

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

Dependencia:	GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO	Unidad Ejecutora:		Fecha:	miércoles, 29 de abril de 2026
--------------	--------------------------------------	-------------------	--	--------	--------------------------------

INFORMACION BASICA DEL PROVEEDOR					
Nombre/Razon social:	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS - CONALCREDITOS CONALCENTER BPO		Naturaleza:	Persona Jurídica	
Identificacion:	800219668				
Correo:	MAGNOLIAGIRALDO@CONALCR EDITOS.COM.CO		Telefono de contacto:	7454040	
INFORMACION DEL CONTRATO / CONVENIO					
Contrato No.:	669	Pago N.:	1	Plazo de Ejecucion	2026-10-15
Fecha de Iniciacion	2026-03-17	No. Registro Presupuestal	112926		

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO
--

Valor Inicial:	\$966.414.487,35
Valor Total:	<u>\$966.414.487,35</u>
Total Pagado:	\$0,00
Saldo actual:	\$966.414.487,35
VALOR A PAGAR:	<u>\$59.907.362,93</u>
Menos este pago:	\$906.507.124,42

ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN	
OBJETO:	SEG0059 PRESTACION DE SERVICIOS PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) CON EL FIN DE FORTALECER LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DESTINADOS A BRINDAR ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE LOS TRÁMITES, POLÍTICAS, PLANES, PROYECTOS Y SERVICIOS IMPLEMENTADOS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE.

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTA Y/O PROVEEDOR		
OBLIGACION / RP	ACCIONES	VALOR
LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA SON LAS ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 7 "OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES" DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE SERVICIOS BPO III (CCE-SNG-AMP-005-2024).	SE RECIBIERON A SATISFACCIÓN LOS SERVICIOS DE BPO PRESTADOS EL MES DE MARZO DE 2026	\$59.907.362,93

RECIBIDO A SATISFACCIÓN
En calidad de supervisor del contrato anotado, manifiesto que el contratista cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales, con el objeto contractual. Igualmente, certifico que el contratista dio cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social conforme a lo señalado en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la ley 1562 de 2012, Decreto 723 de 2013, Decreto 1273 de 2018 y demás normas que regulen la materia y sus modificaciones.

OBSERVACIONES

AUTORIZACIÓN DE PAGO

La información registrada en este documento se encuentra debidamente aprobada por los supervisores responsables del proceso.

Supervisor 1:	Maria del Carmen Vivas Barragan
C.C. :	28915616



MINISTERIO DE TRANSPORTE
N.I.T. 899999055
ORDEN DE COMPRA

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS

N.I.T. 800219668-3
Calle 98 70 91 Of 302
Bogotá,
Atte: Fabián Esteban Antonio López
CCE@emergiac.com
Teléfono: +57 310 2279030

Número de Orden 161947
No de Instrumento
Instrumento agregación Servicios BPO III
Fecha de Emisión 11/03/26
Fecha de Vencimiento 15/10/26
Comprador Gladys Carolina Foliaco Mora
Ordenador del gasto valida items
Supervisor Maria del Carmen Vivas Barragan
Teléfono (+57 601) 3240800 opc. 1
Detalle de Entrega
Gravámenes adicionales
Justificación

PRESTACION DE SERVICIOS PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) CON EL FIN DE FORTALECER LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DESTINADOS A BRINDAR ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE LOS TRÁMITES, POLÍTICAS, PLANES, PROYECTOS Y SERVICIOS IMPLEMENTADOS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE

Enviar a

MINISTERIO DE TRANSPORTE
CALLE 24 60 50
BOGOTÁ BOGOTÁ
Atte: Gladys Carolina Foliaco
Mora

Facturar a

MINISTERIO DE TRANSPORTE
CALLE 24 60 50
BOGOTÁ, BOGOTÁ
Atte: Gladys Carolina Foliaco
Mora

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	CDP 22426	bpo03--1 - IT-BPO-25-11-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 9 Mes	7.0	Mes	47.181.057,03	330.267.399,21
2	CDP 22426	bpo03--2 - IT-BPO-26-31-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA_NA - 8 Mes	7.0	Mes	45.397.818,16	317.784.727,12
3	CDP 22426	bpo03--3 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	7.0	Mes	9.689.648,34	67.827.538,38
4	CDP 22426	bpo03--4 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 17 Licencia por posición	7.0	Mes	2.770.430,33	19.393.012,31
5	CDP 22426	bpo03--5 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	7.0	Mes	61.108,00	427.756,00
6	CDP 22426	bpo03--6 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 80000 Mensaje SMS	7.0	Mes	452.800,00	3.169.600,00
7	CDP 22426	bpo03--7 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimatica_NA_NA_NA_NA_NA - 8 Licencia Mes	7.0	Mes	500.225,28	3.501.576,96
8	CDP 22426	bpo03--8 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_NA - 8000 Minuto	7.0	Mes	176.560,00	1.235.920,00
9	CDP 22426	bpo03--9 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Minuto	7.0	Mes	2.207,00	15.449,00
10	CDP 22426	bpo03--10 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	7.0	Mes	310.900,00	2.176.300,00
11	CDP 22426	bpo03--11 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 2000 Minuto	7.0	Mes	51.340,00	359.380,00
12	CDP 22426	bpo03--12 - IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API_setup_NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup	1.0	Mes	611.080,06	611.080,06
13	CDP 22426	bpo03--13 - IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	7.0	Mes	61.108,01	427.756,07
14	CDP 22426	bpo03--14 - IT-BPO-14-102-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_Colombia_Servicio_NA_NA_NA - 2255 Conversación	7.0	Mes	2.751,10	19.257,70
15	CDP 22426	bpo03--15 - IT-BPO-14-101-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_Chile_Servicio_NA_NA_NA - 20 Conversación	7.0	Mes	24,40	170,80
16	CDP 22426	bpo03--16 - IT-BPO-14-119-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_España_Servicio_NA_NA_NA - 130 Conversación	7.0	Mes	158,60	1.110,20

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
17	CDP 22426	bpo03--17 - IT-BPO-14-99-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_Argentina_Servicio_NA_NA_NA - 3 Conversación	7.0	Mes	3,66	25,62
18	CDP 22426	bpo03--18 - IT-BPO-14-100-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_Brasil_Servicio_NA_NA_NA - 2 Conversación	7.0	Mes	2,44	17,08
19	CDP 22426	bpo03--19 - IT-BPO-14-115-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_Perú_Servicio_NA_NA_NA - 5 Conversación	7.0	Mes	6,10	42,70
20	CDP 22426	bpo03--20 - IT-BPO-14-127-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_Resto de Latinoamérica*_Servicio_NA_NA_NA - 20 Conversación	7.0	Mes	24,40	170,80
21	CDP 22426	bpo03--21 - IT-BPO-14-123-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_Norteamérica*_Servicio_NA_NA_NA - 10 Conversación	7.0	Mes	12,20	85,40
22	CDP 22426	bpo03--22 - IT-BPO-14-130-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_Otros*_Servicio_NA_NA_NA - 55 Conversación	7.0	Mes	67,10	469,70
23	CDP 22426	bpo03--23 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA - 4800 Respuesta Chatbot dumb	7.0	Mes	46.368,00	324.576,00
24	CDP 22426	bpo03--24 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_NA - 26 Mes	7.0	Mes	381.313,92	2.669.197,44
25	CDP 22426	bpo03--25 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA - 50 Hora desarrollo	3.0	Mes	125.000,00	375.000,00
26	CDP 22426	bpo03--26 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	7.0	Mes	310.900,00	2.176.300,00
27	CDP 22426	bpo03--27 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	7.0	Mes	8.478.442,29	59.349.096,03
28	CDP 22426	bpo03--IVA	1.0	Unidad	154.301.472,77	154.301.472,77

966.414.487,35 COP

	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	
	ACTA DE INICIO	
	CÓDIGO: CTN-F-008	VERSIÓN: 5

DEPENDENCIA	UNIDAD EJECUTORA	FECHA		
GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL	DÍA 17	MES MARZO	AÑO 2026

ACTA No. 1 INICIO DEL CONTRATO

**Orden de Compra No. 161947 (Contrato interno No. 669-2026)
del 11 de marzo de 2026**

MODALIDAD	NÚMERO DEL PROCESO CONTRACTUAL
LICITACIÓN PUBLICA	
CONCURSO DE MÉRITOS	
CONTRATACIÓN DIRECTA	
SELECCIÓN ABREVIADA	
Selección abreviada con subasta inversa	ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024
Selección abreviada para la contratación de menor cuantía	
MÍNIMA CUANTÍA (Comunicación de Aceptación de la Oferta)	
OTRAS MODALIDADES:	
Acuerdos y/o Convenios	
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	
Banco Mundial	
Corporación Andina de Fomento (CAF)	

OBJETO DEL CONTRATO: “PRESTACION DE SERVICIOS PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) CON EL FIN DE FORTALECER LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DESTINADOS A BRINDAR ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE LOS TRÁMITES, POLÍTICAS, PLANES, PROYECTOS Y SERVICIOS IMPLEMENTADOS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE”.

LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

: BOGOTÁ D.C.

(Indique la ciudad donde se ejecuta el contrato)

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

: SIETE (7) MESES

(Indique en este espacio en letra y número el plazo)

**MINISTERIO DE TRANSPORTE****PROCESO DE CONTRATACIÓN****ACTA DE INICIO****CÓDIGO: CTN-F-008****VERSIÓN: 5****VIGENCIA DEL CONTRATO : 15 DE OCTUBRE DE 2026****FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO : 17 DE MARZO DE 2026**
(Indique día mes y año)**FECHA PREVISTA DE TERMINACIÓN : 15 DE OCTUBRE DE 2026**
(Indique día mes y año)**VALOR DEL CONTRATO : NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS CATORCE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE. CON TREINTA Y CINCO CENTAVOS (\$ 966.414.487,35)**
(Indique en este espacio el valor total del contrato en letra y número)**CONTRATISTA : COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS**
(Escriba el nombre o razón social del contratista, con Nit. o Cédula de Ciudadanía)**SUPERVISOR Y/O COORDINADOR : MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
C.C 28.915.616 – COORDINADORA GRUPO DE RELACION ESTADO CIUDADANO**
(Escriba el nombre del supervisor y/o coordinador, con Cédula de Ciudadanía)**INTERVENTORÍA : NO APLICA**
(Escriba el nombre o razón social de la Interventoría, con Nit. o Cédula de Ciudadanía.)**GARANTÍAS : SI APLICA**
(Escriba **SÍ** O **NO APLICA**, consecuentemente diligenciar el siguiente cuadro, cuando esto sea aplicable.).

Cia. de seguros o equivalente	Riesgo	N° Póliza	Valor asegurado	Vigencia		CERTIFICADO DE MODIFICACION			
				Desde	Hasta	N°	Vigencia		Valor asegurado
							Desde	Hasta	
Aseguradora Solidaria de Colombia	Cumplimiento	875-47-994000012516	96,641,448.80	11/03/2026	15/04/2027	1			
	Pago De Salarios, Prestaciones Sociales Legales E Indemnizaciones Laborales		48,320,725.00	11/03/2026	15/10/2029	1			
	Calidad del Servicio		96,641,448.80	11/03/2026	15/04/2027	1			

A los DIECISIETE (17) días del mes de marzo de 2026, los señores: **MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN** actuando como **Supervisora** designada por el Ministerio y **OMAR OSWALDO SIERRA GIRALDO** en su condición de representante legal del contratista, suscriben la presente acta con el fin de dar inicio al citado contrato.

La supervisión hace constar que revisó los requisitos de perfeccionamiento, legalización y ejecución del contrato, los encontró ajustados a los parámetros contractuales y, por tanto, avala la iniciación del contrato.

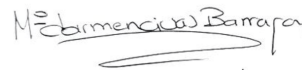
	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	
	ACTA DE INICIO	
	CÓDIGO: CTN-F-008	VERSIÓN: 5

Para constancia de lo anterior, las partes declaran estar de acuerdo con las condiciones citadas en el contrato celebrado y proceden a dar inicio a la ejecución del mismo a los DIECISIETE (17) días del mes de MARZO del 2026.



Firmado digitalmente en ZapSign por
Omar Oswaldo Sierra Giraldo
Fecha: 19/03/2026 10:26:40.797 (UTC-0500)

OMAR OSWALDO SIERRA GIRALDO
C.C. 79.729.766
CONTRATISTA



MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN
C.C. 28.915.616
SUPERVISOR

Certificación Bancaria

Fecha: 07 de abril de 2026

Señores:
A quien pueda interesar

BANCOLOMBIA S.A. se permite informar que la empresa **COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS**, identificado con NIT No **800219668**, a la fecha **07/04/2026**, presenta la siguiente información:

TIPO DE CUENTA	CUENTA	NOMBRE CUENTA	FECHA APERTURA	ESTADO	NOMBRE SUCURSAL	NÚMERO DE SUCURSAL
CUENTA CORRIENTE	82171580273	CONALCREDITO S LTDA	06/08/1995 (M/D/A)	ACTIVA	GRANADA CALI	821

Quedamos a su disposición, por eso en caso de requerir ampliar la anterior información podrá comunicarse con su comercial o gerenciado, en el momento que lo estime conveniente.

Atentamente,



Javier Augusto Puello Cabarcas

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



COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS
S.A.S.
NIT: 800219668-3
CL 99 60 59
BOGOTÁ, D.C. - Bogotá (CO)
e-mail: facturas.Clientes@emergiacc.com

FACTURA ELECTRÓNICA DE
VENTA

No. CNCB229675

Fecha emisión: 2026-04-23 15:48:11-05:00
Fecha generación: 2026-04-23T15:49:25.789-05:00

Estado DIAN: ACEPTADA
Fecha estado: 2026-04-23 15:51:54

Resolución 18764077775468, con vigencia desde 2024-08-23, hasta 2026-08-23. Prefijo CNCB y rango 200001 .. 400000. Somos agentes retenedores de IVA. Somos autorretenedores: Resolución 000425 del 27 de Enero de 2016. Régimen Ordinario Renta.

Cliente: MINISTERIO DE TRANSPORTE
Dirección: CL 24 62 49 P 9 CC GRAN ESTACION II
Contacto:
e-mail contacto: Facturas.Clientes@emergiacc.com

NIT: 899999055
Municipio: BOGOTÁ, D.C.
País: Colombia
Telf:

Fecha Desde	Fecha Hasta	Moneda	Tasa cambio a COP	Fecha cambio	N. Orden Compra	CUFE
		COP			669	a797884b8f556445efed4f113c2aa99e67e7c7cb26d0aaa2214d91189074b3774a31b1d4cda2e1ad2a7f2831c71b8c4a

Item	Código	Descripcion	UM	Cant	Precio	Tot. Dto.	Impuestos	Total Sin Imp.
1	41459501	Agente en Sitio_Agente técnico	94	8	2.271.680,52		IVA: 19.00%	18.173.444,19
2	41459501	Agente en Sitio_Agente técnico	94	1	5.218.500,02		IVA: 19.00%	5.218.500,02
3	41459501	Agente en la Entidad Compradora	94	8	2.459.048,48		IVA: 19.00%	19.672.387,87
4	41459501	Supervisor Servicios BPO	94	1	4.198.847,61		IVA: 19.00%	4.198.847,61
5	41459501	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	94	17	70.618,81		IVA: 19.00%	1.200.519,81
6	41459501	Mensaje SMS	94	45.623	5,66		IVA: 19.00%	258.226,18
7	41459501	Componentes complemento Puesto de Trabajo	94	8	27.095,54		IVA: 19.00%	216.764,29
8	41459501	Minutos de conexión outboundInbound	94	104	22,07		IVA: 19.00%	2.295,28
9	41459501	WhatsApp for Business setup	94	1	611.080,06		IVA: 19.00%	611.080,06
10	41459501	WhatsApp for Business API	94	1	61.108,01		IVA: 19.00%	61.108,01
11	41459501	WhatsApp for Business Colombia	94	42	1,22		IVA: 19.00%	51,24
12	41459501	WhatsApp for Business Espaa	94	3	1,22		IVA: 19.00%	3,66
13	41459501	WhatsApp for Business Resto de Latinoamérica	94	1	1,22		IVA: 19.00%	1,22
14	41459501	WhatsApp for Business Otros	94	2	1,22		IVA: 19.00%	2,44
15	41459501	Troncal SIP	94	26	6.355,23		IVA: 19.00%	165.236,03
16	41459501	Minuto IVR Interactive Voice Response - Enrutador	94	2.527	31,09		IVA: 19.00%	78.564,43
17	41459501	Líder de calidad	94	1	3.673.991,66		IVA: 19.00%	3.673.991,66

Total Items: 17

Vencimientos			
Fecha	Forma Pago	Medio Pago	Importe
2026-05-23	CRÉDITO	Transferencia Crédito Bancario	63.701.918,56

Impuestos			
Nombre	B.Imponible	%	Total Impuesto
IVA	53.531.024,00	19,00	10.170.894,56
ReteIVA	10.170.894,56	15,00	1.525.634,18
ReteICA	53.531.024,00	0,97	517.109,69



COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS
S.A.S.

NIT: 800219668-3

CL 99 60 59

BOGOTÁ, D.C. - Bogotá (CO)

e-mail: facturas.Clientes@emergiac.com

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

No. CNCB229675

Fecha emisión: 2026-04-23 15:48:11-05:00

Fecha generación: 2026-04-23T15:49:25.789-05:00

Estado DIAN: ACEPTADA

Fecha estado: 2026-04-23 15:51:54

Resolución 1876407775468, con vigencia desde 2024-08-23, hasta 2026-08-23. Prefijo CNCB y rango 200001 .. 400000. Somos agentes retenedores de IVA. Somos autorretenedores: Resolución 000425 del 27 de Enero de 2016. Régimen Ordinario Renta.

Cliente: MINISTERIO DE TRANSPORTE

Dirección: CL 24 62 49 P 9 CC GRAN ESTACION II

Contacto:

e-mail contacto: Facturas.Clientes@emergiac.com

NIT: 899999055

Municipio: BOGOTÁ, D.C.

Pais: Colombia

Telf:





COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS
S.A.S.

NIT: 800219668-3

CL 99 60 59

BOGOTÁ, D.C. - Bogotá (CO)

e-mail: facturas.Clientes@emergiac.com

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

No. CNCB229675

Fecha emisión: 2026-04-23 15:48:11-05:00

Fecha generación: 2026-04-23T15:49:25.789-05:00

Estado DIAN: ACEPTADA

Fecha estado: 2026-04-23 15:51:54

Resolución 1876407775468, con vigencia desde 2024-08-23, hasta 2026-08-23. Prefijo CNCB y rango 200001 .. 400000. Somos agentes retenedores de IVA. Somos autorretenedores: Resolución 000425 del 27 de Enero de 2016. Régimen Ordinario Renta.

Cliente: MINISTERIO DE TRANSPORTE

Dirección: CL 24 62 49 P 9 CC GRAN ESTACION II

Contacto:

e-mail contacto: Facturas.Clientes@emergiac.com

NIT: 899999055

Municipio: BOGOTÁ, D.C.

Pais: Colombia

Telf:

Total Descuentos:	0,00	Sub-Total:	53.531.024,00
Total Cargos:	0,00	Impuestos Repercutidos:	10.170.894,56
Total Anticipos (informativo):	0,00	Importe Total:	63.701.918,56

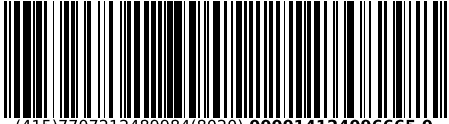
INFORMACION ADICIONAL:

Orden de Compra 669

01: #\$24-01-01-000;669de2026;mvivas@mintransporte.gov.co#\$



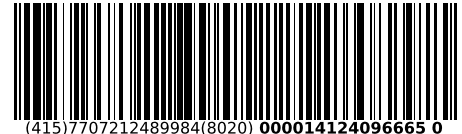
DIAN		Formulario del Registro Único Tributario		001	
2. Concepto 02 Actualización		4. Número de formulario 141240966650			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 8002196683		6. DV 3		12. Dirección seccional Impuestos de Bogotá	
14. Buzón electrónico 32					
IDENTIFICACIÓN					
24. Tipo de contribuyente Persona jurídica 1		25. Tipo de documento		26. Número de Identificación	
Lugar de expedición 28. País		29. Departamento		30. Ciudad/Municipio	
31. Primer apellido		32. Segundo apellido		33. Primer nombre	
34. Otros nombres					
35. Razón social COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S					
36. Nombre comercial				37. Sigla CONALCREDITOS CONALCENTER BPO	
UBICACIÓN					
38. País COLOMBIA 169		39. Departamento Bogotá D.C. 11		40. Ciudad/Municipio Bogotá, D.C. 001	
41. Dirección principal CL 99 60 59					
42. Correo electrónico financiero.col@emergiac.com					
43. Código postal		44. Teléfono 1 3208665393		45. Teléfono 2	
CLASIFICACIÓN					
Actividad económica		Ocupación			
Actividad principal 46. Código 8291 47. Fecha inicio actividad 19940209		Actividad secundaria 48. Código 8220 49. Fecha inicio actividad 19940209		Otras actividades 50. Código 1 7320 2	
51. Código		52. Número establecimientos 4			
Responsabilidades, Calidades y Atributos					
53. Código 357891014154248525559					
03- Impuesto al patrimonio 15- Autorretenedor					
05- Imppto. renta y compl. régimen ordinario 42- Obligado a llevar contabilidad					
07- Retención en la fuente a título de renta 48- Impuesto sobre las ventas - IVA					
08- Retención timbre nacional 52- Facturador electrónico					
09- Retención en la fuente en el impuesto 55- Informante de Beneficiarios Finales					
10- Obligado aduanero 59- Autorretención especial renta					
14- Informante de exogena					
Usuarios aduaneros			Exportadores		
54. Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 2223 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20			55. Forma 56. Tipo Servicio 1 2 3 57. Modo 2 4 58. CPC 84 84		
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación					
Para uso exclusivo de la DIAN					
59. Anexos SI NO X		60. No. de Folios: 0		61. Fecha 2026-03-13 / 02:34:33PM	
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.		
Firma del solicitante:			Firma autorizada:		
			984. Nombre RINCON GONZALEZ IVETH CATALINA		
			985. Cargo Representante Legal Suplente Certificado		

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario		001	
Espacio reservado para la DIAN			Página 2 de 6 Hoja 2		
4. Número de formulario			141240966650		
			 (415)7707212489984(8020) 000014124096665 0		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 0 0 2 1 9 6 6 8		3	Impuestos de Bogotá		3 2
Características y formas de las organizaciones					
62. Naturaleza		63. Formas asociativas	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados		
2		1 2			
65. Fondos		66. Cooperativas	67. Sociedades y organismos extranjeros		
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas	70. Beneficio		
			1		
Constitución, Registro y Última Reforma			Composición del Capital		
Documento	1. Constitución	2. Reforma			
71. Clase	0 5	0 1	82. Nacional		
72. Número	7 0 3	4 8	1 0 0 %		
73. Fecha	1 9 9 4, 0 2, 0 9	2 0 1 8, 1 2, 1 8	83. Nacional público		
74. Número de notaría	2		0 . 0 %		
75. Entidad de registro	0 3	0 3	84. Nacional privado		
76. Fecha de registro	2 0 1 4, 0 2, 0 4	2 0 1 8, 1 2, 1 8	1 0 0 . 0 %		
77. No. Matrícula mercantil	3 6 2 1 7 8 - 3	0 2 4 0 8 6 3 8	85. Extranjero		
78. Departamento	7 6	1 1	0 %		
79. Ciudad/Municipio	8	4	86. Extranjero público		
Vigencia			0 . 0 %		
80. Desde	1 9 9 4, 0 2, 1 1	1 9 9 4, 0 2, 1 1	87. Extranjero privado		
81. Hasta	2 0 2 4, 0 2, 1 0	3 0 0 0, 1 2, 3 1	0 . 0 %		
Entidad de vigilancia y control					
88. Entidad de vigilancia y control					
Superintendencia de Sociedades					
5					
Estado y Beneficio					
Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV	
1	8 0	2 0 1 5, 0 1, 0 1		-	
2	7 4	2 0 1 8, 1 2, 0 4	8 3 0 0 0 5 6 7 7 - 1		
3				-	
4				-	
5				-	
Vinculación económica					
93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial			95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	
				96. DV.	
97. Nombre o razón social de la matriz o controlante					
170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior		171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP		
173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP					

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

14124096650



(415)7707212489984(8020) 000014124096650 0

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 0 0 2 1 9 6 6 8 3

Impuestos de Bogotá

3 2

Representación

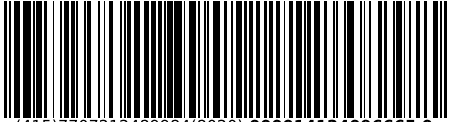
98. Representación REPRS LEGAL PRIN	1 8	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 5 0 1 1 0
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadaní 1 3	101. Número de identificación 5 1 7 7 0 2 1 8	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido GARZON	105. Segundo apellido VARGAS	106. Primer nombre MARITZA
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

98. Representación REPRS LEGAL SUPL	1 9	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 1 1 1 0 8
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan 1 3	101. Número de identificación 3 5 4 2 1 6 6 2	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido RINCON	105. Segundo apellido GONZALEZ	106. Primer nombre IVETH
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

98. Representación REPRS LEGAL SUPL	1 9	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 3 0 3 1 5
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan 1 3	101. Número de identificación 7 9 7 2 9 7 6 6	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido SIERRA	105. Segundo apellido GIRALDO	106. Primer nombre OMAR
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
100. Tipo de documento	101. Número de identificación
102. DV 103. Número de tarjeta profesional	
104. Primer apellido	105. Segundo apellido
106. Primer nombre	107. Otros nombres
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV
110. Razón social representante legal	

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
100. Tipo de documento	101. Número de identificación
102. DV 103. Número de tarjeta profesional	
104. Primer apellido	105. Segundo apellido
106. Primer nombre	107. Otros nombres
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV
110. Razón social representante legal	

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario Revisor Fiscal y Contador				001	
Espacio reservado para la DIAN				Página 4 de 6 Hoja 5			
				4. Número de formulario 141240966650			
 (415)7707212489984(8020) 000014124096665 0							
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV		12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico	
8 0 0 2 1 9 6 6 8		3		Impuestos de Bogotá		3 2	
Revisor Fiscal y Contador							
Revisor fiscal principal	124. Tipo de documento		125. Número de identificación		126. DV 127. Número de tarjeta profesional		
	1 3		1 0 2 3 9 6 6 3 4 5		2 6 9 4 4 9 T		
	128. Primer apellido		129. Segundo apellido		130. Primer nombre		131. Otros nombres
	BELLO		VELANDIA		ANA		MARIA
Revisor fiscal principal	132. Número de Identificación Tributaria (NIT)		133. DV		134. Sociedad o firma designada		
	8 6 0 0 0 5 8 1 3		4		DELOITTE & TOUCHE S.A.S.		
	135. Fecha de nombramiento		2 0 2 5 0 6 2 5				
Revisor fiscal suplente	136. Tipo de documento		137. Número de identificación		138. DV 139. Número de tarjeta profesional		
	1 3		1 0 7 3 2 4 5 5 3 0		2 4 1 0 3 8 T		
	140. Primer apellido		141. Segundo apellido		142. Primer nombre		143. Otros nombres
	MARTINEZ		SUAREZ		JEFERSON		JAVIER
Revisor fiscal suplente	144. Número de Identificación Tributaria (NIT)		145. DV		146. Sociedad o firma designada		
	8 6 0 0 0 5 8 1 3		4		DELOITTE & TOUCHE S.A.S.		
	147. Fecha de nombramiento		2 0 2 5 1 2 1 7				
Contador	148. Tipo de documento		149. Número de identificación		150. DV 151. Número de tarjeta profesional		
	1 3		8 0 0 2 5 3 8 4		2 1 9 4 0 0 0 T		
	152. Primer apellido		153. Segundo apellido		154. Primer nombre		155. Otros nombres
	GARZON		GARCIA		EDIXON		ANDRES
Contador	156. Número de Identificación Tributaria (NIT)		157. DV		158. Sociedad o firma designada		
	2 0 2 6 0 2 2 4		1				
159. Fecha de nombramiento		2 0 2 6 0 2 2 4					

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

141240966650



(415)7707212489984(8020) 000014124096665 0

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

8 0 0 2 1 9 6 6 8

6. DV

3

12. Dirección seccional

Impuestos de Bogotá

14. Buzón electrónico

3 2

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

160. Tipo de establecimiento Sede	0 9	161. Actividad económica Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia	8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS			
163. Departamento Bogotá D.C.	1 1	164. Ciudad/Municipio Bogotá, D.C.	0 0 1
165. Dirección CL 98 70 91 OF 302			
166. Número de matrícula mercantil	0 2 4 0 8 6 3 8	167. Fecha de la matrícula mercantil	2 0 1 4 0 2 0 4
168. Teléfono	6 0 1 7 4 5 4 0 4 0	169. Fecha de cierre	

160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci	0 2	161. Actividad económica Actividades de centros de llamadas (call center)	8 2 2 0
162. Nombre del establecimiento CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-CALI			
163. Departamento Valle del Cauca	7 6	164. Ciudad/Municipio Cali	0 0 1
165. Dirección CL 10 4 40 P 13			
166. Número de matrícula mercantil	3 6 2 1 7 9	167. Fecha de la matrícula mercantil	1 9 9 4 0 2 1 1
168. Teléfono	6 0 2 4 8 9 1 0 0 0	169. Fecha de cierre	

160. Tipo de establecimiento Sucursal	1 0	161. Actividad económica Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia	8 2 9 1
162. Nombre del establecimiento: CONLCREDITOS CONALCENTER BPO -MEDELLIN			
163. Departamento Antioquia	0 5	164. Ciudad/Municipio Medellín	0 0 1
165. Dirección CR 50 52 50 OF 420			
166. Número de matrícula mercantil	2 1 2 7 8 0 1 1 0 2	167. Fecha de la matrícula mercantil	1 9 9 6 0 7 1 7
168. Teléfono	6 0 4 6 0 4 0 4 4 3	169. Fecha de cierre	2 0 2 3 1 1 0 8

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario Establecimientos				001	
Espacio reservado para la DIAN				Página 6 de 6 Hoja 6			
				4. Número de formulario 141240966650			
 (415)7707212489984(8020) 000014124096665 0							
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV		12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico	
8 0 0 2 1 9 6 6 8		3		Impuestos de Bogotá		3 2	
Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros							
160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2							
161. Actividad económica Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1							
162. Nombre del establecimiento CONALCREDITOS CONALCENTER BPO-SABANETA							
163. Departamento Antioquia 0 5				164. Ciudad/Municipio Sabaneta 6 3 1			
165. Dirección SABANETA - ANTIOQUIA							
166. Número de matrícula mercantil 2 6 0 4 2 6				167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 2 3 0 3 1 3			
168. Teléfono 3 1 0 2 2 7 9 9 6 6				169. Fecha de cierre			
160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2							
161. Actividad económica Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1							
162. Nombre del establecimiento CONALCREDITOS CONALCENTER BPO - ESTRELLA DEL NORTE							
163. Departamento Bogotá D.C. 1 1				164. Ciudad/Municipio Bogotá, D.C. 0 0 1			
165. Dirección CR 29 B 71 A 35 P 4 Y 5							
166. Número de matrícula mercantil 0 3 9 5 7 2 5 3				167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 2 5 0 5 0 2			
168. Teléfono 3 1 1 5 9 5 1 3 3 9				169. Fecha de cierre			
160. Tipo de establecimiento							
161. Actividad económica							
162. Nombre del establecimiento:							
163. Departamento				164. Ciudad/Municipio			
165. Dirección							
166. Número de matrícula mercantil				167. Fecha de la matrícula mercantil			
168. Teléfono				169. Fecha de cierre			

**INFORME DE GESTIÓN
20 AL 31 DE MARZO
MINISTERIO DE TRANSPORTE**



Transporte



emərgia

**INFORME DE ACTIVIDADES No. 1 CORRESPONDIENTE AL PERIODO
COMPRENDIDO ENTRE EL 20/03/2026 al 31/03/2026**

**INFORMACIÓN GENERAL DEL
CONTRATO**

Orden de Compra	161947 de 2026
Objeto:	“PRESTACION DE SERVICIOS PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) CON EL FIN DE FORTALECER LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DESTINADOS A BRINDAR ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE LOS TRÁMITES, POLÍTICAS, PLANES, PROYECTOS Y SERVICIOS IMPLEMENTADOS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE”.
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra
Fecha Inicio:	17/03/2026
Fecha Terminación:	15/10/2026
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	6.5 %
Nombre del contratista:	CONALCREDITOS CONALCENTER BPO
CC / Nit:	800.219.668-3
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	MARÍA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN C.C 28.915.616 – COORDINADORA GRUPO DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

CONTENIDO

1. Introducción
 2. Glosario
 3. Proceso de implementación
 - 3.1. Contratación recurso humano
 - 3.2. Estructura organizacional.
 - 3.3. Inducción corporativa.
 - 3.4. Inducción política SST – Seguridad y Salud en el Trabajo
 - 3.5. Pausas activas
 - 3.6. Reglamento interno de trabajo
 - 3.7. Capacitación de producto ministerio de transporte
 - 3.8. Seguridad
 4. Indicadores
 - 4.1. Gestión de Servicio Canal Telefónico
 - 4.2. Gestión de la línea fecha
 - 4.3. Gestión de la línea por día
 - 4.4. Gestión de la línea por intervalos
 - 4.5. Gestión de la línea por día por skills
 - 4.6. Gestión de la línea por día por asesor
 - 4.7. Indicadores de servicio – canal WhatsApp
 - 4.8. Indicadores de servicio – canal WhatsApp por fecha
 - 4.9. Indicadores de servicio – canal WhatsApp por día
 - 4.10. Indicadores de servicio – canal WhatsApp por intervalos
 5. Indicadores de servicio y gestión sedes territoriales sede central y Cundinamarca
 6. Estrategias de mejora y reconocimiento
-

1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se describen de manera detallada las atenciones realizadas por el Centro de Contacto, así como el avance y desarrollo del proceso de implementación ejecutado durante el mes de marzo de 2026, en el marco del cumplimiento de la Orden de Compra N.º 161947 de 2026, suscrita entre el Ministerio de Transporte y Conalcréditos – BPO.

Asimismo, se presenta el comportamiento de los diferentes canales de atención dispuestos para los usuarios de la entidad y el público en general, los cuales incluyen: la línea de atención telefónica (601) 3240800, la línea nacional 018000112042, la Línea de Transparencia 018000110950, el servicio de atención por video llamada, el canal WhatsApp 320 640 8930, la atención presencial sede central del Ministerio de Transporte en la ciudad de Bogotá y el servicio de atención a la ciudadanía en las Direcciones Territoriales a nivel nacional.

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta la fecha de extracción de la información que sirve como insumo para la elaboración del presente informe, se asume el compromiso de que todos los datos correspondientes al proceso del Centro de Contacto, las Direcciones Territoriales, la operación y las áreas de apoyo serán consolidados y presentados al cierre del mes correspondiente.

2. GLOSARIO

ANS:

Acuerdos de Niveles de Servicio.

PUNTUALIDAD EN TIEMPOS DE APROVISIONAMIENTO:

Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora, es decir, el recurso humano y los recursos tecnológicos.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BPO CONTRATADOS:

Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la entidad compradora.

TMO (TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN):

Corresponde al tiempo promedio de conversación o atención del agente. Se realiza la medición mensual.

ROTACIÓN DEL RECURSO HUMANO:

Corresponde al 10% de los agentes retirados en el mes de total de los agentes activos en el mismo.

OCUPACIÓN DE AGENTES:

Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes, se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes, el porcentaje de ocupación de acuerdo es del 75%.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO AGENTES:

Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 30 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este. El porcentaje del indicador es del 80%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE USUARIO:

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, el porcentaje del indicador es del 85%.

PRECISIÓN ERROR CRÍTICO DE NEGOCIO:

Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final el porcentaje del indicador es del 85%.

QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS BPO:

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

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO:

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación.

3. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

Desde la emisión de la Orden de Compra y el inicio del cronograma de actividades durante el mes de marzo, hasta la salida a operación el 20 de marzo, se desarrollaron las actividades necesarias para la implementación del servicio contratado. Estas acciones, de carácter interno, estuvieron orientadas a garantizar una puesta en marcha organizada y alineada con los requerimientos establecidos. En este proceso, se realizaron reuniones de seguimiento periódicas de manera conjunta con la entidad, con el objetivo de verificar avances, realizar ajustes oportunos y asegurar el cumplimiento del cronograma propuesto.

- **Actividad Comercial:** Se emitieron las respectivas garantías y se crea el código analítico (es el código que identifica al Ministerio de Transporte ante Conalcréditos)
 - **Actividades Cliente-Conalcréditos:** Se concilia el perfil de los colaboradores, se realiza el dimensionamiento, se sugiere el cronograma de capacitación, se hacen validaciones internas del proceso de calidad, proceso de reportes, Insumos CTI (guiones, estructuras, tipificaciones), Definición canal seguro para la entrega de información.
 - **Actividades de Tecnología:** Se define el esquema de conectividad y levantamiento de información de desarrollo.
 - **Actividades de Recursos Humanos:** se realiza la solicitud del personal, reclutamiento y selección, contratación, formación, inducción y creación de usuarios.
 - **Actividades desde la Operación:** Se realiza la creación del CTI para la tipificación de la gestión de llamadas, capacitación a los colaboradores de la campaña desde las oficinas del Ministerio de Transporte y así mismo la formación de la misión y visión de Conalcréditos los días 18 y 19 de marzo, donde se abordaron los siguientes temas: Presentación del supervisor y líder de calidad por parte del formador, inducción sobre la trazabilidad de la compañía, qué es el Ministerio de Transporte, generalidades del Ministerio de Transporte, organigrama y dependencias del Ministerio de Transporte, Competencias, recomendaciones para la atención de los usuarios a la hora de recolectar sus datos, protocolo de atención al ciudadano, atención con enfoques diferenciales, comunicación verbal. entre otros.
-

3.1 CONTRATACIÓN RECURSO HUMANO

A través del área de Talento Humano se adelantó el proceso de captación y selección del recurso humano requerido para el cumplimiento de la Orden de Compra N.º 161947 de 2026. De acuerdo con los parámetros establecidos, se realizaron las entrevistas, validaciones y exámenes correspondientes, permitiendo la contratación de diecisiete (17) agentes operativos y dos (2) integrantes del equipo de staff, correspondientes a los roles de Supervisor y Líder de Calidad, quienes quedaron asignados al inicio de la operación.

3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En común acuerdo y en adecuada alineación con las necesidades operativas del servicio, se definió la estructura organizacional y la distribución del equipo de agentes, con el propósito de garantizar una operación eficiente y equilibrada. En este sentido, el personal fue asignado de la siguiente manera: nueve (9) agentes para el Centro de Contacto (C.C.C.), cinco (5) agentes para la atención desde la Sede Central – FROM, y tres (3) agentes para las Direcciones Territoriales.

ID-CÉDULA	NOMBRE AGENTE	SEDE
1103860266	SUSANA SOFIA OSORIO HERAZO	EMERGIA - CONALCREDITOS
1067882427	CRISTIAN DAVID MORELO ZUMAQUE	EMERGIA - CONALCREDITOS
1000380662	JULIAN VALENCIA CHARRY	EMERGIA - CONALCREDITOS
1233340359	DANIEL MOISES MERCADO POLO	EMERGIA - CONALCREDITOS
1010960262	LAURA DANIELA GARZON ROMERO	EMERGIA - CONALCREDITOS
1045749313	STEPHANI QUIÑONEZ	EMERGIA - CONALCREDITOS
1013097322	CAMILO ANDRES RODRIGUEZ PORTILLO	EMERGIA - CONALCREDITOS
1073713576	ANA MARIA LADINO CHIA	EMERGIA - CONALCREDITOS
1234642726	JHOAN SEBASTIAN PINZON GUZMAN	EMERGIA - CONALCREDITOS
1001271705	YULIETH NATALIA CASALLAS MALAGON	SEDE CENTRAL
1019154516	JUAN CARLOS BENITEZ GONZALEZ	SEDE CENTRAL
1019118431	SANDRA ESPAÑOL	SEDE CENTRAL
1026597502	LAURA ALEJANDRA VIEDA QUEVEDO	SEDE CENTRAL
1024560503	AMY TATYANA MORENO SERRATO	SEDE CENTRAL
1017255762	LAURA JULIETH GÓMEZ CORREA	DT. ANTIOQUIA
1121206428	JOSE LUIS ÑUSTES ROA	DT. VALLE
1000156274	ANGIE CATALINA SANCHEZ RIOS	DT. CUNDINAMARCA

Plantilla Asistencia a Formación

for-ww-plantillasistencia-PRO-v6.0-24052018

emergia

Departamento / Servicio:

Tipo de formación:

Fecha inicio:

Fecha fin:

Inducción
18-03-2026
18-03-2026

Matriz de formación:

Formador/as:

Horario estimado:

Inducción
Rafael Ochoa
8:00 + 12:30 PM

OBJETIVOS

Proceso de Inducción corporativa.
Manejo de Aplicativa.

CONTENIDOS

a rellenar por el alumno

ID_LEGAL_ALUMNO

NOMBRE

APE_1

APE_2

HORARIO

FIRMA

FECHA RECEPCIÓN DE LA FORMACIÓN

1	1233340359	Ochoa	Martinez		
2	1001002427	Mercado	Polo		
3	01001002427	Morab	Zuniga		
4	01001002427	Rodriguez	Potillo		
5	1000380661	Alencia	Charry		
6	101046262	Carzan	amero		
7	1013641706	Caro	Morero		
8	101377753	Quirones	Tolosa		
9	1234542726	Pintón			
10	1093713576	Ladino	Chia		
11	1103860266	Osorio	Hierzo		
12	1010703665	lozano	Lozano		
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

OBSERVACIONES DEL FORMADOR

(*) En for-ww-plantillasistencia se indican las fechas marcadas podrán ser ampliadas con el fin de ubicar al total de los integrantes del Servicio a formar. El cómputo del horario de cada asistente a la formación, se indicará al lado de sus datos personales.

Información básica sobre protección de datos VER AL DORSO

3.4 INDUCCIÓN POLÍTICA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SST

Como parte del proceso de implementación, se realizó la inducción en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a los colaboradores vinculados a la operación, con el propósito de garantizar el conocimiento y cumplimiento de los lineamientos establecidos. Durante esta actividad se reforzaron los principios de prevención, autocuidado y responsabilidades frente a la seguridad laboral, contribuyendo a un entorno de trabajo seguro y alineado con la normativa vigente.

emergia		REGISTRO DE ASISTENCIA ACTIVIDAD SSTA		FORMULA REGISTRO ACTIV. SST 0004-V3 30/07/2025	
TEMA:	Inducción al SG-SST.				
OBJETIVO:	Asegurar que se comprendan y apliquen correctamente los Políticos reglamentos y normas de seguridad				
FECHA:	30-03-2026.		TIPO ACTIVIDAD:	☐ INTERNA	☒ EXTERNA
SEDE:	ISERRA				

N°	CEDULA	NOMBRE COMPLETO	SERVICIO	FIRMA
1	1213641206	Angie Caro Marín	Mantenimiento Transporte	Angie Caro
2	1045799313	Stephany Quinonez	Mantenimiento Transporte	Stephany Quinonez
3	1234642726	Jhuan Pinzon	Mantenimiento Transporte	Jhuan Pinzon
4	1010466124	Laura Garden Romero	Mantenimiento Transporte	Laura Garden Romero
5	100380662	Julian Fabian Charry	Mantenimiento Transporte	Julian Charry
6	1613097322	Camilo Andres Rodriguez Portillo	Mantenimiento Transporte	Camilo Rodriguez
7	1103860266	Sisara Sofia Osorio Herazo	Mantenimiento Transporte	Sisara Osorio
8	1233340359	Daniel Alejandro Polo	Mantenimiento Transporte	Daniel Polo
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

RESPONSABLE:	Diana Garcia.	CARGO:	Analista Cuidado del talento.
--------------	---------------	--------	-------------------------------

3.5 PAUSAS ACTIVAS

De manera diaria se desarrollan pausas activas, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él, orientadas al bienestar integral de los agentes. Estas actividades permiten mitigar la carga operativa, reducir la fatiga laboral y renovar la energía del equipo, contribuyendo a mantener un desempeño óptimo y a garantizar una atención de calidad a los usuarios.



3.6 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Conalcréditos informa a los agentes, mediante la publicación visible en las instalaciones de la sede Isera Cien, el documento obligatorio que establece las normas, derechos y obligaciones que regulan la relación laboral entre el empleador y sus trabajadores. Este documento corresponde al Reglamento Interno de Trabajo, el cual rige el desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En Colombia, dicho reglamento se encuentra definido en el Artículo 104 del Código Sustantivo del Trabajo (CST) como el conjunto de disposiciones que determinan las condiciones a las cuales deben sujetarse ambas partes durante la prestación del servicio.

Versión actual	1.2	Fecha de publicación	24/07/2024
Elaborado por		Revisado por	Autorizado por
Brenda Gutiérrez		Santiago Espinosa March Soto Luz Enid Echeverry Fernando Arias	Nibaldo Toledo
Seguridad		Tipo de Uso:	INTERNO
Niveles de Visibilidad (Especificar cargos pertenecientes a centros, servicios o áreas.):			
cargo	centro	servicio	área
Todos	Todos	Todos	Todas
Ruta en E-SPACE	https://sites.google.com/emergiacc.com/e-space/inicio		

3.7 CAPACITACIÓN DE PRODUCTO MINISTERIO DE TRANSPORTE

Durante los días 18 y 19 de marzo de 2026 se llevó a cabo la capacitación y retroalimentación del producto del Ministerio de Transporte en las instalaciones de nuestra compañía. La duración de la capacitación fue de dos (2) días, considerando que aproximadamente el 90 % de los agentes corresponden a personal con experiencia previa y conocimiento del producto. Los agentes restantes fueron incorporados a un plan canguro, mediante el cual recibieron acompañamiento operativo continuo, con el propósito de fortalecer sus competencias y garantizar un conocimiento integral del servicio antes de su desempeño pleno en la operación.



3.8 SEGURIDAD

La operación correspondiente a la Orden de Compra N.º 161947 de 2026, suscrita con el operador Conalcréditos BPO, se encuentra ubicada en la sede Iserra Cien, en la Calle 99 N.º 60-59. Las instalaciones cuentan con controles de acceso físico que garantizan la seguridad del personal y de la información, incluyendo una puerta de seguridad en el ingreso y un sistema de torniquete en la recepción del edificio. Adicionalmente, el acceso se realiza mediante registro biométrico, a través de la captura de huella dactilar, lo que permite un control adecuado y trazable del ingreso del personal autorizado.



4. INDICADORES

4.1 GESTIÓN DE SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

Durante el periodo comprendido entre el 20 y el 31 de marzo, se gestionaron un total de 1.777 llamadas entrantes, de las cuales se registró un total de 1.517 llamadas atendidas; Asimismo, se registró un Tiempo Medio de Operación (TMO) de 8 minutos y 41 segundos, resultado que evidencia una gestión operativa eficiente, un adecuado manejo de las interacciones y el compromiso del equipo en la prestación de un servicio oportuno y de calidad a los usuarios.

Total	1.777	1.517	1.340	260	75,41%	85,37%	14,63%	0:08:41
Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
Marzo	1777	1517	1340	260	75,41%	85,37%	14,63%	00:08:41

4.2 GESTIÓN DE LA LÍNEA FECHA

Del análisis de la gestión de llamadas recibidas por fecha se identifica que el 24 de marzo fue el día con mayor volumen de interacciones, registrando un total de 311 llamadas atendidas. Para esta fecha, el Tiempo Medio de Operación (TMO) fue de 7 minutos y 33 segundos, lo cual evidencia una gestión eficiente y consistente en el manejo de las comunicaciones. A continuación, se presenta la tabla con el detalle de llamadas recibidas por fecha, en la que se refleja el comportamiento general de la línea durante el periodo analizado:



Total	1.777	1.517	1.340	260	75,41%	85,37%	14,63%	0:08:42
Fecha	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
20/03/2026	284	138	71	146	25,00%	48,59%	51,41%	0:08:05
24/03/2026	311	210	137	101	44,05%	67,52%	32,48%	0:07:33
25/03/2026	232	231	227	1	97,84%	99,57%	0,43%	0:08:31
26/03/2026	281	273	245	8	87,19%	97,15%	2,85%	0:08:36
27/03/2026	225	225	224	0	99,56%	100,00%	0,00%	0:09:39
30/03/2026	234	231	228	3	97,44%	98,72%	1,28%	0:09:27
31/03/2026	210	209	208	1	99,05%	99,52%	0,48%	0:08:47

4.3 GESTIÓN DE LA LÍNEA POR DÍA

Del análisis del comportamiento de la línea durante el periodo evaluado, se identifica que el día martes registró el mayor volumen de llamadas, con un promedio de 521 interacciones, las cuales fueron atendidas de manera oportuna, manteniendo los estándares de calidad establecidos. El Tiempo Medio de Operación (TMO) para estos días fue de 8 minutos y 09 segundos, lo que evidencia la consistencia y eficiencia del servicio incluso en jornadas de mayor demanda.

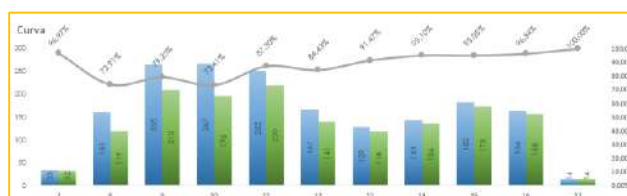
A continuación, se presenta la tabla con el detalle de las llamadas recibidas por día de la semana, donde se refleja el comportamiento general de la línea durante el periodo analizado:



Total	1.777	1.517	1.340	260	75,41%	85,37%	14,63%	0:08:41
Día Semana	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
Lunes	234	231	228	3	97,44%	98,72%	1,28%	0:09:27
Martes	521	419	345	102	66,22%	80,42%	19,58%	0:08:09
Miércoles	232	231	227	1	97,84%	99,57%	0,43%	0:08:31
Jueves	281	273	245	8	87,19%	97,15%	2,85%	0:08:36
Viernes	509	363	295	146	57,96%	71,32%	28,68%	0:08:59

4.4 GESTIÓN DE LA LÍNEA POR INTERVALOS

Durante el periodo analizado se identificó que, el intervalo comprendido entre las 09:00 a.m. y las 11:00 a.m. concentró el mayor volumen de llamadas con un promedio de 784 interacciones, lo que refleja el comportamiento de la línea y permite identificar este rango horario como uno de los principales picos de demanda, con un total de tres (3) horas pico. El Tiempo Medio de Operación (TMO) asociado a este intervalo fue de 9 minutos y 20 segundos, evidenciando una gestión eficiente incluso en los horarios de mayor afluencia. A continuación, se presenta la tabla con el detalle de las llamadas por intervalo horario, en la que se observa el comportamiento general de la línea durante el periodo evaluado:

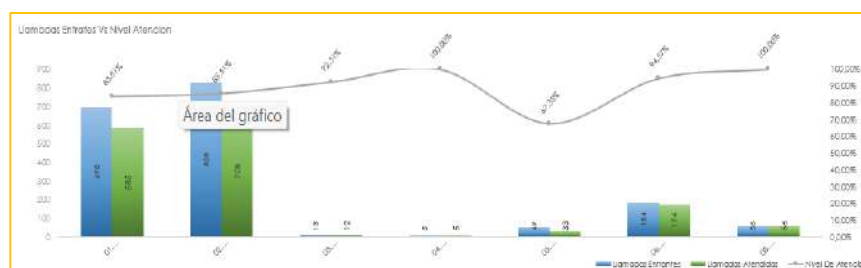


Total	1.777	1.517	1.340	260	75,41%	85,37%	14,63%	0:08:30
Intervalo	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
7	33	32	32	1	96,97%	96,97%	3,03%	0:04:18
8	161	119	116	42	72,05%	73,91%	26,09%	0:07:35
9	265	210	154	55	58,11%	79,25%	20,75%	0:08:23
10	267	196	156	71	58,43%	73,41%	26,59%	0:09:40
11	252	220	189	32	75,00%	87,30%	12,70%	0:09:25
12	167	141	125	26	74,85%	84,43%	15,57%	0:09:37
13	129	118	112	11	86,82%	91,47%	8,53%	0:08:53
14	143	136	127	7	88,81%	95,10%	4,90%	0:08:46
15	182	173	160	9	87,91%	95,05%	4,95%	0:08:30
16	164	158	155	6	94,51%	96,34%	3,66%	0:09:09
17	14	14	14	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:09:16

4.5 GESTIÓN DE LA LÍNEA POR DÍA POR SKILLS

Durante el periodo analizado, se identificó que el skills con mayor volumen de llamadas recibidas fue el 02- Mesa de Ayuda del Registro Nacional de Despachos de Carga – RNDC con un promedio de 828 interacciones, lo que refleja el comportamiento de la línea y posiciona este skills como uno de los principales servicios de mayor demanda. El Tiempo Medio de Operación (TMO) asociado fue de 8 minutos y 49 segundos, evidenciando una gestión eficiente y un adecuado manejo de las interacciones, incluso en escenarios de alta afluencia.

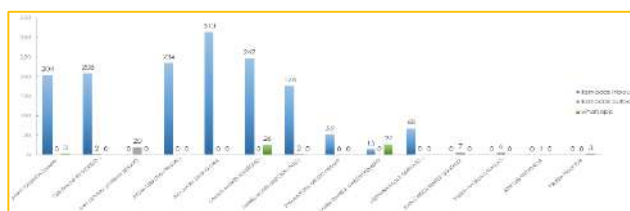
A continuación, se presenta la tabla con el detalle de las llamadas gestionadas por skills, en la que se observa el comportamiento general de la línea durante el periodo evaluado:



Total	1.833	1.573	1.390	260	75,83%	85,82%	14,18%	0:09:29
Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atencion	Nivel De Abandono	TMO
01. LINEA DE SERVICIO AL CIUDADANO	638	585	527	113	75,50%	83,81%	16,19%	00:09:06
02. MESA DE AYUDA RNDC	828	708	534	120	71,74%	85,51%	14,49%	00:08:49
03. MESA DE AYUDA RNF	13	12	12	1	92,31%	92,31%	7,69%	00:08:34
04. LINEA DE ATENCION DE VIOLENCIA Y DISCRIMINACION	5	5	5	0	100,00%	100,00%	0,00%	00:02:02
05. LINEA DE TRANSPARENCIA	49	33	31	16	63,27%	67,35%	32,65%	00:05:40
06. LINEA NACIONAL	184	174	171	10	92,33%	94,57%	5,43%	00:09:21
08. WHATSAPP	56	56	50	0	89,29%	100,00%	0,00%	00:25:26

4.6 GESTIÓN DE LA LÍNEA POR DÍA POR ASESOR

A continuación, se presentan los indicadores de gestión correspondientes a cada uno de los agentes, evidenciándose que los resultados se mantienen dentro de los promedios definidos para la operación. Como excepción, se identifican tres (3) agentes de reciente vinculación y en proceso de fortalecimiento de conocimiento del Ministerio de Transporte, quienes iniciaron su gestión bajo la modalidad de plan canguro, lo que explica las variaciones observadas en sus indicadores durante el periodo analizado.



Total	1.517	38	56	1.611
Fecha	Llamadas Inbound	Llamadas outbound	whatsapp	Total general
JULIAN VALEN	204	0	3	207
CRISTIAN DAVID MORELO ZUMAQUE	208	2	0	210
AMY TATYANA MORENO SERRATO	0	20	0	20
JHOAN SEBASTIAN PINZON GUZMAN	234	0	0	234
ANA MARIA LADINO CHIA	313	0	0	313
CAMILO ANDRÉS RODRÍGUEZ PORTILLO	247	0	26	273
DANIEL MOISÉS MERCADO POLO	176	2	0	178
SUSANA SOFIA OSORIO HERAZO	52	0	0	52
LAURA DANIELA GARZON ROMERO	15	0	27	42
STEPHANIS PAOLA QUIÑONES TOLOZA	68	0	0	68
JUAN CARLOS BENITEZ GONZÁLEZ	0	7	0	7
YULIETH NATALIA CASALLAS MALAGON	0	6	0	6
JOSE LUIS NUSTES ROA	0	1	0	1

4.7 INDICADORES DE SERVICIO – CANAL WHATSAPP

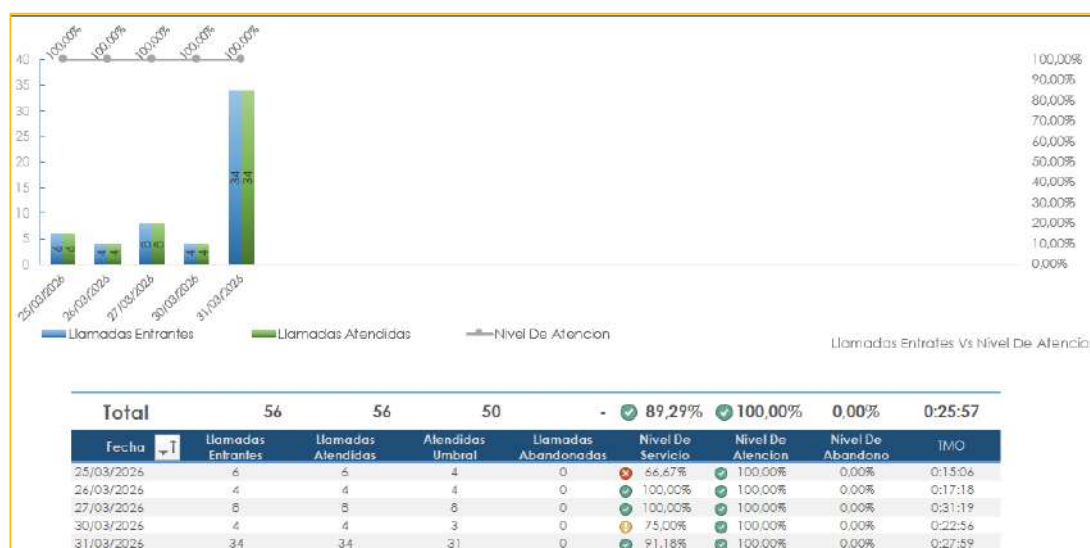
A continuación, se presentan los indicadores de servicio correspondientes al canal WhatsApp, a través del cual se gestionaron las interacciones de los usuarios durante el periodo analizado. Los resultados evidencian un comportamiento estable del canal, con tiempos de atención alineados a los estándares definidos y una gestión adecuada por parte de los agentes, lo que contribuyó al cumplimiento de los niveles de servicio y a la atención oportuna de las solicitudes recibidas.

Durante el periodo comprendido entre el 20 y el 31 de marzo, se gestionaron un total de 56 chats a través del canal de comunicación WhatsApp. Asimismo, se registró un Tiempo Medio de Operación (TMO) de 25 minutos y 26 segundos, reflejando una gestión operativa eficiente, un adecuado manejo de las interacciones y el compromiso del equipo en la prestación de un servicio oportuno y de calidad a los usuarios.

Total	56	56	50	-	✓ 89,29%	✓ 100,00%	0,00%	0:25:26
Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Atendidas Umbral	Llamadas Abandonadas	Nivel De Servicio	Nivel De Atención	Nivel De Abandono	TMO
Marzo	56	56	50	0	✓ 89,29%	✓ 100,00%	0,00%	00:25:26

4.8 INDICADORES DE SERVICIO – CANAL WHATSAPP POR FECHA

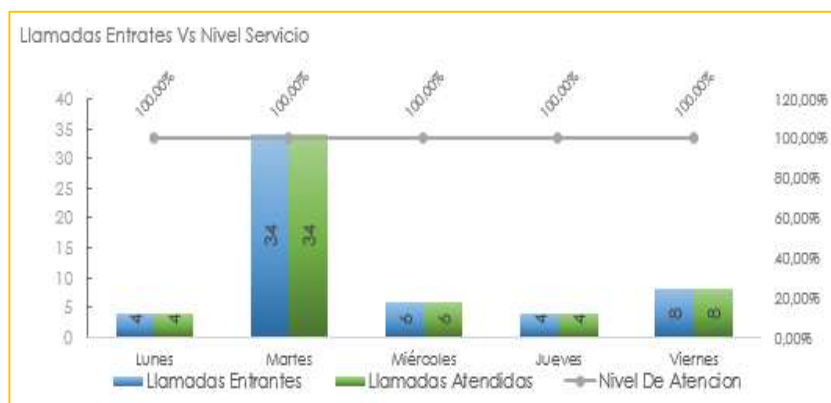
Del análisis de la gestión del canal WhatsApp por fecha se identifica que, el 27 de marzo fue el día con mayor volumen de interacciones, registrando un total de 8 chats gestionados. Para esta fecha, el Tiempo Medio de Operación (TMO) fue de 31 minutos y 19 segundos, lo cual evidencia una gestión eficiente y consistente en el manejo de las comunicaciones a través de este canal. A continuación, se presenta la tabla con el detalle de los chats gestionados por fecha, en la que se refleja el comportamiento general del canal durante el periodo analizado.



4.9 INDICADORES DE SERVICIO – CANAL WHATSAPP POR DÍA

Del análisis del comportamiento del canal WhatsApp durante el periodo evaluado, se identifica que el día martes registró el mayor volumen de interacciones, con un promedio de 34 chats gestionados, los cuales fueron atendidos de manera oportuna, manteniendo los estándares de calidad establecidos. El Tiempo Medio de Operación (TMO) para estos días fue de 25 minutos y 50 segundos, lo que evidencia la consistencia y eficiencia del servicio incluso en jornadas de mayor demanda.

A continuación, se presenta la tabla con el detalle de los chats gestionados por día de la semana, en la que se refleja el comportamiento general del canal WhatsApp durante el periodo analizado.



4.10 INDICADORES DE SERVICIO – CANAL WHATSAPP POR INTERVALOS

Durante el periodo analizado, se identificó que el volumen de interacciones del canal WhatsApp se mantuvo distribuido de manera constante a lo largo de la jornada, sin concentrarse en un intervalo horario específico. El Tiempo Medio de Operación (TMO) asociado fue de 24 minutos y 16 segundos, lo que evidencia una gestión eficiente y sostenida, incluso en los momentos de mayor afluencia.

A continuación, se presenta la tabla con el detalle de los chats gestionados por intervalo horario, en la que se refleja el comportamiento general del canal WhatsApp durante el periodo evaluado.



5. GESTIÓN SEDES TERRITORIALES CEDE CENTRAL Y CUNDINAMARCA

A continuación, se presentan los indicadores de servicio y gestión correspondientes a la Sede Central y a las Sedes Territoriales, los cuales permiten evaluar el desempeño operativo, la calidad de la atención y el cumplimiento de los lineamientos establecidos durante el periodo analizado.

Durante el mes de marzo, la gestión desarrollada desde la Sede Central y las Direcciones Territoriales permitió garantizar la atención a los usuarios tanto de manera presencial como mediante video llamada, evidenciando una adecuada articulación entre los distintos niveles de atención. Las Direcciones Territoriales de Antioquia y Valle registraron un volumen representativo de atenciones, destacándose un equilibrio entre los canales presencial y virtual, lo cual contribuyó a la continuidad y cobertura del servicio. La información consolidada facilita el seguimiento al desempeño operativo y respalda la toma de decisiones orientadas a la optimización del servicio.



6. INFORME SUPERVISOR ESTRATEGIAS DE MEJORA Y RECONOCIMIENTO

- Desde el área de Supervisión, se ha llevado a cabo un acompañamiento permanente y estructurado a los agentes del Centro de Contacto, con el propósito de mantenerlos continuamente actualizados frente a las actividades, lineamientos y procesos vigentes de la operación. Esta gestión permite garantizar la entrega de información clara, oportuna y precisa, fortaleciendo la capacidad de orientación brindada a los ciudadanos que acceden a los diferentes canales de atención.
 - Se realiza un seguimiento oportuno y constante a los tiempos de atención, especialmente en aquellos casos donde se identifican picos elevados, con el fin de mitigar impactos en la duración de las llamadas y optimizar la experiencia del usuario, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
 - Como parte de las estrategias de motivación y reconocimiento, se promueve el excelente desempeño del equipo de trabajo mediante iniciativas de bienestar grupal, las cuales incluyen espacios de integración, jornadas de compartir y la celebración semanal de los cumpleaños de los agentes, fortaleciendo el clima laboral y el sentido de pertenencia dentro de la operación.
 - Adicionalmente, se cuenta con recurso humano disponible para atender cualquier novedad derivada de ausencias o contingencias del personal contratado, garantizando la continuidad operativa, la conectividad de las posiciones activas tanto en las líneas de atención como en las sedes del cliente, y el cumplimiento de los indicadores, en concordancia con los planes de contingencia establecidos para asegurar la prestación ininterrumpida del servicio a la entidad compradora.
 - De manera preventiva, se realizan llamadas de prueba periódicas con el fin de verificar la respuesta inmediata y el correcto funcionamiento de las líneas de atención, permitiendo la identificación y corrección oportuna de posibles incidencias técnicas.
 - Asimismo, se ejecutan jornadas de retroalimentación diaria sobre las noticias, comunicados y novedades generadas por el Ministerio de Transporte, con el objetivo de mantener informados a los agentes acerca de las actividades institucionales y eventos relevantes que puedan incidir en la atención a la ciudadanía.
 - Se lleva a cabo un seguimiento de la gestión en tiempo real, mediante el monitoreo en línea de las interacciones, donde se valida el cumplimiento del paso a paso del proceso establecido, incluyendo revisión de audio y pantalla. Esta actividad permite optimizar los tiempos productivos, fortalecer las buenas prácticas y corregir desviaciones operativas de manera inmediata.
 - Finalmente, se destaca que la totalidad de los agentes ha venido siendo capacitada de forma progresiva para brindar orientación integral a través de los diferentes canales de atención disponibles, asegurando un servicio homogéneo, eficiente y alineado con los lineamientos de la entidad.
-

**PROCESO DE FORMACIÓN
MARZO DE 2026**



Transporte



emərgia

CAPACITACIÓN DEL PRODUCTO

Se participó en la jornada de capacitación liderada por funcionarias de la entidad, en la cual se abordaron los siguientes ejes temáticos:

TEMA	FECHA CAPACITACIÓN
RNDC: Procedimientos del Registro Nacional de Despachos de Carga	18 de marzo
Marco Normativo: Revisión de la normatividad general del Ministerio de Transporte	
Herramientas de Gestión: Tipificación de procesos en Dynamics y consulta documental en la plataforma Orfeo	

MONITOREO LADO A LADO

Con el propósito de optimizar la curva de aprendizaje en los canales telefónico y chat, realicé sesiones de monitoreo y acompañamiento en vivo durante la atención al ciudadano. Esta intervención permitió detectar áreas de oportunidad, estandarizar los procesos de tipificación y proporcionar soporte inmediato en la orientación al ciudadano.

Adicionalmente, se implementó un modelo de acompañamiento entre parejas (método canguro) para el personal nuevo; en este, un agente experto guía al nuevo integrante durante media jornada en la gestión de casos y consultas frecuentes. Finalmente, en articulación con la supervisión, se consolidó un canal de comunicación constante para agentes de sede central y Direcciones Territoriales mediante el envío de actualizaciones vía correo electrónico, WhatsApp y Microsoft Teams



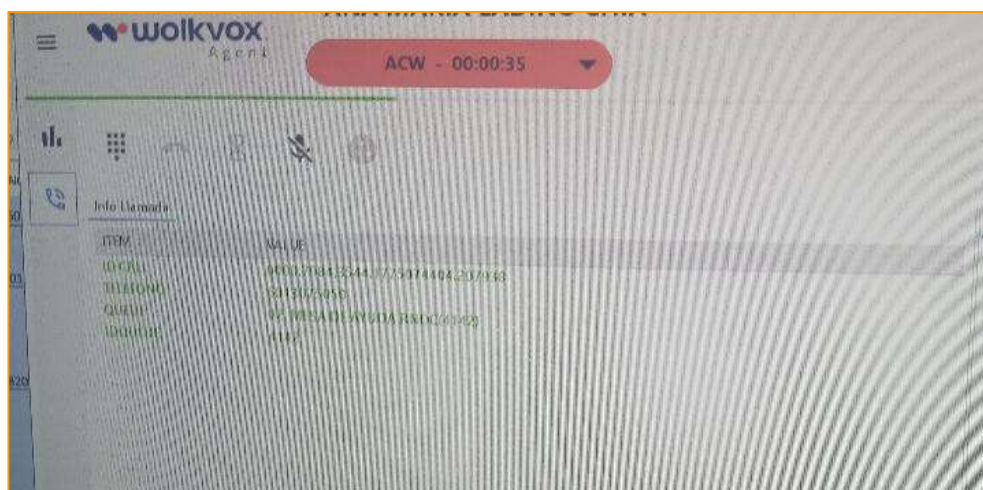
RETROALIMENTACIÓN

Durante el periodo del 20 al 31 de marzo, se realizaron sesiones de retroalimentación dirigidas a todo el equipo.

- Estandarización del proceso de tipificación: con el fin de garantizar la coincidencia entre el volumen de interacciones registradas en Wolkvox (llamadas, atenciones presenciales, videollamadas, WhatsApp) y los registros consignados en la base de datos de la entidad (Forms) y Dynamics.



- Tiempo para tipificar: Se detectaron tiempos de tipificación de entre dos y siete minutos en los canales de telefonía y WhatsApp, lo cual generaba un incremento en la tasa de abandono y afectaba la disponibilidad para nuevas interacciones. Ante esto, se ajustó el tiempo de gestión posterior (ACW) en el aplicativo Wolkvox a un máximo de dos minutos, optimizando así la capacidad de respuesta y la gestión oportuna del servicio.



MEJORA SOSTENIBLE

Como resultado de las retroalimentaciones realizadas, se proyecta para el mes de abril una reducción en las inconsistencias detectadas. Asimismo, se espera que el equipo demuestre mayor destreza y autonomía en la gestión de casos, logrando una atención efectiva y precisa durante la interacción en tiempo real con el ciudadano.

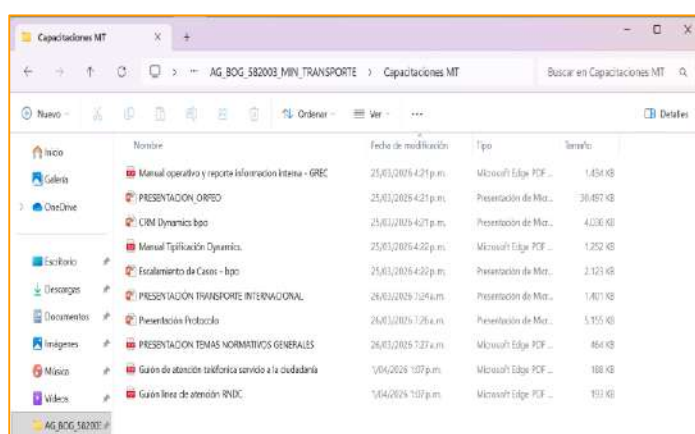
IDENTIFICACIÓN OPORTUNIDADES DE MEJORA

Con el fin de garantizar la mejora continua, se determinó la necesidad de realizar seguimiento a las interacciones que los agentes reciben. Como medidas inmediatas, se han formalizado los guiones de atención de cada uno de los canales de comunicación y la herramienta de medición de calidad. Adicionalmente, se gestionará ante la entidad el apoyo pedagógico necesario para fortalecer las competencias del equipo en relación con la normatividad y los procesos vigentes del Ministerio de Transporte.

GENERAR CONCIENCIA EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN

Se llevó a cabo la socialización de las áreas de mejora con los agentes, enfatizando la responsabilidad de brindar una orientación correcta, dado el impacto directo que una asesoría errónea tiene sobre el ciudadano. Asimismo, se sensibilizó al equipo sobre la importancia en la tipificación, ya que esta es la base de las estadísticas tanto del Ministerio de Transporte como de Emergia.

En consecuencia, se ha puesto a disposición de todo el equipo el Manual de Tipificaciones actualizado, el cual puede ser consultado de manera permanente a través de la carpeta compartida.



EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS

Tras la aplicación de la evaluación a través de la plataforma Microsoft Forms, se consolidan los siguientes indicadores clave de desempeño para el equipo operativo:



Con base a lo anterior, se puede concluir que, el equipo presenta un nivel de desempeño satisfactorio (86%), lo que indica una alta apropiación de los conceptos técnicos, normativos y de tipificación socializados durante el mes. La mayoría de los agentes demuestra un dominio sólido de las herramientas Wolkvox y Orfeo, así como de la normativa del Ministerio de Transporte.



Bogotá D.C.

PARA: **MARÍA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN**
Coordinadora Grupo Relación Estado - Ciudadano

DE: **YURANY PEREZ CASTRO**
Coordinadora Grupo Contratos

ASUNTO: **COMUNICACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN CONTRATO.**

En consideración a lo establecido en la orden de compra me permito informarle que se cumplieron los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de acuerdo al artículo 41 de la Ley 80 de 1993, y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007:

No. Contrato	Orden de compra 161947 (contrato interno 669 de 2026)
Contratista	COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS SAS
Fecha de suscripción	11 de marzo de 2026
Registro presupuestal	112926 de 11 de marzo de 2026
Fecha aprobación garantía única	17 de marzo de 2026
Fecha cumplimiento requisitos de ejecución	17 de marzo de 2026

Así, en su condición de supervisor debe tener en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4, el numeral 1° del artículo 26 y los artículos 51 y 52 de la Ley 80 de 1993 y los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, la supervisión implica el control y seguimiento de la ejecución del objeto contractual y el servidor público responderá disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual en los términos señalados en la Constitución y la Ley.

En atención a la circular 20231330004683 del 19 de enero del 2023 y ejercicio de sus funciones como supervisor deberá llevar un control de la relación de pagos y saldos, aprobar, justificar y solicitar, en caso de requerirse y con la debida anticipación, la adición, prórroga, suspensión, cesión, terminación anticipada o liquidación del contrato supervisado.

Adicionalmente, es preciso destacar la determinante importancia y obligatoriedad de cumplir con la obligación legal de **publicidad de la actividad contractual** en la TVEC. Por tal motivo, las entidades que contratan utilizando dineros públicos, **deben publicar de conformidad con la herramienta de la tienda virtual, todos los contratos, las adiciones, prórrogas, modificaciones o suspensiones, cesiones y todos los demás documentos relacionados con la actividad contractual.**

De acuerdo con lo anterior, una vez el Grupo Contratos publique en la TVEC los documentos precontractuales y contractuales según el caso y comunicada la designación de la supervisión de la ejecución contractual (cuando no lo indique el contrato), le corresponderá **al supervisor del contrato o convenio, cargar y publicar en LA TVEC los documentos relacionados con la ejecución contractual hasta su liquidación o cierre del expediente.**





Ahora, con respecto a los cierres de expedientes, se exhorta al supervisor a tener en cuenta la circular interna 20241330147083 del 13 de noviembre del 2024 a través de la cual se comparten las directrices emitidas por el ente rector en materia de contratación, relacionadas con el proceso de "cierre de expedientes electrónicos".

Para los anteriores efectos, los Jefes de Área y/o Supervisores contractuales deben cargar todos los documentos que se generen dentro de la etapa de ejecución contractual, so pena de las acciones disciplinarias que puedan derivarse de su incumplimiento, esto de conformidad con lo establecido en las siguientes normas: Decreto 1082 de 2015, artículos 2.2.1.1.1.7.1, 2.1.1.2.1.8 y 2.2.1.1.1.3.1; Ley 1712 de 2014, artículos 9, 10 y 11 y Ley 734 de 2022, artículo 34.

En consonancia con lo descrito, estará a su cargo la consulta respecto de los términos y condiciones de la respectiva contratación, para lo cual el expediente y documentos soporte se encuentran a su disposición en el archivo correspondiente.

Finalmente, le reitero que el Grupo Contratos le prestará la asesoría y el apoyo que requiera.

Cordialmente,



YURANY PEREZ CASTRO

Coordinadora Grupo Contratos

Anexo Lo anunciado

Copias: Julio Andrés Alarcón Sanabria / Coordinador Grupo Cuentas por Pagar

Elaboró: Carolina Foliaco/ Abogado Grupo Contratos

Documento firmado electrónicamente en el Ministerio de Transporte
Esta es una copia auténtica del documento electrónico
www.mintransporte.gov.co





COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS
S.A.S.
NIT: 800219668-3
CL 99 60 59
BOGOTÁ, D.C. - Bogotá (CO)
e-mail: facturas.Clientes@emergiac.com

NOTA DE CRÉDITO QUE
REFERENCIA UNA FACTURA
ELECTRONICA

No. NC006928

Fecha emisión: 2026-04-28 10:26:32-05:00
Fecha generación: 2026-04-28T10:26:35.224-05:00

Estado DIAN: ACEPTADA
Fecha estado: 2026-04-28 10:28:04

Somos agentes retenedores de IVA. Somos autorretenedores: Resolución 000425 del 27 de Enero de 2016. Régimen Ordinario Renta.

Cliente: MINISTERIO DE TRANSPORTE
Dirección: CL 24 62 49 P 9 CC GRAN ESTACION II - BOGOTÁ, D.C. - Bogotá (CO)
Contacto:
e-mail contacto: Facturas.Clientes@emergiac.com

NIT: 899999055
Municipio: BOGOTÁ, D.C.
Pais: Colombia
Telf:

Fecha Desde	Fecha Hasta	Moneda	Tasa Cambio a COP	Fecha Cambio	N. Orden Compra	CUDE
2026-04-01	2026-04-30	COP				47f3614e88d17cc6f3d605adac4e7fa18a3dce48b8d6929bfc4ab6291afe16635fdb6106ad3721a7edbbfb48d2ba7f5b
T. Doc. Modificado	N. Doc. Mod.	Fecha Doc. Mod.	Motivo Nota		CUFE/CUDE Documento Modificado	
Factura de Venta	CNCB229675	2026-04-23	3: Rebaja o descuento parcial o total		a797884b8f556445efed4f113c2aa99e67e7c7cb26d0aaa2214d91189074b3774a31b1d4cda2e1ad2a7f2831c71b8c4a	

Código	Descripción	UM	Cantidad	Precio	Tot. Dto.	Impuestos	Total
41459501	Agente en Sitio_Agente técnico	94	1	3.188.702,21		IVA: 19,00%	3.188.702,21

Vencimientos			
Fecha	Forma Pago	Medio Pago	Importe

Impuestos			
Nombre	B.Imponible	%	Total Impuesto
IVA	3.188.702,21	19,00	605.853,42

Total Descuentos:	0,00	Sub-Total:	3.188.702,21
Total Cargos:	0,00	Impuestos Repercutidos:	605.853,42
Total Anticipos (informativo):	0,00	Importe Total:	3.794.555,63



**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL PRINCIPAL DE
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
NIT. 800.219.668-3**

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.
2. 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 normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.
3. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año terminado al 31 de diciembre de 2025.
4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:
 - a. Cruce de los saldos de los auxiliares contables de la cuenta 2370 – Organismos de la S.S. acreedor a **marzo** de 2026 generada desde el sistema Business Central, suministrada por el área administrativa, contra las planillas PILA del mismo corte.
 - b. Verificación que los pagos de las planillas PILA del mes de **marzo** de 2026 se realizaron de acuerdo con las fechas establecidas por el decreto 923 del 31 de mayo del 2017 en su artículo 3.2.2.1.

De acuerdo con las anteriores consideraciones a continuación expedimos la certificación solicitada por la Compañía.

CERTIFICA QUE:

(Cifras expresadas en pesos colombianos)

1. De acuerdo con registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por Cobranza Nacional De Créditos S.A.S., la Compañía ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos laborales, pensiones; así como, los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente al mes que se detalla a continuación:

Periodo Causado (2026)	No. de planillas (Fecha Elaboración)	Monto pagado (pesos Colombianos)	Fecha de Pago
Marzo	9502297886 (16/04/2026)	\$303,684,100	Abril (16/2026)

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las Plantillas PILA que me ha suministrado la Compañía.

Se expide a los veintitrés (23) días del mes de abril de 2026, por solicitud de la Administración de la Compañía, con destino a clientes y proveedores y no podrá ser usado para otros fines.

**ANA MARIA
BELLO
VELANDIA**

Digitally signed by ANA
MARIA BELLO VELANDIA
Date: 2026.04.23 11:15:15
-05'00'

Ana Maria Bello Velandia

Revisor Fiscal Principal

Tarjeta Profesional No. 269449-T

Designado por Deloitte & Touche S.A.S.



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

AA1B89C7FB5C87ED

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 **ANA MARIA BELLO VELANDIA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1023966345 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 269449-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 3 días del mes de Febrero de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.


SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE BOGOTÁ
1948

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**

269449-T

ANA MARIA
BELLO VELANDIA
C.C. 1023906345
RES. INSCRIPCION 774 DEL 08/04/2020
FUNDACION UNIVERSITARIA DEL AREA ANDINA



JOSE ORLANDO RAMIREZ ZULUAGA
DIRECTOR GENERAL

290091 301580

Resolución MCTC 24. 10245 de 1996

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE BOGOTÁ
1948

**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 PDH. (57)(1) 644 4450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Carrera 16 No. 87- 46 Of.301 en Bogotá D.C.



FIRMA



Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto
Comprobante

Usuario Solicitante: MHjhernanv Jaime Hernandez Vargas
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 24-01-01-000 MINTRANSPORTE - GESTION GENERAL
Fecha y Hora Sistema: 2026-03-13-10:16 a. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO													
Con base en el CDP No: 22426 de fecha 2026-01-06. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle													
Número:	112926	Fecha Registro:	2026-03-11	Unidad / Subunidad Ejecutora:		24-01-01-000 MINTRANSPORTE - GESTION GENERAL							
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:		0,00			
Valor Inicial:	966.414.487,35	Valor Total Operaciones:			0,00	Valor Actual:	966.414.487,35	Saldo x Obligar:		966.414.487,35			
TERCERO ORIGINAL													
Identificación: NIT	800219668	Razón Social:	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S						Medio de Pago:	Abono en cuenta			
CUENTA BANCARIA													
Número:	82171580273	Banco:	BANCOLOMBIA S.A.				Tipo:	Corriente	Estado:	Activa			
ORDENADOR DEL GASTO													
Identificación:	1010162929	Nombre:	STEPHANIE DAYAN BRITTON NIETO			Cargo:	SECRETARIO GENERAL						
CAJA MENOR			VIÁTICOS			DOCUMENTO SOPORTE							
Identificación:		Fecha de Registro:		Genera Viáticos:	No	Num. Solicitud de Comisión:		Número:	161947 CTTO 669-2026	Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2026-03-11
ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO													
DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR				
002 MINTRANSPORTE- GESTION GENERAL	C-2499-0600-30-51102D-2499063-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS - FORTALECIMIENTO DEL VÍNCULO ESTADO - CIUDADANÍA EN EL SECTOR TRANSPORTE NACIONAL	Nación	10	CSF									
					Total:	966.414.487,35	0,00	966.414.487,35	966.414.487,35				
Objeto:	PRESTACION DE SERVICIOS PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) CON EL FIN DE FORTALECER LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DESTINADOS A BRINDAR ORIENTACIÓN E INFORMACION A LA CIUDADANÍA SOBRE LO												
PLAN DE PAGOS													
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO								
004	MINTRANSPORTE-GESTION GENERAL	3-8	CNC - INVERSION ORDINARIA NACIÓN CSF	2026-10-15	966.414.487,35	966.414.487,35	NINGUNO						

Rafael Gomez Lopez

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)