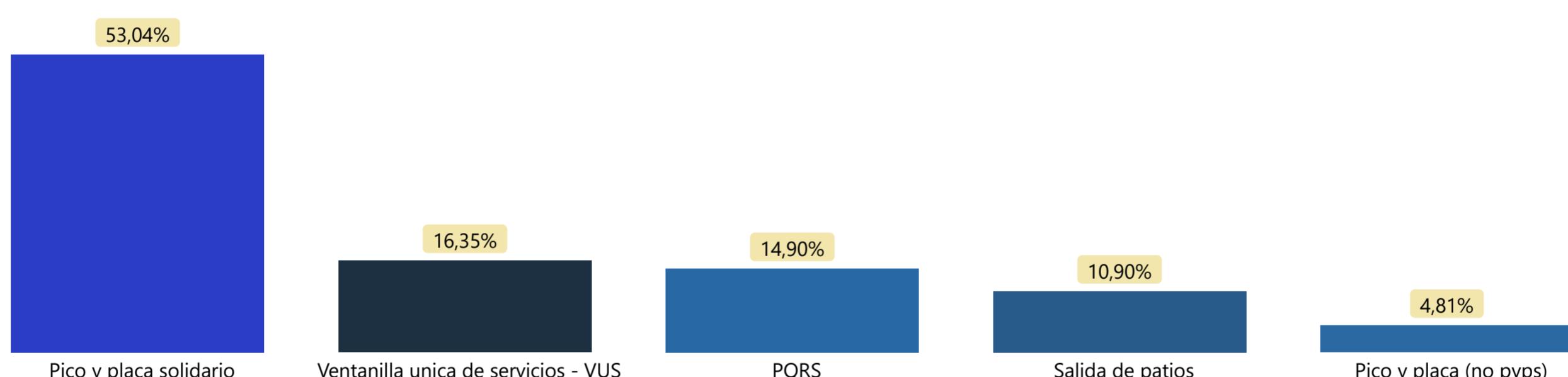
694

Atendidas No atendidas

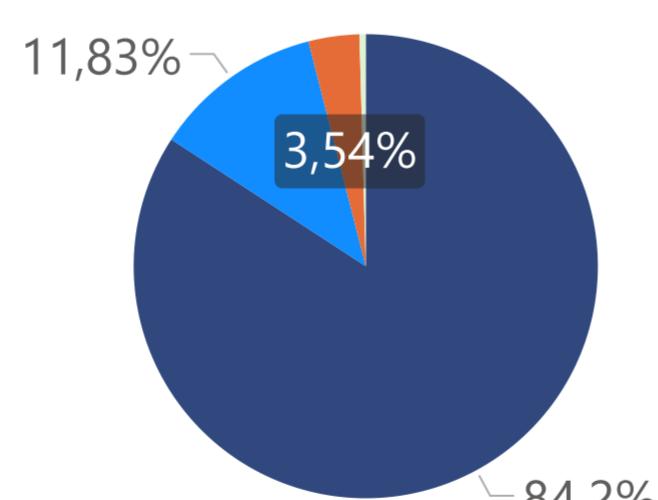


602 sg
TMO

TIPIFICACIÓN



PARTICIPACIÓN POR CANALES INBOUND



Campaña
● Llamadas entrantes
● Chat
● Llamada virtual
● Video llamada



Campaña
● Llamadas entrantes
● Llamada virtual
● Llamadas salientes
● Video llamada

PUNTAJES POR CAMPAÑA ENCUESTA SATISFACCIÓN

Fecha Campaña	01/05/2023		02/05/2023	
	Nota satisfacción	Satisfacción general	Nota satisfacción	Satisfacción ge
Llamada virtual	5,00	100,0 %	5,00	10
Llamadas entrantes	4,69	93,3 %	4,69	9
Llamadas salientes	5,00	100,0 %	5,00	10
Video llamada	5,00	100,0 %	5,00	10
Total	4,71	93,7 %	4,71	9

4,71
Nota satisfacción

93,8 %
Satisfacción general

DIARIO DE LUCÍA

MAYO

CHATBOT

RESUMEN GENERAL

Conversaciones

9.919



¡Hola, soy **Lucía!**



ATENDIDAS POR LUCÍA

9.919

Número Sesiones

4.343

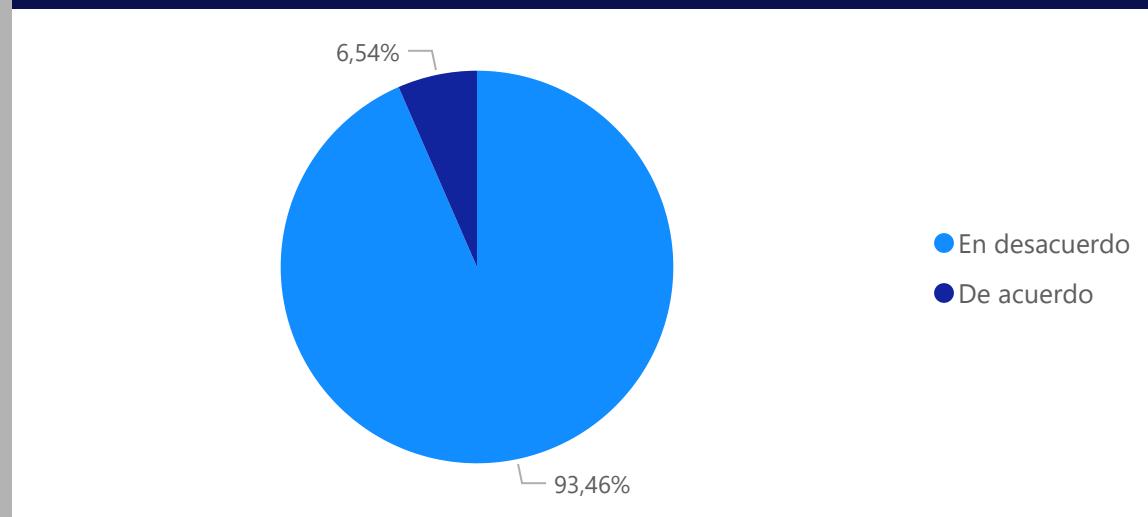
Interacciones completas

5.576

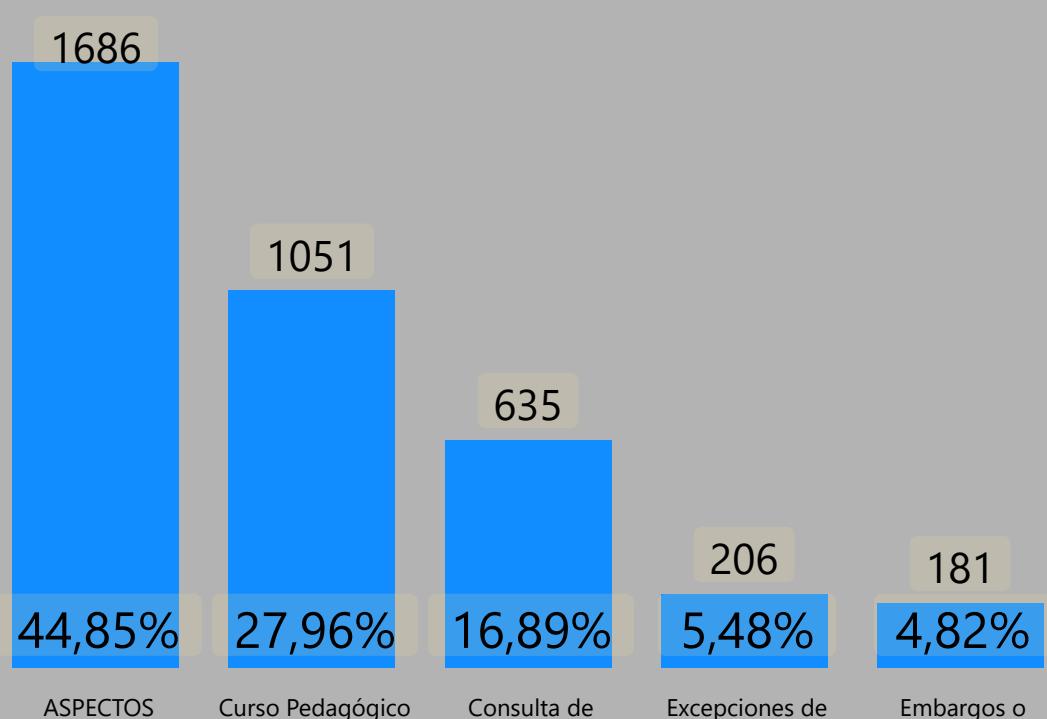
Interacciones no completas *

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

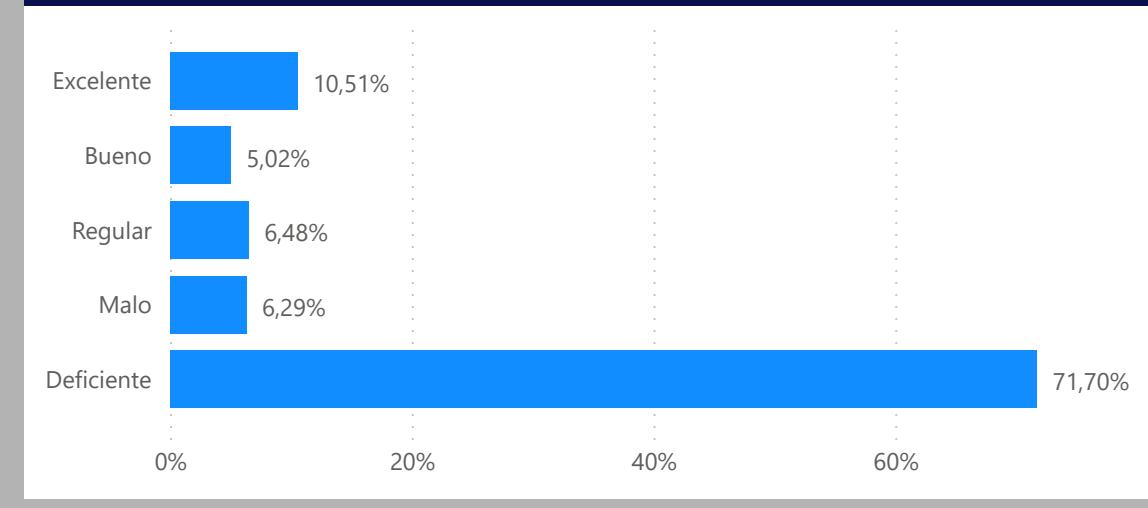
SOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO



TEMA CONSULTADO



SATISFACCIÓN GENERAL



2023

Informe Mensual Calidad del Servicio

Centro De Contacto Secretaría

Distrital de Movilidad

MES DE GESTIÓN: 1 al 31 Mayo 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
2.4. Presencial	4
3. Actividades Ejecutadas.....	4
3.1. Encuentro con el líder (preturno)	5
3.2. Peticiones, Quejas y Reclamos	6
3.3. Tutelas	6
4. Afectaciones por atributo errores críticos y no críticos (general)	6
4.1. Comportamiento General.....	6
4.2. Resultado de errores críticos y no críticos por canal.....	7
4.2.1. Canal Telefónico: IVR (Inbound – outbound -videollamada)	7
4.2.2. Canal escrito: Chat	9
4.2.3. Canal Presencial:.....	10
4.3. Atención llamadas lengua de señas.	12
4.4. Resultados de indicadores por agente	14
5. Calibraciones con el cliente Secretaría Distrital de Movilidad	16
5.1. Primera Calibración	16
5.2. Segunda Calibración	17
5.3. Tercera Calibración.....	18
5.4. Cuarta Calibración	19
5.5. Conclusiones de la calibración	21
6. Planes de acción efectuados.....	21
7. Planes de acción Proyectados.....	21

Datos Generales

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	Orden de Compra 105849
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	08/06/2023
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 1 al 31 mayo de 2023
PRESENTADO POR:	Leidy Marcela González Castellanos y Diego Armando Álvarez Martínez Líderes de Calidad
ENTREGADO A:	Alejandra Rojas Posada
INFORME No:	2

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 del 1 y el 31 de mayo 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	92%	85%
ECN	96%	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 2 monitoreos, efectuando en total **93** valoraciones a las gestiones realizadas en los diferentes canales de atención. Estas se distribuyen de la siguiente manera en los canales de atención (Telefónico, chat y presencial).

Canal	Mayo
INBOUND	71
WEBCHAT	10
PRESENCIAL	12
TOTAL	93

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

Se evidencia que la tipología con más afectación es el atributo de habilidades blandas, que es error no crítico (ENC).

	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	86%	86%	86%	86%
Resultado	87%	92%	96%	98%

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

2.2. Telefónico y Videollamada:

	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	86%	86%	86%	86%
Resultado	87%	95%	90%	99%

2.3. Chat

	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	86%	86%	86%	86%
Resultado	87%	92%	96%	98%

2.4. Presencial

	ENC	ECUF	ECN	ECC
Meta	86%	86%	86%	86%
Resultado	92%	100%	100%	92%

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 Mayo
Permanentes	Apoyo operativo (en piso)
	Sesiones presenciales de retroalimentación sobre hallazgos identificados en monitoreos, calibraciones y llamadas focalizadas
	Escuchas en vivo
	Entrega de Actas
3,10,17,24 y 31	Calibración interna
5,12,19 y 26	Eventos de calibración (ASD-SDM)
10 y 17	Socialización vehículos involucrados en siniestros y entrega de informe abril
12	Refuerzo diccionario de calidad
13	Socialización de la matriz de calidad agentes presenciales
18	Taller de escucha (juego de roles)
23	Encuentro con el líder (preturno entre líderes de calidad y agentes)
24	Socialización de la matriz de calidad agentes nuevos
26	Socialización módulo de calidad (Plataforma)

3.1. Encuentro con el líder (preturno)

Se genera un espacio entre los líderes de calidad y los agentes, divididos en dos grupos, para aclarar las dudas sobre el diccionario de calidad y los trámites de la SDM, con el fin de evitar dar una mala información a la ciudadanía y mejorar el servicio en los diferentes canales del BPO.





3.2. Peticiones, Quejas y Reclamos

En el mes de mayo no se recibieron quejas por parte de la ciudadanía. Sin embargo, se recibieron 4 peticiones por parte del canal telefónico, donde se realizaron las validaciones necesarias con el fin de buscar las interacciones solicitadas por el ciudadano.

Solicitudes Recibidas	Canal	Total	Aplica
Peticiones	Telefónico	4	N/A

3.3. Tutelas

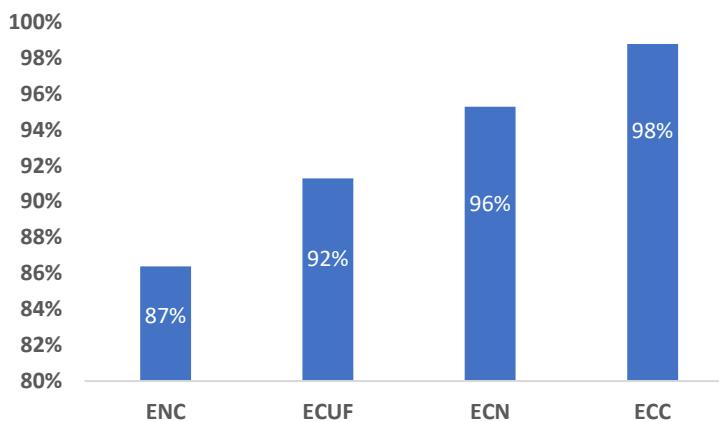
Se recibieron un total de 249 correos en el mes, solicitando la búsqueda de interacciones entre el ciudadano y el centro de contacto. Al realizar la búsqueda no se encontraron gestiones relacionadas.

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

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

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 1 al 31 de mayo.



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):

Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
Etiqueta Telefónica	28	39%	61%
Lenguaje adecuado	24	34%	66%
Escucha activa	16	23%	78%
Guiones	7	10%	90%
Tiempos de espera	5	7%	93%
Actitud de servicio	5	7%	93%
Tiempos atención	5	7%	93%
Controlar la interacción	2	3%	97%
Estructura de la interacción	1	1%	99%
Ortografía y redacción	0	0%	100%

1. Etiqueta Telefónica (61%): Se afecta debido a que los agentes no personalizan al ciudadano en medio de la interacción, mínimo 3 veces, llamando al ciudadano o ciudadana por su nombre, apellido o título según corresponda.

2. Lenguaje Adequado (66%): Se evidencia afectación debido a que hacen uso de

tecnicismos sin contextualizar al ciudadano, no mencionan correctamente los centros de servicio, presentan muletillas y onomatopeyas.

3. Escucha Activa (78%): Se identifica afectación debido a que en ocasiones el ciudadano debe repetir la consulta inicial. No atienden con atención los requerimientos de los ciudadanos.

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

Precisión en atributos de usuario final y tipologías:

Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
Brinda información completa y concreta	16	23%	78%
Direccionamiento adecuado	10	14%	86%
Buen trato y amabilidad	2	3%	97%
Hace uso correcto de las herramientas de consulta/gestión	1	1%	99%
Preguntas filtro	1	1%	99%

1. Brindar información correcta y completa (78%): 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.

2. Direccionamiento adecuado (86%): Se evidencia afectación debido a que no orientan correctamente al ciudadano de acuerdo con la interacción si es competencia de otra entidad o procesos que dependen de otras áreas.

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

Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
Reprocesos, gastos y rellamadas	10	14%	86%
Correcta tipificación	6	9%	92%
Realiza Tipificación	2	3%	97%
Encuesta de satisfacción	2	3%	97%
Cuelgue Pasivo	1	1%	99%
Cuelgue Activo	1	1%	99%

1. Reprocesos, gastos y rellamadas (86%): Se afecta debido a la información errada recibida por parte de los agentes, generan remarcaciones a los ciudadanos y reprocesos a la entidad con los procesos que no son debidamente direccionados.

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

Precisión en atributos de cumplimiento:

Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
Información confidencial	1	1%	99%

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):

Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
Tiempos de espera	4	40%	60%
Lenguaje adecuado	4	40%	60%
Prestar atención	2	20%	80%
Actitud de servicio	2	20%	80%
Guiones	1	10%	90%
Etiqueta atención escrita	0	0%	100%
Tiempos atención	0	0%	100%
Estructura de la interacción	0	0%	100%
Controlar la interacción	0	0%	100%

1. Tiempo de espera (60%): Se identifica que los agentes sobre pasan los tiempos de acompañamiento en el canal.

2. Lenguaje adecuado (60%): 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.

3. Prestar atención al ciudadano y/o funcionario (80%): 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.

4. Actitud de servicio (80%): 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):

Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
Brinda información completa y concreta	1	10%	90%
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%

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

Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
Ortografía y redacción	3	30%	70%
Reprocesos, gastos y rellamadas	1	10%	90%
Realiza Tipificación	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. **Ortografía y redacción (30%):** Se evidencia que los agentes no hacen uso correcto de la puntuación, redacción y algunas palabras con mala ortografía.

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

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

4.2.3. Canal Presencial:

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

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

Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
Guiones	3	25%	75%
Etiqueta de atención presencial	2	17%	83%
Lenguaje adecuado	1	8%	92%
Presta atención	1	8%	92%
Actitud de servicio	1	8%	92%
Tiempos de espera	0	0%	100%
Estructura de la interacción	0	0%	100%
Controlar la interacción	0	0%	100%
Ortografía y redacción	0	0%	100%

1. Guiones (75%): Se genera afectación debido a que no hacen uso de los guiones de manera correcta, se asume la información de las preguntas de caracterización de acuerdo con el ciudadano que se acerque al centro de servicios.

2. Etiqueta de atención presencial (83%): Debido a que no personalizan al ciudadano mínimo 2 veces como lo menciona el diccionario de calidad.

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

Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
Brinda información completa y concreta	0	0%	100%
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%

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

Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
Tiempo de atención	0	0%	100%
Reprocesos, gastos y rellamadas	0	0%	100%
Realiza Tipificación	0	0%	100%
Correcta tipificación	0	0%	100%
Presentación personal	0	0%	100%

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

Items	Cantidad de Afectaciones	% Afectación	Nota
Información confidencial	1	8%	92%

4.3. Atención llamadas lengua de señas.

Durante el mes de mayo hubo seis interacciones que requirieron apoyo de la agente con conocimiento en lengua de señas para apoyar a los ciudadanos con sus solicitudes. En este caso, al asistir a cursos pedagógicos y asistencia por video llamada.

Fecha	Hora	D Interacción	C.C Ciudadanía	Nombre del Ciudadano	Tipo de servicio	Canal de atención	Tema Solicitado	Observaciones
5/05/2023	10:31 a.m.	1024.502.499	C.c 1015.396.908	Duvan Camilo Nieves Vargas	Consulta de comparendo	Vídeo Llamada	Pago de comparendo en SDM, no se ha actualizado en SIMIT	Ciudadano consulta comparendo que aun registra en SIMIT 32620684 quien realizo curso y pago del comparendo. Se indica realizar petición ciudadana, solicitud actualización y descargue de comparendo a contacto
8/05/2023	10:15 a.m.	1024.502.499	0	0	Acompañamiento LSC	Centro de Servicios Movilidad	Curso pedagógico	Ciudadano por comparendo C29
11/05/2023	11:30 a.m.	1024.502.499	C.c 79.367.243	Jorge Ivan Herrera Saldarriaga	Acompañamiento LSC	Centro de Servicios Movilidad	Curso pedagógico	Ciudadano por comparendo C28
19/05/2023	1:45 p.m.	1024.502.499	C.c 79.398.161	Johan Ricardo Velasquez	Acompañamiento LSC	Centro de Servicios Movilidad	Curso pedagógico	Ciudadano por comparendo C29
24/05/2023	10:02 a.m.	1024.502.499	C.c 1015.396.908	Duvan Camilo Nieves Vargas	Ventanilla Única de Servicios	Vídeo Llamada	Renovación de licencia de conducción	Se brinda URL de VUS www.movilidadbogota.gov.co, y se direcciona al ciudadano donde puede encontrar el recaudo para conectarse con un asesor y recibir información respectiva de su requerimiento.
29/05/2023	11:30 a.m.	1024.502.499	C.c 79.698.916	Alberto Carrillo	Acompañamiento LSC	Centro de Servicios Movilidad Calle 13	Curso pedagógico	Ciudadano por comparendo C20

- a. 5/05/2023– Video Llamada Pago de comparendo en SDM, no se ha actualizado en SIMIT, no se tiene registro fotográfico.
- b. 8/05/2023– Curso pedagógico comparendo Ciudadano por comparendo C29.



- c. 11/05/2023- Curso pedagógico comparendo Ciudadano por comparendo C29.



- d. 18/05/2023 -Curso pedagógico comparendo Ciudadano por comparendo C29.



- e. 24/05/2023- Video Llamada Renovación de licencia de conducción



f. 29/05/2023- Curso pedagógico Ciudadano por comparendo C02



4.4. Resultados de indicadores por agente

Los siguientes resultados dan lugar a los indicadores en la nota general del mes de mayo

Id. Agente	Agente	No. Monitoreos	Errores Crítico Negocio	Error crítico Usuario Final	Error Crítico Cumplimiento	Errores no Críticos	Calidad Global EC
1007423662	RIAÑO GUILLEN DANIEL MAURICIO	2	71,43%	64,29%	100,00%	80,00%	73,50%
1040570425	ROJAS PULIDO VALERIA	2	57,14%	85,71%	100,00%	77,50%	75,50%
1032420799	GUERRERO GUZMAN YANNETH ANDREA	2	85,71%	78,57%	100,00%	70,00%	81,50%
1005130903	MUNEVAR SANTAMARIA YONATAN ANDREY	2	92,86%	78,57%	100,00%	65,00%	83,00%
1055272125	ARDILA GALLO DIEGO ANDRES	2	92,86%	71,43%	100,00%	80,00%	83,50%
53065449	GUERRA LEGUIZAMON YURY ANDREA	2	92,86%	71,43%	100,00%	85,00%	84,50%

1031123607	VIZCAYA CASTAÑO LESLY VALENTINA	2	85,71%	78,57%	100,00%	90,00%	85,50%
1034279247	PEREZ MARIN ANA SOFIA	2	92,86%	78,57%	100,00%	80,00%	86,00%
1000802738	CUCHIMIQUE GARCIA YOJAN FERNANDO	2	100,00%	71,43%	100,00%	90,00%	88,00%
1001285726	CONTRERAS PARRA ASHLY CAMILA	2	100,00%	78,57%	100,00%	82,50%	89,00%
45477137	MARTINEZ CANTILLO NELLIS	2	92,86%	85,71%	100,00%	82,50%	89,00%
1000941974	BARRERA FORERO KIMBERLY STEPHANIA	2	92,86%	78,57%	100,00%	95,00%	89,00%
52936380	SANDY PAOLA REMOLINA LONDOÑO	2	100,00%	100,00%	50,00%	72,50%	89,50%
1013623028	CHITIVA ZAPATA CRISTIAN MAURICIO	2	100,00%	92,86%	100,00%	65,00%	90,50%
1012420561	FRANCO HERNANDEZ JHAN POLL	2	92,86%	85,71%	100,00%	90,00%	90,50%
1019030546	MALDONADO GAMBOA PAULA	2	92,86%	85,71%	100,00%	90,00%	90,50%
1019080380	DURAN JIMENEZ EDGAR HESMADER	2	92,86%	100,00%	100,00%	72,50%	91,34%
1018482357	GAITAN NIÑO LAURA CRISTINA	2	92,86%	85,71%	100,00%	87,50%	91,52%
1018426692	VILLAMIL PERALTA FRANKLI SAMIR	2	92,86%	100,00%	100,00%	77,50%	92,59%
1022434348	CASTAÑEDA ROBAYO DIANA CAROLINA	2	100,00%	85,71%	100,00%	90,00%	93,00%
1010247759	FONSECA SERNA NATALIA	2	92,86%	100,00%	100,00%	85,00%	94,46%
1010180057	ACEVEDO PEDRAZA LEIDY YURANY	2	100,00%	92,86%	100,00%	85,00%	94,50%
1006006520	CARDENAS CARDENAS ANGELICA LUCIA	2	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	95,00%
1000990957	GARCIA RODRIGUEZ JESSICA ALEJANDRA	2	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	95,00%
1000377031	LOZANO ARANDA ERIKA XIMENA	2	100,00%	92,86%	100,00%	90,00%	95,50%
1024503958	MORA ACOSTA NELLY JOANA	2	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	96,00%
1019603203	FUENTES HERNANDEZ NICOLL MARIANA	2	100,00%	100,00%	100,00%	82,50%	96,50%
1030674139	YEIN CAROLINA GONZALEZ ZAMBRANO	2	100,00%	100,00%	100,00%	85,00%	97,00%
52695479	ALVAREZ LARA LUISA MARIA	2	100,00%	100,00%	100,00%	87,50%	97,50%
1000707453	BUITRAGO CASTILLO ANDRES MATEO	2	100,00%	100,00%	100,00%	87,50%	97,50%
52448353	GONZALEZ BARBOSA NANCY CASASBUENAS BUITRAGO ERIKA JAZMIN	2	92,86%	100,00%	100,00%	100,00%	97,50%
1021312025	DAZA MARCIALES LENY ASTRID	2	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	98,00%
1012316329	LUGO RINCON JEFERSON ALEJANDRO	2	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	98,00%
1024502499	SANCHEZ CERON YAQUELINE	2	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	98,00%
52465007	TOBAR MEJIA YADY LILIANA	2	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	98,00%
1073382441	TRUJILLO AVILA JESSICA VIVIANA	2	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	98,00%
1030613199	LEYDI VIVIANA ORTIZ ROMERO	2	100,00%	100,00%	100,00%	92,50%	98,50%
1030682132	AGUILERA RODRIGUEZ IVAN MAURICIO	2	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	99,00%
1000328551	PEÑA MUÑOZ LAURA VALENTINA	2	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	99,00%
1000856370	RODRIGUEZ OVALLE CRISTIAN CAMILO	2	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	99,00%
1020837785	SALINAS GALVIS CRISTIAN FERNANDO	2	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	99,00%

1000273445	RODRIGUEZ ALFONSO LAURA SOFIA	1	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1022331855	SALGADO JUDY ANDREA	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
52350863	MARTA ISABEL SUAREZ MARTINEZ	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1033777280	ANGIE MARCELA ARDILA GUTIERREZ	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1014254881	MAYRA ALEJANDRA AGUIRRE MONTEALEGRE	2	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

5. Calibraciones con el cliente Secretaría Distrital de Movilidad

Durante el mes de mayo, de manera virtual y presencial, se llevaron a cabo cuatro talleres de escucha, con los siguientes hallazgos.

5.1. Primera Calibración

Primera interacción: Orientación curso pedagógico

Agente: Cristian Salinas

Fecha de la interacción: 05/05/23

Hora de la Interacción: 07:30

Duración de la interacción: 3:40

Descripción:

Se comunica la señora Yisel Cabrera desea saber cómo puede programar el curso pedagógico por medio de la página de movilidad, ayer le impusieron el comparendo, agente le brinda las opciones por las que lo puede realizar por medio de la página www.movilidad.gov.co, le informa que debe crear un usuario y una contraseña, le informa que los cursos están disponibles en los puntos de la ventanilla única.

Fortalezas:

- Atiende la llamada a tiempo
- Maneja el TMO de la llamada
- Hace uso de los guiones de forma adecuada

Oportunidad de Mejora:

- Debe Manejar un tono de voz adecuado que proyecte
- Realizar las preguntas filtro
- Lenguaje adecuado
- Realizar el correcto registro de la tipificación
- Brindar información completa y correcta
- Direccionar de manera adecuada

Segunda interacción: Orientación Solicitud PYPS

Agente: Yadi Tobar

Fecha de la interacción: 05/05/23

Hora de la Interacción: 07:21

Duración de la interacción: 3:52

Descripción:

Se comunica el señor Jorge Ceballos informa que está solicitando el PYPS el vehículo está a nombre de otra persona, le informaron que una parte le solicita los datos del propietario y otros los de él, desea saber que datos debe colocar en la identidad, agente le aclara que la información corresponde a la del propietario, generalmente solicita el módulo primero si se lo permite no hay inconveniente lo realiza.

Fortalezas:

- Uso correcto de los guiones
- Etiqueta telefónica.

Oportunidad de Mejora:

- Etiqueta Telefónica: No se ve una actitud de servicio frente a la interacción
- Usar el lenguaje adecuado: Usa términos poco profesionales

5.2. Segunda Calibración

Primera interacción: Solicitud Agendamiento cita Impugnación

Agente: Laura Gaitan

Fecha de la interacción: 12/05/23

Hora de la Interacción: 08:10

Duración de la interacción: 10:03

Descripción:

Se comunica la señora Angie porque quiere agendar cita de impugnación, agente verifica los datos para realizar agendamiento y procede a confirmar la cita, se dan requisitos para el trámite.

Fortalezas:

- Es amable con el ciudadano
- Personaliza la interacción de manera acorde
- Tipifica correctamente

Oportunidad de Mejora:

- Hacer uso adecuado de las herramientas de consulta.
- Usar correctamente los guiones para evitar una mala información.

Segunda interacción: Orientación Solicitud PYPS

Agente: Erika Casabuenas

Fecha de la interacción: 12/05/23

Hora de la Interacción: 09:47

Duración de la interacción: 5:31

Descripción:

Se comunica el señor Carlos Muñoz porque está gestionando el PYPS y ha realizado todos los cursos, pero le parece que la placa no ha cumplido todos los procesos por un módulo de sensibilización, agente le da paso a paso para que pueda terminar el proceso.

Fortalezas:

- Amabilidad con el ciudadano
- Hace acompañamiento
- Buen direccionamiento con el ciudadano
- Seguridad al brindar la información
- Buena actitud de servicio

Oportunidad de Mejora:

- Manejar un tono de voz más proyectado
- Personalizar la interacción

5.3. Tercera Calibración

Primera interacción: Información Sobre PYPS

Agente: Paula Maldonado

Fecha de la interacción: 19/05/23

Hora de la Interacción: 07:31

Duración de la interacción: 11:22

Descripción:

Se comunica el señor Fernando Rincón porque necesita pagar PYPS, pero no le da la opción por PSE pero no lo deja, dice que después de módulo de sensibilización debe pagar pero no lo deja, agente pregunta en que parte del proceso quedó para dar paso a paso. Se hace acompañamiento y se dirige al ciudadano para que termine el proceso. Agente le explica como terminar la solicitud pendiente que le aparece para resolver su inquietud. Ciudadano manifiesta sugerencia para entender más la página con respecto a la información de PYPS.

Fortalezas:

- Es amable con el ciudadano para brindar la información
- Conoce el proceso para orientar al ciudadano

Oportunidad de Mejora:

- Actitud de servicio para generar más empatía
- Un uso correcto del lenguaje
- Manejar el trato y amabilidad
- Tener cuidado con el tono en el que se dicen las cosas.
- Direccionar correctamente al ciudadano

Segunda interacción: Orientación Solicitud PYPS

Agente: Andrea Salgado

Fecha de la interacción: 19/05/23

Hora de la Interacción: 08:40

Duración de la interacción: 09:15

Descripción:

Se comunica la señora Jeimmy Gonzalez porque está intentando solicitar el pico y placa solidario, pero le sale que debe completar el curso que no realizó en una solicitud anterior, está buscando donde realizarlo, pero no lo encuentra. Agente le da paso a paso para que pueda terminar el proceso. Ciudadana agradecida con la información.

Fortalezas:

- Uso correcto de los guiones
- Etiqueta telefónica.
- Buen trato y amabilidad
- Eres cortes y manejas bien la información

Oportunidad de Mejora:

- Mejorar la redacción y ortografía

5.4. Cuarta Calibración

Primera interacción: No aparece comparendo cargado.

Agente: Yaquelin Sánchez

Fecha de la interacción: 25/05/23

Hora de la Interacción: 15:28

Duración de la interacción: 6:31

Descripción:

Se comunica la señora María Espinosa con numero de documento 51587547 informa que desea solicitar la notificación de un comparendo impuesto en Bogotá con la placa LMR313, le informas que el comparendo impuesto el día 15 de mayo por C29, confirmar el número de comparendo, a nombre del señor Jaime Castro, le informas que le indicaba que desea realizar el curso, ciudadana no desea realizarlo con SDM, ciudadana asegura que desea realizarlo en CIATRAN, le aclaras que se debe realizar el escalamiento para que registre en SIMT, en el transcurso de mañana o de la próxima semana puede consultar por medio de la página de SIMT, si ya se encuentra cargado, con numero de documento del propietario o con placa del vehículo, cuando registre ya se puede acercar hacer el curso pedagógico, agente confirma términos.

Fortalezas:

- Atiende la llamada a tiempo

- Maneja un tono de voz adecuado
- Hace uso de los guiones de forma adecuada

Oportunidad de Mejora:

- Tiempos de espera
- Lenguaje adecuado
- Escucha activa
- Preguntas filtro

Segunda interacción: Cursos pedagógicos

Agente: Yesica Trujillo

Fecha de la interacción: 24/05/23

Hora de la Interacción: 11:16

Duración de la interacción: 11:42

Descripción:

Se comunica la señora Maria Espinosa con numero de documento 51587547 informa que Informa que estuvo haciendo un curso para obtener descuento el 16 de marzo, desea saber si puede volver hacer otro mañana o pasado mañana, no es la infractora ni la propietaria del vehículo, agente informa que debe estar dentro de términos, la notificación llegó el 3 de mayo, le aclara que los términos se vencieron el 18 de mayo 11 días hábiles después de la notificación, después del día 11 le aplica el 25% de descuento, tiene hasta el de junio, debe tomar el agendamiento por medio de www.movilidabogota.gov.co, indaga si puede hacer el curso en la 106 con autopista, agente menciona alguno del centro de servicio de la SDM, si desea realizarlo en otro lugar debe estar cargado en el SIMIT, agente le indica como realizar la consulta por la página, nuevamente el agente confirma los centros de servicios de SDM disponibles para realizar el curso.

Fortalezas:

- Uso correcto de los guiones

Oportunidad de Mejora:

- Escucha activa
- Actitud de servicio - Empatía
- Controlar la interacción
- Reprocesos, gastos y rellamadas
- Brinda información completa y concreta
- Hace uso correcto de las herramientas de consulta/gestión
- Preguntas filtro
- Buen trato y amabilidad

5.5. 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 mayo, en conjunto con formación y operación se llevaron a cabo las actividades listadas a continuación:

1. Realización de Pre-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 – 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. Seguimiento al uso adecuado de plantillas y modificaciones en el canal de chat.
8. Calibraciones internas y externas.
9. Capacitación focalizada con los agentes que en mayo tuvieron un desempeño bajo y su nota fue inferior a 90% en calidad. Estas también están enfocadas en habilidades blandas.

2023

Informe Mensual de Formación

Centro De Contacto Secretaría

Distrital de Movilidad

MES DE GESTIÓN: 01 al 31 mayo 2023

OC 105849

Presentado por: Allison Juliette Calvo Martínez



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



Contenido

1.	Datos Generales.....	2
2.	Resumen	2
3.	Plan de capacitación mensual.....	3
4.	Plan de capacitación - mayo	4
5.	Planes de acción y mejoramientos ejecutados.....	4
6.	Actividades mayo.....	6
7.	Registro fotográfico	6
8.	Cubrimiento/ horas formación.....	7
9.	Capacitación personal nuevo	9
10.	Evaluación mensual de conocimientos.....	10
11.	Detalle evaluación de conocimiento abril 2023	11
12.	Resultados de preguntas – Evaluación mensual mayo 2023.....	14
13.	Conclusiones.....	15
14.	Plan de capacitación próximo mes.....	16
15.	Relación tablas y graficas	16

1. Datos Generales

CONTRATO	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	08 de junio 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 01 al 31 de mayo del 2023
PRESENTADO POR:	Allison Juliette Calvo Martínez
ENTREGADO A:	Amanda Carolina Maldonado Rincon
INFORME NO:	2

Tabla No. 1

2. Resumen

A continuación, se relaciona el resumen general de los agentes activos en el BPO, total de agentes front, así como un resumen general de las actividades desarrolladas por parte del área y publicadas por parte del área de formación durante el mes de mayo.

Descripción	Mayo
TOTAL, AGENTES CENTRO DE CONTACTO	45
TOTAL, AGENTES FRONT OFFICE	6
TOTAL, RUTINAS DE CAPACITACIÓN	5
PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN	4:38:00
PUBLICACIONES EN MOODLE	8
PROMEDIO EVALUACIÓN MENSUAL	92%

Tabla No. 2

3. Plan de capacitación mensual.

A continuación, se relaciona el cronograma de las actividades realizadas por el área, así como el objetivo que tiene cada formación ejecutada.

Fecha	Curso	Tema	Objetivos	Horas
3/05/2023	Producto/Procesos	Retroalimentación - Evaluación mensual	Realizar el respectivo feedback para los agentes que obtuvieron un promedio inferior a 80 en el resultado de la evaluación mensual correspondiente al mes de abril. Aclarar las dudas y/o inquietudes generadas en el desarrollo de la evaluación mensual.	1:00
12/05/2023	Producto/Procesos	Retroalimentación - Diccionario de calidad	Realizar el respectivo feedback para los agentes que obtuvieron un promedio inferior a 80 en los resultados de la evaluación sobre la socialización del diccionario de calidad, aclarando dudas y/o inquietudes que tuvieron los agentes frente a los atributos del diccionario de calidad.	1:00
17/05/2023	Producto/Procesos	Taller de escucha	Realizar un juego de roles en donde los agentes se ponen en el lugar de calidad al escuchar o leer una interacción de sus compañeros y realizar la respectiva evaluaciónn de la llamada, verificando los conocimientos de los agentes frente a los atributos del diccionario de calidad.	1:00
24/05/2023	Habilidades comunicativas	Socialización - Creando lazos	Desarrollar un proceso de sensibilización, diálogo de saberes y motivación del servicio a la ciudadanía con las y los gestores del servicio. Brindar elementos conceptuales básicos sobre enfoque de derechos y diferencial para reflexionar sobre su relación con el qué hacer de las y los funcionarios públicos.	1:00
25/05/2023	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.	0:30

Tabla No. 3

4. Plan de capacitación - mayo

A continuación, se relacionan las actividades realizadas por el área de formación durante el mes de mayo, así como el estado de la actividad, duración de cada sesión, metodología y tema de cada actividad.

HALLAZGOS	Durante el mes de mayo, se realizaron capacitaciones iniciales, apropiando el conocimiento de los trámites y servicios de la SDM, se realizaron capacitaciones focalizadas dadas las notas obtenidas en la evaluación mensual y el resultado de la evaluación de la socialización del diccionario de calidad. Se realizó una sensibilización y socialización sobre la cultura incluyente, en donde los agentes tuvieron la oportunidad de realizar una actividad lúdica que incita a ponerse en los zapatos del otro. Finalizamos con la evaluación mensual, en esta oportunidad, los agentes debían llegar media hora antes de su horario programado para el desarrollo de la evaluación y quienes no cumplieran con el horario, no podrían presentarla.
-----------	---

ESTADO	FECHA INICIO	DÍAS DE ACTIVIDAD	DURACIÓN DE CADA SESIÓN	METODOLOGÍA	TEMA	MODALIDAD
Cerrado	3-may	1	1:00:00	Presencial	Retro - Evaluación mensual	Operación
Cerrado	12-may	3	1:00:00	Presencial	Retro - Diccionario Calidad	Operación
Cerrado	17-may	3	1:00:00	Presencial	Taller de escucha	Operación
Cerrado	24-may	3	1:00:00	Virtual	Socialización- Creando lazos	Operación
Cerrado	25-may	1	0:30:00	Virtual	Evaluación Mensual	Operación

Tabla No. 4

5. Planes de acción y mejoramientos ejecutados.

Durante el mes de mayo 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 realizaron capacitaciones focalizadas dados los puntajes obtenidos en la evaluación mensual y en la socialización del diccionario de calidad, se retomó el taller de escucha para que los agentes en un juego de roles puedan apropiar la información sobre los atributos que son evaluados por el área, se realizó la socialización de la cultura incluyente y accesible y se finalizó con el desarrollo de la evaluación mensual.

Retroalimentación - Evaluación mensual

Realizar el respectivo feedback para los agentes que obtuvieron un promedio inferior a 80 en el resultado de la evaluación mensual correspondiente al mes de abril. Aclarar las dudas y/o inquietudes generadas en el desarrollo de la evaluación mensual.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
18	17	1	100%	96	N/A

Retroalimentación - Diccionario calidad

Realizar el respectivo feedback para los agentes que obtuvieron un promedio inferior a 80 en los resultados de la evaluación sobre la socialización del diccionario de calidad, aclarando dudas y/o inquietudes que tuvieran los agentes frente a los atributos del diccionario de calidad.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
11	9	2	100%	91	4,8

Taller de escucha

Realizar un juego de roles en donde los agentes se ponen en el lugar de calidad al escuchar o leer una interacción de sus compañeros y realizar la respectiva evaluaciónn de la llamada, verificando los conocimientos de los agentes frente a los atributos del diccionario de calidad.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
45	45	0	100%	79	4,9

Socialización – Creando lazos SDM

Realizar el respectivo feedback para los agentes que obtuvieron un promedio inferior a 80 en el resultado de la evaluación mensual correspondiente al mes de abril. Aclarar las dudas y/o inquietudes generadas en el desarrollo de la evaluación mensual.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
45	37	4	91%	95	4,9

Retroalimentación - Evaluación mensual

Realizar el respectivo feedback para los agentes que obtuvieron un promedio inferior a 80 en el resultado de la evaluación mensual correspondiente al mes de abril. Aclarar las dudas y/o inquietudes generadas en el desarrollo de la evaluación mensual.

Programados	Asistentes	Novedades	% Cubrimiento	Nota	Encuesta
51	44	0	86%	92	N/A

6. Actividades mayo.

Durante el mes de mayo se realizaron actividades involucrando a todo el equipo de trabajo. Se festejaron los cumpleaños de los agentes: Valentina Peña, Angelica Cárdenas, Diego Ardila y de las líderes María Torres y Allison Calvo.

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 mayo, 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 buscaban mejorar el tiempo 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 junio se realizarán capacitaciones de habilidades blandas reforzando los vínculos y la comunicación de los agentes, sin descuidar los temas operativos que se deban reforzar.

7. Registro fotográfico



8. Cubrimiento/ horas formación

- A continuación, se presenta el porcentaje de cubrimiento por parte del área durante los últimos dos meses.

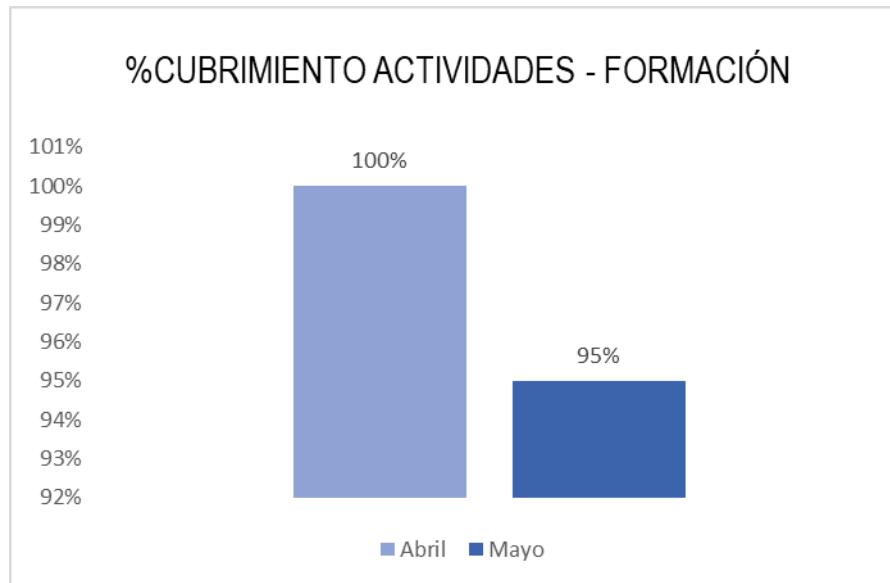


Tabla No.5

- En el siguiente diagrama de barras, se evidencia el promedio de horas de capacitación mensual por agente de los últimos dos meses.

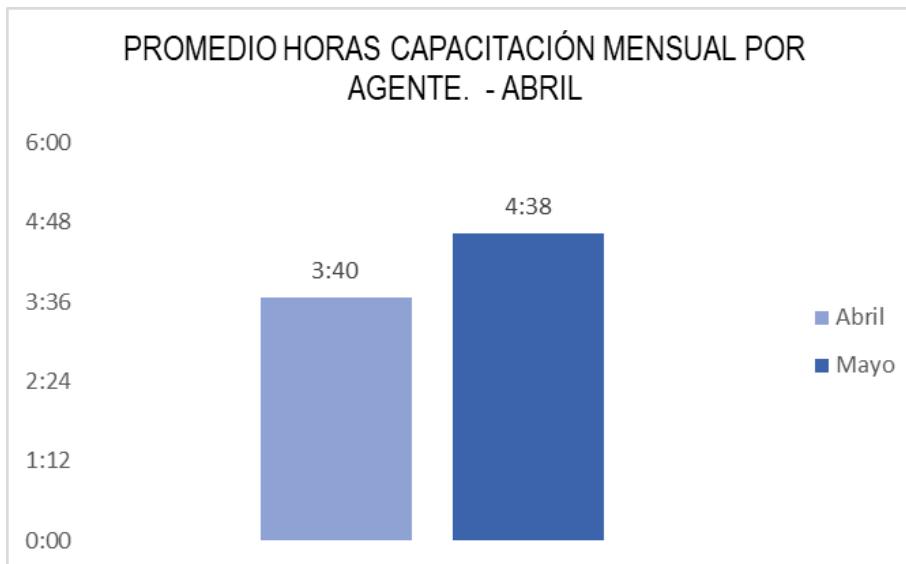


Tabla No. 6

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

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
mas taller de escucha excepcion para vehiculos de carga	Son muy buenos estos talleres	ninguno
impugnación / excepciones pyp / salida de patios	manejo del tema	lugar de la reunion
Vehículos de carga	El conocimiento de los parametros de evaluación y la participación activa de todos	El audio de la llamada a evaluar
nada	ayudar a tener mas conocimiento en lo que estamos fallando y nos permite mejorar	por el momento ninguno
la información es completa	todo esta correcto	todo esta correcto
Refuerzos en temas sobre afectaciones en las llamadas	las observaciones de los puntos a mejorar en cada interacción	NA
manejo de tiempos de espera, actitud en la interaccion.	conocimiento	espacio de capacitación el manejo de la herramientas de trabajo para la capacitación
impugnaciones, cursos, salidas de patios	allisson resolvió las dudas que se presentaron durante la capacitación de manera clara y concreta	ninguno, estoy a gusto y de acuerdo con todos los aspectos
no aplica	no aplica	no aplica
afectaciones, como corregirlas, tips	la creatividad para realizar la capacitación	todo esta bien
solicitud de desembargo	participación y socialización del diccionario de calidad.	tiempo en el cual se llevó a cabo
Información respecto a la actualizacion dia a dia de la información que manejamos	Creatividad y enseñanza ante toda las personas	Ninguna
Salida de patios	El ejercicio de ponernos en la posición de una persona que tiene limitaciones.	Todo la capacitación me pareció muy buena
por el momento no tengo algún tema en específico que me gustaría tratar	Manejo de tema, actividades lúdicas lo cual hace que la capacitación sea mas efectiva y entretenida	ninguno me parece que se dio un buen manejo a la capacitación y la información fue completa.
Manejo de las emociones - Manejo de tiempo - Comunicación asertiva	El manejo del tema, se mantuvo el interés por ser una capacitación teórica y práctica	Pienso que todo en la capacitación fue adecuado
información completa	información completa	información completa
formas para radicar este tipo de problemas,	la inslusión que manifiesta	todo esta bien
Diferentes actores viales y sus imprudencias en la via	Excelente metodo de aprendizaje	Hora
inclusión por cada grupo	disposición	ninguno
CAPACITACIÓN SOBRE AUTOCONFIANZA. AUTOESTIMA	Participación	ninguno

Tabla No. 7

9. Capacitación personal nuevo

Durante el mes de mayo se recibieron 7 ingresos nuevos, generando una apropiación del conocimiento sobre los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Movilidad, adicional, el área de calidad realizo la socialización de los atributos del diccionario de calidad, para que los nuevos aspirantes conozcan los métodos de calificación.

La Agente Fabiana Rodríguez, no obtuvo el promedio requerido por el área de formación por lo que, se finalizó su contrato por periodo de prueba. Su actitud durante el proceso de formación no fue acorde a las necesidades de la operación ya que constantemente su atención fue dispersa, a pesar de las retroalimentaciones generadas, la agente hizo caso omiso y continuo con una actitud desinteresada.

A continuación, encontraran los resultados obtenidos por los agentes nuevos durante su proceso de formación.

Nombre	Impug	Cursos P	Orden E.	F. de pago	Excepci	Diccio	Promed
Fabiana Rodriguez	75	100	57	67	70	80	75
Vannesa Galindo	100	100	80	83	80	40	81
Mary Luz Maldonado	100	80	86	83	80	60	82
Johan Lozada	100	100	60	83	80	80	84
Paula Suarez	100	100	80	83	80	80	87
Paola Mora	100	100	100	67	100	80	91
Yolanda Castañeda	100	100	100	100	80	100	97

Tabla No. 7

10. Evaluación mensual de conocimientos.

Para la evaluación mensual del mes de mayo, se realizaron preguntas de la base de conocimiento, verificando la capacidad del agente en encontrar la información, así como su agilidad para encontrar la información, se realizaron preguntas casuísticas analizando la capacidad de análisis del agente frente a los atributos del diccionario de calidad. Para aprobar la evaluación mensual, el agente debe obtener una nota igual o superior a 80%.

A continuación, se evidencia el resultado por agente.

RESULTADOS EVALUACIÓN MENSUAL DE CONOCIMIENTOS - MAYO		
CC	NOMBRE	NOTA
1030613199	Leydi Viviana Ortiz Romero	67
52936380	Sandy Paola Remolina Londoño	67
1033777280	Angie Marcela Ardila Gutiérrez	77
1030588044	Janet Yolanda Castañeda Pinzón	77
1032420799	Yanneth Andrea Guerrero Guzmán	80
1001285726	Ashly Camila Contreras Parra	83
1031123607	Lesly Valentina Vizcaya Castaño	87
1005130903	Yonatan Andrey Munévar Santamaría	87
1000941974	Kimberly Stephanía Barrera Forero	87
1014254881	Mayra Alejandra Aguirre Montealegre	90
53065449	Yury Andrea Guerra Leguizamón	90
1012316329	Jefferson Alejandro Lugo Rincón	90
1030674139	Yein Carolina González Zambrano	90
52350863	Marta Isabel Suárez Martínez	90
1000990957	Jessica Alejandra García Rodríguez	90
1007423662	Daniel Mauricio Riaño Guillén	90
1022331855	Salgado Judy Andrea	90
1024503958	Nelly Joana Mora Acosta	90
1000377031	Erika Ximena Lozano Aranda	90
1020837785	Cristian Fernando Salinas Galvis	90
1013623028	Cristian Mauricio Chitiva Zapata	90
1018482357	Laura Cristina Gaitán Nino	90
1040570425	Valeria Rojas Pulido	93
52448353	Nancy González Barbosa	97
1000707453	Andrés Mateo Buitrago Castillo	100
1012420561	Jhan Poll Franco Hernández	100
1022434348	Diana Carolina Castaneda Robayo	100
52695479	Luisa María Álvarez Lara	100
1019030546	Paula Maldonado Gamboa	100
1030682132	Iván Mauricio Aguilera Rodríguez	100
1010247759	Natalia Fonseca Serna	100
1006006520	Angelica Lucia Cárdenas Cárdenas	100
1010180057	Leidy Yurany Acevedo Pedraza	100
1073382441	Jessica Viviana Trujillo Ávila	100
52465007	Yady Liliana Tobar Mejía	100
1014279553	Mónica Viviana Peña Guzmán	100
52198047	Mary Luz Maldonado Rodríguez	100
1034279247	Ana Sofía Pérez Marín	100
1024502499	Yaqueleine Sánchez Cerón	100
1018426692	Frankli Samir Villamil Peralta	100
1055272125	Diego Andrés Ardila Gallo	100
1000856370	Cristian Camilo Rodríguez Ovalle	100
1019080380	Edgar Hesmader Duran Jiménez	100
45477137	Nellis Martinez Cantillo	100

Tabla No. 8

11. Detalle evaluación de conocimiento mayo 2023

Evaluación mensual.

1. Ciudadano se comunica indicando que le impusieron un comparendo en vía y desea efectuar el cambio de infractor de dicho comparendo. Usted como agente experto le indica:
 - a. Señor ciudadano, usted puede dirigirse al centro de servicios movilidad calle 13 y solicitar el cambio de infractor.
 - b. **Señor ciudadano, tenga en cuenta qué, los comparendos en vía son notificaciones personales efectuadas por un agente de tránsito, motivo por el cual no es posible realizar el cambio de infractor.**
 - c. Señor ciudadano, tenga en cuenta qué, los comparendos en vía son notificaciones electrónicas efectuadas por un agente de tránsito, motivo por el cual se puede realizar el cambio de infractor.
1. ¿Qué es la revocatoria de un comparendo?
 - a. **Corresponde al restablecimiento del derecho del ciudadano, mediante la anulación directa del acto en el cual, fue sancionado por infringir las normas de tránsito y declarado contraventor.**
 - b. Corresponde al vencimiento de términos por incapacidad de pago por parte del ciudadano.
 - c. Ninguna de las anteriores.
2. ¿Qué es un comparendo pedagógico?
 - a. **Es un tipo de sanción no pecuniaria que se subsana con la asistencia obligatoria al Curso Pedagógico dentro de los 30 días (calendario) siguientes a la imposición del comparendo.**
 - b. Es un tipo de sanción no pecuniaria que se subsana con la asistencia obligatoria al Curso Pedagógico dentro de los 30 días siguientes a la imposición del comparendo.
 - c. Es un tipo de sanción no pecuniaria que se subsana con la asistencia obligatoria al Curso Pedagógico dentro de los 5 días (hábiles) siguientes a la imposición del comparendo.
3. Ciudadano se comunica indicando que sus datos quedaron mal registrados (número de cc) en el comparendo impuesto en vía el día 22/05/2023 y desea saber que puede hacer para que le corrijan su número de documento. El agente experto le indica:

- a. Señor ciudadano, al asistir a su curso pedagógico sus datos serán corregidos, por favor acérquese con más de 45 minutos de antelación.
- b. **Señor ciudadano, sí por error involuntario en el diligenciamiento de la orden de comparendo algún dato no corresponde al presunto infractor o vehículo, podrá acercarse al Centro de Servicios de Movilidad Calle 13, ubicado en la Calle 13 No. 37 35 en donde se realizará la corrección.**
- c. Señor ciudadano, voy a escalar su caso. Por favor revise su comparendo en el transcurso del día.
4. Ciudadana se comunica indicando que a su hijo le llegó una notificación de un comparendo el día 14 de mayo y desea saber cómo su hijo puede solicitar una cita para curso pedagógico y acogerse al descuento del 50%. El agente le indica que el único medio es que se comunique el infractor para poder agendarle la cita de curso y brindarle la información correspondiente. ¿Qué errores críticos le afectaría al agente?
 - a. ECUF – Brinda información completa y concreta.
 - b. ECUF – Hace uso correcto de las herramientas de consulta/gestión.
 - c. ECN – Reprocesos gastos y llamadas.
 - d. ECUF- Direccionamiento adecuado.
6. ¿Para qué se destinan los recursos económicos obtenidos del registro de vehículos al servicio de pico y placa solidario?
 - a. Se invierten en el mejoramiento y la conservación del sistema de transporte público y permiten mejoras como la adquisición de buses eléctricos, lo cual contribuye en la mejora de la calidad del aire en Bogotá.
 - b. Se invierten en el sistema de transporte público y permiten mejoras como la adquisición de buses eléctricos, lo cual contribuye en la mejora de la calidad del aire en Bogotá.
 - c. Se invierten en el mejoramiento y la conservación del sistema y permiten mejoras como la adquisición de buses eléctricos, lo cual contribuye en la mejora de la calidad del aire en Bogotá.
7. ¿Desde cuándo se implementa el pico y placa solidario en Bogotá?
 - a. Septiembre 2020
 - b. Agosto 2021
 - c. Enero 2022
8. Ciudadano desea saber ¿qué es un curso pedagógico por infracción a las

normas de tránsito?

El agente experto le indica:

a. Señor ciudadano, los cursos pedagógicos son un espacio de formación para promover en los asistentes la participación, reflexión y sensibilización frente a los buenos hábitos de comportamiento vial.

b. Señor ciudadano, los cursos pedagógicos son un espacio de orientación para promover en los asistentes la reflexión y sensibilización frente a los buenos hábitos de comportamiento vial.

c. Ninguna de las anteriores.

9. Ciudadano se comunica solicitando información sobre el certificado del curso pedagógico, pues se cuestiona si el certificado emitido por la CIA por realizar el curso pedagógico tiene validez ante la Secretaría Distrital de Movilidad. El agente experto le indica:

a. Señor ciudadano, este certificado solo tiene validez en el lugar donde realizó el curso pedagógico.

b. Señor ciudadano, la certificación expedida por el Centro Integral de Atención es un documento de carácter público, que tendrá validez en todo el territorio nacional y ante cualquier organismo de tránsito, conforme con lo establecido en el Art. 10° de la Resolución 003204 de 2010.

c. Señor ciudadano, la certificación expedida por el Centro Integral de Atención es un documento de carácter público, que tendrá validez únicamente donde fue realizado el curso, conforme con lo establecido en el Art. 10° de la Resolución 003204 de 2010.

10. Tipificar de forma incorrecta los datos de caracterización dados por el ciudadano, me puede afectar.

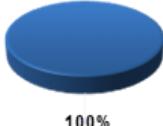
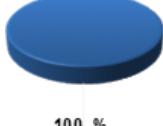
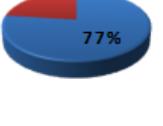
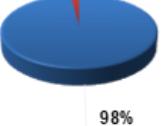
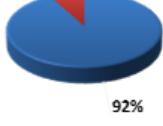
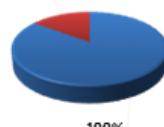
a. ECUF – Hace uso correcto de las herramientas de consulta/gestión.

b. ECN –tipificación (realiza el registro correcto de la transacción).

c. ENC – Escucha activa.

12. Resultados de preguntas – Evaluación mensual mayo 2023

A continuación, se relaciona el % de asertividad en las preguntas realizadas en la evaluación mensual correspondiente al mes de junio.

1. PREGUNTA		2. PREGUNTA		3. PREGUNTA		4. PREGUNTA		5. PREGUNTA	
CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO
100%	0%	100%	0%	77%	23%	98%	2%	92%	8%
Ciudadano se comunica indicando que le impusieron un comparendo en vía y desea efectuar el cambio de infractor de dicho comparendo. Usted como agente ...	¿Qué es la revocatoria de un comparendo?	¿Qué es la revocatoria de un comparendo?	Ciudadano se comunica indicando que sus datos quedaron mal registrados (número de cc) en el comparendo impuesto en vía el dia 22/05/2023 y desea...	Ciudadana se comunica indicando que a su hijo le llegó una notificación de un comparendo el dia 14 de mayo y desea saber cómo su hijo puede solicitar una cita para curso...					
0%	0%	0%	23%	77%	98%	92%	8%	92%	8%
									
■ CORRECTO ■ INCORRECTO	■ CORRECTO ■ INCORRECTO	■ CORRECTO ■ INCORRECTO						■ CORRECTO ■ INCORRECTO	
6. PREGUNTA		7. PREGUNTA		8. PREGUNTA		9. PREGUNTA		10. PREGUNTA	
CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO	CORRECTO	INCORRECTO
89%	11%	85%	15%	92%	8%	100%	0%	93%	7%
¿Para qué se destinan los recursos económicos obtenidos del registro de vehículos al servicio de pico y placa solidario?	¿Desde cuándo se implementa el pico y placa solidario en Bogotá?	Ciudadano desea saber ¿qué es un curso pedagógico por infracción a las normas de tránsito? El agente experto le indica:	Ciudadano se comunica solicitando información sobre el certificado del curso pedagógico, pues se cuestiona si el certificado emitido por la CIA por realizar el curso pedagógico tiene validez ante la Secretaría Distrital ...	Tipificar de forma incorrecta los datos de caracterización dados por el ciudadano, me puede afectar.					
11%	15%	8%	92%	100%	7%	93%	0%		
■ CORRECTO ■ INCORRECTO	■ CORRECTO ■ INCORRECTO	■ CORRECTO ■ INCORRECTO						■ CORRECTO ■ INCORRECTO	

13. Conclusiones

- En el mes de mayo, cinco agentes no presentaron la evaluación mensual, dado que no cumplieron con la hora de llegada programada.
- Para el mes de junio, se continuará con la metodología implementada en el mes de mayo; para el desarrollo de la lección evaluativa, los agentes deben llegar con media hora de anterioridad a su turno, de no llegar en los tiempos programados no podrán presentar la evaluación correspondiente, afectando su nota promedio en el BSC (balance scorecard).
- Para la evaluación mensual del mes de junio, se desarrollarán preguntas enfocadas en la búsqueda de información en la guía de trámites y servicios, esto teniendo en cuenta que los agentes no están tomando el hábito de buscar si no al contrario, se enfocan únicamente en buscar apoyo con sus líderes.
- Teniendo en cuenta los comentarios de los agentes, para el mes de junio se desarrollarán capacitaciones de habilidades blandas que mejoren sus habilidades y la calidad de la interacción con el ciudadano.
- Para los temas solicitados por los agentes en los comentarios generados en las encuestas de satisfacción, se generaron piezas visuales como píldoras de conocimientos, reforzando los requisitos de los trámites, las novedades reportadas por operación y calidad como la cantidad de citas que puede agendar un agente, la actualización de términos para el trámite de cursos pedagógicos, se realizó un documento explicativo sobre los tipos de vehículos esto para facilitar el reconocimiento de los vehículos (carga, especial) y la normativa de PYP que le aplica.

14. Plan de capacitación próximo mes.

OBJETIVO	<p>Para el mes de junio, se realizarán capacitaciones continuas que busquen mejorar la búsqueda de la información en la página de la Secretaría Distrital de Movilidad, esto para disminuir las consultas de los agentes frente a información que se almacena en la guía de la trámites y servicios, esto se fomentara en encuentros con el líder y en las diferentes evaluaciones a desarrollar por el área. Se realizarán capacitaciones de habilidades blandas, buscando mejorar la calidez con la que se atiende al ciudadano, así como el tono de voz para los canales telefónicos y la importancia de manejar frases de cortesía para el canal chat, se continuara con el taller de escucha incitando a los agentes a interiorizar los</p>					
ESTADO	FECHA INICIO	DÍAS DE ACTIVIDAD	DURACIÓN DE CADA SESIÓN	METOLOGÍA	TEMA	MODALIDAD
Abierto	1-jun	3	1:00:00	Presencial	Taller de escucha	Operación
Abierto	7-jun	3	1:00:00	Presencial	Siniestros viales	Operación
Abierto	14-jun	3	1:00:00	Presencial	Comunicación Asertiva	Operación
Abierto	22-jun	3	1:00:00	Presencial	¿Quién quiere ser millonario?	Operación
Abierto	29-jun	1	0:30:00	Virtual	Evaluación mensual	Operación

Tabla No. 10

15. Relación tablas y graficas

- Tabla No. 1: Datos generales contrato OC 105849.
- Tabla No. 2: Resumen activos BPO.
- Tabla No. 3: Plan de capacitación mensual.
- Tabla No.4: Detalle plan de capacitación mensual – mayo.
- Tabla No.5: Porcentaje de cubrimiento actividades de formación - mayo.
- Tabla No.6: Promedio de horas capacitación mensual por agente.
- Tabla No.7: Promedio notas grupo nuevo,
- Tabla No.8: Resultado evaluación mensual por agente.
- Tabla No.9: Resultados preguntas – Evaluación mensual mayo.
- Tabla No. 10: Programa capacitación mensual – Mayo.