

Bogotá, Julio 01 del 2025.

Señores:
SUPER INTENDENCIA DE TRANSPORTE
 DANIELA PEÑALOZA MEJIA
 Supervisor
 Bogotá

REF: Respuesta Informe de Incumplimientos OC-139123 Memorando 26/06/2025

Cordial saludo;

Mediante el presente en atención a la orden de Compra de referencia celebrada entre la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE y el CONSORCIO KIOS cuyo objeto es "ADQUISICIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ASEO Y CAFETERÍA PARA LAS INSTALACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES Y NECESIDADES DE LA ENTIDAD."; de manera cordial me permito dar respuesta a las novedades evidenciadas así:

- **PERSONAL INCOMPLETO**

La OC tiene la siguiente asignación de personal:

Categoría	Servicio	Característica 1	Disponibilidad	Cantidad
Servicio de Personal	Operario de aseo y cafetería	Operario de aseo y cafetería	Tiempo Completo	7
Servicio de Personal	Operario de mantenimiento	Operario de mantenimiento	Tiempo Completo	1
Total:				8

Tras realizar auditoria al proceso de contratación y vinculación se puede identificar que se presentaron inconsistencias en atender la totalidad del personal para el inicio del servicio el día 24 de diciembre de 2024, por lo cual ofrecemos las excusas del caso por todos los inconvenientes que esto pudo causar en su momento y se da la garantía que el servicio será atendido con la totalidad del personal como se hace hoy en día:

Nro	Identificación	Nombres	Primer Apellido	Segundo Apellido	Cargo
1	1004614603	LUZ	SINISTERRA	MICOLTA	OPERARIO DE ASEO Y CAFETERÍA TIEMPO COMPLETO
2	1048277781	SHAROL	ARRIETA	MONSALVE	
3	1073163835	KAROL LORENA	SANCHEZ	ARGUELLO	
4	23755263	MIREYA	PEÑA	GOMEZ	
5	2671684	DAISY	AZOCAR	GARCIA	
6	35414907	ROSALBA	URREGO	URREGO	
7	39305280	MARIA	RIVAS	URRUTIA	
8	79473348	JOSE	SABOGAL	GOMEZ	OPERARIO DE MANTENIMIENTO TIEMPO COMPLETO

- **ENTREGA DE EQUIPOS**

El incumplimiento presentado en su momento obedeció a una problemática interna de la empresa al coincidir un alto flujo de servicios lo que ocasiono retrasos en algunos servicios como fue el caso de la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE, sin embargo no es motivo que permita justificar el no cumplimiento de lo pactado, por ende desde CONSORCIO KIOS se genera el compromiso para atender de manera oportuna cualquier situación que se pueda presentar en el desarrollo del servicio.

- **ROTACION DEL PERSONAL**

Dentro de nuestros procesos internos de mejora continua se ha identificado esta problemática y se desarrollan estrategias de fidelización al personal que se vincula para atender el servicio en los diferentes proyectos, algunas de ellas son: pagos puntuales y en cumplimiento de la normatividad laboral, garantía en cumplimiento de pago sus aportes parafiscales y seguridad social y seguro funerario opcional a todo aquel que así lo quiera activar, lo anterior ha permitido reducir números frente a esta situación y poder garantizar que el servicio se atendido en cumplimiento de las especificaciones técnicas.

- **OP. MANTENIMIENTO COMPORTAMIENTOS INADECUADOS**

Claramente esto es un acto que va en contra de las políticas y sentido humano de la compañía, corresponde más a un hecho aislado de carácter personal por cuenta del señor mencionado. Una vez recibida la queja por cuenta de la entidad se procedió con el retiro del colaborador de las instalaciones del cliente el día 30/03/2025, designando inmediatamente su reemplazo para atender el servicio desde el día 01/04/2025.

- **PUNTOS CRITICOS**

- **Información entrega insumos**

Se refuerzan los canales de comunicación para lograr informar de manera oportuna la programación de entrega de los insumos, la cual se garantiza los primeros 10 días del mes y de esta manera atender las necesidades periódicas en materia de Bienes de Aseo y cafetería para atender el servicio.

- **Notificación inoportuna de ausencias del personal**

- **Reiteradas inasistencias del personal operativo**

CONSORCIO KIOS ha fortalecido su personal SUPERNUMERARIO el cual se encuentra disponible para garantizar el servicio ante cualquier situación de ausencias que se presenten y de igual manera garantizara el canal de comunicación oportuno para notifica dichas situaciones y de esta manera evitar inconvenientes en la correcta prestación del servicio.

- **Prefecturas entregadas fuera de los tiempos establecidos**

CONSORCIO KIOS reconoce la importancia de dar cumplimiento al proceso oportuno de prefecturas y por ello tiene como fecha límite el día 10 de cada mes la generación de la respectiva factura del servicio del periodo inmediatamente anterior, es por esto que se validaran los tiempos y se ajustaran para garantizar el cumplimiento de los procesos de la entidad y los propios establecidos.

- **HECHOS AGRASION VERBAL Y FISICA**

- **La solicitud de cambio de personal involucrado en la riña.**

Después de la reunión sostenida el 24 de abril, y una vez realizados los procesos internos de compañía debido a la riña que sostuvieron las colaboradoras en la sede se procede a retirarlas de las instalaciones del cliente con fecha 30/04/2025 y enviar a 2 personas nuevas en su reemplazo el día 02/05/2025.

- **La necesidad de entrega oportuna de insumos.**

CONSORCIO KIOS reconoce la importancia de la entrega oportuna de los Bienes de aseo y cafetería para atender la prestación del servicio y de este modo garantiza los procesos internos para realizar la entrega los primeros 10 días del mes, para el mes de mayo se realizo la entrega el día 24/04/2025 (Adjunto Soporte).

- **El cumplimiento en los tiempos de radicación de prefecturas.**

Respecto a los tiempos de radicación de facturación se ha enviado la prefectura antes de finalizar el mes (30) desde el mes de abril y mayo para que sea revisada y ajustada de ser necesario, para posteriormente proceder con la respectiva radicación antes del día 10 de cada mes. Dando cumplimiento con los tiempos establecidos en la reunión del 24 de abril.

- **OMISION DE REQUERIMIENTOS**

Según los compromisos adquiridos en la reunión del 24 de abril se estableció que inicialmente se cambiaban las señoras implicadas directamente en la riña y posterior a esto se cambiaba el resto de personal operativo de manera paulatina, lo cual se genero a principios del mes de junio. Solo quedaron las 2 personas que llevan varios años trabajando en la entidad por solicitud del cliente:

Nro	Identificación	Nombres	Primer Apellido	Segundo Apellido	Cargo	Fecha Inicio Contrato
1	1004614603	LUZ	SINISTERRA	MICOLTA	OPERARIO DE ASEO Y CAFETERÍA TIEMPO COMPLETO	03/06/2025
2	1048277781	SHAROL	ARRIETA	MONSALVE		04/06/2025
3	1073163835	KAROL LORENA	SANCHEZ	ARGUELLO		03/06/2025
4	23755263	MIREYA	PEÑA	GOMEZ		03/06/2025
5	2671684	DAISY	AZOCAR	GARCIA		02/05/2025
6	35414907	ROSALBA	URREGO	URREGO		24/12/2024
7	39305280	MARIA	RIVAS	URRUTIA		24/12/2024
8	79473348	JOSE	SABOGAL	GOMEZ	OPERARIO DE MANTENIMIENTO TIEMPO COMPLETO	01/04/2025

- **INCUMPLIMIENTOS JUNIO**

- **Entrega incompleta de insumos contratados (carro exprimidor y cuchillo).**

La solicitud del pedido del carro exprimidor y del cuchillo se tramitó, por un error interno del proveedor no se generó el despacho, sin embargo, se proyecta la entrega de estos el día 02/07/2025.

- **Retrasos superiores a 20 días en la atención de incidentes de mantenimiento (como el caso de las grecas).**

CONSORCIO KIOS genera compromiso de respuesta oportuna a las situaciones que se puedan presentar referentes al estado funcional de los equipos en servicio y establece como tiempo de respuesta 3 días después de conocido el evento o situación para de esta manera garantizar la correcta prestación del servicio.

- **Ausencia de respuesta por parte del coordinador correspondiente ante reportes realizados.**

La repuesta oportuna por cuenta del señor William Moreno quien se desempeña como coordinador no han sido efectivas como se menciona, esto está siendo escalado internamente para tomar las medidas pertinentes ante la situación presentada, sin embargo, todos los requerimientos realizados por la entidad han sido escalados con la coordinación nacional a cargo del señor Fabian Beltrán y se han tramitado, recortando así los tiempos de respuesta ante las solicitudes realizadas por Mariana Beltrán.

- **FALTA DE SUPERVISION**

A partir de la fecha el supervisor va a realizar una visita semanal de la cual se va a generar un informe de las novedades y hallazgos encontrados en las instalaciones.

ACCIONES COREECTIVAS

- Se realizo el cambio del 80% del personal operativo asignado en los meses de mayo y junio.
- Se dejan claridad en los canales de comunicación del CONSORCIO KIOS:

COORDINADOR OPERATIVO:

DIANA CAROLINA PEDRAZA MORALES
314 4266334
d.pedraza@kiossas.co

DIRECTOR DE OPERACIONES:

CAMIO A. CURREA ROBLEDO
310 6144741
c.currea@kiossas.co

Agradecemos confirmar si el correo oficial de la entidad para recepción de informes o comunicaciones es: administrativa@supertransporte.gov.co o en su defecto compartir los canales de comunicación para garantizar el contacto oportuno.

- CONSORCIO KIOS activa stock de maquinaria de respaldo para de esta manera brindar respuesta oportuna en los tiempos establecidos en la minuta del Acuerdo Marco a cualquier situación de avería de la maquinaria en servicio.
- La supervisión se reestablecerá de manera semanal y la misma generara un entregable con los puntos evidenciados (novedades, hallazgos, situaciones), los cuales serán comunicados para conocimiento de la entidad.
- CONSORCIO KIOS garantiza la correcta entrega de los bienes de aseo y cafetería estableciendo como fechas de entrega de estos los primeros 10 días del mes.
- Las ausencias del personal serán notificadas oportunamente y con ello la persona que realizara el debido reemplazo para garantizar el servicio, la cual hace parte del grupo de SUPERNUMERARIOS dispuestos para atender las novedades del servicio.

PLAN DE MEJORA OC-139123

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	EVIDENCIA
1. Entrega de insumos faltantes (carro exprimidor, cuchillo)	CONSORCIO KIOS Coordinador de Proyectos	02-jul-2025	Acta de recibo firmada

De esta manera **CONSORCIO KIOS** hace énfasis en la correcta prestación del servicio y su compromiso en satisfacer las necesidades de **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** en aspectos de aseo, orden, desinfección y presentación de las instalaciones para mantener un ambiente adecuado y atender a sus habitantes y visitantes en condiciones de comodidad.

Cualquier situación que tenga frente al desarrollo del Servicio estaremos atentos a darle solución,

Atentamente,



Ing. CAMILO A. CURREA ROBLEDO
Director Operativo