



La movilidad es de todos

Ministrato

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

LISTA DE CHEQUEO DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA CONTRATACION DIRECTA O PROCESOS DE SELECCION

CODIGO CTN-F 0022

VERSION. 4

NOMBRE DEL CONTRATISTA	CC o NIT	Nº DEL CONTRATO	FECHA DE SUSCRIPCION
Moque Quality Outsourcing S.A.S	830039329	27-2019	06/02/2019

VALOR	PLAZO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TIPO DE CONTRATO
\$21253320,46	06/10/2019	Selección Abreviada	Orden de compra

No	DOCUMENTO	CONTRATACION DIRECTA	PROCESOS DE SELECCIÓN	No DE FOLIO(S)	PUBLICADO EN EL SECOPI II	OBSERVACIONES
1	Memorando de solicitud de trámite	x	x	1		
2	Estudios del sector (cuando no están incluidos en el EP)	x	x			
3	Estudios y documentos previos	x	x	2-8		
4	Estudio de mercado	x	x			
5	Certificación de insuficiencia de personal de planta	x	N/A			
6	Certificado de disponibilidad presupuestal	x	x	9-11		
7	Formato Revisión de Requisitos de Proveedores	x	N/A			
8	Aviso de convocatoria	N/A	x			
9	Proyecto de pliego de condiciones	N/A	x			
10	Observaciones al proyecto de pliego de condiciones	N/A	x			
11	Acta de comité asesor de contratación	N/A	x			
12	Respuesta observaciones proyecto de pliego de condiciones	N/A	x			
13	Acto administrativo de apertura del proceso	N/A	x			
14	Pliego de condiciones definitivo	N/A	x			
15	Invitación Pública	N/A	x			
16	Acta de audiencia de aclaraciones	N/A	x			
17	Acta audiencia análisis de riesgos	N/A	x			
18	Adenda(s)	N/A	x			
19	Acta de cierre del proceso	N/A	x			
20	Propuesta(s)	x	x	14		
21	Hoja de vida formato SIGEP	x	N/A			
22	Soportes de formación académica	x	N/A			
23	Soportes de experiencia	x	N/A			
24	Fotocopia de la Cédula	x	N/A			
25	Fotocopia Tarjeta Profesional (si aplica)	x	N/A			
26	Vigencia de la Tarjeta Profesional (si aplica)	x	N/A			
27	Fotocopia de la Libreta Militar (si aplica)	x	N/A			
28	Formato de información general del beneficiario	x	x			
29	Certificación Bancaria	x	x			
30	RUT	x	N/A	15 16		
31	Certificado de afiliación a Salud y Pensión	x	N/A			
32	Exámenes de Salud Ocupacional	x	N/A			
33	Certificado de antecedentes disciplinarios (Profesión)	x	x			
34	Certificado de antecedentes Judiciales	x	x			
35	Certificado de antecedentes Fiscales	x	x			
36	Certificado de antecedentes Procuraduna	x	x			
37	Certificado que acredita que no se encuentra vinculado en el sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC de la Policía Nacional	x	x			
38	Informe de verificación de requisitos habilitantes	N/A	x			
39	Informe de evaluación o de proponentes habilitados	N/A	x			
40	Requerimientos a los proponentes	N/A	x			
41	Documentos allegados para subsanar propuestas	N/A	x			
42	Observaciones de los proponentes a los informes	N/A	x			
43	Respuestas a las observaciones	N/A	x			
44	Acta de audiencia de adjudicación	N/A	x			
45	Acta de audiencia de subasta inversa	N/A	x			
46	Acto administrativo de adjudicación o declaración de desierto	N/A	x			
47	Comunicación de aceptación de oferta	N/A	x			
48	Acto administrativo de justificación contratación directa	x	N/A			
49	Constancia de idoneidad debidamente suscrita por el ordenador del gasto	x	N/A			
50	Autorización de contratación de Objetos Iguales (si aplica)	x	N/A			
51	Contrato	x	x	17		
52	Registro presupuestal del compromiso	x	x	18-19		
53	Garantías (si aplica)	x	x			
54	Aprobación de la garantía (si aplica)	x	x			
55	Memorando(s) de comunicación	x	x	20		
56	Modificación(es)	x	x			
57	Cesión(es) y/o acta(s) de suspensión	x	x			
58	Informes de ejecución (si aplica)	x	x			
59	Informe final de supervisión	x	x			
60	Acta de terminación anticipada	x	x			
61	Acta de liquidación	x	x			

VERIFICÓ CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

Abogado responsable	Gowder S. Flores G.	Fecha de verificación	
---------------------	---------------------	-----------------------	--



**La movilidad
es de todos**



ISO 9001:2015

COMPANIA
ISO 9001
CERTIFICADA

Certificado No. SC 2017050832 A

MEMORANDO
20193030005093



15-01-2019

Bogotá, 15-01-2019

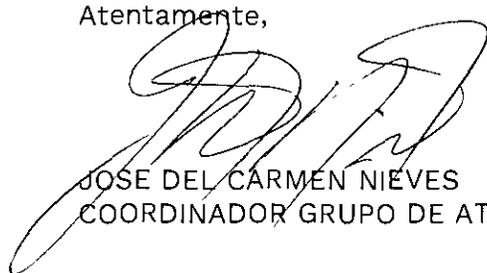
PARA: DRA. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO-COORDINADORA GRUPO DE CONTRATOS.

DE: COORDINADOR GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ASUNTO: ENVIO ESTUDIOS PREVIOS CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

Atentamente remitimos los estudios previos y simulador para comité de contratación y efectuar el proceso de contratación a través de la "Tienda Virtual del Estado Colombiano", una vez creada la orden de compra remitiremos los CDP con el valor total arrojado. Agradecemos su colaboración.

Atentamente,


JOSE DEL CARMEN NIEVES
COORDINADOR GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Anexos 4

Revisó JOSE DEL CARMEN NIEVES

Fecha de elaboración
Número de radicado que responde 20193030005093
Tipo de respuesta Total () Parcial ()



La movilidad
es de todos

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS No. 192

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

Mediante Decreto 087 de 2011 modificado por los Decretos 4464 de 2011 y 198 de 2013, el Ministerio de Transporte, tiene como objetivo primordial la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura de los modos de transporte, carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo y la regulación técnica en materia de transporte y tránsito de los modos carretero, marítimo, fluvial y férreo.

El Gobierno Nacional mediante los Decretos Nos. 2085 y 2540 de 2008, se propuso adoptar medidas para el ingreso de vehículos al servicios particular y público de transporte terrestre automotor de carga con capacidad superior a diez mil quinientas toneladas, mediante los mecanismos de reposición por desintegración física y caución, teniendo en cuenta que, conforme a los análisis efectuados, se ha demostrado la necesidad de incentivar la desintegración de los vehículos que han estado operando por más de 25 años a través del reconocimiento económico a los propietarios que se acojan voluntariamente y adelanten los trámites correspondientes.

Por otro lado, el Ministerio de Transporte dentro de su objeto misional cuenta con una dependencia que tiene como objeto coordinar con las dependencias competentes las acciones necesarias para que tanto los Organismos de Tránsito como las Direcciones Territoriales, el concesionario (RUNT) y que las demás entidades generadoras de información al ciudadano en temas de tránsito, cumplan con las obligaciones a su cargo, principalmente las que tienen que ver con la planificación, diseño, implementación, administración, operación y mantenimiento del RUNT, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos, del contrato y de la Ley.

Por estas y otras iniciativas, actualmente al Ministerio ingresan más de 28.000 interacciones mensuales a través de los diferentes canales dispuestos para la atención al usuario, los proyectos a los que mayor número de requerimientos le ingresan son el de promoción para la renovación del parque automotor de carga y la administración gerencial del Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT. Por esta razón, la Entidad requiere reforzar el canal telefónico y digital por medio de un Centro de Contacto Ciudadano, dado que no se cuenta con la infraestructura tecnológica y el personal necesario para la atención, seguimiento, análisis y grabación de cada una de las



interacciones. Adicional, se tiene como fin la atención de más de 8.000 interacciones por medio del chat y llamadas de entrada y salida, brindando una información clara y detallada de los trámites y servicios de la Entidad, en especial los del Grupo de Renovación Integral de Vehículos y los de la coordinación del RUNT. Este fortalecimiento optimizará los tiempos de respuesta de los requerimientos y mitigará el ingreso de peticiones y acciones constitucionales, evitando desgastes administrativos y que los usuarios inviertan tiempo y dinero innecesarios.

Por otra parte, la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, suscribió el Acuerdo Marco de Precio de servicios BPO, entendido como *“servicios de Centro de Contacto y Mesa de Ayuda y servicios que permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas, utilizando el canal telefónico (fijo, IP, celular), así como otros canales tales como fax, email, chat, web y redes sociales, y atender las solicitudes hechas por los clientes”*, siendo su finalidad atender las necesidades de las entidades estatales con relación a la atención o servicio al ciudadano, permitiéndoles ser beneficiarias de la modalidad de pago por uso a unos costos razonables y con unos niveles de calidad muy superiores a los que cada entidad podía brindar debido a las limitaciones existentes de presupuesto y recurso especializado.

Teniendo en cuenta la necesidad de la Entidad y las iniciativas de Colombia Compra Eficiente, el Ministerio de Transporte se encuentra interesado en obtener los servicios de Centro de Contacto Ciudadano por medio de una orden de compra a través del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO – CCE-595-1-AMP-2017 -, el cual permite satisfacer las necesidades antes citadas, asegurando el acceso de los ciudadanos a la información y permitiendo con ello mejorar los niveles de atención, fomentando su participación y transparencia en las decisiones del gobierno, aumentando la calidad de los procesos de los trámites y servicios; logrando una mejora en la confianza de los ciudadanos hacia la Entidad y así mejorar los índices de percepción y satisfacción.

En tal sentido se ha considerado que en virtud de las necesidades planteadas por el Ministerio de Transporte y los objetivos, actividades y metas de los proyectos, se considera procedente la satisfacción de la necesidad planteada, con cargo a los recursos de inversión dispuestos para los mismos, por cuanto se atenderá directamente la demanda de trámites y servicios de la ciudadanía en general; así mismo, por ser un servicio que garantiza el correcto funcionamiento del Ministerio de Transporte y sus actores, será financiado adicional con recursos de esta naturaleza.

A



En virtud de lo anterior, las actividades definidas a los proyectos mencionados que sustentarán la contratación son: "IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN PARA LA RENOVACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR DE CARGA NACIONAL", ficha BPIN 2018011000935, "ADMINISTRACIÓN GERENCIAL DEL RUNT Y ORGANIZACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN EL SECTOR TRÁNSITO Y TRANSPORTE A NIVEL NACIONAL", ficha BPIN No. 2018011000877.

Este proyecto se encuentra incluido en el Plan de Adquisiciones aprobado para la vigencia 2019

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR Y ESPECIFICACIONES

OBJETO: "ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS, EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICIÓN VEHICULAR Y REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE TRÁNSITO - RUNT."

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Los servicios a adquirir a través de la modalidad instrumento de agregación de demanda para la adquisición y prestación de servicios BPO (CCE-595-1-AMP-2017) corresponden a:

Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Jornada Ordinaria	Plata	8	Agente	8	Mes
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Jornada Ordinaria	Plata	1	Agente	8	Mes
Hora desarrollo	NA	NA	NA	70	Hora	1	Mes
VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	Servicio 7x24	NA	1	Unidad	8	Mes
Grabacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	NA	NA	8	Anuncio	1	Mes
Virtual Hold	NA	Jornada Ordinaria	NA	2000	Transaccion	8	Mes
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	NA	NA	9500	Minuto	8	Mes
Transferencia de llamadas o contactos	NA	Jornada Ordinaria	NA	3000	Transferencia	8	Mes
Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	Jornada Ordinaria	NA	2000	SMS	5	Mes
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	Minuto 7x24	NA	5070	Minuto	8	Mes



3.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL PROVEEDOR:

Las obligaciones del contratista son las establecidas en la cláusula 11 "*Obligaciones de los proveedores*" del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO (CCE-595-1-AMP-2017).

4. FORMA DE PAGO:

La forma de pago es la establecida en la cláusula 10 "*Facturación y pago*" del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO (CCE-595-1-AMP-2017).

5. PLAZO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución del contrato será de ocho (8) meses, a partir del registro presupuestal y la suscripción del acta de inicio por parte del proveedor y del supervisor.

6. LUGAR DE EJECUCIÓN

La orden de compra se ejecutará en la ciudad de Bogotá D.C. y/o donde el supervisor de le indique.

7. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:

El Ministerio verificará el cumplimiento de las obligaciones a través de JOSÉ DEL CARMEN NIEVES OÑATE Coordinador Grupo Atención al Ciudadano o quién haga sus veces.



**La movilidad
es de todos**

8. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Los grupos de Renovación Integral de Vehículos y Coordinación RUNT a través del Grupo de Atención al Ciudadano, diligenciaron el simulador de servicios BPO, establecido para tal fin por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, determinando un valor estimado del contrato así:

Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
Agente de Centro de Contacto	Tecnico	Jornada Ordinaria	Plata	8	Agente	8	Mes	\$ 3 281 985,91	\$ 3 281 985 91	\$ 26 255 887 28	\$ 210 047 098 24
Agente en la Entidad Compradora	Tecnico	Jornada Ordinaria	Plata	1	Agente	8	Mes	\$ 3 281 985 91	\$ 3 281 985 91	\$ 3 281 985 91	\$ 26 255 887 28
Hora desarrollo	NA	NA	NA	70	Hora	1	Mes	\$ 69 511 04	\$ 69 511,04	\$ 4 865 772,80	\$ 4 865 772,80
VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	Servicio 7x24	NA	1	Unidad	8	Mes	\$ 268 192,19	\$ 268 192,19	\$ 268 192 19	\$ 2 145 537,52
Grabacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	NA	NA	8	Anuncio	1	Mes	\$ 54 002 96	\$ 54 002,96	\$ 432 023,68	\$ 432 023 68
Virtual Hold	NA	Jornada Ordinaria	NA	2000	Transaccion	8	Mes	\$ 131 36	\$ 131,36	\$ 262 720 00	\$ 2 101 760,00
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	NA	NA	9500	Minuto	8	Mes	\$ 4,38	\$ 4 38	\$ 41 610,00	\$ 332 880 00
Transferencia de llamadas o contactos	NA	Jornada Ordinaria	NA	3000	Transferencia	8	Mes	\$ 26 27	\$ 26,27	\$ 78 810,00	\$ 630 480 00
Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	Jornada Ordinaria	NA	2000	SMS	5	Mes	\$ 26 27	\$ 26,27	\$ 52 540 00	\$ 262 700,00
Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	Minuto 7x24	NA	5070	Minuto	8	Mes	\$ 96 33	\$ 96 33	\$ 488 393,10	\$ 3 907 144 80
Sub Total										\$	250 981 284 32
IVA										\$	47 686 444,02
Valor Total										\$	298 667 728,34



La movilidad
es de todos



9. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

La Entidad acudirá a la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Acuerdo Marco de Precios, prevista en el inciso 2 del literal a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. “Procedencia del Acuerdo Marco de Precios” del Decreto 1082 de 2015.

Bogotá D. C., enero 2019



JUAN FELIPE SANABRIA SAETTA
Director de Transporte y Tránsito

LAZARO DIMAS GONZÁLEZ AVELLANEDA
Coordinador Grupo Reposición Integral de Vehículos



LINA ALEJANDRA CRUZ SEGURA
Coordinadora Grupo Coordinación RUNT



JOSÉ DEL CARMEN NIEVES OÑATE
Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

Solicitud de Cotización
BPO

Información de la Entidad Compradora

MINISTERIO DE TRANSPORTE
Calle 24 # 60 50 Piso 9
BOGOTÁ
GLORIA ELVIRA ORTIZ CAICEDO

NIT

Correo de contacto

Teléfono de contacto

889 999 055
sgeneral@mmttransporte.gov.co
3 240 800

Nombre de la Entidad
Dirección de la Entidad
Municipio
Nombre funcionario Comprador

Resumen de Cotización

Centro de contacto

Cantidad de filas

1

Ítem	Código	Servicio	Realidad en Agente	Paquete de Servicios			Capacidad	Unidad y Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valores						
				Características	Nivel						Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor x Capacidad	Precio Total			
1	IT BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	Técnico	Jornada Ordinaria	Plata	8	Agente	8	Mes	\$	3 281 985 91	\$	3 281 985 91	\$	26 255 887 28	\$	210 047 098 24
2	IT BPO CC 2-6	Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Jornada Ordinaria	Plata	1	Agente	8	Mes	\$	3 281 985 91	\$	3 281 985 91	\$	3 281 985 91	\$	26 255 887 28
3	IT BPO CC 47 1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	70	Hora	1	Mes	\$	69 511 04	\$	69 511 04	\$	4 865 772 80	\$	4 865 772 80
4	IT BPO CC-43-1	VPN (Virtual Private Network) Red Privada Virtual sobre Internet	NA	Servicio 7x24	NA	1	Unidad	8	Mes	\$	268 192 19	\$	268 192 19	\$	288 192 19	\$	2 145 537 52
5	IT BPO CC 14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	NA	NA	8	Anuncio	1	Mes	\$	54 002 98	\$	54 002 98	\$	432 023 88	\$	432 023 88
6	IT BPO CC 26-1	Virtual hold	NA	Jornada Ordinaria	NA	2000	Transacción	8	Mes	\$	131 36	\$	131 36	\$	282 720 00	\$	2 101 760 00
7	IT BPO-CC 44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Entradas	NA	NA	NA	9500	Minuto	8	Mes	\$	4 38	\$	4 38	\$	41 810 00	\$	332 880 00
8	IT BPO CC-11 1	Transferencia de llamadas o contactos	NA	Jornada Ordinaria	NA	3000	Transferencia	8	Mes	\$	28 27	\$	26 27	\$	78 810 00	\$	630 480 00
9	IT BPO CC 15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	Jornada Ordinaria	NA	2000	SMS	5	Mes	\$	26 27	\$	26 27	\$	52 540 00	\$	282 700 00
0	IT BPO CC 10-6	Minuto de conexión Outbound de fija a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	Minuto 7x24	NA	5070	Minuto	8	Mes	\$	96 33	\$	96 33	\$	488 393 10	\$	3 907 144 80

1 Si requiere agregue o elimine filas

Gravámenes adicionales*

Gravámenes adicionales (estampillas)

No	Descripción	Porcentaje
1		
	Total porcentaje	0.00%

Filas a agregar o eliminar Gravámenes

1

Sub Total	\$	250 981 284 32
IVA	\$	47 686 484 02
Valor Total	\$	298 667 728 34

IT BPO CC 14-1 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva-NA_NA 8 Anuncio
 IT BPO CC 26-1 Virtual Hold NA_Jornada Ordinaria-NA 2000 Transacción
 IT BPO CC 44-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Entradas-NA_NA NA - 9500 Minuto
 IT BPO CC 11 1 Transferencia de llamadas o contactos-NA_Jornada Ordinaria NA 3000 Transferencia
 IT BPO CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos-NA Jornada Ordinaria NA - 2000 SMS
 IT BPO CC-10-6 Minuto de conexión Outbound de fija a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular NA_Minuto# 7x24-NA - 5070 Minuto



La movilidad
es de todos



ISO 9001:2015
COMPANIA
ISO 9001
CERTIFICADA
Certificado No. SG 201/500632 A

MEMORANDO
20193030013443



06-02-2019

Bogotá, 06-02-2019

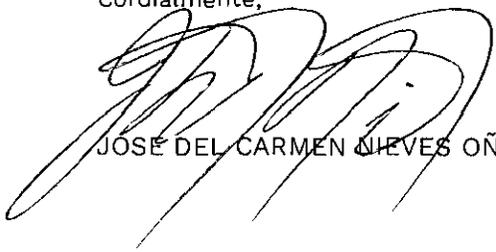
PARA: Dra ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO
Coordinadora Grupo de Contratos

DE: Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

ASUNTO: Envío CDPS

Para los fines pertinentes, me permito remitir los CDPS, con el fin de generar la orden de compra de servicios BPO, bajo el objeto "ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BPO COMO APOYO A LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS, EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICIÓN VEHICULAR Y REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE TRÁNSITO - RUNT."

Cordialmente,



JOSE DEL CARMEN NIEVES OÑATE

Anexos 3 Folios



Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante

Usario o Solicitante: MHIaranzal
 Unidad o Subunidad Ejecutora Solicitante: 24-01-01-000 MINTRANSPORTE - GESTION GENERAL
 Fecha y Hora Sistema: 2019-02-05 5 54 p m

10

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero	26019	Fecha Registro	2019-02-05	Unidad / Subunidad ejecutora	24-01-01-000 MINTRANSPORTE - GESTION GENERAL				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado	Generado	Tipo	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial	277 533 208,46	Valor Total Operaciones	0,00	Valor Actual	277 533 208,46	Saldo x Comprometer	277 533 208,46	Vr Bloqueado	0,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Numero	27419	Fecha Registro	2019-02-05	Numero	Modalidad de contratación	Tipo de contrato
--------	-------	----------------	------------	--------	---------------------------	------------------

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO	
002 MINTRANSPORTE- GESTION GENERAL	A-02-02-02-000 SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRDDUCCIDN	Nación	10	CSF							
						Total	10 000 000,00	0,00	10 000 000,00	10 000 000,00	0,00
002 MINTRANSPORTE- GESTION GENERAL	C-2407-0600-2-0-2407004-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Nación	11	CSF							
						Total	267 533 208,46	0,00	267 533 208,46	267 533 208,46	0,00

Objeto A0QUISICIDN DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS, EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPDISION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE T

Firma Responsable

10



Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante

Usuario Solicitante

MHlaranzal

Lina Paola Aranzales Bustos

Unidad o Subunidad
Ejecutora Solicitante

24-01-01-005

MINTRANSPORTE - ADMINISTRACION
GERENCIAL DEL RUNT

Fecha y Hora Sistema

2019-02-05 5:42 p.m.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Items de afectación de gastos"

Numero	3619	Fecha Registro	2019-02-05	Unidad / Subunidad ejecutora	24-01-01-005 MINTRANSPORTE - ADMINISTRACION GERENCIAL DEL RUNT				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado	Generado	Tipo	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial	15 000 000 00	Valor Total Operaciones	0,00	Valor Actual	15 000 000 00	Saldo x Comprometer	15 000 000 00	Vr Bloqueado	0,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Numero	3619	Fecha Registro	2019-02-05	Numero		Modalidad de contratación		Tipo de contrato	
--------	------	----------------	------------	--------	--	---------------------------	--	------------------	--

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
006 MINTRANSPORTE-ADMINISTRACION GERENCIAL DEL RUNT	C-2410-0600-9-0-2410002-02 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	Nacion	16	SSF						
Total						15 000 000,00	0 00	15 000 000 00	15 000 000 00	0 00

Objeto	ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE T
--------	--

Firma Responsable

Servicios BPO - Centro... - Evento 66233 Concluyó el evento

Configuración [Tiempo](#) [Detalles](#) [Proveedores](#) [Respuestas](#)

Artículos y lotes

Mostrar

Mejor precio

|

Precio base

Nombre

Proveedores adjudicados

Cantidad esperada

Mejor precio

Precio x Cantidad esperada

Los articulos no estan en Lotes (11 articulos)

bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-

6-Agente de Centro de

Contacto_Técnico_Jornada

Ordinaria-Plata - 8 Agente

8

x

25 730 769,52

COP

5 846 156,16

COP

Image Quality Outsourcing S A S

bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-

6-Agente en la Entidad

Compradora_Tecnico_Jornada

Ordinaria-Plata - 1 Agente

8

x

3 008 741,00

COP

24 069 928,00

COP

CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO

bpo01--3 - IT-BPO-CC-47-

1-Hora

desarrollo_NA_NA-NA -

9 Hora

x

4 781 483,70

COP

4 781 483,70

COP

Américas Business Process Services S A

bpo01--4 - IT-BPO-CC-43-

1-VPN (Virtual Private

Network) - Red Privada

Virtual sobre

Internet_NA_Servicio

7x24-NA - 1 Unidad

8

x

100 000,00

COP

800 000,00

COP

CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO

bpo01--5 - IT-BPO-CC-14-

1-Grabacion anuncios IVR

(Interactive Voice

Response) Respuesta de

Voz Interactiva_NA_NA-

NA - 8 Anuncio

1

x
80 000,00
COP
80 000,00
COP
CONALCREDITOS -- CONALCENTER BPO

bpo01--6 - IT-BPO-CC-26-

1-Virtual
Hold_NA_Jornada
Ordinaria-NA - 2000
Transaccion

8

x

226 000,00

COP

1 808 000,00

COP

CONALCREDITOS -- CONALCENTER BPO

bpo01--7 - IT-BPO-CC-44-

1-Minuto IVR (Interactive
Voice Response)

Enrutador_NA_NA-NA -

9500 Minuto

8

x

19 000,00

COP

152 000,00

COP

CONALCREDITOS -- CONALCENTER BPO

bpo01--8 - IT-BPO-CC-11-

1-Transferencia de
llamadas o
contactos_NA_Jornada

Ordinaria-NA - 3000

Transferencia

8

x

49 260,00

COP

394 080,00

COP

CONALCREDITOS -- CONALCENTER BPO

bpo01--9 - IT-BPO-CC-15-

1-Mensaje SMS (Short
Message Service) Servicio
de Mensajes

Cortos_NA_Jornada

Ordinaria-NA - 2000 SMS

5

x

24 000,00

COP

120 000,00

COP

CONALCREDITOS -- CONALCENTER BPO

bpo01--10 - IT-BPO-CC-

10-6-Minuto de conexión
Outbound de fijo a celular
Todos los operadores de

telefonía móvil

celular_NA_Minuto 7x24-

NA - 5070 Minuto

8

x

152 100,00

COP

1 216 800,00

COP

CONALCREDITOS -- CONALCENTER BPO

bpo01--IVA

1

x
 46 706 982,86
 COP
 46 706 982,86
 COP
 Image Quality Outsourcing S A S
 Total de la base
 298 667 728,34
 COP
 Mejor total (todos los proveedores)
 285 975 430,72
 COP
 Ahorros 12 692 297,62 COP
 Mejor total de proveedor
 292 533 208,46
 COP
 Ahorros 6 134 519,88 COP
 Image Quality Outsourcing S A S

Respuestas

Exportar			Todo	Avanzado	Buscar	
proveedor	Respuesta	Enviado	Precio base	Precio ofertado	Ahorros	Acciones
Image Quality Outsourcing S A S	Image Quality Outsourcing S A S - #335647	30/01/19 16 48 -0500	298 667 728,34	292 533 208,46	6 134 519 88	
Outsourcing S A	Outsourcing S A - #335657	16/01/19 16 51 -0500	298 667 728,34	433 720 406,46	-135 052 678,120	
Multienlace S A S	Multienlace S A S - #335692	30/01/19 11 17 -0500	298 667 728,34	403 206 136,51	-104 538 408,170	
CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO	CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO - #337736	30/01/19 14 27 -0500	298 667 728,34	293 642 962,48	5 024 765,86	
DIGITEX SERVICIOS BPO&O S A	DIGITEX SERVICIOS BPO&O S A - #337955	30/01/19 15 26 -0500	298 667 728,34	395 023 566,92	-96 355 838,580	
Americas Business Process Services S A	Americas Business Process Services S A - #338057	30/01/19 17 59 -0500	298 667 728,34	429 410 805,92	-130 743 077 580	

Por pagina 15 | 45 | 90

Comentarios

6 Mensajes

¿Tiene problemas técnicos? Contacto sourcing support@coupa.com

Solicitud de Cotización
BPO

Información de la Entidad Compradora

MINISTERIO DE TRANSPORTE
Calle 24 # 60 - 50 Piso 8
BOGOTÁ
GLORIA ELVIRA ORTIZ CAICEDO

NIT
Correo de contacto
Teléfono de contacto

899 999 055
sgeneral@mintransporte.gov.co
3 240 800

Nombre de la Entidad
Dirección de la Entidad
Municipio
Nombre Funcionario Contactado

Cotización

Tipo de Servicios Centro de contactos

Preceder:

IQ Outsourcing

Cantidad de filas

1

Paquete de Servicios												Valores			
Item	Cod. Motiv.	Descripción	Modalidad de Asesor	Características	Nivel	Capacidad	Unidad y Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad y Calidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Descuento oficial	Precio con Descuento	Valor x Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-CC-1-6	Apertura de Centro de Contacto	Técnico	Jornada Ordinaria	Plata	8	Agente	8	Mes	\$ 3 281 985 91	\$ 3 281 985 81	2%	\$ 3 218 348 18	\$ 25 730 769 52	\$ 205 846 156 16
2	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Jornada Ordinaria	Plata	1	Agente	5	Mes	\$ 3 281 985 91	\$ 3 281 985 91	3%	\$ 3 183 526 33	\$ 3 183 526 33	\$ 25 468 210 64
3	IT-BPO-CC-4T-1	Hora de despacho	NA	NA	NA	70	Hora	1	Mes	\$ 69 511 04	\$ 69 511 04	0%	\$ 69 511 04	\$ 4 865 772 80	\$ 4 865 772 80
4	IT-BPO-CC-43-1	VPN (Virtual Private Network) Red Privada Virtual sobre internet	NA	Servicio 7x24	NA	1	Unidad	5	Mes	\$ 268 192 19	\$ 268 192 19	0%	\$ 268 192 19	\$ 268 192 19	\$ 2 145 537 52
5	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	NA	NA	5	Anuncio	1	Mes	\$ 54 002 96	\$ 54 002 96	0%	\$ 54 002 96	\$ 432 023 68	\$ 432 023 68
6	IT-BPO-CC-26-1	Virtual Hold	NA	Jornada Ordinaria	NA	2000	Transacción	8	Mes	\$ 131 36	\$ 131 36	0%	\$ 131 36	\$ 262 728 00	\$ 2 101 780 00
7	IT-BPO-CC-44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Encurtador	NA	NA	NA	9500	Minuto	8	Mes	\$ 4 38	\$ 4 38	50%	\$ 2 19	\$ 20 805 00	\$ 156 440 00
8	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas a contactos	NA	Jornada Ordinaria	NA	3000	Transferencia	8	Mes	\$ 26 27	\$ 26 27	0%	\$ 26 27	\$ 78 818 00	\$ 630 480 00
9	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	Jornada Ordinaria	NA	2000	SMS	5	Mes	\$ 26 27	\$ 26 27	0%	\$ 26 27	\$ 52 540 00	\$ 262 700 00
14	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	Minuto 7x24	NA	5078	Minuto	8	Mes	\$ 96 33	\$ 96 33	0%	\$ 96 33	\$ 486 393 18	\$ 3 907 144 80
1 Si requiere agregue o elimine filas												Sub Total	\$	245 826 226 60	
												IVA	\$	46 705 982 86	
												Valor Total	\$	292 532 209 46	

Gravámenes adicionales*

Gravámenes adicionales (estampillas)

No	Descripción	Porcentaje
1		

1 Filas a agragar e eliminar Gravámenes

1

Total porcentaje 0 00%

IT-BPO-CC-14-1 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva-NA_NA-NA - Anuncio
IT-BPO-CC-26-1 Virtual Hold-NA_Jornada Ordinaria-NA 2000 Transacción
IT-BPO-CC-44-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Encurtador-NA_NA-NA 9500 Minuto

IT-BPO-CC-11-1 Transferencia de llamadas o contactos-NA_Jornada Ordinaria-NA 3000 Transferencia
IT-BPO-CC-15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos-NA_Jornada Ordinaria-NA 3000 SMS
IT-BPO-CC-10-6 Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular-NA_Minuto 7x24-NA 5078 Minuto

14



Ministerio de Transporte

N.I.T. 899999055

ORDEN DE COMPRA

Image Quality Outsourcing S.A.S.

N.I.T. 830039329

Atte Jhoana Andrea Gómez

andrea.gomez@iq-online.com

Teléfono +57 316 3997079

Número de Orden **35502**
 No de Instrumento
 Instrumento agregación **Servicios BPO**
 Fecha de Emisión **06/02/19**
 Fecha de Vencimiento **06/10/19**
 Comprador **Claudia Susana Morales Gomez**
 Ordenador del gasto **Integración SIIF**
 Supervisor **COORDINADOR GRUPO**
ATENCION AL CIUDADANO
 Teléfono **3240800**

Detalle de Entrega
 Gravámenes adicionales
 Justificación

**ADQUISICION DE SERVICIOS
 BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS
 REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL
 MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES
 Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS
 RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE
 REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO
 NACIONAL DE TRANSITO RUNT**

Enviar a

Ministerio de Transporte
 GRUPO ATENCION AL
 CIUDADANO
 BOGOTA
 Colombia
 Atte JOSE DEL CARMEN
 NIEVES OÑATE

Facturar a

Ministerio de Transporte
 GRUPO ATENCION AL
 CIUDADANO
 BOGOTA,
 Colombia
 Atte Claudia Susana Morales
 Gomez

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 8 Agente	8.0	Mes	25.730 769,52	205.846 156,16
2	bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	8.0	Mes	3.183.526,33	25 468 210,64
3	bpo01--3 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 70 Hora	1.0	Mes	4 865.772,80	4.865.772,80
4	bpo01--4 - IT-BPO-CC-43-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	8.0	Mes	268 192,19	2.145.537,52
5	bpo01--5 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 8 Anuncio	1.0	Mes	432 023,68	432.023,68
6	bpo01--6 - IT-BPO-CC-26-1-Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA - 2000 Transacción	8.0	Mes	262.720,00	2.101.760,00
7	bpo01--7 - IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 9500 Minuto	8.0	Mes	20 805,00	166.440,00

B.P. 2619
N.P. 46119

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
8	bpo01--8 - IT-BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 3000 Transferencia	8.0	Mes	78 810,00	630.480,00
9	bpo01--9 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 2000 SMS	5.0	Mes	52 540,00	262.700,00
10	bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 5070 Minuto	8.0	Mes	488.393,10	3 907.144,80
11	bpo01--IVA	1.0	Unidad	46 706 982,86	46.706.982,86

292.533.208,46 COP

EL BANCO DE BOGOTÁ
NIT. 860.002.964-4

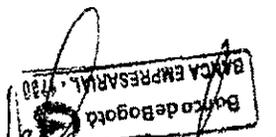
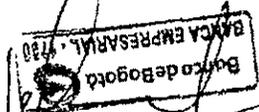
INFORMA

Que la firma **IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS** Identificada con Nit. **830.039.329-8** se encuentra vinculada al **BANCO DE BOGOTÁ** código 001, desde el 4 de marzo de 1999 mediante la cuenta corriente No. **052-06070-4** la cual a la fecha se encuentra activa.

Nuestro cliente se ha caracterizado por la seriedad, cumplimiento y excelente manejo de su cuenta.

Se expide a solicitud del interesado el 18 de octubre de 2017, con destino **A QUIEN INTERESE**

Cordialmente,



SARA FRANCISCA ORTEGON BELTRÁN
Gerente Empresarial
sortegon@bancodebogota.com.co
Tel. 3320032 Ext.1562



Formulario del Registro Único Tributario
Hoja Principal

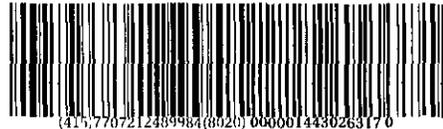
Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Autorizado

001

2 Concepto 0 2 Actualización
Espacio reservado para la DIAN

4 Numero de formulario

14430263170



(415,7707212489984(8020) 0000014430263170

5 Numero de Identificación Tributaria (NIT)
8 3 0 0 3 9 3 2 9

6 DV
8

12 Dirección seccional
Impuestos de Grandes Contribuyentes

14 Buzón electrónico
3 1

IDENTIFICACION

24 Tipo de contribuyente
Persona jurídica

25 Tipo de documento
1

26 Numero de identificación

27 Fecha expedición

Lugar de expedición

28 País

29 Departamento

30 Ciudad/Municipio

31 Primer apellido

32 Segundo apellido

33 Primer nombre

34 Otros nombres

35 Razón social
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A S

36 Nombre comercial

37 Sigla
IQ OUTSOURCING S A S O I Q S A S

UBICACION

38 País
COLOMBIA

39 Departamento
1 6 9

40 Ciudad/Municipio
Bogotá D C

41 Dirección principal
1 1

42 Correo electrónico
edwin garay@iq-online.com

43 Código postal
0 0 1

44 Teléfono 1
CR 13 A 29 24 P 7

45 Teléfono 2

46 Código
5 9 3 1 9 9 0

47 Fecha inicio actividad
3 1 6 5 0 8 8 6 5 7

48 Código
3 1 6 5 0 8 8 6 5 7

CLASIFICACION

Actividad económica

Ocupación

46 Código
6 3 1 1

47 Fecha inicio actividad
1 9 9 7 1 2 2 3

48 Código

49 Fecha inicio actividad

50 Código
1 2

51 Código

52 Numero establecimientos
9

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53 Código
3 5 7 8 9 1 1 1 3 1 4 1 0 1 5 3 5 4 0 4 2 3 8

03- Impuesto al patrimonio

14- Informante de exogena

05- Impto renta y compl régimen ordinario

10- Obligado aduanero

07- Retención en la fuente a título de renta

15- Autorretenedor

08- Retención timbre nacional

35- Impuesto sobre la renta para la equidad

09- Retención en la fuente en el impuesto

40- Impuesto a la Riqueza

11- Ventas régimen común

42- Obligado a llevar contabilidad

13- Gran contribuyente

38- Facturación Electrónica Voluntaria

Obligados aduaneros

Exportadores

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

55 Forma
1

56 Tipo
2

Servicio
1 2 3

57 Modo
2

58 CPC
8 3

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

Para uso exclusivo de la DIAN

59 Anexos SI NO

60 No de Folios
7

61 Fecha
2 0 1 7 0 9 0 5

La información contenida en el formulario será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada
Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013
Firma del solicitante

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice
Firma autorizada

984 Nombre DAZA SALCEDO NHORA INES
985 Cargo Gestor II



Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto Comprobante

Usuario Solicitante: MHmmartine
 Unidad o Subunidad Ejecutora Solicitante: 24-01-01-005
 Fecha y Hora Sistema: 2019-03-21-11:57 a m
 Maria Noralba Martinez Doncel
 MINTRANSPORTE - ADMINISTRACION GERENCIAL DEL RUNT

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No. 3619 de fecha 2019-02-05. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Numero	2619	Fecha Registro	2019-02-06	Unidad / Subunidad ejecutora	24-01-01-005 MINTRANSPORTE - ADMINISTRACION GERENCIAL DEL RUNT			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado	Generado	Tipo de Moneda	COP-Pesos	Tasa de Cambio	0,00	
Valor Inicial	15 000 000,00	Valor Total Operaciones		Valor Actual	15 000 000,00	Saldo x Obligar	15 000 000,00	

TERCERO ORIGINAL

Identificacion NIT	830039329	Razon Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A S	Medio de Pago	Abono en cuenta			
--------------------	-----------	--------------	---------------------------------	---------------	-----------------	--	--	--

CUENTA BANCARIA

Numero	052060704	Banco	BANCO DE BOGOTA S A	Tipo	Corriente	Estado	Activa	
--------	-----------	-------	---------------------	------	-----------	--------	--------	--

ORDENADOR DEL GASTO

Identificacion	51808162	Nombre	GLORIA ELVIRA ORTIZ CAICEDO	Cargo	SECRETARIO GENERAL			
----------------	----------	--------	-----------------------------	-------	--------------------	--	--	--

CAJA MENOR

DOCUMENTO SOPORTE

Identificacion		Fecha de Registro		Numero	35502 DE 2019	Tipo	ORDEN DE COMPRA	Fecha	2019-02-06
----------------	--	-------------------	--	--------	---------------	------	-----------------	-------	------------

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
006 MINTRANSPORTE-ADMINISTRACION GERENCIAL DEL RUNT	C-2410-0600-9-0-2410002-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Nacion	16	SSF		15 000 000,00			
Total						15 000 000,00		15 000 000,00	15 000 000,00

Objeto ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS, EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL OE

PLAN DE PAGDS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
005 ADMINISTRACION GERENCIAL DEL RUNT	6-8 CNS - INVERSION ORDINARIA NACIÓN SSF	2019-02-27	15 000 000,00	15 000 000,00	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto
Comprobante

Usario Sistema
L o d o s r e g i s t r o s
E n u e s t r o S i s t e m a
Fecha y Hora Sistema

MHmartine
24-01-01-000
2019-03-21-11 54 a m

Mana Noralba Martinez Doncel
MINTRANSPORTE - GESTION GENERAL

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No 26019 de fecha 2019-02-05 Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Numero	46119	Fecha Registro	2019-02-06	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	277 533 208 46	Valor Total Operaciones		Valor Actual	277 533 208 46	Saldo x Obligar	277 533 208 46

TERCERO ORIGINAL

Identificación NIT	830039329	Razon Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A S	Medio de Pago	Abono en cuenta
--------------------	-----------	--------------	---------------------------------	---------------	-----------------

CUENTA BANCARIA

Numero	052060704	Banco	BANCO DE BOGOTA S A	Tipos	Corriente	Estado	Activa
--------	-----------	-------	---------------------	-------	-----------	--------	--------

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación	51808162	Nombre	GLORIA ELVIRA DRTIZ CAicedo	Cargo	SECRETARID GENERAL
----------------	----------	--------	-----------------------------	-------	--------------------

CAJA MENOR

DOCUMENTO SOPORTE

Identificación		Fecha de Registro		Numero	35502 de 2019	Tipos	ORDEN DE COMPRA	Fecha	2019 02 06
----------------	--	-------------------	--	--------	---------------	-------	-----------------	-------	------------

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUACION	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
002 MINTRANSPORTE-GESTION GENERAL	A-02-02-02-008 SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION	Nación	10	CSF		10 000 000,00			
Total						10 000 000,00		10 000 000,00	10 000 000,00
002 MINTRANSPORTE-GESTION GENERAL	C-2407-0600-2-0-2407004-02 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	Nación	11	CSF		267 533 208 46			
Total						267 533 208 46		267 533 208 46	267 533 208 46

Objeto	ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICD NACIONAL DE
--------	--

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	1-2 ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2019-03-13	10 000 000,00	10 000 000,00	NINGUNO
004 MINTRANSPORTE-GESTION GENERAL	3-8 CNC - INVERSION ORDINARIA NACION CSF	2019-03-13	267 533 208 46	267 533 208 46	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



La movilidad
es de todos

Mintransporte

ISO 9001:2015



MEMORANDO
20191330015593



12-02-2019

Bogotá D.C., 12-02-2019

PARA: José del Carmen Nieves Oñate
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

DE: Adriana Patricia Muñoz Clavijo
Coordinadora Grupo de Contratos

ASUNTO: COMUNICACIÓN DESIGNACIÓN DE SUPERVISIÓN, REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DE ORDEN DE COMPRA

Me permito informarle que usted fue designado (a) para ejercer la supervisión de la orden de compra que se relacionan a continuación, cabe aclarar que estos 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:

NÚMERO DE CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN	CONTRATISTA	REGISTRO PRESUPUESTAL Y/O COMPROMISO DE VIGENCIA FUTURA
35502 (numeración interna 217) del 06 de febrero de 2019	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.	Registro presupuestal No 2619 y 46119 del 06 de febrero de 2019

Adicional a lo anterior, tenga en cuenta que de acuerdo con lo establecido en el artículo 4, el numeral 1º 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 o contratista responderá disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en la actuación contractual respectiva, en los términos señalados en la Constitución y la Ley

En ejercicio de sus obligaciones como supervisor deberá presentar los informes escritos tal como lo establezca el contrato, deberá llevar un control de la relación de pagos y saldos, aprobar, justificar y solicitar, en caso de requerirse, la adición, prórroga, suspensión, cesión, terminación anticipada o liquidación de las órdenes de compra supervisadas

Es de recordar que el Grupo de Contratos, prestará la asesoría y el apoyo que se requiera para el cabal cumplimiento en la actividad de supervisión que se le ha sido encomendada.

Con el fin de que pueda ejercer las actividades de supervisión en debida forma se adjunta a la presente comunicación la copia de las órdenes de compra correspondiente(s).

Avenida La Esperanza (Calle 24) No 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10, Bogotá Colombia Teléfonos (57+1) 3240800 (57+1) 4263185

<http://www.mintransporte.gov.co> - PQRS-WEB <http://gestiondocumental.mintransporte.gov.co/pqr/>
Atención al Ciudadano Sede Central Lunes a Viernes de 8 30 a m - 4 30 p m. línea Gratuita Nacional 018000112042 Código Postal 111321

20



La movilidad
es de todos

Mintransporte

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017000832 A

MEMORANDO
20191330015593



12-02-2019

Por último, le recuerdo que es deber del supervisor ejercer el control y seguimiento del cumplimiento total de las obligaciones y compromisos pactados, en tal sentido estará a su cargo consultar los términos y condiciones en los que se realizaron las respectivas contrataciones, para ello los expedientes y documentos soporte se encuentra a su disposición en el archivo correspondiente.

Cordialmente,

ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO

Anexos: PDF ORFEO
Copias: N/A

Proyectó: Claudia S. Morales G.
Elaboró: Claudia S. Morales G.
Revisó: Adriana Patricia Muñoz Clavijo
Fecha de elaboración: Diciembre 2018
Número de radicado que responde: 20193030005093
Tipo de respuesta: Total () Parcial ()



La movilidad
es de todos



ISO 9001:2015

COMPANIA
ISO 9001
CERTIFICADA

Certificado No. SG 20 700932 A

MEMORANDO
20193030032453



22-03-2019

Bogotá, 22-03-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO
Coordinadora Grupo de Contratos

DE: Coordinador Grupo Atención al Ciudadano

ASUNTO: Remisión documentos Orden de compra N° 35502 de 2019

Para las fines pertinentes, me permito informar que mediante radicado MT 20193210176432 de 19/03/2019, se remitió al Coordinador del Grupo Central de Cuentas por pagar, los documentos correspondientes para el trámite del pago de la Orden de Compra N° 35502 de 2019

- Acta Recibo Parcial N° 1
- Factura de venta N° IQ22075
- Certificación de pagos seguridad social
- Certificados de aportes
- Informe mensual de actividades

Cordialmente,

JOSE DEL CARMEN NIEVES OÑATE

Anexos 11 Folios



MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACION

ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCION Y AUTORIZACION DE PAGO

CDDIGO CTN-F-012

VERSION 006

Dependencia	Grupo de Atencion al Ciudadano	Unidad Ejecutora	24-01-01-000 GESTION GENERAL	Pago No		Total de pagos		Fecha:	20/03/2019
-------------	--------------------------------	------------------	------------------------------	---------	--	----------------	--	--------	------------

INFORMACION BASICA DEL CONTRATISTA / PROVEEDOR

Nombre / Razon Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	Naturaleza	Persona Natural <input type="checkbox"/>	Persona Juridica <input checked="" type="checkbox"/>
Identificación	830039329-8			
Correo	angrea.gomez@cl-online.com	Teléfono(s) de Contacto	3163997073	Ext

INFORMACION DEL CONTRATO / CONVENIO

Orden de Compra No	35502	Periodo a pagar	FEBRERO	Plazo de Ejecución	OCHO MESES
Fecha de Inicialización	6/02/2019	No. Registro Presupuestal		Requiere Informe de gestión, actividades o productos:	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

INFORMACION FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO

Valor Inicial	\$ 245 826 229 60	Adición No	\$ -	Valor Total sin IVA	\$ 245 826 226
IVA	\$ 46 706 982 86	Valor IVA Adición		Valor Total IVA	\$ 46 706 983
Valor Inicial con IVA	\$ 292 533 208 46	Total Adición No	\$ -	Valor Total con IVA	\$ 292 533 208
Adición No	\$ -	Adición No	\$ -		
Valor IVA Adición		Valor IVA Adición			
Total Adición No	\$ -	Total Adición No	\$ -		

Valor(es) pagado(s) con iva

Pago No 1	Pago No 2	Pago No 3	Pago No 4	Pago No 5	Pago No 6
Pago No 7	Pago No 8	Pago No 9	Pago No 10	Pago No 11	Pago No 12
Pago No 13	Pago No 14	Pago No 15	Pago No 16	Pago No 17	Pago No 18

Total Pagado	\$ -
Saldo Actual	\$ 292 533 208 46
VALOR A PAGAR	\$ 9 799 516,73
Menos este pago	\$ 282 733 691 73

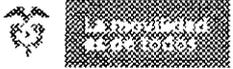
% de Ejecucion Financiera 3,35%

ACTIVIDADES DE EJECUCION

OBJETO.	ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANDS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PRDGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR V REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRANSITO RUNT
---------	--

OBLIGACION	ACTIVIDADES ADCLANTADAS, DESCRIPCION DEL ENTREGABLE O DEL ANEXO
Las obligaciones del contratista son las establecidas en la clausula 11 "Obligaciones de los proveedores" del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO (CCE-595-1-AMP-2017)	INFORME DE GESTION DE LA OPERACION

% de Avande Ejecución 0,6%



MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACION

ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCION Y AUTORIZACION DE PAGO

CODIGO CTN-F-012

VERSION 006

Dependencia	Grupo de Atención al Ciudadano	Unidad Ejecutora	24-01-01-000 GESTION GENERAL	Pago No	1	Total de pagos:	8	Fecha	20/03/2019
-------------	--------------------------------	------------------	------------------------------	---------	---	-----------------	---	-------	------------

OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR A LOS TRABAJOS EJECUTADOS

RECIBIDO A SATISFACCION

En calidad de supervisor del contrato / convenio anulado, manifiesto que el contratista cumple a satisfacción y dentro de los terminos contractuales con todas las obligaciones establecidas igualmente certifico que el Contratista dio cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales vigentes sobre el regimen 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 1272 del 2018 y demas normas que regulen la materia) y cumplimiento con los aportes a salud y pension y/o parafiscalidad aplicable

Por lo anterior, autorizo el pago por valor de \$9.799.516.73 (NUEVE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS DIECISEIS PESOS CON SETENTA Y TRES PESOS MCTE)

Este valor deberá consignarse en la cuenta de Ahorros ____, Corriente __X__, Numero 052060704 del banco BANCO DE BOGOTA

AUTORIZACION DE PAGO

Anexos

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Persona Natural | <input type="checkbox"/> Persona Jurídica | <input checked="" type="checkbox"/> Parafiscales |
| Aporte a pension <input type="checkbox"/> | | RUT (primer pago y/o Actualización) <input checked="" type="checkbox"/> |
| Aporte a salud <input type="checkbox"/> | | Entrada al almacen <input type="checkbox"/> |
| Aporte ARL <input type="checkbox"/> | | Factura <input checked="" type="checkbox"/> |
| Producto(s) - Entregable (s) <input type="checkbox"/> | | Producto(s) - Entregable (s) <input type="checkbox"/> |
| Informe <input type="checkbox"/> | | Informe <input checked="" type="checkbox"/> |
| Otro <input type="checkbox"/> Cual? _____ | | Otro <input type="checkbox"/> Cual? _____ |

Firma
Nombre del Supervisor JOSE DEL CARMEN NIEVES ORATE
C.C. 18.936.904
Cargo COORD (E) GRUPO ATENCION AL CIUDADANO



iQ
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT 830039329 - 8
Régimen Común
Actividad CIUU 6311

FACTURA DE VENTA No

IQ22075

SEÑORES	MINISTERIO DE TRANSPORTE	CIUDAD	BOGOTA
NIT	899999055	FECHA	18/03/2019
DIRECCION	AVENIDA LA ESPERANZA (CALLE 24) NO 62-49, GRAN	FECHA VENC	2019-04-17
CONTACTO	ESTACION COSTADO ESFERA MARIA MERCEDES SANTOS	TELEFONO	

CANT.	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
1 83	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3 218 346 19	\$5,885,913 53
0 67	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,163,526 33	\$2,132 962 64
0 00	HORA DESARROLLO	\$69,511 04	\$0 00
0 00	VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) - RED PRIVADA VIRTUAL SOBRE INTERNET	\$266,192 19	\$0 00
4 00	GRABACION ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	\$54,002 96	\$216,011 84
0 00	VIRTUAL HDLD	\$131 36	\$0 00
0 00	MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ENRUTADOR	\$2 19	\$0 00
0 00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$26 27	\$0 00
0 00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CDRTOS	\$26 27	\$0 00
0 00	MINUTO DE CONEXION OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MOVIL CELULAR	\$96 33	\$0 00
			\$8,234,888 01

OBSERVACIONES
PROCESO DE FEBRERO DE 2019

SUB-TOTAL	\$8,234,888 01
IVA 19.00 %	\$1,564,628 72
TOTAL A PAGAR	\$9,799,516 73



SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES según Resolución 012635 de Diciembre 14 de 2016, NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA E ICA

SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA según Resolución 06696 de Septiembre 21 de 2005, NO PRACTICAR RETENCIÓN

Esta factura se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio artículo 772 y siguientes del C C y causara interés de mora a la tasa contemplada por la ley

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

C C o NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

Carolina Ramirez 
IQ OUTSOURCING S A S NIT: 830.039.329-8



AMÉZQUITA & CÍA

PKF

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S
NIT: 830.039.329-8

CERTIFICA QUE:

Con base a los registros contables no auditados al 28 de febrero de 2019 de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**, la Compañía ha presentado las planillas únicas de liquidación de aportes efectuando los pagos al 28 de febrero de 2019 durante los últimos seis (6) meses calendario, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley 100 de diciembre 23 de 1993; y demás normas concordantes, por concepto de los aportes requeridos por el Sistema de Seguridad Social Integral de Salud, Pensión, Riesgos Profesionales y aportes Parafiscales.

La presente certificación se expide a los doce (12) días del mes de marzo de 2019, en cumplimiento a los artículos 11 y 12 del decreto 1406 de 1999 por solicitud de la Administración y no debe ser utilizada para ningún otro propósito ni distribuido a terceros diferentes.

Atentamente;


ELKIN RAMIREZ SAIZ

Revisor Fiscal
T.P. No 229.362-T
Delegado por Amézquita y Cía. S.A.
2-2019-6228

www.amezquita.com.co

Amézquita & Cía. es una firma miembro de PwC International Limited, una red de firmas legalmente independientes y no acepta ninguna responsabilidad por la acción o omisión de cualquier miembro individual o firma miembro a firmas.



CO14/6014

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	ps	Razon Social	Clase Aportante	Supursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SEHA e ICBF
NIT 830039329	8	WAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	BOGOTA	CARRERA 13A NO 29 24	BOGOTA-BOGOTA D.E	5931990	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Fecha		Pago			
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Límite	Pago	Banco	Días Mora	Valor
2019-02	2019-03	422058998	8489949803	E	2019/03/08	2019/03/08	BANCO DE BOGOTA	0	\$1,469,629,800

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO
AFP (ADMINISTRADORAS 4)				7	\$987,400
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	3	\$353,600
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	\$228,500
PORVENIR	230301	800,224,808	8	2	\$176,800
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	\$228,500
ARL (ADMINISTRADORAS 1)				7	\$32,400
ARL SJRA	14-11	890,903,790	5	7	\$32,400
CCF (ADMINISTRADORAS 1)				7	\$247,000
COMPENSAR	CCF24	860,066,942	7	7	\$247,000
EPS (ADMINISTRADORAS 5)				7	\$247,000
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	1	\$22,100
CRUZ BLANCA	EPS023	830,009,783	0	1	\$22,100
NUEVA E. P. S.	EPS037	900,156,264	2	1	\$57,200
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	2	\$44,200
SANTITAS	EPS005	800,251,440	6	2	\$101,400
TOTAL				7	\$1,513,800

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
MT 810039329	8	IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	A - 200 D MAS COTIZANTES	BOGOTA	CARRERA 13A NO 29 24	BOGOTÁ-BOGOTÁ D E	5931990	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipa	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Límite	Pago	Banco	Días Mora	Valor
2019-02	2019-03	422928998	848994780	F	2019/03/08	2019/03/08	BANCO DE BOGOTA	0	\$1,469,629,800

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No	Identificación	Nombre	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte		
Sucursal: BOGOTA (7 Afiliados)					\$6,169,999	\$987,400			\$6,169,999	\$247,000			\$6,169,999	\$32,400			\$6,169,999	\$32,400			\$0	\$0	
Centro de Trabajo: CENTRO TRABAJO 1 (7 Afiliados)					\$6,169,999	\$987,400			\$6,169,999	\$247,000			\$6,169,999	\$32,400				\$6,169,999	\$32,400			\$0	\$0
Ciudad BOGOTA Depto: BOGOTA D.E. (7 Afiliados)					\$6,169,999	\$987,400			\$6,169,999	\$247,000			\$6,169,999	\$32,400				\$6,169,999	\$32,400			\$0	\$0
CC	52339389	ARGHIEGAS CASTELLO CLAUDIA MARCELA	230301	16	\$552,333	\$81,400	EP5023	16	\$552,333	\$21,100	CCF24	10	\$552,333	\$21,100	14-11	16	\$552,333	\$2,900	10		\$0	\$0	
CC	1013641206	CARO MORENO ANGELIE LIZBETH	230301	10	\$552,333	\$86,400	EP5002	10	\$552,333	\$22,100	CCF24	10	\$552,333	\$22,100	14-11	0	\$552,333	\$7,900	10		\$0	\$0	
CC	51819194	DUQUE GONZALEZ JRI SAMME	230201	30	\$1,428,000	\$218,500	EP5005	30	\$1,428,000	\$57,200	CCF2	30	\$1,428,000	\$57,200	14-11	16	\$1,428,000	\$7,500	30		\$0	\$0	
CC	1013643040	CONDORA HERRANDEZ RONALD DANILLO	230301	0	\$552,333	\$86,400	EP5008	16	\$552,333	\$21,100	CCF24	10	\$552,333	\$22,100	14-11	10	\$552,333	\$2,900	10		\$0	\$0	
CC	1013401286	MARTINEZ MORENO JENNY FACIA	231001	20	\$1,104,667	\$176,800	EP5005	20	\$1,104,667	\$44,200	CCF24	28	\$1,104,667	\$44,200	14-11	20	\$1,104,667	\$5,800	28		\$0	\$0	
CC	1873709738	RODRIGUEZ AREVALO CARLOS ANDRES	231001	10	\$552,333	\$88,400	EP5002	10	\$552,333	\$21,100	CCF24	16	\$552,333	\$22,100	14-11	10	\$552,333	\$2,900	16		\$0	\$0	
CC	49489593	ROMERO GARRIDO DAMARIS	23-14	30	\$1,428,000	\$218,500	EP5037	30	\$1,428,000	\$57,200	CCF24	30	\$1,428,000	\$57,200	14-11	16	\$1,428,000	\$7,500	30		\$0	\$0	
Total Afiliados(7)					\$6,169,999	\$987,400			\$6,169,999	\$247,000			\$6,169,999	\$32,400			\$6,169,999	\$32,400			\$0	\$0	



Bogotá, marzo 18 de 2018

IQ-MT-2019-01

Señor
JOSÉ DEL CARMEN NIEVES OÑATE
Ministerio de Transporte
Avenida Esperanza (Calle 24) No. 62-49 Piso 9
Bogotá

Tema: Informe mensual febrero 2019
Referencia: Orden de compra 35502

Respetado Señor,

En el marco de la orden de compra No. OC 35502, con la presente remitimos el Informe Mensual correspondiente a la gestión realizada en el mes de febrero de 2019 y las planillas individuales de aportes y la certificación del revisor fiscal.

Cordialmente,

DIANA ALEXANDRA MORENO
Coordinador de Operaciones
IQ Outsourcing SAS

JOSÉ DEL CARMEN NIEVES OÑATE
VoB Supervisor del Contrato
Ministerio de Transporte

*Recibido
18/03/2019*

T. (57 1) 593 1990
D. Cra 13A No 29-24 Piso 7
Bogotá - Colombia
www.iq-online.com



La movilidad
es de todos

Mintransporte

INFORME DE GESTIÓN

MINISTERIO DE TRANSPORTE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

FEBRERO/19

GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO DICIEMBRE FICHA TECNICA

ÍTEM	DETALLE
Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto desde el 6 al 28 de febrero de 2019 y los resultados de operativos del acuerdo marco de precios para la Campaña Ministerio de Transporte
Periodo del informe	Febrero de 2019
Presentado por	iQ Outsourcing
Entregado a	Ministerio de Transporte
No de informe	1

TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	3
1.1	Orden de compra 35502.....	3
1.2	Contratación de los agentes	3
1.3	Horario de disponibilidad del servicio	4
1.4	Configuraciones.....	4
2	Resultado general de la operación	4
2.1	Resultado canal de voz	4
2.2	Resultado canal chat.....	4
2.3	Resultado canal presencial	5
2.4	Resultado canal PBX	5
3	Formación y Talento Humano	5
4	Resultados de los indicadores de servicio (AN5)	6
5	Conclusiones.....	6

INFORME DE GESTIÓN CCC FEBRERO 2019

1 GENERALIDADES

El 6 de febrero de 2019 se emitió el Orden de Compra 35502 correspondiente a la adquisición de servicios BPO para la atención de requerimientos realizados por los ciudadanos al Ministerio de Transporte sobre trámites y servicios en especial los relacionados con el programa de reposición vehicular y registro único nacional de tránsito RUNT.

El presente informe de gestión relaciona las actividades de acuerdo con los servicios prestados de la orden de compra correspondientes al mes de febrero de 2019.

1.1 Orden de compra 35502

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido en el mes:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas
1	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	Técnico	8	
2	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora	Técnico	1	
3	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	70	
4	IT-BPO-CC-43-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre internet	NA	1	
5	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	8	
6	IT-BPO-CC-26-1	Virtual Hold	NA	2000	
7	IT-BPO-CC-44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	9500	
8	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	NA	3000	
9	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	2000	
10	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	5070	

Tabla 1. Consumos mes

1.2 Contratación de los agentes

A continuación se describe el personal que se tiene contratado para la OC:

Servicio	Modalidad de Agente	Nivel	Cantidad	Contratación
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	5	21 Febrero/19
			1	26 Febrero/19
			2	Pendientes

Servicio	Modalidad de Agente	Nivel	Cantidad	Contratación
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	11 Febrero/19

Tabla 2. Personal contratada

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 35502 es de lunes a viernes de 8am a 6pm en las líneas 018000 112 042, 3240800 opción 2 y 018000 110 950.

1.4 Configuraciones

Al corte del mes de febrero se encuentra pendiente la configuración de la VPN solicitada por el Ministerio de Transporte por disponibilidad de la información necesaria referente a la planta telefónica de la entidad.

2 RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN

2.1 Resultado canal de voz

Durante el mes de febrero se realizaron las siguientes actividades para la puesta en servicio de las líneas 018000 y fija del Ministerio de Transporte hacia IQ

- Enrutamiento de la línea fija 3240800 op 2 del Ministerio de Transporte hacia el DID 355-6933 de IQ.
- Enrutamiento de las líneas 08100 del Ministerio de Transporte hacia los DID 355-6932 y 355-6936 de IQ.
- Envío por parte del Ministerio de formulario de captura de datos, árbol de tipificación y encuesta de satisfacción.
- Configuración de aplicativo del centro de contacto con formulario de captura de datos, árbol de tipificación y encuesta de satisfacción
- Envío de mensaje para grabación de IVR mensaje de bienvenida, protección de datos, virtual hold y buzón de voz.
- Grabación y configuración de los mensajes de IVR.

2.2 Resultado canal chat

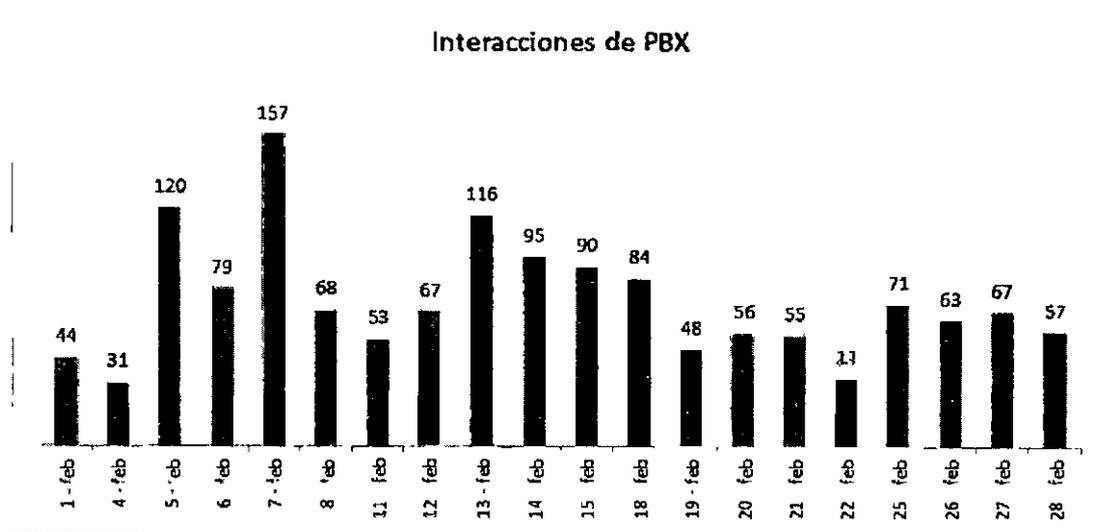
El Ministerio de Transporte realizó el envío de la plantilla y de la información básica que se debe solicitar a los usuarios del chat, IQ al cierre del mes se encuentra en proceso de implementación de la funcionalidad requerida

2.3 Resultado canal presencial

El canal presencial del Ministerio de Transporte se encarga de atender las consultas de los ciudadanos que se acercan a las instalaciones físicas del Ministerio con un agente front, los resultados serán presentados a partir del mes de marzo.

2.4 Resultado canal PBX

El PBX del Ministerio de Transporte se encarga de realizar transferencias a las dependencias internas del Ministerio con el fin de dar solución a las inquietudes de los ciudadanos que no fueron resueltas en el CCC, de igual forma ciudadanos que se comunican solicitando funcionarios directos del Ministerio y adicionalmente algunos funcionarios internos solicitando transferencia con otras dependencias internas. Durante el mes de febrero se recibieron 1 454 interacciones con la Agente en la Entidad Compradora distribuidas de la siguiente forma



Gráfica 1. Interacciones de PBX – febrero/18

3 FORMACIÓN Y TALENTO HUMANO

Durante el mes de febrero de 2018, el equipo de agentes de Ministerio de Transporte asistió a la formación inicial desde el 22 de febrero hasta el 27 de febrero de 2019 para recibir formación por parte de los funcionarios, los principales temas fueron:

- Capacitación general (Conceptos del Ministerio de Transporte)
- Capacitación RNDC
- Orfeo
- Sensibilización servicio al ciudadano

- Transporte especial
- Reposición vehicular
- Comparendos
- Seguridad vial

Adicionalmente los agentes tuvieron la inducción corporativa de IQ.

4 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SERVICIO (ANS)

Se presentaran a partir del mes de marzo/19.

5 CONCLUSIONES

- Durante el periodo se recibieron diferentes capacitaciones de producto con el fin de afianzar el conocimiento de los agentes telefónicos y presencial en la atención de cada uno de los canales del Ministerio.
- Se realizó la firma de acta de inicio el 6 de febrero de 2019 y con esto las actividades de implementación y operación para la puesta en servicio del Contact Center.
- Al corte del 27 de febrero, fecha pactada con el Ministerio de Transporte para dar inicio a la operación (una vez finalizado el respectivo plan de migración), el centro de contacto se encuentra habilitado para iniciar la atención del canal telefónico, sin embargo, al cierre del mes, se encuentra pendiente el enrutamiento de las llamadas por parte del Ministerio a los DID asignados por IQ.

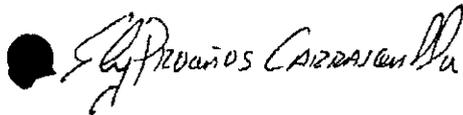
EL BANCO DE BOGOTA

INFORMA:

Que la empresa IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NIT 8300393298 está vinculada al BANCO DE BOGOTA a través de la CUENTA CORRIENTE No. 052060704 desde el 4 de Marzo de 1999, este producto se encuentra ACTIVO.

Esta información es confidencial, no es una recomendación de negocio y se suministra sin responsabilidad del banco, se expide el 31 de Enero de 2019, a solicitud del interesado, con destino a quien interese.

Atentamente,



Elcy Proaños
Gerencia de Soporte Postventa
Banco de Bogotá



Formulario del Registro Unico Tributario
Hoja Principal

Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado

001

2 Concepto 0 2 Actualización
Especie reservada para la DIAN

4 Numero de formulario 14483049821



5 Numero de identificación Tributaria (NIT) 8 3 0 0 3 9 3 2 9
6 DV 8
12 Dirección seccional Impuestos de Grandes Contribuyentes
14 Buzón electrónico 3 1

IDENTIFICACION

24 Tipo de contribuyente Persona Juridica
25 Tipo de documento 1
26 Numero de identificación
27 Fecha expedición
28 País COLOMBIA
29 Departamento Bogotá D.C.
30 Ciudad/Municipio Bogotá, D.C.
31 Primer apellido
32 Segundo apellido
33 Primer nombre
34 Otros nombres
35 Razón social IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S
36 Nombre comercial
37 Sigla I.Q. OUTSOURCING S.A.S O I.Q. S.A.S

UBICACION

38 País COLOMBIA
39 Departamento Bogotá D.C.
40 Ciudad/Municipio Bogotá, D.C.
41 Dirección principal CR 13 A 29 24 P 7
42 Correo electrónico edwin.garay@iq-online.com
43 Código postal
45 Teléfono 2 5931990 38608657

CLARIFICACION

Actividad económica
46 Código principal 6311
47 Fecha inicio actividad 19971223
48 Código secundaria
49 Fecha inicio actividad
50 Código
51 Código ocupación
52 Número establecimientos 9

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53 Código 3571131151837384042
03- Impuesto el patrimonio
05- Impo renta y compl. régimen ordinario
07- Retención en la fuente a título de renta
08- Retención timbre nacional
09- Retención en la fuente en el impuesto
10- Obligado aduanero
11- Ventas régimen común
13- Gran contribuyente
14- Actividad de exogene
15- Atribuido
16- Obligación facturar por ingresos bienes
17- Obligado a Facturar Electrónicamente
18- Facturación Electrónica Voluntaria
19- Impuesto a la Riqueza
42- Obligada a llevar contabilidad

Obligados aduaneros

Exportadoras

54 Código
55 Forma 1
56 Tipo 2
57 Modo 2
58 CPC 83

IMPORTANTE. Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Unico 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 2 0 1 8 0 9 1 8

La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien la suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013. Firma del solicitante

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada

984 Nombre TORRES COY MARIA ESPERANZA
985 Cargo Representante Legal Suplente Certificado



La movilidad
es de todos



ISO 9001.2015

COMPANIA
ISO 9001
CERTIFICADA

Certificación No. SG 20 7000832 A

MEMORANDO
20193030040433



16-04-2019

Bogotá, 16-04-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO
Coordinadora Grupo de Contratos

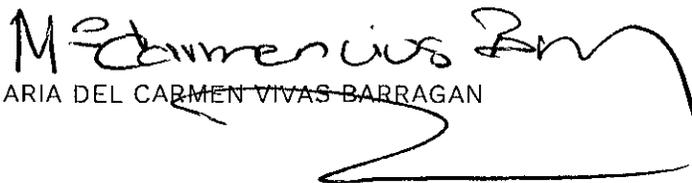
DE: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

ASUNTO: Remisión documentos Orden de compra N° 35502 de 2019

Para los fines pertinentes, me permito informar que mediante radicado MT 20193210239692 de 12/04/2019, se remitió al Coordinador del Grupo Central de Cuentas por pagar, los documentos correspondientes para el trámite del pago de la Orden de Compra N° 35502 de 2019

- Acta Recibo Parcial N° 2
- Factura de venta N° IQ2222192
- Certificación de pagos seguridad social
- Certificados de aportes
- Informe mensual de actividades.

Cordialmente,


MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN

Anexos 20 Folios

Elaboró Teresa G.
Revisó M.C
Fecha de elaboración 16/04/2019
Número de radicado que responde 20193030040433
Tipo de respuesta Total () Parcial ()





MINISTERIO DE TRANSPORTE

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACION

ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCION Y AUTORIZACION DE PAGO

CODIGO CTN-F-012

VERSION 006

Dependencia	Grupo de Atención al Ciudadano	Unidad Ejecutora	24-01-01-090 GESTIÓN GENERAL	Pago No		Total de pagos	8	Fecha	1/04/2019
-------------	--------------------------------	------------------	------------------------------	---------	--	----------------	---	-------	-----------

INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA / PROVEEDOR

Nombre / Razon Social	IMAGE QUALITY OUTSOURISING SAS	Naturaleza	Persona Natural <input type="checkbox"/>	Persona Juridica <input checked="" type="checkbox"/>
Identificación	830039329 8			
Córeo	gregorio.gomez@iqo.com.co	Teléfono(s) de Contacto	3163997073	Ext.

INFORMACIÓN DEL CONTRATO / CONVENIO

Orden de Compra No	35592	Período a pagar	MARZO	Plazo de Ejecución	OCHO MESES
Fecha de iniciación	6/02/2019	No. Registro Presupuestal		Requiere informe de gestión, actividades a producir	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO

Valor Inicial	\$ 245 826 225,69	Adición No	\$ -	Valor Total sin IVA	\$ 245 826 226
IVA	\$ 46 706 982,86	Valor IVA Adición	\$ -	Valor Total IVA	\$ 46 706 983
Valor Inicial con IVA	\$ 292 533 208,46	Total Adición No	\$ -	Valor Total con IVA	\$ 292 533 208
Adición No	\$ -	Adición No	\$ -		
Valor IVA Adición	\$ -	Valor IVA Adición	\$ -		
Total Adición No	\$ -	Total Adición No	\$ -		

Valor(es) pagado(s) con Iva

Pago No 1	Pago No 2	Pago No 3	Pago No 4	Pago No 5	Pago No 6
\$ 8 799 517					
Pago No 7	Pago No 8	Pago No 9	Pago No 10	Pago No 11	Pago No 12
Pago No 13	Pago No 14	Pago No 15	Pago No 16	Pago No 17	Pago No 18

Total Pagado	\$ 8 799 517
Saldo Actual	\$ 282 733 691,73
VALOR A PAGAR	\$ 39,777 543,45
Menos auto pago	\$ 242 956 149,28

% de Ejecución Financiera **3.35%**

ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

OBJETO	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICIÓN VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRÁNSITO RUNT
--------	--

OBLIGACIÓN	ACTIVIDADES ADELANTADAS, DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE O DEL ANEXO
Las obligaciones del contratista son las establecidas en la cláusula 11 "Obligaciones de los proveedores" del Acuerdo Marco de Servicios BPO (CCE-595-1 AMP-2017)	INFORME DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

% de Avance Ejecución **2%**

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACION

ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCION Y AUTORIZACION DE PAGO

CODIGD CTN-F-012

VERSIÓN 006

Dependencia	Grupo de Atención al Ciudadano	Unidad Ejecutora	24-01-01-000 GESTIÓN GENERAL	Pago No	2	Total de pagos	6	Fecha	1/04/2019
-------------	--------------------------------	------------------	------------------------------	---------	---	----------------	---	-------	-----------

OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR A LOS TRABAJOS EJECUTADOS

RECIBIDO A SATISFACCIÓN

En calidad de supervisor del contrato / convenio anetado manifiesto que el contratista cumplió a satisfacción y dentro de los terminos contractuales con todas las obligaciones establecidas 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 769 de 2002, la Ley 1562 de 2012, decreto 722 de 2013, decreto 1272 del 2018 y demás normas que regulen la materia) y cumplió con los aportes a salud y pensión y/o parafiscalidad aplicable. Por lo anterior autorizo el pago por valor de \$39 777 542,45 (TREINTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS CON CUARENTA Y CINCO CENTAVOS MCTE).

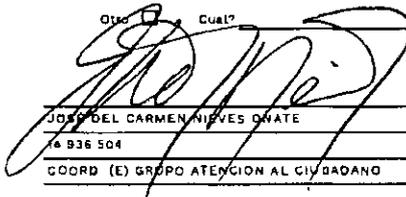
Este valor deberá consignarse en la cuenta de Ahorros _____ Corriente _____, Numero 052060704 del banco BANCO DE BOGOTA

AUTORIZACIÓN DE PAGO

Anexas

- | | |
|---|---|
| <p>Persona Natural</p> <p>Aporte a pensión <input type="checkbox"/></p> <p>Aporte a salud <input type="checkbox"/></p> <p>Aporte ARL <input type="checkbox"/></p> <p>Producto(s) - Entregable (s) <input type="checkbox"/></p> <p>Inferme <input type="checkbox"/></p> <p>Otro <input type="checkbox"/> Cual? _____</p> | <p>Persona Jurídica</p> <p>Parafiscales <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>RUT (primer pago y/o Actualización) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Entrada al almacén <input type="checkbox"/></p> <p>Factura <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Producto(s) - Entregable (s) <input type="checkbox"/></p> <p>Inferme <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Otro <input type="checkbox"/> Cual? _____</p> |
|---|---|

Firma
Nombre del Supervisor
C.C.
Cargo



 JOSÉ DEL CARMEN NIEVES ONATE
 C.C. 4.936.504
 COORD (E) GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



iQ
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT 830039329 8

Régimen Común

Actividad CIU 6311

FACTURA DE VENTA No

IQ22192

SEÑORES MINISTERIO DE TRANSPORTE CIUDAD BOGOTA
 NIT 899999055 FECHA 10/04/2019
 DIRECCION AVENIDA LA ESPERANZA (CALLE 24) NO. 82-49, GRAN ESTACION COSTADO ESFERA FECHA VENC. 2019-05-10
 CONTACTO MARIA MERCEDES SANTOS TELEFONO

CANT.	DESCRIPCION	MONEDAS	VALOR
7.90	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO		\$3,216,346.19
1.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA		\$3,183,526.33
68.00	HORA DESARROLLO		\$69,511.04
0.00	VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) - REO PRIVADA VIRTUAL SOBRE INTERNET		\$268,192.19
0.00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA		\$54,002.96
305.00	VIRTUAL HOLO		\$131.36
1 972.00	MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ENRUTADDR		\$2.19
0.00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS D CONTACTOS		\$26.27
0.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJE\$ CDRTOS		\$26.27
651.00	MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FILD A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MÓVIL CELULAR		\$96.33
			\$62,710.83
			\$33,426,606.26

OBSERVACIONES:
 PROCESO DE MARZO DE 2019

SUB-TOTAL 333 426 506 26
 IVA 19 00 % 66 351,036 19
 TOTAL A PAGAR 399 777 542 45



SDMS GRANDES CONTRIBUYENTES según Resolución 012635 de Diciembre 14 de 2018 NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA E ICA

SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA según Resolución 06696 de Septiembre 21 de 2005 NO PRACTICAR RETENCIÓN

Esta factura se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio artículo 772 y siguientes del C.C y causara interés de mora a la tasa contemplada por la ley

ACEPTA LA (FIRMA Y SELLO)

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

IQ OUTSOURCING S A S



AMÉZQUITA & CÍA

PKF

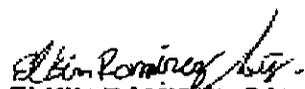
EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S
NIT: 830.039.329-8

CERTIFICA QUE:

Con base a los registros contables no auditados al 31 de marzo de 2019 de **IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**, la Compañía ha presentado las planillas únicas de liquidación de aportes efectuando los pagos al 31 de marzo de 2019 durante los últimos seis (6) meses calendario, según lo establecido en el artículo 22 de la Ley 100 de diciembre 23 de 1993; y demás normas concordantes, por concepto de los aportes requeridos por el Sistema de Seguridad Social Integral de Salud, Pensión, Riesgos Profesionales y aportes Parafiscales.

La presente certificación se expide a los ocho (8) días del mes de abril de 2019, en cumplimiento a los artículos 11 y 12 del decreto 1406 de 1999 por solicitud de la Administración y no debe ser utilizada para ningún otro propósito ni distribuido a terceros diferentes

Atentamente,


ELKIN RAMÍREZ SAIZ

Revisor Fiscal

T.P. No. 229.362-T

Delegado por Amézquita y Cía. S.A.

2-2019-6745

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	DV	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Telefono	Exonerado SENA o ICBF
MIT 800019319	8	IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	BOGOTA	CARRERA 13A NO 29 24	BOGOTA BOGOTA D E	5931990	U

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo	Clave	Tipo	Fecha	Pago					
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2019-03	2019-04	433567406	8491107365	4	2019/04/08	2019/04/08	BANCO DE BOGOTA	0	\$1,509,397,400

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																						
EMPLEADO			PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No	Identificación	Nombres	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte	
1	CC	32339539	ARCHIMEGAS CASTRILLO CLAUDIA MARCELA	230301	38	\$1,657,000	\$246,208	EPS023	00	\$1,657,000	\$46,300	CCF24	00	\$1,657,000	\$46,300	14-11	00	\$1,657,000	\$46,300	30	\$1,657,000	\$46,300
2	CC	1813441204	CARO MORENO JANGGIE LIZBETH	230301	30	\$1,657,000	\$246,208	EPS008	00	\$1,657,000	\$46,300	CCF24	00	\$1,657,000	\$46,300	14-11	00	\$1,657,000	\$46,300	30	\$1,657,000	\$46,300
3	CC	52899194	DIXQUE GONZALEZ JILL SARAME	230201	04	\$1,428,000	\$278,500	EPS005	00	\$1,428,000	\$37,300	CCF24	00	\$1,428,000	\$37,300	14-11	00	\$1,428,000	\$37,300	30	\$1,428,000	\$37,300
4	CC	1013643040	GENIVORA HERNANDEZ ROMALON DANIEL	231001	02	\$1,657,000	\$105,700	EPS008	00	\$1,657,000	\$46,300	CCF24	00	\$1,657,000	\$46,300	14-11	00	\$1,657,000	\$46,300	30	\$1,657,000	\$46,300
5	CC	3095488794	GONZALEZ OVALLE JIM FENLEY	231001	1	\$36,824	\$5,900	EPS010	01	\$36,824	\$1,300	CCF24	01	\$36,824	\$1,300	14-11	01	\$36,824	\$1,300	30	\$36,824	\$1,300
6	CC	3095488796	GONZALEZ OVALLE JIM FENLEY	231001	29	\$1,601,767	\$254,300	EPS010	09	\$1,601,767	\$44,100	CCF24	09	\$1,601,767	\$44,100	14-11	29	\$1,601,767	\$44,100	30	\$1,601,767	\$44,100
7	CC	57514156	LOPEZ BOLAMIS LARRY KARME	230301	30	\$428,116	\$132,500	EPS004	00	\$428,116	\$33,200	CCF24	00	\$428,116	\$33,200	14-11	30	\$428,116	\$33,200	30	\$428,116	\$33,200
8	CC	1013501288	MARTINEZ MORENO JENNY PAOLA	231001	30	\$1,657,000	\$246,208	EPS005	00	\$1,657,000	\$46,300	CCF24	00	\$1,657,000	\$46,300	14-11	30	\$1,657,000	\$46,300	30	\$1,657,000	\$46,300
9	D	3432447866	INVEROS YANGAS JULIAN ESTEBAN	230401	00	\$1,657,000	\$246,208	EPS017	00	\$1,657,000	\$46,300	CCF24	00	\$1,657,000	\$46,300	14-11	30	\$1,657,000	\$46,300	30	\$1,657,000	\$46,300
10	CC	1873709218	POCAGUIEZ AREVALO CARLOS ANDRES	231001	30	\$1,657,000	\$246,208	EPS002	00	\$1,657,000	\$46,300	CCF24	00	\$1,657,000	\$46,300	14-11	30	\$1,657,000	\$46,300	30	\$1,657,000	\$46,300
Total Afiliados (9)					\$13,836,707	\$2,214,400			\$13,836,707	\$551,800			\$13,836,707	\$552,100			\$13,836,707	\$572,500			\$13,836,707	\$572,500

RESUMEN DE PAGO					
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO
AFP (ADMINISTRADORAS: 3)				9	\$2,214,400
COLFONDOS	231001	800,227,940	4	4	\$1,057,800
PORVENIR	238301	800,224,808	8	2	\$530,400
PROTECCION	230201	800,229,739	8	3	\$426,200
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				9	\$72,500
ARL SURA	14-11	890,983,798	5	9	\$72,500
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				9	\$552,300
COMPENSAR	CCF24	868,066,942	7	9	\$552,300
EPS (ADMINISTRADORAS: 6)				9	\$553,800
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	2	\$99,500
CRUZ BLANCA	EPS021	830,009,783	0	1	\$64,300
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS018	800,888,702	2	1	\$65,400
FAMISAHAR	EPS017	830,003,564	7	1	\$66,300
SALUD TOTAL	EPS002	800,138,907	4	2	\$432,600
SANTAS	EPS005	800,251,448	6	2	\$123,500
TOTAL				9	\$3,393,000



Bogotá, abril 11 de 2019

IQ-MT-2019-02

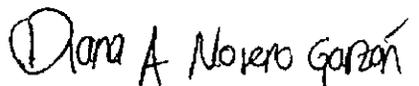
Señor
JOSÉ DEL CARMEN NIEVES OÑATE
Ministerio de Transporte
Avenida Esperanza (Calle 24) No. 62-49 Piso 9
Bogotá

Tema: Informe mensual marzo 2019
Referencia: Orden de compra 35502

Respetado Señor,

En el marco de la orden de compra No. OC 35502, con la presente remitimos el Informe Mensual correspondiente a la gestión realizada en el mes de marzo de 2019 y las planillas individuales de aportes y la certificación del revisor fiscal.

Cordialmente,


DIANA ALEXANDRA MORENO
Coordinador de Operaciones
IQ Outsourcing SAS


JOSÉ DEL CARMEN NIEVES OÑATE
VoB Supervisor del Contrato
Ministerio de Transporte

T. (57 1) 593 1990
D. Cra. 13A No. 29-24 Piso 7
Bogotá – Colombia
www.iqonline.com

aquellos atributos en los que una equivocación hace que la transacción no se complete asertivamente afectando directa o indirectamente al usuario final se clasificarán como errores críticos (EC); mientras que en las que se evidencien habilidades blandas que pueden no afectar directamente a la solución, serán clasificados como errores no críticos (ENC).

Validación de Titularidad del Ciudadano	Realiza la captura de información pertinente (Preguntas de caracterización)	El asesor indaga (Nombres, Número de documento, teléfono de contacto etc) previo a dar respuesta a la solicitud presentada por el ciudadano	100%	0%
Cuelgue pasivo	Deja on línea incentivando al abandono de la llamada por parte del ciudadano	El asesor debe evitar dejar tiempo prolongado al ciudadano en espera ocasionando que este finalice la Interacción	100%	0%
Abandono de llamada	Cuelga la llamada sin brindar solución al requerimiento del ciudadano	Asesor evita realizar cuelgue llamada sin haber solucionado el requerimiento del ciudadano	60%	0%
	Brinda guión por cada de aplicativos sin autorización	Debe utilizar el protocolo establecido para realizar proceso de cuelgue de llamada con autorización previa	60%	0%
Documentación de la Información.	Lo informado al ciudadano debe ser registrado en aplicativos	Se debe registrar en el aplicativo de tipificación la información correcta y completa de lo informado por el ciudadano	60%	0%
Tipificación	Asesor diligencia los campos correspondientes a la tipificación	Asesor debe tipificar de manera correcta la información suministrada al ciudadano. Lo informado por el usuario en la grabación debe coincidir con la tipificación	100%	0%
Políticas y Legales	Brinda información confidencial del Call Center y/o Mintransporte	Debe evitar mencionar información de IQ Outsourcing, Mintransporte Ejem. Ubicación, nombre del Call Center, etc.	60%	0%
	Lev Habeas Data	Indaga con el ciudadano: ¿Autoriza el registro de datos según ley 1581 del año 2012?	60%	0%
Trato a usuario	Interrumpe al ciudadano con un tono de voz fuerte y agresivo	Asesor interrumpe al ciudadano en un tono de voz agresivo, fuerte o sarcástico	60%	0%
	Agriede al ciudadano con palabras sucias	Asesor utiliza palabras o frases groseras u ofensivas	60%	0%
	Discute con el ciudadano.	El asesor evita discutir con el ciudadano y/o funcionario que se comunica	60%	0%
Solución del Requerimiento	Hace uso de el Manual, Novedades y al protocolo establecidos	Asesor debe validar el manual de consulta, para brindar la información al ciudadano de manera correcta	60%	0%
	Direcciona correctamente al ciudadano en su solicitud expuesta	Asesor debe orientar de forma correcta al ciudadano en su requerimiento siguiendo el protocolo establecido	60%	0%
	Ofrece alternativas de solución a la solicitud expuesta	Debe ofrecer alternativas para solucionar el requerimiento del ciudadano	60%	0%
Transferencia	Realiza la transferencia de manera correcta	Realiza la validación del radicado en el aplicativo ORFEO de manera correcta y brinda al ciudadano la información pertinente del estado del radicado (Dependencia)	60%	0%
		Una vez identificada la necesidad del ciudadano y no se puede resolver en nuestra línea de atención, se debe transferir a la dependencia correcta según la solicitud del ciudadano	60%	0%

Tabla 7- Matriz de error crítico

Apertura de la llamada	Utiliza el guión establecido definido para la campaña	Ministerio de Transporte buen@s días/tardes, le habla xxxxx en que le puedo ayudar?	85%	7%
Disponibilidad	Contesta la llamada antes de los 10 segundos	Se califica atención (se efecta la distracción)	97%	3%
Escucha activa	Esta atento a la solicitud del ciudadano	El asesor muestra que está atento a la solicitud expuesta por el ciudadano mostrando concentración e interés por escuchar	40%	1%
Etiqueta Telefónica	El tono de voz es cálido y genera empatía con el ciudadano	Debe mantener un tono voz cálido y cordial generando empatía con el ciudadano	40%	3%
	Personaliza llamada	Debe dirigirse al ciudadano utilizando títulos de respeto (Sr, Sra)	40%	1%
	Use palabras de confianza con el ciudadano	Debe evitar tutear al funcionario y/o ciudadano en la conversación. (No usar palabras como ñaña, sumerco, etc)	40%	1%
	Usa palabras técnicas, diminutivos o muletillas	Debe evitar utilizar palabras técnicas que sean relacionadas con la labor de call center o con la labor realizada. Debe evitar utilizar palabras en diminutivos, Ni muletillas y/o palabras repetitivas en la conversación	40%	1%
	Muestra Seguridad al transmitir la información	Debe mostrar seguridad en la información brindada al ciudadano	40%	3%
Tiempos	Vocaliza adecuadamente y mantiene una velocidad acorde para transmitir la información.	El asesor debe vocalizar correctamente y mantener un ritmo de conversación adecuado para que el ciudadano comprenda la información, sin extender la llamada de manera innecesaria	80%	2%
	Hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al ciudadano, retomando en los tiempos establecidos	Solicita al ciudadano espera en línea asesor debe utilizar el mute/hold según corresponda y retomar en los tiempos establecidos. Mute 45 Segundos, Hold 90 Segundos	40%	1%
Preguntas Filtro	La duración de la llamada es acorde con la solicitud	El asesor debe utilizar el tiempo necesario según la solicitud sin realizar procesos innecesarios con el fin de no alargar la llamada	40%	2%
	Utiliza preguntas filtro para orientar al ciudadano en su solicitud	Debe realizar preguntas que ayude a el correcto direccionamiento en el trámite requerido	47%	3%
Gestión de Despedida	Confirma transacción o trámite realizado	Sr / Sra. Le recuerdo que para el trámite xxx debe acercarse a xxxxx y llevar a la mano la siguiente documentación	40%	3%
	Utiliza el guión de despedida definido para la campaña	Gracias por llamar al Ministerio de Transporte, recuerde la movilidad es de todos, le hablo xxxxx que tenga un excelente día.	4%	1%
Encuesta	Realiza encuesta de satisfacción	En toda interacción efectiva, el asesor debe indagar con el ciudadano si desea realizar encuesta de satisfacción y formular las preguntas establecidas	40%	2%

Tabla 8 - Matriz de error no crítico

3.3 Tipos de monitoreo evaluados por IQ

- Remoto: Se realiza sobre llamadas grabadas.
- En línea: Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el ciudadano para validar el manejo integral de la transacción.

Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Crítico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:

Error crítico	Error no crítico
>=85%	>=90%



La movilidad
es de todos

Mintransporte

INFORME DE GESTIÓN

MINISTERIO DE TRANSPORTE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A S

MARZO/19

GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO MARZO FICHA TÉCNICA

ÍTEM	DETALLE
Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto del 1 al 31 de marzo de 2019 y los resultados operativos del acuerdo marco de precios para la Campaña Ministerio de Transporte.
Periodo del informe	Marzo de 2019
Presentado por	IQ Outsourcing
Entregado a	Ministerio de Transporte
No de informe	2

INDICE DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	3
---	-------------------------	---



1.1	Orden de compra 35502	3
1.2	Contratación de los agentes	3
1.3	Horario de disponibilidad del servicio	4
1.4	Configuraciones	4
2	RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN	4
2.1	Resultado canal de voz	4
2.1.1	Indicadores de servicio canal de voz por semana	6
2.1.2	Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora	7
2.1.3	Tipología de consulta	7
2.2	Resultado canal chat	8
2.3	Resultado canal presencial	8
2.4	Resultado canal PBX	9
2.5	Resultados encuesta de satisfacción	10
2.5.1	Satisfacción General	11
2.5.2	¿La consulta formulada fue resulta?	12
2.5.3	información clara y satisfactoria	12
2.5.4	Facilidad para comunicarse con este canal	13
3	CALIDAD	14
3.1	Errores críticos y no críticos	14
3.1.1	Error crítico de Negocio	14
3.1.2	Error crítico de Usuario Final	15
3.1.3	Error No crítico	15
3.2	Matriz de errores críticos y no críticos	15
3.3	Tipos de monitoreo evaluados por IQ	17
3.3.1	Errores Críticos	18
4	Formación y Talento Humano	20
4.1	Evaluación de Conocimientos	20
4.2	Capacitaciones	22
5	Resultados de los indicadores de servicio (AN5)	22
6	Conclusiones	24

1 GENERALIDADES

El 6 de febrero de 2019 se emitió el Orden de Compra 35502 correspondiente a la adquisición de servicios BPO para la atención de requerimientos realizados por los ciudadanos al Ministerio de Transporte sobre trámites y servicios en especial los relacionados con el programa de reposición vehicular y registro único nacional de tránsito RUNT.

El presente informe de gestión relaciona las actividades de acuerdo con los servicios prestados de la orden de compra correspondientes al mes de marzo de 2019.

1.1 Orden de compra 35502

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido en el mes:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas
1	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	Técnico	8	7,9
2	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora	Técnico	1	1
3	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	70	68
4	IT-BPO-CC-43-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	1	0
5	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	8	0
6	IT-BPO-CC-26-1	Virtual Hold	NA	2000	305
7	IT-BPO-CC-44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	9500	1972
8	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	NA	3000	0
9	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	2000	0
10	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	5070	651

Tabla 1. Consumos mes

1.2 Contratación de los agentes

A continuación se describe el personal que se tiene contratado para la OC:

Servicio	Modalidad de Agente	Nivel	Cantidad	Contratación
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	5	21 Febrero/19
			1	26 Febrero/19
			1	01 Marzo/19
			1	04 Marzo/19
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	11 Febrero/19

Tabla 2. Personal contratado

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 35502 es de lunes a viernes de 8am a 6pm en las líneas 018000110950, 018000 112 042, 3240800 opción 2.

1.4 Configuraciones

Al corte del mes de marzo se encuentra pendiente la configuración de la VPN solicitada por el Ministerio de Transporte por disponibilidad de la información necesaria referente a la planta telefónica de la entidad.

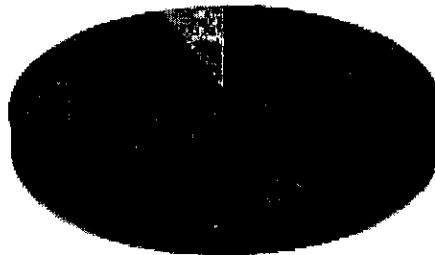
2 RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN

2.1 Resultado canal de voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de marzo 2019, el Centro de contacto recibió un total de 4.158 llamadas de las cuales 3.341 fueron atendidas con una eficacia del 94%, un tiempo medio de operación (TMO) de 5 minutos 85 segundos

Para la atención de la línea se tienen actualmente 7 asesores, 5 gestionan la recepción de las llamadas y 2 la atención del chat, a continuación se evidencia la gestión de la línea en el mes de Marzo y comportamiento de llamadas.

Gestión Canal telefónico



■ Llamadas Contestadas
■ Llamadas Abandonadas

Grafico 1 Gestión Canal telefónico

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Buzón	Llamadas Fantasmas	Tiempo de atención (seg)	TMO (min)	Eficacia
1-mar	99	62	17	12	8	19.1	7.04	78%
4-mar	189	144	4	37	4	8.2	6.61	97%
5-mar	185	167	4	9	5	16.0	6.53	98%
6-mar	165	153	2	3	7	9.0	6.57	99%
7-mar	160	149	0	7	4	4.2	6.41	100%
8-mar	138	112	2	15	9	3.9	7.07	98%
11-mar	198	173	5	14	6	9.6	6.18	97%
12-mar	227	203	5	12	7	15.9	6.42	98%
13-mar	188	163	9	7	9	7.4	5.59	95%
14-mar	210	199	3	4	4	4.9	5.61	99%
15-mar	186	174	2	3	7	5.9	5.99	99%
18-mar	205	166	10	23	6	13.8	5.61	94%
19-mar	209	149	36	17	7	14.2	5.90	81%
20-mar	189	151	11	23	4	26.8	6.74	93%
21-mar	228	193	16	7	12	19.7	5.59	92%
22-mar	223	191	10	7	15	11.2	5.19	95%
26-mar	315	238	15	27	55	18.96	4.71	94%
27-mar	283	206	18	23	48	22.92	5.11	92%
28-mar	291	197	21	32	58	20.28	5.05	90%
29-mar	193	151	8	8	26	14.22	5.84	95%
Total	4158	3,341	198	318	301	11.6	5.85	94%

Tabla 3 Gestión Diaria canal Telefónico

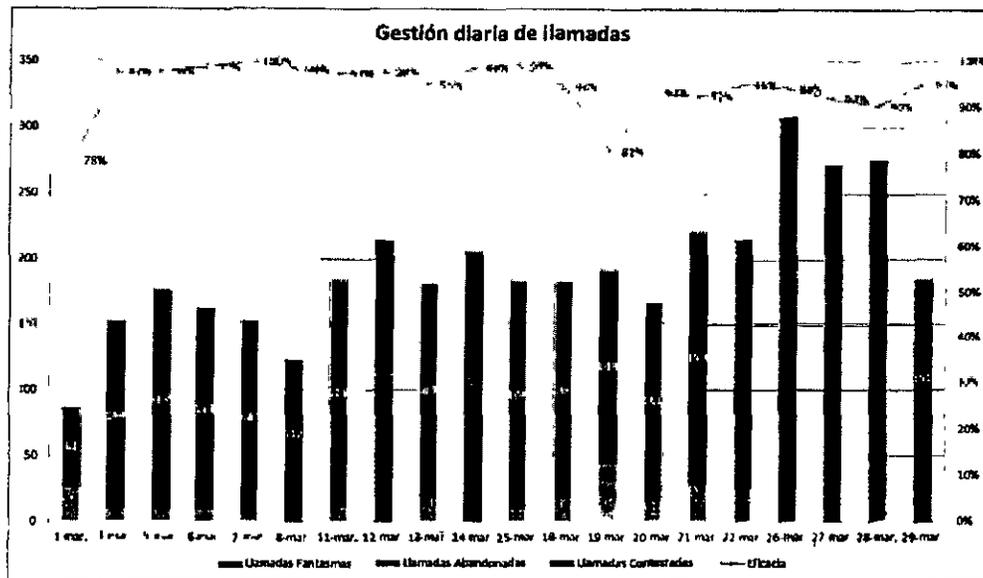


Grafico 2 Gestión Diaria Canal telefónico

El mayor número de llamadas recibidas se presentó el día 26 de marzo debido a correos spam, la eficacia quedó en el 94%.

2.1.1 Indicadores de servicio canal de voz por semana

Del total de llamadas recibidas (3.341) se evidencia un mayor tráfico en la semana 2 con un total de llamadas de 912 eficacia del 97%

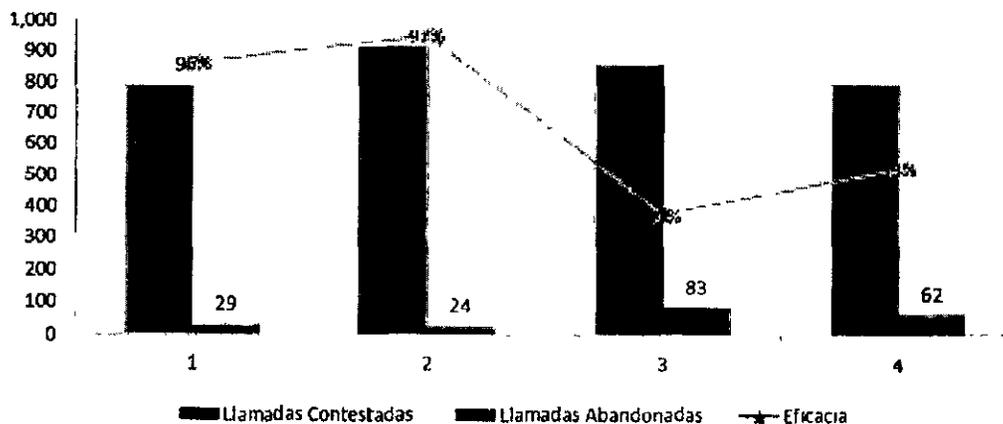


Grafico 3 Gestión semanal

2.1.2 Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora

Se evidencia que los intervalos de las 10:30 a 11:30 de la mañana y 2:30 a 4:00 de la tarde presentados durante el mes de Marzo fueron los momentos donde se tuvo mayor afluencia de llamadas, como medida de acción teniendo en cuenta la disponibilidad se cambia de canal a uno de los asesores que responden chat para dar mayor soporte en este rango de tiempo

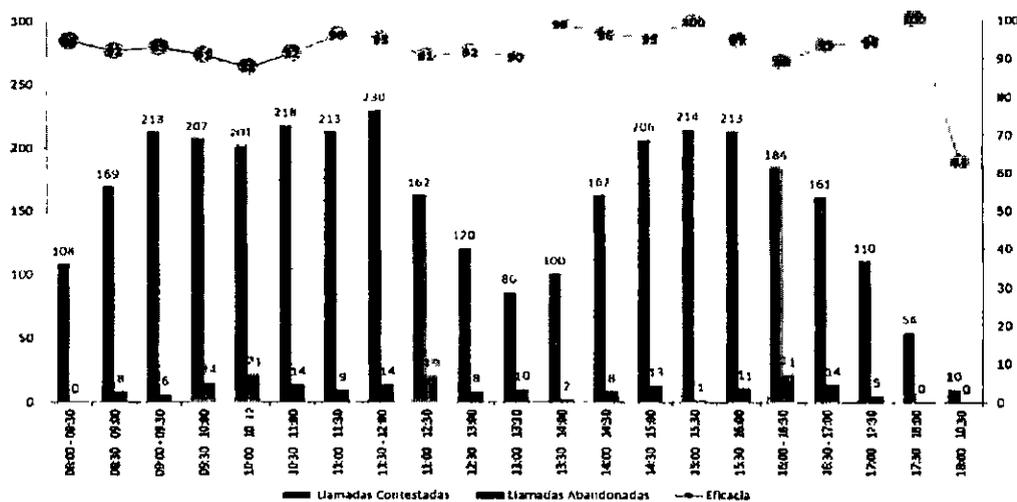


Gráfico 4 Gestión por intervalos

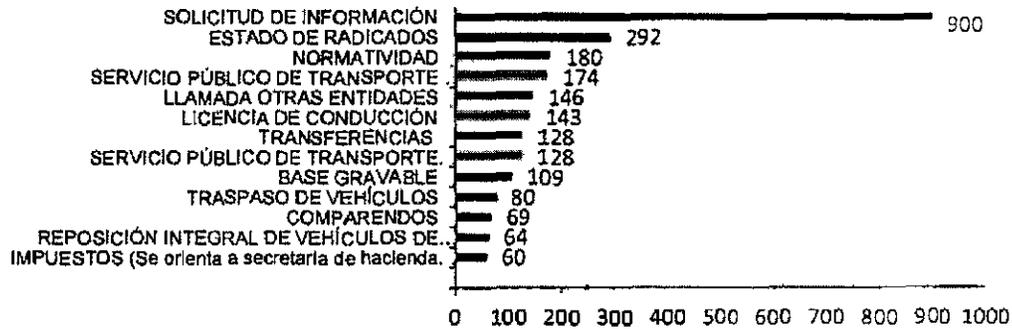
2.1.3 Tipología de consulta

En el centro de contacto se recibieron las siguientes tipologías de llamadas, se evidencia que el 90% de las llamadas fueron efectivas

TIPIFICACIÓN	TOTAL
Efectiva	2988
Caída	172
Muda	80
Prueba	24
Equivocada	23
Broma	1
TOTAL GENERAL	3288

Tabla 4 Tipificación I Nivel

Los motivos más frecuentes de llamadas están relacionados con la solicitud de información, horarios del ministerio, ciudadanos reportando que en algunas de las extensiones no contestan, manifiesto de carga, etc, seguido de solicitud de estado de los radicados los cuales están siendo consultados en la herramienta de Orfeo



Grafica 5. Top 10 Consultas más frecuentes

2.2 Resultado canal chat

La implementación del servicio de chat se realizó el día 18 de marzo, en las dos últimas semanas se recibieron 407 chats de los cuales se contestaron 376 con una eficacia del 92%.

Día	Chats Recibidos	Chats Contestados	Chats Abandonados	Tiempo de atención (seg)	TMO (min)	Eficacia
18-mar	46	43	3	24	13.7	93%
19-mar	40	38	2	43	15.1	95%
20-mar	49	47	2	47	11.0	96%
21-mar	46	43	3	44	10.0	93%
22-mar	50	44	6	72	11.0	88%
26-mar	58	53	5	19	9.4	91%
27-mar	52	46	6	21	10.9	88%
28-mar	42	41	1	27	11.9	98%
29-mar	24	21	3	30	12.6	88%
Total	407	376	31	36	11.7	92%

Tabla 5. Gestión diaria chat

Vemos que el día donde se recibieron mayor cantidad de chats al igual que el canal telefónico fue el martes 26 de marzo debido a los correos spam que se recibieron el fin de semana.

2.3 Resultado canal presencial

El canal presencial del Ministerio de Transporte se encarga de atender las consultas de los ciudadanos que se acercan a las instalaciones físicas del Ministerio, a partir del mes de marzo se cuenta con dos agentes Font, una de ellas prestando soporte en la gestión del PBX y la otra agente se encarga de radicar en Orfeo las solicitudes que llegan a través buzón del correo servicioalciudadano@mintransporte.gov.co, esta es la encargada de realiza la asignación a los departamentos correspondientes de realizar la gestión.

2.4 Resultado canal PBX

El PBX del Ministerio de Transporte se encarga de realizar transferencias a las dependencias internas del Ministerio con el fin de dar solución a las inquietudes de los ciudadanos que no fueron resueltas en el CCC, de igual forma ciudadanos que se comunican solicitando ser transferidos con dependencias y/o funcionarios del Ministerio y adicionalmente algunos funcionarios internos solicitando transferencia con otras dependencias internas. Durante el mes de marzo se recibieron 1.477 interacciones con la Agente en la Entidad Compradora distribuidas de la siguiente forma:

Gestión PBX Marzo

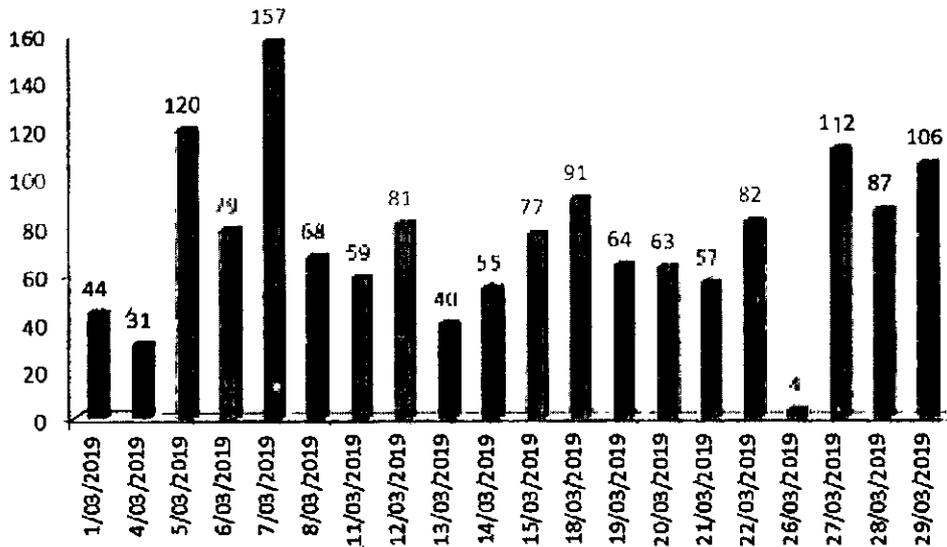


Grafico 6. Interacciones de PBX marzo/19

En el gráfico se evidencia que el día con mayor cantidad de transferencias fue el jueves 7 de marzo.

A continuación el top 10 de transferencias, la mayor cantidad de llamadas se presentó para el área de RNDC

TRANSFERENCIA	TOTAL
RNDC	106
SE REMITE AL CONTAC CENTER PARA INFORMACIÓN	34
GRUPO OPERATIVO DE TRANSPORTE TERRESTRE	30
CENTRO DE CONTACTO	29
REPOSICION	26
AVALUO	15
TALENTO HUMANO	13
SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO	12
NA	11
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	10

Tabla 6. Top 10 consultas PBX

2.5 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de marzo se realiza la encuesta de satisfacción con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio que el Ministerio de Transporte brinda en las líneas de servicio 3240800 y la 018000112042 al cliente con el fin de detectar áreas de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención dada al ciudadano.

Las preguntas a evaluar en la encuesta son las siguientes:

1. ¿Desea calificar el servicio?
SI / NO
2. Califique la disposición del agente para atender su consulta

Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
3. ¿La consulta formulada fue resuelta?
SI / NO
4. ¿La Información fue clara y satisfactoria?

SI / NO
5. ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?

Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente

A continuación se presentan los resultados de la encuesta:

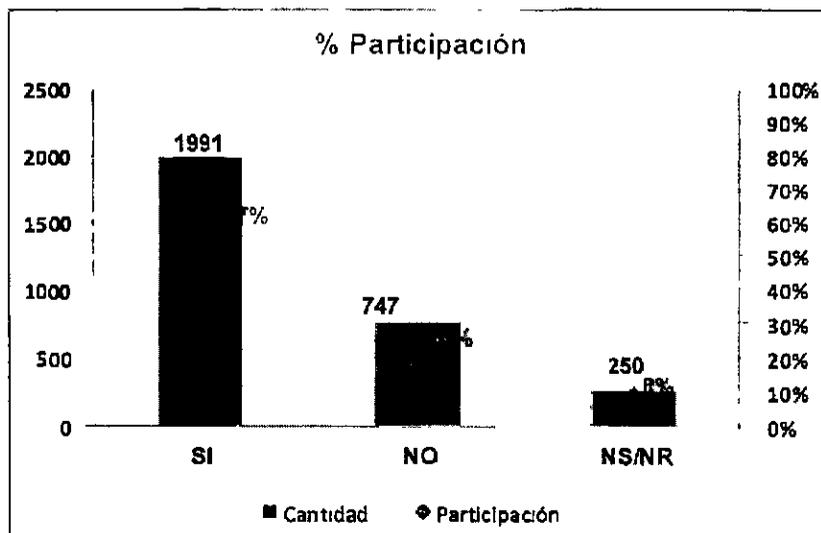


Grafico 7. Porcentaje de participación encuestas de satisfacción

De 2988 gestiones efectivas se evidencia que 1991 ciudadanos aceptaron realizar la encuesta de satisfacción con una participación del 67%. Así mismo, 747 no aceptaron realizarla con una participación del 25%; y 250 no saben, no responden con una participación del 8%; al realizar auditoria aleatoria de las grabaciones que fueron calificadas como NO realiza encuesta se evidencia que los motivos principales fueron la falta de tiempo de los ciudadanos o aceptaban realizar la encuesta pero colgaban la transacción sin brindar respuesta alguna.

2.5.1 Satisfacción General

Entre el 01 y el 31 de marzo se realizaron un total de 1991 encuestas de satisfacción efectivas, donde el grado de satisfacción de los ciudadanos con la disposición del agente para atender la consulta se encuentra en un 99% en las calificaciones de bueno y excelente con un promedio de 4.8%.



Grafico 8. Grado de satisfacción de Encuesta

2.5.2 ¿La consulta formulada fue resuelta?

De los 1991 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 1818 informaron que la consulta realizada fue resuelta con un % de participación del 91%, 169 indican que la consulta no fue resuelta con un % de participación del 8% y 7 ciudadanos no saben, no responden con una participación del 1%.

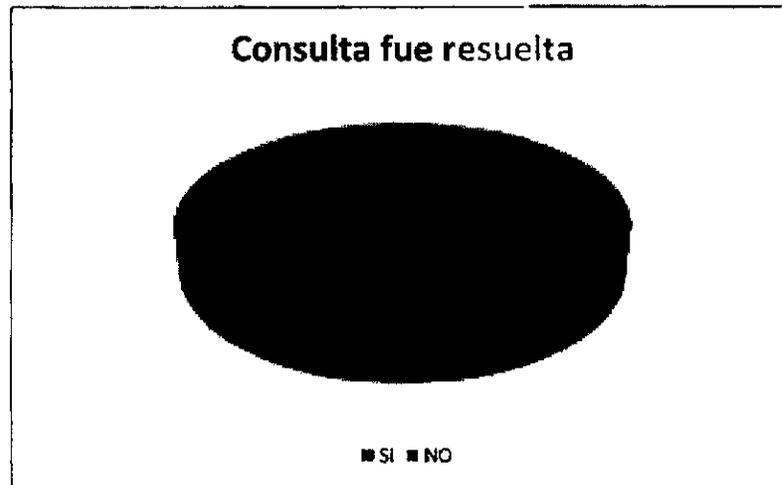


Grafico 9. Participación consulta resuelta

2.5.3 Información clara y satisfactoria

De los 1991 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 1938 indicaron que la información brindada en nuestra línea de atención fue clara y satisfactoria con un % de participación del 98%,

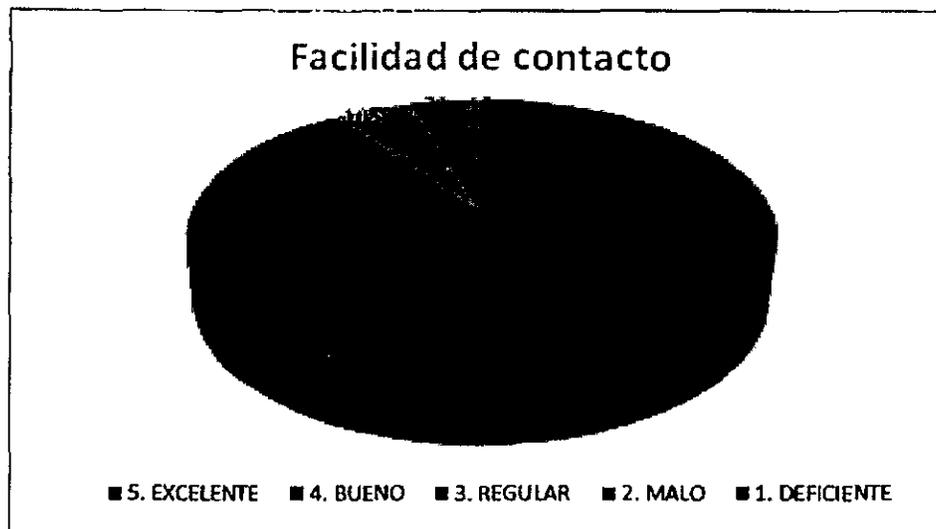
46 estuvieron en desacuerdo con un % de participación del 2% y 10 ciudadanos no responden, no responden con un % de participación del 1%.



Grafica 10 Información clara y satisfactoria

2.5.4 Facilidad para comunicarse con este canal

De los 1991 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 1201 calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con nuestra línea con un % de participación del 61%, 563 calificaron como bueno con un % de participación del 28.2%, 105 calificaron como regular con un % de participación del 5.0%, 70 calificaron como malo con un % de participación del 3.6%, 36 ciudadanos con saben, no responden con un % de participación del 1.8% y 19 ciudadanos califican como deficiente con un % de participación del 0.9%.



Grafica 11. Facilidad de comunicación con la línea

3 CALIDAD

Desde el área de calidad se tiene como objetivo implementar un conjunto de procesos que aseguren la satisfacción del ciudadano final, contar con personal cualificado que ofrezca a los clientes confianza, efectividad y credibilidad y velar por la mejora continua de la operación. El proceso de monitoreo es una actividad que permite mejorar el desempeño de los agentes, así como orientarlos para que proporcionen un servicio de calidad.

Durante el mes de marzo, se realizó la auditoria del proceso ejecutado por parte de los colaboradores en la línea detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas en todas las instancias representativas del proyecto

3.1 Errores críticos y no críticos

El área de calidad realizó auditoria a los asesores de la línea de servicio del Ministerio de Transporte, por medio del monitoreo en vivo y remoto y el seguimiento diario de monitoreo.

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Crítico de usuario, Error crítico de negocio, y Error no Crítico así:

3.1.1 Error crítico de Negocio

- No realiza la captura de información pertinente (Nombres, Número de documento y

teléfono de contacto).

- Deja en línea incentivando al abandono de la llamada por parte del Usuario.
- Cuelga la llamada sin brindar solución al requerimiento del Usuario.
- Brinda guion por caída de aplicativos sin autorización.
- No registra en aplicativos lo informado al usuario.
- El agente no diligencia los campos correspondientes a la tipificación.
- Brinda información confidencial del Call Center y/o MinTransporte.
- No menciona la Ley Habeas Data.

3.1.2 Error crítico de Usuario Final

- Interrumpe al usuario con un tono de voz fuerte y agresiva.
- Agrede al Usuario con palabras soeces.
- Discute con el usuario.
- No hace uso del Manual, Novedades y el protocolo establecido.
- No direcciona correctamente al usuario en la solicitud expuesta.
- No ofrece alternativas de solución a la solicitud expuesta.

3.1.3 Error No crítico

- No utiliza el guion establecido definido para la campaña.
- No contesta la llamada antes de los 10 segundos.
- No está atento a la solicitud del usuario.
- El tono de voz usado no es cálido y no genera empatía con el usuario.
- No personaliza la llamada.
- Usa palabras de confianza con el usuario.
- Usa palabras técnicas, diminutivos o muletillas.
- Muestra inseguridad al transmitir la información.
- No vocaliza adecuadamente y no mantiene una velocidad acorde para transmitir la información.
- No hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al usuario.
- La duración de la llamada no es acorde con la solicitud.
- No utiliza preguntas filtro para orientar al usuario en su solicitud.
- No confirma transacción o trámite realizado
- No utiliza el guion de despedida definido para la campaña

3.2 Matriz de errores críticos y no críticos

A continuación, se relaciona la matriz con los ítems a evaluar en el proceso y su descripción,

Para el mes de marzo se realizaron en promedio (4) auditorías por agente, evidenciando los siguientes resultados:

Mes evaluado	Promedio auditorías por agente
marzo	4

Tabla 9 - Promedio de auditorías

Para el mes de marzo se realizó afectación en 5 errores críticos y 7 errores no críticos; a continuación se relaciona los ítems de afectación.

3.3.1 Errores Críticos

3.3.1.1 Errores Críticos de Usuario

Para el mes de marzo se realizó afectación en 2 errores críticos de usuario, generando afectación en el ítem:

- Solución al requerimiento (2) Incidencias: A través de la gestión telefónica, 2 ciudadanos manifestaron su inquietud, sin embargo no fue resuelta de manera completa por parte de los agentes del centro de contacto.

3.3.1.2 Errores Críticos de Negocio

Para el mes de marzo se realizó afectación en 3 errores críticos de negocio, generando afectación en los ítems:

- Documentación de la información (3) Incidencias: Se omite realizar la captura de la información del ciudadano pertinente para la respectiva caracterización.

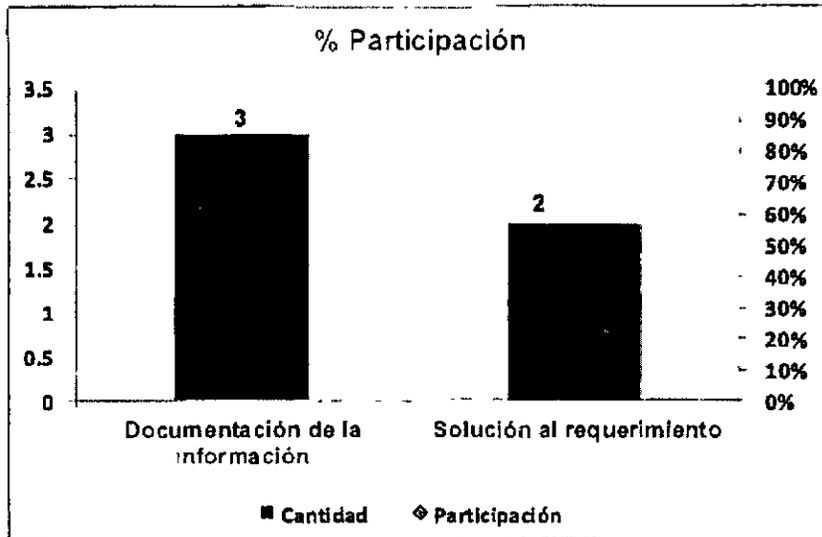


Grafico 12 Errores críticos

Para el mes de marzo se realizó afectación en 7 errores no críticos; a continuación se relaciona los ítems de afectación.

- Tiempos (3) Incidencias: Se solicita espera en línea al ciudadano y no se retoma en el tiempo establecido y/o no se hace uso correcto del Mute y/o Hold.
- Etiqueta telefónica (3) Incidencias: En el desarrollo de la gestión se utilizan palabras técnicas, diminutivos o muletillas como (Correcto, Ok,)
- Escucha activa (1) Incidencia: No se está atento a la petición del ciudadano y tampoco se confirma la transacción o tramite realizado

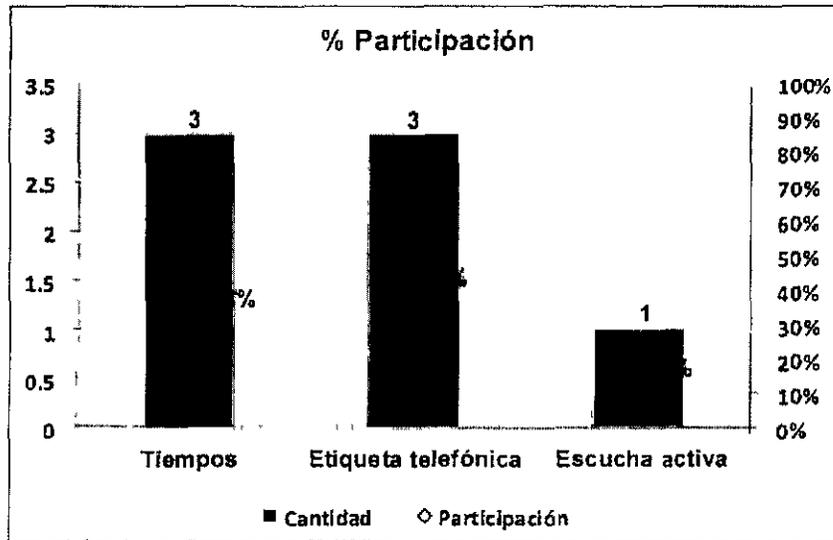


Grafico 13 Errores No Críticos

4 FORMACIÓN Y TALENTO HUMANO

Durante el mes de marzo se realizaron diferentes actividades de formación que permitieron mejorar la asesoría brindada por los agentes a los ciudadanos, adicional se realizó una evaluación de conocimientos a los agentes para identificar cuáles son los temas de mayor dominio y los que requieren refuerzo, a continuación se presenta la descripción de cada uno de ellos:

4.1 Evaluación de Conocimientos

A continuación se muestran las preguntas realizadas en la evaluación de conocimiento:

PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
Pregunta 1	1. Seleccione el decreto por el cual se reglamenta el Servicio público de transporte terrestre automotor de carga
Pregunta 2	2. Seleccione: La tarjeta de operación se expedirá a solicitud de la empresa por el término de?
Pregunta 3	3. Mencione; El Último plazo para la instalación y uso obligatorio de las cintas retrorreflectivas de acuerdo a la Resolución 4919 del 25 Octubre de 2018 es
Pregunta 4	4. Seleccione según corresponda, Resolución 1081 del 19 de Marzo de 2019 por la cual se expide el reglamento técnico de cascos protectores para el uso de motocicletas, cuatrimotos, motocarros, moto triciclos y similares.
Pregunta 5	5. Seleccione según corresponda; De acuerdo a la Resolución 2433 del 22 de Junio de 2018 por la cual se reglamenta el procedimiento para expedición, control y registro en línea de la Planilla Única de Viaje Ocasional para los vehículos de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi, de Pasajeros por Carratera y Mixto: La cantidad de planillas no podrá ser superior a seis (6) por mes para los vehículos vinculados a empresas de transporte en la modalidad terrestre automotor individual tipo taxi. La anterior afirmación es?

Tabla 10. Preguntas Evaluación

La evaluación se llevó a cabo con las solicitudes más frecuentes recibidas en la línea telefónica. Se identificó que para la (Pregunta 2 y 4) se requiere reforzar la resolución 1081 del 2019 (Reglamentación de cascos) y Tarjeta de operación.

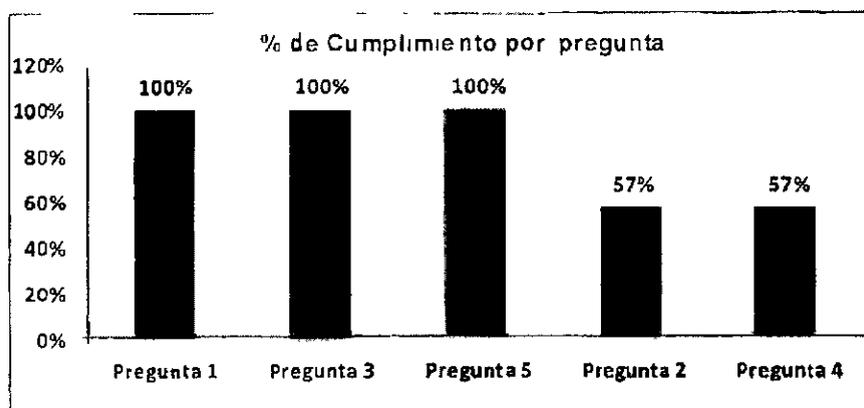


Grafico 14 Porcentaje por pregunta

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un 80% de cumplimiento para el mes de marzo.

4.2 Capacitaciones

Durante el mes de marzo, el equipo de agentes del Ministerio de Transporte participó en sesiones de capacitación con el objetivo de fortalecer la calidad y habilidades blandas prestadas al ciudadano a través de nuestra línea del centro de contacto.

Capacitación	Fecha	Duración
Capacitación comunicación eficaz	19 de marzo	2 Horas
Socialización Resolución 1081 de 19 de marzo de 2019	21 de marzo	1 Hora
Capacitación de calidad	29 de marzo	1 Hora

Tabla 11. Cronograma Capacitaciones marzo

5 RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SERVICIO (ANS)

Indicador	Nivel plata	umbral	marzo
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el servicio	10 días	Cumplido
Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / Número de minutos contratados * 100%	> = 99.5 % RTO 120 min periodo de medición: mensual	99.58%
Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos	<= 40 seg	13.47seg
Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)	Tiempo promedio de atención 60 segundos	<= 60 seg	35seg
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	Número de quejas recibidas sobre la calidad del servicio del centro de contacto/ total de transacciones <= 3%	<=3%	0/3717= 0%

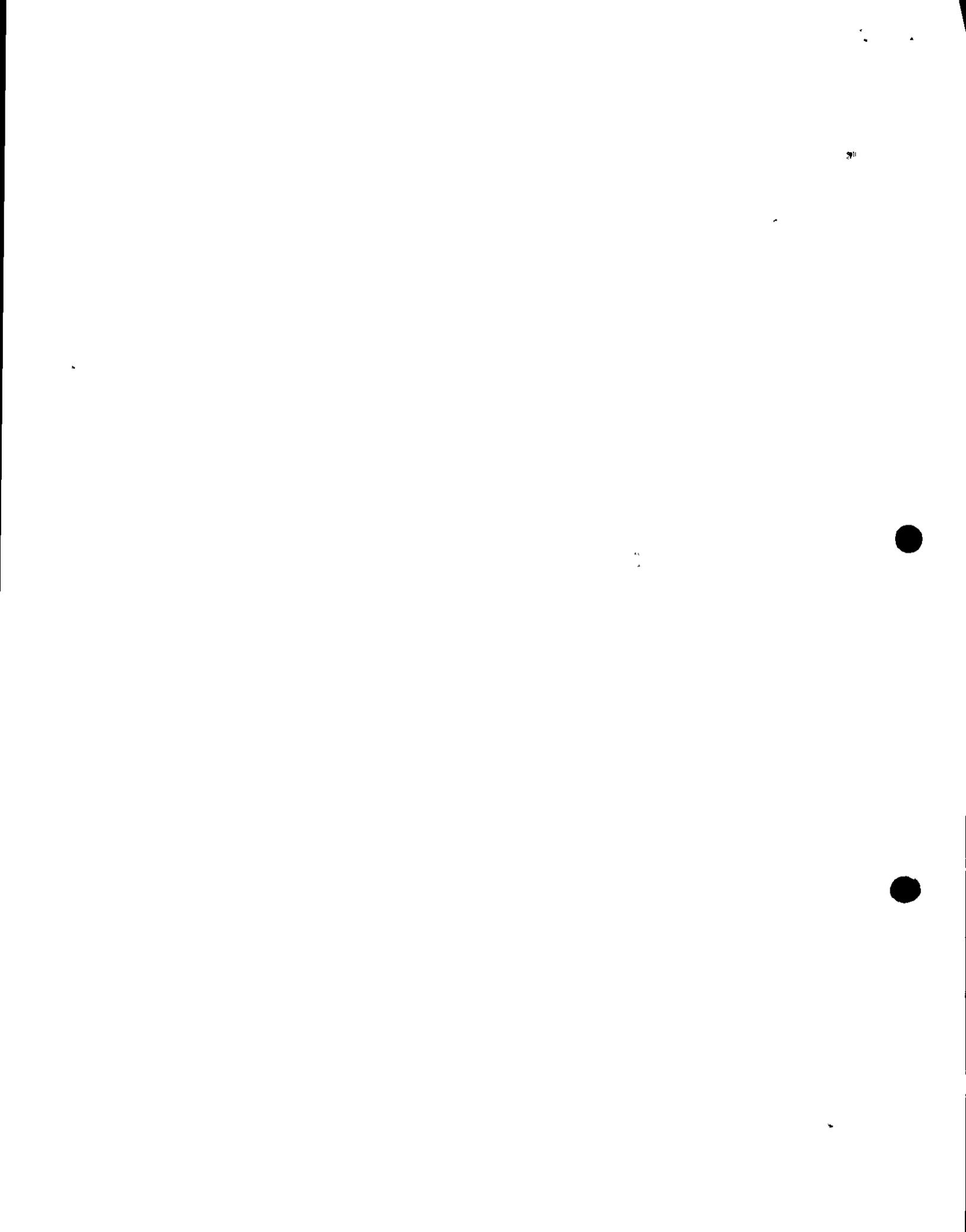
Indicador	Nivel plata	umbral	marzo
Nivel de satisfacción de los ciudadanos	Promedio de calificación del servicio > 3.5	> 3.5	4.8
Rotación de agentes	Número de agentes que se retiran en el mes por voluntad propia / número total de agentes que comienzan el mes) *100%	< = 15%	0%
TMO	Definido por la entidad compradora = 10 min	> = 6 min	5.68 min
Eficacia	Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones entrantes * 100% >=90%	> = 90%	94%
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones entrantes	(Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 55%	> = 55%	73%
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones salientes.	(Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/numero total de agentes*100 >= 60%	> = 60%	NA
Evaluación de conocimientos	sumatoria de la nota de las evaluaciones/ total de evaluaciones presentadas * 100% eca>= 70%	eca>= 70%	80%

Tabla 12. Cumplimiento ANS marzo

6 CONCLUSIONES

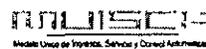
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de noviembre por el centro de contacto en su servicio de voz, se puede concluir que:

- Durante el mes de marzo se recibieron un promedio de 835 llamadas por semana, con una eficacia del 94% y un TMO de 5.68 cumpliendo los indicadores del acuerdo marco
- El chat tuvo un promedio semanal de 188 interacciones a la semana, después de la implementación de este el nivel de llamadas disminuyó un 7%.
- En la encuesta de satisfacción califican positivamente la gestión realizada ya que los asesores brindan una atención clara y precisa, con calidad.
- Al corte del mes de marzo se encuentra pendiente la configuración de la VPN solicitada por el Ministerio de Transporte por disponibilidad de la información necesaria referente a la planta telefónica de la entidad





Formulario del Registro Único Tributario
Hoja Principal



001

3 Concepto 0 2 Actualización
Espacio reservado para la DIAN

4 Número de formulario 14496448998



5 Número de Identificación Tributaria (NIT)
8 3 0 0 3 9 3 2 9 - 8

6 DV 8

12 Dirección seccional
Impuestos de Grandes Contribuyentes

14 Buzón electrónico 3 1

IDENTIFICACION

24 Tipo de contribuyente
Persona jurídica

25 Tipo de documento 1

26 Número de identificación

27 Fecha de expedición

Lugar de expedición

28 País

29 Departamento

30 Ciudad/Municipio

31 Primer apellido

32 Segundo apellido

33 Primer nombre

34 Segundo nombre

35 Razón social
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

36 Nombre comercial
I.Q. OUTSOURCING S.A.S O.I.Q. S.A.S

IDENTIFICACION

38 País
COLOMBIA

39 Departamento 1 6 9

Bogotá D.C.

40 Ciudad/Municipio 1 1

Bogotá, D.C.

0 0 1

41 Dirección principal
CR 13 A 29 24 P 17

42 Correo electrónico
edwin garay@iq-online.com

43 Código postal

44 Teléfono 1

45 Teléfono 2

5 9 3 1 9 9 0

3 1 6 5 0 8 8 5 7

CLASIFICACION

Actividad económica

Ocupación

Actividad principal

Actividad secundaria

Otras actividades

46. Código 6 3 1 1

47 Fecha inicio actividad 1 9 9 7 1 2 2 3

48. Código

50. Código 1 2

51 Código

52. Número establecimientos 9

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53 Código 5 7 8 9 1 0 1 1 3 1 4 1 5 1 6 3 7 3 8 4 2

- 05- Impto. renta y compl. régimen ordinario
- 07- Retención en la fuente a título de renta
- 08- Retención timbre nacional
- 09- Retención en la fuente en el impuesto
- 10- Obligado aduanero
- 11- Varies régimen común
- 13- Gran contribuyente

- 14- Involuntario de exogena
- 15- Autorotador
- 16- Obligación facturador por ingresos bienes
- 37- Obligado a Facturar Electrónicamente
- 38- Facturación Electrónica Voluntaria
- 42- Obligado a llevar contabilidad

Obligados aduaneros

Exportadores

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

55. Firma 1	56. Tipo 2	57. Modo 2	58. CPC 8 3
-------------	------------	------------	-------------

IMPORTANTE Sin perjuicio de las actualizaciones e 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: Sí ND

60 No. de folios 0

61. Fecha. 2 0 1 9 0 1 1 4

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz, en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso
Parágrafo del artículo 1 6 1 2 20 del Decreto 1625 de 2016
Firma del solicitante

Sin perjuicio de las verificaciones que le DIAN realice
Firma autorizada

984 Nombre TORRES COY MARIA ESPERANZA
985 Cargo Representante Legal Suplente Certificado

EL BANCO DE BOGOTA

INFORMA:

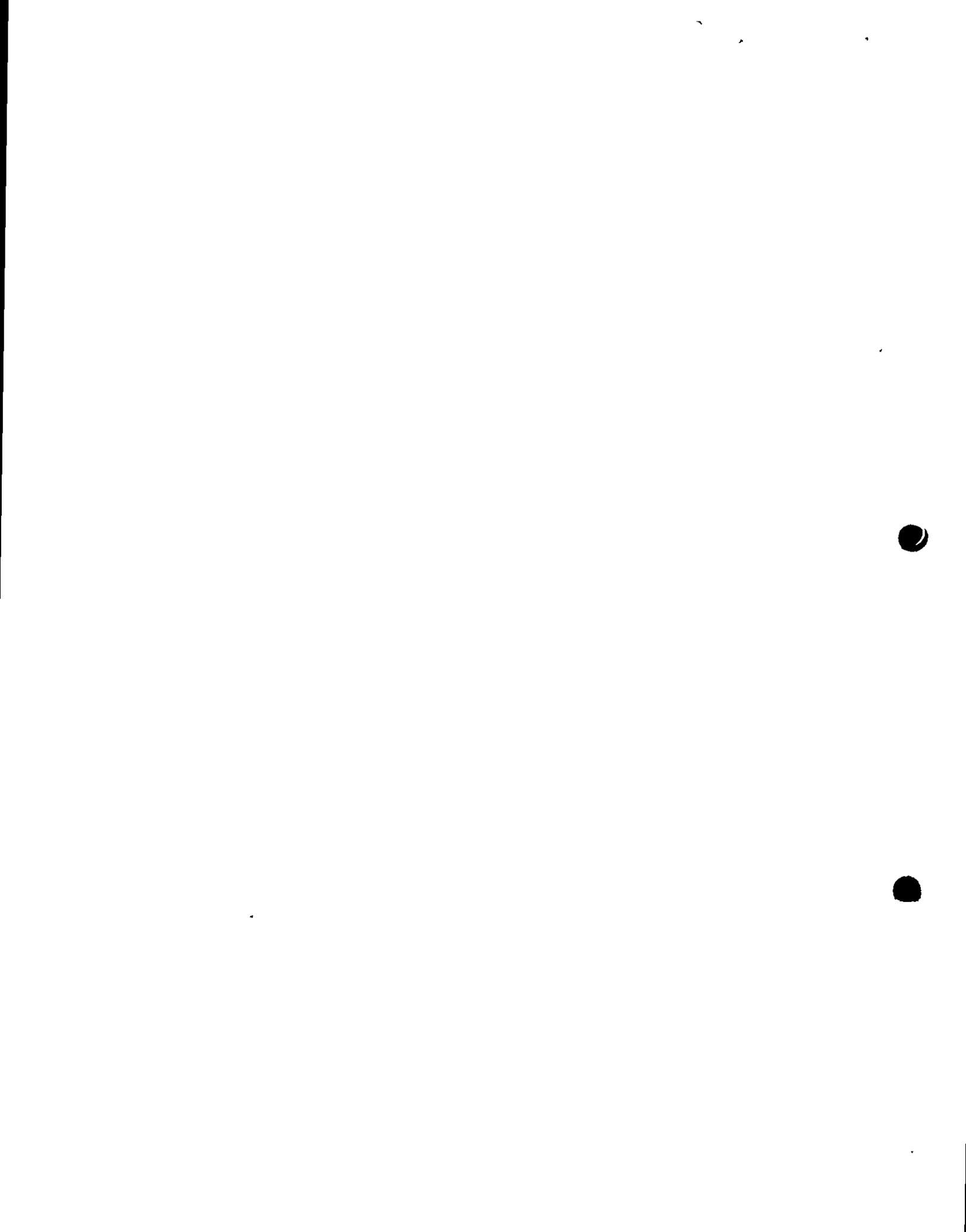
Que la empresa IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NIT 8300393298 está vinculada al BANCO DE BOGOTA a través de la CUENTA CORRIENTE No. 052060704 desde el 4 de Marzo de 1999, este producto se encuentra ACTIVO.

Esta información es confidencial, no es una recomendación de negocio y se suministra sin responsabilidad del banco, se expide el 31 de Enero de 2019, a solicitud del interesado, con destino a quien interese

Atentamente,



Elcy Proaños
Gerencia de Soporte Postventa
Banco de Bogota





La movilidad
es de todos



ISO 9001:2015

COMPANIA
ISO 9001
CERTIFICADA

Centrado No. 50 20 000812 A

MEMORANDO
20193030043473



29-04-2019

Bogotá, 29-04-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO – Coordinadora Grupo de Contratos

DE: COORDINADORA GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

ASUNTO: Solicitud

Para los fines pertinentes, me permito solicitar la modificación de la Orden de Compra No. 35502 del 06 de Febrero de 2019 correspondiente a los Servicios BPO del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017”

Cordialmente,

Maria del Carmen Vivas Barragan
MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN

Anexos 4 Folios

Elaboró Teresa G
Revisó Maria del C Vivas B.
Fecha de elaboracion 29/04/2019
Número de radicado que responde 20193030043473
Tipo de respuesta Total () Parcial ()

Lucas
URG
Max 31/05

7

121

	Certificado de Disponibilidad Presupuestal - Comprobante		Usuario Solicitante	MiRanzel	Una Paola Arenzales Bustos
			Unidad o Subunidad Ejecutora Solicitante	24-01-01-005	MINTRANSPORTE ADMINISTRACION GERENCIAL DEL RUMT
			Fecha y Hora Sistema	2019-02-05 5:42 p. m.	

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL									
El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítem de afectación de gastos"									
Numero	3019	Fecha Registro	2019-02-05	Unidad / Subunidad Ejecutora	24-01-01-005 MINTRANSPORTE ADMINISTRACION GERENCIAL DEL RUMT				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado	Generado	Tipo	Ortado	Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial	15 000 000 00	Valor Total Operaciones	0 00	Valor Actual	15 000 000 00	Saldo x Comprometer	15 000 000 00	Vr Bloqueado	0 00

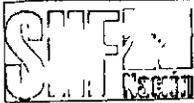
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL					AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS				
Número	3019	Fecha Registro	2019-02-05	Número		Mediudad de contratación		Tipo de contratación	

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO										
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	DITUAC	FECHA OPERACION	VALDR INICIAL	VALDR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X GDMPRO METER	VALDR e LOQUEADO
COM MINTRANSPORTE ADMINISTRACION GERENCIAL DEL RUMT	C-2410-0600-9-C-2410092-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Nación	14	SSP						
						Taxi	15 000 000 00	0 00	15 000 000 00	15 000 000 00

Objeto: ADQUISICION DE SERVICIOS RPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE T

Firma Responsable





Certificado de Disponibilidad Presupuestal - Comprobante

Usuario Solicitante: M. H. Aranzales Bustos
Unidad o Subunidad Ejecutora Solicitante: 24-01 01 00s MINTTRANSPORTE GESTION GENERAL
Fecha y Hora Sistema: 2018-02 05-5 54 p. m

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Table with 10 columns: Numero, Vigencia Presupuestal, Fecha Registro, Estado, Unidad o Subunidad Ejecutora, Tipo, Caso, Valor Inicial, Valor Total Operaciones, Valor Actual, Saldo Comprometer, Bloqueado. Includes summary data for 2018-02-06.

Table with 4 columns: Numero, Fecha Registro, Modalidad de contratación, Tipo de contrato. Includes data for 2018-02-06.

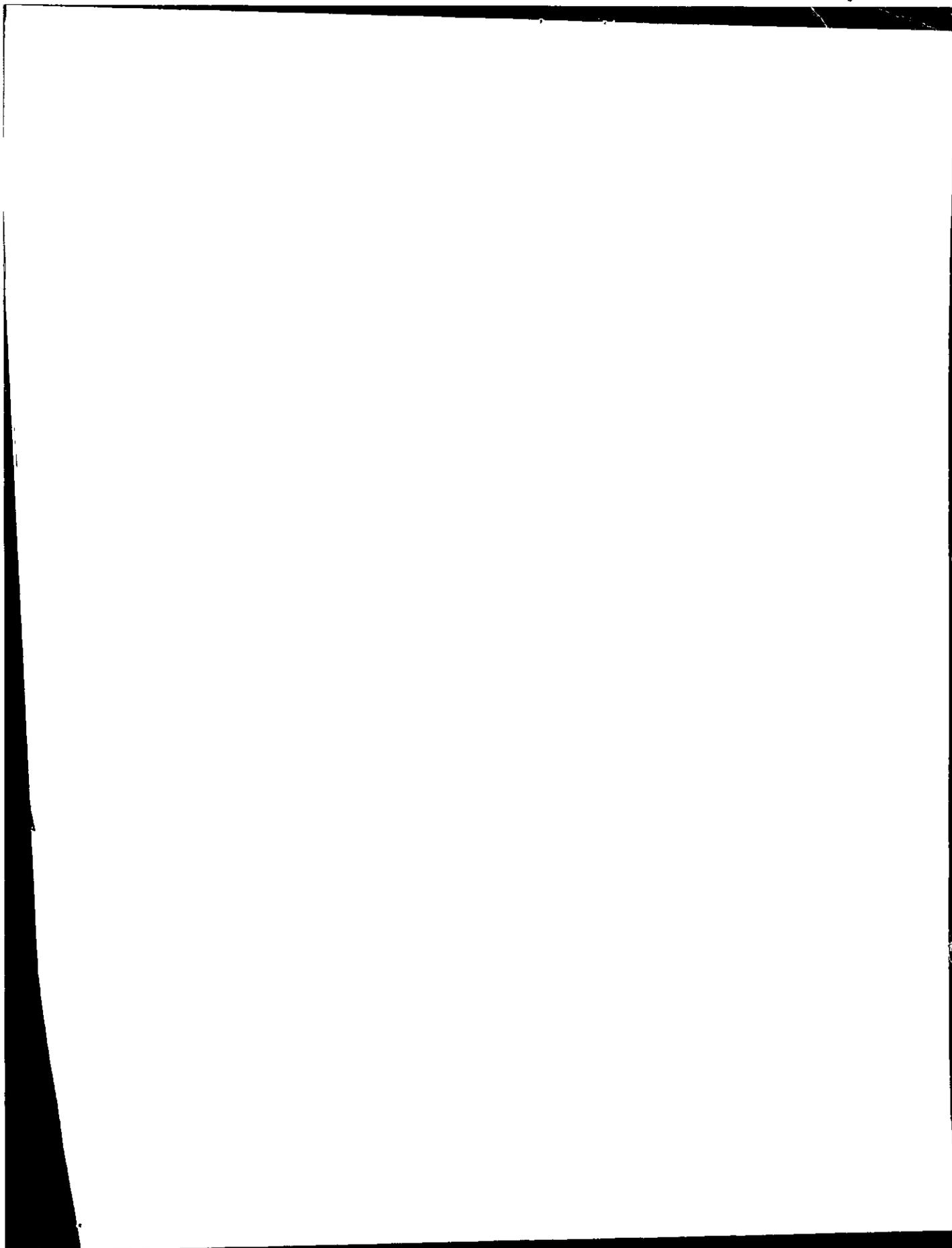
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

Main table with 11 columns: Dependencia, Posición Catalogo de Gasto, Fuente, Recurso, Situación, Fecha Operación, Valor Inicial, Valor Operación, Valor Actual, Saldo Comprometer, Valor Bloqueado. Contains two rows of budgetary items.

ADQUISICION DE SERVICIOS EPD PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE T...

Handwritten signature of the responsible official.

Firma Responsable





La movilidad
es de todos



ISO 9001:2015



Cert. No. SG 00 100022A

MEMORANDO
20193030050233



21-05-2019

Bogotá, 21-05-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO
Coordinadora Grupo de Contratos

DE: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

ASUNTO: Remisión documentos Orden de compra N° 35502 de 2019

Para los fines pertinentes, me permito informar que mediante radicado MT 20193210321882 de 20/05/2019, se remitió al Coordinador del Grupo Central de Cuentas por pagar, los documentos correspondientes para el trámite del pago de la Orden de Compra N° 35502 de 2019

- Acta Recibo Parcial N° 3
- Factura de venta N° IQ22415
- Certificación de pagos seguridad social
- Certificados de aportes
- Informe mensual de actividades.

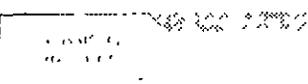
Cordialmente,

M^{ra} Carmen Vivas Barragan
 MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN



Anexos 18 Folios

Juan P. Ramirez
 2019
 238

		MINISTERIO DE TRANSPORTE					
		PROCESO DE CONTRATACION					
		ACTA DE RECEIBO PARCIAL, RECEIBO A SATISFACCION Y AUTORIZACION DE PAGO					
		CDDIGD CTN-F-012			VERSION 006		

Expendedor	Grupo de Atención al Ciudadano	Unidad Ejecutora	01 01 01-000 GESTION GENERAL	Pago No	3	Total de Pagos	8	Fecha	30/05/2010
------------	--------------------------------	------------------	------------------------------	---------	---	----------------	---	-------	------------

INFORMACION DE SIG DEL CONTRATISTA / PROVEEDOR					
Nombre / Razón Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S		Naturalidad	Persona Natural <input type="checkbox"/>	Persona Jurídica <input checked="" type="checkbox"/>
Identificación	e30038338-8				
Ciudad	arorea.gomez@q-online.com		Teléfono(s) de Contacto	3183887073	Ext

INFORMACION DEL CONTRATO / GOBIERNO					
Orden de Compra No	35502	Período a pagar	ABRIL	Plazo de Ejecución	OCHO MESES
Fecha de Inversión	3/03/2010	No. Registro Presup. A		Pago en forma de gestión, actividades o productos	S. <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

INFORMACION FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO					
Valor inicial	\$ 245 826 225.60	Adición No	\$ -	Valor Total sin IVA	\$ 245 826 225.60
IVA	\$ 46 706 883.26	Valor IVA Adición	\$ -	Valor Total IVA	\$ 46 706 883.26
Valor inicial con IVA	\$ 292 533 208.86	Total Adición No	\$ -	Valor Total con IVA	\$ 292 533 208.86
Adición No	\$ -	Adición No	\$ -		
Valor IVA Adición	\$ -	Valor IVA Adición	\$ -		
Total Adición No	\$ -	Total Adición No	\$ -		
Valor(es) pagado(s) con iva					
Pago No 1	Pago No 2	Pago No 3	Pago No 4	Pago No 5	Pago No 6
\$ 9 788 517	\$ 39 777 542				
Pago No 7	Pago No 8	Pago No 9	Pago No 10	Pago No 11	Pago No 12
Pago No 13	Pago No 14	Pago No 15	Pago No 16	Pago No 17	Pago No 18
Total pagado	\$ 48 577 058				
Saldo Actual	\$ 242 856 148.28				
VALOR A PAGAR	\$ 201,188 823,81				
Menor este pago					

ACTIVIDADES DE EJECUCION	
OBJETO	ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULOS Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRANSITO RUNT

OBLIGACION	ACTIVIDADES DEL 1) BPO DE GESTION DEL CNR LEJUBS DEL ANEXO
Las obligaciones del contratista son las establecidas en la cláusula 11 obligaciones de los proveedores del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO (CCE-595-1-AMP-2012)	INFORME DE GESTION DE LA OPERACION

% de Avance Ejecución	37.5%
-----------------------	-------

		MINISTERIO DE TRANSPORTE							
		PROCESO DE CONTRATACION							
		ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCION Y AUTORIZACION DE PAGO							
		CÓDIGO CTN-F-012			VERSION 006				
Dependencia	Grupo de Atención al Ciudadano	Unidad Ejecutora	24 01 01-000 GESTIÓ. GENERAL	Página	3	Total de pagos	8	Fecha:	20/05/2019
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR A LOS TERMINOS EJECUTADOS									
RECIBIDO A SATISFACCION									
<p>En calidad de supervisor del contrato / convenio anotado manifiesto que el contratista cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales con todas las obligaciones establecidas igualmente certifica 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 2010, decreto 733 de 2013, Decreto 1572 del 2010 y demás normas que regulan la materia) y cumple con los aportes a salud y pensión y/o parafiscalidad aplicable.</p> <p>Por lo anterior autorizo el pago por valor de C\$ 195.225.17 (CIENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL TRECIENTOS VEINTICINCO PESOS CON CUARENTA Y SIETE CENTAVOS MCTE).</p> <p>Este valor deberá consignarse en la cuenta de Ahorros _____ Corriente _____ Número 0520*070*1 del BANCO DE BOGOTÁ</p>									
AUTORIZACIÓN DE PAGO									

Anexos

Persona Natural		Persona Jurídica	
parte a pensión <input type="checkbox"/>		Parafiscales <input checked="" type="checkbox"/>	
Aporte a salud <input type="checkbox"/>		RUT (primer pago y/o Actualización) <input type="checkbox"/>	
Aporte ARL <input type="checkbox"/>		Entrada al almacén <input type="checkbox"/>	
Producto(s) - Entregable (s) <input type="checkbox"/>		Factura <input checked="" type="checkbox"/>	
Informe <input type="checkbox"/>		Producto(s) Entregable (s) <input type="checkbox"/>	
Otro <input type="checkbox"/>	Cual? _____	Informe <input checked="" type="checkbox"/>	
		Otro <input type="checkbox"/>	Cual? _____

Firma: M. Del Carmen Vivás Barragán
 Nombre del Supervisor: MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
 C.C.: 20 913 616
 Cargo: COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



IQ
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT 000039029 - 0

Régimen Común

Actividad CIU 6311

FACTURA DE VENTA No
IQ22415

SEÑORES	MINISTERIO DE TRANSPORTE	CIUDAD	BOGOTA
NIT	899999055	FECHA	20/05/2019
DIRECCION	AVENIDA LA ESPERANZA (CALLE 21) NO. 02-19, GRAN	FECHA VENC	2019-08-19
CONTACTO	ESTACION COSTADO ESFERA MARIA MERCEDES SANTOS	TELEFONO	

CANT.	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
9 00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,216,346 19	\$28,947 116 00
1 00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,130,526 03	\$3,183 527 00
0 00	HORA DESARROLLO	\$69 511 04	\$0 00
0 27	VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) RED PRIVADA VIRTUAL SODRE INTERNET	\$260,192 19	\$71,513 00
0 00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VDZ INTERACTIVA	\$54 002 96	\$0 00
412 00	VIRTUAL HOLD	\$131 36	\$54 121 00
2 417 00	MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ENRUTADOR	\$2 19	\$5,359 00
D 00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$26 27	\$0 00
D 00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$26 27	\$0 00
907 00	MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MÓVIL CELULAR	\$96 33	\$87,372 00
			\$32,348,013 00

RESERVACIONES.
PROCESO DE ABRIL DE 2019

SUB-TOTAL \$32 349 013 00
IVA 19.00 % \$6,146,312 47
TOTAL A PAGAR \$38 495 325 47



SOMOS GRANDES CONTIGUIBLES según Resolución 0,2035 de 2013 de Diciembre 11 de 2013 NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA EN CITA

SOMOS AUTOPROTEGIDOS EN CITA según Resolución 08693 de Septiembre 21 de 2005 NO PRACTICAR RETENCIÓN

Este factore se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio, artículo 772 y siguientes del C.C. y causara interés de mora a la tasa contemplada por la ley

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

M. Daniel Cárdenas Barrera
C. B. S. NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

Carolina Ramirez
IQ OUTSOURCING S A S

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Nº de Aporte	D	Razón Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICDF
NT 840897	8	INNOV CREATIVITY OUTSOURCING SAS	A - 2010 MAS COIZANTES	BOGOTA	CARRERA 13A 107 28 24	BOGOTA-BOGOTA D.C.	5931090	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo	Clave	Tipo	Fecha		Banco		Valor		
Periodo	Clave	Tipo	Planilla	Planilla	Desde	Hasta	Banco	Últ. Mora	Valor
2019/04	01/05	00000714	002143580	E	2019/05/09	2019/05/09	BANCO DE P.O. S.A.	0	\$1,578,841.600

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																					
EMPLEADO		PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
Nº	Identificación	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte	
1	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	30	\$1.637,100	\$4.700	0720	30	\$1.637,000	\$4.700	0070	30	\$1.637,000	\$4.700	1410	30	\$1.637,000	\$4.700	30	\$1.637,000	\$4.700
2	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	1	\$56,824	\$1.500	0720	1	\$56,824	\$1.500	0070	1	\$56,824	\$1.500	1410	1	\$56,824	\$1.500	1	\$56,824	\$1.500
3	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	29	\$1.601,277	\$4.500	0720	29	\$1.601,200	\$4.500	0070	29	\$1.601,200	\$4.500	1410	29	\$1.601,200	\$4.500	29	\$1.601,200	\$4.500
4	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	1	\$51,335	\$1.400	0720	1	\$51,335	\$1.400	0070	1	\$51,335	\$1.400	1410	1	\$51,335	\$1.400	1	\$51,335	\$1.400
5	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	29	\$1.630,267	\$4.600	0720	29	\$1.630,200	\$4.600	0070	29	\$1.630,200	\$4.600	1410	29	\$1.630,200	\$4.600	29	\$1.630,200	\$4.600
6	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	1	\$56,824	\$1.500	0720	1	\$56,824	\$1.500	0070	1	\$56,824	\$1.500	1410	1	\$56,824	\$1.500	1	\$56,824	\$1.500
7	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	2	\$73,648	\$2.000	0720	2	\$73,648	\$2.000	0070	2	\$73,648	\$2.000	1410	2	\$73,648	\$2.000	2	\$73,648	\$2.000
8	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	3	\$110,467	\$3.000	0720	3	\$110,467	\$3.000	0070	3	\$110,467	\$3.000	1410	3	\$110,467	\$3.000	3	\$110,467	\$3.000
9	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	7	\$310,467	\$8.400	0720	7	\$310,467	\$8.400	0070	7	\$310,467	\$8.400	1410	7	\$310,467	\$8.400	7	\$310,467	\$8.400
10	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	21	\$1.159,900	\$3.200	0720	21	\$1.159,900	\$3.200	0070	21	\$1.159,900	\$3.200	1410	21	\$1.159,900	\$3.200	21	\$1.159,900	\$3.200
11	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	1	\$72,830	\$2.000	0720	1	\$72,830	\$2.000	0070	1	\$72,830	\$2.000	1410	1	\$72,830	\$2.000	1	\$72,830	\$2.000
12	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	3	\$169,245	\$4.600	0720	3	\$169,245	\$4.600	0070	3	\$169,245	\$4.600	1410	3	\$169,245	\$4.600	3	\$169,245	\$4.600
13	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	25	\$1.380,833	\$3.800	0720	25	\$1.380,833	\$3.800	0070	25	\$1.380,833	\$3.800	1410	25	\$1.380,833	\$3.800	25	\$1.380,833	\$3.800
14	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	30	\$1.448,211	\$4.000	0720	30	\$1.448,211	\$4.000	0070	30	\$1.448,211	\$4.000	1410	30	\$1.448,211	\$4.000	30	\$1.448,211	\$4.000
15	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	30	\$1.627,000	\$4.500	0720	30	\$1.627,000	\$4.500	0070	30	\$1.627,000	\$4.500	1410	30	\$1.627,000	\$4.500	30	\$1.627,000	\$4.500
16	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	30	\$1.637,000	\$4.500	0720	30	\$1.637,000	\$4.500	0070	30	\$1.637,000	\$4.500	1410	30	\$1.637,000	\$4.500	30	\$1.637,000	\$4.500
17	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	1	\$56,824	\$1.500	0720	1	\$56,824	\$1.500	0070	1	\$56,824	\$1.500	1410	1	\$56,824	\$1.500	1	\$56,824	\$1.500
18	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	3	\$110,467	\$3.000	0720	3	\$110,467	\$3.000	0070	3	\$110,467	\$3.000	1410	3	\$110,467	\$3.000	3	\$110,467	\$3.000
19	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	26	\$1.436,067	\$3.900	0720	26	\$1.436,067	\$3.900	0070	26	\$1.436,067	\$3.900	1410	26	\$1.436,067	\$3.900	26	\$1.436,067	\$3.900
20	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	1	\$56,824	\$1.500	0720	1	\$56,824	\$1.500	0070	1	\$56,824	\$1.500	1410	1	\$56,824	\$1.500	1	\$56,824	\$1.500
21	CC 1723781	APORTE AL CENTRO CAMBIA MANTENIMIENTO	230301	29	\$1.601,267	\$4.400	0720	29	\$1.601,267	\$4.400	0070	29	\$1.601,267	\$4.400	1410	29	\$1.601,267	\$4.400	29	\$1.601,267	\$4.400
Total	Afiliados (10)				\$18,196,482	\$4,592,200			\$18,196,482	\$4,430,200			\$18,074,245	\$4,172,000			\$18,196,482	\$4,100,000	50	\$18,196,482	\$4,592,200

RESUMEN DE PAGO					
RIESGO	CODIGO	NT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO
AG (ADMINISTRACION)				10	\$2,604,000
COFONOS	231001	800,227,940	6	4	\$1,028,100
PROVEN	230301	800,204,800	6	3	\$792,600

Resumen General de Pago

RESUMEN DE PAGO						
REFERENCIAL	CÓDIGO	VALOR	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE
PROTECCIÓN	270201	500,229,739	6	3	5703,300	
ARL (ADMINISTRADORAS 1)				10	181,000	
ARL SALUD	14411	550,503,750	5	10	181,000	
CCF (ADMINISTRADORAS 1)				10	5617,200	
COY SALUD	11174	150,056,942	7	10	5617,200	
EPS (ADMINISTRADORAS 6)				10	5,47,300	
CONFESAR	EPS003	360,066,942	7	3	5172,700	
CRUZ TRIUNFO	EPS073	320,009,733	8	1	56,200	
EPS SALUD FAMILIALES (SUSALUD)	EPS010	300,030,702	2	1	132,700	
FAMISANAR	EPS017	320,003,584	7	1	53,500	
SALUD TOTAL	EPS002	100,130,907	4	2	5131,200	
SANITAS	EPS005	170,751,440	6	2	5100,900	
TOTAL				100	23,447,500	



Bogotá, mayo 20 de 2019

IQ-MT-03-2019

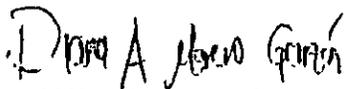
Señor
MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
Ministerio de Transporte
Avenida Esperanza (Calle 24) No. 62-49 Piso 9
Bogotá

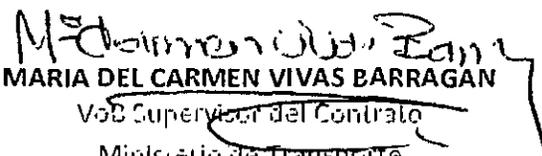
Tema: Informe mensual abril 2019
Referencia: Orden de compra 35502

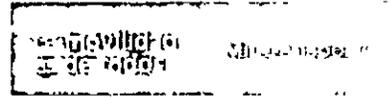
Respetado Señor,

En el marco de la orden de compra No. OC 35502, con la presente remitimos el Informe Mensual correspondiente a la gestión realizada en el mes de abril de 2019 y las planillas individuales de aportes y la certificación del revisor fiscal.

Cordialmente,


DIANA ALEXANDRA MORENO
Coordinador de Operaciones
IQ Outsourcing SAS


MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
Voz Supervisor del Contrato
Ministerio de Transporte



INFORME DE GESTIÓN

MINISTERIO DE TRANSPORTE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

ABRIL/19

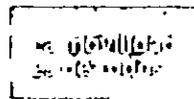


La movilidad
es de todos



GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO ABRIL FICHA TÉCNICA

ÍTEM	DETALLE
Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto del 1 al 30 de abril de 2019 y los resultados operativos del acuerdo marco de precios para la Campaña Ministerio de Transporte
Periodo del informe	Abril de 2019
Presentado por	IQ Outsourcing
Entregado a	Ministerio de Transporte
No de informe	3



INDICE DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	4
1.1	Orden de compra 35502.....	4
1.2	Contratación de los agentes ..	4
1.3	Horario de disponibilidad del servicio	5
1.4	Configuraciones	5
2	RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN ..	5
2.1	Resultado canal de voz	5
2.1.1	Línea de Atención	6
2.1.2	Línea de transparencia.....	9
2.2	Resultado canal chat.....	9
2.3	Resultado canal presencial.....	10
2.4	Resultado canal PDX	11
2.5	Resultados encuesta de satisfacción ..	12
2.5.1	Participación de la calificación del servicio.....	13
2.5.2	Satisfacción General	13
2.5.3	¿La consulta formulada fue resuelta?	14
2.5.4	Información clara y satisfactoria.....	14
2.5.5	Facilidad para comunicarse con este canal	15
2.6	Servicio canal de chat	16
2.6.1	Disposición del agente.....	16
2.6.2	Resolución de consultas	17
2.6.3	Facilidad de comunicación	17
2.7	Satisfacción canal Presencial	18
3	Calidad	19
3.1	Errores críticos y no críticos..	19
3.1.1	Error crítico de Negocio.....	19
3.1.2	Error crítico de Usuario Final.....	20
3.1.3	Error No Crítico	20
3.2	Tipos de monitoreo evaluados por IQ. .	20
3.2.1	Errores Críticos (EC)	21
4	Formación y Talento Humano	22



La movilidad
es de todos

4.1	Evaluación de Conocimientos.....	23
4.1.1	Capacitaciones.....	24
4.2	Evaluación de Rendimiento Mensual ..	24
5	Resultados de los indicadores de servicio (ANC)	25
6	Conclusiones.....	27

INFORME DE GESTIÓN CCC ABRIL 2019

1 GENERALIDADES

El 6 de febrero de 2019 se emitió el Orden de Compra 35502 correspondiente a la adquisición de servicios BPO para la atención de requerimientos realizados por los ciudadanos al Ministerio de Transporte sobre trámites y servicios en especial los relacionados con el programa de reposición vehicular y registro único nacional de tránsito RUNT.

El presente informe de gestión relaciona las actividades de acuerdo con los servicios prestados de la orden de compra correspondientes al mes de abril de 2019.

1.1 Orden de compra 35502

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido en el mes:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas
1	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	Técnico	3	9
2	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora	Técnico	1	1
3	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	70	0
4	IT-BPO-CC-43-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	1	0
5	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	3	0
6	IT-BPO-CC-26-1	Virtual Hold	NA	2000	412
7	IT-BPO-CC-44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	9500	2447
8	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	NA	3000	0
9	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	2000	0
10	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	5070	905

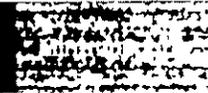
Tabla 1 Consumos mes

1.2 Contratación de los agentes

A continuación se describe el personal que se tiene contratado para la OC:



La movilidad es de todos



Servicio	Modalidad de Agente	Nivel	Cantidad	Contratación
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	5	21 Febrero/19
			1	26 Febrero/19
			1	01 Marzo/ 19
			1	04 Marzo/ 19
			1	01 Abril / 19
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	11 Febrero/19

Tabla 2. Personal contratado

De acuerdo con la reunión del 20 de marzo de 2019, se acuerda entre las partes incluir un agente técnico en el Contact Center por un mes de acuerdo con lo especificado en el AMP "elasticidad".

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 35502 es de lunes a viernes de 8am a 6pm en las líneas 018000 110950, 018000 112 043 y 3240800 opción 2.

1.4 Configuraciones

Durante el mes de abril se realizó la configuración de la VPN solicitada por el Ministerio de Transporte desde el 23 de abril de 2019.

2 RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN

2.1 Resultado canal de voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de abril 2019, el Centro de contacto recibió un total de 5 200 llamadas en las líneas de atención y transparencia de las cuales 4 432 fueron atendidas con una eficacia del 92%, teniendo en cuenta la atención de los 427 buzones y que las 57 llamadas que son fantasma no hacen parte del abandono ya que son llamadas que cuelgan los ciudadanos antes de los 5 Segundos, el tiempo medio de operación (TMO) es de 5,18 minutos.

Canal	Interacciones Recibidas	Interacciones Contestadas	Interacciones Atendidas	Buzones	Llamadas Fantasma	Tiempo de operación de (TMO) en minutos	TMO (Seg)	Eficacia
Telefónico	5,200	4,432	372	427	57	12.71	5.18	92%

Para la atención de la línea se tienen actualmente 8 asesores, 7 gestionan la recepción de las llamadas y 1 la atención del chat junto con la línea de transparencia, a continuación se muestra la gestión de la línea en el mes de Abril, comportamiento de llamadas y chats.



2.1.1 Línea de Atención

Para la línea de atención durante el mes de abril se recibió un total de 5.223 llamadas de las cuales se respondieron un total de 4.405 llamadas con una eficacia del 93% teniendo en cuenta que 412 llamadas fueron buzones de voz los cuales posteriormente tuvieron gestión y 55 llamadas fantasma las cuales no hacen parte del abandono ya que son conadas por los ciudadanos antes de 5 segundos.

Gestión Canal Telefónico



Grafico 1 Gestión Canal telefónico

Fecha	Total	Contestadas	Abandonadas	Atendidas	Atendidas	Atendidas	Atendidas	Atendidas	Atendidas	
1-abr	380	273	59	27	21	39	52	4	86	82%
2-abr	245	213	17	13	2	18	85	5	50	93%
3-abr	201	182	9	8	2	11	45	5	14	95%
4-abr	127	107	9	11	0	15	06	6	06	92%
5-abr	226	174	5	45	2	7	18	5	03	97%
8-abr	230	215	5	7	3	4	31	5	33	98%
9-abr	231	190	23	16	2	15	36	6	07	89%
10-abr	231	215	9	4	3	4	81	5	17	96%
11-abr	251	222	9	19	1	6	56	5	03	96%
12-abr	242	194	8	37	3	6	72	4	84	96%
15-abr	263	227	24	17	0	16	30	5	36	90%
16-abr	200	182	8	9	1	12	91	4	93	96%
17-abr	169	124	2	42	1	2	81	4	67	98%
22-abr	286	253	12	20	1	11	91	5	48	95%
23-abr	280	236	15	23	6	20	16	5	78	94%
24-abr	366	319	24	23	1	20	04	5	29	93%
25-abr	304	282	13	9	0	11	33	4	76	96%
26-abr	330	250	8	70	2	4	26	5	19	97%
29-abr	290	260	21	9	0	13	31	5	14	93%
30-abr	366	288	71	3	4	13	86	4	71	80%

Tabla 3 Gestión Diaria canal Telefónico

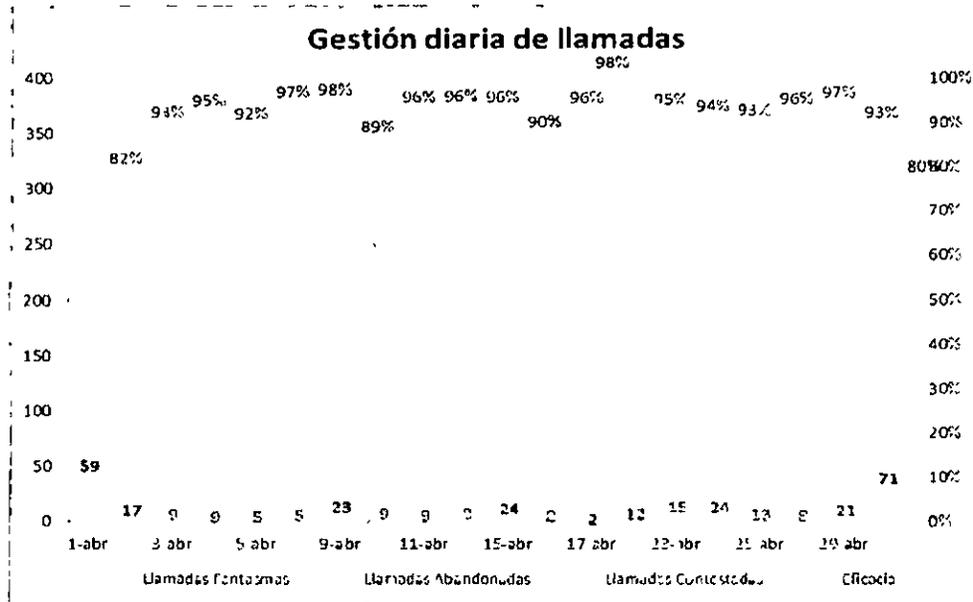


Grafico 2 Gestión Diaria Canal telefónica

El mayor número de llamadas recibidas se presentó los días 1, 24 y 30 de abril debido a correos spam, información de cintas retrorreflectivas y liquidación del impuesto vehicular, a pesar de esto la eficacia se mantuvo en un promedio del 93%.

2.1.1.1 Indicadores de servicio canal de voz por semana

Del total de llamadas contestadas (4 405) se evidencia un mayor tráfico en la semana 4 con un total de llamadas de 1 339 contestadas con eficacia del 95%

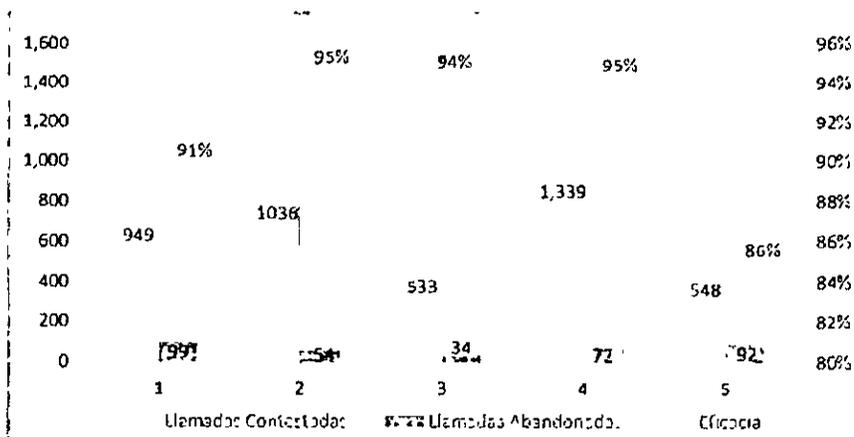


Grafico 3 Gestión semanal

2.1.1.2 Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora

Se evidencia que los intervalos de los 10:00 a 11:20 de la mañana y 2:20 a 4:00 de la tarde presentados durante el mes de abril fueron los momentos donde se tuvo mayor afluencia de llamadas, como medida de acción teniendo en que el canal telefónico es el que más interacciones está recibiendo se deja un solo asesor contactando el chat, adicionalmente se ajustan los horarios de break para tener una mayor disponibilidad de los agentes en estos intervalos

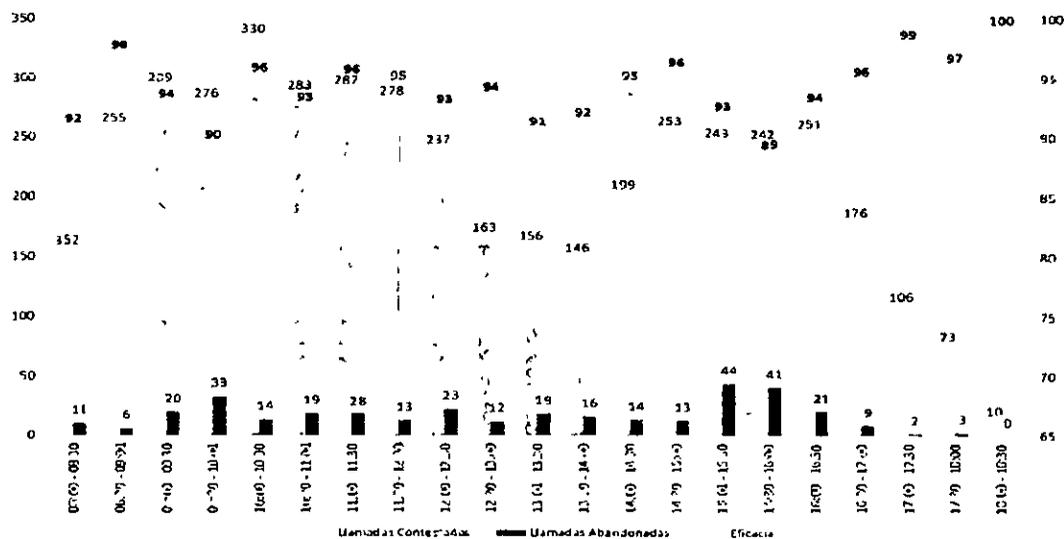


Gráfico 4 Gestión por intervalos

2.1.1.3 Tipología de consulta

En el centro de contacto se recibieron las siguientes tipologías de llamadas, se evidencia que el 94% de las llamadas fueron efectivas.

Tipificación	Total
Efectiva	4154
Caída	137
Equivocada	65
Muda	39
Prueba	10
Total General	4405

Tabla 4 Tipificación I Nivel

El motivo más frecuentes de llamada se relaciona con solicitud de información, consulta de licencias de conducción, manifiesto de carga, información del COAT, avalúos de vehículos, etc, seguido de normatividad este mes a raíz del vencimiento del plazo de las cuentas retro reflectivas se incrementó el volumen de llamadas por este motivo, a continuación se presenta el TOP 10:



TOP 10 CONSULTAS MÁS FRECUENTES

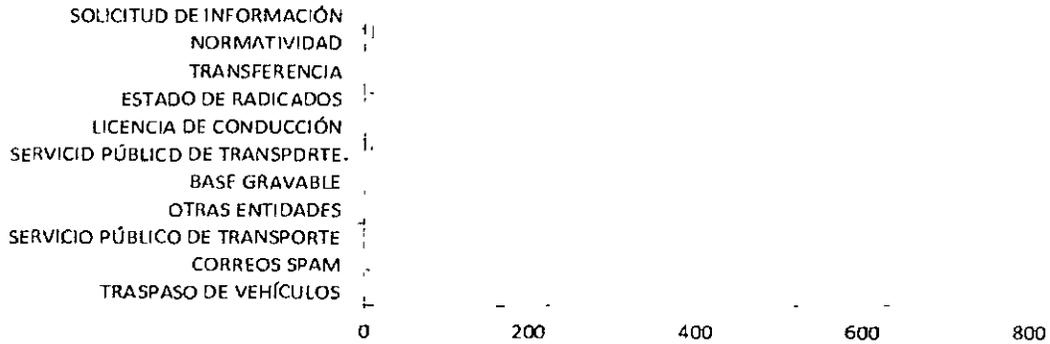


Grafico 5. Top 10 Consultas más frecuentes

2.1.2 Línea de transparencia

Para el mes de abril se da inicio con la atención de la línea de transparencia a partir del lunes 22 de abril, en la semana y media de gestión se recibió un total de 65 llamadas de las cuales se atendieron 27 teniendo en cuenta que para esta línea solo se encuentra una sola persona atendiendo y nos precisaba soporte en la línea de atención en los picos altos de llamadas, de las 27 llamadas recibidas ninguna es para realizar denuncias, se comunican ciudadanos con el fin que se le brinde información general del ministerio, según la atención planeada para esta línea se re direccionan las llamadas a la línea de atención.

LÍNEA TRANSPARENCIA

Semana	31	14	14	10	1	3 98
Semana 4 22 al 26	39	14	14	10	1	3 98
Semana 5 29 al 30	26	13	7	5	1	2 06

Tabla 5 Gestión semanal Línea transparencia

2.2 Resultado canal chat

Para el mes de abril se recibió un total de 941 chats, un promedio de 47 interacciones diarias con un TMO de 9 52 minutos y una eficacia del 92%.



La movilidad
es de todos

Día	Chats Recibidos	Chats Contestados	Chats Abandonados	Tiempo de atención (seg)	TMO (min)	Eficacia
1-abr	92	81	11	50	9.00	88%
2-abr	42	40	2	36	9.60	95%
3-abr	37	32	5	20	9.10	86%
4-abr	47	39	8	27	9.00	83%
5-abr	31	30	1	69	8.57	97%
8-abr	49	47	2	51	10.0	96%
9-abr	47	45	2	37	10.2	96%
10-abr	40	39	1	30	9.4	98%
11-abr	33	32	1	36	8.0	97%
12-abr	31	31	0	29	7.6	100%
15-abr	39	37	2	37.4	11.42	95%
16-abr	28	28	0	52.5	9.79	100%
17-abr	10	10	2	33.2	6.70	89%
22-abr	60	55	5	55	10.98	92%
23-abr	64	59	5	33	9.42	92%
24-abr	57	49	8	52	11.46	86%
25-abr	64	59	5	42	11.42	92%
26-abr	40	34	6	54	9.91	85%
29-abr	67	58	9	31	9.61	87%
30-abr	55	52	2	59	9.77	96%
Total	241	224	77	41.1	9.52	93%

Tabla 6. Gestión diaria chat

El día donde se recibió mayor cantidad de chats fue el 01 de abril, 92 interacciones debido a los correos spam que se recibieron el fin de semana del 29 y 30 de abril respecto a las cintas retrorreflectivas.

2.3 Resultado canal presencial

El canal presencial del Ministerio de Transporte se encarga de atender las consultas de los ciudadanos que se acercan a las instalaciones físicas del Ministerio, para el mes de abril se continúa con dos agentes en la Entidad Compradora, una de ellas prestando soporte en la gestión del PBY, atención presencial al ciudadano y la otra agente radicando en Oficio las solicitudes que llegan a través buzón del correo, realizando la correspondiente asignación de los correos a los departamentos encargados de dar respuesta.

A partir del martes 23 de abril se da inicio al aplicativo de upificación a través de la plataforma de IQ, las consultas más frecuentes del 23 al 30 en atención presencial fueron:

CONSULTA NIVEL I	TOTAL
BASE GRAVABLE	25
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4
REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHÍCULOS DE CAPGA - MATRICULACIÓN	4
LICENCIA DE CONDUCCIÓN	4
OTRAS GESTIONES	3
HOMOLOGACION	2
TRASPASO DE VEHÍCULOS	2
COMPARENDOS	1
SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE MASIVO DE PASAJEROS	1
SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR ESPECIAL	1
RUNT	1
LICENCIA DE TRÁNSITO O TARJETA DE PROPIEDAD	1

Tabla 7 Consulta presencial I Nivel

CONSULTA NIVEL II	TOTAL
AJUSTES EN EL AVALÚO DE VEHÍCULOS	13
AUTOLIQUIDACIÓN	2
BASE GRAVABLE	1
CAMBIO DE SERVICIO	1
CANCELACIÓN DE MATRÍCULA	1
CONSULTAS APLICATIVO SIBGA	7
CONSULTAS BASE GRAVABLE	1
DEFINICIÓN	1
DESINTEGRACIÓN FÍSICA TOTAL	1
FICHA HOMOLOGACIÓN CAPGA	1
MODERNIZACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE CERTIFICADOS DE CANCELACIÓN DE MATRÍCULA (CCM)	1
PRESCRIPCIÓN	1
PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS	2
REQUISITOS	6
TRAMITES Y SERVICIOS	1
VEHÍCULOS NO INCLUIDOS	1
VIGENCIAS	1

Tabla 8. Consulta presencial II Nivel

2.4 Resultado canal PCX

El PCX del Ministerio de Transporte se encarga de realizar transferencias a las dependencias internas del Ministerio con el fin de dar solución a las inquietudes de los ciudadanos que no fueron resueltas en el CCC, de igual forma ciudadanos que se comunican solicitando ser transferidos con dependencias y/o funcionarios del Ministerio y adicionalmente algunos funcionarios internos solicitando transferencia con otras dependencias internas. Durante el mes de abril se recibieron 1.477 interacciones con la Agente en la Entidad Compradora distribuidas de la siguiente forma:

Gestión PBX

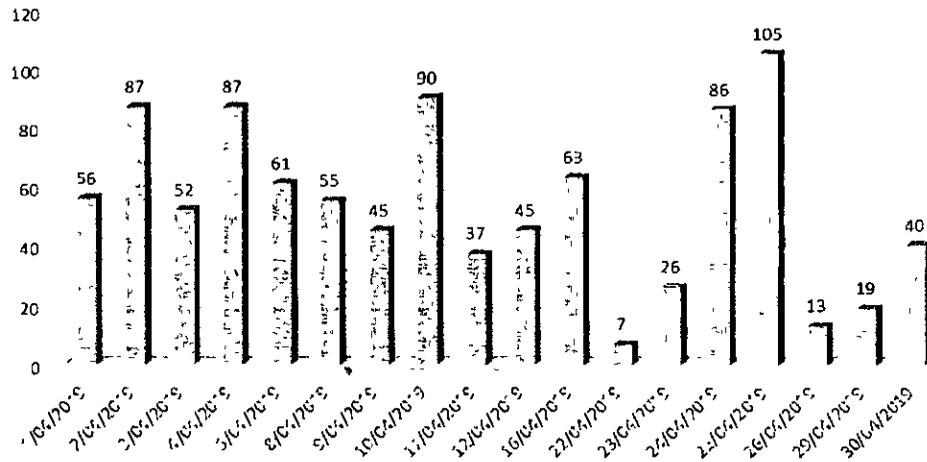


Grafico 6. Interacciones de PBX abril/19

En el grafico se evidencia que el día con mayor cantidad de transferencias fue el jueves 25 de abril

2.5 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de abril se realiza la encuesta de satisfacción con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio que el Ministerio de Transporte brinda en las líneas de servicio 3240300 y la 010000112042 al cliente con el fin de detectar oportunidad de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención brindada al ciudadano.

Las preguntas a evaluar en la encuesta son las siguientes:

1. ¿Desea calificar el servicio?
SI / NO

2. Califique la disposición del agente para atender su consulta.

Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente

3. ¿La consulta formulada fue resuelta?
SI / NO

4. ¿La información fue clara y satisfactoria?

SI / NO

5 ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?

Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente

A continuación se presentan los resultados de la encuesta:

2.5.1 Participación de la calificación del servicio.

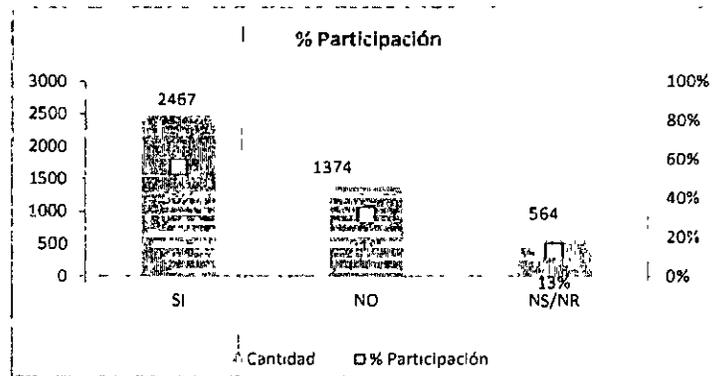


Grafico 7 Porcentaje de Participación encuesta de satisfacción

De 4405 gestiones efectivas se evidencia que 2467 ciudadanos aceptaron realizar la encuesta de satisfacción con una participación del 56%. Así mismo, 1374 no aceptaron realizarla con una participación del 31%; y 564 no saben, no responden con una participación del 13%; al realizar auditoria aleatoria de las grabaciones que fueron calificadas como NO realiza encuesta, se evidencia que los motivos principales fueron la falta de tiempo de los ciudadanos o aceptaban realizar la encuesta pero colgaban la transacción sin brindar respuesta alguna.

2.5.2 Satisfacción General

Entre el 01 y el 30 de abril se realizó un total de 2467 encuestas de satisfacción efectivas, el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la disposición del agente para atender la consulta es de 99,4% entre calificaciones Excelente y bueno, obteniendo una calificación de 4,8; los casos calificados como regulares representan un 0,5% y deficientes un 0,2%, se identifica en las observaciones que en estos dos últimos resultados los ciudadanos califican los procesos directamente relacionados con la gestión del Ministerio de Transporte, como por ejemplo las respuestas fuera de tiempo de los derechos de petición o solicitudes de información radicados con anterioridad.

Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano

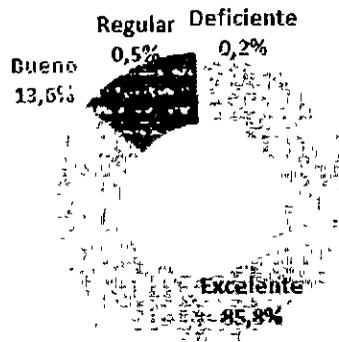


Grafico 8- Disposición para atender las consultas

2.5.3 ¿La consulta formulada fue resuelta?

De los 2467 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 2296 informaron que la consulta realizada fue resuelta con un % de participación del 93%, 154 indican que la consulta no fue resuelta lo cual corresponde a un % de participación del 6%, este último, debido a que los motivos de las llamadas no tenían un respuesta que resultará conforme a la petición del ciudadano, un ejemplo de ello, cuando los trámites tienen un tiempo de respuesta establecido por ley, pero este no se cumple y se extiende la espera por parte del ciudadano generándole insatisfacción

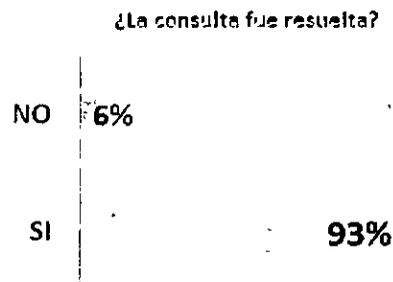
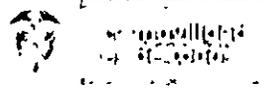


Grafico 9 Consulta fue resuelta

2.5.4 Información clara y satisfactoria

De los 2467 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 2389 indicaron que la información brindada en nuestra línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del 97%, 54 estuvieron en desacuerdo con un porcentaje de participación del 2%, esto debido a



que los ciudadanos no recibieron la información que ellos esperaban o la respuesta del trámite no fue positiva a su favor

¿La información fue clara y satisfactoria?

NO	2%
SI	97%

Gráfico 10. La información fue clara y satisfactoria

2.5.5 Facilidad para comunicarse con este canal

De los 2467 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 1594 calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con nuestra línea con un porcentaje de participación del 65%, 570 calificaron como bueno con un porcentaje de participación del 23%, 176 calificaron como regular con un porcentaje de participación del 7%, 35 calificaron como malo con un porcentaje de participación del 1% y 38 ciudadanos califican como deficiente con un % de participación del 2%; sin embargo, las tres últimas opciones son debido a la cantidad de llamadas recibidas por el vencimiento del plazo para la instalación de las cintas retrorreflejas.

Facilidad para comunicarse con el canal telefónico

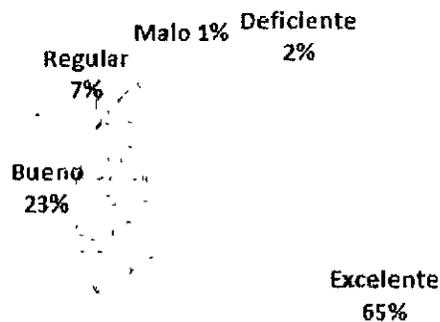


Gráfico 11 Facilidad de comunicación con el canal telefónico

2.6 Servicio canal de chat

A partir de la implementación de la campaña, la encuesta de satisfacción del chat se presenta de la siguiente manera al ciudadano.

- En una escala de 1 a 5 donde 5 es excelente y 1 deficiente por favor indiquenos su grado de satisfacción general con la atención brindada por el agente en este chat

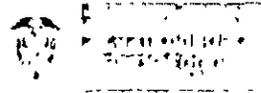
A continuación se presentan los resultados, se respondieron **190** encuestas de satisfacción a través del chat en el mes de abril, donde **151** ciudadanos calificaron el servicio como excelente y bueno. A continuación, se muestra el resultado por mes y tipo de calificación.

CALIDAD GESTIÓN CHAT	ABRIL
Total encuestas respondidas	190
Excelente	102
Bueno	49
Regular	14
Malo	9
Deficiente	16
% Satisfacción	4,1

Tabla 9 – Resultado calidad gestión servicio canal chat

2.6.1 Disposición del agente

En abril, la disposición del agente en el canal de chat está en un **80%** entre las calificaciones de excelente y bueno; en cuanto a la demás calificaciones, se identificó los casos en que no fue del agrado para el ciudadano, y en la mayoría de observaciones se da porque el trámite que debían adelantar no se puede realizar directamente por el chat sino deben remitirse de manera presencial a las instalaciones del Ministerio.



Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano

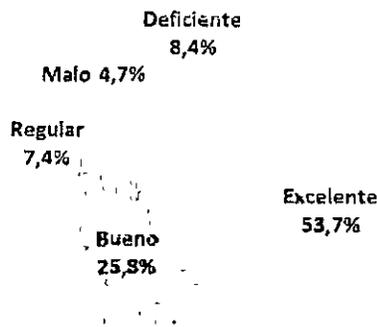
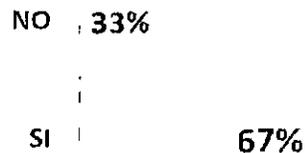


Grafico 12- Disposición del agente para la atención canal chat

2.6.2 Resolución de consultas.

En cuanto a la resolución de las diferentes consultas, el 67% informaron que la consulta realizada fue resuelta, en contraste el 33% indican que la consulta no fue resuelta, debido a que los motivos de las chats no tenían una respuesta que resultará conforme a la petición del ciudadano, recibiendo información opuesta y desfavorable a lo que ellos esperaban, por ejemplo, cuando se informa que el derecho de petición aún no tiene respuesta y que deben remitirse con el área encargada para recibir la respuesta.

¿La consulta fue resuelta?



Grafica 13- Calificación resolución de la solicitud

2.6.3 Facilidad de comunicación

Por último, los ciudadanos manifiestan que la facilidad para comunicarse con el canal de chat se encuentra entre bueno y excelente con un porcentaje de participación del 84%, lo cual es positivo porque evidencia la disposición de todos los agentes para brindar una excelente atención y

servicio a los ciudadanos. Las demás calificaciones oscilan con un porcentaje de participación del 16%, esto debido a que la mayoría de los ciudadanos no están conformes con las respuestas brindadas frente a la gestión dada por el Ministerio, por ejemplo, en el caso de los ciudadanos que necesitan realizar un trámite a persona indeterminada, quedan insatisfechos al momento que se les informa que aún se encuentra en proyecto de ley.

Facilidad para comunicarse con el chat

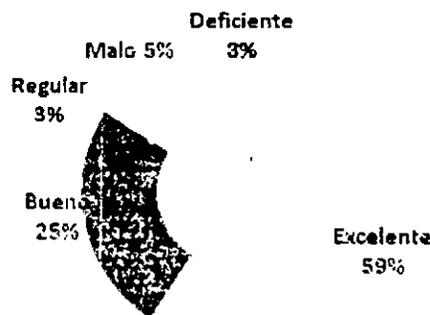


Grafico 14- Calificación facilidad de comunicación

2.7 Satisfacción canal Presencial

A partir de la implementación de la VPN el 23 de abril, la encuesta de satisfacción presencial se presenta de la siguiente manera al ciudadano:

De 49 ciudadanos atendidos, 42 contestaron la encuesta, 6 no tienen tiempo o no responden, 100% de los ciudadanos manifiestan la disposición del agente es excelente, la consulta fue resuelta y la atención del canal presencial es excelente.

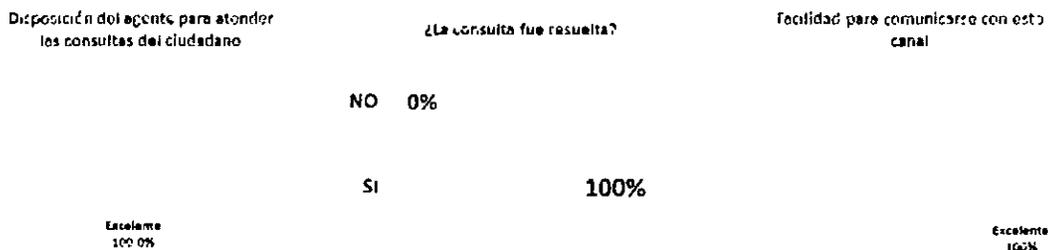


Grafico 15 Encuesta canal Presencial



3 Calidad

Desde el área de calidad se tiene como objetivo implementar un conjunto de procesos que aseguren la satisfacción del ciudadano final, contar con personal cualificado que ofrezca a los clientes confianza, efectividad y credibilidad y velar por la mejora continua de la operación. El proceso de monitoreo es una actividad que permite mejorar el desempeño de los agentes, así como orientarlos para que proporcionen un servicio de calidad.

Durante el mes de abril, se realizó la auditoría del proceso ejecutado por parte de los colaboradores en la línea detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que permitan no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas a todas las instancias representativas del proyecto.

3.1 Errores críticos y no críticos

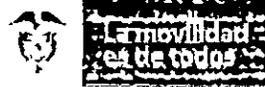
El área de calidad realizó auditoría a los agentes de la línea de servicio del Ministerio de Transporte, por medio del monitoreo en vivo, remoto y el seguimiento diario de monitoreo.

Los ítems evaluados con aquellos atributos en los que una equivocación hace que la transacción no se complete atentivamente afectando directa o indirectamente al usuario final se clasificarán como errores críticos (EC); mientras que en las que se evidencien habilidades blandas que puedan no afectar directamente a la solución, serán clasificados como errores no críticos (ENC).

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Crítico de usuario, Error crítico de negocio, y Error no Crítico así:

3.1.1 Error crítico de Negocio

- No realiza la captura de información pertinente (Nombres, Número de documento y teléfono de contacto).
- Deja en línea incentivando al abandono de la llamada por parte del Usuario.
- Cuelga la llamada sin brindar solución al requerimiento del Usuario.
- Brinda guión por caída de aplicativos sin autorización.
- No registra en aplicativos lo informado al usuario.
- El agente no diligencia los campos correspondientes a la tipificación.
- Brinda información confidencial del Call Center y/o MinTransporte
- No menciona la Ley Habeas Data.



3.1.2 Error crítico de Usuario Final

- Interrumpe al usuario con un tono de voz fuerte y agresiva
- Agrade al Usuario con palabras soeces.
- Discute con el usuario
- No hace uso del Manual, Novedades y el protocolo establecido.
- No direcciona correctamente al usuario en la solicitud expuesta.
- No ofrece alternativas de solución a la solicitud expuesta.
- Validación ORFEO.

3.1.3 Error No Crítico

- No utiliza el guion establecido definido para la campaña
- No conecta la llamada antes de los 10 segundos.
- No está atento a la solicitud del usuario
- El tono de voz usado no es cálido y no genera empatía con el usuario
- No personaliza la llamada
- Usa palabras de confianza con el usuario
- Usa palabras técnicas, diminutivos o muletillas.
- Muestra inseguridad al transmitir la información.
- No vocaliza adecuadamente y no mantiene una velocidad acorde para transmitir la información
- No hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al usuario
- La duración de la llamada no es acorde con la solicitud
- No utiliza preguntas filtro para orientar al usuario en su solicitud.
- No confirma transacción o trámite realizado
- No utiliza el guion de despedida definido para la campaña
- Realiza encuesta de satisfacción

3.2 Tipos de monitoreo evaluados por IQ

- Remoto: Se realiza sobre llamadas grabadas.
- En línea: Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el ciudadano para validar el manejo integral de la transacción

Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Crítico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación



>=85%	>=90%

Tabla 14 - Medición de errores

Para el mes de abril se realizaron en promedio (9) auditorias por agente, evidenciando los siguientes resultados:

Abril	9

Tabla 15 - Promedio de auditorias

Para el mes de abril se realizó afectación en 1 error crítico y 21 errores no críticos; a continuación se relaciona los ítems de afectación.

3.2.1 Errores Críticos (EC)

3.2.1.1 Errores Críticos de Usuario

Para el mes de abril no se realizaron afectaciones críticas de usuario, lo cual es un aspecto positivo de demuestra interés por parte de los agentes brindando información correcta, preciso y veras frente a las diferentes solicitudes expuestas por los ciudadanos.

3.2.1.2 Errores Críticos de Negocio

Para el mes de abril se realizó afectación en 1 error crítico de negocio, generando afectación en el siguiente ítem:

- Validación de Titularidad del Ciudadano (1) Incidencia: A través de la gestión telefónica, el agente omite pedir los datos del ciudadano y caracterización. Se limite únicamente a brindar la información solicitada por el ciudadano.

3.2.2 Errores No Críticos (ENC)

Para el mes de abril se realizó afectación en 6 errores no críticos; a continuación se relacionan los ítems de afectación

- Etiqueta telefónica (10) Incidencias: En el desarrollo de la gestión se utilizan palabras técnicas, diminutivos, muletillas o extraneísmos como: correcto, OI, de acuerdo, si

- Encuesta (7) Incidencias: No se indaga si el ciudadano desea contestar la encuesta de satisfacción.
- Tiempos (4) Incidencias: Se solicita espera en línea al ciudadano y no se retorna en el tiempo establecido y/o no se hace uso correcto del Mute y/o Hold.
- Escucha activa (2) Incidencia: No se está atento a la petición del ciudadano y tampoco se confirma la transacción o trámite realizado
- Disponibilidad (2) Incidencia: Se contesta la llamada después de los 10 segundos.
- Apertura de la llamada (1) Incidencia: No se usa el guion de bienvenida establecido para la campaña.

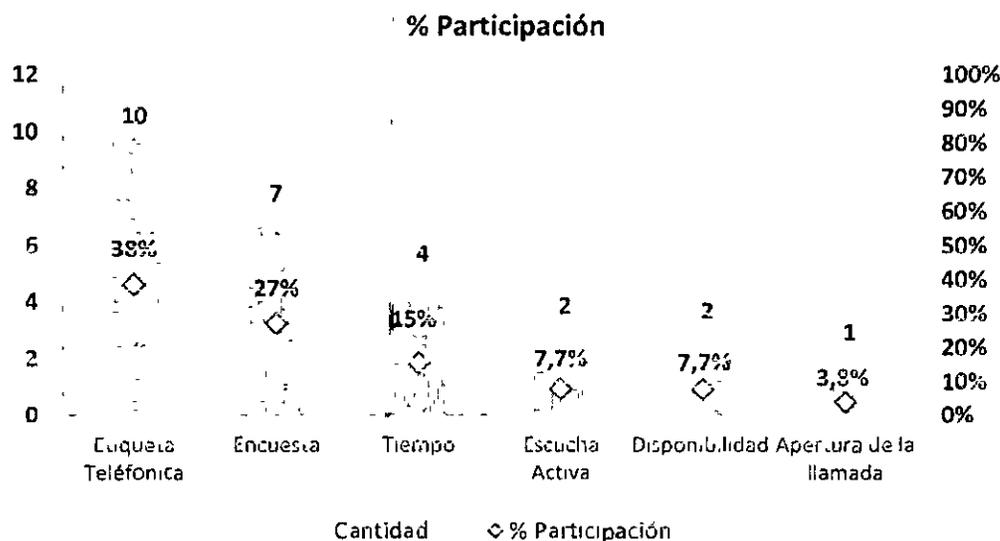


Grafico 16 - Errores no críticos

4 Formación y Talento Humano

Durante el mes de abril se realizaron diferentes actividades de formación que permitieron mejorar la asesoría brindada por los agentes a los ciudadanos, adicional se realizó una evaluación de conocimientos a los agentes para identificar cuáles son los temas de mayor dominio y los que requieren refuerzo, a continuación se presenta la descripción de cada uno de ellos:

4.1 Evaluación de Conocimientos

A continuación se muestran las preguntas realizadas en la evaluación de conocimiento:

PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
Pregunta 1	¿Cuáles son los requisitos para el reconocimiento de la licencia de conducción extranjera?
Pregunta 2	¿Cuáles son los países adscritos a convenio para el canje de la licencia extranjera?
Pregunta 3	Mencione, ¿Cuál es el último plazo para la instalación y uso obligatorio de las cintas retrorreflectoras de acuerdo a la Resolución 4919 del 25 Octubre de 2018 es?
Pregunta 4	Seleccione según corresponda; Resolución 1245 del 03 de Abril de 2019 por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones
Pregunta 5	¿A qué hace referencia el "decretum tácito"?
Pregunta 6	¿Cuáles son los canales habilitados para las peticiones verbales?, según resolución 1245 del 2019.
Pregunta 7	El usuario desea saber si puede realizar el traspaso a persona indeterminada de una motocicleta que vendió en el año 2015, ¿Dónde lo debe realizar?
Pregunta 8	Seleccione, el decreto 632 del 2019 adopta medidas para los vehículos de servicio público y especial que presentan omisiones en el registro inicial
Pregunta 9	¿Cuál es el plazo de postulación que tienen los usuarios para adelantar el proceso de normalización? Teniendo en cuenta la publicación de la reglamentación del mismo.
Pregunta 10	¿Ante qué entidad se debe solicitar la Migración de la Licencia de Conducción?

Tabla 10 Evaluación mensual abril

La evaluación se llevó a cabo con las solicitudes más frecuentes recibidas en la línea telefónica. Como también, sobre las resoluciones emitidas por el Ministerio de Transporte en el transcurso del mes de abril. Se identifica que en la pregunta 6 de la resolución 1245 del 2019 requiere



La movilidad es de todos

refuerzo frente los diversos canales de atención y recepción de las peticiones, quejas y/o reclamos

% Cumplimiento por pregunta

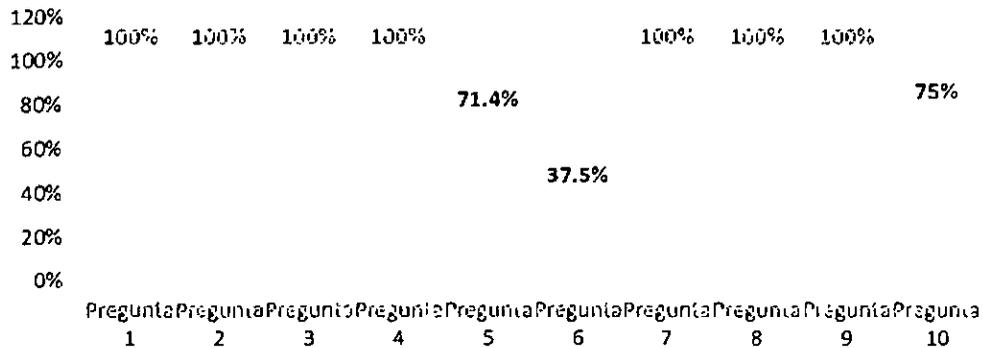


Grafico 17- Porcentaje de cumplimiento por pregunta

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un 88% de cumplimiento para el mes de abril.

4.1.1 Capacitaciones

Durante el mes de abril, el equipo de agentes del Ministerio de Transporte participó en sesiones de capacitación con el objetivo de fortalecer la calidad y habilidades blandas prestadas al ciudadano a través de nuestra línea del centro de contacto.

Capacitación Trabajo en Equipo	22 de abril	2 Horas
Socialización Resolución 1444 del 2019 y 1445 del 2019	09 de abril	1 Hora
Socialización Resolución 632 de 2019	24 de abril	1 Hora
Taller experiencial "Creamos Cultura"	27 de abril	4 Horas

Tabla 11 Cronograma Capacitaciones abril

4.2 Evaluación de Rendimiento Mensual

Durante el mes de noviembre, se realizó la evaluación de rendimiento de la gestión efectuada de los agentes, teniendo en cuenta los siguientes factores: Calidad y productividad, Conocimiento, Compromiso y actitud, Iniciativa / Liderazgo y Trabajo en equipo.

A continuación se presentan los resultados:

Factor evaluado	Calificación
Calidad y productividad	98%
Conocimiento	87,5%
Compromiso y actitud	4.4
Iniciativa / Liderazgo	4
Trabajo en equipo	4.7
Nota Final:	4.3

Tabla 12. Resultados evaluación de desempeño

5 Resultados de los indicadores de servicio (ANS)

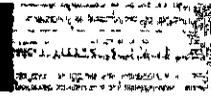
Indicador	Nivel plata	umbral	abril
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	Duración instalación máxima : 4 días calendario de retraso 5% de descuento sobre el servicio	10 días	Cumplido
Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / Número de minutos contratados * 100%	> = 99.5 % RTO 120 min periodo de medición: mensual	99,46%
Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).	Conectar al 80% de las llamadas antes de 40 segundos	<= 40 seg	34%
Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)	Tiempo promedio de atención 60 segundos	<= 60 seg	41seg

Indicador	Nivel plata	umbral	abril
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	Número de quejas recibidas sobre la calidad del servicio del centro de contacto/ total de transacciones <= 3%	<=3%	0/4405= 0%
Nivel de satisfacción de los ciudadanos	Promedio de calificación del servicio > 3.5	> 3.5	4.8
Rotación de agentes	Número de agentes que se retirarán en el mes por voluntad propia / número total de agentes que comienzan el mes) *100%	< = 15%	0%
TMO	Definido por la entidad compradora = 10 min	> = 6 min	5.31 min
Eficacia	Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones entrantes * 100% >=90%	> = 90%	92%
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones entrantes	(Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 55%	> = 55%	75%
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones salientes.	(Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 60%	> = 60%	NA
Evaluación de conocimientos	sumatoria de la nota de las evaluaciones/ total de evaluaciones presentadas * 100% eca>= 70%	eca>= 70%	98%

Tabla 13 Cumplimiento ANS abril



La movilidad
es de todos



6 Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de abril por el centro de contacto en su servicio de voz, se puede concluir que:

- Durante el mes de abril se recibieron un promedio de 301 llamadas por semana, con una eficacia del 92% y un TMO de 5.31 cumpliendo los indicadores del AMP.
- El chat tuvo un promedio semanal de 188 interacciones a la semana, con una eficacia del 92%
- En la encuesta de satisfacción el 95% de los ciudadanos califican positivamente la gestión realizada ya que los asesores brindan una atención clara y precisa, con calidad.
- Al corte del mes de abril se encuentra configurada la VPN solicitada por el Ministerio de Transporte.
- En el mes de abril se evidencia resultados positivos de calidad en cuanto al servicio al ciudadano, esto evidenciado en la disminución de errores críticos de usuario y de negocio, para el mes de mayo las habilidades blandas serán un ítem de trabajo.



La movilidad
es de todos



ISO 9001:2015



MEMORANDO
20193030058553



12-06-2019

Bogotá, 12-06-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO – Coordinadora Grupo de Contratos

DE: COORDINADORA GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

ASUNTO: Alcance

Para los fines pertinentes, me permito dar alcance al radicado 20193030043473 de 29/04/2019 donde se solicita la modificación de la Orden de Compra No. 35502 del 06 de Febrero de 2019 correspondiente a los Servicios BPO del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017”

Se anexa Acta de solicitud de modificación de contrato N° 35502 de 2019 Orden de compra 35502

Cordialmente,

M. Carmen Vivas Barragan
MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN

Anexos 4 Folios

Elaboró Teresa G
Revisó Maria del Carmen Vivas B
Fecha de elaboracion 12/06/2019
Número de radicado que responde 20193030058553
Tipo de respuesta Total () Parcial ()

Juan R
H. 49 p

Avenida La Esperanza (Calle 24) No 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 8 y 10, Bogotá Colombia Teléfonos Línea de servicio al ciudadano. (57+1) 3240800 op 2

Línea gratuita nacional 018000 112042
<http://www.mntransporte.gov.co> - PQRS-WEB <http://gestiondocumental.mntransporte.gov.co/pqr/>
Atencion al Ciudadano Sede Central Lunes a Viernes de 8:30 a m - 4:30 p m, Código Postal 111321

ORDEN DE COMPRA 35502

Información general

Estado Emitido

Fecha de la orden 06/02/2019

Solicitud núm 61013

Solicitante Claudia Susana Morales Gomez

Enviar Al Usuario Claudia Susana Morales Gomez

Entidad MINISTERIO DE TRANSPORTE

NIT 899999055

Justificación ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRANSITO RUNT

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO

Supervisor de la Orden de Compra COORDINADOR GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

Teléfono Supervisor 3240800

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 06/10/2019

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno

Gravámenes adicionales Ninguno

Dirección

- Dirección
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO
BOGOTA 111321
Colombia
A la atención de JOSÉ DEL CARMEN NILVI S OÑATE

Proveedor

- Nombre Image Quality Outsourcing S A S

Teléfono (Del Trabajo) +57 (316) 3997079

Teléfono (Celular) +57 (316) 3997079

Artículos

1	bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 8 Agente	8 00	Mes	25.730.769,52	205 846 156,16
2	bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	8 00	Mes	3.183 526,33	25 468 210,64
3	bpo01--3 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 70 Hora	1 00	Mes	4 865.772,80	4.865.772,80
4	bpo01--4 - IT-BPO-CC-43-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	8.00	Mes	268.192,19	2.145.537,52
5	bpo01--5 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 8 Anuncio	1 00	Mes	432.023,68	432.023,68
6	bpo01--6 - IT-BPO-CC-26-1-Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA - 2000 Transacción	8 00	Mes	262.720,00	2.101.760,00
7	bpo01--7 - IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 9500 Minuto	8.00	Mes	20.805,00	166.440,00
8	bpo01--8 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 3000 Transferencia	8.00	Mes	78.810,00	630.480,00
9	bpo01--9 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 2000 SMS	5.00	Mes	52.540,00	262.700,00
10	bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de	8 00	Mes	488 393,10	3 907.144,80

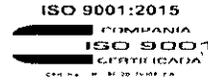
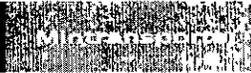
--	--	--	--	--

telefonía móvil celular_NA_Minuto
 7x24-NA - 5070 Minuto

11 bpo01--IVA	1 00	Unidad	46.706.982,86	46.706.982,86
		Total		292.533.208,46



La movilidad
es de todos



MEMORANDO

20193030062603



25-06-2019

Bogotá, 25-06-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO – Coordinadora Grupo de Contratos

DE: COORDINADORA GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

ASUNTO: Alcance

Para los fines pertinentes, me permito dar alcance al radicado 20193030058553 de 12/06/2019 debido a que se realizó modificación al Acta de Solicitud de Modificación de la orden de compra N° 35502 de 2019

Se anexa Acta de solicitud de modificación de contrato N° 35502 de 2019

Cordialmente,

M. Del Carmen Vivas Barragan
MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN

Anexos 3 folios

Vivas Barragan
25 JUN. 2019
11:28 am

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

Acta Solicitud de Modificación

CÓDIGO: CTN-F-009

VERSIÓN: 3

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

DIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y
TRANSITO

25

06

2019

ACTA DE SOLICITUD DE MODIFICACIÓN No.

ADICIÓN EN VALOR	PRORROGA DEL PLAZO	MODIFICACION CLAUSULAS CONTRACTUALES
0	NA	NA

Contrato N° 35502 del 2019, SERVICIOS BPO.

(Año de suscripción)

(Mencionar la clase de contrato, es decir, si es Prestación de Servicios Profesionales, Interventoría, Compraventa, Suministro, etc)

LICITACIÓN PUBLICA	
CONCURSO DE MÉRITOS	
CONTRATACIÓN DIRECTA	
SELECCIÓN ABREVIADA	Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017
Selección abreviada con subasta inversa	
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

: "ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRANSITO RUNT."

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO : HASTA EL 06/10/2019

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

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO : 06/02/2019

(Indique día mes y año),



MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

Acta Solicitud de Modificación

CÓDIGO: CTN-F-009

VERSIÓN: 3

PRÓRROGA AL CONTRATO

Prórroga al Contrato	Fecha de suscripción	Tiempo
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN

Acta N°	Tiempo	Motivo
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

FECHA DE TERMINACIÓN ACTUAL : 06/10/2019
(Indique día mes y año)

VALOR INICIAL DEL CONTRATO : \$ 292.533.208,46 Doscientos noventa y dos millones quinientos treinta y tres mil doscientos ocho pesos con cuarenta y seis centavos
(Indique en este espacio el valor total del contrato en letra y número)

ADICIÓN AL CONTRATO

Adicional al contrato N°	Fecha de suscripción	Valor
N/A	N/A	\$ 0,00
N/A	N/A	\$ 0,00

VALOR ACTUAL DEL CONTRATO : \$ 292.533.208,46 Doscientos noventa y dos millones quinientos treinta y tres mil doscientos ocho pesos con cuarenta y seis centavos
(Indique en este espacio el valor total del contrato en letra y número)

CONTRATISTA : IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S. NIT 830039329-8
Representante legal: Gladys Alexandra Reyes Gómez C.C. 52.259.752 de Bogotá
(Escriba el nombre o razon social del contratista, con Nit o Cedula de Ciudadania)

SUPERVISOR Y/O COORDINADOR : MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN C.C. 28.915.616
(Escriba el nombre del supervisor y/o coordinador, con Cedula de Ciudadania)

OBJETO DE LA MODIFICACIÓN:



MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

Acta Solicitud de Modificación

CÓDIGO: CTN-F-009

VERSIÓN: 3

Modificar la capacidad del servicio de Agentes de Centro de Contacto, incluyendo un (1) agente adicional a los ya contratados razón por la cual se hace necesario modificar la cantidad en tiempos de ejecución de los ítems 1, 2, 4, 6, 7, 8 y 10 de la orden de compra No. 35502 del 6 de febrero de 2019, toda vez que los tiempos de aprovisionamiento que están establecidos en las fichas técnicas del Acuerdo Marco Centro de Contacto lo permiten.

ESTADO DE EJECUCIÓN

Hasta el 25 del mes de Junio de 2019, el proyecto presentaba un avance de ejecución del 43.34% contra un avance programado del 43.34 %.

(Escriba el porcentaje del avance físico real a la fecha de corte)

(Escriba el porcentaje del avance físico programado a la fecha de corte)

ESTADO FINANCIERO

Concepto	Monto
Valor actual del contrato	\$ 292.533 208,46
Valor facturado a los 12 del mes de junio del 2019	\$ 126.773.375,44
Valor anticipado	\$ 0,00
Valor amortizado	\$ 0,00
Valor anticipo por amortizar	\$ 0,00

Hasta el 25/06/2019, el proyecto presentaba un avance de presupuestal del 43.34 % contra un avance presupuestal programado del 43.34 %.

(Escriba el porcentaje del avance presupuestal real a la fecha de corte)

CAUSALES DE LA SOLICITUD – JUSTIFICACION:

El Centro de Contacto del Ministerio de Transporte requiere crecer en un Agente de Centro de Contacto, teniendo en cuenta que, desde el mes de abril de 2019, la demanda del canal de atención virtual correo electrónico alcanzó un total de 6.470 correos represados, demanda que se requiere atender oportunamente.

Teniendo en cuenta que el Grupo Atención al Ciudadano requiere mantener la gestión del canal virtual de correo electrónico en los términos de tiempo establecidos, se hace necesario crecer en un (1) Agente de Centro de Contacto y por tanto realizar la modificación correspondiente en la Orden de Compra 35502 de 2019 en virtud de lo establecido en la “Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a través del Acuerdo Marco para la prestación de Servicios de Centro de Contacto”, numeral IX Modificaciones, aclaraciones, terminaciones o liquidaciones de la Orden de Compra:

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

Acta Solicitud de Modificación

CÓDIGO: CTN-F-009

VERSIÓN: 3

"Las Entidades Compradoras pueden modificar o adicionar el valor y la fecha de vencimiento de una Orden de Compra, acordar la terminación anticipada o aclarar datos de la Orden de Compra "

De esta manera se reforzará el equipo que atiende los requerimientos del canal telefónico y las solicitudes recibidas en el canal virtual - correo electrónico (servicioalciudadano@minttransporte.gov.co) para ingresarlas al sistema de gestión documental ORFEO.

Lo anterior, por cuanto el Ministerio de Transporte no tiene el personal suficiente para la cantidad de correos que ingresar a través del canal virtual, así las cosas, a continuación, se hace la relación de la modificación, la cual no genera prórroga ni adición, toda vez que los recursos se extraerán de los ítems que no se requirieron en los tiempos de aprovisionamiento que están establecidos en las fichas técnicas del Acuerdo Marco Centro de Contacto.

En la misma modificación se precisa que el coordinador del Grupo de Atención Al Ciudadano en la actualidad es Maria del Carmen Vivas Barragan identificada con cedula de ciudadanía 28.915.616, quien funge como supervisora desde que desempeña la función

Nota Las filas resaltadas, son los ítems a modificar en la orden de compra

Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Nueva Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor X Capacidad	Precio Total	OBSERVACIÓN
1	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	8	9	Agente	7,43	Mes	\$3 281 985,91	\$ 25 730 769,52	\$191 179 617,53	Modificado
2	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora	1	1	Agente	7,87	Mes	\$3 281 985,91	\$ 3 183.526,33	\$ 25 054 352,22	Modificado
3	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	70	70	Hora	1	Mes	\$ 69 511,04	\$ 4 865 772,80	\$ 4 865 772,80	
4	IT-BPO-CC-43-1	VPN (Virtual Private Network) - Red	1	1	Unidad	5,47	Mes	\$ 268 192,19	\$ 268.192,19	\$ 1.467 011,28	Modificado
5	IT-BPO-CC-1-1	Grabacion anuncios IVR (Interactive)	8	8	Anuncio	1	Mes	\$ 54 002,96	\$ 432 023,68	\$ 432 023,68	
6	IT-BPO-CC-26-1	Virtual Hold	2000	500	Transacción	7	Mes	\$ 131,36	\$ 65 680,00	\$ 459 760,00	Modificado
7	IT-BPO-CC-44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response)	9500	2500	Minuto	7	Mes	\$ 4,38	\$ 5 475,00	\$ 38 325,00	Modificado
8	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	3000	3004	Transferencia	5,2	Mes	\$ 26,27	\$ 78.810,00	\$ 409 812,00	Modificado
9	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	2000	2000	SMS	5	Mes	\$ 26,27	\$ 52 540,00	\$ 262 700,00	
10	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a	5070	1453	Minuto	7	Mes	\$ 96,33	\$ 139.967,49	\$ 979.772,43	Modificado
Adicional	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	1		Agente	6,3	Mes	\$3 281 985,91	\$ 3 281.985,91	\$ 20 676.511,23	Adicional
										Sub Total	\$245 825 658,17
										IVA	\$ 46 706 875,05
										Valor Total	\$292 532.533,23

PAOLA REY CARAZO
(Nombre)

PAOLA REY CARAZO
CONTRATISTA

CONCEPTO DE LA SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA ACERCA DE LA SOLICITUD:

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

Acta Solicitud de Modificación

CÓDIGO: CTN-F-009

VERSIÓN. 3

Una vez analizada la solicitud de modificación de los ítems de orden de prestación de servicio, doy la aceptación de la misma.

(Firma)


(Nombre)
MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
SUPERVISOR

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	86405
Número de orden de compra a modificar:	35502
Entidad compradora:	Ministerio de Transporte
Nombre del solicitante:	Lucas Ruiz Rico
Proveedor:	Image Quality Outsourcing S A S
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2019-06-25 11:37 52

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
-------	--------------	-------------

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
33315	BPO	CDP-26019	CDP	26019
33316	BPO 2	CDP-3619	CDP	3619

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo01--1 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Tecnico_ Ordinaria-Plata - 8 Agente	8 0	Mes	25730769 52	CDP-26019	205846156 16

A

FE

2	bpo01--2 - IT- BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Tecn Ordinaria-Plata - 1 Agente	8.0	Mes	3183526 33	CDP-26019	25468210 64
3	bpo01--3 - IT- BPO-CC-47-1- Hora desarrollo_NA_NA NA - 70 Hora	1 0	Mes	4865772 80	CDP-26019	4865772 80
4	bpo01--4 - IT- BPO-CC-43-1- VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servic 7x24-NA - 1 Unidad	8 0	Mes	268192 19	CDP-26019	2145537 52
5	bpo01--5 - IT- BPO-CC-14-1- Grabacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA NA - 8 Anuncio	1 0	Mes	432023 68	CDP-26019	432023 68
6	bpo01--6 - IT- BPO-CC-26-1- Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA - 2000 Transacción	8 0	Mes	262720 00	CDP-26019	2101760 00
7	bpo01--7 - IT- BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA NA - 9500 Minuto	8 0	Mes	20805 00	CDP-26019	166440 00
8	bpo01--8 - IT- BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jorr Ordinaria-NA - 3000 Transferencia	8 0	Mes	78810 00	CDP-26019	630480 00

90

9	bpo01--9 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornad Ordinaria-NA - 2000 SMS	5 0	Mes	52540 00	CDP-26019	262700 00
10	bpo01--10 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 5070 Minuto	8 0	Mes	488393 10	CDP-26019	3907144 80
11	bpo01--IVA	1.0	Unidad	46706982 86	CDP-26019	46706982.86

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	1	bpo01--1 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 8 Agente	7 43	Mes	25730769 52	CDP-26019	191179617 53 ✓
Editado	2	bpo01--2 - IT- BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Te Ordinaria-Plata - 1 Agente	7 87	Mes	3183526 33	CDP-26019	25054352 22 ✓
Editado	4	bpo01--4 - IT- BPO-CC-43-1- VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Ser 7x24-NA - 1 Unidad	5 47	Mes	268192 19	CDP-26019	1467011.28 ✓

A

fw

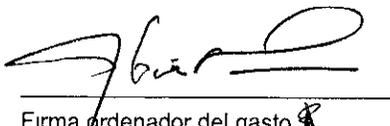
Editado	6	bpo01--6 - IT- BPO-CC-26-1- Virtual Hold_NA_Jornac Ordinaria-NA - 500 Transaccion	7 00	Mes	65680 00	CDP-26019	459760 00 ✓
Editado	7	bpo01--7 - IT- BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_1 NA - 2500 Minuto	7 00	Mes	5475 00	CDP-26019	38325 00 ✓
Editado	8	bpo01--8 - IT- BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_J Ordinaria-NA - 3004 Transferencia	5 20	Mes	78810 00	CDP-26019	409812 00 ✓
Editado	10	bpo01--10 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía movil celular_NA_Min 7x24-NA - 1453 Minuto	7 00	Mes	139967 49	CDP-26019	979772 43 ✓
Nuevo	Nuevo	bpo01--1 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Tecnic Ordinaria- Plata - 1 Agente	6 30	Mes	3281985 91	CDP-26019	20676511 23 ✓

Detalle o justificación de la aclaración

Desde el mes de abril de 2019, la demanda del canal de atención virtual correo electrónico alcanzó un total de 6 470 correos represados, demanda que se requiere atender oportunamente. Teniendo en cuenta que el Grupo Atención al Ciudadano requiere mantener la gestión del canal virtual de correo electrónico en los terminos de tiempo establecidos, se hace necesario crecer en un (1) Agente de Centro de Contacto y por tanto realizar la modificación correspondiente en la OC No 35502 de 2019 en virtud de lo establecido en la "Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a través del Acuerdo Marco". Lo anterior, por cuanto el Ministerio no tiene el personal suficiente para la cantidad de correos que ingresan, así las cosas, se hace la relación de la modificación, la cual no genera prórroga ni adición, toda vez que los recursos se extraeran de los ítems que no se requirieron en los tiempos de aprovisionamiento que están establecidos en las fichas técnicas del Acuerdo Marco.

Car

24



17

Firma ordenador del gasto
Nombre Gloriana Elvira Ortiz Casado
Documento 51 808.162



Firma de proveedor
Nombre. Pablo Rey Caraza
Documento 52'451 925.

17

17



Cámara de Comercio de Bogotá

SEDE CENTRO

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 11936237920123

25 de junio de 2019 Hora 15:27:46

0119362379

Página: 1 de 4

* * * * *

Este certificado fue generado electrónicamente y cuenta con un código de verificación que le permite ser validado solo una vez, ingresando a www.ccb.org.co

Recuerde que este certificado lo puede adquirir desde su casa u oficina de forma fácil, rápida y segura en www.ccb.org.co

Para su seguridad debe verificar la validez y autenticidad de este certificado sin costo alguno de forma fácil, rápida y segura en www.ccb.org.co/certificadoselectronicos/

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS

La Cámara de Comercio de Bogotá, con fundamento en las matrículas e inscripciones del registro mercantil.

CERTIFICA:

Nombre : IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
Sigla : I.Q OUTSOURCING S.A.S. O I.Q. S.A.S.
N.I.T. : 830039329-8
Domicilio : Bogotá D.C.

CERTIFICA:

Matrícula No: 00839573 del 23 de diciembre de 1997

CERTIFICA:

Renovación de la matrícula: 20 de marzo de 2019
Último Año Renovado: 2019
Activo Total: \$ 68,515,875,000
Tamaño Empresa: Grande

CERTIFICA:

Dirección de Notificación Judicial: CR 13 A 29 24 PI 7
Municipio: Bogotá D.C.
Email de Notificación Judicial: edwin.garay@iq-online.com

Dirección Comercial: CR 13 A 29 24 PI 7
Municipio: Bogotá D.C.

Constanza del Pilar Puente Trujillo

Email Comercial: edwin.garay@iq-online.com

CERTIFICA:

Constitución: Que por Escritura Pública no. 0006611 de Notaría 23 De Bogotá D.C. del 12 de diciembre de 1997, inscrita el 23 de diciembre de 1997 bajo el número 00615520 del libro IX, se constituyó la sociedad comercial denominada IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A Y UTILIZARA EL NOMBRE ABREVIADO IQ OUTSOURCING S A.

Certifica:

Que por Acta no. 33 de 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 cambió su nombre de: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A Y UTILIZARA EL NOMBRE ABREVIADO IQ OUTSOURCING S A por el de: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S..

CERTIFICA:

Que 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.

CERTIFICA:

Reformas:

Documento No.	Fecha	Origen	Fecha	No.Insc.
0002998	1999/05/28	Notaría 6	1999/06/11	00683973
0003870	2000/08/04	Notaría 6	2000/08/09	00740175
0001069	2001/03/13	Notaría 6	2001/03/22	00769736
0001521	2002/05/10	Notaría 23	2002/05/16	00827090
0000878	2003/02/17	Notaría 6	2003/02/21	00867409
0005681	2003/09/19	Notaría 6	2003/09/23	00899099
0003945	2006/08/03	Notaría 23	2006/08/23	01074092
33	2014/04/28	Asamblea de Accionist	2014/04/29	01830370
34	2014/07/28	Asamblea de Accionist	2014/09/26	01871750
37	2016/03/18	Asamblea de Accionist	2016/04/18	02094677
40	2017/11/22	Asamblea de Accionist	2017/11/24	02278783
41	2017/11/28	Asamblea de Accionist	2017/11/29	02280065
42	2017/12/28	Asamblea de Accionist	2017/12/28	02289677
42	2018/07/16	Asamblea de Accionist	2018/07/19	02359099
43	2019/01/14	Asamblea de Accionist	2019/01/31	02419281

CERTIFICA:

Duración: Que la sociedad no se halla disuelta, y su duración es indefinida.

CERTIFICA:

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



Cámara de Comercio de Bogotá

SEDE CENTRO

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 11936237920123

25 de junio de 2019 Hora 15:27:46

0119362379

Página: 2 de 4

* * * * *

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

CERTIFICA:

Actividad Principal:

6311 (Procesamiento De Datos, Alojamiento (Hosting) Y Actividades Relacionadas)

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 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.

CERTIFICA:

** Revisor Fiscal **

Que por Documento Privado no. sin num de Revisor Fiscal del 29 de abril de 2019, inscrita el 6 de mayo de 2019 bajo el número 02461826 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
REVISOR FISCAL PRINCIPAL	
SANDOVAL MEDINA JUAN GABRIEL	C.C. 000000079462585
REVISOR FISCAL SUPLENTE	
GAMBOA SIERRA YESICA PAOLA	C.C. 000001049622337

Que por Acta no. 44 de Asamblea de Accionistas del 13 de marzo de 2019, inscrita el 6 de mayo de 2019 bajo el número 02461825 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
REVISOR FISCAL PERSONA JURIDICA	
BDO AUDIT S A	N.I.T. 000008606000639

CERTIFICA:

Que por Documento Privado no. sin num de Representante Legal del 17 de mayo de 2013, inscrito el 23 de mayo de 2013 bajo el número 01733355 del libro IX, comunicó la sociedad matriz:

- IRIDUM ENTERPRISES S.L.

Domicilio: (FUERA DEL PAÍS)

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



Cámara de Comercio de Bogotá

SEDE CENTRO

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 11936237920123

25 de junio de 2019 Hora 15:27:46

0119362379

Página: 3 de 4

* * * * *

Que por Acta no. 260 de Junta Directiva del 25 de julio de 2018, inscrita el 17 de agosto de 2018 bajo el número 02367423 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
SEGUNDO SUPLENTE DEL PRESIDENTE	
* REY CARAZO PAOLA CAROLINA	C.C. 000000052451925

Que por Acta no. 237 de Junta Directiva del 8 de agosto de 2017, inscrita el 29 de agosto de 2017 bajo el número 02254808 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
PRESIDENTE	
REYES GOMEZ GLADYS ALEXANDRA	C.C. 000000052259752
SUPLENTE DEL PRESIDENTE	
TORRES COY MARIA ESPERANZA	C.C. 000000052423957

CERTIFICA:

Sin perjuicio en lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, mediante Acta No. 199 de la Junta Directiva, del 10 de noviembre de 2015, inscrita el 7 de diciembre de 2015, bajo el No. 02042456 del libro IX, se aceptó la renuncia de Chona Beltran Diego Andres como (primer suplente del gerente).

CERTIFICA:

Sin perjuicio en lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, mediante Acta No. 199 de la Junta Directiva, del 10 de noviembre de 2015, inscrita el 7 de diciembre de 2015, bajo el No. 02042459 del libro IX, se removió la designación de Perez De Brigard Hernan Ignacio como (segundo suplente del gerente).

CERTIFICA:

Sin perjuicio en lo dispuesto en el Artículo 164 del Código de Comercio, mediante Acta No. 229 de la Junta Directiva, del 28 de febrero de 2017, inscrita el 17 de marzo de 2017, bajo el No. 02197005 del libro IX, se remueve la designación gerente al Sr. Aldana Sanín Santiago.

CERTIFICA:

Facultades 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



Cámara de Comercio de Bogotá

SEDE CENTRO

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 11936237920123

25 de junio de 2019 Hora 15:27:46

0119362379 Página: 4 de 4

* * * * *

CERTIFICA:

Que la sociedad tiene matriculados los siguientes establecimientos:

Nombre: IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A I Q OUTSOURCING S A
Matrícula No: 00861201 del 3 de abril de 1998
Renovación de la Matrícula: 20 de marzo de 2019
Último Año Renovado: 2019
Dirección: CR 13 A 29 24 PI 7
Teléfono: 5931990
Domicilio: Bogotá D.C.
Email: edwin.garay@iq-online.com

Nombre: COMPAÑIA NACIONAL DE SALUD
Matrícula No: 01857501 del 17 de diciembre de 2008
Renovación de la Matrícula: 20 de marzo de 2019
Último Año Renovado: 2019
Dirección: CR 12 NO. 79-43 OF 204
Teléfono: 3213310
Domicilio: Bogotá D.C.
Email: edwin.garay@iq-online.com

CERTIFICA:

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro aquí certificados quedan en firme diez (10) días hábiles después de la fecha de la correspondiente anotación, siempre que no sean objeto de recurso. Los sábados no son tenidos en cuenta como días hábiles para la Cámara de Comercio de Bogotá.

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

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación Distrital son informativos:
Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección Distrital de Impuestos, fecha de inscripción : 28 de marzo de 2017.

Fecha de envío de información a Planeación Distrital : 6 de mayo de 2019.

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 esta obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

** Este certificado refleja la situación jurídica de la **
** sociedad hasta la fecha y hora de su expedición. **

El Secretario de la Cámara de Comercio,

** Certificado sin costo para afiliado **

Para verificar que el contenido de este certificado corresponda con la información que reposa en los registros públicos de la Cámara de Comercio de Bogotá, el código de verificación puede ser validado por su destinatario solo una vez, ingresando a www.ccb.org.co

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

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





La movilidad
es de todos

Mintransporte



Para contestar cite:
Radicado MT No. 20191330302521



26-06-2019

Bogotá D.C., 26-06-2019

Señora:
ALEJANDRA GONZALEZ G.
DIRECTORA DE PROYECTOS
CONALCREDITOS
alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co

Asunto: RESPUESTA DERECHO PETICIÓN SERVICIOS BPO - CENTRO DE CONTACTO -
EVENTO Nro. 66233

Cordial saludo.

Con el fin de dar respuesta a su solicitud realizada a través del correo electrónico sgeneral@mintransporte.gov.co del 21 de junio de 2019, me permito remitirle en archivo adjunto copia de las cotizaciones presentadas por cada uno de los proveedores en el evento de cotización No. 66363 Servicios BPO - Centro de Contacto

Atentamente,

ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO
Coordinadora Grupo Contratos

Anexos Seis (6) documentos en archivo adjunto los cuales contienen las cotizaciones presentadas en el evento de cotización No. 66363 Servicios BPO - Centro de Contacto

Proyectó Lucas Ruiz Rico
Elaboró Lucas Ruiz Rico
Revisó Adriana Patricia Muñoz Clavijo
Fecha de elaboración junio 2019
Número de radicado que responde. * 20193110084852 *
Tipo de respuesta Total (x) Parcial ()

Yeni Aguado
28 JUN 2019

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10, Bogotá
Colombia. Teléfonos Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 op. 2

Línea gratuita nacional 018000 112042
<http://www.mintransporte.gov.co> - PQRS-WEB <http://gestiondocumental.mintransporte.gov.co/pqr/>
Atención al Ciudadano Sede Central Lunes a Viernes de 8:30 a.m. - 4:30 p.m., Código Postal 111321

20193110084852

Radicado No. 20193110084852
Fecha : 2019/06/21

De	Alejandra Gonzalez
Asunto	Derecho de Peticion: Servicios BPO - Centro de contacto - Evento Nro.66233
Para	sgeneral@mintransporte.gov.co
Datos Envio	2019-06-21 12 06 13

Buenas Tardes, Reciba un cordial saludo. De manera atenta y en nuestra condición de proveedores del Acuerdo Marco de Precios de Centro de contacto, amablemente nos permitimos solicitar copia de las cotizaciones presentadas por cada uno de los proveedores en el evento de cotización No. 66363, Informacion que esta siendo solicitada desde el 11 de febrero. Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente, *Alejandra Gonzalez G.* *Directora de Proyectos*
*Tel: (2) 4891000 ext: 159 * *Calle 10 No. 4 40 Edif. Bolsa de Occidente Piso 13* *alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co * -----

--- Forwarded message ----- De: Alejandra Gonzalez Date: lun., 20 de may. de 2019 a la(s) 11:10 Subject: Re: Servicios BPO - Centro de contacto - Evento Nro.66233 To: Buenas Tardes, Reciba un cordial saludo. De manera atenta y en nuestra condición de proveedores del Acuerdo Marco de Precios de Centro de contacto, amablemente nos permitimos solicitar copia de las cotizaciones presentadas por cada uno de los proveedores en el evento de cotización No. 66363, Informacion que esta siendo solicitada desde el 11 de febrero. Cualquier inquietud con gusto será atendida. *Atentamente,* *Alejandra Gonzalez G.* *Directora de Proyectos* *Tel: (2) 4891000 ext: 159 * *Calle 10 No. 4 40 Edif. Bolsa de Occidente Piso 13*

*alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co * El lun., 1 de abr. de 2019 a la(s) 07:50, Alejandra Gonzalez (alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co) escribió: > Buenos días, > > Reciba un cordial saludo. > > De manera atenta y en nuestra condición de proveedores del Acuerdo Marco > de Precios de Centro de contacto, amablemente nos permitimos solicitar > copia de las cotizaciones presentadas por cada uno de los proveedores en > el evento de cotización No. 66233. informacion que esta siendo solicitada > desde el 11 de Febrero. > > > > Cualquier inquietud con gusto será atendida. > > > *Atentamente,* > > > > > *Alejandra Gonzalez G.* > > *Directora de Proyectos* > > *Tel: (2) 4891000 ext: 159 * > > *Calle 10 No. 4 40 Edif. Bolsa de Occidente Piso 13* > >

*alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co > * > > > ----- Forwarded message ----- > De: Alejandra Gonzalez > Date: jue., 28 de feb. de 2019 a la(s) 15:38 > Subject: Fwd: Servicios BPO - Centro de contacto - Evento Nro.66233 > To: > > > Buenas tardes, > > Me encuentro a la espera de la respuesta a la solicitud enviada desde el >

Lucy URG

11 de Febrero del presente año. > > Quedo atenta, > >
Atentamente, > > > > > > > *Alejandra Gonzalez G.* > >
Directora de Proyectos > > *Tel: (2) 4891000 ext: 159* > > *Calle
10 No. 4 40 Edif. Bolsa de Occidente Piso 13* > >
*alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co > * > > > -----
Forwarded message ----- > From: Alejandra Gonzalez > Date: lun.,
11 de feb. de 2019 a la(s) 16:18 > Subject: Fwd: Servicios BPO -
Centro de contacto - Evento Nro.66233 > To: > > > Buenos días, > >
Reciba un cordial saludo. > > De manera atenta y en nuestra condición
de proveedores del Acuerdo Marco > de Precios de Centro de contacto,
amablemente nos permitimos solicitar > copia de las cotizaciones
presentadas por cada uno de los proveedores en > el evento de
cotización No. 66233. > > > > Cualquier inquietud con gusto será
atendida. > > > *Atentamente,* > > > > > > > *Alejandra
Gonzalez G.* > > *Directora de Proyectos* > > *Tel: (2) 4891000 ext:
159* > > *Calle 10 No. 4 40 Edif. Bolsa de Occidente Piso 13* > >
*alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co > * >

42

Rocio Virginia Portillo Florez

De: Rocio Virginia Portillo Florez
Enviado el: viernes, 28 de junio de 2019 9:33
Para: Correspondencia 472
Asunto: COTIZACIONES CONALCREDITOS
Datos adjuntos: Cotización - Américas Business Process Services S A xlsx, Cotización - CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO xlsx, Cotización - DIGITEX SERVICIOS BPO&O S A xlsx, Cotización - Outsourcing S A xlsx, Solicitud - Multienlace S A S xlsx, Solicitud - Quality Outsourcing S A S xlsx

Buenos días

Por medio del presente envío los anexos que deben de ser enviados junto con el Radicado Nro. 20191330302521 de fecha 26 de Junio de 2019

Cualquier información adicional con gusto será atendida

Muchas Gracias



Tecnico Administrativo - Grupo de Contratos
Rocío Portillo Flórez
MINISTERIO DE TRANSPORTE
rportillo@mintransporte.gov.co
Teléfono 3240800 ext. 1123
Avenida Esperanza (Calle 24) No. 62-49,
Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera,
Bogotá Colombia

De: Lucas Jose Ruiz Rico
Enviado el: miércoles, 26 de junio de 2019 10:20
Para: Rocio Virginia Portillo Florez
Asunto: COTIZACIONES CONALCREDITOS

Cordial saludo Rochi

Te remito los documentos que hay que adjuntar en el correo para darle respuesta a CONALCREDITOS.

35502

Lucas Jose Ruiz Rico

De: Colombia Compra Eficiente <solicitudestvec2@gmail.com>
Enviado el: lunes, 1 de julio de 2019 18:53
Para: Lucas Jose Ruiz Rico
Asunto: Cambio de Estado solicitud de modificación de una Orden de Compra

Este correo informativo fue generado automáticamente, favor no responder.

Se informa que su solicitud de modificación No **86405** Para la orden de compra No **35502** ha cambiado su estado a. **Finalizado**
con el siguiente comentario por parte del administrador:
Se realizó la modificación de la orden de compra a petición de la Entidad. ID SOLICITUD 86405

Colombia Compra Eficiente



La movilidad
es de todos



MEMORANDO
20193030063653



27-06-2019

Bogotá, 27-06-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO
Coordinadora Grupo de Contratos

DE: Coordinador Grupo Atención al Ciudadano (E)

ASUNTO: Remisión documentos Orden de compra N° 35502 de 2019

Para los fines pertinentes, me permito informar que mediante radicado MT 20193210409572 de 26/06/2019, se remitió al Coordinador del Grupo Central de Cuentas por pagar, los documentos correspondientes para el trámite del pago de la Orden de Compra N° 35502 de 2019

- Acta Recibo Parcial N° 4
- Factura de venta N° IQ22643
- Certificación de pagos seguridad social
- Certificadas de aportes
- Informe mensual de actividades.

Cordialmente,

JOSE DEL CARMEN NIEVES OÑATE

Anexos 21 Folios

Handwritten note:
27/06/2019
4:06 pm





MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACION

ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCION Y AUTORIZACION DE PAGO

COOIGO CTN-F-012

VERSION 006

Dependencia:	Grupo de Atención al Ciudadano	Unidad Ejecutora	24-01-01-000 GESTION GENERAL	Pago No	4	Total de pagos:	8	Fecha:	25/06/2019
--------------	--------------------------------	------------------	------------------------------	---------	---	-----------------	---	--------	------------

INFORMACION BASICA DEL CONTRATISTA / PROVEEDOR

Nombre / Razon Social	IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	Naturaleza	Persona Natural <input type="checkbox"/>	Persona Juridica <input checked="" type="checkbox"/>
Identificación	830039329-8			
Correo	andrea.gomez@i-q-online.com	Teléfono(s) de Contacto	3163997073	Ext.

INFORMACION DEL CONTRATO / CONVENIO

Orden de Compra No	35502	Periodo a pagar	MAYD	Plazo de Ejecución	OCHO MESES
Fecha de iniciación	6/02/2019	No. Registro Presupuestal		Requiere informe de gestión, actividades o productos:	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

INFORMACION FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO

Valor Inicial	\$ 245 826 225,60	Adición No	\$ -	Valor Total sin IVA	\$ 245 826 226
IVA	\$ 46 706 982,86	Valor IVA Adición	\$ -	Valor Total IVA	\$ 46 706 983
Valor Inicial con IVA	\$ 292 533 208,46	Total Adición No	\$ -	Valor Total con IVA	\$ 292 533 208
Adición No	\$ -	Adición No	\$ -		
Valor IVA Adición	\$ -	Valor IVA Adición	\$ -		
Total Adición No	\$ -	Total Adición No	\$ -		

Valor(es) pagado(s) con iva

Pago No 1	Pago No 2	Pago No 3	Pago No 4	Pago No 5	Pago No 6
\$ 9 799 517	\$ 39 777 542	\$ 38 495 325			
Pago No 7	Pago No 8	Pago No 9	Pago No 10	Pago No 11	Pago No 12
Pago No 13	Pago No 14	Pago No 15	Pago No 16	Pago No 17	Pago No 18

Total Pagado	\$ 88 072 385
Saldo Actual	\$ 204 460 823,81
VALOR A PAGAR	\$ 38 701 015,00
Menos este pago	\$ 165 759 808,81

% de Ejecución Financiera

56,88%

ACTIVIDADES DE EJECUCION

OBJETO:	ADQUISICION DE SERVICIOS BPD PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRANSITO RUNT
---------	--

OBLIGACION

ACTIVIDADES ADELANTADAS, DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE O DEL ANEXO

Las obligaciones del contratista son las establecidas en la clausula 11 "Obligaciones de los proveedores" del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO (CCE-595-1-AMP-2017)	INFORME DE GESTION DE LA OPRACION
--	-----------------------------------

% de Avance Ejecución

56,88%

	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO DE CONTRATACION	
	ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCION Y AUTORIZACION DE PAGO	
	CODIGO CTN-F-012	VERSION 006

Dependencia	Grupo de Atencion al Ciudadano	Unidad Ejecutora	24-01-01-000 GESTION GENERAL	Pago No	4	Total de pagos	8	Fecha	25/06/2019
-------------	--------------------------------	------------------	------------------------------	---------	---	----------------	---	-------	------------

OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR A LOS TRABAJOS EJECUTADOS

RECIBIDO A SATISFACCION

En calidad de supervisor del contrato / convenio anotado, manifiesto que el contratista cumple a satisfaccion y dentro de los términos contractuales con todas las obligaciones establecidas igualmente certifico que el Contratista dio cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales vigentes sobre el regimen de seguridad social (conforme a lo señalado en el articulo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 1562 de 2012, decreto 723 de 2013, Decreto 1272 del 2018 y demas normas que regulen la materia), y cumple con los aportes a salud y pension y/o parafiscalidad aplicable

Por lo anterior, autorizo el pago por valor de \$38 701 015,00 (TREINTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS UN MIL QUINCE PESOS MCTL)

Este valor debera consignarse en la cuenta de Ahorros ___ Corriente ___, Numero 052060704 del BANCO DE BOGOTA

AUTORIZACION DE PAGO

Anexos

- | | |
|--|---|
| <p>Persona Natural</p> <p>Aporte a pensión <input type="checkbox"/></p> <p>Aporte a salud <input type="checkbox"/></p> <p>Aporte ARL <input type="checkbox"/></p> <p>Producto(s) - Entregable (s) <input type="checkbox"/></p> <p>Informe <input type="checkbox"/></p> <p>Otro <input type="checkbox"/> Cual? _____</p> | <p>Persona Juridica</p> <p>Parafiscales <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>RUT (primer pago y/o Actualizacion) <input type="checkbox"/></p> <p>Entrada al almacen <input type="checkbox"/></p> <p>Factura <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Producto(s) - Entregable (s) <input type="checkbox"/></p> <p>Informe <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Otro <input type="checkbox"/> Cual? _____</p> |
|--|---|

Firma M^{ra} del Carmen Vivas Barragan

Nombre del Supervisor MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN

C C 28 915 816

Cargo COORDINADORA GRUPO ATENCION AL CIUDADANO



iQ
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A S

NIT 830039329 - 8
Régimen Comun
Actividad CIU 6311

FACTURA DE VENTA No

IQ22643

SEÑORES	MINISTERIO DE TRANSPORTE	CIUDAD	BOGOTA
NIT	899999055	FECHA	25/06/2019
DIRECCION	AVENIDA LA ESPERANZA (CALLE 24) NO 82-49, GRAN	FECHA VENC	2019-07-25
CONTACTO	ESTACION COSTADO ESFERA MARIA MERCEDES SANTOS	TELEFONO	

CANT.	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
8 00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,216,346 19	\$25,730,770 00
2 00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,183,526 33	\$6,367,054 00
0 00	HORA DESARROLLO	\$69,511 04	\$0 00
1 00	VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) - RED PRIVADA VIRTUAL SOBRE INTERNET	\$268,192 19	\$268,193 00
0 00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	\$54,002 96	\$0 00
770 00	VIRTUAL HOLD	\$131 36	\$101,148 00
2,806 00	MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ENRUTADOR	\$2 19	\$6,146 00
0 00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$26 27	\$0 00
0 00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$26 27	\$0 00
504 00	MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR -- TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR	\$96 33	\$48,550 00
			\$32,521,861.00

OBSERVACIONES
PROCESO DE MAYO DE 2019

SUB-TOTAL	\$32,521,861 00
IVA 19.00 %	\$6,179,154 00
TOTAL A PAGAR	\$38,701,015 00



SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES según Resolución 012635 de Diciembre 14 de 2018, NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA E ICA

SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA según Resolución 08696 de Septiembre 21 de 2005, NO PRACTICAR RETENCIÓN

Esta factura se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio, artículo 772 y siguientes del C C y causara interes de mora a la tasa contemplada por la ley

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

C C o NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

Carlos Ramirez
IQ OUTSOURCING S A S

8

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

NIT 878039329	IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	A 200 O MAS COTIZANTES	BOGOTA	CARRERA 13A NO 29 24	BOGOTA A-BOGOTA B E	5911990	SI
---------------	-------------------------------	------------------------	--------	----------------------	---------------------	---------	----

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo	Clave	Planilla	Planilla	Fecha	Pago	Banco	Pago	Valor
2019-05	436442484	8493386536	E	2019/06/11	2019/06/11	BANCO DE BOGOTA	C	\$1.439.805.500

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO		PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALS			
No	Identificación	Nombre	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
1	CC 23337589	ARCHELUS CASTILLO CLAUDIA MARCELA	230001	50	\$1.437.000	\$255,708	EP5013	50	\$1.437.000	\$46,400	CCF24	30	\$1.437.000	\$46,400	14 11	30	\$1.437.000	\$46,400	30	\$0	\$0
1	CC 1013644150	CARDENAS ANDRÉS ANGELO ESTEBAN	230001	5	\$182,075	\$27,209	EP5013	5	\$182,075	\$7,300	CCF24	5	\$182,075	\$16,909	5	5	\$182,075	\$0	5	\$0	\$0
1	CC 1013644128	COLOMBINI ANGELO ESTEBAN	230001	23	\$1.389.890	\$241,058	EP5013	23	\$1.389.890	\$75,300	CCF24	23	\$1.389.890	\$55,300	14 11	15	\$1.389.890	\$7,990	33	\$0	\$0
4	CC 13811934	COLOMBINI ANGELO ESTEBAN	230001	30	\$1.437.000	\$243,208	EP5005	30	\$1.437.000	\$46,300	CCF24	30	\$1.437.000	\$46,300	14 11	30	\$1.437.000	\$1.700	30	\$0	\$0
5	CC 101364380	DOMINGA HERNANDEZ RONALD DAVID	231001	10	\$321.452	\$48.500	EP5006	10	\$321.452	\$0	CCF24	10	\$321.452	\$0	14 11	10	\$321.452	\$0	10	\$0	\$0
6	CC 101364380	DOMINGA HERNANDEZ RONALD DAVID	231001	10	\$1.104.447	\$174.208	EP5006	10	\$1.104.447	\$46,200	CCF24	10	\$1.104.447	\$46.200	14 11	10	\$1.104.447	\$5.900	10	\$0	\$0
7	CC 1095488794	DOMINGA HERNANDEZ RONALD DAVID	231001	50	\$1.104.447	\$174.208	EP5006	50	\$1.104.447	\$46.300	CCF24	30	\$1.104.447	\$46.300	14 11	30	\$1.104.447	\$8.700	50	\$0	\$0
8	CC 102514236	LOPEZ BOLAÑOS ANDRÉS DAVID	230001	30	\$1.441.772	\$173.100	EP5006	30	\$1.441.772	\$43,200	CCF24	30	\$1.441.772	\$43,100	14 11	30	\$1.441.772	\$3.700	30	\$0	\$0
9	CC 1002091246	MARTINEZ MORENO JONNY FADOL	231001	15	\$1.377.000	\$205.100	EP5006	15	\$1.377.000	\$45.300	CCF24	10	\$1.377.000	\$44.200	14 11	30	\$1.377.000	\$8.700	30	\$0	\$0
15	CC 1381487566	REYES YARGAS DAVID ESTEBAN	230001	50	\$1.437.000	\$245.100	EP5017	50	\$1.437.000	\$46.300	CCF24	30	\$1.437.000	\$46.300	14 11	30	\$1.437.000	\$8.700	30	\$0	\$0
11	CC 1013709714	RODRIGUEZ AREVALO CAROL ORIBIS	231001	30	\$1.437.000	\$245.100	EP5017	30	\$1.437.000	\$46.300	CCF24	30	\$1.437.000	\$46.300	14 11	30	\$1.437.000	\$8.700	30	\$0	\$0
12	CC 1092362624	RODRIGUEZ AREVALO CAROL ORIBIS	230001	1	\$40.364	\$0.500	EP5017	1	\$40.364	\$1.700	CCF24	1	\$40.364	\$1.700	14 11	7	\$40.364	\$0	1	\$0	\$0
15	CC 101364244	RODRIGUEZ AREVALO CAROL ORIBIS	230001	15	\$1.200.744	\$192,200	EP5017	15	\$1.200.744	\$48,100	CCF24	28	\$1.200.744	\$48,100	14 11	28	\$1.200.744	\$4.300	15	\$0	\$0
Total Afiliados (10)					\$15,457,752	\$5,473,900			\$15,455,215	\$997,700			\$15,448,071	\$190,200			\$15,455,793	\$77,300			\$0

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO
AFP (ADMINISTRADORAS 3)				10	\$2,475,500
COLONDO	231001	800,227,940	6	4	\$1,055,900
PORVENIR	230301	800,224,808	8	2	\$515,800
PROTECCIÓN	210201	800,229,759	0	4	\$902,200
ARL (ADMINISTRADORAS 1)				10	\$77,300
ARL SURA	14 11	896,903,790	5	10	\$77,300
CCF (ADMINISTRADORAS 1)				10	\$590,200
COMPENSAR	CCF24	860,066,942	7	10	\$590,200
EPS (ADMINISTRADORAS 6)				10	\$597,700
COMPENSAR	EP5008	860,066,942	7	2	\$87,500
CRUZ BLANCA	EP5023	830,009,783	8	1	\$48,300
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EP 5010	800,088,202	2	1	\$46,300
FAMISANAR	EP5017	830,003,584	7	2	\$116,100
SALUD TOTAL	EP5007	800,130,907	4	2	\$128,700



Tel: +57 1 623 0199
Fax: +57 1 236 8407
bdo@bdo.com.co
www.bdo.com.co

Transversal 21 No. 98-05
Bogotá D.C., Colombia
Sucursales:
Calli, Medellín y
Barranquilla.

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
NIT. 830.039.329-8

CERTIFICA:

1. Para los efectos de esta certificación, he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos aconsejados por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia.
2. La auditoría de los estados financieros de la Compañía para la vigencia fiscal 2019 se encuentra en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la Revisoría Fiscal durante el primer trimestre del año 2020.
3. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el nuevo marco técnico normativo aplicable en Colombia.
4. De acuerdo con la revisión efectuada la Compañía efectuó el pago de las liquidaciones por el periodo comprendido entre el 1 de diciembre y el 31 de mayo de 2019 a las Entidades Promotoras de Salud - EPS, Administradoras de Fondos de Pensiones - AFP, Administradora de Riesgos Laborales - ARL, Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
5. El pago de esos aportes es responsabilidad de la administración de la compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002, es emitir una certificación del cumplimiento de tales obligaciones.

La presente certificación se expide en Bogotá D.C. a los trece (13) días del mes de junio de 2019 a solicitud de la ADMINISTRACIÓN DE LA COMPAÑÍA.

JUAN GABRIEL SANDOVAL MEDINA
Revisor Fiscal (P)
T.P. No. 39369-T

Miembro de
BDO AUDIT S.A.
99469-01-3506-19

BDO Audit S.A. sociedad anónima colombiana, BDO Advisory S.A.S., BDO Avalúos S.A.S., BDO Corporate Finance S.A.S., BDO Legal S.A.S., BDO Outsourcing S.A.S., BDO Tax S.A.S. y BDO Colombia S.A.S. sociedades por acciones simplificadas colombianas miembros de BDO International Limited, esta compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forman parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas.





iQ
OUTSOURCING

Bogotá, junio 25 de 2019

IQ-MT-04-2019

Señor
MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
Ministerio de Transporte
Avenida Esperanza (Calle 24) No. 62-49 Piso 9
Bogotá

Tema: Informe mensual y factura mayo 2019
Referencia: Orden de compra 35502

Respetada Señora,

En el marco de la orden de compra No. OC 35502, con la presente remitimos el Informe Mensual correspondiente a la gestión realizada en el mes de mayo de 2019 y las planillas individuales de aportes y la certificación del revisor fiscal.

Cordialmente,

Diana A. Mdrend

DIANA ALEXANDRA MDREND
Coordinador de Operaciones
IQ Outsourcing SAS

M. Del Carmen Vivas Barragan
MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
VoB Supervisor del Contrato
Ministerio de Transporte

T. (57 1) 593 1990
D. Cra 13A No. 29-24 Piso 7
Bogotá - Colombia
www.iq-online.com



La movilidad
es de todos

MinTransporte

INFORME DE GESTIÓN

MINISTERIO DE TRANSPORTE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

MAYO/19



La movilidad
es de todos

Mintransporte

GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO MAYO FICHA TÉCNICA

ITEM	DETALLE
Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto del 1 al 31 de Mayo de 2019 y los resultados operativos del acuerdo marco de precios para la Campaña Ministerio de Transporte.
Periodo del informe	Mayo de 2019
Presentado por	IQ Outsourcing
Entregado a	Ministerio de Transporte
No de informe	4

INDICE DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	4
1.1	Orden de compra 35502	4
1.2	Contratación de los agentes	5
1.3	Horario de disponibilidad del servicio	5
1.4	Configuraciones	5
2	RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN	5
2.1	Resultado canal de voz	5
2.1.1	Línea de Atención	6
2.1.2	Línea de transparencia	10
2.2	Resultado canal chat	10
2.3	Resultado canal presencial	11
2.4	Resultado canal PBX	12
2.5	Gestión Correo atención al ciudadano	14
2.6	Resultados encuesta de satisfacción	14
2.6.1	Participación de la calificación del servicio	15
2.6.2	Satisfacción General	15
2.6.3	¿La consulta formulada fue resulta?	16
2.6.4	Información clara y satisfactoria	17
2.6.5	Facilidad para comunicarse con este canal	17
2.7	Servicio canal de chat	18
2.7.1	Disposición del agente	19
2.7.2	Resolución de consultas	19
2.7.3	Facilidad de comunicación	20
2.8	Satisfacción canal Presencial	20
3	Calidad	21
3.1	Errores críticos y no críticos	21
3.1.1	Error crítico de Negocio	22
3.1.2	Error crítico de Usuario Final	22
3.1.3	Error No Crítico	22



IQ
OUTSOURCING



La movilidad
es de todos

Mintransporte

3.2	Tipos de auditorías.....	23
3.2.1	Errores Críticos (EC).....	23
4	Formación y Talento Humano.....	25
4.1	Evaluación de Conocimientos.....	25
4.1.1	Capacitaciones.....	27
4.2	Evaluación de Desempeño Mensual.....	27
5	Resultados de los indicadores de servicio (ANS).....	27
6	Conclusiones.....	29



La movilidad
es de todos

Mintransporte

INFORME DE GESTIÓN CCC MAYO 2019

1 GENERALIDADES

El 6 de febrero de 2019 se emitió el Orden de Compra 35502 correspondiente a la adquisición de servicios BPO para la atención de requerimientos realizados por los ciudadanos al Ministerio de Transporte sobre trámites y servicios en especial los relacionados con el programa de reposición vehicular y registro único nacional de tránsito RUNT.

El presente informe de gestión relaciona las actividades de acuerdo con los servicios prestados de la orden de compra correspondientes al mes de mayo de 2019

1.1 Orden de compra 35502

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido en el mes:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas
1	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	Técnico	9	9
2	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora	Técnico	1	1
3	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	70	0
4	IT-BPO-CC-43-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	1	1
5	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	8	0
6	IT-BPO-CC-26-1	Virtual Hold	NA	2000	520
7	IT-BPO-CC-44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	9500	2806
8	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	NA	3000	0
9	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	2000	0
10	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	5070	504

Tabla 1 Consumos mes



La movilidad es de todos

Mintransporte

1.2 Contratación de los agentes

A continuación se describe el personal que se tiene contratado para la OC:

Servicio	Modalidad de Agente	Nivel	Cantidad	Contratación
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	5	21 Febrero/19
			1	26 Febrero/19
			1	01 Marzo/19
			1	04 Marzo/19
			1	01 Abril/19
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	11 Febrero/19

Tabla 2. Personal contratado

De acuerdo con la reunión del 20 de marzo de 2019, se acuerda entre las partes incluir un agente técnico en el Contact Center por un mes de acuerdo con lo especificado en el AMP "elasticidad", el 30 de abril de 2019 se acuerda entre las partes dar continuidad al Agente de Centro de Contacto por un mes más.

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 35502 es de lunes a viernes de 8am a 6pm en las líneas 018000 110950, 018000 112 042 y 3240800 opción 2

1.4 Configuraciones

En el mes de abril se realizó la configuración de la VPN solicitada por el Ministerio de Transporte a partir del día 23 de abril de 2019 presentando continuidad en el servicio hasta la fecha.

2 RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN

2.1 Resultado canal de voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de mayo 2019, el Centro de contacto recibió un total de 6.784 llamadas en las líneas de atención y transparencia, de las cuales 5 617 fueron atendidas con una eficacia del 92%, teniendo en cuenta la atención de los 520 buzones y que las 142 llamadas que son fantasmas no hacen parte del abandono ya que son llamadas que cuelgan los ciudadanos antes de los 5 Segundos, el tiempo medio de operación (TMO) es de 4,96 minutos.

Canal	Interacciones Recibidas	Interacciones Contestadas	Interacciones Abandonadas	Buzón	Empresas contestadas	Usuarios atendidos (COP)	Usuarios no atendidos	Eficacia
Telefonico	6.784	5.617	505	520	142	11	4,96	92%

Para la atención de la línea se tienen actualmente 8 agentes, 7 gestionan la recepción de las llamadas y 1 la atención del chat junto con la línea de transparencia, a continuación se muestra la gestión de la línea en el mes de mayo, comportamiento de llamadas y chats.

2.1.1 Línea de Atención

Para la línea de atención durante el mes de mayo se recibió un total de 6 671 llamadas de las cuales se respondieron un total de 5.526 llamadas con una eficacia del 92% teniendo en cuenta que 513 llamadas fueron buzones de voz los cuales posteriormente tuvieron gestión y 139 llamadas fantasmas las cuales no hacen parte del abandono ya que son cortadas por los ciudadanos antes de 5 segundos.

Gestión Canal Telefónico

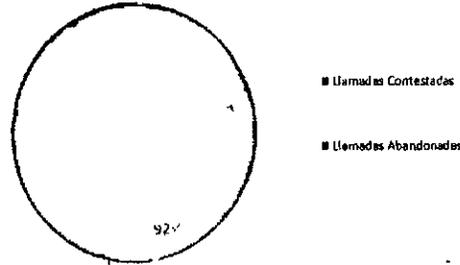


Grafico 1 Gestión Canal telefónico

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Buzón	Llamadas Fantasmas	Tiempo de Atención (seg)	TMO (min)	Eficacia
2-may	475	440	19	14	2	15	4 63	96%
3-may	783	521	46	212	4	26	4 30	92%
6-may	437	306	51	27	53	21	4 61	86%
7-may	291	260	24	3	4	5	4 29	92%
8-may	267	208	39	10	10	21	4 86	84%
9-may	232	219	8	4	1	4	5 77	96%
10-may	232	181	9	39	3	5	5 08	95%
13-may	219	197	7	11	4	4	5 09	97%
14-may	242	222	10	9	1	7	5 00	96%
15-may	268	241	11	10	6	11	5 41	96%
16-may	228	203	13	9	3	6	5 25	94%
17-may	211	170	8	30	3	6	5 48	96%
20-may	240	215	17	6	2	10	5 35	93%
21-may	236	221	9	5	1	3	5 13	96%
22-may	271	241	13	16	1	8	5 47	95%
23-may	248	227	12	8	1	5	5 62	95%
24-may	266	202	14	48	2	9	5 43	94%
27-may	446	289	111	8	28	13	4 15	73%
28-may	318	263	35	16	4	16	5 23	88%
29-may	261	236	11	10	4	7	5 53	96%
30-may	267	238	16	13	0	5	5 06	94%
31-may	233	218	10	5	2	9	5 28	96%
Total	6671	5526	493	372	139	11	525	92%

Tabla 3 Gestión Diaria canal Telefónica

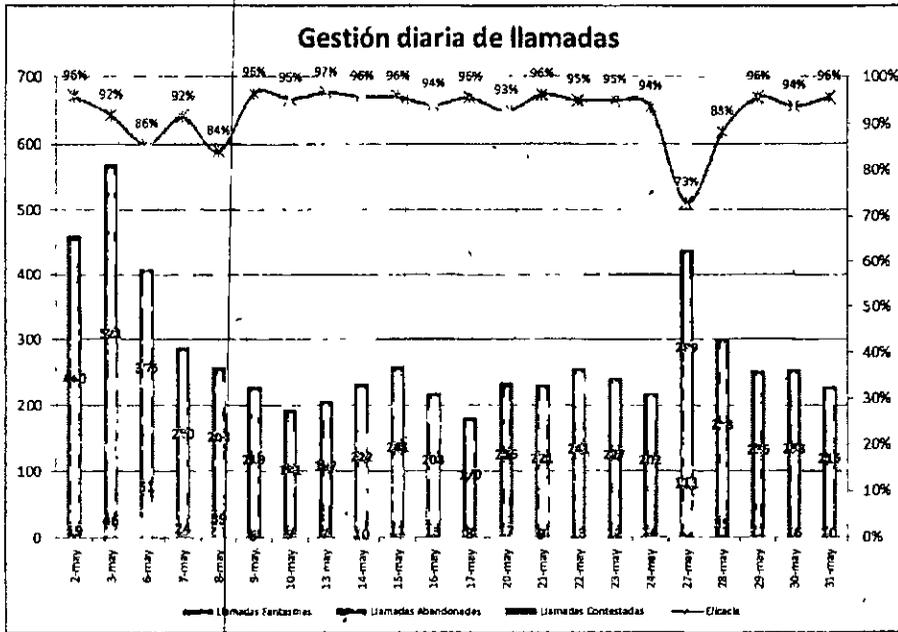


Grafico 2 Gestión Diario Canal telefónica

El mayor número de llamadas recibidas se presentó los días 2, 3 y 27 de mayo debido al vencimiento del plazo de la instalación de las cintas retrorreflectivas, transferencias a las diferentes extensiones del ministerio e información de planillas de viaje, traslado a personas indeterminadas, chatarrización, cupos de taxi, entre otras.

El día 27 de mayo adicionalmente se presenta una incidencia en la plataforma de inconcert la cual duplica las llamadas entrantes y estas quedan como abandonadas, a pesar de esto la eficacia del mes no se ve afectada quedando en un promedio del 92%.

2.1.1.1 Indicadores de servicio canal de voz por semana

Del total de llamadas contestadas (5 526) se evidencia un mayor tráfico en la semana 5 con un total de llamadas de 1.252 contestadas con eficacia del 92%

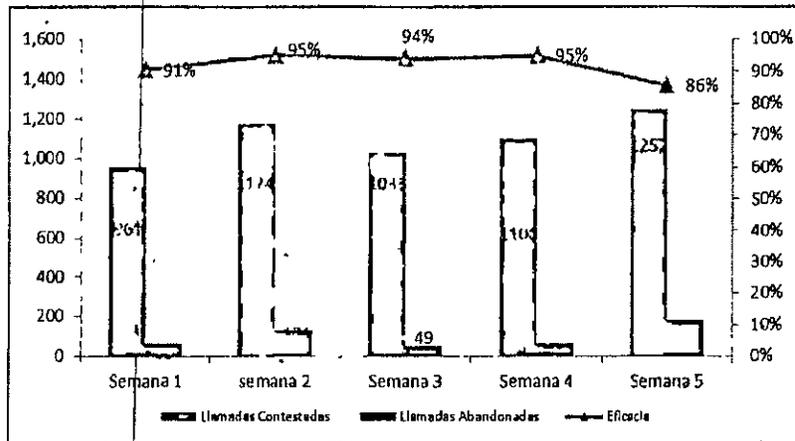


Gráfico 3 Gestión semanal

2.1.1.2 Indicadores de servicio canal de voz intervalos medla hora

Se evidencia que los intervalos de las 10:30 a 12:00 de la mañana y 2.30 a 3.30 de la tarde presentados durante el mes de mayo fueron los momentos donde se tuvo mayor afluencia de llamadas, sin embargo el flujo de la tarde no supera el de la mañana, como medida de acción se ajustan los horarios de break, pausas activas y almuerzo para tener una mayor disponibilidad de los agentes en estos intervalos, adicionalmente el agente de chat presta soporte cuando todos los agentes están en ocupados y se presenta cola de llamadas

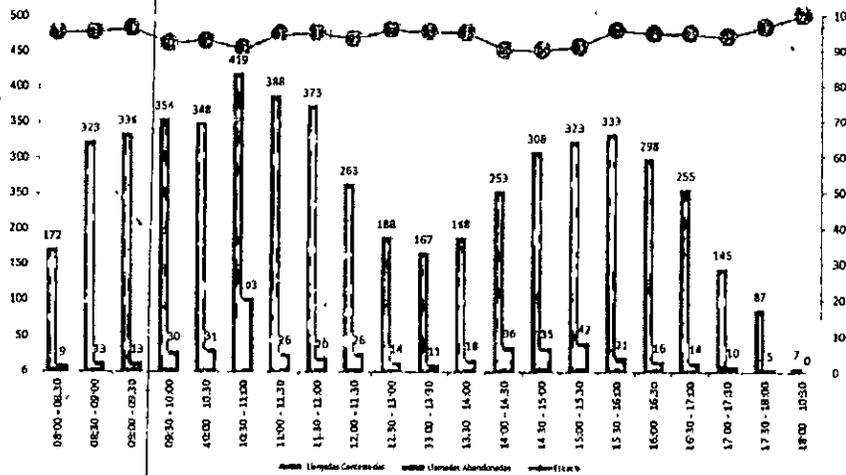


Gráfico 4 Gestión por intervalos

2.1.1.3 Tipología de consulta

En el centro de contacto se recibieron las siguientes tipologías de llamadas, se evidencia que el 94% de las llamadas fueron efectivas

Tipificación	Total
Efectiva	5175
Caída	167
Muda	95
Equivocada	59
Prueba	30
Total General	5526

Tabla 4 Tipificación I Nivel

Los motivos más frecuente de llamada en primer lugar se relaciona con la petición de transferencias de llamadas a los diferentes departamentos del Ministerio, es importante aclarar que un 15% son ciudadanos que se comunican dos o tres veces ya que en la extensión no le contestan, en segundo lugar normatividad a raíz del vencimiento y ampliación del plazo de las cintas retro refractivas, en tercer lugar la solicitud de información, en general los ciudadanos solicitan información de traspaso a personas indeterminadas, manifiestos de carga, comparendos, en cuarto lugar se consulta por los estados de radicados los ciudadanos solicitan información del estado de las peticiones radicados en Orfeo, a continuación se presenta el TOP 10:

TOP 10 CONSULTAS MÁS FRECUENTES

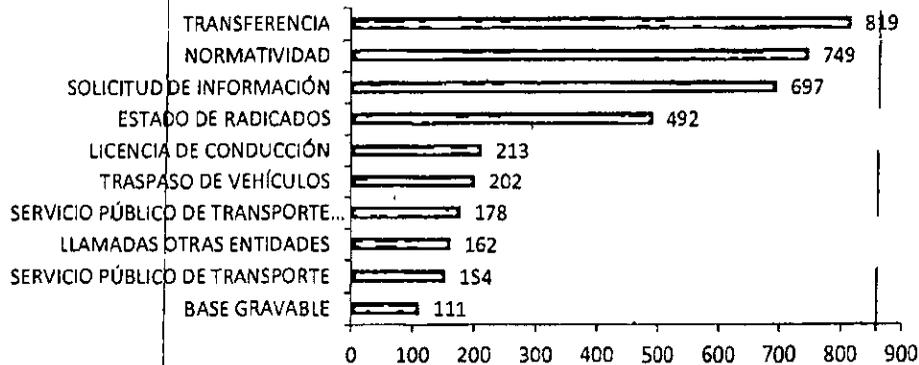


Grafico 5 Top 10 Consultas más frecuentes

2.1.2 Línea de transparencia

Para el mes de mayo en la línea de transparencia se recibió un total de 113 llamadas de las cuales se atendieron 91 y 7 fueron buzón de voz gestionados junto con los de la línea de atención, teniendo en cuenta que para esta línea solo se encuentra un solo agente atendiendo y apoya la línea de atención en los picos de llamadas; de las 91 llamadas solo 2 fueron denuncias en las cuales el agente realizó el proceso dispuesto por el Ministerio, las 89 llamadas restantes corresponden a ciudadanos que se comunicaron con el fin de que se le brindara información general del Ministerio.

LÍNEA TRANSPARENCIA									
SEMANA	Chats recibidos	Chats contestados	Chats abandonados	TMO (min)	Eficacia	TMO promedio	Eficacia	TMO	Eficacia
Semana 1 1 al 5	11	9	2	0	0	2.5	2.56	82%	
Semana 2 6 al 12	22	20	1	0	1	19.84	1.78	95%	
Semana 3 13 al 19	26	18	5	2	1	7.43	1.91	78%	
Semana 4 20 al 26	35	27	2	5	3	4.6	3.82	93%	
Semana 5 27 al 31	19	17	2	0	0	2	2.05	89%	
Total	113	91	7	0	4	7.27	2.81	91%	

Tabla 5 Gestión semanal Línea transparencia

2.2 Resultado canal chat

Para el mes de mayo se recibió un total de 863 chats, 78 menos que el mes anterior, con un promedio de 37 interacciones diarias, un TMO de 10.36 minutos y una eficacia del 95%.

Día	Chats Recibidos	Chats Contestados	Chats Abandonados	Tiempo de atención (seg)	TMO (min)	Eficacia
2-may	70	67	3	47	10.34	96%
3-may	93	90	3	35	8.81	97%
6-may	48	45	3	31	11.64	94%
7-may	36	34	2	31	12.17	94%
8-may	36	35	1	21	9.72	97%
9-may	43	43	0	22	9.45	100%
10-may	29	29	0	32	11.86	100%
13-may	37	37	0	42	10.18	100%
14-may	40	39	1	31	10.57	98%
15-may	32	29	3	22	9.31	91%
16-may	30	28	2	28	9.74	93%
17-may	20	20	0	27	9.69	100%
20-may	43	42	1	83	10.13	98%
21-may	38	38	0	20	7.84	100%
22-may	43	41	2	47	12.02	95%
23-may	27	25	2	23	10.14	93%
24-may	26	25	1	53	11.02	96%
27-may	42	33	9	41	8.70	79%
28-may	32	29	3	85	11.22	91%
29-may	44	44	0	23	10.61	100%
30-may	30	27	3	63	13.58	90%
31-may	24	24	0	29	12.66	100%
Total	863	824	39	38.0	10.36	95%

Tabla 6. Gestión diaria chat

El día donde se recibió mayor cantidad de chats fue el 03 de mayo, 93 interacciones debido al vencimiento del plazo de las cintas retrorreflectivas.

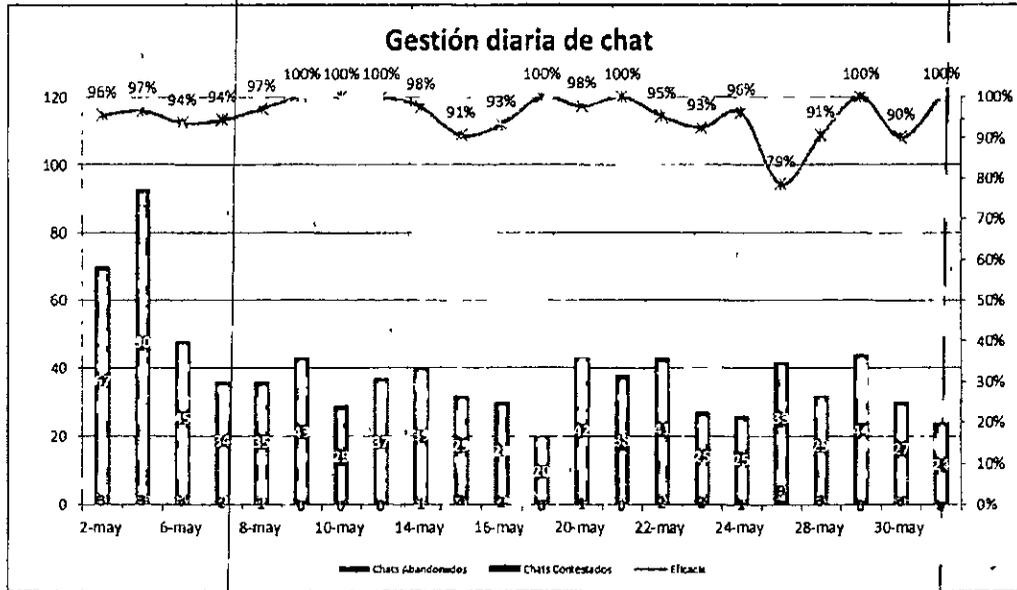


Grafico 6 Gestion Chat

2.3 Resultado canal presencial

El canal presencial del Ministerio de Transporte se encarga de atender las consultas de los ciudadanos que se acercan a las instalaciones físicas del Ministerio, para el mes de mayo se continua con dos agentes en la Entidad Compradora, una de ellas prestando soporte en la gestión del PBX y atención presencial al ciudadano y la otra agente radicando en Orfeo las solicitudes que llegan a través buzón del correo servicioalciudadano@mintransporte.gov.co, realiza la correspondiente asignación de los correos a los departamentos encargados de dar respuesta

Para el mes de mayo se atendieron 47 ciudadanos en la atención presencial, se presentaron días donde solo se gestionó el PBX

PRESENCIAL

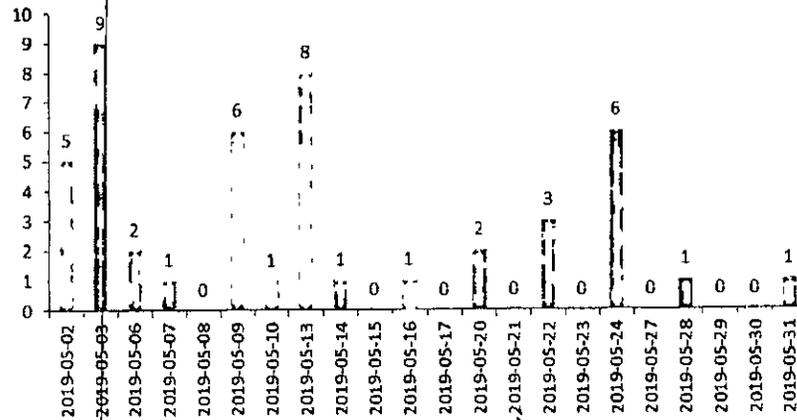


Grafico 7. Gestión diaria

Sus principales consultas fueron temas de avalúos, información general como revisión en el aplicativo SIBGA del valor del avalúo, consulta del trámite de licencia de conducción.

CONSULTA	CANTIDAD
BASE GRAVABLE	22
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9
LICENCIA DE CONDUCCIÓN	6
ESTADO DE RADICADOS	2
ASIGNACIÓN TURNO	2
REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHÍCULOS DE CARGA - CHATARRIZACIÓN	2
MEDIDAS ESPECIALES Y TRANSITORIAS PARA SANEAR EL REGISTRO INICIAL DE LOS VEHÍCULOS	1
CAMBIO DE SERVICIO	1
HOMOLOGACION	1
SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR COLECTIVO METROPOLITANO	1
TOTAL GENERAL	47

Tabla 7 Consultas Canal presencial

Tabla 8. Principales consultas canal presencial

2.4 Resultado canal PBX

El PBX del Ministerio de Transporte se encarga de realizar transferencias a las dependencias internas del Ministerio con el fin de dar solución a las inquietudes de los ciudadanos que no fueron resueltas en el CCC, de igual forma ciudadanos que se comunican solicitando ser transferidos con

dependencias y/o funcionarios del Ministerio y adicionalmente algunos funcionarios internos solicitando transferencia con otras dependencias internas. Durante el mes de mayo se recibieron 946 interacciones con la Agente en la Entidad Compradora distribuidas de la siguiente forma:

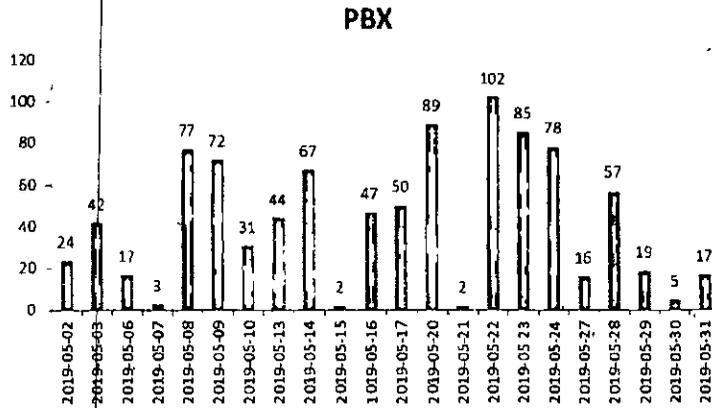


Grafico 8. Interacciones de PBX mayo/19

El 80% de las interacciones recibidas en el PBX son transferencias a los diferentes departamentos del Ministerio, adicionalmente se recibieron llamadas que fueron dirigidas al Centro de Contacto para mayor informacion de la petición y otras consultas generales.

CONSULTA	CANTIDAD
TRANSFERENCIA A OTRAS DEPENDENCIAS DEL MINISTERIO	756
CENTRO DE CONTACTO	80
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	34
NO EFECTIVA (MUDA, EQUIVOCADA)	30
DIRECCION TERRITORIAL	11
LICENCIA DE CONDUCCIÓN	7
BASE GRAVABLE	6
TRASPASO DE VEHÍCULOS	6
ENTIDADES ADSCRITAS	5
CAMBIO DE SERVICIO	2
PICO Y PLACA	1
SEGURIDAD VIAL	1
MATRÍCULA O REGISTRO INICIAL DE LOS VEHÍCULOS	1
HOMOLOGACIÓN	1
IMPUESTOS	1
SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR ESPECIAL	1
MATRÍCULA MAQUINARIA AMARILLA	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1
NORMATIVIDAD	1
SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE CARGA	1
TOTAL GENERAL	947

Tabla 9 Consultas PBX

2.5 Gestión Correo atención al ciudadano

Al Ministerio de Transporte llegan correos a diario de atención al ciudadano los cuales deben tener una gestión de respuesta y otros deben ser radicados en el aplicativo de ORFEO ya que requieren de una atención especial similar a un derecho de petición para cumplir con un tiempo de respuesta estipulado por la ley, para esta gestión se destino un Agente Front quien es la encargada de re direccionar estos correos y radicar en ORFEO lo que sea pertinente, para el mes de mayo se gestionó un total de 1 664 correos de los cuales 71 fueron gestionados por personal del Ministerio y 1593 por la Agente Front Office, de los cuales 1 001 son correos recibidos y remitidos al area encargada de dar respuesta y 592 radicados en ORFEO

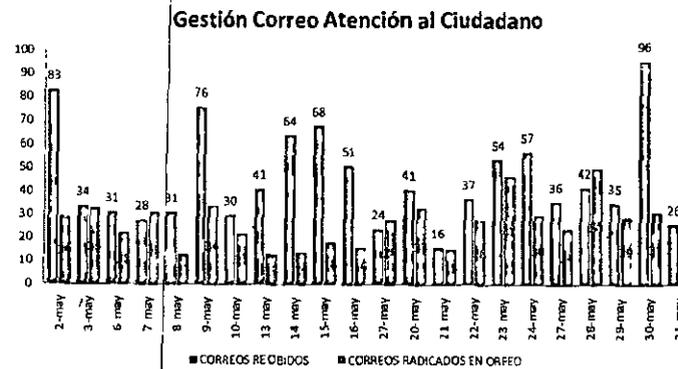


Grafico 9 Gestión Correo Atención al ciudadano

2.6 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de mayo se realiza la encuesta de satisfacción con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio que el Ministerio de Transporte brinda en las líneas de servicio 3240800 y la 018000112042 al cliente con el fin de detectar oportunidad de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención brindada al ciudadano

Las preguntas a evaluar en la encuesta son las siguientes

- 1 ¿Osea calificar el servicio?
SI / NO
- 2 Califique la disposicion del agente para atender su consulta
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente

3 ¿La consulta formulada fue resuelta?
SI / NO

4 ¿La información fue clara y satisfactoria?
SI / NO

5. ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?
Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente

A continuación se presentan los resultados de la encuesta:

2.6.1 Participación de la calificación del servicio.

% Participación

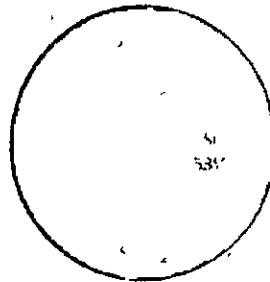


Grafico 10 Porcentaje de Participación encuesta de satisfacción

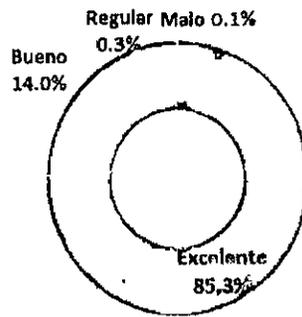
De 5.526 gestiones efectivas de la Línea de Atención se evidencia que 2.933 ciudadanos aceptaron realizar la encuesta de satisfacción con una participación del 53%. Asimismo, 2.593 no aceptaron realizarla con una participación del 47%; al realizar auditoria aleatoria de las grabaciones que fueron calificadas como NO realiza encuesta, se evidencia que los motivos principales fueron la falta de tiempo de los ciudadanos o aceptaban realizar la encuesta y colgaban la transacción sin brindar respuesta alguna.

2.6.2 Satisfacción General

Entre el 01 y el 31 de mayo se realizó un total de 2.933 encuestas de satisfacción efectivas, el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la disposición del agente para atender la consulta es de 99,3% entre calificaciones Excelente y bueno, obteniendo una calificación de 4,8.

los casos calificados como regulares representan un 0,3% y deficientes un 0,2%, se identifican en las observaciones que en estos dos últimos resultados los ciudadanos califican los procesos directamente relacionados con la gestión del Ministerio de Transporte, como por ejemplo las respuestas fuera de tiempo de los derechos de petición o solicitudes de información radicados con anterioridad, consultas que son remitidas a otras áreas del ministerio y no logran contactarse.

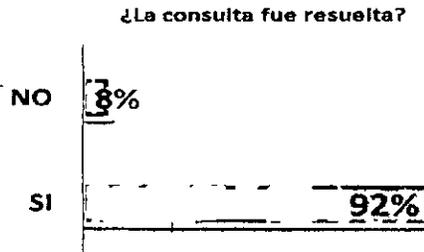
Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano



Grafica 11- Disposición para atender las consultas

2.6.3 ¿La consulta formulada fue resuelta?

De los 2933 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 2709 informaron que la consulta realizada fue resuelta en un 92%, 220 indican que la consulta no fue resuelta lo cual corresponde a un 8%, este último, debido a que los motivos de las llamadas no tenían una respuesta que resultara conforme a la petición del ciudadano, un ejemplo de ello, cuando llaman y quieren comunicarse con una extensión del ministerio y no lo pueden hacer o los trámites tienen un tiempo de respuesta establecido por ley, pero este no se cumple y se extiende la espera por parte del ciudadano o son remitidos a otros organismos de control que es competencia de la consulta lo que genera insatisfacción.



Grafica 12 Consulta fue resuelta

2.6.4 Información clara y satisfactoria

De los 2.933 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 2.848 indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del 98%, 67 estuvieron en desacuerdo con un porcentaje de participación del 2%, esto debido a que los ciudadanos no recibieron la información que ellos esperaban o la respuesta del trámite no fue positiva a su favor.

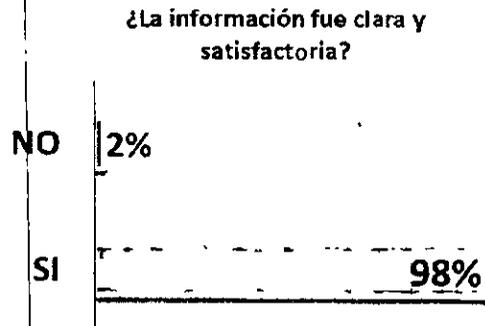
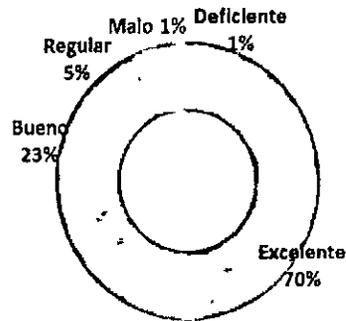


Grafico 13. La información fue clara y satisfactoria

2.6.5 Facilidad para comunicarse con este canal

De los 2.933 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 2019 calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con la línea con un porcentaje de participación del 70%, 659 calificaron como bueno con un porcentaje de participación del 23%, 143 calificaron como regular con un porcentaje de participación del 5%, 39 calificaron como malo con un porcentaje de participación del 1% y 24 ciudadanos califican como deficiente con un % de participación del 1%; sin embargo, las tres últimas opciones son debido a que en los días con mayor afluencia de llamadas deben esperar un poco más para ser atendidos por el agente y no toman la opción del mensaje de voz

Facilidad para comunicarse con el canal telefónico



Grafica 14 Facilidad de comunicación con el canal telefónico

2.7 Servicio canal de chat

A partir de la implementación de la campaña, la encuesta de satisfacción del chat se presenta de la siguiente manera al ciudadano:

- En una escala de 1 a 5 donde 5 es excelente y 1 deficiente por favor indiquen su grado de satisfacción general con la atención brindada por el agente en este chat.

A continuación se presentan los resultados para el mes de mayo de las 824 interacciones recibidas los ciudadanos respondieron 164 encuestas de satisfacción con un porcentaje de participación del 20%, donde 126 ciudadanos calificaron el servicio como excelente y bueno. A continuación, se muestra el resultado por mes y tipo de calificación.

% Participación

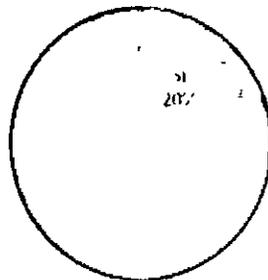


Tabla 10 – Resultado calidad gestión servicio canal chat

2.7.1 Disposición del agente

En mayo, la disposición del agente en el canal de chat está en un 77% entre las calificaciones de excelente y bueno; en cuanto a la demás calificaciones, se identificó los casos en que no fue del agrado para el ciudadano y en la mayoría de observaciones se da porque el trámite que deben adelantar no se puede realizar directamente en el chat sino deben remitirse de manera presencial a las instalaciones del Ministerio.

Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano

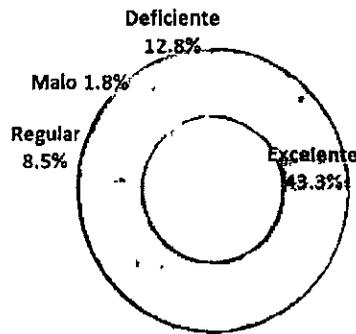


Grafico 15- Disposición del agente para la atención canal chat

2.7.2 Resolución de consultas.

En cuanto a la resolución de las diferentes consultas, el 60% informaron que la consulta realizada fue resuelta y el 40% indican que la consulta no fue resuelta, debido a que los motivos de los chats no tenían una respuesta que resultará conforme a la petición del ciudadano, recibiendo información opuesta y desfavorable a lo que ellos esperaban, por ejemplo, cuando se informa que el derecho de petición aún no tiene respuesta y que deben remitirse con el área encargada para recibir la respuesta

¿La consulta fue resuelta?

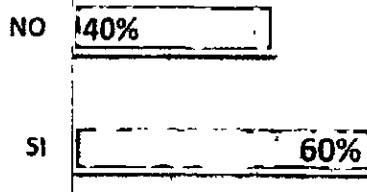


Grafico 16- Calificación resolución de la solicitud

2.7.3 Facilidad de comunicación

Por último, los ciudadanos manifiestan que la facilidad para comunicarse con el canal de chat se encuentra entre bueno y excelente con un porcentaje de participación del 79%, lo cual es positivo porque evidencia la disposición de todos los agentes para brindar una excelente atención y servicio a los ciudadanos. Las demás calificaciones oscilan con un porcentaje de participación del 21%, esto debido a que la mayoría de los ciudadanos no están conformes con las respuestas brindadas frente a la gestión dada por el Ministerio

Facilidad para comunicarse con el chat

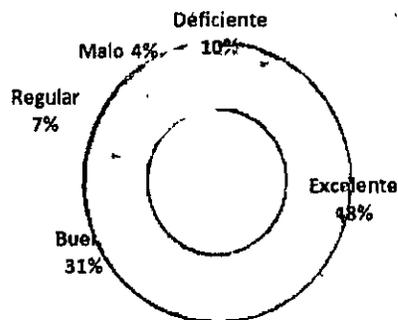


Grafico 17- Calificación facilidad de comunicación

2.8 Satisfacción canal Presencial

La encuesta de satisfacción presencial se presenta de la siguiente manera al ciudadano:

1. ¿Desea calificar el servicio?
SI / NO
2. Califique la disposición del agente para atender su consulta.

Excelente / Bueno / Regular / Malo / Déficiente
3. ¿La consulta formulada fue resuelta?
SI / NO
4. ¿La información fue clara y satisfactoria?

SI / NO

5 ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?

Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente

De 47 ciudadanos atendidos, 30 contestaron la encuesta, 17 no tienen tiempo o no responden, 100% de los ciudadanos manifiestan la disposición del agente es excelente, la consulta fue resuelta y la atención del canal presencial es excelente

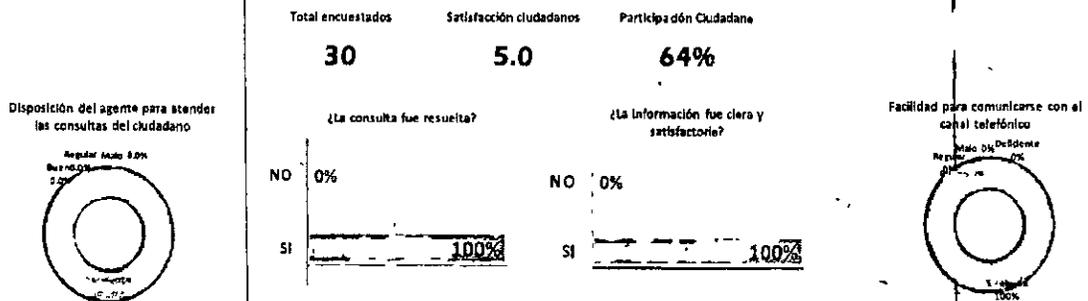


Grafico 18 Encuesta canal Presencial

3 Calidad

Desde el área de calidad se tiene como objetivo implementar un conjunto de procesos que aseguren la satisfacción del ciudadano final, contar con personal cualificado que ofrezca a los clientes confianza, efectividad, credibilidad y la mejora continua de la operación. El proceso de monitoreo es una actividad que permite mejorar el desempeño de los agentes, así como orientarlos para que proporcionen un servicio de calidad.

Durante el mes de mayo, se realizó la auditoria del proceso ejecutado por parte de los colaboradores en la línea detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas en todas las instancias representativas del proyecto.

3.1 Errores críticos y no críticos

El área de calidad realizó auditoria a los agentes de la línea de servicio del Ministerio de Transporte, por medio del monitoreo en vivo, remoto y el seguimiento diario de monitoreo.

Los ítems evaluados son aquellos atributos en los que una equivocación hace que la transacción no se complete asertivamente afectando directa o indirectamente al usuario final, se clasificarán como errores críticos (EC); mientras que en las que se evidencien habilidades blandas que pueden

no afectar directamente a la solución, serán clasificados como errores no críticos (ENC).

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Crítico de usuario, Error crítico de negocio, y Error no Crítico así.

3.1.1 Error crítico de Negocio

- No realiza la captura de información pertinente (Nombres, Número de documento y teléfono de contacto).
- Deja en línea incentivando al abandono de la llamada por parte del Usuario.
- Cuelga la llamada sin brindar solución al requerimiento del Usuario.
- Brinda guion por caída de aplicativos sin autorización.
- No registra en aplicativos lo informado al usuario.
- El agente no diligencia los campos correspondientes a la tipificación.
- Brinda Información confidencial del Call Center y/o MinTransporte
- No menciona la Ley Habeas Data.

3.1.2 Error crítico de Usuario Final

- Interrumpe al usuario con un tono de voz fuerte y agresiva.
- Agrede al Usuario con palabras soeces.
- Discute con el usuario.
- No hace uso del Manual, Novedades y el protocolo establecido
- No direcciona correctamente al usuario en la solicitud expuesta
- No ofrece alternativas de solución a la solicitud expuesta
- Validación ORFEO

3.1.3 Error No Crítico

- No utiliza el guion establecido definido para la campaña.
- No contesta la llamada antes de los 10 segundos
- No está atento a la solicitud del usuario.
- El tono de voz usado no es cálido y no genera empatía con el usuario
- No personaliza la llamada
- Usa palabras de confianza con el usuario.
- Usa palabras técnicas, diminutivos o muletillas
- Muestra inseguridad al transmitir la información
- No vocaliza adecuadamente y no mantiene una velocidad acorde para transmitir la información
- No hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al usuario.
- La duración de la llamada no es acorde con la solicitud

- No utiliza preguntas filtro para orientar al usuario en su solicitud.
- No confirma transacción o trámite realizado
- No utiliza el guion de despedida definido para la campaña
- Realiza encuesta de satisfacción

3.2 Tipos de auditorías.

- Remoto: Se realiza sobre llamadas grabadas.
- En línea. Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el ciudadano para validar el manejo integral de la transacción.

Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Crítico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:

Error crítico	Error no crítico
>=85%	>=90%

Tabla 14 - Medición de errores

Para el mes de mayo se realizaron en promedio (10) auditorías por agente, evidenciando los siguientes resultados:

Mes evaluado	Promedio auditorías por agente
Mayo	10

Tabla 15 - Promedio de auditorías

Para el mes de mayo se realizó afectación en 1 Error Crítico de Usuario, 3 Errores Críticos de Negocio y 22 errores no críticos; a continuación se relacionan los ítems de afectación.

3.2.1 Errores Críticos (EC)

3.2.1.1 Errores Críticos de Usuario

Para el mes de mayo se realizó una afectación del error crítico de usuario final, el cual influyó en el siguiente ítem:

- Dirige correctamente al ciudadano en la solicitud expuesta (1) incidencia. En la transacción telefónica, el agente dirige de manera equivocada en cuanto al motivo de comunicación

3.2.1.2 Errores Críticos de Negocio

Para el mes de mayo se realizó afectación en el error crítico de negocio, influyendo en el siguiente ítem:

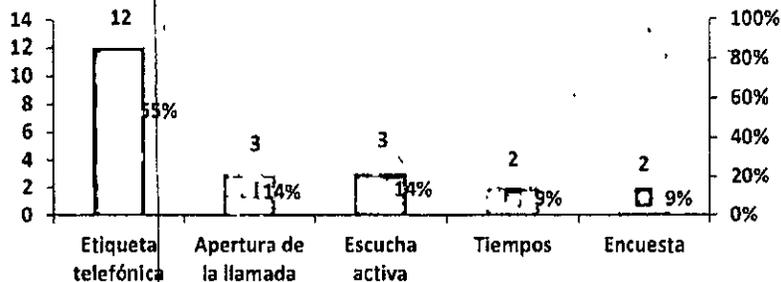
- Validación de Titularidad del Ciudadano (3) incidencias: A través de la gestión telefónica, el agente omite los datos del ciudadano y caracterización. Se limita a brindar la información solicitada por el ciudadano.

3.2.2 Errores No Críticos (ENC)

Para el mes de mayo se realizó afectación en 5 errores no críticos, a continuación se relacionan los ítems de afectación.

- Etiqueta telefónica (12) incidencias: En el desarrollo de la gestión se utilizan palabras técnicas, diminutivos, muletillas o extranjerismos como: correcto, Ok, de acuerdo, sí
- Apertura de la llamada (3) incidencias: No se usa el guion de bienvenida establecido para la campaña.
- Escucha activa (3) Incidencia: No se está atento a la petición del ciudadano y tampoco se confirma la transacción o trámite realizado
- Encuesta (2) Incidencias: No se indaga si el ciudadano desea contestar la encuesta de satisfacción
- Tiempos (2) Incidencias: Se solicita espera en línea al ciudadano y no se retoma en el tiempo establecido y/o no se hace uso correcto del Mute y/o Hold.

% Participación



■ Cantidad ■ Participación

Grafica 19 - Errores no críticos

Durante el mes de junio se realizaron talleres de etiqueta telefónica y auto escucha para disminuir los Errores No Críticos (ENC), brindándoles alternativas a los agentes para que las gestiones sean satisfactorias

4 Formación y Talento Humano

Durante el mes de mayo se realizaron diferentes actividades de formación que permitieron mejorar la asesoría brindada por los agentes a los ciudadanos, adicional se realizó una evaluación de conocimientos a los agentes para identificar cuáles son los temas de mayor dominio y los que requieren refuerzo, a continuación se presenta la descripción de cada uno de ellos:

4.1 Evaluación de Conocimientos

A continuación se muestran las preguntas realizadas en la evaluación de conocimiento:

PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
Pregunta 1	De acuerdo al Decreto 632 del 12 de Abril de 2019, los propietarios, poseedores o tenedores de buena fe de los vehículos de servicio particular, público y de carga que presenten omisiones en el trámite de registro inicial, podrán adelantar el proceso normalización, de acuerdo con lo establecido en la presente Subsección, dentro del término de (3) años contados a partir de que el Ministerio de Transporte expida la reglamentación correspondiente, la cual se dará en un plazo no superior a cuatro (4) meses contados a partir la entrada en vigencia la presente modificación.
Pregunta 2	¿Cuál es la norma por la cual se establecen los requisitos y procedimiento de reconocimiento de licencias de conducción y expedición de la Licencia Colombiana a ciudadanos extranjeros nacidos en los países con los cuales se tiene convenio?
Pregunta 3	¿Cuáles son los países con los cuales Colombia tiene Convenio para homologación de Licencias?
Pregunta 4	¿Ante qué entidad se debe realizar el trámite de expedición y renovación de la licencia de Instructor?
Pregunta 5	Teniendo en cuenta la Resolución 1081 del 19 de Marzo de 2019, por la cual se establece el procedimiento para ajustar y/o completar en el sistema RUNT las características de Los vehículos rígidos de dos (2) ejes destinados al transporte de carga; el propietario del automotor, el locatario o su apoderado podrá solicitar que se ajusten y/o completen en el sistema RUNT las características de los vehículos, en un plazo no mayor a (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente resolución
Pregunta 6	Completar con el término adecuado: Todo vehículo de servicio público para transporte de pasajeros debe tener una tarjeta de operación que tiene vigencia por <u>2</u> años, excepto en el caso del servicio individual que es de un año. Dicha tarjeta la debe gestionar la empresa a la cual se encuentra

PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
	vinculado el vehículo ante la autoridad de transporte competente con dos (2) meses de anticipación a su vencimiento.
Pregunta 7	¿Cuál es la resolución por la cual se reglamenta a instalación y uso de cintas retrorreflectivas y se dictan otras disposiciones?
Pregunta 8	Basado en la resolución 2433 del 22 de Junio de 2018 por la cual se reglamenta el procedimiento para la expedición, control y registro en línea de la Planilla Única de Viaje Ocasional para los vehículos de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi, de Pasajeros por Carretera y Mixto, complete: La cantidad de planillas no podrá ser superior a <u>6</u> por mes para los vehículos vinculados a empresas de transporte en la modalidad terrestre automotor individual tipo taxi.
Pregunta 9	¿Qué tipo de vehículos pueden realizar el cambio de servicio de público a particular en la actualidad, teniendo en cuenta el Decreto 431 del 14 de Marzo de 2017?
Pregunta 10	¿Qué significan las siglas PESV?

Tabla 11 Evaluación mensual Mayo

La evaluación se llevó a cabo con las solicitudes más frecuentes recibidas en la línea telefónica, como también, sobre las resoluciones emitidas por el Ministerio de Transporte en el transcurso del mes de mayo. Se identifica que en la pregunta 1 sobre el decreto 632 del 12 de Abril de 2019 requiere refuerzo frente a los términos establecidos para la presentación de los vehículos que presentan omisiones en el registro inicial.

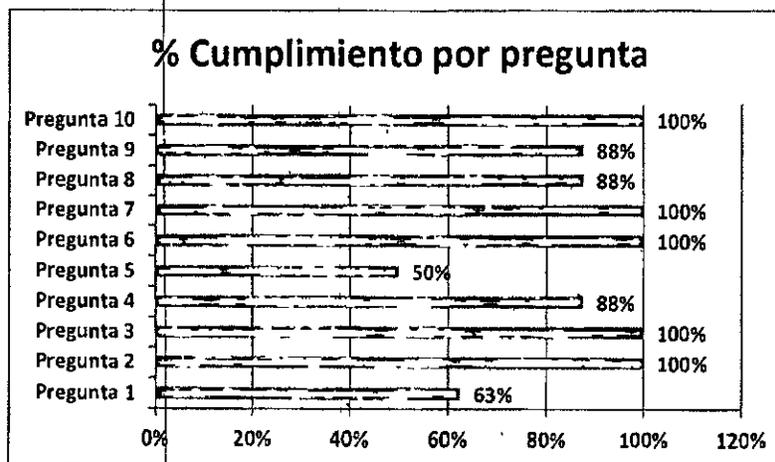


Grafico 20- Porcentaje de cumplimiento por pregunta

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un 87% de

cumplimiento para el mes de mayo

4.1.1 Capacitaciones

Durante el mes de mayo, el equipo de agentes del Ministerio de Transporte participó en sesiones de capacitación con el objetivo de fortalecer la calidad y habilidades blandas prestadas al ciudadano a través de nuestra línea del centro de contacto

Capacitación	Fecha	Duración
Socialización Resolución 1572 del 2019.	07 de mayo	1 Hora
Capacitación Redacción y Ortografía	21 de mayo	2 Horas
Taller de audio escucha de llamadas	24 de mayo	1 Hora

Tabla 12 Cronograma Capacitaciones Mayo

4.2 Evaluación de Desempeño Mensual

Durante el mes de mayo, se realizó la evaluación de rendimiento de la gestión efectuada de los agentes, teniendo en cuenta los siguientes factores. Calidad y productividad, Conocimiento, Compromiso y actitud, Iniciativa / Liderazgo y Trabajo en equipo.

A continuación se presentan los resultados.

Factor evaluado	Calificación
Calidad y productividad	4.5
Conocimiento	4.0
Compromiso y actitud	4.4
Iniciativa / Liderazgo	4
Trabajo en equipo	4.5
Nota Final:	4.3

Tabla 13 Resultados evaluación de desempeño

5 Resultados de los indicadores de servicio (ANS)

Indicador	Nivel plata	umbral	Mayo
-----------	-------------	--------	------

Indicador	Nivel plata	umbra)	(Mayo)
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el servicio	10 días	Cumplido
Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / Número de minutos contratados * 100%	> = 99,5 % RTO 120 min periodo de medición: mensual	99 9%
Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos	>= 80%	86%
Tiempo de atención canales Chat y Web (Web callback, clic to call)	Tiempo promedio de atención 60 segundos	<= 60 seg	38seg
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	Número de quejas recibidas sobre la calidad del servicio del centro de contacto/ total de transacciones <= 3%	<=3%	0/5526= 0%
Nivel de satisfacción de los ciudadanos	Promedio de calificación del servicio > 3.5	> 3.5	4.8
Rotación de agentes	Número de agentes que se retiran en el mes por voluntad propia / número total de agentes que comienzan el mes) *100%	< = 15%	10%
TMO	Definido por la entidad compradora = 10 min	> = 6 min	4.96 min
Eficacia	Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones entrantes * 100% >=90%	> = 90%	92%

Indicador	Nivel/plata	umbral	Mayo
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, click to call). Para transacciones entrantes	(Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 55%	> = 55%	55%
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, click to call). Para transacciones salientes.	(Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 60%	> = 60%	NA
Evaluación de conocimientos	sumatoria de la nota de las evaluaciones/ total de evaluaciones presentadas * 100% eca >= 70%	eca >= 70%	87%

Tabla 14 Cumplimiento ANS Maya

6 Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de mayo por el centro de contacto en su servicio de voz, se puede concluir que:

- Durante el mes de mayo se recibieron un promedio de 1,334 llamadas por semana, con una eficacia del 92% y un TMO de 4.96 cumpliendo los indicadores del AMP
- Se evidencia que la disminución del TMO en el mes de mayo permitió contestar una mayor cantidad de llamadas
- El chat tuvo un promedio semanal de 172 interacciones a la semana, con una eficacia del 95%
- En la encuesta de satisfacción el 85% de los ciudadanos califican positivamente la gestión realizada ya que los agentes brindan una atención clara y precisa, con calidad



La movilidad
es de todos

Mintransporte

- En el mes de mayo se evidenciaron oportunidades de mejora en cuanto a las habilidades blandas las cuales serán objetivo de trabajo focalizado, generando así más resultados positivos en las gestiones realizadas por los agentes.
- Se identificó que la socialización de las resoluciones emitidas por el Ministerio de Transporte contribuye a la disminución de dudas y preguntas entre los mismos agentes.
- Se propone al Ministerio de Transporte colocar en un lugar más visible el chat con el fin de aumentar las interacciones por este canal.

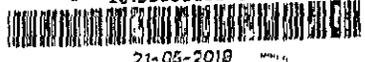


La movilidad es de todas

TRANS

ISO 9001:2015
COMPAÑIA
ISO 9001
CERTIFICADA

MEMORANDO
20183030050233



21-05-2019

Bogotá, 21-06-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO
Coordinadora Grupo de Contratos
DE: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

ASUNTO: Remisión documentos Orden de compra N° 35502 de 2019

Para los fines pertinentes, me permito informar que mediante radicado MT 20193210321882 de 20/05/2019, se remitió al Coordinador del Grupo Central de Cuentas por pagar, los documentos correspondientes para el trámite del pago de la Orden de Compra N° 35502 de 2019

- Acta Recibo Parcial N° 3
- Factura de venta N° IQ22415
- Certificación de pagos seguridad social
- Certificados de aportes
- Informe mensual de actividades

Cordialmente,

Maria del Carmen Vivas Barragan
MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN

Anexos 18 Folios

Elaboró: Teresa G.
Revisó: María del C. Vivas B
Fecha de elaboración: 21/05/2019
Número de radicado que responde: 20183030050233
Tipo de respuesta: Total () Parcial ()

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-48, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Estara, Pisos 8 y 10, Bogotá
Colombia Teléfono: (57+1) 3240800 (57+1) 4282188
<http://www.mintraspatria.gov.co> - PQRS-WE: <http://expedientesvivienda.mintraspatria.gov.co/pqr>
Atención al Ciudadano: Grupo Central Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., Línea gratuita Nacional 01800017042 Cód-go Postal 1132



La movilidad
es de todos



ISO 9001:2015
COMPANIA
ISO 9001
CERTIFICADA

MEMORANDO
20193030069793



16-07-2019

Bogotá, 16-07-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO
Coordinadora Grupo de Contratos

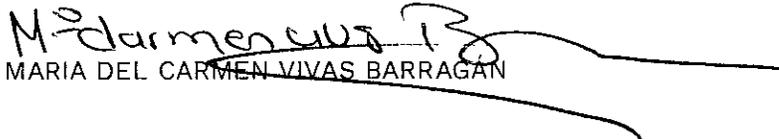
DE: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano.

ASUNTO: Remisión documentos Orden de compra N° 35502 de 2019

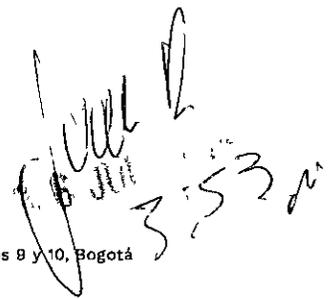
Para los fines pertinentes, me permito informar que mediante radicado MT 20193210454922 de 16/07/2019, se remitió al Coordinador del Grupo Central de Cuentas por pagar, las documentos correspondientes para el trámite del pago de la Orden de Compra N° 35502 de 2019

- Acta Recibo Parcial N° 5
- Factura de venta N° IQ22806
- Certificación de pagos seguridad social
- Certificado revisor fiscal
- Certificados de aportes
- Informe mensual de actividades.

Cordialmente,


MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN

Anexos 21 Folios



119

	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO DE CONTRATACION	
	ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCION Y AUTORIZACION DE PAGO	
	CODIGO: CTN-F-012	VERSION 006

Dependencia:	Grupo de Atención al Ciudadano	Unidad Ejecutora:	24-01-01-000 GESTION GENERAL	Pago No:		Total de pagos:	5	Fecha:	15/07/2010
--------------	--------------------------------	-------------------	------------------------------	----------	--	-----------------	---	--------	------------

INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA / PROVEEDOR			
Nombre / Razón Social:	IMAGE QUALITY OUTSOURING SAS	Naturaleza:	Persona Natural <input type="checkbox"/> Persona Jurídica <input checked="" type="checkbox"/>
Identificación:	830078329-8	Teléfono(s) de Contacto:	3163897073 Ext:
Correo:	arcia.gomez@q-online.com		

INFORMACIÓN DEL CONTRATO / CONVENIO			
Orden de Compra No:	35502	Plazo a pagar:	JUNIO
Fecha de Inicialización:	6/02/2010	No Registro Presupuestal:	
		Plazo de Ejecución:	00HD MESES
		Requiere Informe de gestión, actividades o productos:	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO			
Valor Inicial	\$ 245.826.226,60	Adición No	\$ -
IVA	\$ 46.706.883,66	Valor IVA Adición	\$ -
Valor Inicial con IVA	\$ 292.533.208,48	Total Adición No	\$ -
Adición No	\$ -	Adición No	\$ -
Valor IVA Adición	\$ -	Valor IVA Adición	\$ -
Total Adición No	\$ -	Total Adición No	\$ -
Valor Total sin IVA	\$ 245.826.226,60	Valor Total IVA	\$ 46.706.883,66
Valor Total con IVA	\$ 292.533.208,48	Valor Total con IVA	\$ 292.533.208,48

Valor(es) pagado(s) con iva					
Pago No 1	Pago No 2	Pago No 3	Pago No 4	Pago No 5	Pago No 6
\$ 0.789.517	\$ 38.777.542	\$ 38.495.125	\$ 38.701.815		
Pago No 7	Pago No 8	Pago No 9	Pago No 10	Pago No 11	Pago No 12
Pago No 13	Pago No 14	Pago No 15	Pago No 16	Pago No 17	Pago No 18

Total Pagado	\$ 138.773.460	% de Ejecución Financiera	66,20%
Saldo Actual	\$ 153.759.608,81		
VALOR A PAGAR	\$ 38.706.672,00		
Menos este pago	\$ 127.050.936,81		

ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN	
OBJETO:	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS SPQ PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICIÓN VEHICULAR Y REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE TRÁNSITO RUMT
OBLIGACIÓN:	ACTIVIDADES ADELANTADAS, DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE O DEL ANEXO

Las obligaciones del contratista son las establecidas en la cláusula 11 "obligaciones de los proveedores" del Acuerdo Marco de Precios de Servicios SPQ (CDE-SB5-1-AMP-2011)	INFORME DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN
--	------------------------------------

% de Avances Ejecución:	64,00%
-------------------------	--------

		MINISTERIO DE TRANSPORTE							
		PROCESO DE CONTRATACION							
		ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCION Y AUTORIZACION DE PAGO							
		CÓDIGO CTN-F-012			VERSION: 006				
Dependencia:	Grupo de Atención al Ciudadano	Unidad Ejecutora	24-01-01-000 GESTIÓN GENERAL	Pago No:		Total de pagos:		Fecha:	15/07/2019
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR A LOS TRABAJOS EJECUTADOS									
RECIBIDO A SATISFACCION									
<p>En calidad de supervisor del contrato / convenio anulado, manifiesto que el contratista cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales con todas las obligaciones establecidas igualmente certifico que el Contratista dio cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social (conforma a lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 1562 de 2012, decreto 723 de 2013, Decreto 1272 del 2014 y demás normas que regulan la materia), y cumplió con los aportes a salud y pensión y/o parafiscalidad aplicable</p> <p>Por lo anterior, autorizo el pago por valor de \$34 706 872,00 (TREINTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS MCTE)</p> <p>Este valor deberá consignarse en la cuenta de Ahorros ___ Corriente ___X___, Numero 052060704 del BANCO DE BOGOTA</p>									
AUTORIZACIÓN DE PAGO									

Anexo

	Persona Natural	Persona Juridica	
Aporte a pensión	<input type="checkbox"/>	Parafiscalia	<input checked="" type="checkbox"/>
Aporte a salud	<input type="checkbox"/>	RUT (primer pago y/o Actualización)	<input type="checkbox"/>
Aporte ARL	<input type="checkbox"/>	Entrega al almacén	<input type="checkbox"/>
Producto(s) - Entregable (s)	<input type="checkbox"/>	Factura	<input checked="" type="checkbox"/>
Informe	<input type="checkbox"/>	Producto(s) - Entregable (s)	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>	Informe	<input checked="" type="checkbox"/>
	Cual? _____	Otro	<input type="checkbox"/>
			Cual? _____

Firma
Nombre de Supervisor
CC
Cargo

M. Del Carmen Vivas Barragán
 MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN
 24 813 618
 COORD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



iQ
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A S

NIT 830039329 - 8

Régimen Comun

Actividad CIIU 6311

FACTURA DE VENTA No

IQ22806

SEÑORES	MINISTERIO DE TRANSPORTE	CIUDAD	BOGOTA
NIT	899999055	FECHA	12/07/2019
DIRECCION	AVENIDA LA ESPERANZA (CALLE 24) NO 62-49, GRAN	FECHA VENC	2019-08-11
CONTACTO	ESTACION COSTADO ESFERA MARIA MERCEDES SANTOS	TELEFONO	

CANT.	DESCRIPCION	VR UNITARIO	VR TOTAL
9 00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,216,346 19	\$28,947,116 00
1 00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,183,526 33	\$3,183,527 00
0 00	HORA DESARROLLO	\$69,511 04	\$0 00
1 00	VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) - RED PRIVADA VIRTUAL SOBRE INTERNET	\$268,192 19	\$268,193 00
0 00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	\$54 002 96	\$0 00
328 00	VIRTUAL HOLD	\$131 36	\$43,087 00
1,996 00	MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ENRUTADOR	\$2 19	\$4 372 00
869 00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$26 27	\$22 829 00
0 00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$26 27	\$0 00
616 00	MINUTO DE CONEXION OUTBOUND DE FIJO A CELULAR -- TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MÓVIL CELULAR	\$96 33	\$59,340 00
			\$32,528,464 88

OBSERVACIONES
PROCESO DE JUNIO DE 2019

SUB-TOTAL	\$32,528,464 00
IVA 19.00 %	\$6,180,408 00
TOTAL A PAGAR	\$38 708 872 00



SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES según Resolución 012635 de Diciembre 14 de 2018, **NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA E ICA**

SDMDS AUTORRETENEDORES EN RENTA según Resolución 08696 de Septiembre 21 de 2005, **NO PRACTICAR RETENCIÓN**

Esta factura se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio, artículo 772 y siguientes del C C y causara intereses de mora a la tasa contemplada por la ley

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

C C o NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

Carolina Ramirez
IQ DUTSOURCING S A S

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Telefono	Exonerado SENA e ICBF
NIT B30039329	8	IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	A - 200 O MAS COTIZANTES	BOGOTA	CARRERA 13A NO 29 24	BOGOTA BOGOTA D E	5931990	si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2019 06	2019 07	467691639	8494443B75	E	2D19/07/09	2D19/07/09	BANCO DE BOGOTA	0	\$1,554,635 300

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																						
EMPLEADO			PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES			
No	Identificación	Nombres	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte	
1	CC	52339589	ARCINEGAS CASTILLO CLAUDIA MARCELA	230301	30	\$1,657,000	\$265,200	EPS023	30	\$1,657,000	\$66,300	CCF24	30	\$1,657,000	\$66,300	14-11	38	\$1,657,000	\$6,700	38	\$0	\$0
2	CC	1073641206	CARO MORENO ANGGIE LIZBETH	230301	30	\$1,657,000	\$265,200	EPS002	38	\$1,657,000	\$66,300	CCF24	30	\$1,657,000	\$66,300	14-11	30	\$1,657,000	\$8,700	30	\$0	\$0
3	CC	52819194	DUQUE GONZALEZ JILL SAMME	230201	5	\$276,167	\$44,200	EPS005	5	\$276,167	\$11,100	CCF24	5	\$276,167	\$11,100	14-11	5	\$276,167	\$0	5	\$0	\$0
4	CC	52819194	DUQUE GONZALEZ JILL SAMME	230201	25	\$1,380,833	\$221,000	EPS005	25	\$1,380,833	\$55,300	CCF24	25	\$1,380,833	\$55,300	14-11	25	\$1,380,833	\$7,300	25	\$0	\$0
5	CC	1095485796	GONZALEZ OYALLE JAIR FERLEY	231001	38	\$1,657,000	\$265,200	FPS010	38	\$1,657,000	\$66,300	CCF24	30	\$1,657,000	\$66,300	14-11	38	\$1,657,000	\$8,700	30	\$0	\$0
6	CC	52514256	LOPEZ BOLANOS LADY KARINA	230281	30	\$1,081,772	\$173,100	EPS008	38	\$1,081,772	\$43,300	CCF24	30	\$1,077,050	\$43,100	14-11	38	\$1,081,772	\$5,700	30	\$8	\$0
7	CC	1026279811	LOZANO PALACIOS KATHERINE	230301	11	\$607,567	\$97,300	EPS005	11	\$607,567	\$24,400	CCF24	11	\$607,567	\$24,400	14-11	11	\$607,567	\$3,700	11	\$0	\$0
8	CC	1015401286	MARTINEZ MORENO JENNY PAOLA	231001	30	\$1,657,000	\$265,200	EPS005	30	\$1,657,000	\$66,300	CCF24	30	\$1,657,000	\$66,300	14-11	30	\$1,657,000	\$8,700	38	\$0	\$0
9	CC	1023925825	MOLINA RUBIANO ANYELA JULIETH	230301	1	\$55,234	\$8,900	EPS005	1	\$55,234	\$0	CCF24	1	\$55,234	\$0	14-11	1	\$55,234	\$0	1	\$0	\$0
10	CC	1023925825	MOLINA RUBIANO ANYELA JULIETH	230381	2	\$110,467	\$17,700	EPS005	2	\$110,467	\$8	CCF24	2	\$110,467	\$8	14-11	2	\$110,467	\$0	2	\$0	\$0
11	CC	1023925825	MOLINA RUBIANO ANYELA JULIETH	230301	27	\$1,491,300	\$238,700	EPS005	27	\$1,491,300	\$59,700	CCF24	27	\$1,491,300	\$59,700	14-11	27	\$1,491,300	\$7,000	27	\$0	\$0
12	CC	1832467386	RIVEROS VARGAS JULIAN ESTEBAN	230201	2	\$110,467	\$17,700	EPS017	2	\$110,467	\$4,500	CCF24	2	\$110,467	\$4,500	14-11	2	\$110,467	\$8	2	\$0	\$0
13	CC	1032467386	RIVEROS VARGAS JULIAN ESTEBAN	230201	28	\$1,546,533	\$247,500	EPS017	28	\$1,546,533	\$61,900	CCF24	28	\$1,546,533	\$61,900	14-11	20	\$1,546,533	\$8,100	28	\$0	\$0
14	CC	1073709718	RODRIGUEZ AREVALO CARLOS ANDRES	231001	30	\$1,057,000	\$265,200	EPS002	38	\$1,057,000	\$66,300	CCF24	30	\$1,057,000	\$66,300	14-11	38	\$1,057,000	\$8,700	30	\$0	\$0
Total		Afiliados(10)				\$14,945,340	\$2,392,100			\$14,945,340	\$591,700			\$14,940,618	\$591,500			\$14,945,340	\$75,600		\$0	\$0

RESUMEN DE PAGO					
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO
AFP (ADMINISTRADORAS 3)				10	\$2,392,100
COLFONDOS	231D01	800,227,940	6	3	\$795,600
PORVENIR	230301	800,224,808	8	4	\$893,000
PRDTECCION	230201	800,229,739	0	3	\$703,500
ARL (ADMINISTRADORAS 1)				10	\$75,600
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	10	\$75,600
CCF (ADMINISTRADORAS 1)				10	\$591,500
COMPENSAR	CCF24	860,066,942	7	10	\$591,500
EPS (ADMINISTRADORAS 6)				10	\$591,700
COMPENSAR	EPS008	860,066,942	7	1	\$43,300
CRUZ BLANCA	EPS023	630,009,783	0	1	\$66,300
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$66,300
FAMISANAR	EPS017	630,003,564	7	1	\$66,400
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	2	\$132,600

Resumen General de Pago

RESUMEN DE PAGO						
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	
SANITAS	EP5005	800,251,440	6	4	\$216,800	
TOTAL				10	\$3,650,900	

EL BANCO DE BOGOTA

INFORMA

Que la empresa IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NIT 8300393298 está vinculada al BANCO DE BOGOTA a través de la CUENTA CORRIENTE No 052060704 desde el 4 de Marzo de 1999, este producto se encuentra ACTIVO.

Esta información es confidencial, no es una recomendación de negocio y se suministra sin responsabilidad del banco, se expide el 16 de Mayo de 2019, a solicitud del interesado, con destino a quien interese

Atentamente,



Elcy Proaños
Gerencia de Soporte Postventa
Banco de Bogota



Tel: +57 1 623 0199
Fax: +57 1 236 8407
bdo@bdo.com.co
www.bdo.com.co

Transversal 21 No 98 - 05
Bogotá D.C., Colombia
Sucursales:
Cali, Medellín y
Barranquilla

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
NIT. 830.039.329**

CERTIFICA QUE:

1. Para los efectos de esta certificación, he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos aconsejados por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia.
2. La auditoría de los estados financieros de la Compañía para la vigencia fiscal 2019 se encuentra en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la Revisoría Fiscal durante el primer trimestre del año 2020.
3. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el nuevo marco técnico normativo aplicable en Colombia.
4. De acuerdo con la revisión efectuada la Compañía efectuó el pago de las liquidaciones por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019 a las Entidades Promotoras de Salud - EPS, Administradoras de Fondos de Pensiones - AFP, Administradora de Riesgos Laborales - ARL, Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
5. El pago de esos aportes es responsabilidad de la administración de la compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002, es emitir una certificación del cumplimiento de tales obligaciones.

La presente certificación se expide en Bogotá D.C. a los once (11) días del mes de mayo de 2019 a solicitud de la **ADMINISTRACIÓN DE LA COMPAÑÍA.**

YESICA PAOLA GAMBOA SIERRA
Revisor Fiscal
T.P. No. - 190685 -T

Miembro de
BDO AUDIT S.A.
99469-01-4048-19

BDO Audit S.A. sociedad autónoma colombiana, BDO Advisory S.A.S., BDO Avalúos S.A.S., BDO Corporate Finance S.A.S., BDO Legal S.A.S., BDO Outsourcing S.A.S., BDO Tax S.A.S. y BDO Colombia S.A.S. sociedades por acciones simplificadas colombianas, miembros de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forman parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas



SGS
2004-05-14-173-001
BDO Audit S.A. / BDO Audit S.A.
BDO Audit S.A. / BDO Audit S.A.
BDO Audit S.A. / BDO Audit S.A.



La movilidad
es de todos

Mintransporte

INFORME DE GESTIÓN

MINISTERIO DE TRANSPORTE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING-S.A S

JUNIO/19

GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO JUNIO FICHA TÉCNICA

ÍTEM	DETALLE
Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto del 1 al 30 de Junio de 2019 y los resultados operativos del acuerdo marco de precios para la Campaña Ministerio de Transporte
Periodo del informe	Junio de 2019
Presentado por	IQ Outsourcing
Entregado a	Ministerio de Transporte
No de informe	5

TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	4
1.1	Orden de compra 35502	4
1.2	Contratación de los agentes	5
1.3	Horario de disponibilidad del servicio	5
1.4	Configuraciones	5
2	RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN	5
2.1	Resultado canal de voz	5
2.1.1	Línea de Atención	6
2.1.2	Línea de transparencia.....	10
2.2	Resultado canal chat.....	11
2.3	Resultado canal presencial	12
2.4	Resultado canal PBX	13
2.5	Gestión Correo atención al ciudadano	15
2.6	Resultados encuesta de satisfacción	15
2.6.1	Participación de la calificación del servicio.....	16
2.6.2	Satisfacción General	16
2.6.3	¿La consulta formulada fue resulta?	17
2.6.4	Información clara y satisfactoria.	17
2.6.5	Facilidad para comunicarse con este canal	18
2.7	Servicio canal de chat	18
2.7.1	Disposición del agente	19
2.7.2	Resolución de consultas	19
2.7.3	Facilidad de comunicación	20
2.8	Satisfacción canal Presencial	20
3	Calidad	21
3.1	Errores críticos y no críticos	21
3.1.1	Error crítico de Negocio	22
3.1.2	Error crítico de Usuario Final	22
3.1.3	Error No Crítico	22
3.2	Tipos de monitoreo evaluados por IQ	23
3.2.1	Errores Críticos de Usuario	23



3.2.2	Errores Críticos de Negocio	23
3.2.3	Errores No Críticos (ENC).....	24
4	Formación y Talento Humano	25
4.1	Evaluación de Conocimientos...	26
4.2	Capacitaciones	27
5	Evaluación de Rendimiento Mensual	27
6	Resultados de los indicadores de servicio (ANS)	28
7	Conclusiones	29

INFORME DE GESTIÓN CCC JUNIO 2019

1 GENERALIDADES

El 6 de febrero de 2019 se emitió la Orden de Compra 35502 correspondiente a la adquisición de servicios BPO para la atención de requerimientos realizados por los ciudadanos al Ministerio de Transporte sobre trámites y servicios en especial los relacionados con el programa de reposición vehicular y registro único nacional de tránsito RUNT.

El presente informe de gestión relaciona las actividades de acuerdo con los servicios prestados de la orden de compra correspondientes al mes de Junio de 2019

1.1 Orden de compra 35502

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido en el mes:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas
1	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	Técnico	9	9
2	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora	Técnico	1	1
3	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	70	0
4	IT-BPO-CC-43-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	1	1
5	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	8	0
6	IT-BPO-CC-26-1	Virtual Hold	NA	2000	328
7	IT-BPO-CC-44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	9500	1996
8	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	NA	3000	869
9	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	2000	0
10	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	5070	616

Tabla 1. Consumos mes

1.2 Contratación de los agentes

A continuación se describe el personal que se tiene contratado para la OC:

Servicio	Modalidad de Agente	Nivel	Cantidad	Contratación
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	5	21 Febrero/19
			1	26 Febrero/19
			1	01 Marzo/ 19
			1	04 Marzo/ 19
			1	01 Abril / 19
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	11 Febrero/19

Tabla 2 Personal contratado

Durante el mes de junio se realiza una modificación a la orden de compra en la cual se incluye un agente para el centro de contacto

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 35502 es de lunes a viernes de 8am a 6pm en las líneas 018000 110950, 018000 112 042 y 3240800 opción 2

1.4 Configuraciones

En el mes de abril se realizó la configuración de la VPN solicitada por el Ministerio de Transporte presentando continuidad en el servicio hasta la fecha

2 RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN

2.1 Resultado canal de voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de Junio 2019, el Centro de contacto recibió un total de 4 781 llamadas en las líneas de atención y transparencia, de las cuales 4.030 fueron atendidas con una eficacia del 92%, teniendo en cuenta la atención de los 328 buzones y que las 57 llamadas que son fantasmas no hacen parte del abandono ya que son llamadas que cuelgan los ciudadanos antes de los 5 Segundos, el tiempo medio de operación (TMO) es de 5 55 minutos

Canal	Interacciones Recibidas	Interacciones Contestadas	Interacciones Abandonadas	Buzón	Llamadas Fantasmas	Tiempo de atención antes de (40) seg.	TMO (min)	Eficacia
Telefonico	4,781	4,030	366	328	57	10	5 55	92%

Para la atención de la línea se tienen actualmente 8 agentes, 7 gestionan la recepción de las llamadas y 1 la atención del chat junto con la línea de transparencia, a continuación se muestra la gestión de la línea en el mes de junio, comportamiento de llamadas y chats

2.1.1 Línea de Atención

Para la línea de atención durante el mes de junio se recibió un total de 4.688 llamadas de las cuales se respondieron un total de 3.959 llamadas con una eficacia del 92% teniendo en cuenta que 315 llamadas fueron buzones de voz los cuales posteriormente tuvieron gestión y 56 llamadas fantasmas las cuales no hacen parte del abandono ya que son cortadas por los ciudadanos antes de 5 segundos.

Gestión Canal Telefónico

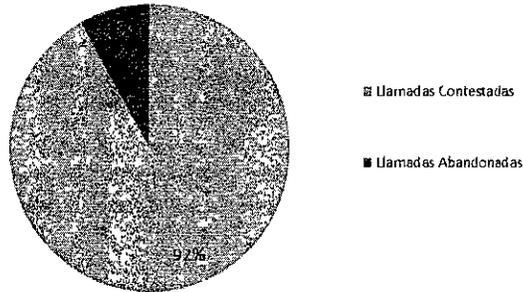


Grafico 1 Gestión Canal telefónico

A continuación se presenta al detalle por día para la línea de atención de MinTransporte:

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Buzón	Llamadas Fantasmas	Tiempo de atención (seg)	TMO (min)	Eficacia
4-jun	274	229	10	30	5	7	5.10	96%
5-jun	227	213	8	4	2	6	5.08	96%
6-jun	245	216	18	7	4	4	5.92	92%
7-jun	269	222	7	38	2	9	5.24	97%
10-jun	278	250	23	4	1	5	5.20	92%
11-jun	264	244	11	7	2	7	5.21	96%
12-jun	235	200	15	15	5	9	6.23	93%
13-jun	253	225	18	9	1	14	5.28	93%
14-jun	259	206	14	39	0	4	5.75	94%
17-jun	297	256	22	12	7	12	5.72	92%
18-jun	226	204	9	10	3	14	5.44	96%
19-jun	314	225	77	4	8	9	5.31	75%
20-jun	205	174	17	10	4	5	5.41	91%
21-jun	246	187	20	36	3	10	5.52	90%
25-jun	301	245	32	21	3	23	5.87	88%
26-jun	271	230	26	12	3	18	6.47	90%
27-jun	303	262	21	17	3	13	6.04	93%
28-jun	221	171	10	40	0	6	6.30	94%
Total	4688	3,959	358	315	56	8	5.61	92%

Tabla 3 Gestión Diaria canal Telefónico

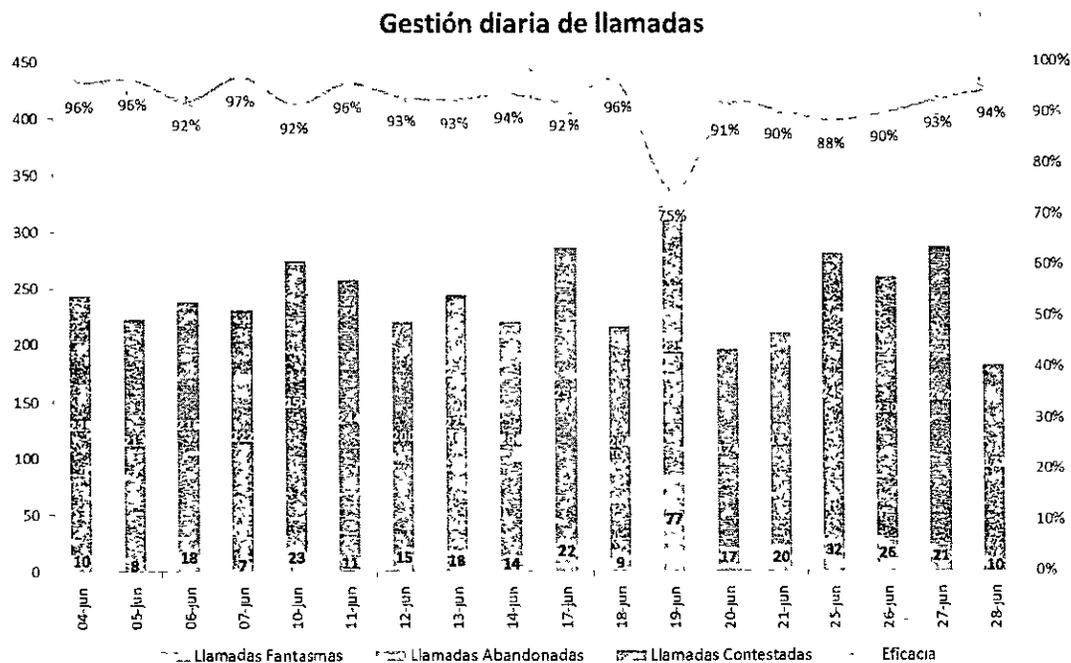


Grafico 2 Gestión Diaria Canal telefónico

El mayor número de llamadas recibidas se presentó los días 10, 17 y 27 de junio debido a la solicitud de transferencias al grupo operativo terrestre en su mayoría, estado de las vías fin de semana, traslado a personas indeterminadas, chatarrización, entre otras.

El día 19 de junio adicionalmente se presenta una incidencia en la plataforma de inconcert la cual duplica las llamadas entrantes y estas quedan como abandonadas, a pesar de esto la eficacia del mes no se ve afectada quedando en un promedio del 92%

2.1.1.1 Indicadores de servicio canal de voz por semana

Del total de llamadas contestadas (3 959) se evidencia un mayor tráfico en la semana 2 con un total de llamadas de 1 125 contestadas con eficacia del 93%

26

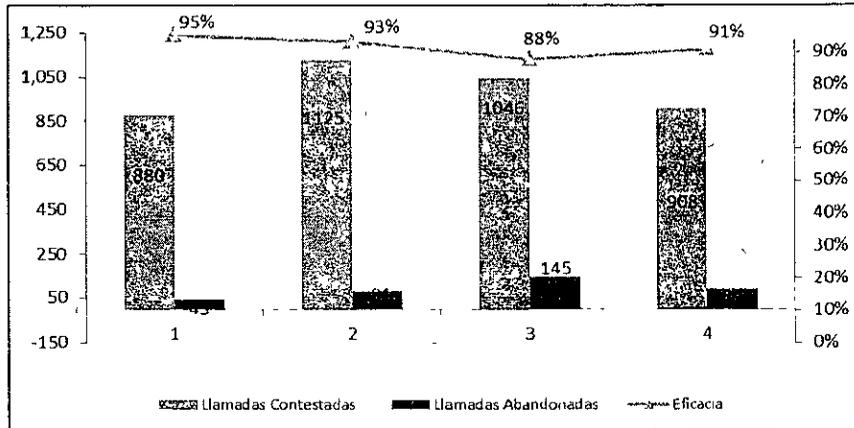


Grafico 3 Gestión semanal

2.1.1.2 Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora

Se evidencia que el pico de llamadas inicia desde las 9:30 a 11:30 de la mañana y 2:30 a 4:00 en la tarde, sin embargo el flujo de la tarde no supera el de la mañana, como medida de acción se ajustan los horarios de break; pausas activas y almuerzo para tener una mayor disponibilidad de los agentes en estos intervalos, adicionalmente el agente de chat presta soporte cuando todos los agentes están en ocupados y se presenta cola de llamadas.

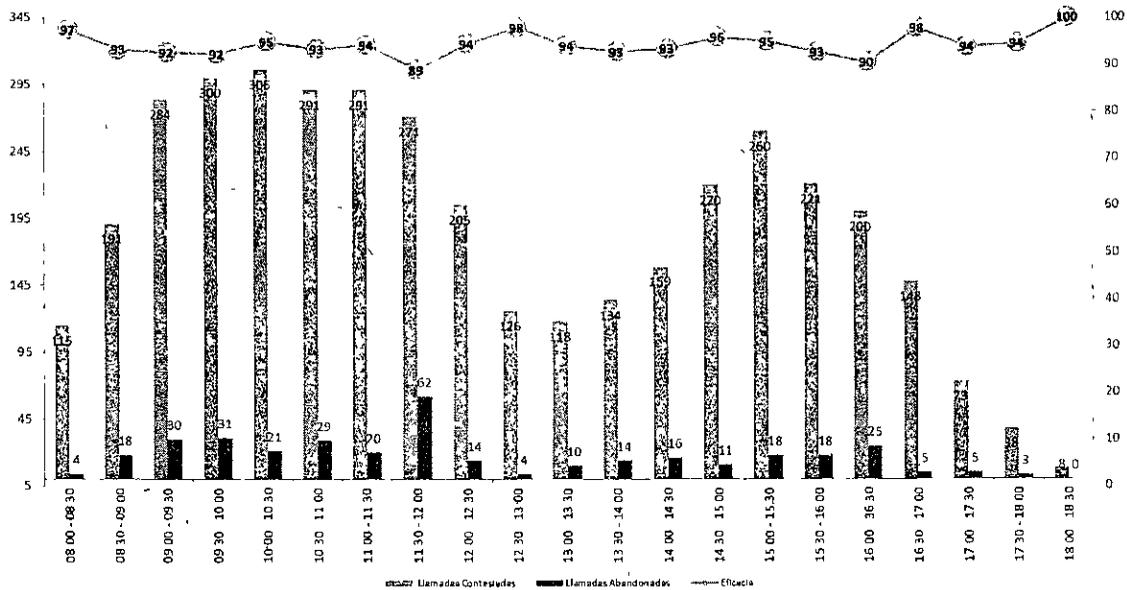


Grafico 4 Gestión por intervalos

2.1.1.3 Tipología de consulta

En el centro de contacto se recibieron las siguientes tipologías de llamadas, se evidencia que el 92% de las llamadas fueron efectivas

Tipificación	Total
Efectiva	3662
Caída	141
Muda	80
Equivocada	63
Prueba	13
Total General	3959

Tabla 4 Tipificación I Nivel

Los motivos más frecuentes de llamadas están relacionados con la petición de transferencias de llamadas a los diferentes departamentos del Ministerio, es importante mencionar que un 20% son ciudadanos que se comunican dos o tres veces ya que en la extensión no le contestan. En segundo lugar de consulta solicitud de información, en general los ciudadanos solicitan información de licencias de conducción, traspaso a personas indeterminadas, manifiestos de carga, estado de las vías por puentes festivos, en tercer lugar se consulta por los estados de radicados los ciudadanos solicitan información del estado de las peticiones radicados en Orfeo, a continuación se presenta el TOP 10:

TOP 10 CONSULTAS MÁS FRECUENTES

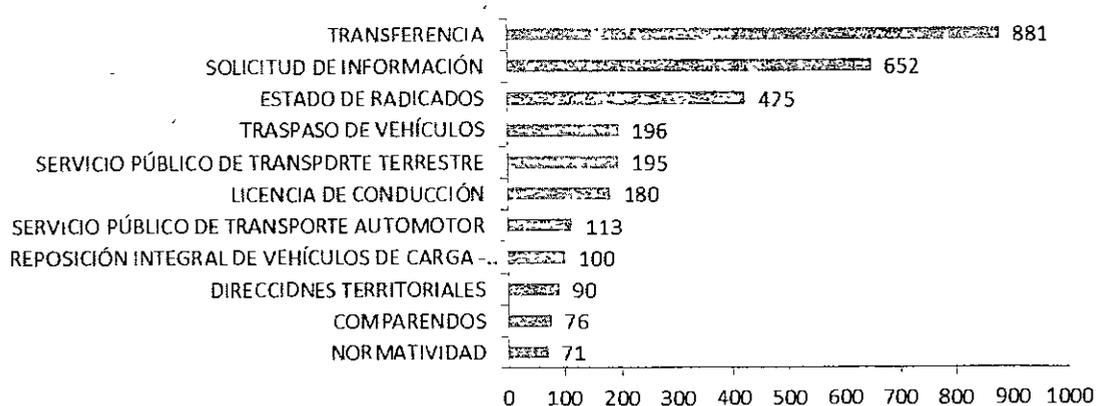
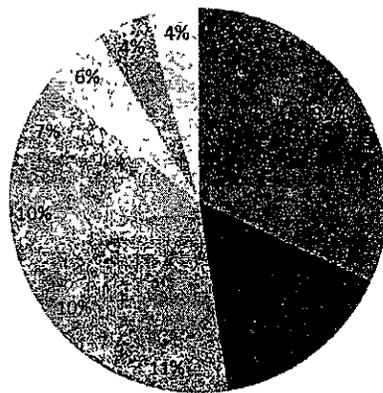


Grafico 5. Top 10 Consultas más frecuentes

2.1.1.4 Transferencias

En el mes de Junio se da inicio a la gestión de transferencias a las diferentes dependencias del Ministerio de Transporte, las transferencias se realizan principalmente ya que el ciudadano debe hacer consulta del estado de un proceso puntual y en la línea solo se brinda información general, para el mes de junio se realizó **881** transferencias, la dependencia más solicitada es la de RNDC donde se realiza el trámite de manifiestos de carga, seguida de la subdirección de tránsito.

Top 10 Extensiones



- RNDC
- Sub dirección tránsito
- Grupo operativo de transporte terrestre
- Grupo de reposición
- Atención al ciudadano
- sub dirección transporte
- Grupo operativo de transporte terrestre acuatico y ferreo
- grupo de descongestión certificaciones laborales
- Despacho de la Ministra

Grafica 6 Top 10 Consultas más frecuentes

2.1.2 Línea de transparencia

Para el mes de junio en la línea de transparencia se recibió un total de 93 llamadas de las cuales se atendieron 71 y 13 fueron buzón de voz gestionados junto con los de la línea de atención, teniendo en cuenta que para esta línea solo se encuentra un solo agente atendiendo y apoya la línea de atención en los picos de llamadas, de las 71 llamadas ninguna fue denuncia, todas las llamadas que ingresaron a la línea corresponden a ciudadanos que se comunicaron con el fin de que se le brindara información general del Ministerio

LÍNEA TRANSPARENCIA

Semanas	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Buzón	Llamadas Fantasmas	Tiempo de atención antes de (M) seg	TMO	Eficacia
Semana 11 al 9	25	20	1	4	0	10	2.12	95%
Semana 210 al 16	29	23	1	5	0	2	1.51	96%
Semana 317 al 23	20	15	1	3	1	2	1.45	94%
Semana 425 al 30	19	13	5	1	0	40	5.00	72%
Total General	93	71	8	13	1	14	2.52	90%

Tabla 5 Gestión semanal Línea transparencia

2.2 Resultado canal chat

Para el mes de junio se recibió un total de 800 chats, 63 menos que el mes anterior, con un promedio de 43 interacciones diarias, un TMO de 13.43 minutos y una eficacia del 97%

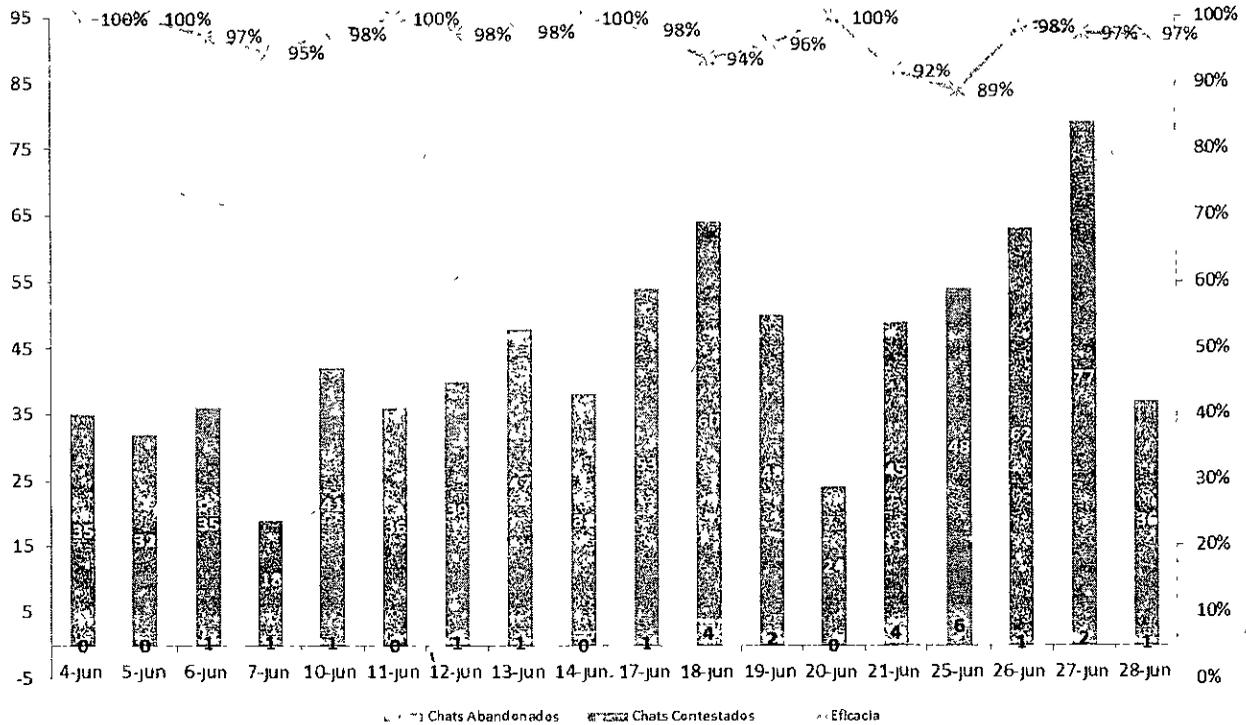
Día	Chats Recibidos	Chats Contestados	Chats Abandonados	Tiempo de atención (seg)	TMO (min)	Eficacia
4-jun	35	35	0	54	12 77	100%
5-jun	32	32	0	82	13 63	100%
6-jun	36	35	1	54	12 44	97%
7-jun	19	18	1	49	13 51	95%
10-jun	42	41	1	35	12 23	98%
11-jun	36	36	0	50	12 19	100%
12-jun	40	39	1	43	12 59	98%
13-jun	48	47	1	38	12 10	98%
14-jun	38	38	0	46	13 04	100%
17-jun	54	53	1	47	12 93	98%
18-jun	64	60	4	30	13 63	94%
19-jun	50	48	2	49	15 69	96%
20-jun	24	24	0	66	11 43	100%
21-jun	49	45	4	62	13.49	92%
25-jun	54	48	6	58	15 65	89%
26-jun	63	62	1	43	12.58	98%
27-jun	79	77	2	60	15 28	97%
28-jun	37	36	1	41	13 63	97%
Total	800	774	26	49	13.43	97%

Tabla 6. Gestión diaria chat

El día donde se recibió mayor cantidad de chats fue el 27 de junio, 79 interacciones relacionadas con el estado de las vías por el puente festivo, y servicios de automotores de carga

138

Gestión diaria de chat



Grafica 7 Gestión Chat

2.3 Resultado canal presencial

El canal presencial del Ministerio de Transporte se encarga de atender las consultas de los ciudadanos que se acercan a las instalaciones físicas del Ministerio, para el mes de junio se continua con dos agentes en la Entidad Compradora, una de ellas prestando soporte en la gestión del PBX y atención presencial al ciudadano y la otra agente radicando en Orfeo las solicitudes que llegan a través buzón del correo servicioalciudadano@mintransporte.gov.co y realizando la correspondiente asignación de los correos a los departamentos encargados de dar respuesta

Para el mes de junio se atendieron 45 ciudadanos en la atención presencial, se presentaron días donde solo se gestionó el PBX.



PRESENCIAL

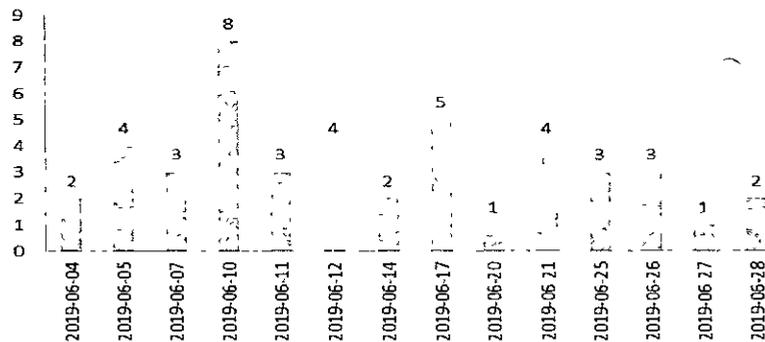


Grafico 8. Gestión diaria

Sus principales consultas fueron consultas de radicados, información de licencias de conducción, entre otras:

CONSULTA	CANTIDAD
ESTADO DE RADICADOS	13
LICENCIA DE CONDUCCION	7
TRASPASO DE VEHÍCULOS	6
BASE GRAVABLE	4
COMPARENDOS	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3
SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE CARGA	2
REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHICULOS DE CARGA - CHATARRIZACIÓN	2
RUNT	1
HOMOLOGACION	1
TRANSFERENCIA	1
IMPUESTOS (Se orienta a secretaría de hacienda respectiva)	1
TOTAL GENERAL	45

Tabla 7 Consultos Canal presencial

2.4 Resultado canal PBX

El PBX del Ministerio de Transporte se encarga de realizar transferencias a las dependencias internas del Ministerio con el fin de dar solución a las inquietudes de los ciudadanos que no fueron resueltas en el CCC, de igual forma ciudadanos que se comunican solicitando ser transferidos con dependencias y/o funcionarios del Ministerio y adicionalmente algunos funcionarios internos solicitando transferencia con otras dependencias internas. Durante el mes de junio se recibieron 233 interacciones con la Agente en la Entidad Compradora distribuidas de la siguiente forma.

PBX

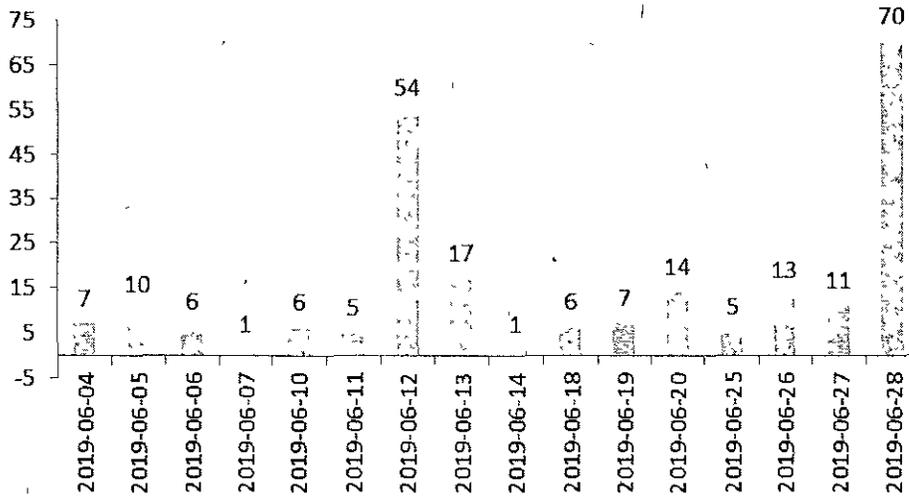


Grafico 9. Interacciones de PBX junio/19

El 77% de las interacciones recibidas en el PBX son transferencias a los diferentes departamentos del Ministerio, adicionalmente se recibieron llamadas solicitando diferente tipo de información, licencias, estado de radicados, entre otros.

CONSULTA	CANTIDAD
TRANSFERENCIA	180
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	14
LLAMADAS EQUIVOCADAS	12
ESTADO DE RADICADOS	7
IMPUESTOS (Se orienta a secretaría de hacienda respectiva)	3
SEGURIDAD VIAL	3
LICENCIA DE CONDUCCIÓN	3
TRASPASO DE VEHÍCULOS	2
ENTIDADES DEL SECTOR	2
REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHÍCULOS DE CARGA - CHATARRIZACIÓN	2
BASE GRAVABLE	2
SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR COLECTIVO	1
DIRECCIONES TERRITORIALES	1
COMPARENDOS	1
TOTAL GENERAL	233

Tabla 8 Consultas PBX

2.5 Gestión Correo atención al ciudadano

Al Ministerio de Transporte llegan correos diariamente dirigidos al grupo de atención al ciudadano los cuales deben tener una gestión de respuesta y otros deben ser radicados en el aplicativo de ORFEO y cumplir con un tiempo de respuesta estipulado por la ley. Para esta gestión se destinó un Agente quien es el encargada de re direccionar estos correos y radicar en ORFEO lo que sea pertinente; para el mes de junio se gestionó un total de 1.484 correos de los cuales 856 son correos recibidos y remitidos al área encargada de dar respuesta y 628 radicados en ORFEO

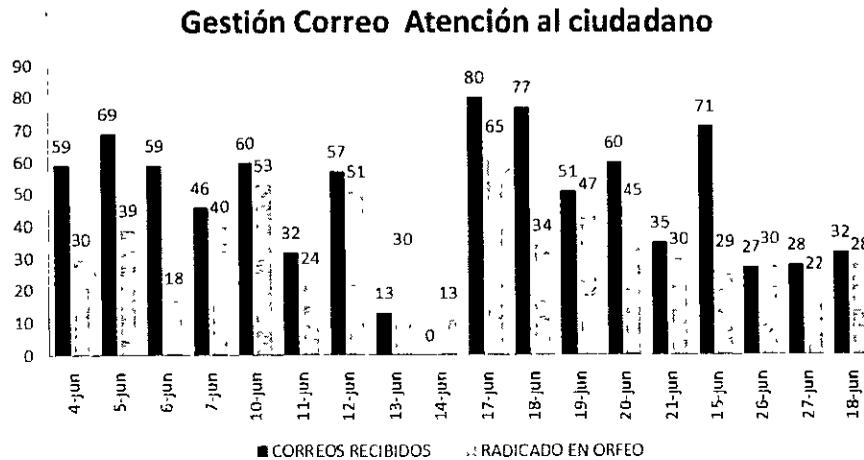


Grafico 10 Gestión Correo Atención al ciudadana

2.6 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de junio se realiza la encuesta de satisfacción con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio que el Ministerio de Transporte brinda en las líneas de servicio 3240800 y la 018000 112042 al cliente con el fin de detectar oportunidad de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención brindada al ciudadano

Las preguntas a evaluar en la encuesta son las siguientes:

- 1 ¿Desea calificar el servicio?
SI / NO
- 2 Califique la disposición del agente para atender su consulta.
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
- 3 ¿La consulta formulada fue resuelta?
SI / NO
- 4 ¿La información fue clara y satisfactoria?
SI / NO

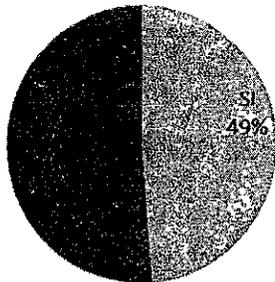
130

5. ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?
Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente

A continuación se presentan los resultados de la encuesta:

2.6.1 Participación de la calificación del servicio.

% Participación

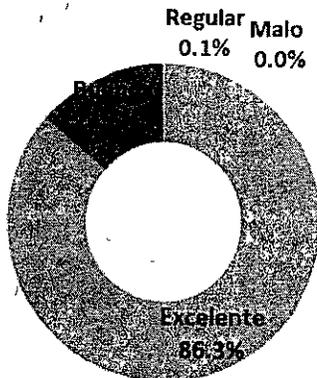


De **3.662** gestiones efectivas de la Línea de Atención se evidencia que **1.781** ciudadanos aceptaron realizar la encuesta de satisfacción con una participación del **49%**. Así mismo, **1.881** no aceptaron realizarla con una participación del **59%**; al realizar auditoria aleatoria de las grabaciones que fueron calificadas como **NO** realiza encuesta, se evidencia que los motivos principales fueron la falta de tiempo de los ciudadanos o aceptaban realizar la encuesta y colgaban la transacción sin brindar respuesta alguna.

Grafico 11 Porcentaje de Participación encuesta de satisfacción

2.6.2 Satisfacción General

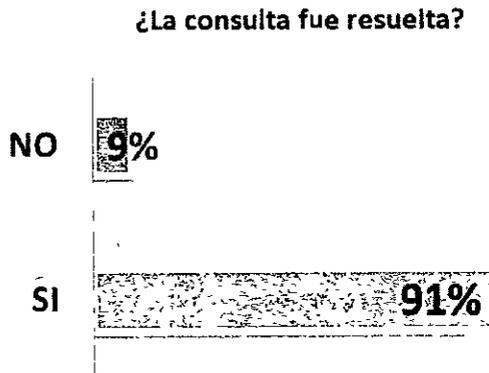
Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano



Entre el **01** y el **30** de junio se realizó un total de **1.781** encuestas de satisfacción efectivas, el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la disposición del agente para atender la consulta es de **99,8%** entre calificaciones Excelente y bueno, obteniendo una calificación de **4.9**; los casos calificados como regulares representan un **0,1%** y deficientes un **0,1%**, se identifica en las observaciones que en estos dos últimos resultados los ciudadanos califican los procesos directamente relacionados con la gestión del Ministerio de Transporte, como por ejemplo las respuestas fuera de tiempo de los derechos de petición o solicitudes de Información radicados con anterioridad, consultas que son remitidas a otras áreas del ministerio y no logran contactarse.

Grafico 12- Disposición para atender las consultas

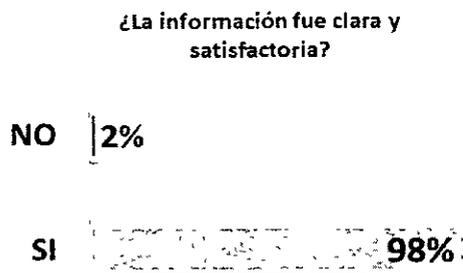
2.6.3 ¿La consulta formulada fue resuelta?



De los **1.781** ciudadanos que realizaron la encuesta, **1.626** informaron que la consulta realizada fue resuelta en un **91%**, **154** indican que la consulta no fue resuelta lo cual corresponde a un **9%**, este último, debido a que los motivos de las llamadas no tenían una respuesta que resultara conforme a la petición del ciudadano, un ejemplo de ello, cuando llaman y quieren comunicarse con una extensión del ministerio y no lo pueden hacer o los trámites tienen un tiempo de respuesta establecido por ley, pero este no se cumple y se extiende la espera por parte del ciudadano o son remitidos a otros organismos de control que es competencia de la consulta lo que genera insatisfacción.

Grafico 13 Consulta fue resuelta

2.6.4 Información clara y satisfactoria

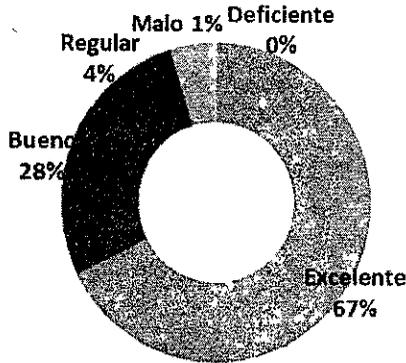


De los **1.781** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **1.626** indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del **98%**, **36** estuvieron en desacuerdo con un porcentaje de participación del **2%**, esto debido a que los ciudadanos no recibieron la información que ellos esperaban o la respuesta del trámite no fue positiva a su favor.

Grafico 14 La información fue clara y satisfactoria

2.6.5 Facilidad para comunicarse con este canal

Facilidad para comunicarse con el canal telefónico



De los 1.7881 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 1.189 calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con la línea con un porcentaje de participación del 67%, 492 calificaron como bueno con un porcentaje de participación del 28%, 67 calificaron como regular con un porcentaje de participación del 4%, 10 calificaron como malo con un porcentaje de participación del 1% y 6 ciudadanos califican como deficiente con un % de participación del 0.3%; sin embargo, las tres últimas opciones son debido a que en los días con mayor afluencia de llamadas deben esperar un poco más para ser atendidos por el agente y no toman la opción del mensaje de voz.

Grafico 15 Facilidad de comunicación con el canal telefónico

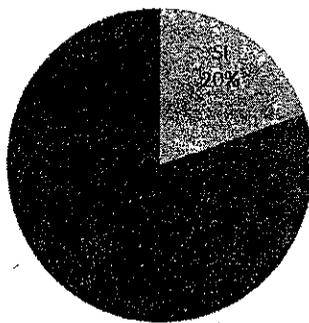
2.7 Servicio canal de chat

A partir de la implementación de la campaña, la encuesta de satisfacción del chat se presenta de la siguiente manera al ciudadano.

- En una escala de 1 a 5 donde 5 es excelente y 1 deficiente por favor indíquenos su grado de satisfacción general con la atención brindada por el agente en este chat.

A continuación se presentan los resultados para el mes de junio:

% Participación Chat

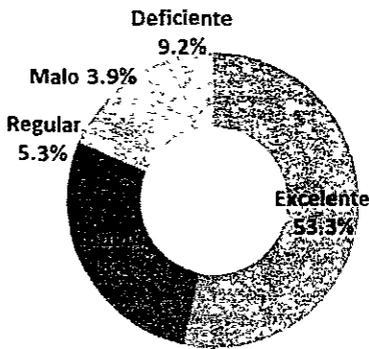


De las 774 interacciones contestadas los ciudadanos respondieron 152 encuestas de satisfacción con un porcentaje de participación del 20%, donde 124 ciudadanos calificaron el servicio como excelente y bueno. A continuación, se muestra el resultado por mes y tipo de calificación.

Tabla 9 – Resultada calidad gestión servicio canal chat

2.7.1 Disposición del agente

Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano

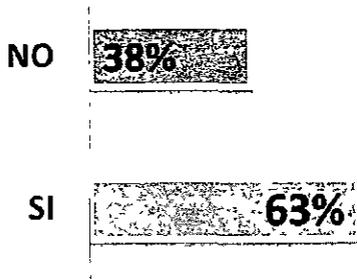


En junio, la disposición del agente en el canal de chat está en un 82% entre las calificaciones de excelente y bueno, en cuanto a la demás calificaciones, se identificó los casos en que no fue del agrado para el ciudadano y en la mayoría de observaciones se da porque la información de trámites fuera del Ministerio de Transporte genera disgusto a los usuarios, en específico cuando desean conocer valores de impuestos o temas que regulan otras entidades estatales como la Agencia Nacional de Seguridad Vial, Ministerio de Salud o el Organismo de Transito, adicionalmente No recibir respuestas de los derechos de petición a tiempo.

Grafico 16- Disposición del agente para la atención canal chat

2.7.2 Resolución de consultas.

¿La consulta fue resuelta?

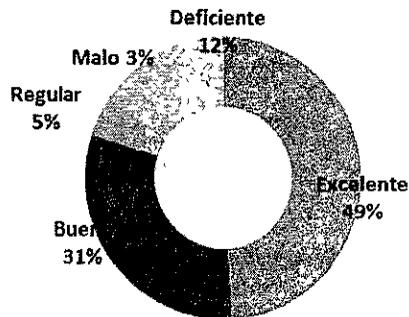


En cuanto a la resolución de las diferentes consultas, el 63% informaron que la consulta realizada fue resuelta y el 38% indican que la consulta no fue resuelta, debido a que los motivos de los chats no tenían una respuesta que resultará conforme a la petición del ciudadano, recibiendo información opuesta y desfavorable a lo que ellos esperaban, por ejemplo, cuando se informa que el derecho de petición aún no tiene respuesta y que deben remitirse con el área encargada para recibir la respuesta, o comunicarse con dependencias del ministerio es solo por el canal telefónico

Grafico 17- Calificación resolución de la solicitud

2.7.3 Facilidad de comunicación

Facilidad para comunicarse con el chat



Por último, los ciudadanos manifiestan que la facilidad para comunicarse con el canal de chat se encuentra entre bueno y excelente con un porcentaje de participación del 80%, lo cual es positivo porque evidencia la disposición de todos los agentes para brindar una excelente atención y servicio a los ciudadanos. Las demás calificaciones oscilan con un porcentaje de participación del 20%, esto debido a que la mayoría de los ciudadanos no están conformes con las respuestas brindadas frente a la gestión dada por el Ministerio

Grafico 18- Calificación facilidad de comunicación

2.8 Satisfacción canal Presencial

La encuesta de satisfacción presencial se presenta de la siguiente manera al ciudadano:

1. ¿Desea calificar el servicio?
SI / NO
2. Califique la disposición del agente para atender su consulta

Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
3. ¿La consulta formulada fue resuelta?
SI / NO
4. ¿La información fue clara y satisfactoria?

SI / NO
5. ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?

Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente

De 45 ciudadanos atendidos, 29 contestaron la encuesta, 16 no tienen tiempo o no responden, 100% de los ciudadanos manifiestan la disposición del agente es excelente, la consulta fue resuelta y la atención del canal presencial es excelente.

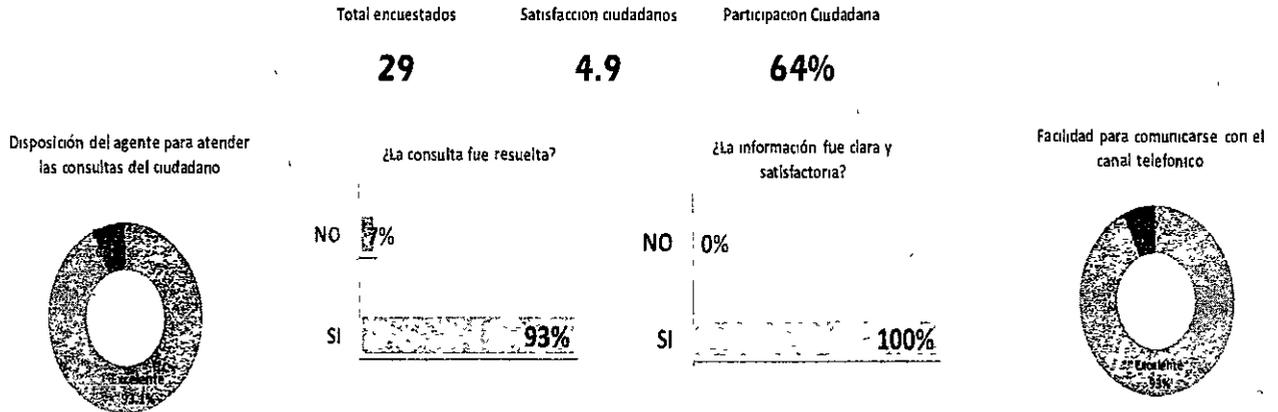


Grafico 19 Encuesta canal Presencial

3 Calidad

Desde el área de calidad se tiene como objetivo implementar un conjunto de procesos que aseguren la satisfacción del ciudadano final, contar con personal cualificado que ofrezca a los clientes confianza, efectividad, credibilidad y la mejora continua de la operación. El proceso de monitoreo es una actividad que permite mejorar el desempeño de los agentes, así como orientarlos para que proporcionen un servicio de calidad.

Durante el mes de junio, se realizó la auditoria del proceso ejecutado por parte de los colaboradores en la línea detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas en todas las instancias representativas del proyecto.

3.1 Errores críticos y no críticos

El área de calidad realizó auditoria a los agentes de la línea de servicio del Ministerio de Transporte, por medio del monitoreo en vivo, remoto y el seguimiento diario de monitoreo.

Los ítems evaluados son aquellos atributos en los que una equivocación hace que la transacción no se complete asertivamente afectando directa o indirectamente al usuario final se clasificarán como errores críticos (EC); mientras que en las que se evidencien habilidades blandas que pueden no afectar directamente a la solución, serán clasificados como errores no críticos (ENC).

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Crítico de usuario, Error crítico de negocio, y Error no Crítico así.

3.1.1 Error crítico de Negocio

- No realiza la captura de información pertinente (Nombres, Número de documento y teléfono de contacto).
- Déja en línea incentivando al abandono de la llamada por parte del Usuario.
- Cuelga la llamada sin brindar solución al requerimiento del Usuario
- Brinda guion por caída de aplicativos sin autorización
- No registra en aplicativos lo informado al usuario
- El agente no diligencia los campos correspondientes a la tipificación.
- Brinda Información confidencial del Call Center y/o MinTransporte.
- No menciona la Ley Habeas Data

3.1.2 Error crítico de Usuario Final

- Interrumpe al usuario con un tono de voz fuerte y agresiva.
- Agrede al Usuario con palabras soeces.
- Discute con el usuario
- No hace uso del Manual, Novedades y el protocolo establecido.
- No direcciona correctamente al usuario en la solicitud expuesta
- No ofrece alternativas de solución a la solicitud expuesta.
- Validación ORFEO

3.1.3 Error No Crítico

- No utiliza el guion establecido definido para la campaña.
- No contesta la llamada antes de los 10 segundos.
- No está atento a la solicitud del usuario.
- El tono de voz usado no es cálido y no genera empatía con el usuario.
- No personaliza la llamada.
- Usa palabras de confianza con el usuario.
- Usa palabras técnicas, diminutivos o muletillas.
- Muestra inseguridad al transmitir la información.
- No vocaliza adecuadamente y no mantiene una velocidad acorde para transmitir la información.
- No hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al usuario.
- La duración de la llamada no es acorde con la solicitud
- No utiliza preguntas filtro para orientar al usuario en su solicitud
- No confirma transacción o trámite realizado
- No utiliza el guion de despedida definido para la campaña
- Realiza encuesta de satisfacción

3.2 Tipos de monitoreo evaluados por IQ.

- Remoto: Se realiza sobre llamadas grabadas
- En línea. Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el ciudadano para validar el manejo integral de la transacción.

Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Crítico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:

Error crítico	Error no crítico
>=85%	>=90%

Tabla 14 - Medicion de errores

Para el mes de junio se realizaron en promedio (10) auditorias por agente, evidenciando los siguientes resultados.

Mes evaluado	Promedio auditorias por agente
Junio	10

Tabla 15 - Promedio de ouditorias

Para el mes de junio se realizó afectación en 1 Error Crítico de Negocio y 5 Errores No Críticos, por otro lado, no se realizaron afectaciones de Error Crítico de Usuario, a continuación, se relacionan los ítems de afectación

3.2.1 Errores Críticos de Usuario

Para el mes de junio, no se realizaron afectaciones en ningún sub ítem de los Errores Críticos de Usuario, demostrando resultados positivos del constante seguimiento en cuanto a producto, servicio y atención al ciudadano.

3.2.2 Errores Críticos de Negocio

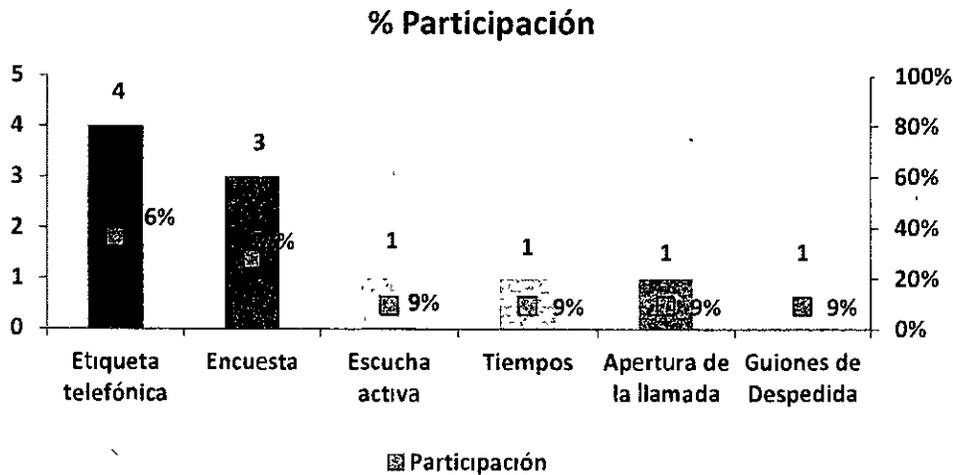
Para el mes de junio se realizó afectación en el Error crítico de negocio, influyendo en el siguiente ítem

- Validación de Titularidad del Ciudadano (4) incidencias A través de la gestión telefónica, el agente omite los datos del ciudadano y caracterización. Se limita a brindar la información solicitada por el ciudadano

3.2.3 Errores No Críticos (ENC)

Para el mes de junio se realizó afectación en 6 errores no críticos, a continuación, se relacionan los ítems de afectación

- Etiqueta telefónica (4) incidencias: En el desarrollo de la gestión se utilizan palabras técnicas, diminutivos, muletillas o extranjerismos como: correcto, Ok, de acuerdo, sí, o también palabras de confianza.
- Encuesta (3) Incidencias: No se indaga si el ciudadano desea contestar la encuesta de satisfacción.
- Apertura de la llamada (1) incidencias: No contesta la llamada antes de los 10 segundos
- Escucha activa (1) Incidencia: No se está atento a la petición del ciudadano.
- Guiones de Despedida (1) Incidencias: Se omite utilizar el guion de despedida definido para la campaña.
- Tiempos (1) Incidencias: Se solicita espera en línea al ciudadano y no se retoma en el tiempo establecido y/o no se hace uso correcto del Mute y/o Hold



Grafica 20 - Errores No Críticos

En el mes de junio, se realizó un taller enfocado en la disminución del uso de las muletillas, como también, para brindarles alternativas a los agentes de frases puente al momento de la gestión, lo anterior tuvo un resultado positivo, pues las afectaciones por muletillas disminuyeron significativamente de 12 en el mes de mayo, a 4 en el mes de junio. Para continuar con el seguimiento de las oportunidades de mejora, se desarrollarán en el mes de julio constantes retroalimentaciones y talleres sobre la etiqueta telefónica



4 Formación y Talento Humano

Durante el mes de junio se realizaron diferentes actividades de formación que permitieron mejorar la asesoría brindada por los agentes a los ciudadanos, adicional se realizó la evaluación de conocimientos a los agentes para identificar cuáles son los temas de mayor dominio y los que requieren refuerzo, a continuación, se presenta la descripción de cada uno de ellos:

4.1 Evaluación de Conocimientos

A continuación se muestran las preguntas realizadas en la evaluación de conocimiento:

PREGUNTA	DESCRIPCIÓN
Pregunta 1	¿A partir de que fecha pueden realizar la impugnación de foto multas con dispositivos no autorizados?
Pregunta 2	¿Cuál es la resolución que regula la reposición y renovación del parque automotor de carga nacional?
Pregunta 3	¿Qué debe hacer una persona para verificar si las placas están duplicadas?
Pregunta 4	¿Cuál es la resolución que habilita los centros de diagnóstico automotor?
Pregunta 5	Según el decreto 431 del 2017, ¿desde qué modelo de vehículo se les realizara el cambio de servicio?
Pregunta 6	¿En cual resolución están los requisitos para la habilitación de una empresa de transporte de carga?
Pregunta 7	¿Cómo se debe realizar la búsqueda de los radicados en Orfeo?
Pregunta 8	¿Cuál es la ruta para verificar los dispositivos autorizados para la foto multas?
Pregunta 9	Si el usuario desea quejarse sobre el actuar de una Centro de Enseñanza Automovilística, ¿ante quién debe interponer una PQR?
Pregunta 10	¿Es una falta grave según el Reglamento Interno de Trabajo de IQ Outsourcing?
Pregunta 11	Cuando los usuarios se comunican por las solicitudes de RNDC, ¿cuáles datos se deben pedir para el escalamiento del caso? Opción múltiple

Tabla 10 Evaluación mensual junio

La evaluación se llevó a cabo con las solicitudes más frecuentes recibidas en la línea telefónica. Se identifica que en la pregunta 5, 9, 10 y 11 deben ser reforzadas, por medio de una socialización del decreto 431 de 2017.

Porcentaje de Cumplimiento

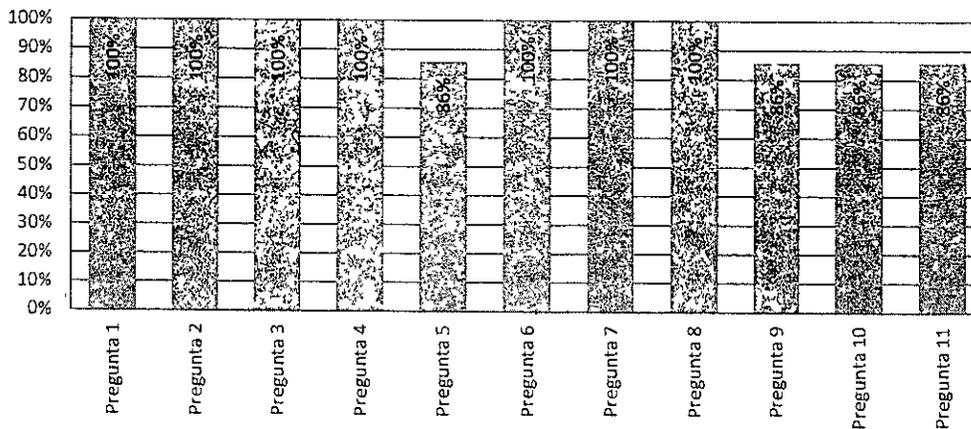


Gráfico 21- Porcentaje de cumplimiento por pregunta

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un **94%** de cumplimiento para el mes de junio

4.2 Capacitaciones.

Durante el mes de junio, el equipo de agentes del Ministerio de Transporte participó en sesiones de capacitación con el objetivo de fortalecer la calidad y habilidades blandas prestadas al ciudadano a través de nuestra línea del centro de contacto.

Capacitación	Fecha	Duración
Reunión "¿Cómo Vamos?, que nos espera en IQ 2019"	11 de junio	2 Horas
Capacitación "Inteligencia emocional"	17 de junio	2 Horas
Capacitación "Inteligencia emocional"	18 de junio	2 Horas
Taller de "Conectores"	20 de junio	1 hora
Taller de "Muletillas"	28 de junio	1 Hora
Total Horas		8 Horas

Tabla 11 Cronograma Capacitaciones Junio

5 Evaluación de Rendimiento Mensual

Durante el mes de junio, se realizó la evaluación de rendimiento de la gestión efectuada de los agentes, teniendo en cuenta los siguientes factores: Calidad y productividad, Conocimiento, Compromiso y actitud, Iniciativa / Liderazgo y Trabajo en equipo

A continuación se presentan los resultados:

Factor evaluado	Calificación
Calidad y productividad	4.7
Conocimiento	4.5
Compromiso y actitud	4.2
Iniciativa / Liderazgo	4
Trabajo en equipo	4.5
Nota Final:	4.5

Tabla 12 Resultados evaluación de desempeño

6 Resultados de los indicadores de servicio (ANS)

Indicador	Nivel plata	umbral	Junio
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso. 5% de descuento sobre el servicio	10 días	Cumplido
Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / Número de minutos contratados * 100%	> = 99.5 % RTO 120 min periodo de medición mensual	99.7%
Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos	>= 80%	86%
Tempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)	Tiempo promedio de atención 60 segundos	<= 60 seg	49 seg
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	Número de quejas recibidas sobre la calidad del servicio del centro de contacto/ total de transacciones <= 3%	<=3%	0/4030= 0%
Nivel de satisfacción de los ciudadanos	Promedio de calificación del servicio > 3.5	> 3.5	4.9
Rotación de agentes	Número de agentes que se retiran en el mes por voluntad propia / número total de agentes que comienzan el mes) *100%	< = 15%	10%
TMO	Definido por la entidad compradora = 10 min	> = 6 min	5.55 min
Eficacia	Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones entrantes * 100% >=90%	> = 90%	92%

Indicador	Nivel plata	umbral	Junio
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones entrantes	(Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 55%	> = 55%	55%
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones salientes.	(Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 60%	> = 60%	NA
Evaluación de conocimientos	sumatoria de la nota de las evaluaciones/ total de evaluaciones presentadas * 100% eca>= 70%	eca>= 70%	94%

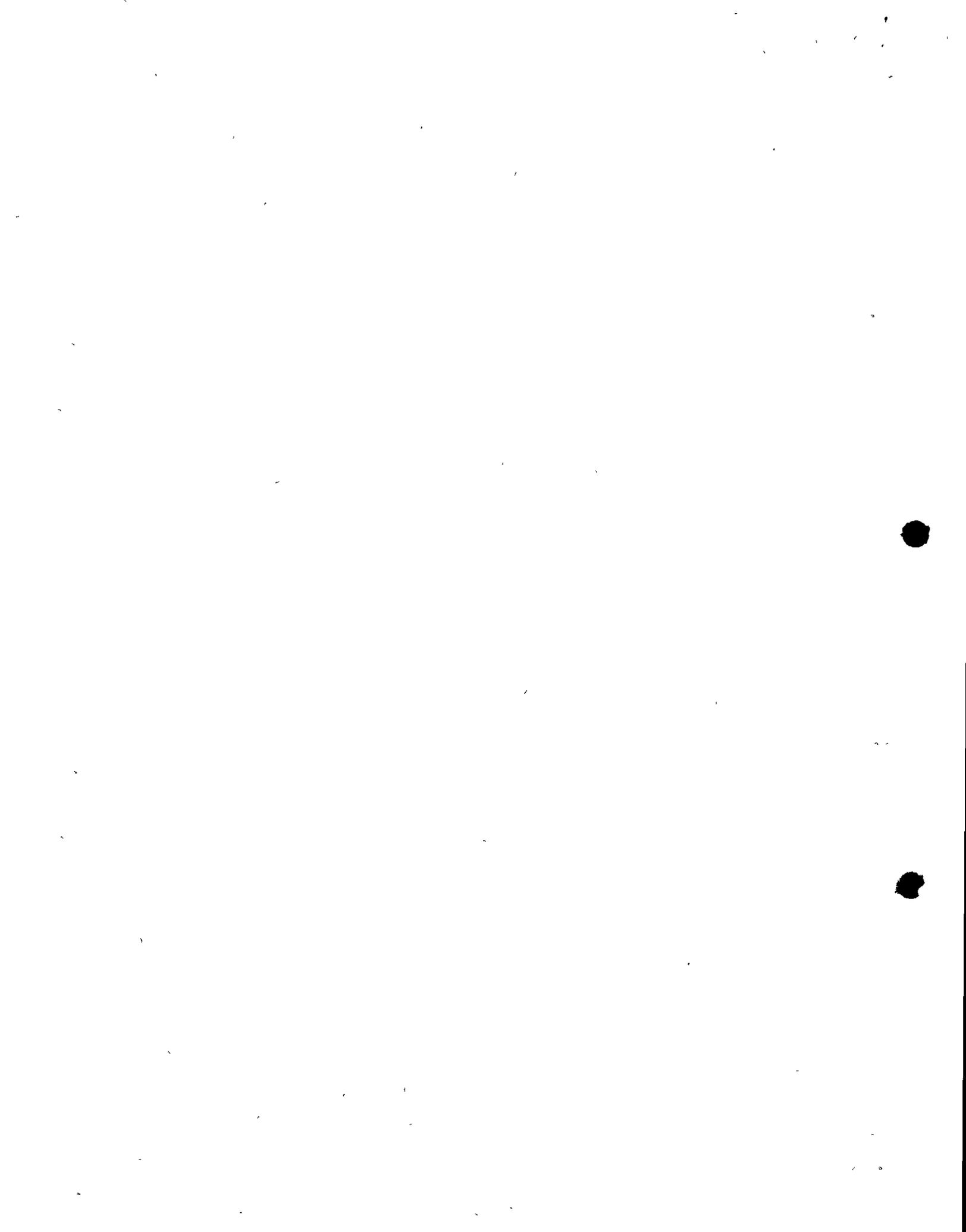
Tabla 13 Cumplimiento ANS Junio

7 Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de junio por el centro de contacto en su servicio de voz, se puede concluir que:

- Durante el mes de mayo se recibieron un promedio de 1,172 llamadas por semana, con una eficacia del 92% y un TMO de 5 55 cumpliendo los indicadores del AMP
- El chat tuvo un promedio semanal de 200 interacciones a la semana, con una eficacia del 97%
- En la encuesta de satisfacción el 86% de los ciudadanos califican positivamente la gestión realizada ya que los agentes brindan una atención clara y precisa, con calidad
- Se identificó que la socialización de las resoluciones emitidas por el Ministerio de Transporte contribuye a la disminución de dudas y preguntas entre los mismos agentes.

- Desde que Ministerio de Transporte colocó en un lugar más visible el chat las interacciones aumentaron por este canal.
- En el mes de junio se evidencio una disminución significativa de las oportunidades de mejora en cuanto a las habilidades blandas, aun así, éstas seguirán siendo objetivo de trabajo focalizado, generando así más resultados positivos en las gestiones realizadas por los agente.
- El acompañamiento constante a los agentes por medio de las retroalimentaciones contribuye a la detección de falencias y fortalezas de las gestiones, por ello, los agentes enriquecen sus labores diarias de manera satisfactoria.





Ministerio de Transporte
N.I.T. 899999055
ORDEN DE COMPRA

Image Quality Outsourcing S.A.S.

NIT 830039329

Atte Jhoana Andrea Gómez
 andrea.gomez@iq-online.com
 Teléfono +57 316 3997079

Número de Orden **35502**
 No de Instrumento
 Instrumento agregación **Servicios BPO**
 Fecha de Emisión **06/02/19**
 Fecha de Vencimiento **06/10/19**
 Comprador **Claudia Susana Morales Gomez**
 Ordenador del gasto **Integración SIIF**
 Supervisor **COORDINADOR GRUPO**
ATENCION AL CIUDADANO
 Teléfono **3240800**
 Detalle de Entrega
 Gravámenes adicionales
 Justificación **ADQUISICION DE SERVICIOS BPO
 PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS
 REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL
 MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y
 SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS
 CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR
 Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRANSITO
 RUNT**

Enviar a

Ministerio de Transporte
 GRUPO ATENCION AL
 CIUDADANO
 BOGOTA
 Colombia
 Atte JOSE DEL CARMEN
 NIEVES OÑATE

Facturar a

Ministerio de Transporte
 GRUPO ATENCION AL
 CIUDADANO
 BOGOTA,
 Colombia
 Atte Claudia Susana Morales
 Gomez

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 8 Agente	7 43	Mes	25 730.769,52	191.179 617,53
2	bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	7 87	Mes	3 183.526,33	25 054 352,22
3	bpo01--3 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 70 Hora	1.0	Mes	4.865.772,80	4 865.772,80
4	bpo01--4 - IT-BPO-CC-43-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	5 47	Mes	268 192,19	1 467.011,28
5	bpo01--5 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 8 Anuncio	1.0	Mes	432 023,68	432 023,68
6	bpo01--6 - IT-BPO-CC-26-1-Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA - 500 Transacción	7.0	Mes	65 680,00	459 760,00
7	bpo01--7 - IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 2500 Minuto	7.0	Mes	5 475,00	38 325,00
8	bpo01--8 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 3004 Transferencia	5 2	Mes	78 810,00	409 812,00
9	bpo01--9 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 2000 SMS	5.0	Mes	52 540,00	262 700,00

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
10	bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1453 Minuto	70	Mes	139.967,49	979 772,43
11	bpo01--IVA	10	Unidad	46 706 982,86	46 706 982,86
12 CDP 26019	bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	63	Mes	3 281 985,91	20.676 511,23
					292.532.641,03 COP



La movilidad
es de todos

Mintransporte

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017000132 A

MEMORANDO
20191330065433



03-07-2019

Bogotá D.C., 03-07-2019

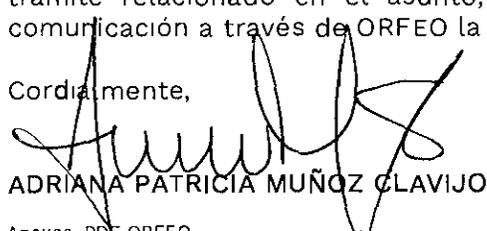
PARA: JOSE DEL CARMEN NIEVES OÑATE
Coordinador del Grupo Atención al Ciudadano

DE: Coordinadora Grupo Contratos.

ASUNTO: Comunicación Modificación Orden de Compra No. 35502 de 2018.

De manera atenta se informa que el Grupo de Contratos, previa solicitud elevada, surtió el trámite relacionado en el asunto, teniendo en cuenta esto, se adjunta a la presente comunicación a través de ORFEO la copia del documento correspondiente.

Cordialmente,


ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO

Anexos PDF ORFEO

Proyecto Lucas Ruiz Rico 
Elaboro Lucas Ruiz Rico
Revisó Adriana Patricia Muñoz Clavijo
Fecha de elaboración Junio de 2019
Tipo de respuesta

Total (x) Parcial()

Yeni Aguado

03-07-2019



La movilidad
es de todos



ISO 9001 2015
COMPAÑIA
ISO 9001
CERTIFICADA
CERTIFICADA S. R. L.

MEMORANDO

20193030398391



21-08-2019

Bogotá, 21-08-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO
Coordinadora Grupo de Contratos

DE: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano.

ASUNTO: Remisión documentos Orden de compra N° 35502 de 2019

Para los fines pertinentes, me permito informar que mediante radicado MT 20193210536602 de 21/08/2019, se remitió al Coordinador del Grupo Central de Cuentas por pagar, los documentos correspondientes para el trámite del pago de la Orden de Compra No 35502 de 2019

- Acta Recibo Parcial No 6
- Factura de venta No IQ22994
- Certificación de pagos seguridad social
- Certificado revisor fiscal
- Certificados de aportes
- Informe mensual de actividades

Cordialmente,

Maria del Carmen Vivas Barragán

MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Anexos 23 Folios

Elaboró MC-KL
Revisó. María del C Vivas B
Fecha de elaboración 21/08/2019
Número de radicado que responde 20193030398391
Tipo de respuesta Total () Parcial ()

Will E
3108v

MINISTERIO DE TRANSPORTE
PROCESO DE CONTRATACIÓN
ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO Y SATISFACCIÓN Y AUTORIZACIÓN DE PAGO
CODIGO CTN-F-012 **VERSION 006**

Dependencia:	Grupo de Atención al Ciudadano	Unidad Ejecutora:	3-01-01-000 GESTIÓN GENERAL	Pagos No:	5	Total de Pagos:	8	Fecha:	15/07/2019
--------------	--------------------------------	-------------------	-----------------------------	-----------	---	-----------------	---	--------	------------

INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA / PROVEEDOR

Nombre / Razón Social:	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	Naturaleza:	Persona Natural <input type="checkbox"/>	Persona Jurídica <input checked="" type="checkbox"/>
Identificación:	830039319-8	Correo:	andrea.gomez@i-q-online.com	Teléfono(s) de Contacto:
			3163997073	Ext.:

INFORMACIÓN DEL CONTRATO / CONVENIO

Orden de Compra No:	35502	Nombre del Contrato:	JULIO	Plazo de Ejecución:	OCHO MESES
Fecha de Inicio:	3/07/2019	Es Pagadero para Adicional:		Requiere informe de gestión, servicios o productos:	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO

Valor inicial	\$ 345 826 225,00	Adición No	\$ -	Valor Total sin IVA	\$ 345 826 226
IVA	\$ 10 706 882,86	Valor IVA Adición	\$ -	Valor Total IVA	\$ 46 786 883
Valor inicial con IVA	\$ 356 533 107,86	Total Adición No	\$ -	Valor Total con IVA	\$ 392 533 283
Adición No	\$ -	Adición No	\$ -		
Valor IVA Adición	\$ -	Valor IVA Adición	\$ -		
Total Adición No	\$ -	Total Adición No	\$ -		

Valor(es) pagado(s) con IVA

Pago No 1	Pago No 2	Pago No 3	Pago No 4	Pago No 5	Pago No 6
\$ 5 799 517	\$ 39 777 513	\$ 38 195 325	\$ 30 701 015	\$ 38 780 872	
Pago No 7	Pago No 8	Pago No 9	Pago No 10	Pago No 11	Pago No 12
Pago No 13	Pago No 14	Pago No 15	Pago No 16	Pago No 17	Pago No 18

Total Pagado	\$ 165 482 271,65	Saldo Actual	\$ 127 050 938,81	VALOR A PAGAR	\$ 38 761 854,08
Menos este pago	\$ 88 388 932,01	% de Ejecución Financiera: 62,72%			

ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

Objeto:	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS OPO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE POSICIÓN VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRÁNSITO RUNT
---------	--

CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE POSICIÓN VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRÁNSITO RUNT

Las obligaciones del contratista con las establecidas en la cláusula 11 "Obligaciones de los proveedores" del Acuerdo Marco de Precios de Servicios OPO (CCE-595-1-AMP-2917)	INFORME DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN
--	------------------------------------

Avance de Ejecución: 89,00%



iQ
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT: C30008329-3

Régimen Común

Actividad CIU: 6311

FACTURA DE VENTA No

IQ22994

SEÑORES	MINISTERIO DE TRANSPORTE	CIUDAD	BOGOTA
NIT	899999055	FECHA	13/08/2019
DIRECCION	AVENIDA LA ESPERANZA (CALLE 2ª) NO 62-49, GRAN ESTACION COSTADO ESFERA	FECHA VENC	2019-09-12
CONTACTO	MARIA MERCEDES SANTOS	TELEFONO	

CANT.	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
8 00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,216,346 19	\$25 730,770 00
1 00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,183 526 33	\$3 183 527 00
0 00	HORA DESARROLLO	\$69,511 04	\$0 00
1 00	VPH (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) - REO PRIVADA VIRTUAL SOBRE INTERNET	\$208,192 19	\$208,193 00
0 00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	\$54,002 98	\$0 00
384 00	VIRTUAL HOLD	\$131 36	\$50,443 00
2,260 00	MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ENRUTADOR	\$2 19	\$4 950 00
1,105 00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$26 24	\$30,534 00
0 00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$26 27	\$0 00
235 00	MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR	\$96 33	\$22,638 00
1 00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3 281 986 00	\$3,281,986 00
			\$32,573,071 00

OBSERVACIONES
PROCESO DE JULIO DE 2019

SUB-TOTAL	\$32,573,071 00
IVA 19.00 %	\$6,188,883 00
TOTAL A PAGAR	\$38 761 954 00



SOMOS GRANDES CONTIENIENTES según Resolución 012605 de 8 diciembre 13 de 2018. NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA E ICA

SOMOS AUTOPRETENEDORES EN RENTA según Resolución 02696 de 8 septiembre 21 de 2005. NO PRACTICAR RETENCIÓN

Esta factura se es mila en todos sus efectos a la letra de cambio artículo 772 y siguientes del C.C. y causara interés de mora a la tasa contemplada por la ley

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

C.C. o NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

Carolina Rosendo

IQ OUTSOURCING S.A.S



iQ
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT 800039029 - 8

Régimen Común

Actividad CIU 6311

FACTURA DE VENTA No

IQ22994

SEÑORES	MINISTERIO DE TRANSPORTE	CIUDAD.	BOGOTA
NIT	899999055	FECHA	13/08/2019
DIRECCION	AVENIDA LA ESPERANZA (CALLE 2ª) NO 62-19, GRAN	FECHA VENC	2019-09-12
	ESTACION COSTADO ESFERA		
CONTACTO	MARIA MERCEDES SANTOS	TELEFONO	

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
8 00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,216 346 19	\$25,730,770 00
1 00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,183,526 33	\$3,183,527 00
0 00	HORA DESARROLLO	\$69,511 04	\$0 00
1 00	VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) - RED PRIVADA VIRTUAL SOBRE INTERNET	\$268 192 19	\$268 193 00
0 00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	\$54 002 96	\$0 00
384 00	VIRTUAL HOLD	\$131 36	\$50,443 00
2,260 00	MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) EMPUJADOR	\$2 19	\$4 950 00
1,165 00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$26 24	\$30 564 00
0 00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$26 27	\$0 00
235 00	MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR	\$96 33	\$22,638 00
1 00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3 261 836 00	\$3 261 965 00
			\$32,673,071 00

OBSERVACIONES
PROCESO DE JULIO DE 2019

SUB-TOTAL	\$32 673 071 00
IVA 19.00 %	\$6,188,883 00
TOTAL A PAGAR	\$38 861 954 00



SOMOS GRANDES CONTIDUYENTES según Resolución 012635 de Diciembre 14 de 2015, NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA EICA

SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA según Resolución 00696 de Septiembre 21 de 2005 NO PRACTICAR RETENCIÓN

Esta factura se asiría en todos sus efectos a la lista de cambio, artículo 772 y siguientes del C.C y causará interés de mora a la tasa contemplada por la ley

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

M. Mercedes Mercedes Santos
C.C. y NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

Roberto Ramirez
IQ OUTSOURCING S.A.S



Tel: +57 1 623 0199
Fax: +57 1 236 8407
bdo@bdo.com.co
www.bdo.com.co

Transversal 21 No. 98-05
Bogotá D.C., Colombia
Sucursales:
Cali, Medellín y
Barranquilla

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
NIT. 830.039.329

CERTIFICA QUE:

1. Para los efectos de esta certificación, he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos aconsejados por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia.
2. La auditoría de los estados financieros de la Compañía para la vigencia fiscal 2019 se encuentra en proceso y concluirá con la emisión del dictamen de la Revisoría Fiscal durante el primer trimestre del año 2020.
3. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el nuevo marco técnico normativo aplicable en Colombia.
4. De acuerdo con la revisión efectuada la Compañía efectuó el pago de las liquidaciones por el periodo comprendido entre el 1 de Febrero y el 31 de julio de 2019 a las Entidades Promotoras de Salud - EPS, Administradoras de Fondos de Pensiones - AFP, Administradora de Riesgos Laborales - ARL, Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SEIHA. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
5. El pago de esas aportes es responsabilidad de la administración de la compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002, es emitir una certificación del cumplimiento de tales obligaciones.

La presente certificación se expide en Bogotá D.C., a los trece (13) días del mes de Agosto de 2019 a solicitud de la ADMINISTRACIÓN DE LA COMPAÑÍA.

YESICA PAGLA GAMBOA SIEFRA
Revisor Fiscal
T.P. No. - 190685 -T

Miembro de
BDO AUDIT S.A.
99469-01-4688-19



DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	Id	Razón Social	Clase Aportante	Secursal Principal	Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfono	Cuenta de SEMA o RUB
814-4000337	8	BAVA QUALITY OFE SOURCING SAS	A 200 OTRAS COTIZANTE	FOOTBA	CALLEPA 13A110 29 24	BOGOTA-BOGOTÁ D F	5931997	2

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Número	Clave	Tipo	Fecha	Pago					
Vigencia	Subv	Pago	Planilla	Planilla	Licite	Legr	Banco	Ulit Mora	Valor
201-07	201-00	2010-200	BAVA 16146	E	13/06/10	19/07/10/09	BANCO DE BOGOTA	0	\$1.664.374.800

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																					
EMPLEADO			PENSIÓN				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No	Identificación	Nombre	Grupo	Días	IBC	Aporte	Grupo	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
1	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	30	\$1.657.000	265.700	230001	30	\$1.657.000	66.300	CCF24	30	\$1.657.000	66.300	14-11	30	\$1.657.000	66.300	30		0
2	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	30	\$1.657.000	265.700	230001	30	\$1.657.000	66.300	CCF24	30	\$1.657.000	66.300	14-11	30	\$1.657.000	66.300	30		0
3	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	1	\$34.874	\$6.974	230001	1	\$34.874	\$6.974	CCF24	1	\$34.874	\$6.974	14-11	1	\$34.874	\$6.974	1		0
4	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	1	\$34.874	\$6.974	230001	1	\$34.874	\$6.974	CCF24	1	\$34.874	\$6.974	14-11	1	\$34.874	\$6.974	1		0
5	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	18	\$64.533	\$12.807	230001	18	\$64.533	\$12.807	CCF24	18	\$64.533	\$12.807	14-11	18	\$64.533	\$12.807	18		0
6	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	30	\$1.657.000	265.700	230001	30	\$1.657.000	66.300	CCF24	30	\$1.657.000	66.300	14-11	30	\$1.657.000	66.300	30		0
7	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	1	\$34.874	\$6.974	230001	1	\$34.874	\$6.974	CCF24	1	\$34.874	\$6.974	14-11	1	\$34.874	\$6.974	1		0
8	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	18	\$64.533	\$12.807	230001	18	\$64.533	\$12.807	CCF24	18	\$64.533	\$12.807	14-11	18	\$64.533	\$12.807	18		0
9	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	30	\$1.657.000	265.700	230001	30	\$1.657.000	66.300	CCF24	30	\$1.657.000	66.300	14-11	30	\$1.657.000	66.300	30		0
10	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	30	\$1.657.000	265.700	230001	30	\$1.657.000	66.300	CCF24	30	\$1.657.000	66.300	14-11	30	\$1.657.000	66.300	30		0
11	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	7	\$138.674	\$27.735	230001	7	\$138.674	\$27.735	CCF24	7	\$138.674	\$27.735	14-11	7	\$138.674	\$27.735	7		0
12	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	21	\$422.367	\$84.473	230001	21	\$422.367	\$84.473	CCF24	21	\$422.367	\$84.473	14-11	21	\$422.367	\$84.473	21		0
13	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	30	\$1.657.000	265.700	230001	30	\$1.657.000	66.300	CCF24	30	\$1.657.000	66.300	14-11	30	\$1.657.000	66.300	30		0
14	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	6	\$69.460	\$13.892	230001	6	\$69.460	\$13.892	CCF24	6	\$69.460	\$13.892	14-11	6	\$69.460	\$13.892	6		0
15	814-4000337	APORTANTE CALIFORNIA MAFRÍA	230001	24	\$385.400	\$77.080	230001	24	\$385.400	\$77.080	CCF24	24	\$385.400	\$77.080	14-11	24	\$385.400	\$77.080	24		0
Total Afiliados (10)					\$15.945.772	\$2.925.400			\$15.945.772	\$2.925.400			\$15.945.045	\$2.925.400			\$15.945.772	\$2.925.400	50		50

RESUMEN DE PAGO					
RIESGO	CODIGO	NTT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDAD
AFILIADOS (ADONDEADORES) (3)				10	\$2.555,400
COLECCIONES	231001	710,217,740	6	3	\$770,600
PREMIOS	230301	740,224,800	3	4	\$1,070,800
PROTECCION	230701	640,220,730	0	3	\$6,700
AFILIADOS (ADONDEADORES) (1)				10	\$70,400
AFILIADOS	14-11	670,903,290	5	10	\$70,400
CCF (ADONDEADORES) (1)				10	\$625,100
COMPENSA	CCF24	4,000,002	7	10	\$625,100
CCF (ADONDEADORES) (6)				10	\$60,700
COMERCIAL	1-2005	700,000,002	7	1	\$43,000
GRUPO BANCA	100323	430,000,783	0	1	\$40,000
DE SUORA (ADONDEADORES)	100010	840,000,702	2	1	\$60,300

Resumen General de Pago

RESUMEN DE PAGO					
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	VALOR	CANTIDAD	TÉRMINOS	VALOR TOTAL
PREMIOS	EPSC01	330,003,364	7	1	\$66,300
SALDO TOTAL	EPSC07	219,111,557	4	2	\$132,700
SANEDAS	EPSC03	200,731,410	6	4	\$264,600
TOTAL				69	\$1,569,100



Bogotá, agosto 14 de 2019

IQ-MT-06-2019

Señor
MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
Ministerio de Transporte
Avenida Esperanza (Calle 24) No. 62-49 Piso 9
Bogotá

Tema: Informe mensual y factura julio 2019
Referencia: Orden de compra 35502

Respetada Señora,

En el marco de la orden de compra No. OC 35502, con la presente remitimos el Informe Mensual correspondiente a la gestión realizada en el mes de julio de 2019, la factura y las planillas individuales de aportes y certificación del revisor fiscal.

Cordialmente,

Diana A. Moreno Gótz
DIANA ALEXANDRA MORENO
Coordinador de Operaciones
IQ Outsourcing SAC

Mª Carmen Vivas Barragan
MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
VoB Supervisor del Contrato
Ministerio de Transporte

T. (57 1) 593 1990
D. Cra 13A No 29-24 Piso 7
Bogotá - Colombia



La movilidad
es de todos

MINT transporte

INFORME DE GESTIÓN

MINISTERIO DE TRANSPORTE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

JULIO/19



IQ
OUTSOURCING



La movilidad
es de todos

Ministerio de Transporte

GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO JULIO FICHA TÉCNICA

ÍTEM	DETALLE
Objetivo	Muestra la gestión realizada en el Centro de Contacto del 1 al 31 de Julio de 2019 y los resultados operativos del acuerdo marco de precios para la Campaña Ministerio de Transporte.
Periodo del informe	Julio de 2019
Presentado por	IQ Outsourcing
Entregado a	Ministerio de Transporte
No de informe	6

TABLA DE CONTENIDO

1.	GENERALIDADES	4
1.1.	Orden de compra 35502	4
1.2.	Contratación de los agentes	5
1.3.	Horario de disponibilidad del servicio	5
1.4.	Configuraciones	5
2.	RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN	6
2.1.	Resultado canal de voz	6
2.2.	Línea de Atención	6
2.2.1.	Indicadores de servicio canal de voz por semana	8
2.2.2.	Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora	8
2.2.3.	Tipología de consulta	9
2.2.4.	Transferencias	10
2.3.	Línea de transparencia	12
2.4.	Resultado canal chat	13
2.5.	Resultado canal presencial	13
2.6.	Resultado canal PDX	15
2.7.	Gestión Correo atención al ciudadano	16
3.	RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	17
3.1.	Canal Telefónico	17
3.1.1.	Participación de la calificación del servicio	17
3.1.2.	Satisfacción General	18
3.1.3.	¿La consulta formulada fue resuelta?	19
3.1.4.	Información clara y satisfactoria	19
3.1.5.	Facilidad para comunicarse con este canal	20
	20
3.2.	Servicio canal de chat	20
3.2.1.	Disposición del agente	21
3.2.2.	Resolución de consultas	22
3.2.3.	Facilidad de comunicación	22
	23
3.3.	Satisfacción canal Presencial	23

4.	CALIDAD	24
4.1	Errores críticos y no críticos.....	24
4.2.	Tipos de monitoreo evaluados por IQ ..	26
4.3.	Errores Críticos (EC).....	26
4.3.1	Errores Críticos de Usuario ..	26
4.3.2	Errores Críticos de Negocio ..	27
4.3.3	Errores No Críticos (ENC).....	27
5	FORMACIÓN Y TALENTO HUMANO	29
5.1	Evaluación de Conocimientos.....	29
5.2.	Capacitaciones.....	31
6.	EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO MENSUAL	31
7.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SERVICIO (ANS).....	32
8	CONCLUSIONES	33



INFORME DE GESTIÓN CCC JULIO 2019

1. GENERALIDADES

El 6 de febrero de 2019 se emitió la Orden de Compra 35502 correspondiente a la adquisición de servicios BPO para la atención de requerimientos realizados por los ciudadanos al Ministerio de Transporte sobre trámites y servicios en especial los relacionados con el programa de reposición vehicular y registro único nacional de tránsito RUNT.

Durante el mes de junio de 2019 se realizó una modificación en la orden de compra incluyendo un agente técnico. El presente informe de gestión relaciona las actividades de acuerdo con los servicios prestados de la orden de compra correspondientes al mes de Julio de 2019.

1.1. Orden de compra 35502

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido en el mes:

Item	Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Cantidad Consumida
1	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	Técnico	2	2
2	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora	Técnico	1	1
3	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	70	0
4	IT-BPO-CC-43-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	1	1
5	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	8	0
6	IT-BPO-CC-26-1	Virtual Hold	NA	500	384
7	IT-BPO-CC-44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	2500	2260
8	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	NA	3004	1165
9	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	2000	0

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas
10	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	1453	235
11	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	Técnico	1	1

Tabla 1 Consumos mes Julio

1.2. Contratación de los agentes

A continuación se describe el personal que se tiene contratado para la OC.

Servicio	Modalidad de Agente	Nivel	Cantidad	Contratación
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	5	21 Febrero/19
			1	26 Febrero/19
			1	01 Marzo/ 19
			1	04 Marzo/ 19
			1	01 Abril / 19
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	11 Febrero/19

Tabla 2 Personal contratado

Durante el mes de junio se realiza una modificación a la orden de compra en la cual se incluye un agente para el centro de contacto.

1.3. Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 35502 es de lunes a viernes de 9am a 6pm en las líneas 013000 110950, 013000 112 042 y 3240300 opción 2.

1.4. Configuraciones

En el mes de abril se realizó la configuración de la VPN solicitada por el Ministerio de Transporte presentando continuidad en el servicio hasta la fecha



2. RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN

2.1. Resultado canal de voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de Julio 2019, el Centro de contacto recibió un total de 5.399 llamadas en las líneas de atención y transparencia, de las cuales 4.903 fueron atendidas con una eficacia del 91%, teniendo en cuenta la atención de los 324 buzones y que las 101 llamadas que son fantasmas no hacen parte del abandono ya que son llamadas que cuelgan los ciudadanos antes de los 5 segundos, el tiempo medio de operación (TMO) es de 5:34 minutos.

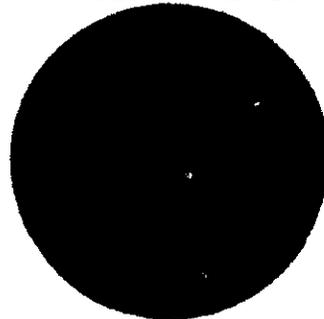
Canal	Interacciones Recibidas	Interacciones Contestadas	Interacciones Abandonadas	Buzones	Llamadas Perdidas	El mes de atención (Eficacia)	TMO (CP)	Eficacia
Telefónico	5.399	4.903	511	324	101	7	5:34	91%

Para la atención de la línea se tienen actualmente 3 agentes, 7 gestionan la recepción de las llamadas y 1 la atención del chat junto con la línea de transparencia, a continuación se muestra la gestión de la línea en el mes de julio, comportamiento de llamadas y chats.

2.2. Línea de Atención

Para la línea de atención durante el mes de julio se recibió un total de 5.727 llamadas de las cuales se respondieron un total de 4.024 llamadas con una eficacia del 91% teniendo en cuenta que 359 llamadas fueron buzones de voz los cuales posteriormente tuvieron gestión y 101 llamadas fantasmas las cuales no hacen parte del abandono ya que son cortadas por los ciudadanos antes de 5 segundos.

Gestión Canal Telefónico



- Llamadas Contestadas
- Llamadas Abandonadas

Grafico 1 Gestión Canal telefónico



Movilidad es de todos

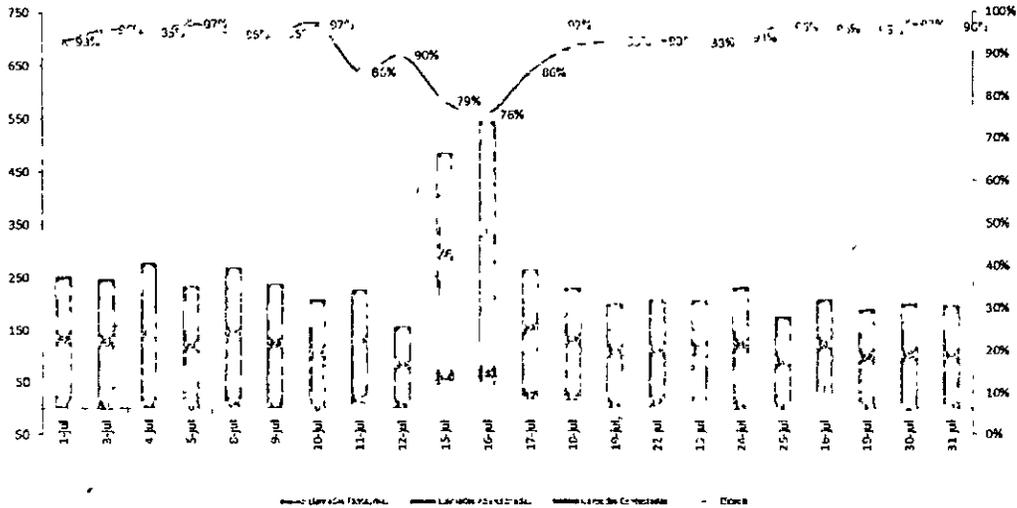
Comunicación

A continuación se presenta al detalle por día para la línea de atención de MinTransporte:

Día	Atendidos Reclamados								
2-Jul	265	233	17	13	2	9	638	93%	
3-Jul	253	235	10	6	2	13	638	96%	
4-Jul	280	261	13	4	2	4	640	95%	
5-Jul	303	228	6	69	2	2	576	97%	
8-Jul	280	250	14	12	4	6	586	95%	
9-Jul	247	221	12	11	3	6	555	95%	
10-Jul	210	201	6	2	1	3	575	97%	
11-Jul	234	192	32	9	1	15	576	86%	
12-Jul	262	109	16	106	1	2	639	90%	
15-Jul	490	373	100	7	10	2	118	79%	
16-Jul	553	400	151	11	2	2	086	76%	
17-Jul	271	221	37	7	6	19	675	86%	
18-Jul	237	197	18	8	14	8	720	92%	
19-Jul	214	183	14	14	3	2	597	93%	
22-Jul	217	189	14	9	5	7	602	93%	
23-Jul	209	188	15	4	2	9	609	93%	
24-Jul	235	216	14	5	0	13	607	94%	
25-Jul	180	165	6	6	3	3	897	96%	
26-Jul	240	166	41	33	0	3	580	80%	
29-Jul	197	177	8	9	3	3	604	96%	
30-Jul	206	184	6	6	0	5	650	97%	
31-Jul	204	166	7	8	1	3	640	96%	
Total	5237	4230	537	356	57	13	3661	83%	

Tabla 3 Gestión Diaria canal Telefonica

Gestión diaria de llamadas



Grafica 2 Gestión Diaria Canal telefónico

El mayor número de llamadas recibidas se presentó los días 15, 16 y 17 de julio debido a la falla presentada en el PCX del Ministerio de Transporte donde las llamadas ingresaban mudas motivo por el cual los ciudadanos volvían a llamar 2 y 3 veces incrementando la cantidad de llamadas.

El día 26 de julio adicionalmente se presenta una incidencia en la plataforma de concert la cual duplica las llamadas entrantes y estas quedan como abandonadas, a pesar de esto la eficacia del mes no se ve afectada quedando en un promedio del 90% cumpliendo los ANS establecidos

2.2.1. Indicadores de servicio canal de voz por semana

Del total de llamadas contestadas (4 324) se evidencia un mayor tráfico en la semana 3 con un total de llamadas de 1,383 contestadas con eficacia del 82%.

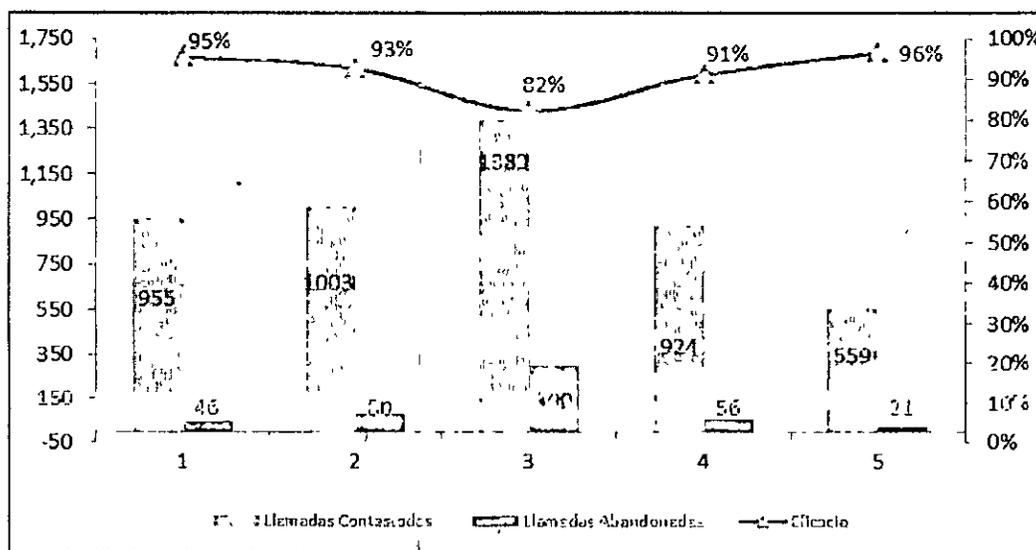


Gráfico 3 Gestión semanal Canal telefónico

2.2.2. Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora

Se evidencia que el pico de llamadas inicia desde las 9:30 a 11:30 de la mañana llegando a su pico más alto a las 10:30 am y 2:30 a 4:00 en la tarde, sin embargo el flujo de la tarde no supera el de la mañana, como medida de acción se ajustan los horarios de break, pausas activas y almuerzo para tener una mayor disponibilidad de los agentes en estos intervalos, adicionalmente el agente de chat presta soporte cuando todos los agentes están en ocupados y se presenta cola de llamadas.

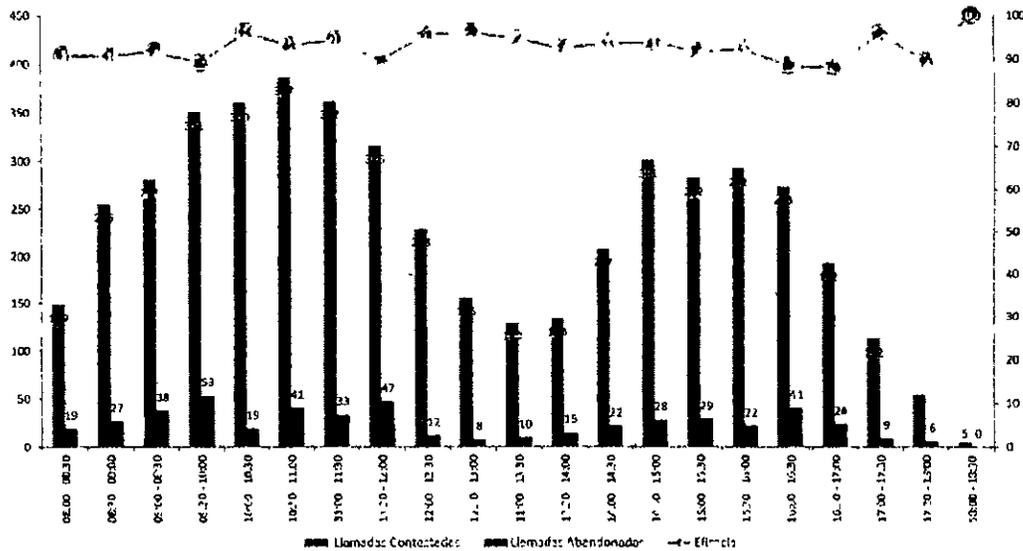


Gráfico 4 Gestión por intervalos

2.2.3. Tipología de consulta

En el centro de contacto se recibieron las siguientes tipologías de llamadas, se evidenció que el 79% de las llamadas fueron efectivas.

Tipificación	Total
Efectiva	3893
Muda	613
Caída	290
Equivocada	60
Prueba	28
Total General	4824

Tabla 4 Tipificación I Nivel

Los motivos más frecuentes de llamadas están relacionados con la petición de transferencias a los diferentes departamentos del Ministerio, esto representa el 32% de las llamadas efectivas es importante mencionar que el 62% son ciudadanos que se comunican dos o tres veces ya que en la atención no les contestan. En segundo lugar de consulta solicitud de información, en general los ciudadanos solicitan información de licencias de conducción, traspaso a personas indeterminadas, manifiestos de carga, costo de peajes, estado de las vías, en tercer lugar se consulta por los estados de radicados los ciudadanos solicitan información del estado de las peticiones radicados en Orfeo y solicitud de envío de copia de la respuesta, a continuación se presenta el TOP 10:

TOP 10 CONSULTAS MÁS FRECUENTES

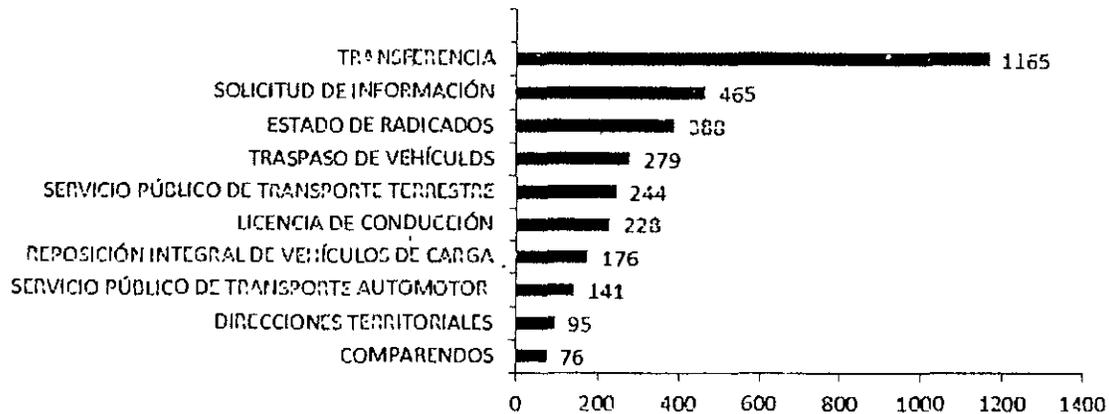


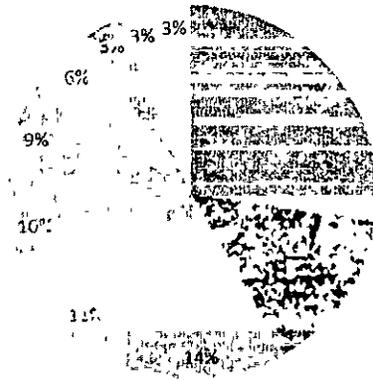
Grafico 5. Top 10 Consultas más frecuentes

2.2.4. Transferencias

Las transferencias se realizan principalmente debido a que el ciudadano debe hacer consultas acerca del estado de un proceso puntual y en la línea solo se brinda información general, en el mes de julio se realizaron **1165** transferencias, la dependencia más solicitada es el grupo de logística y carga quien es el encargado de validar información del RNDC ucuaríos y contrataciones, manifiestos de carga y transporte de vehículos pesados.

Durante el mes de julio el 27% de las transferencias se realizaron a RNDC del total de las llamadas transferidas al área el 52% no fueron atendidas generando una nueva llamada por parte de los ucuaríos, seguido del 14% de transferencias a la dependencia de la subdirección de tránsito que tiene que ver con la información de licencias de conducción, historial de licencias, habilitación de los centros de enseñanza, del total de las llamadas transferidas al área el 32% no fueron atendidas por parte de los funcionarios de área.

Top 10 Extensiones



- GRUPO DE LOGISTICA Y CARGA
- SUBDIRECCION DE TRANSITO
- GRUPO OPERATIVO DE TRANSPORTE TERRESTRE
- GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS
- GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
- GRUPO OPERATIVO EN TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO
- SUBDIRECCION DE TRANSPORTE
- DESPACHO DEL MINISTRO
- GRUPO INFORMATICA
- GRUPO PAGADURIA

Grafico 6 Top 10 Consultas más frecuentes

Del 100% de las transferencias recibidas el 62% fueron no están siendo atendidas por los funcionarios de las dependencias solicitadas, generando así nuevas llamadas para intentar el contacto, los casos de los ciudadanos más urgentes son escalados por correo electrónico a atención al ciudadano

RESPUESTA EN LAS ÁREAS



Grafico 7 Respuesta en las dependencias

El 48% de los ciudadanos que se comunicaron a la línea y se les genero transferencia volvieron a establecer comunicación nuevamente por que no fue posible contactar con la dependencia solicitada, cuando se identifica que es un ciudadano que ha tratado de establecer comunicación con el área en varias oportunidades se le brindan otras alternativas de comunicación con las dependencias como el correo electrónico o comunicarse en otro momento del día.

VOLVIO A COMUNICARSE

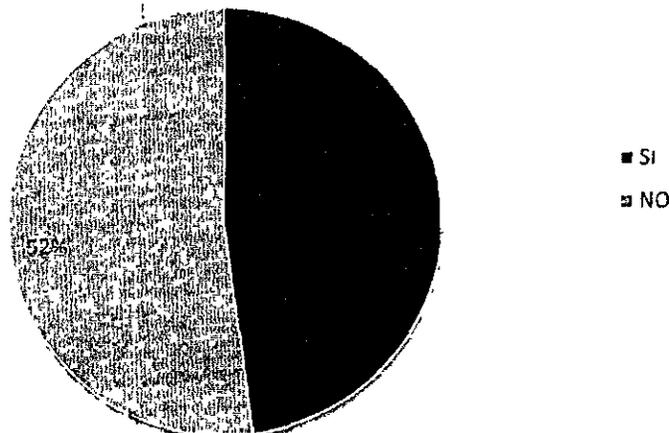


Grafico 8. Ciudadanos que vuelven a contactarse

2.3. Línea de transparencia

Para el mes de julio en la línea de transparencia se recibió un total de 112 llamadas de las cuales se atendieron 79 y 25 fueron buzón de voz gestionados junto con los de la línea de atención, teniendo en cuenta que para esta línea solo se encuentra un solo agente atendiendo y apoya la líneas de atención en los picos de llamadas; de las 79 llamadas ninguna fue denuncia, todas las llamadas que ingresaron a la línea corresponden a ciudadanos que se comunicaron con el fin de que se le brindara información general del Ministerio.

LÍNEA TRANSPARENCIA

Semana	Atendidas	Buzón de voz	Atendidas	Buzón de voz	Total	Atendidas	Porcentaje
Semana 1 2 al 5	22	15	2	5	0	63	2 27
Semana 2 8 al 12	27	16	3	8	0	10	1 55
Semana 3 15 al 19	34	26	1	7	0	34	2 24
Semana 4 22 al 26	16	19	2	5	0	8	4 50
Semana 5 29 al 31	13	13	0	0	0	2	0 97
Total General							

Tabla 5 Gestión semanal Línea transparencia

2.4. Resultado canal chat

Para el mes de julio se recibió un total de 1284 chats, 404 más que el mes anterior, con un promedio de 57 interacciones diarias, un TMO de 12.29 minutos y una eficacia del 90%. El día donde se recibió mayor cantidad de chats fue el 29 de julio, 76 interacciones en general solicitud de información general, históricos de licencias que no llegan al correo, traspases de vehículos, licencias de conducción, impuestos, consulta de estado de radicados, entre otros

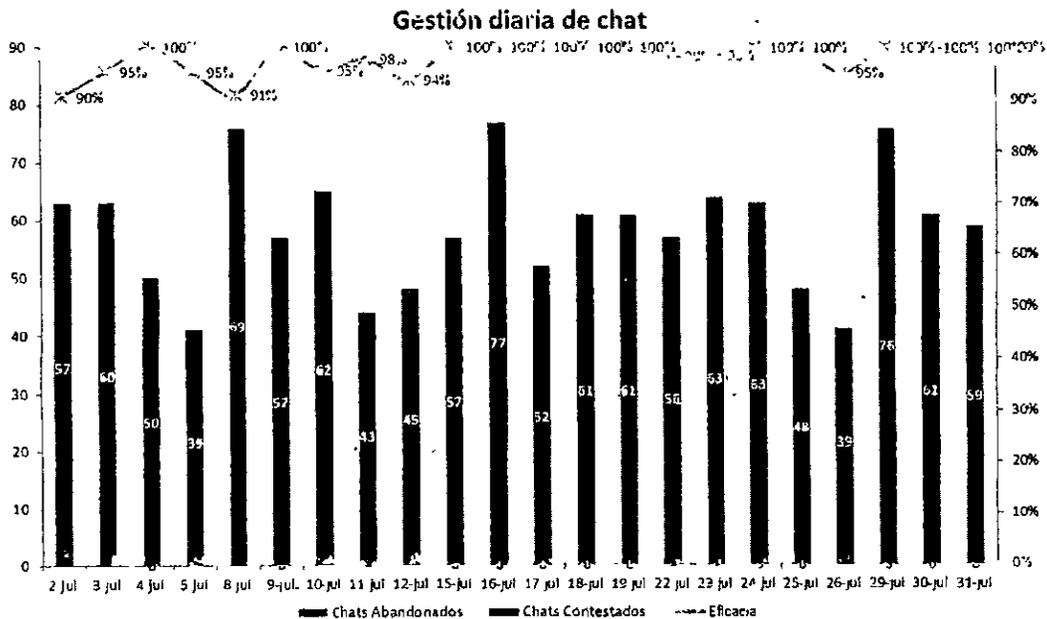


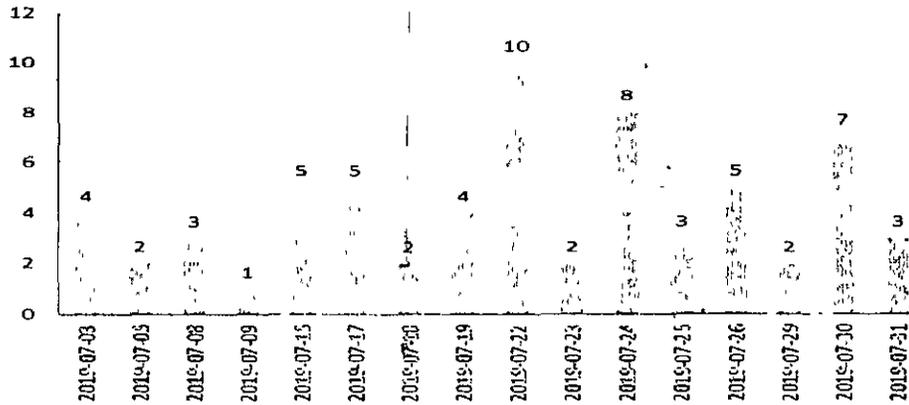
Grafico 7 Gestión Chat

2.5. Resultado canal presencial

El canal presencial del Ministerio de Transporte se encarga de atender las consultas de los ciudadanos que se acercan a las instalaciones físicas del Ministerio, para el mes de julio se continuo con dos agentes en la Entidad Compradora, una de ellas prestando soporte en la gestión del PBX y atención presencial al ciudadano y la otra agente radicando en Oficio las solicitudes que llegan a través buzón del correo servicioalciudadano@mintransporte.gov.co y realizando la correspondiente asignación de los correos a los departamentos encargados de dar respuesta.

Para el mes de julio se atendieron 66 ciudadanos en la atención presencial, se presentaron días donde solo se gestionó el PBX.

PRESENCIAL



Grafica 10 Gestión diaria Canal Presencial

Sus principales consultas fueron consultas de radicados, información de licencias de conducción debido a la incidencia presentada en el histórico de las licencias, entre otras:

CONSULTA	CANTIDAD
LICENCIA DE CONDUCCIÓN	25
ESTADO DE RADICADOS	19
TRASPASO DE VEHÍCULOS	9
RESOLUCIÓN DE TRASPASO A PERSONA INDETERMINADA	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2
COMPARENDOS	2
FOTODETECCIÓN	1
ORGANISMOS DE TRANSITO	1
PICO Y PLACA	1
IMPUESTOS SECRETARIA HACIENDA	1
NORMALIZACIÓN DE MATRICULAS	1
TOTAL GENERAL	66

Tabla 7. Consultas Canal presencial

2.6. Resultado canal PBX

El PBX del Ministerio de Transporte se encarga de realizar transferencias a las dependencias internas del Ministerio con el fin de dar solución a las inquietudes de los ciudadanos que no fueron resueltas en el CCC, de igual forma ciudadanos que se comunican solicitando ser transferidos con dependencias y/o funcionarios del Ministerio y adicionalmente algunos funcionarios internos solicitando transferencia con otras dependencias internas. Durante el mes de julio se recibieron 884 interacciones con la Agente en la Entidad Compradora distribuidas de la siguiente forma:

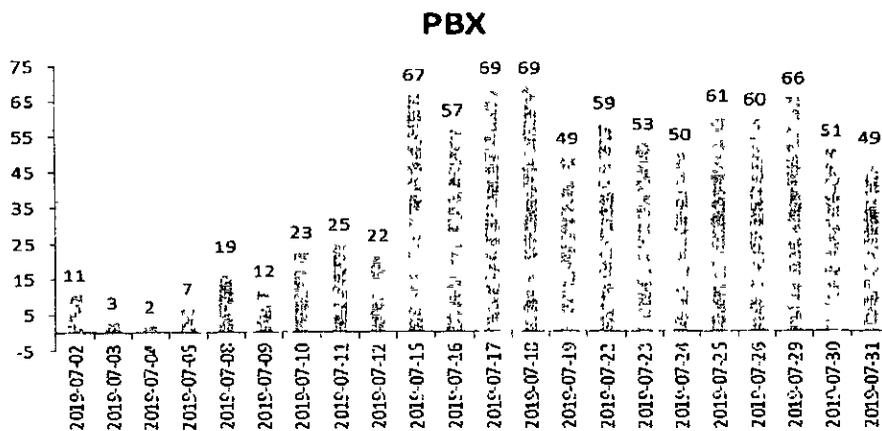


Grafico 11 Interacciones de PBX julio/19

Se evidencia que después de la actualización del PBX realizado por el ministerio la cantidad de llamadas entrantes se triplico, el 53% de las interacciones recibidas en el PBX son transferencias a los diferentes departamentos del Ministerio, adicionalmente se recibieron llamadas solicitando diferente tipo de información, licencias, estado de radicados, entre otros.

CONSULTA	CANTIDAD
TRANSFERENCIAS	510
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	128
ESTADO DE RADICADOS	57
LICENCIA DE CONDUCCIÓN	28
SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE CARGA	25
TRASPASO DE VEHÍCULOS	13

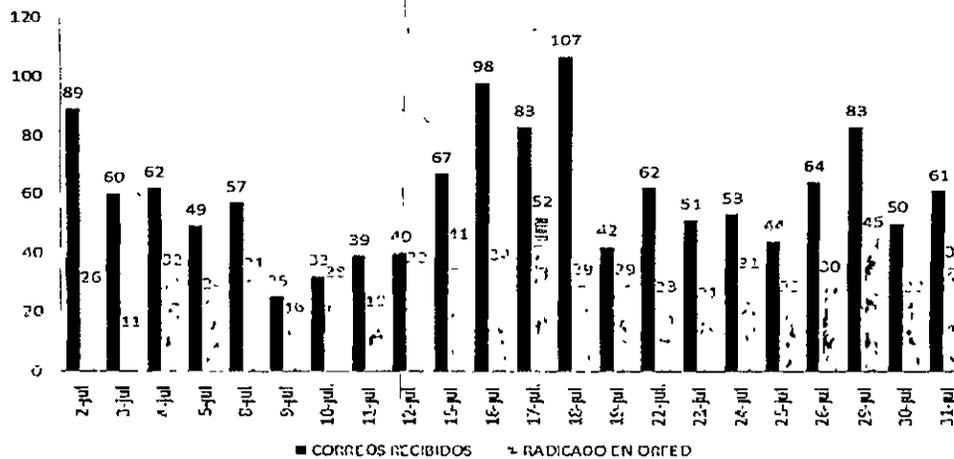
CONSULTA	CANTIDAD
REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHÍCULOS DE CARGA - CHATARRIZACIÓN	12
DIRECCIONES TERRITORIALES	9
COMPARENDOS	6
NORMATIVIDAD	6
SEGURIDAD VIAL	5
HOMOLOGACION	3
SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR ESPECIAL	2
IMPUESTOS (Se orienta a secretaría de hacienda respectiva)	2
TOTAL GENERAL	806

Tabla B Consultas PBX

2.7. Gestión Correo atención al ciudadano

Al Ministerio de Transporte llegan correos diariamente dirigidos al grupo de atención al ciudadano los cuales deben tener una gestión de respuesta y otros deben ser radicados en el aplicativo de ORFEO y cumplir con un tiempo de respuesta estipulado por la ley. Para esta gestión se destinó un Agente quien es la encargada de re direccionar estos correos y radicar en ORFEO lo que sea pertinente; para el mes de mar. de julio se gestionó un total de 1 953 correos de los cuales 1313 son correos recibidos y remitidos al área encargada de dar respuesta y 635 radicados en ORFEO.

Gestión Correo Atención al ciudadano



Grafica 12. Gestión Correo Atención al ciudadano

3. Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de julio se realiza la encuesta de satisfacción con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio que el Ministerio de Transporte brinda en las líneas de servicio 3240000 y la 010000 112042 al cliente con el fin de detectar oportunidad de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención brindada al ciudadano.

Las preguntas a evaluar en la encuesta son las siguientes:

1. ¿Desea calificar el servicio?
SI / NO
2. Califique la disposición del agente para atender su consulta
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
3. ¿La consulta formulada fue resuelta?
SI / NO
4. ¿La información fue clara y satisfactoria?
SI / NO
5. ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?
Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente

A continuación se presentan los resultados de la encuesta:

3.1. Canal Telefónico

3.1.1. Participación de la calificación del servicio.

De **3.933** gestiones efectivas de la Línea de Atención se evidencia que **2.089** ciudadanos aceptaron realizar la encuesta de satisfacción con una participación del **53%**. Así mismo, **1.744** no aceptaron realizarla con una participación del **44%**; al realizar auditoría aleatoria de las grabaciones que fueron calificadas como **NO** realiza encuesta, se evidencia que los motivos principales fueron la falta de tiempo de los ciudadanos o aceptaban realizar la encuesta y colgaban la transacción sin brindar respuesta alguna.

% Participación

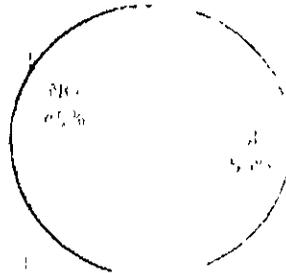
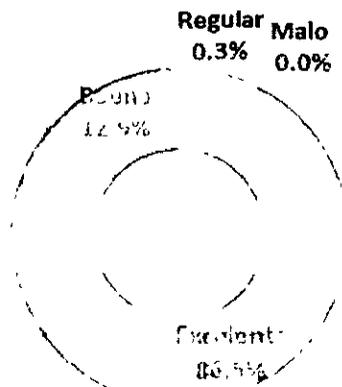


Grafico 13 Porcentaje de Participación encuesta de satisfacción

3.1.2. Satisfacción General

Entre el 01 y el 31 de julio se realizó un total de 2.089 encuestas de satisfacción efectivas, el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la disposición del agente para atender la consulta es de 99,3% entre calificaciones Excelente y bueno, obteniendo una calificación de 4.9; los casos calificados como regulares representan un 0,3% y deficientes un 0,3%, se identifica en las observaciones que en estos dos últimos regulados los ciudadanos califican los procesos directamente relacionados con la gestión del Ministerio de Transporte, como por ejemplo las respuestas fuera de tiempo de los derechos de petición o solicitudes de información radicados con anterioridad, consultas que son remitidas a otras áreas del ministerio y no logran contactarse.

Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano



Grafica 14- Disposición para atender las consultas

3.1.3. ¿La consulta formulada fue resuelta?

De los 2.089 ciudadanos que realizaron la encuesta, 1.889 informaron que la consulta realizada fue resuelta en un 92%, 159 indican que la consulta no fue resuelta lo cual corresponde a un 8%, este último, debido a que los motivos de las llamadas no tenían una respuesta que resultara conforme a la petición del ciudadano, un ejemplo de ello, cuando llaman y quieren comunicarse con una extensión del ministerio y no lo pueden hacer o los trámites tienen un tiempo de respuesta establecido por ley, pero este no se cumple y se extiende la espera por parte del ciudadano o con remitidos a otros organismos de control que no es competencia de la consulta lo que genera insatisfacción

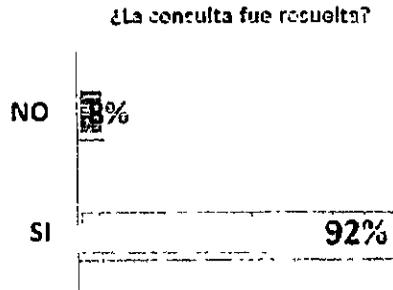


Grafico 15 Consulta fue resuelta

3.1.4. Información clara y satisfactoria

De los 2.089 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 2.020 indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del 97%, 56 estuvieron en desacuerdo con un porcentaje de participación del 3%, esto debido a que los ciudadanos no recibieron la información que ellos esperaban o la respuesta del trámite no fue positiva a su favor.

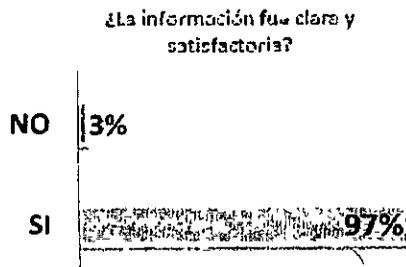


Grafico 16. La información fue clara y satisfactoria

3.1.5. Facilidad para comunicarse con este canal

De los **2.089** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **1.384** calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con la línea con un porcentaje de participación del **67%**, **565** calificaron como bueno con un porcentaje de participación del **27%**, **76** calificaron como regular con un porcentaje de participación del **4%**, **20** calificaron como malo con un porcentaje de participación del **1%** y **10** ciudadanos califican como deficiente con un % de participación del **0,5%**; sin embargo, las tres últimas opciones son debido a que en los días con mayor afluencia de llamadas deben esperar un poco más para ser atendidos por el agente y no toman la opción del mensaje de voz.

Facilidad para comunicarse con el canal telefónico

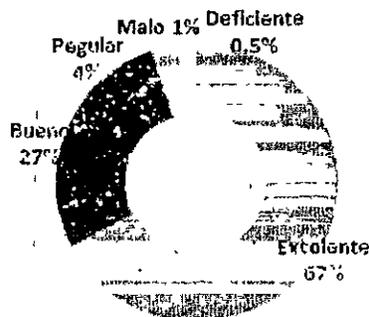


Gráfico 17 Facilidad de comunicación con el canal telefónico

3.2. Servicio canal de chat

A partir de la implementación de la campaña, la encuesta de satisfacción del chat se presenta de la siguiente manera al ciudadano:

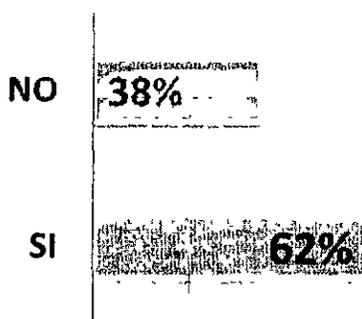
- En una escala de 1 a 5 donde 5 es excelente y 1 deficiente por favor indiquenos su grado de satisfacción general con la atención brindada por el agente en este chat.

A continuación se presentan los resultados para el mes de junio:

3.2.2. Resolución de consultas.

En cuanto a la resolución de las diferentes consultas, el **62%** informaron que la consulta realizada fue resuelta y el **38%** indican que la consulta no fue resuelta, debido a que los motivos de los chats no tenían una respuesta que resultará conforme a la petición del ciudadano, recibiendo información opuesta y/o desfavorable a lo que ellos esperaban, por ejemplo, cuando se informa que el derecho de petición aún no tiene respuesta y que deben remitirse con el área encargada para recibir la respuesta, o comunicarse con dependencias del ministerio es solo por el canal telefónico.

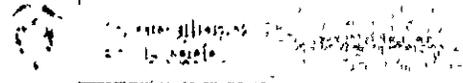
¿La consulta fue resuelta?



Gráfica 20 - Calificación resolución de la solicitud

3.2.3. Facilidad de comunicación

Por último, los ciudadanos manifiestan que la facilidad para comunicarse con el canal de chat se encuentra entre bueno y excelente con un porcentaje de participación del **81%**, lo cual es positivo porque evidencia la disposición de todos los agentes para brindar una excelente atención y servicio a los ciudadanos. Las demás calificaciones oscilan con un porcentaje de participación del **20%**, esto debido a que la mayoría de los ciudadanos no están conformes con las respuestas brindadas frente a la gestión dada por el Ministerio.



Facilidad para comunicarse con el chat

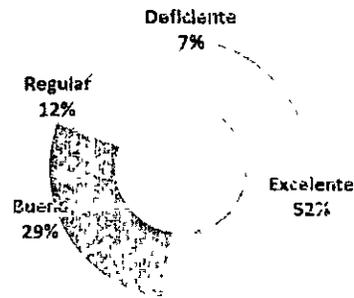


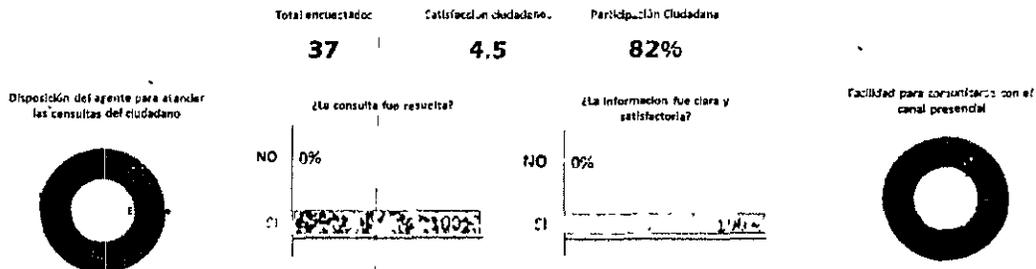
Grafico 21- Calificación facilidad de comunicación

3.3. Satisfacción canal Presencial

La encuesta de satisfacción presencial se presenta de la siguiente manera al ciudadano:

1. ¿Desea calificar el servicio?
SI / NO
2. Califique la disposición del agente para atender su consulta
Excelente / Buena / Regular / Mala / Deficiente
3. ¿La consulta formulada fue resuelta?
SI / NO
4. ¿La información fue clara y satisfactoria?
SI / NO
5. ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?
Deficiente / Mala / Regular / Buena / Excelente

De 66 ciudadanos atendidos, 37 contestaron la encuesta, 29 no tienen tiempo o no responden, 100% de los ciudadanos manifiestan la disposición del agente es excelente o Buena, la consulta fue resuelta y la atención del canal presencial es excelente.



Grafica 22 Encuesta canal Presencial

4. Calidad

Desde el área de calidad se tiene como objetivo implementar un conjunto de procesos que aseguran la satisfacción del ciudadano final, contar con personal cualificado que ofrezca a los clientes confianza, efectividad, credibilidad y la mejora continua de la operación. El proceso de monitoreo es una actividad que permite mejorar el desempeño de los agentes, así como orientarlos para que proporcionen un servicio de calidad.

Durante el mes de julio, se realizó la auditoría del proceso ejecutado por parte de los colaboradoras en la línea detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas en todas las instancias representativas del proyecto.

4.1. Errores críticos y no críticos

El área de calidad realizó auditoría a los agentes de la línea de servicio del Ministerio de Transporte, por medio del monitoreo en vivo, remoto y al seguimiento diario de monitoreo.

Los ítems evaluados con aquellos atributos en los que una equivocación hace que la transacción no se complete acertivamente afectando directa o indirectamente al usuario final se clasificarán como errores críticos (EC); mientras que en los que se evidencien habilidades blandas que pueden no afectar directamente a la solución, serán clasificados como errores no críticos (ENC).

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Crítico de usuario, Error crítico de negocio, y Error no Crítico así:

❖ Error crítico de Negocio

- No realiza la captura de información pertinente (Nombres, Número de documento y teléfono de contacto).
- Deja en línea incentivando al abandono de la llamada por parte del Usuario.
- Cuelga la llamada sin brindar solución al requerimiento del Usuario.
- Brinda guion por caída de aplicativos sin autorización.
- No registra en aplicativos lo informado al usuario.
- El agente no diligencia los campos correspondientes a la tipificación.
- Brinda Información confidencial del Call Center y/o MinTransporte
- No menciona la Ley Habeas Data.

❖ Error crítico de Usuario Final

- Interrumpe al usuario con un tono de voz fuerte y agresiva.
- Agrede al Usuario con palabras soeces
- Discute con el usuario.
- No hace uso del Manual, Novedades y el protocolo establecido.
- No direcciona correctamente al usuario en la solicitud expuesta.
- No ofrece alternativas de solución a la solicitud expuesta.
- Validación ORFEO.

❖ Error No Crítico

- No utiliza el guion establecido definido para la campaña.
- No contesta la llamada antes de los 10 segundos.
- No está atento a la solicitud del usuario.
- El tono de voz usado no es cálido y no genera empatía con el usuario
- No personaliza la llamada
- Usa palabras de confianza con el usuario
- Usa palabras técnicas, diminutivos o muletillas
- Muestra inseguridad al transmitir la información.
- No vocaliza adecuadamente y no mantiene una velocidad acorde para transmitir la información
- No hace uso del Hold y Mute en los tiempos de espera al usuario.
- La duración de la llamada no es acorde con la solicitud.
- No utiliza preguntas filtro para orientar el usuario en su solicitud
- No confirma transacción o trámite realizado
- No utiliza el guion de despedida definido para la campaña
- Realiza encuesta de satisfacción



4.2. Tipos de monitoreo evaluados por IQ.

- Remoto: Se realiza sobre llamadas grabadas.
- En línea: Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el ciudadano para validar el manejo integral de la transacción

Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Crítico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:

>=85%	>=90%
-------	-------

Tabla 9 - Medición de errores

Para el mes de julio se realizaron en promedio (16) auditorías por agente, evidenciando los siguientes resultados:

Julio	16
-------	----

Tabla 10 - Promedio de auditorías

Para el mes de julio se realizó afectación en 2 Errores Críticos de Negocio, 1 Error Crítico de Usuario y 7 Errores No Críticos; a continuación, se relacionan los ítems de afectación.

4.3. Errores Críticos (EC)

4.3.1. Errores Críticos de Usuario

En el mes de julio, se realizó afectación en el Error Crítico de Usuario, específicamente en el siguiente ítem:

- Trato al usuario (2) incidencias: Se interrumpe al ciudadano con un tono de voz fuerte y agresiva.

4.3.2. Errores Críticos de Negocio

Para el mes de julio se realizó afectación en el Error crítico de negocio, influyendo en los siguientes ítems:

% Participación



■ Encuesta □ Etiqueta telefónica

Grafico 23 Participación

- Validación de Titularidad del Ciudadano (4) incidencias: A través de la gestión telefónica, el agente omite los datos del ciudadano y caracterización. Se limita a brindar la información solicitada por el ciudadano.
- Políticas y Legales (1) incidencia: Brinda información confidencial del Call Center y/o Mintransporte.

4.3.3. Errores No Críticos (ENC)

Para el mes de julio se realizó afectación en 6 errores no críticos, a continuación, se relacionan los ítems de afectación.

- Encuesta (9) Incidencias: No se indaga si el ciudadano desea contestar la encuesta de satisfacción
- Etiqueta telefónica (2) incidencias: En el desarrollo de la gestión se utilizan palabras técnicas, diminutivos, muletillas o extraneísmos como: correcto, Oh, de acuerdo, sí, o también palabras de confianza.
- Tiempos (6) Incidencias: Se solicita espera en línea al ciudadano y no se retorna en el tiempo establecido y/o no se hace uso correcto del Mute y/o Hold.
- Disponibilidad (2) incidencias: No contesta la llamada antes de los 10 segundos.
- Escucha activa (1) incidencia: No se está atento a la petición del ciudadano.

- Atención Canal Escrito (1) Incidencia: Valida con el ciudadano si tiene preguntas adicionales.

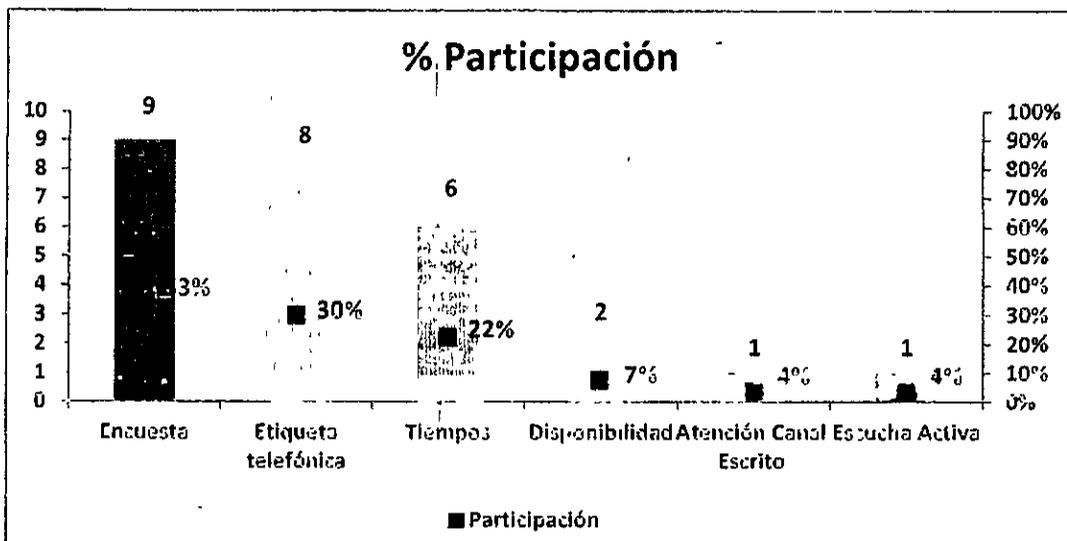


Grafico 24 Errores no Criticos

En el mes de julio, se realizó un taller enfocado en los roles de agente y ciudadano, con el fin de brindarles diferentes perspectivas frente a la línea de atención y los temas frecuentes; lo anterior tuvo un resultado positivo, pues los mismos agentes observaron el papel del ciudadano que se comunica con una necesidad y busca alternativas de solución frente a ello, como también las características de empatía y paciencia frente a casos de alta complejidad. Para continuar con el seguimiento de las oportunidades de mejora, se desarrollarán en el mes de agosto retroalimentaciones y talleres sobre los tiempos de espera y etiquetas telefónica.





5. - Formación y Talento Humano

Durante el mes de julio se realizaron diferentes actividades de formación que permitieron mejorar la asesoría brindada por los agentes a los ciudadanos, adicional se realizó una evaluación de conocimientos a los agentes para identificar cuáles son los temas de mayor dominio y los que requieren refuerzo, a continuación, se presenta la descripción de cada uno de ellos:

5.1. Evaluación de Conocimientos

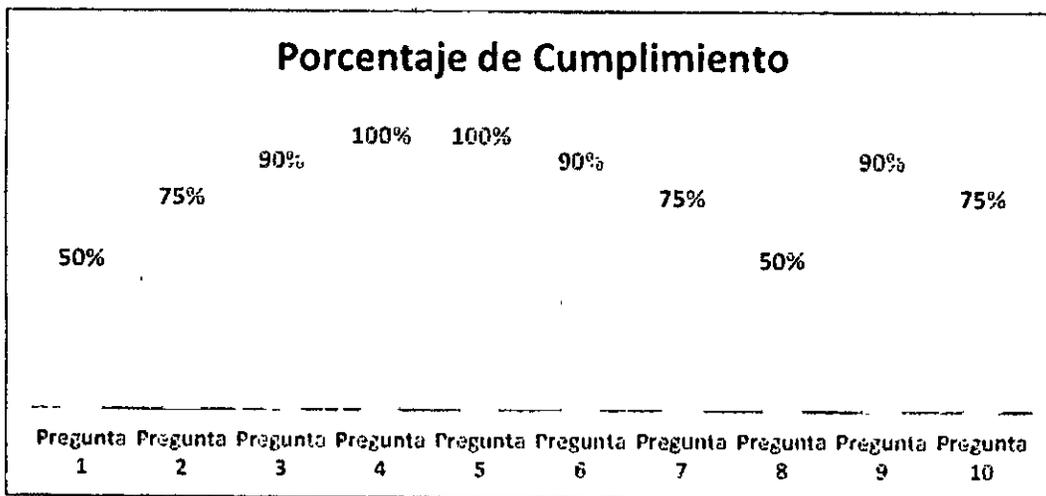
A continuación se muestran las preguntas realizadas en la evaluación de conocimiento.

	DESCRIPCIÓN
	¿Para solicitar la categoría C2, es necesario tener la categoría B1?
	¿Quién asigna para tarifas del transporte metropolitano, urbano y pasajeros?
	Cuando no se cumplen los descuentos de los peajes, ¿ante qué entidad se debe colocar la queja?
	¿Es válida la constancia de la cedula para el trámite de la licencia de conducción?

	DESCRIPCIÓN
	¿Quién da los permisos para la habilitación de empresas de transporte por cable?
	¿Está reglamentada la conversión de gas natural o gasolina a eléctrico?
	¿Qué es transito libre?
	¿Qué significa la sigla SICOV?
	¿Qué es el SISCOINMP?
	¿Cuántos vehículos pueden postular los ciudadanos?

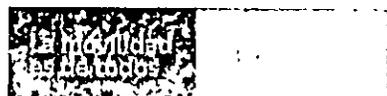
Tabla 11 Evaluación mensual julio

La evaluación se llevó a cabo con las solicitudes más frecuentes recibidas en la línea telefónica y la capacitación realizada por el Ministerio de Transporte sobre SISCOINMP. Se identifica que en la pregunta 1, 2, 7, 8 y 10 deben ser reforzadas.



Grafica 25 Porcentaje de cumplimiento por pregunta

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un 76% de cumplimiento para el mes de julio



5.2. Capacitaciones.

Durante el mes de julio, el equipo de agentes del Ministerio de Transporte, participaron en sesiones de capacitación con el objetivo de fortalecer la calidad del servicio y habilidades blandas prestadas al ciudadano a través de nuestra línea del centro de contacto.

Actividad	Fecha	Duración
Socialización Decreto 1120 del 2019.	07 de julio	30 Minutos
Capacitación "Redacción y Ortografía parte II"	16 de julio	2 Horas
Socialización Resolución 3015 del 2019.	17 de julio	30 Minutos
Capacitación "Redacción y Ortografía parte II"	24 de julio	2 Horas
Capacitación "Redacción y Ortografía parte II"	25 de julio	2 Horas
Taller cambio de roles	30 de julio	1 hora
Total Horas		4 Horas

Tabla 22. Cronograma Capacitaciones julio

6. Evaluación de Rendimiento Mensual

Durante el mes de julio, se realizó la evaluación de rendimiento de la gestión efectuada de los agentes, teniendo en cuenta los siguientes factores. Calidad y productividad, Conocimiento, Compromiso y actitud, Iniciativa / Liderazgo y Trabajo en equipo.

A continuación se presentan los resultados.

Factor evaluado	Calificación
Calidad y productividad	5
Conocimiento	3.5
Compromiso y actitud	4.5
Iniciativa / Liderazgo	4
Trabajo en equipo	4.5
Nota Final:	4.3

Tabla 13. Resultados evaluación de desempeño

7. Resultados de los indicadores de servicio (ANS)

Indicador	Nivel plata	umbral	Julio
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	Duración instalación máxima : 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el servicio	10 días	Cumplido
Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes / Número de minutos contratados * 100%	> = 99.5 % RTO 120 min periodo de medición: mensual	99.9%
Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).	Contestar el 30% de las llamadas antes de 40 segundos	> = 30%	39%
Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)	Tiempo promedio de atención 60 segundos	< = 60 seg	41 seg
Quejas sobre el servicio del centro de contacto	Número de quejas recibidas sobre la calidad del servicio del centro de contacto/ total de transacciones < = 3%	< = 3%	0/4824= 0%
Nivel de satisfacción de los ciudadanos	Promedio de calificación del servicio > 3.5	> 3.5	4.9
Rotación de agentes	Número de agentes que se retiran en el mes por voluntad propia / número total de agentes que comienzan el mes) *100%	< = 15%	0%
TMO	Definido por la entidad compradora = 10 min	> = 6 min	5 34 min

Indicador	Nivel plata	umbral	Julio
Eficacia	Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones entrantes * 100% >=90%	> = 90%	91%
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones entrantes	(Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 55%	> = 55%	55%
Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call). Para transacciones salientes.	(Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 60%	> = 60%	NA
Evaluación de conocimientos	sumatoria de la nota de las evaluaciones/ total de evaluaciones presentadas * 100% eca>= 70%	eca>= 70%	74%

Tabla 14 Cumplimiento ANS Junio

8. Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos durante el mes de julio por el centro de contacto en su servicio de voz, se puede concluir que:

- Durante el mes de julio se recibieron un promedio de 1,157 llamadas por semana, con una eficacia del 90% y un TMO de 5.34 cumpliendo los indicadores del AMP.
- El chat tuvo un promedio semanal de 257 interacciones a la semana, con una eficacia del 98%
- En la encuesta de satisfacción el 66% de los ciudadanos califican positivamente la gestión

realizada ya que los agentes brindan una atención clara y precisa, con calidad.

- Se identificó que la socialización de las resoluciones emitidas por el Ministerio de Transporte contribuye a la disminución de dudas y preguntas entre los mismos agentes
- En el mes de julio se evidenció una disminución significativa de las oportunidades de mejora en cuanto a las habilidades blandas, aun así, éstas seguirán siendo objetivo de trabajo focalizado, generando así más resultados positivos en las gestiones realizadas por los agentes.
- El acompañamiento constante a los agentes por medio de las retroalimentaciones contribuye a la detección de falencias y fortalezas de las gestiones, por ello, los agentes enriquecen sus labores diarias de manera satisfactoria.
- Se evidenció en la ejecución de los talleres realizados que las experiencias dinámicas y didácticas frente a los temas de las habilidades blandas, generan mayor impacto y observación por parte de los agentes del centro de contacto del Ministerio de Transporte

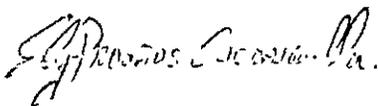
EL BANCO DE BOGOTÁ

INFORMA:

Que la empresa IMAGE QUALITY / OUTSOURCING SAS identificado(a) con NIT 8300803298 está vinculada al BANCO DE BOGOTÁ a través de la CUENTA CORRIENTE No. 052060704 desde el 4 de Marzo de 1999, este producto se encuentra ACTIVO.

Esta información es confidencial, no es una recomendación de negocio y se suministra sin responsabilidad del banco, se expide el 16 de Mayo de 2010, a solicitud del interesado, con destino a quien interese.

Atentamente,



Elcy Proaños
Gerencia de Soporte Postventa
Banco de Bogotá

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

ACTA DE INICIO

CÓDIGO: CTN-F-008

VERSIÓN: 4

DEPENDENCIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE			
Atención al Ciudadano	Dirección de Transporte y Tránsito	DÍA 06	MES 02	AÑO 2019

**ACTA No. 1
INICIACIÓN DEL CONTRATO**

Orden de compra N° 35502 del 06 de febrero, de 2019

(Mencionar la clase de contrato, es decir, si es Prestación de Servicios Profesionales, Interventoría, Compraventa, Suministro, etc)

MODALIDAD

NÚMERO DEL PROCESO CONTRACTUAL

LICITACIÓN PÚBLICA

CONCURSO DE MÉRITOS

CONTRATACIÓN DIRECTA

SELECCIÓN ABREVIADA

Selección abreviada con subasta inversa

Selección abreviada para la contratación de menor cuantía

MÍNIMA CUANTÍA (Comunicación de Aceptación de la Oferta)

OTRAS MODALIDADES:

Acuerdos y/o Convenios

Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO
CCE-595-1-AMP-2017

Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Banco Mundial

Corporación Andina de Fomento (CAF)

OBJETO DEL CONTRATO

: "ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICIÓN VEHICULAR Y REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE TRÁNSITO RUNT."

LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

: BOGOTÁ D.C
(Indique la ciudad donde se ejecuta el contrato)

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

: OCHO MESES
(Indique en este espacio en letra y número el plazo)

VIGENCIA DEL CONTRATO

: OCHO MESES



MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

ACTA DE INICIO

CÓDIGO: CTN-F-008

VERSIÓN: 4

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO : 6 DE FEBRERO DE 2019
(Indique día mes y año)

FECHA PREVISTA DE TERMINACIÓN : 6 OCTUBRE DE 2019
(Indique día mes y año)

VALOR DEL CONTRATO : DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES
QUINIENTOS TREINTA Y TRES MIL DOSCIENTOS
OCHO PESOS CON CUARENTA Y SEIS CENTAVOS
(\$ 292.533.208,46)
(Indique en este espacio el valor total del contrato en letra y número)

CONTRATISTA : IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S
NIT: 830039329
(Escriba el nombre o razón social del contratista, con Nit o Cédula de Ciudadanía)

SUPERVISOR : JOSÉ DEL CARMEN NIEVES OÑATE
COORD. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
CC. 18.936.504
(Escriba el nombre del supervisor y/o coordinador con Cédula de Ciudadanía)

GARANTÍAS : NO APLICA
(Escriba SI O NO APLICA, consecuentemente diligenciar el siguiente cuadro cuando esto sea aplicable)

Cia de seguros o equivalente	Riesgo	N° Poliza	Valor asegurado	Vigencia		CERTIFICADO DE MODIFICACION			
				Desde	Hasta	N°	Vigencia		Valor asegurado
							Desde	Hasta	
		00000	\$ 0,00			0			
			\$ 0,00						\$ 0,00
			\$ 0,00						\$ 0,00

A los SEIS (06) días del mes de FEBRERO de 2019, los señores: JOSÉ DEL CARMEN NIEVES OÑATE actuando como supervisor designado por el Ministerio y GLADYS ALEXANDRA REYES GOMEZ 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

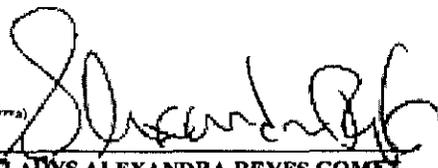
ACTA DE INICIO

CÓDIGO: CTN-F-008

VERSIÓN: 4

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 SEIS días del mes FEBRERO de 2019

(Firma)

AM

GLADYS ALEXANDRA REYES GOMEZ

C.C. 52.259.752 de Bogotá

Representante legal de la firma

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT: 830.039.329- 8

CONTRATISTA

(Firma)


JOSÉ DEL CARMEN NIEVES OÑATE

C.C. 18.936.504 de Bogotá

Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

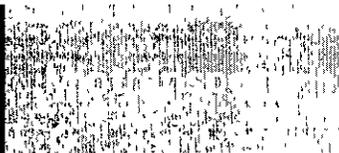
Supervisor designado

13. b. m. a





La movilidad
es de todos



ISO 9001:2015
COMPANIA
ISO 9001
CERTIFICADA
Certificado No. SG 20 700017 A

MEMORANDO
20193030083943



28-08-2019

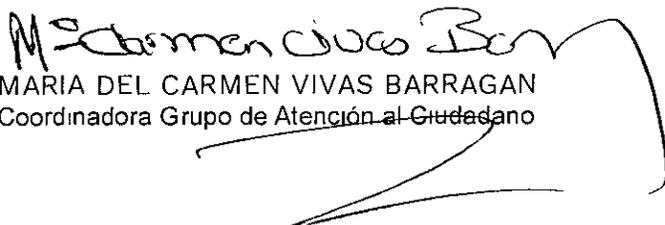
Bogotá, 28-08-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO – Coordinadora Grupo de Contratos
DE: COORDINADORA GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

ASUNTO: Solicitud modificación de la Orden de Compra No. 35502

Para los fines pertinentes, me permito solicitar la segunda modificación de la Orden de Compra No. 35502 del 06 de Febrero de 2019 correspondiente a los Servicios BPO del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017, con el objetivo de adicionar los recursos que permitan prorrogar el plazo de ejecución de la Orden de Compra hasta el 31 de diciembre de 2019”

Cordialmente,


MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Anexos 12 Hojas
Acta de solicitud de modificacion
Archivo de Excel con el detalle de los Items
Copia de correo aceptacion del Centro de Contacto
CDPs

Elaboró MC-KL
Revisó Maria del C Vivas B
Fecha de elaboración 26/08/2019
Número de radicado que responde 20193030083943
Tipo de respuesta Total () Parcial ()


H:SB
Luis
UPB

	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	
	FORMATO DE SOLICITUD Y JUSTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN O SUSPENSIÓN CONTRACTUAL	
	Código: CTN-F-009	Versión: 004

<u>INFORMACIÓN GENERAL</u>	
TIPO DE CONTRATO Y NÚMERO	Orden de compra 35502 de 2019/ Contrato No. 217 de 2019
CONTRATISTA	Image Quality Outsourcing S.A.S.
<u>MODIFICACIONES REALIZADAS</u> (en caso que aplique)	Modificación No. 1 – Redistribución de servicios y recursos – suscrita el 25 de junio de 2019.
FECHA DE TERMINACIÓN ACTUAL	06 de octubre de 2019
VALOR ACTUAL	Doscientos noventa y dos millones quinientos treinta y dos mil seiscientos cuarenta y un pesos con tres centavos (\$ 292.532.641,03)

<u>INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD</u>	
TIPO DE MODIFICACIÓN	Adición, prórroga y modificación de servicios
VALOR ADICIONAR	Ciento cuarenta y dos millones cuatrocientos cuarenta y tres mil sesenta y seis pesos (\$ 142.443.066)
FORMA DE PAGO	No Aplica
PRÓRROGA	Hasta el 31 de diciembre de 2019
SUSPENSIÓN	No Aplica
REDUCCIÓN	No Aplica
OTRA MODIFICACIÓN	Inclusión de los siguientes servicios: Dos (2) Agentes en la Entidad Compradora y Bolsa de minutos Outbound
AFECTACIÓN PRESUPUESTAL	CDP No. 26019 05/02/2019 - CDP No. 3619 05/02/2019

<u>JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD</u>
<p>El Ministerio requiere garantizar la continuidad de los servicios contratados a través de la Orden de Compra No. 35502 hasta el 31 de diciembre de 2019.</p> <p>Lo anterior en razón a que es necesario seguir contando con el canal telefónico y digital por medio del Centro de Contacto Ciudadano, dado a que el Ministerio no cuenta con la infraestructura tecnológica, ni tampoco con el personal necesario para la atención, seguimiento, análisis y grabación de cada una de las interacciones las cuales se llevan a cabo en canales como chat, llamadas de entrada y salida</p>



La movilidad es de todos

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

FORMATO DE SOLICITUD Y JUSTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN O SUSPENSIÓN CONTRACTUAL

Código: CTN-F-009

Versión: 004

En la actualidad existe un incremento del 30% de solicitudes en los diferentes canales, lo cual genera un encolamiento de llamadas, demoras en la atención presencial en Planta Central – Bogotá y demoras en la radicación en los correos electrónicos, razón por la cual se hace necesario la inclusión de dos (2) agentes adicionales “Agente en Entidad Compradora” con el fin de fortalecer los servicios de atención a través de los canales: 1) telefónico (incluyendo el PBX) y 2) presencial, y de esta manera continuar con la gestión del análisis y gestión de los correos electrónicos recibidos a través del Canal Virtual.

Del mismo modo se requiere un aumento del 41% de la bolsa de minutos Outbound pasando de 1.453 a 2.461 minutos, esto con el objetivo de establecer contacto con los ciudadanos que están pendientes de la emisión de la normatividad que solucionará la normalización de los vehículos de los ciudadanos pendientes de este trámite.

Lo anteriores servicios permitirán brindar a los usuarios una información clara y detallada de los trámites y servicios de la Entidad de manera efectiva, en especial los del Grupo de Renovación Integral de Vehículos y los de la coordinación del RUNT.

Se informa que la presente adición no supera el 50% del valor inicial del contrato.

Así las cosas, a continuación, se hace la relación de la modificación, la cual genera prórroga y adición en el tiempo y el valor de los bienes y servicios contratados a través de esta orden de compra, hasta el 31 de diciembre de 2019 reforzando la operación con dos (2) “Agentes en la Entidad Compradora e incluyendo el ítem de bolsa de minutos Outbound”

Teniendo en cuenta que la adición a esta orden de compra es financiada por 3 líneas presupuestales, la adición debe afectarse de la siguiente manera:

Recursos del proyecto de Reposición Vehicular: \$ 131.443.066

Recursos del proyecto RUNT: \$8.000.000

Recursos de gastos de funcionamiento – Servicios prestados a las empresas y servicios de producción: 3.000.000

ANEXOS

- CDP No. 26019 05/02/2019
- CDP No 3619 05/02/2019
- Cuadro detallado de modificación de la Orden de Compra 35502 de 2019
- Correo de Germán Augusto Gómez Rincón - Director de Negocio Vertical Gobierno de Image Quality Outsourcing SAS de aceptación de la modificación.

FIRMA LA SOLICITUD POR PARTE DE LA SUPERVISORA

Maria del Carmen Vivas Barragan
MARÍA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN

COORDINADORA DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyecto Ludy Garcia Madrid
Revisó Maria del Carmen Vivas Barragan

ORDEN DE COMPRA 35502 DE 2019

Valores de la Modificación desde el 07/10/2019 hasta 31/12/2019

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total	Tiempo	Precio por Unidad	Total por el Tiempo	IVA	Total con IVA
1	bpo01--1-IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 8 Agente	7,43	Mes	\$ 25 730 770	\$ 191 179 618	2,8	\$ 25 730 769,52	\$ 72.046 154,66	\$ 13 688 769	\$ 85 734 924
2	bpo01--2-IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	7,87	Mes	\$ 3 183 526	\$ 25 054 352	2,8	\$ 3 183 526,33	\$ 8 913 873,72	\$ 1 693 636	\$ 10 607 510
3	bpo01--3-IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 70 Hora	1	Mes	\$ 4 865 773	\$ 4 865 773	-	\$ -	\$ -		\$ -
4	bpo01--4-IT-BPO-CC-43-1-VPN(Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	5,47	Mes	\$ 268 192	\$ 1 467 011	2,8	\$ 268 192,19	\$ 750 938,13	\$ 142 678	\$ 893 616
5	bpo01--5-IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 8 Anuncio	1	Mes	\$ 432 024	\$ 432 024	-	\$ -	\$ -		\$ -
6	bpo01--6-IT-BPO-CC-26-1-Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA - 500 Transacción	7	Mes	\$ 65 680	\$ 459 760	2,8	\$ 65 680,00	\$ 183 904,00	\$ 34 942	\$ 218 846
7	bpo01--7-IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 2500 Minuto	7	Mes	\$ 5 475	\$ 38 325	2,8	\$ 5 475,00	\$ 15 330,00	\$ 2 913	\$ 18 243
8	bpo01--8-IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 3004 Transferencia	5,2	Mes	\$ 78 810	\$ 409 812	2,8	\$ 78 810,00	\$ 220 709,89	\$ 41 935	\$ 262 645
9	bpo01--9-IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 2000 SMS	5	Mes	\$ 52 540	\$ 262 700	2,8	\$ 52.540,00	\$ 147 112,00	\$ 27 951	\$ 175 063
10	bpo01--10-IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1453 Minuto	7	Mes	\$ 139 967	\$ 979 772					
11	bpo01--IVA	1	Unidad	\$ 46 706 983	\$ 46 706 983	-	\$ -	\$ -		\$ -
12	bpo01--1-IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	6,3	Mes	\$ 3 281 986	\$ 20 676 511	2,8	\$ 3 281 985,91	\$ 9 189 560,55	\$ 1 746 017	\$ 10 935 577
Nuevo	bpo01--10-IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 2461 Minuto					2,8	\$ 237 068,13	\$ 663 790,76	\$ 126 120	\$ 789 911
Nuevo	bpo01--2-IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente					4,2	\$ 6 563 971,82	\$ 27 568 681,64	\$ 5 238 050	\$ 32 806 731
Total					292.532.641		\$ 39.468.019	\$ 119.700.055	\$ 22.743.011	\$ 142.443.066

Valor de La Adición sin Iva	\$ 119 700 055
Iva	\$ 22 743 011
Total OC con la Modificaci	434 975 707

u

Ludy Garcia Madrid

De: Maria del Carmen Vivas Barragan
Enviado el: martes, 27 de agosto de 2019 9:32 a. m
Para: Ludy Garcia Madrid
Asunto: Fwd: Acta Modificación Mintransporte
Datos adjuntos: MINTRANSP_MOS2.pdf

Obtener [Outlook para Android](#)

From: German Augusto Gómez Rincon <German.Gomez@iq-online.com>
Sent: Monday, August 26, 2019 5:56:17 PM
To: Maria del Carmen Vivas Barragan <mvivas@mintransporte.gov.co>; Diana Moreno <Diana.Moreno@iq-online.com>
Cc: Maria Lucia Gomez Restrepo <Maria.Gomez@iq-online.com>
Subject: RE: Acta Modificación Mintransporte

Estimadas nos permitimos confirmar la aceptación del acta de modificación, adjuntamos el documento firmado.

Durante la mañana estará llegando el documento en físico al Ministerio

Cordial Saludo

Germán Augusto Gómez R
Director de **Negocio Vertical Gobierno**
german.gomez@iq-online.com

Móvil: 317-3718740
Fijo: (571) 593 1990
Di. Cra. 13A No. 29-24 Piso 7
Bogotá – Colombia



De: Maria del Carmen Vivas Barragan <mvivas@mintransporte.gov.co>
Enviado el: lunes, 26 de agosto de 2019 3:48 p. m.
Para: German Augusto Gómez Rincon <German.Gomez@iq-online.com>; Diana Moreno <Diana.Moreno@iq-online.com>
Asunto: RV: Acta Modificación MinTransporte

Buenas Tardes:

Agradecemos su disposición en este trabajo, pero requerimos el OK de ustedes via correo electrónico frente al proyecto de acta de solicitud de segunda modificación OC 35502 de 2019

Mil Gracias,

127

it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of Ministry of Transportation.

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y está dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial del Ministerio de Transporte.

The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of Ministry of Transportation.

AVISO LEGAL (o AVISO DE CONFIDENCIALIDAD): El contenido de este mensaje y sus anexos pueden contener información confidencial o legalmente protegida de propiedad de IQ OUTSOURCING, y no podrá ser utilizada ni divulgada bajo ningún aspecto por personas diferentes a su destinatario. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o actos originados con ocasión al conocimiento de este mensaje sin autorización de IQ OUTSOURCING será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes e IQ OUTSOURCING no asumirá ninguna responsabilidad. El destinatario del mensaje, o cualquier otra persona que lo reciba, tendrá bajo su custodia la información aquí contenida y deberá velar por mantener su confidencialidad, integridad y privacidad. Las opiniones contenidas en este mensaje electrónico no relacionadas con la actividad de IQ OUTSOURCING, no necesariamente representan la opinión de IQ OUTSOURCING como empresa. Si por error, recibe este mensaje, deberá dar aviso inmediatamente a su remitente y destruir toda copia que tenga del mismo. Cualquier persona que ilícitamente elimine, esconda, cambie, destruya, intercepte, divulgue, controle o impida de otra forma que esta comunicación llegue de manera íntegra y oportuna a su destinatario, estará sujeto a las sanciones penales correspondientes. Aunque IQ Outsourcing ha tomado las medidas preventivas para protegerse de virus y otros programas maliciosos, el destinatario debe verificar la presencia de este tipo de programas que tenga el correo o cualquier anexo a él, y por esta razón IQ Outsourcing no se hace responsable de los daños causados por virus o cualquier otro programa malicioso transmitido por este medio. No imprima este mensaje de no ser necesario; de ésta manera aportamos al cuidado del planeta.

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y está dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial del Ministerio de Transporte.

The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of Ministry of Transportation.



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Grupo Atención al Ciudadano
María del Carmen Vivas Barragan
mvivas@mintransporte.gov.co
Avenida Calle 24 No. 60-50 Piso 9
Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera
www.mintransporte.gov.co

De: Ludy Garcia Madrid <lgarciam@mintransporte.gov.co>
Enviado el: lunes, 26 de agosto de 2019 3:24 p m
Para: María del Carmen Vivas Barragan <mvivas@mintransporte.gov.co>
Asunto: RE: Acta Modificación MinTransporte

Buen día Dra María del Carmen,

Se realiza revisión y estamos de acuerdo con los ajustes, solicito aprobación del Centro de Contacto para proceder con el trámite en Colombia Compra

Cordialmente,



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Grupo Atención al Ciudadano
Ministerio de Transporte
servicioalciudadano@mintransporte.gov.co
Líneas de atención: Bogotá (+57 1) 3240800 opción 2 - 01 8000 112042
Avenida Calle 24 No. 60-50
Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera
www.mintransporte.gov.co

De: María del Carmen Vivas Barragan
Enviado el: lunes, 26 de agosto de 2019 9:03 a m.
Para: Ludy Garcia Madrid <lgarciam@mintransporte.gov.co>
Asunto: RV: Acta Modificación MinTransporte

Hola Mi Ludy, un saludo, para tramitar Gracias

De: German Augusto Gómez Rincon <German.Gomez@iq-online.com>
Enviado el: lunes, 26 de agosto de 2019 8:19 a. m.
Para: María del Carmen Vivas Barragan <mvivas@mintransporte.gov.co>
Asunto: Fwd: Acta Modificación MinTransporte

Estimada María por favor confirmar si están de acuerdo con el acta final para proceder con la firma de la representante legal

Gracias

Cordialmente

Germán Gómez
Gobierno



AVISO LEGAL (o AVISO DE CONFIDENCIALIDAD) El contenido de este mensaje y sus anexos pueden contener información confidencial o legalmente protegida de propiedad de IQ OUTSOURCING, y no podrá ser utilizada ni divulgada bajo ningún aspecto por personas diferentes a su destinatario. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o actos originados con ocasión al conocimiento de este mensaje sin autorización de IQ OUTSOURCING será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes e IQ OUTSOURCING no asumirá ninguna responsabilidad. El destinatario del mensaje, o cualquier otra persona que lo reciba, tendrá bajo su custodia la información aquí contenida y deberá velar por mantener su confidencialidad, integridad y privacidad. Las opiniones contenidas en este mensaje electrónico no relacionadas con la actividad de IQ OUTSOURCING, no necesariamente representan la opinión de IQ OUTSOURCING como empresa. Si por error, recibe este mensaje, deberá dar aviso inmediatamente a su remitente y destruir toda copia que tenga del mismo. Cualquier persona que ilícitamente elimine, esconda, cambie, destruya, intercepte, divulgue, controle o impida de otra forma que esta comunicación llegue de manera íntegra y oportuna a su destinatario, estará sujeto a las sanciones penales correspondientes. Aunque IQ Outsourcing ha tomado las medidas preventivas para protegerse de virus y otros programas maliciosos, el destinatario debe verificar la presencia de este tipo de programas que tenga el correo o cualquier anexo a él, y por esta razón IQ Outsourcing no se hace responsable de los daños causados por virus o cualquier otro programa malicioso transmitido por este medio. No imprima este mensaje de no ser necesario, de ésta manera aportamos al cuidado del planeta.

AVISO LEGAL (o AVISO DE CONFIDENCIALIDAD): El contenido de este mensaje y sus anexos pueden contener información confidencial o legalmente protegida de propiedad de IQ OUTSOURCING, y no podrá ser utilizada ni divulgada bajo ningún aspecto por personas diferentes a su destinatario. Cualquier uso, divulgación, copia, distribución, impresión o actos originados con ocasión al conocimiento de este mensaje sin autorización de IQ OUTSOURCING será sancionado de acuerdo con las normas legales vigentes e IQ OUTSOURCING no asumirá ninguna responsabilidad. El destinatario del mensaje, o cualquier otra persona que lo reciba, tendrá bajo su custodia la información aquí contenida y deberá velar por mantener su confidencialidad, integridad y privacidad. Las opiniones contenidas en este mensaje electrónico no relacionadas con la actividad de IQ OUTSOURCING, no necesariamente representan la opinión de IQ OUTSOURCING como empresa. Si por error, recibe este mensaje, deberá dar aviso inmediatamente a su remitente y destruir toda copia que tenga del mismo. Cualquier persona que ilícitamente elimine, esconda, cambie, destruya, intercepte, divulgue, controle o impida de otra forma que esta comunicación llegue de manera íntegra y oportuna a su destinatario, estará sujeto a las sanciones penales correspondientes. Aunque IQ Outsourcing ha tomado las medidas preventivas para protegerse de virus y otros programas maliciosos, el destinatario debe verificar la presencia de este tipo de programas que tenga el correo o cualquier anexo a él, y por esta razón IQ Outsourcing no se hace responsable de los daños causados por virus o cualquier otro programa malicioso transmitido por este medio. No imprima este mensaje de no ser necesario; de ésta manera aportamos al cuidado del planeta.

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial del Ministerio de Transporte.

The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of Ministry of Transportation.

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial del Ministerio de Transporte.

The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which

VALORES ACTUALES OC		Valores de la Modificación desde el 07/10/2019 hasta 31/12/2019						
No	Artículo	Cantidad	Tiempo	Tiempo en Meses	Precio por Unidad	Total por el Tiempo	IVA	Total con IVA
1	bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Tecnico_Jornada Ordinaria-Plata - B Agente	8	2,8	2 meses 24 días	\$ 3 216 346,19	\$ 72 046 154,66	\$ 13 688 769,38	\$ 85 734 924,04
2	bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Tecnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	1	2,8	2 meses 24 días	\$ 3 183 526,33	\$ 8 913 873,72	\$ 1 693 636,01	\$ 10 607 509,73
4	bpo01--4 - IT-BPO-CC-43-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	1	2,8	2 meses 24 días	\$ 268 192,19	\$ 750 938,13	\$ 142 678,25	\$ 893.616,38
6	bpo01--6 - IT-8PO-CC-26-1-Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA - 500 Transaccion	500	2,8	2 meses 24 días	\$ 131,36	\$ 183 904,00	\$ 34 941,76	\$ 218 845,76
7	bpo01--7 - IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 2500 Minuto	2500	2,8	2 meses 24 días	\$ 2,19	\$ 15 330,00	\$ 2 912,70	\$ 18 242,70
8	bpo01--8 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 3004 Transferencia	3004	2,8	2 meses 24 días	\$ 26,24	\$ 220 709,89	\$ 41 934,88	\$ 262 644,77
9	bpo01--9 - IT-8PO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 2000 SMS	2000	2,8	2 meses 24 días	\$ 26,27	\$ 147 112,00	\$ 27 951,28	\$ 175 063,28
10	bpo01--10 - IT-8PO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto	2461	2,8	2 meses 24 días	\$ 96,33	\$ 663 790,76	\$ 126 120,25	\$ 789 911,01
12	bpo01--1 - IT-8PO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Tecnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	1	2,8	2 meses 24 días	\$ 3 281 985,91	\$ 9 189 560,55	\$ 1 746 016,50	\$ 10 935 577,05
Nuevo	bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Tecnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	2	4,2	4 meses 7 días	\$ 3 281 985,91	\$ 27 568 681,64	\$ 5 238 049,51	\$ 32 806 731,16
Totales					\$ 13.232.318,92	\$ 119.700.055,36	\$ 22.743.010,52	\$ 142.443.066

123

2019-08-28-11 03 a m

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiacion presupuestal disponible y libre de afectacion en los siguientes "Items de afectacion de gastos"

Numero	26019	Fecha Registro	2019-02-05	Unidad / Subunidad ejecutora	24-01 01 000 MINTRANSPORTE - GESTION GENERAL					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado	Con Compromiso		Tipo	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial	277 533 208 46	Valor Total Operaciones	138 002 322,00		Valor Actual	415 535 530 46	Saldo x Comprometer	138 002 322 00	Vr Bloqueado	0 00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Numero	27419	Fecha Registro	2019-02-05	Numero		Modalidad de contratacion		Tipo de contrato	
--------	-------	----------------	------------	--------	--	---------------------------	--	------------------	--

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSOR ECURSO	SITUAC	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALDR BLOQUEADO
002 MINTRANSPORTE- GESTION GENERAL	A-02-02-02 009 SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION	Nacion	10	CSF	2019 08 28	10 000 000 00	3 000 000 00			
					Total	10 000 000 00	3 000 000 00	13 000 000 00	3 000 000 00	0 00
					2019 08 28	267 533 208 46	135 002 322 00			
002 MINTRANSPORTE- GESTION GENERAL	C-2407-0600-2 0-2407004-02 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	Nacion	11	CSF	2019 08 28	267 533 208 46	135 002 322 00			
					Total	267 533 208 46	135 002 322 00	402 535 530 46	135 002 322 00	0 00

Objeto	ADQUISICION DE SERVICIOS BFO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE T
--------	--

SE ADICIONA EL CDP EN \$ 3,000,000 SEGUN SOLICITUD 0511 DEL 27/08/2019


Firma Responsable

Melerañzal
24-01-01-005

Lina Paola Aranzales Bustos
MINTRANSPORTE ADMINISTRACION
GERENCIAL DEL RUNT

2019-08-28-11 17 a m

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL										
El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiacion presupuestal disponible y libre de afectacion en los siguientes "Items de afectacion de gastos"										
Numero	3619	Fecha Registro	2019-02-05	Unidad / Subunidad ejecutora	24-01-01-005 MINTRANSPORTE ADMINISTRACION GERENCIAL DEL RUNT					
Vigencia Presupuesta	Actual	Estado	Con Compromiso		Tipo	Gasto		Uso Caja Menor	Ninguno	
Valor Inicial	5 000 000 00	Valor Total Operaciones	8 000 000 00		Valor Actual	23 000 000 00	Saldo x Comprometer	8 000 000 00	Vr Bloqueado	0 00
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL					AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Numero	0510	Fecha Registro	2019-08-28	Numero		Modalidad de contratacion		Tipo de contrato		
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO										
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSOR CURSO	SITUAC	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
006 MINTRANSPORTE- ADMINISTRACION GERENCIAL DEL RUNT	C 2410 0600 9 0 2410002-02 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	Afectacion	18	SSF	2019-08-28	15 000 000 00	8 000 000 00			
Total						15 000 000 00	8 000 000 00	23 000 000 00	8 000 000 00	0 00
Objeto	ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAFICOS Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE T									

SE ADICIONA EL CDP EN \$ 8,000,000 SEGUN SOLICITUD 0510 DEL 26/08/2019


Firma Responsable

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	98345
Número de orden de compra a modificar:	35502
Entidad compradora:	Ministerio de Transporte
Nombre del solicitante:	Lucas Ruiz Rico
Proveedor:	Image Quality Outsourcing S A S
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2019-08-30 12 44 46

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2019-10-06	2019-12-31

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
33315	BPO	CDP-26019	CDP	26019
33316	BPO 2	CDP-3619	CDP	3619

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
-----------	-----------------	-----------------	---------------	---------------	---------------	--------------

1	bpo01-1 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 8 Agente	7 43	Mes	25730769 52	CDP-26019	191179617 53
2	bpo01-2 - IT- BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Técni Ordinaria-Plata - 1 Agente	7 87	Mes	3183526 33	CDP-26019	25054352 22
3	bpo01-3 - IT- BPO-CC-47-1- Hora desarrollo_NA_NA NA - 70 Hora	1 0	Mes	4865772 80	CDP-26019	4865772 80
4	bpo01-4 - IT- BPO-CC-43-1- VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servic 7x24-NA - 1 Unidad	5 47	Mes	268192 19	CDP-26019	1467011 28
5	bpo01-5 - IT- BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA NA - 8 Anuncio	1 0	Mes	432023 68	CDP-26019	432023 68
6	bpo01-6 - IT- BPO-CC-26-1- Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA - 500 Transacción	7 0	Mes	65680 00	CDP-26019	459760 00
7	bpo01-7 - IT- BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA NA - 2500 Minuto	7 0	Mes	5475 00	CDP-26019	38325 00

Handwritten mark

8	bpo01--8 - IT- BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jorn Ordinaria-NA - 3004 Transferencia	5 2	Mes	78810 00	CDP-26019	409812 00
9	bpo01--9 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornad Ordinaria-NA - 2000 SMS	5 0	Mes	52540 00	CDP-26019	262700 00
10	bpo01--10 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1453 Minuto	7 0	Mes	139967 49	CDP-26019	979772 43
11	bpo01--IVA	1 0	Unidad	46706982 86	CDP-26019	46706982 86
12	bpo01--1 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 1 Agente	6 3	Mes	3281985 91	CDP-26019	20676511 23

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Preço	Cuenta	Total
Editado	1	bpo01--1 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria- Plata - 8 Agente	10 23	Mes	25730769 52	CDP-26019	263225772 19

Editado	2	bpo01-2 - IT- BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Té Ordinaria- Plata - 1 Agente	10 67 ✓	Mes	3183526 33	CDP-26019	33968225 94 ✓
Editado	4	bpo01-4 - IT- BPO-CC-43-1- VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Ser 7x24-NA - 1 Unidad	8 27 ✓	Mes	268192 19	CDP-26019	2217949 41 ✓
Editado	6	bpo01-6 - IT- BPO-CC-26-1- Virtual Hold_NA_Jornad Ordinaria-NA - 500 Transacción	9 80 /	Mes	65680 00	CDP-26019	643664 00 ✓
Editado	7	bpo01-7 - IT- BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_N NA - 2500 ✓ Minuto	9 80 ✓	Mes	5475 00	CDP-26019	53655 00 ✓
Editado	8	bpo01-8 - IT- BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_J Ordinaria-NA - 3004 ✓ Transferencia	8 00 ✓	Mes	78810 00 ✓	CDP-26019	630480 00 ✓ ≠
Editado	9	bpo01-9 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jorn Ordinaria-NA - 2000 SMS	7 80 ✓	Mes	52540 00	CDP-26019	409812 00 ✓

6

17	Editado	12	bpo01--1 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnic Ordinaria- Plata - 1 ✓ Agente	9 10 ✓	Mes	3281985 91	CDP-26019	29866071 78 ✓
	Nuevo	Nuevo	bpo01--10 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minu 7x24-NA - 2461 Minuto ✓	2.80 ✓	Mes	237068 13 ✓	CDP-26019	663790 76 ✓
	Nuevo	Nuevo	bpo01--2 - IT- BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Té Ordinaria- Plata - 2 Agente	4 20 ✓	Mes	6563971 82	CDP-26019	27568681 64 ✓
	Editado	11	bpo01--IVA	1 00 ✓	Unidad	69449878 00	CDP-26019	69449878 00 ✓

Detalle o justificación de la aclaración

Así las cosas, se requiere prorrogar y adicionar en tiempo y el valor de los bienes y servicios contratados a través de esta orden de compra, hasta el 31 de diciembre de 2019 reforzando la operación con dos (2) "Agentes en la Entidad Compradora e incluyendo el ítem de bolsa de minutos Outbound"



Firma ordenador del gasto

Nombre Gloria Elvira Ortiz Carcedo

Documento 51.808.162



Firma de proveedor

Nombre Paola Rey Canazo

Documento CL 52'451.925.

W

14707 z Comil Amando Chib Medina
24-01-01-000 MINTRANSPORTE GESTION GENERAL

2019-03-30-6 38 p m

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No 26019 de fecha 2019-02-05 Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Numero 383719 Fecha Registro 2019 02 30 Unidad / Subunidad ejecutora 24 31 01 000 MINTRANSPORTE GESTION GENERAL
Vigencia Presupuestal actual Estado Generado Tipo de Moneda COP-Pesos Tasa de Cambio 0 00
Valor Inicial 134 443 066 00 Valor Total Operaciones 60 00 Valor Actual 134 443 066 00 Saldo x Obligar 34 443 066 00

TERCERO ORIGINAL

Identificacion NIT	800009100	Razon Social	MINI-GE QUALITY OUTSOURCINGS - S	Medio de Pago	Cuenta bancaria
--------------------	-----------	--------------	----------------------------------	---------------	-----------------

CUENTA BANCARIA

Numero	080000104	Banco	BANCO DE BOGOTA S	Tipo	Cuenta	Estado	Activa
--------	-----------	-------	-------------------	------	--------	--------	--------

ORDENADOR DEL GASTO

Identificacion	8 808 82	Nombre	GLORIA ELI PAZ PENA GONZALEZ	Cargo	SECRETARIA GENERAL
----------------	----------	--------	------------------------------	-------	--------------------

CAJA MENOR

DOCUMENTO SOPORTE

Identificacion		Fecha de Registro		Numero	32502	Tipo	ORDEN DE COMPRA	Fecha	2019-02-06
----------------	--	-------------------	--	--------	-------	------	-----------------	-------	------------

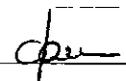
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSORCURSO	SITUAC	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
002 MINTRANSPORTE GESTION GENERAL	4-02-02 02 008 SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCION	Nacion	00	CSF		3 000 000 00			
Total						3 000 000 00			
000 MINTRANSPORTE GESTION GENERAL	0-2-01 0600 2 0 24000-02 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	Nacion		CSF					
2019 02 03						131 443 066 00	60 00		
Total						131 443 066 00	60 00	131 443 066 00	131 443 066 00

Objeto ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUISITOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR REGISTRO JUNCO NACIONAL DE TRA

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	400 GASTOS GENERALES NACION CSF	2019-02-03	3 000 000 00	3 000 000 00	NINGUNO
024 MINTRANSPORTE GESTION GENERAL	CNC INVERSION ORDINARIA NACIONAL CSF	2019 02 06	131 443 066 00	131 443 066 00	NINGUNO


FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Elaborado por: Yan I. Armando Ortiz Medina
 24-01-01-005 MINTRANSPORTE - ADMINISTRACION GERENCIAL DEL PUNTO

2019-08-30-6 50 p m

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No 3619 de fecha 2019-02-05 Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Numero	3019	Fecha Registro	20 09 2019	Unidad / Subunidad ejecutora	24-01-01-005 MINTRANSPORTE - ADMINISTRACION GERENCIAL DEL PUNTO
Vigencia Presupuestal	Activa	Estado	Generado	Tipo de Moneda	CCP Pesos Tasa de Cambio 0.00
Valor Inicial	8 000 000.00	Valor Total Operaciones		Valor Actual	8 000 000.00 Saldo x Obligar 8 000 000.00

TERCERO ORIGINAL

Identificacion NIT	800039329	Razon Social	IN-DE-CULTY OUTSOURCING S - S	Medio de Pago	Cuenta en Cuenta
Numero	052086704	Banco	BANCO DE BOGOTA S - A	Cuenta Bancaria	
Identificacion	51808162	Nombre	GLORIA ELVIRA ORTIZ CAICEDO	Ordenador del Gasto	
Identificacion		Fecha de Registro		Numero	35502

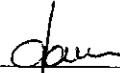
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	RECURSO	SITUACION	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
006 MINTRANSPORTE ADMINISTRACION GERENCIAL DEL PUNTO	C-241C 0600-9 0-2410002 02 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	Nacion	16	SSF			8 000 000.00			
Total							8 000 000.00		8 000 000.00	8 000 000.00

Objeto: ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO EN COORDINACION DE

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
006 ADMINISTRACION GERENCIAL DEL PUNTO	058 058 INVERSION ORDINARIA NACIONAL	2019-09-08	8 000 000.00	8 000 000.00	NINGUNO


 FIRMA(S) RESPONSABLE(S)

Orden de compra 35502

Versión 3 (Actual) 03 Sep - Jose Gonzalez

Información general

Estado Emitido - Envío por correo electrónico

Fecha de la orden 06/02/19

Fecha de revisión 03/09/19

Solicitud núm. 61013

Solicitante Claudia Susana Morales Gomez

Enviar al usuario Claudia Susana Morales Gomez

Entidad MINISTERIO DE TRANSPORTE

Terminos de pago Segun el acuerdo marco

Justificación ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORT E SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRANSITO RUNT

Instrumento de Agregación de Demanda Servicios BPO

Asociado al Acuerdo de Paz No

Supervisor de la Orden de Compra COORDINADOR GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

Telefono Supervisor 3240800

Fecha de vencimiento (Orden de compra) 31/12/19

Especificaciones adicionales de Entrega Ninguno

Gravámenes adicionales Ninguno

NIT 899999055

Tipo de cambio Revision

Datos adjuntos

- IMAGE_QUALITY_OUTSOURCING.xls
- ESTUDIOS_PREVIOS.pdf (← Proveedor)
- CDP.pdf (← Proveedor)
- <https://www.colombiacompra.gov.co/sites>
- <https://www.colombiacompra.gov.co/sites>

Dirección

Dirección GRUPO ATENCION AL CIUDADANO
111321 BOGOTA
Colombia
A la atención de JOSE DEL CARMEN NIEVES OÑATE

Términos de envío Segun el acuerdo marco

Proveedor

Nombre Image Quality Outsourcing S A S

Teléfono (del trabajo) +57 316 3997079

Teléfono (celular) +57 316 3997079

Se abrió el mensaje de correo electrónico last opened 04/09/19

Transmisión Predeterminado del proveedor (Correo electrónico)

Artículos

		Avanzado	Buscar	(Cambiar)	Numero de linea	
1	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Tecnico_Jornada Ordinana-Plata - 8 Agente	10 23	Mes	25 730 769,52 COP	263 225 772 19 COP
		Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado	
		0	0,00 COP	0,00 COP	0,00	
Número de pieza	Mercancia	Ahorro (%)	Cuenta			
Ninguno	Servicios BPO	0 (cambiar)	250 064 483,58 COP (95%) Ministerio de Transporte • BPO • CDP-26019 13 161 288,61 COP (5%) Ministerio de Transporte • BPO 2 • CDP-3619			
Entidad	Período					
MINISTERIO DE TRANSPORTE						

2	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Tecnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	10 67	Mes	3 183 526,33 COP	33 968 225 94 COP
		Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado	
		0	0,00 COP	0 00 COP	0,00	

Numero de pieza	Mercancia	Ahorro (%)	Cuenta
Ninguno	Servicios BPO	0 (cambiar)	32 269 814,64 COP (95%) Ministerio de Transporte • BPO • CDP-26019 1 698 411,30 COP (5%) Ministerio de Transporte • BPO 2 • CDP-3619

Entidad **Período**
MINISTERIO DE TRANSPORTE

3	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo01--3 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 70 Hora	1	Mes	4 865 772 80 COP	4 865 772,80 COP
		Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado	
		0	0,00 COP	0,00 COP	0,00	

Numero de pieza	Mercancia	Ahorro (%)	Cuenta
Ninguno	Servicios BPO	0 (cambiar)	4 622.484,16 COP (95%) Ministerio de Transporte • BPO • CDP-26019 243 288,64 COP (5%) Ministerio de Transporte • BPO 2 • CDP-3619

Entidad **Período**
MINISTERIO DE TRANSPORTE

4	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo01--4 - IT-BPO-CC-43-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	8,27	Mes	268 192,19 COP	2 217 949,41 COP
		Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado	
		0	0,00 COP	0,00 COP	0,00	

Número de pieza	Mercancia	Ahorro (%)	Cuenta
Ninguno	Servicios BPO	0 (cambiar)	2 107 051,94 COP (95%) Ministerio de Transporte • BPO • CDP-26019 110 897,47 COP (5%) Ministerio de Transporte • BPO 2 • CDP-3619

Entidad **Período**
MINISTERIO DE TRANSPORTE

5	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo01--5 - IT-BPO-CC-14-1-Grabacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 8 Anuncio	1	Mes	432 023 68 COP	432 023,68 COP
		Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado	
		0	0,00 COP	0 00 COP	0,00	

Número de pieza	Mercancia	Ahorro (%)	Cuenta
Ninguno	Servicios BPO	0 (cambiar)	410 422,50 COP (95%) Ministerio de Transporte • BPO • CDP-26019 21 601,18 COP (5%) Ministerio de Transporte • BPO 2 • CDP-3619

Entidad **Período**
MINISTERIO DE TRANSPORTE

6	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
---	------	----------	----------	--------	--------	-------

bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexion Outbound de fijo a celular
 Todos los operadores de telefonía móvil
 celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1453
 Minuto

Mes

139 967 49 COP

979 772 43 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Numero de pieza	Mercancia	Ahorro (%)	Cuenta
Ninguno	Servicios BPO	0 (cambiar)	930 783,81 COP (95%) Ministerio de Transporte • BPO • CDP-26019 48 988,62 COP (5%) Ministerio de Transporte • BPO 2 • CDP-3619

Entidad	Periodo
MINISTERIO DE TRANSPORTE	

11	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		opo01--IVA	1	Unidad	69 449 878,00 COP	69 149 878,00 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Numero de pieza	Mercancia	Ahorro (%)	Cuenta
Ninguno	Servicios BPO	0 (cambiar)	65 977 384,10 COP (95%) Ministerio de Transporte • BPO • CDP-26019 3 472 493,90 COP (5%) Ministerio de Transporte • BPO 2 • CDP-3619

Entidad	Periodo
MINISTERIO DE TRANSPORTE	

12	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Tecnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	9 1	Mes	3 281 985 91 COP	29 866 071 78 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Numero de pieza	Mercancia	Ahorro (%)	Cuenta	Entidad	Periodo
Ninguno	Ninguno	Ninguno (cambiar)	Ministerio de Transporte BPO CDP-26019	Ninguno	

13	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexion Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 2461 Minuto	2 8	Mes	237 068,13 COP	663 790,76 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
0	0,00 COP	0,00 COP	0,00

Numero de pieza	Mercancia	Ahorro (%)	Cuenta	Entidad	Periodo
Ninguno	Ninguno	Ninguno (cambiar)	Ministerio de Transporte BPO CDP-26019	Ninguno	

14	Tipo	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
		bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Tecnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	4,2	Mes	6 563 971,82 COP	27 568 681,64 COP

Recibido	Facturas aprobadas	Facturados pendientes	Total facturado
-----------------	---------------------------	------------------------------	------------------------

0

0,00 COP

0,00 COP

0,00

Número de pieza	Mercancía	Ahorro (%)	Cuenta	Entidad	Periodo
Ninguno	Ninguno	Ninguno (cambiar)	Ministerio de Transporte BPO CDP-26019	Ninguno	

Por pagina 15 | 45 | 90

Total 434.975.549,63 COP

Comentarios

Participantes Jose Gonzalez

Jose Gonzalez

EI 09/03/19 a la(s) 05 11 P M

Se publica modificacion de la orden de compra a peticion de la entidad bajo el id 98345 * - paola rodriguez - 2019-09-03 17 11 14

Jose Gonzalez

EI 07/01/19 a la(s) 06 53 P M

Se realizo la modificacion de la orden de compra a peticion de la Entidad ID SDLICITUD 86405 * - soporte tvec - 2019-07-01 18 53 13

Integracion SIIF

Rechazado EI 02/06/19 a la(s) 10 38 A M for Solicitud #61013

Error el CDP con codigo 26019 tiene presupuesto insuficiente

Historial

Historial de integración



Ministerio de Transporte
N.I.T. 899999055
ORDEN DE COMPRA

Image Quality Outsourcing S.A.S.

N.I.T. 830039329
 Atte Jhoana Andrea Gómez
 andrea.gomez@iq-online.com
 Teléfono: +57 316 3997079

Número de Orden **35502**
 No de Instrumento
 Instrumento agregación **Servicios BPO**
 Fecha de Emisión **06/02/19**
 Fecha de Vencimiento **31/12/19**
 Comprador **Claudia Susana Morales Gomez**
 Ordenador del gasto **Integración SIIF**
 Supervisor **COORDINADOR GRUPO**

ATENCION AL CIUDADANO

Teléfono **3240800**

Detalle de Entrega

Gravámenes adicionales

Justificación

ADQUISICION DE SERVICIOS BPO

PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS

REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL

MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRAMITES Y

SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS

CON EL PROGRAMA DE REPOSICION VEHICULAR

Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRANSITO

RUNT

Enviar a

Ministerio de Transporte
 GRUPO ATENCION AL
 CIUDADANO
 BOGOTA
 Colombia
 Atte: JOSE DEL CARMEN
 NIEVES OÑATE

Facturar a

Ministerio de Transporte
 GRUPO ATENCION AL
 CIUDADANO
 BOGOTA,
 Colombia
 Atte. Claudia Susana Morales
 Gomez

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 8 Agente	10.23	Mes	25 730.769,52 263	225.772,19
2	bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	10.67	Mes	3.183.526,33	33.968.225,94
3	bpo01--3 - IT-BPO-CC-47-1-Hora desarrollo_NA_NA-NA - 70 Hora	1.0	Mes	4 865.772,80	4 865 772,80
4	bpo01--4 - IT-BPO-CC-43-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	8.27	Mes	268 192,19	2.217 949,41
5	bpo01--5 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA-NA - 8 Anuncio	1 0	Mes	432.023,68	432 023,68
6	bpo01--6 - IT-BPO-CC-26-1-Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA - 500 Transacción	9.8	Mes	65 680,00	643 664,00
7	bpo01--7 - IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 2500 Minuto	9 8	Mes	5.475,00	53.655,00
8	bpo01--8 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 3004 Transferencia	8.0	Mes	78.810,00	630.480,00
9	bpo01--9 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 2000 SMS	7.8	Mes	52.540,00	409.812,00

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
10		bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 1453 Minuto	7 0	Mes	139.967,49	979.772,43
11		bpo01--IVA	1 0	Unidad	69 449.878,00	69 449 878,00
12	CDP 26019	bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 1 Agente	9.1	Mes	3 281.985,91	29 866 071,78
13	CDP 26019	bpo01--10 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 2461 Minuto	2 8	Mes	237 068,13	663.790,76
14	CDP 26019	bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Técnico_Jornada Ordinaria-Plata - 2 Agente	4 2	Mes	6 563 971,82	27 568 681,64

434.975.549,63 COP



La movilidad
es de todos

Mintransporte

ISO 9001:2015



Certificado No SG 2017000832 A

MEMORANDO
20191330086593



04-09-2019

Bogotá D C , 04-09-2019

PARA: Maria del Carmen Vivas Barragan
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

DE: Coordinadora Grupo Contratos.

ASUNTO: Comunicación Modificación Orden de Compra No. 35502.

De manera atenta se informa que el Grupo de Contratos, previa solicitud elevada, surtió el trámite relacionado en el asunto, teniendo en cuenta esto, se adjunta a la presente comunicación a través de ORFEO la copia del documento correspondiente.

Para cualquier información adicional y/o consulta, la carpeta contentiva del respectivo contrato y documentos soportes, se encuentra a su disposición en el archivo correspondiente.

Cordialmente,

ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO

Anexos PDF ORFEO
Copias JDSE DAVID RODRIGUEZ GUTIERREZ / GRUPO CENTRAL DE CUENTAS PDR PAGAR

06 SEP 2019

Proyectó Lucas Ruiz Rico
Elaboró Lucas Ruiz Rico
Revisó Adriana Patricia Muñoz Clavijo
Fecha de elaboración Junio de 2019
Tipo de respuesta

Total (x) Parcial()



La movilidad es de todos



ISO 9001 2015
EMPRESA
ISO 9001
CERTIFICADA

MEMORANDO
20193030091043



18-09-2019

Bogotá, 18-09-2019

PARA: Dra. ADRIANA PATRICIA MUÑOZ CLAVIJO
Coordinadora Grupo de Contratos

DE: Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano.

ASUNTO: Remisión documentos Orden de compra N° 35502 de 2019

Para los fines pertinentes, me permito informar que mediante radicado MT 20193210620972 de 18/09/2019, se remitió al Coordinador del Grupo Central de Cuentas por pagar, los documentos correspondientes para el trámite del pago de la Orden de Compra No 35502 de 2019

- Acta Recibo Parcial No 6
- Factura de venta No IQ22994
- Certificación de pagos seguridad social
- Certificado revisor fiscal
- Certificados de aportes
- Informe mensual de actividades

Cordialmente,

Maria del Carmen Vivas Barragan
 MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
 Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Anexos 26 Folios

4360/105

Elaboró MC-EE
 Revisó Maria del C Vivas B
 Fecha de elaboración 21/08/2019
 Número de radicado que responde 20193030091043
 Tipo de respuesta Total () Parcial ()

Vivas B
31/3/19



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINTRANSPORTE



MINISTERIO DE TRANSPORTE Tel 3240800



No 20193210620972
 Fecha Radicado 2019-09-18 15:32:28
 Destino 331
 RTE Image Quality Outsourcing Sa
 Anexos Anexos 28 FOLIOS

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
 GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR

LISTA DE CHEQUEO DOCUMENTOS PARA PAGO

CONTRATISTA IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS

IDENTIFICACIÓN 830039329-8

ORDEN DE COMPRA No 3552 DE 2019

ITEM	DOCUMENTOS	PRESTACION SERVICIOS / CONSULTORIA	OBRA	SUMINISTRO	OTROS
1	Acta de Recibo Parcial (Original)	2			
2	Factura (Original) con Firma de Supervisor como Recibido a Satisfacción	1			
3	Certificación Aportes Parafiscales (Persona Jurídica)	2			
4	Informe de Actividades Contratista con Vo Bo Supervisor (Original)	19			
5	Certificación Bancaria	1			
6	Formulario RUT	1			
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
TOTAL FOLIOS		26	0	0	8

Copia para Grupo Contratos

ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DEL GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR

Recibido por	Fecha
Incluido en BD Cuentas por	Fecha
Revisado por	Fecha
Descargado cuadro PAC por	Fecha
Liquidada por	Fecha
Cuenta por Pagar No	Fecha
Obligación No	Fecha
Plantilla Pagaduria No	Fecha
Descargado BD Contratos por	Fecha

OBSERVACIONES

Empty space for observations.



iq
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S

NIT 830038329 8
Régimen Común
Actividad CIU 8311

FACTURA DE VENTA No

IQ23235

SEÑORES MINISTERIO DE TRANSPORTE CIUDAD BOGOTÁ
NIT 899999055 FECHA 17/09/2019
DIRECCION AVENIDA LA ESPERANZA (CALLE 24) NO 82-49 GRAN FECHA VENC 2019-10-17
ESTACIÓN COSTADO ESFERA
CONTACTO MARIA MERCEDES SANTOS TELEFONO

CANT	DESCRIPCIÓN	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
8.00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,218,388.19	\$25,733,779.00
1.00	AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA	\$3,183,526.33	\$3,183,527.00
0.00	HORA DESARROLLO	\$69,511.04	\$0.00
1.00	VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) - RED PRIVADA VIRTUAL SOBRE INTERNET	\$268,192.19	\$268,193.00
0.00	GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE); RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA	\$54,002.96	\$0.00
308.00	VIRTUAL HOLD	\$131.38	\$40,459.30
1,917.00	MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ENRUTADOR	\$2.19	\$4,199.00
983.00	TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS	\$26.24	\$24,700.00
4,707.00	MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE); SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	\$26.27	\$123,653.00
547.00	MINUTO DE CONEXIÓN DUTBOUND DE FLD A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR	\$96.33	\$52,693.00
1.00	AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	\$3,291,986.00	\$3,291,986.00
			\$32,711,270.00

OBSERVACIONES
PROCESO DE AGOSTO DE 2019

SUB-TOTAL \$32,711,270.00
IVA 19.00% \$6,215,141.00
TOTAL A PAGAR \$38,926,411.00



SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES según Resolución 012635 de Diciembre 14 de 2019. NO PRACTICAR RETENCIÓN DE IVA E ICA

SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA según Resolución 08696 de Septiembre 21 de 2005. NO PRACTICAR RETENCIÓN

Esta factura se emite en todos sus efectos a la letra de cambio artículo 772 y siguientes del C.C. y causará interés de mora a la tasa contemplada por la ley

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

M. Mercedes Santos
C.C. D.NIT 28.910.616

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

Radulfo Ramirez
IQ OUTSOURCING S.A.S

Bogotá D.C. Cra. 134 # 26 24 Piso 7 Parque Central Bv. de la Torre Alianza, PBX: (571) 593 1990 Fax: (571) 593 1995

Lago: Cra. 42 # 75-83 Lc. 288 C.C. Univenas Tel: (574) 403 8419

Resolución DIAN 1876201211 611 de 2019-01-03 Autorización de Facturación desde IQ 21702 hasta IQ 25020

Page 1 of 1



MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCION Y AUTORIZACIÓN DE PAGO

CÓDIGO CTN-F-D12

VERSIÓN DB5

Dependencia	Grupo de Atención al Ciudadano	Unidad Ejecutora	24-01 01 300 GESTIÓN GENERAL	Pago No	Total de pagos	Fecha	18/9/2019
-------------	--------------------------------	------------------	------------------------------	---------	----------------	-------	-----------

INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA / PROVEEDOR

Nombre / Razón Social	NAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	Naturaliza	Persona Natural <input type="checkbox"/>	Persona Jurídica <input checked="" type="checkbox"/>
Identificación	630038323-8			
Correo	andrea.gomez@nq-online.com	Teléfono(s) de Contacto	3162897073	Ext

INFORMACIÓN DEL CONTRATO / CONVENIO

Orden de Compra No	35502	Período a pagar	AGOSTO	Plazo de Ejecución	OCHO MESES
Fecha de Iniciación	6/2/2019	No Registro Presupuestal		Requiere informe de gestión actividades o productos	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO

Valor Inicial	\$ 245 826 225.80	Adición No	\$	Valor Total sin IVA	\$ 245 826 225.80
IVA	\$ 46 708 862.68	Valor IVA Adición	\$	Valor Total IVA	\$ 46 708 862.68
Valor Inicial con IVA	\$ 292 535 208.48	Total Adición No	\$	Valor Total con IVA	\$ 292 535 208.48
Adición No	\$	Adición No	\$		
Valor IVA Adición	\$	Valor IVA Adición	\$		
Total Adición No	\$	Total Adición No	\$		

Valor(es) pagado(s) con IVA

Pago No 1	Pago No 2	Pago No 3	Pago No 4	Pago No 5	Pago No 6
\$ 9 799,517	\$ 39,777,542	\$ 30 495 375	\$ 3x 701 015	\$ 36 708 872	\$ 3x 761 354.00
Pago No 7	Pago No 8	Pago No 9	Pago No 10	Pago No 11	Pago No 12
Pago No 13	Pago No 14	Pago No 15	Pago No 16	Pago No 17	Pago No 18

Total Pagado	\$ 204 244 225.80
Saldo actual	\$ 88 288,882.68
VALOR A PAGAR	\$ 36 928 411.00
Monto a pagar	\$ 49 367 571.68
% de Ejecución Financiera 63.13%	

ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

OBJETO	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BPD PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS AL MINISTERIO DE TRANSPORTE SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS EN ESPECIAL LOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE REPOSICIÓN VEHICULAR Y REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE TRÁNSITO RUNT
--------	--

OBLIGACIÓN	ACTIVIDADES ADELANTADAS DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE B DEL ANEXO
Las obligaciones del contratista son las establecidas en la cláusula 11 "Obligaciones de los proveedores" del Acuerdo Marco de Proceso de Servicios BPD (CC-585 1 AMP-2017).	INFORME DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

% de Avance Ejecución 75.00%

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACION

ACTA DE RECIBO PARCIAL RECIBIDO A SATISFACCIÓN Y AUTORIZACION DE PAGO

CÓDIGO CTN-F-012

VERSION 006

Dependencia	Grupo de Atención al Ciudadano	Unidad Ejecutora	24 01 01-000 GESTIÓN GENERAL	Pago No	Total de pagos	Fecha	18/9/2019
-------------	--------------------------------	------------------	------------------------------	---------	----------------	-------	-----------

OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR A LOS TRABAJOS EJECUTADOS

RECIBIDO A SATISFACCIÓN

En calidad de supervisor del contrato / convenio anotado manifiesto que el contratista cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales con todas las obligaciones establecidas legalmente certifico que el Contratista dio cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social (conforme a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 763 de 2007 la Ley 1552 de 2012 decreto 1722 de 2012 Decreto 1272 del 2016 y demás normas que regulan la materia) y cumplió con los aportes a salud y pensión y/o capacidad laboral.

Por lo anterior Autorizo al pago por valor de \$38.926.411.00 (TREINTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS VEINTISEIS MIL CUATROCIENTOS ONCE YECOS MCTE)

Este valor deberá consignarse en la cuenta de Ahorros Corriente N.º, Número 072C88704 del BANCO DE BOGOTÁ

AUTORIZACIÓN DE PAGO

Ahorros			
Persona Natural	Personas Jurídicas		
Aporte a pensión <input type="checkbox"/>	Parafiscales <input checked="" type="checkbox"/>		
Aporte a salud <input type="checkbox"/>	PU7 (primer pago y/o actualización) <input type="checkbox"/>		
Aporte ARL <input type="checkbox"/>	Entrada al sistema <input type="checkbox"/>		
Producto(s) - Entregable (s) <input type="checkbox"/>	Factura <input checked="" type="checkbox"/>		
Informe <input type="checkbox"/>	Producto(s) Entregable (s) <input type="checkbox"/>		
Dtro <input type="checkbox"/>	Informe <input checked="" type="checkbox"/>		
Cual? _____	Ítem <input type="checkbox"/>		
	Cual? _____		

Firma
Nombre del Supervisor
C
CA

M. C. L. Vivas
MARIA BEL CARMEN VIVAS BARBA
26 915 616
CDDP6 GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



Tel +57 1 673 0199
Fax +57 1 236 8487
bdo@bdo.com.co
www.bdo.com.co

Transversal 21 No. 98 - 05
Bogotá D.C., Colombia
Sucursales
Cali, Medellín y
Barranquilla

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.
NIT. 830 039 329

CERTIFICA QUE:

- 1 Para los efectos de esta certificación, he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria y he seguido los procedimientos aconsejados por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia.
- 2 La auditoria de los estados financieros de la Compañía para la vigencia fiscal 2019 se encuentra en proceso y conclura con la emisión del dictamen de la Revisoría Fiscal durante el primer trimestre del año 2020
- 3 La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el nuevo marco técnico normativo aplicable en Colombia
- 4 De acuerdo con la revisión efectuada la Compañía efectuó el pago de las liquidaciones por el período comprendido entre el 1 de Marzo y el 31 de Agosto de 2019 a las Entidades Promotoras de Salud - EPS, Administradoras de Fondos de Pensiones - AFP, Administradora de Riesgos Laborales - ARL, Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002
- 5 El pago de esos aportes es responsabilidad de la administración de la compañía como parte de su gestión. Mi responsabilidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002, es emitir una certificación del cumplimiento de tales obligaciones

La presente certificación se expide en Bogotá D.C. a los doce (12) días del mes de Septiembre de 2019 a solicitud de la ADMINISTRACIÓN DE LA COMPAÑÍA.

YESICA PAOLA GAMBOA SIERRA
Revisor Fiscal
T.P. No. - 190685 T

Miembro de
BDO AUDIT S.A.
99469 01-5304 19



BDO Audit S.A. sociedad anónima colombiana, BDO Advisory S.A.S. BDO ASESORES S.A.S. BDO CORPORATE FINANCE S.P.A. BDO LEGAL S.A.S. BDO
OUTSOURCING S.A.S. BDO ASesoría S.A.S. y BDO Colombia S.A.S. son miembros por acciones simplificados de compañías miembros de BDO International
- miembro de una compañía limitada por garantía del Reino Unido y forman parte de la red internacional de BDO de miembros independientes
a cada país.

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	DV	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SEHA e NCBF
NT 810235129	8	IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	A- 200 D HAS COTIZANTES	BOGOTÁ	CARRERA 13A NO 29 24	BOGOTÁ-BOGOTÁ D. E.	5931990	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo	Clave	Tipo	Fecha	Pago	Banco	Dias Mora	Valor		
2019-08	1019-09	4910A1294	899023200	E	2019/09/09	2019/09/09	BANCO DE BOGOTÁ	0	\$1.701.238.600

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																						
EMPLEADO				PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No	Identificación	Nombre(s)	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Código	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte	
1	CC	11139989	ARCHIBENAS CASILLAS CLAUDIA MARCELA	230301	4	\$220.934	535.400	EP5029	4	\$220.934	\$4.900	CCF24	4	\$720.133	\$4.900	14-11	4	\$220.934	30	4	\$0	\$0
2	CC	82339599	ARCHIBENAS CASTRIZO CLAUDIA MARCELA	230301	25	\$1.436.067	\$129.800	EP5029	25	\$1.436.067	\$57.500	CCF24	25	\$1.436.067	\$57.500	14-11	25	\$1.436.067	57.500	25	\$0	\$0
3	CC	1014441206	CARDONA ANGEL LIZBETH	230301	30	\$1.657.000	\$165.200	EP5029	30	\$1.657.000	\$66.300	CCF24	30	\$1.657.000	\$66.300	14-11	30	\$1.657.000	\$66.300	30	\$0	\$0
4	CC	52816944	DUQUE GONZALEZ PABLO RAMIRO	230301	30	\$1.657.990	\$265.200	EP5029	30	\$1.657.990	\$66.300	CCF24	30	\$1.657.000	\$66.300	14-11	30	\$1.657.000	\$66.300	30	\$0	\$0
5	CC	1095463796	GONZALEZ OVALLIE JUAN FREDY	231001	8	\$441.867	\$70.700	EP5014	8	\$441.867	\$17.700	CCF24	8	\$441.867	\$17.700	14-11	8	\$441.867	\$0	8	\$0	\$0
6	CC	1093482796	GONZALEZ OVALLIE JUAN FREDY	231001	22	\$1.215.133	\$194.500	EP5014	22	\$1.215.133	\$44.700	CCF24	22	\$1.215.133	\$44.700	14-11	22	\$1.215.133	\$44.700	22	\$0	\$0
7	CC	52314256	LOPEZ BOLANOS ANDY RAMIRO	230301	30	\$1.081.772	\$174.100	EP5008	30	\$1.081.772	\$43.300	CCF24	30	\$1.077.000	\$43.300	14-11	30	\$1.081.772	\$5.700	30	\$0	\$0
8	CC	107429811	LOZANO KALANOS RUTHERNE	230301	30	\$1.637.000	\$165.200	EP5029	30	\$1.637.000	\$66.300	CCF24	30	\$1.637.000	\$66.300	14-11	30	\$1.637.000	\$66.300	30	\$0	\$0
9	CC	1915401286	MARTINEZ MORENO JENNY PAOLA	231001	30	\$1.637.000	\$165.200	EP5029	30	\$1.637.000	\$66.300	CCF24	30	\$1.637.000	\$66.300	14-11	30	\$1.637.000	\$66.300	29	\$0	\$0
10	CC	1002913825	MORA RUIBANO ANIELA ALICIA	230301	26	\$1.436.067	\$129.800	EP5029	26	\$1.436.067	\$57.500	CCF24	26	\$1.432.501	\$57.500	14-11	26	\$1.436.067	\$7.500	26	\$0	\$0
11	CC	1033407384	NEVRES VARGAS ARLIAN ESTEBAN	230301	1	\$35.134	\$4.900	EP5017	1	\$35.134	\$2.300	CCF24	1	\$35.231	\$2.300	14-11	1	\$35.134	\$0	1	\$0	\$0
12	CC	1033407384	NEVRES VARGAS ARLIAN ESTEBAN	230301	29	\$1.603.267	\$154.900	EP5017	29	\$1.603.267	\$64.100	CCF24	29	\$1.001.752	\$64.100	14-11	29	\$1.603.267	\$64.000	29	\$0	\$0
13	CC	1073709718	RODRIGUEZ ARVALDO CARLOS ANTONIO	231001	1	\$36.424	\$1.900	EP5022	1	\$36.424	\$1.500	CCF24	1	\$36.824	\$1.500	14-11	1	\$36.424	\$0	1	\$0	\$0
14	CC	1075709714	RODRIGUEZ ARVALDO CARLOS ANTONIO	231001	19	\$1.603.267	\$154.900	EP5022	19	\$1.603.267	\$64.100	CCF24	19	\$1.301.267	\$64.100	14-11	19	\$1.603.267	\$8.900	19	\$0	\$0
Total Afiliados (10)						\$15.759.432	\$2.821.540			\$13.755.434	\$670.800			\$16.457.142	\$457.400			\$13.785.432	\$78.100		\$0	\$0

RESUMEN DE PAGO					
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO
AFP (ADMINISTRADORAS 3)				50	\$2.521.500
- COLFONDOS	335001	800.227.940	6	3	\$792.600
- FORVENIR	338501	800.324.808	8	4	\$3.025.400
- PROTECCION	730201	800.229.739	0	3	\$703.500
ARL (ADMINISTRADORAS 1)				10	\$78.700
- ARL SURIA	14-11	890.903.790	5	10	\$78.700
COMPENSADORAS (1)				10	\$657.400
- COMPENSAR	CCF24	860.066.942	7	10	\$657.400
EPS (ADMINISTRADORAS 6)				10	\$630.800
- COMPENSAR	EP5008	860.066.942	7	10	\$43.300
- CRUZ BLANCA	EP5023	830.009.783	0	10	\$65.400
- EPS SURIA (ANTES SUSALLIO)	EP5010	800.088.702	0	10	\$66.400
- FANSAARR	EP5017	830.003.564	0	10	\$66.400

Bogotá, septiembre 17 de 2019

IQ-MT-07-2019

Señor

MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN

Ministerio de Transporte

Avenida Esperanza (Calle 24) No. 62-49 Piso 9

Bogotá

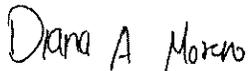
Tema: Informe mensual y factura agosto 2019

Referencia: Orden de compra 35502

Respetada Señora,

En el marco de la orden de compra No. OC 35502, con la presente remitimos el Informe Mensual correspondiente a la gestión realizada en el mes de agosto de 2019, la factura y las planillas individuales de aportes y certificación del revisor fiscal.

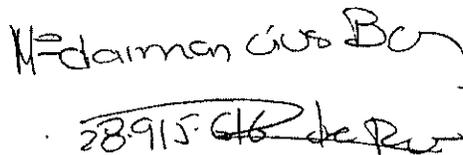
Cordialmente,



DIANA ALEXANDRA MORENO

Coordinador de Operaciones

IQ Outsourcing SAS



Mediaman Cus Boy
28915-616 de Per

T (57 1) 593 1990

D Cra 13A No 29-24 Piso 7

Bogotá - Colombia

www.iq-online.com



La movilidad
es de todos
Mintransporte

INFORME DE GESTIÓN

MINISTERIO DE TRANSPORTE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A S

AGOSTO/19

INDICE DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	4
1.1	Orden de compra 35502	4
1.2	Contratación de los agentes	5
1.3	Horario de disponibilidad del servicio	5
1.4	Configuraciones	5
2	RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN	5
2.1	Resultado canal de voz	5
2.1.1	Línea de Atención	6
2.2	Tipología de consulta	9
2.3	Transferencias	10
2.3.1	Transferencias realizadas	10
2.3.2	Respuesta a las transferencias	11
2.4	Línea de transparencia	12
2.5	Resultado canal chat	13
2.6	Resultado canal presencial	14
2.7	Resultado canal PBX	16
2.8	Gestión Correo atención al ciudadano	17
3	GESTIÓN SMS	18
4	Resultados encuesta de satisfacción	19
4.1	Canal Telefónico	19
4.1.1	Participación de la calificación del servicio	20
4.1.2	Satisfacción General	20
4.1.3	¿La consulta formulada fue resuelta?	21
4.1.4	Información clara y satisfactoria	21
4.1.5	Facilidad para comunicarse con este canal	22
4.2	Servicio canal de chat	22
4.2.1	Participación de la calificación del servicio	23
4.2.2	Disposición del agente	23
4.2.2	Resolución de consultas	24
4.2.3	Facilidad de comunicación	24

4.3	Satisfacción del Canal Presencial ..	24
5	CALIDAD ..	26
5.1	Errores críticos y no críticos.....	26
5.1.1	Error crítico de Negocio ..	26
5.1.2	Error crítico de Usuario Final ..	26
5.1.3	Error No Crítico ..	27
5.2	Tipos de monitoreo evaluados por IQ ..	27
5.2.1	Errores Críticos (EC) ..	28
5.2.2	Errores Críticos de Negocio ..	28
5.2.3	Errores Críticos de Usuario ..	28
5.2.4	Errores No Críticos (ENC) ..	29
6	Formación y Talento Humano ..	31
6.1	Evaluación de Conocimientos ..	31
6.2	Capacitaciones ..	32
6.3	Evaluación de Desempeño Mensual ..	33
7	Resultados de los indicadores de servicio (ANS) ..	33
8	Aspectos por mejorar ..	35
9	Conclusiones ..	35

INFORME DE GESTIÓN CCC AGOSTO 2019

1 GENERALIDADES

El 6 de febrero de 2019 se emitió el Orden de Compra 35502 correspondiente a la adquisición de servicios BPO para la atención de requerimientos realizados por los ciudadanos al Ministerio de Transporte sobre trámites y servicios en especial los relacionados con el programa de reposición vehicular y registro único nacional de tránsito RUNT

Durante el mes de junio de 2019 se realizó una modificación en la orden de compra incluyendo un agente técnico con el fin de dar respuesta a las PQRs que radican los ciudadanos a través del correo electrónico

Durante el mes de agosto de 2019, se realizó la segunda modificación de la orden de compra con el fin de incluir dos (2) agentes adicionales a los contratados, prorrogar el plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2019 y realizar un incremento del 41% de la bolsa de minutos outbound

El presente informe de gestión relaciona las actividades de acuerdo con los servicios prestados de la orden de compra correspondientes al mes de agosto de 2019

1.1 Orden de compra 35502

A continuación, se relacionan las cantidades definidas en la orden de compra, así como lo consumido en el mes

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas
1	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	Técnico	8	8
2	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora	Técnico	1	1
3	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	70	0
4	IT-BPO-CC-43-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	1	1
5	IT-BPO-CC-14-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	8	0
6	IT BPO CC-26-1	Virtual Hold	NA	500	308
7	IT-BPO-CC-44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NA	2500	1917
8	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	NA	3004	983
9	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	2000	4707
10	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores	NA	1453	547

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad OC	Cantidades Consumidas
11	IT-8PO-CC-1-6	de telefonía móvil celular Agente de Centro de Contacto	Técnico	1	1

Tabla 1 Consumos mes Agosto

1.2 Contratación de los agentes

A continuación se describe el personal que se tiene contratado para la OC

Servicio	Modalidad de Agente	Nivel	Cantidad	Contratación
Agente de Centro de Contacto	Técnico	Plata	5	21 Febrero/19
			1	26 Febrero/19
			1	01 Marzo/ 19
			1	04 Marzo/ 19
			1	01 Abril / 19
Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Plata	1	11 Febrero/19

Tabla 2 Personal contratado

1.3 Horario de disponibilidad del servicio

El horario de disponibilidad para prestar los servicios relacionados con la Orden de Compra 35502 es de lunes a viernes de 8am a 6pm en las líneas 018000 110950, 018000 112 042 y 3240800 opción 2

1.4 Configuraciones

En el mes de abril se realizó la configuración de la VPN solicitada por el Ministerio de Transporte a partir del día 23 de abril de 2019 presentando continuidad en el servicio hasta la fecha

2 RESULTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN

2.1 Resultado canal de voz

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de Agosto 2019, el Centro de contacto recibió un total de 4.807 llamadas en las líneas de atención y transparencia, de las cuales 4 005 fueron atendidas

con una eficacia del 94%, teniendo en cuenta la atención de los 308 buzones y que las 248 llamadas que son fantasmas no hacen parte del abandono ya que son llamadas que cuelgan los ciudadanos antes de los 5 Segundos, el tiempo medio de operación (TMO) es de 5 88 minutos

Canal	Interacciones atendidas	Interacciones Contestadas	Interacciones Abandonadas	Buzón	Llamadas Fantasmas	Interacciones atendidas por hora	TMO (min)	Eficacia
Telefónico	4 807	4 005	246	308	248	8	5 88	94%

Para la atención de la línea se tienen actualmente 8 agentes, 7 gestionan la recepción de las llamadas y 1 la atención del chat junto con la línea de transparencia, a continuación se muestra la gestión de la línea en el mes de agosto, comportamiento de llamadas y chats

2.1.1 Línea de Atención

Para la línea de atención durante el mes de agosto se recibió un total de 4 689 llamadas de las cuales se respondieron un total de 3.919 llamadas con una eficacia del 94% teniendo en cuenta que 292 llamadas fueron buzones de voz los cuales posteriormente tuvieron gestión y 242 llamadas fantasmas las cuales no hacen parte del abandono ya que son cortadas por los ciudadanos antes de 5 segundos.

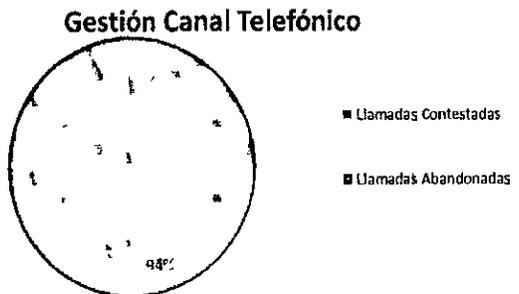


Grafico 1 Gestión Canal telefónico

A continuación se presenta al detalle por día para la línea de atención de MinTransporte:

Day	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Outon	Llamadas Fantasmas	Tiempo de atención (seg)	TMO (min)	Eficacia
1-ago	198	179	11	3	5	3	6.00	94%
2-ago	195	161	4	26	4	2	6.11	98%
3-ago	206	185	14	6	1	9	6.27	93%
4-ago	231	191	25	14	1	14	6.07	88%
5-ago	340	213	9	13	105	10	5.98	96%
6-ago	290	205	4	36	5	7	5.88	96%
7-ago	281	253	17	10	1	10	5.37	94%
8-ago	260	234	12	12	1	8	5.77	95%
9-ago	235	209	13	10	3	18	6.27	94%
10-ago	177	181	9	7	0	3	6.07	95%
11-ago	205	185	11	29	0	8	6.21	94%
12-ago	232	214	12	3	2	2	5.33	94%
13-ago	202	187	11	4	0	5	5.75	94%
14-ago	222	204	5	13	9	11	5.96	98%
15-ago	221	175	11	34	1	4	5.41	94%
16-ago	225	199	15	6	5	4	5.84	93%
17-ago	221	220	8	5	0	5	5.14	97%
18-ago	242	209	20	9	4	8	5.64	91%
19-ago	314	185	19	6	193	14	5.28	95%
20-ago	222	188	15	46	1	29	5.65	91%
Total	4543	3413	754	217	247	7	6.28	94.2%

Tabla 3 Gestión Diaria canal Telefónico

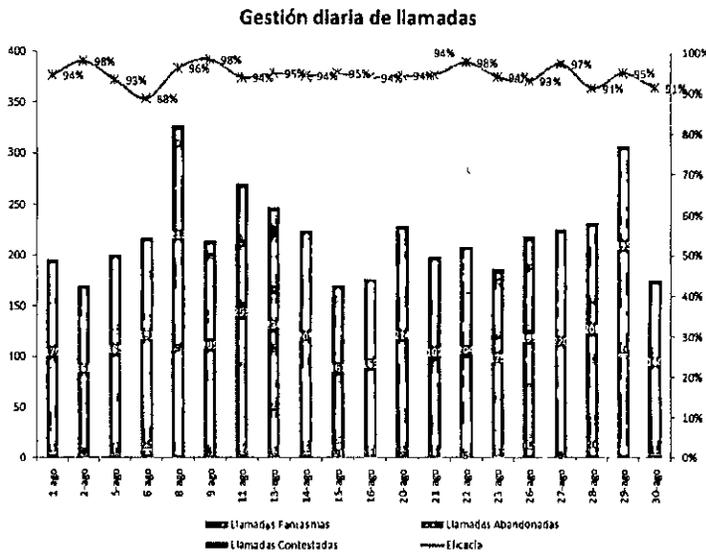


Grafico 2 Gestión Diaria Canal telefónico