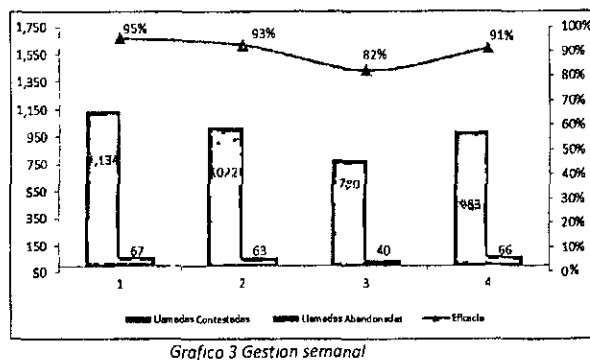


El mayor número de llamadas recibidas se presentó los días 8, 12 y 29 de agosto debido al alto ingreso de llamadas fantasmas y la solicitud de la información de estado de radicados solicitando información de las respuestas de sus peticiones, solicitud de información de traspaso a persona indeterminada, los ciudadanos manifiestan los organismos de tránsito no tienen aún habilitado este proceso en sus sedes.

#### 2.1.1.1 Indicadores de servicio canal de voz por semana

Del total de llamadas contestadas (3 919) se evidencia un mayor tráfico en la semana 1 con un total de llamadas de 1 134 contestadas con eficacia del 95%



#### 2.1.1.2 Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora

Se evidencia que el pico de llamadas inicia desde las 9:00 a 12:00 de la mañana llegando a su pico más alto a las 10:30 am y 3:00 a 4:00 pm en la tarde, sin embargo el flujo de la tarde no supera el de la mañana, después de las 4:30 pm se evidencia que el flujo de llamadas empieza a disminuir notablemente, para las horas pico 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.

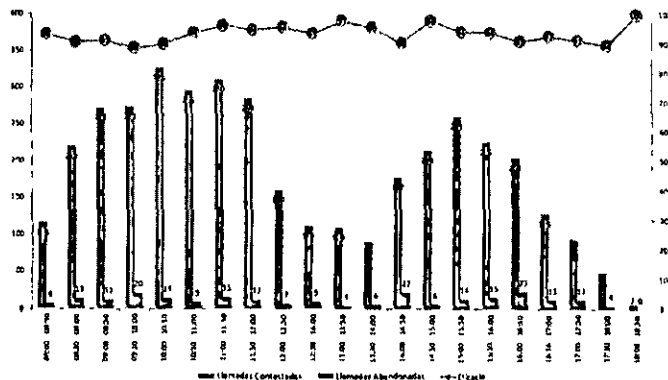


Gráfico 4 Gestión por intervalos

## 2.2 Tipología de consulta

En el centro de contacto se recibieron las siguientes tipologías de llamadas, se evidencia que el 93% de las llamadas fueron efectivas

| Tipificación         | Total       |
|----------------------|-------------|
| Efectiva             | 3919        |
| Caída                | 101         |
| Muda                 | 98          |
| Equivocada           | 75          |
| Prueba               | 6           |
| <b>Total General</b> | <b>4199</b> |

Tabla 4 Tipificación / Nivel

Los motivos más frecuentes de llamadas están relacionados con la petición de transferencias llamadas a los diferentes departamentos del Ministerio, esto representa el 22% de las llamadas efectivas, es importante mencionar que el 40% son ciudadanos se comunican dos o tres veces ya que en la extensión no les contestan. En segundo lugar de consulta es la 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

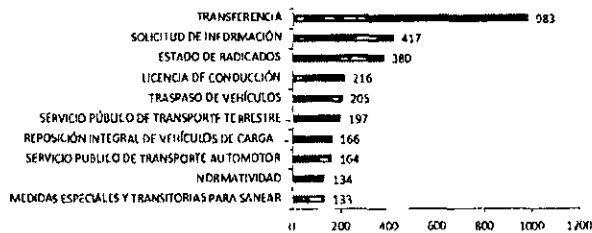


Grafico 5 Top 10 Consultas más frecuentes

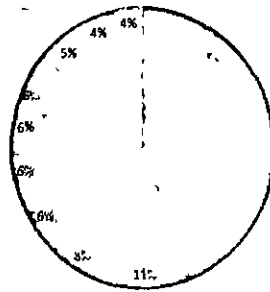
### 2.3 Transferencias

Las transferencias se realizan principalmente debido a que son consultas de información detallada del caso registrado ante el ministerio a las diferentes dependencias y que en el primer nivel de información no es suficiente para darle una solución al ciudadano, por ejemplo consulta del estado de un proceso puntual, respuestas fuera de plazo, comunicación directa con funcionarios del ministerio, información del reconocimiento económico y desembolso de dinero, re agendamiento de las citas programadas, incidencias con la radicación de los manifiestos de carga por peso, usuario y clave del RNDC, modificación de planillas de viaje ocasional, solicitud de certificaciones pensionales entre otras solicitudes que requieren que el área encargada brinde una respuesta de fondo. Durante el mes de agosto se realizó 983 transferencias, la dependencia más solicitada es la Subdirección de Tránsito quien es el encargado de validar la información correspondiente con las licencias de conducción, cambio de cédula de extranjería a cédula de ciudadanía, habilitación de los centros de enseñanza, histórico de licencias por la incidencia.

#### 2.3.1 Transferencias realizadas

El 22% de las transferencias se realizaron a la Sub dirección de Tránsito del total de las llamadas transferidas al área el 36% no fueron atendidas generando una nueva llamada por parte de los usuarios, seguido del 22% de transferencias a la dependencia de RNDC temas de usuarios y contraseñas, manifiestos de carga y transporte de vehículos pesados, del total de las llamadas transferidas al área el 60% no fueron atendidas por parte de los funcionarios de área.

### Top 10 Extensiones



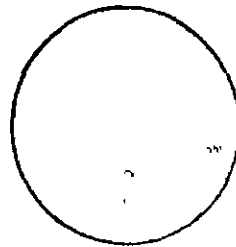
- SUBDIRECCION DE TRANSITO
- GRUPO DE LOGISTICA DE CARGA
- SUBDIRECCION DE TRANSPORTE
- GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS
- GRUPO OPERATIVO DE TRANSPORTE TERRESTRE
- SUBDIRECCION DE TRANSPORTE
- ASESORIA JURIDICA
- INFORMATICA
- GRUPO PAGADURIA
- GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS
- DESPACHO DEL MINISTRO

Grafico 6 Top 10 Consultas más frecuentes

### 2.3.2 Respuesta a las transferencias

Del 100% de las transferencias recibidas el 55% 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

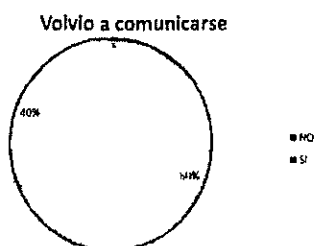
### Respuesta en los departamentos



- NO
- SI

Grafico 7 Respuesta en las dependencias

El 40% de los ciudadanos que se comunicaron a la línea y se les generó 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



Grafica 8 Ciudadanos que vuelven a contactarse

A continuación se muestra el top 5 de transferencias realizadas que no fueron contestadas en el departamento solicitado, el área que menos responde a la extensión generando re llamadas es el grupo operativo de transporte terrestre con el 92% seguido del grupo de reposición Integral de vehículos con el 85% de llamadas que se transfieren y no son contestadas

| DEPARTAMENTO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE | TRANSFERENCIAS REALIZADAS | NO CONTESTADAS | %   |
|-------------------------------------------|---------------------------|----------------|-----|
| GRUPO OPERATIVO DE TRANSPORTE TERRESTRE   | 36                        | 33             | 92% |
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS    | 78                        | 66             | 85% |
| GRUPO DE LOGISTICA Y CARGA                | 111                       | 66             | 59% |
| SUBDIRECCION DE TRANSPORTE                | 55                        | 29             | 53% |
| SUBDIRECCION DE TRANSITO                  | 103                       | 31             | 30% |
| GRUPO PAGADURIA                           | 39                        | 8              | 21% |

Tabla 5 Top 5 extensiones que no contestan

Se puede leer la tabla, como del 100% de las llamadas que se transfieren al Grupo Operativo de Transporte Terrestres no contestan en el 92% de las ocasiones

#### 2.4 Línea de transparencia

En el mes de Agosto en la línea de transparencia se recibió un total de 118 llamadas de las cuales se atendieron 86 y 16 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 86 llamadas atendidas ninguna fue denuncia, 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 o las denuncias se direccionaron a otras entidades encargadas de la denuncia

|       |                                                 |    |
|-------|-------------------------------------------------|----|
| 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                                                                         | Características | 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-BPO-CC-1-6 | de telefonía móvil celular<br>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 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 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      | Intercepción<br>Recepción | Intercepción<br>Contestación | Intercepción<br>Abandono | Buzón | Llamadas<br>Fantasma | Tempo de<br>atención promedio<br>(seg) | TMO<br>(min) | Eficacia |
| Telefonico | 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.

#### Gestión Canal Telefónico

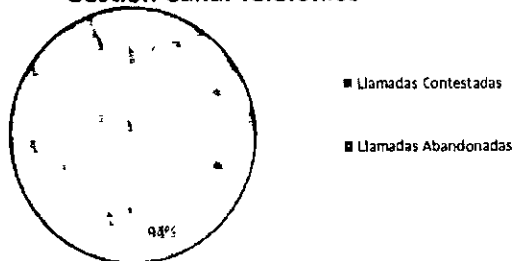


Grafico 1 Gestión Canal telefonico

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

| Día    | Llamadas<br>Recibidas | Llamadas<br>Contestadas | Llamadas<br>Abandonadas | Duración | Llamadas<br>Fantasmas | Tiempo de<br>atención (seg) | TMO<br>(min) | Eficacia |
|--------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|----------|-----------------------|-----------------------------|--------------|----------|
| 1 ago  | 198                   | 178                     | 11                      | 3        | 5                     | 3                           | 6.00         | 94%      |
| 2 ago  | 195                   | 161                     | 4                       | 16       | 4                     | 2                           | 6.11         | 98%      |
| 5 ago  | 106                   | 185                     | 18                      | 6        | 1                     | 9                           | 6.27         | 93%      |
| 6 ago  | 233                   | 191                     | 25                      | 14       | 1                     | 14                          | 6.02         | 88%      |
| 8 ago  | 340                   | 213                     | 8                       | 13       | 105                   | 16                          | 5.98         | 96%      |
| 9 ago  | 250                   | 205                     | 4                       | 36       | 5                     | 7                           | 5.88         | 96%      |
| 12 ago | 281                   | 253                     | 17                      | 10       | 1                     | 10                          | 5.37         | 94%      |
| 13 ago | 160                   | 234                     | 13                      | 12       | 1                     | 6                           | 1.77         | 95%      |
| 14 ago | 235                   | 200                     | 13                      | 18       | 3                     | 16                          | 6.27         | 94%      |
| 15 ago | 172                   | 161                     | 9                       | 7        | 6                     | 1                           | 6.07         | 95%      |
| 16 ago | 205                   | 165                     | 11                      | 29       | 6                     | 6                           | 6.21         | 94%      |
| 20 ago | 231                   | 214                     | 13                      | 3        | 2                     | 3                           | 5.33         | 94%      |
| 21 ago | 102                   | 167                     | 11                      | 4        | 6                     | 5                           | 5.75         | 94%      |
| 22 ago | 222                   | 204                     | 5                       | 13       | 6                     | 11                          | 5.98         | 98%      |
| 23 ago | 221                   | 175                     | 11                      | 34       | 1                     | 4                           | 5.41         | 94%      |
| 26 ago | 225                   | 199                     | 15                      | 6        | 5                     | 4                           | 5.64         | 93%      |
| 27 ago | 231                   | 228                     | 8                       | 5        | 6                     | 5                           | 5.14         | 97%      |
| 28 ago | 141                   | 200                     | 20                      | 9        | 4                     | 0                           | 5.94         | 91%      |
| 29 ago | 354                   | 185                     | 16                      | 6        | 183                   | 18                          | 5.50         | 95%      |
| 30 ago | 212                   | 160                     | 15                      | 46       | 1                     | 26                          | 5.95         | 91%      |
| Total  | 4043                  | 3413                    | 225                     | 222      | 232                   | 0                           | 6.03         | 93%      |

Tabla 3 Gestión Diaria canal Telefónica

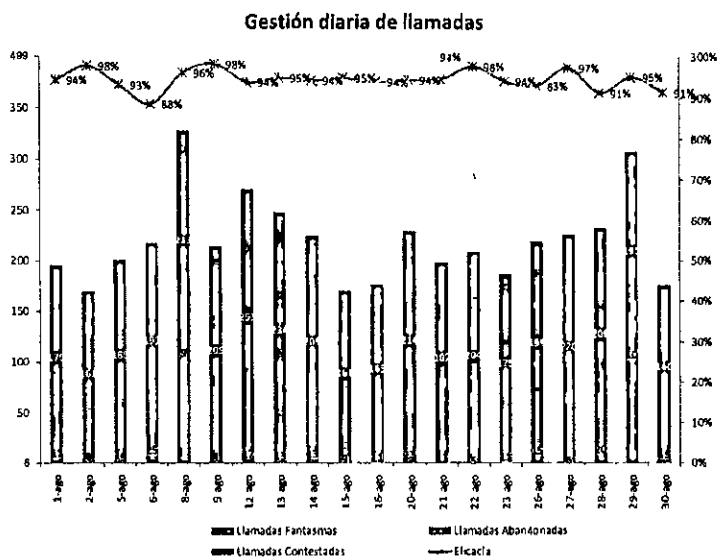


Gráfico 2 Gestión Diaria Canal telefónica

El mayor número de llamadas recibidas se presentó los días 8, 12 y 29 de agosto debido al alto ingreso de llamadas fantasmas y la solicitud de la información de estado de radicados solicitando información de las respuestas de sus peticiones, solicitud de información de traspaso a persona indeterminada, los ciudadanos manifiestan los organismos de tránsito no tienen aun habilitado este proceso en sus sedes

#### 2.1.1.1 Indicadores de servicio canal de voz por semana

Del total de llamadas contestadas (3 919) se evidencia un mayor tráfico en la semana 1 con un total de llamadas de 1 134 contestadas con eficacia del 95%.

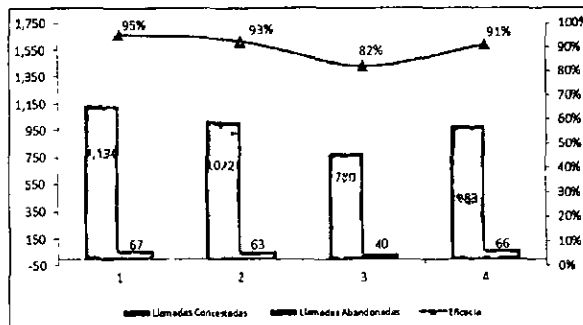


Gráfico 3 Gestión semanal

#### 2.1.1.2 Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora

Se evidencia que el pico de llamadas inicia desde las 9:00 a 12:00 de la mañana llegando a su pico más alto a las 10:30 am y 3:00 a 4:00 pm en la tarde, sin embargo el flujo de la tarde no supera el de la mañana, después de las 4:30 pm se evidencia que el flujo de llamadas empieza a disminuir notablemente, para las horas pico 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 ocupados y se presenta cola de llamadas

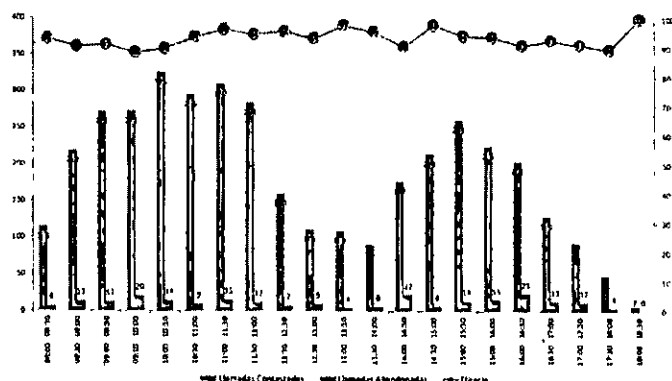


Gráfico 4 Gestión por intervalos

## 2.2 Tipología de consulta

En el centro de contacto se recibieron las siguientes tipologías de llamadas, se evidencia que el 93% de las llamadas fueron efectivas

| Tipificación         | Total       |
|----------------------|-------------|
| Efectiva             | 3919        |
| Caída                | 101         |
| Muda                 | 98          |
| Equivocada           | 75          |
| Prueba               | 6           |
| <b>Total General</b> | <b>4199</b> |

Tabla 4 Tipificación I Nivel

Los motivos más frecuentes de llamadas están relacionados con la petición de transferencias llamadas a los diferentes departamentos del Ministerio, esto representa el 22% de las llamadas efectivas, es importante mencionar que el 40% son ciudadanos se comunican dos o tres veces ya que en la extensión no les contestan. En segundo lugar de consulta es la 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

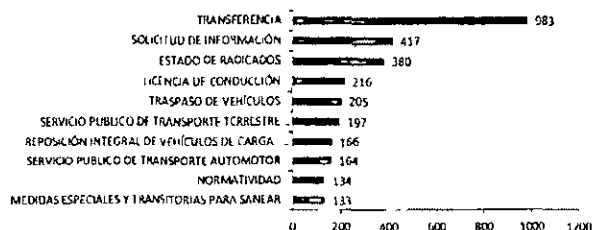


Grafico 5 Top 10 Consultas más frecuentes

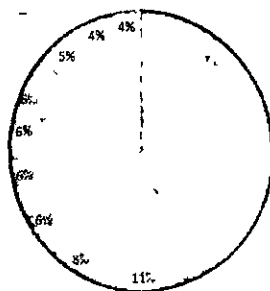
## 2.3 Transferencias

Las transferencias se realizan principalmente debido a que son consultas de información detallada del caso registrado ante el ministerio a las diferentes dependencias y que en el primer nivel de información no es suficiente para darle una solución al ciudadano, por ejemplo consulta del estado de un proceso puntual, respuestas fuera de plazo, comunicación directa con funcionarios del ministerio, información del reconocimiento económico y desembolso de dinero, re agendamiento de las citas programadas, incidencias con la radicación de los manifiestos de carga por peso, usuario y clave del RNDC, modificación de planillas de viaje ocasional, solicitud de certificaciones pensionales entre otras solicitudes que requieren que el área encargada brinde una respuesta de fondo. Durante el mes de agosto se realizó 983 transferencias, la dependencia más solicitada es la Subdirección de Tránsito quien es el encargado de validar la información correspondiente con las licencias de conducción, cambio de cedula de extranjería a cedula de ciudadanía, habilitación de los centros de enseñanza, historico de licencias por la incidencia.

### 2.3.1 Transferencias realizadas

El 22% de las transferencias se realizaron a la Sub dirección de Tránsito del total de las llamadas transferidas al área el 36% no fueron atendidas generando una nueva llamada por parte de los usuarios, seguido del 22% de transferencias a la dependencia de RNDC temas de usuarios y contraseñas, manifiestos de carga y transporte de vehículos pesados, del total de las llamadas transferidas al área el 60% no fueron atendidas por parte de los funcionarios de área.

### Top 10 Extensiones



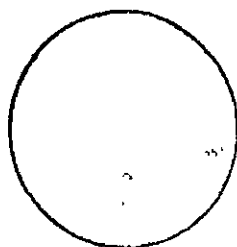
- SUBDIRECCION DE TRANSITO
- GRUPO DE LOGISTICA DE CARGA
- SUBDIRECCION DE TRANSPORTE
- GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS
- GRUPO OPERATIVO DE TRANSPORTE TERRESTRE
- SUBDIRECCION DE TRANSPORTE
- ASESORIA JURIDICA
- INFORMATICA
- GRUPO PAGADURIA
- GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS
- DESPACHO DEL MINISTRO

Grafico 6 Top 10 Consultas más frecuentes

### 2.3.2 Respuesta a las transferencias

Del 100% de las transferencias recibidas el 55% 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 los departamentos

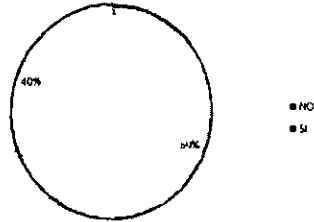


- NO
- SI

Grafico 7 Respuesta en las dependencias

El 40% de los ciudadanos que se comunicaron a la línea y se les generó 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



Grafica 8 Ciudadanos que vuelven a contactarse

A continuación se muestra el top 5 de transferencias realizadas que no fueron contestadas en el departamento solicitado, el área que menos responde a la extensión generando re llamadas es el grupo operativo de transporte terrestre con el 92% seguido del grupo de reposición integral de vehículos con el 85% de llamadas que se transfieren y no son contestadas

| DEPARTAMENTO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE | TRANSFERENCIAS REALIZADAS | NO CONTESTADAS | %   |
|-------------------------------------------|---------------------------|----------------|-----|
| GRUPO OPERATIVO DE TRANSPORTE TERRESTRE   | 36                        | 33             | 92% |
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS    | 78                        | 66             | 85% |
| GRUPO DE LOGISTICA Y CARGA                | 111                       | 66             | 59% |
| SUBDIRECCION DE TRANSPORTE                | 55                        | 29             | 53% |
| SUBDIRECCION DE TRANSITO                  | 103                       | 31             | 30% |
| GRUPO PAGADURIA                           | 39                        | 8              | 21% |

Tabla 5 Top 5 extensiones que no contestan

Se puede leer la tabla, como del 100% de las llamadas que se transfieren al Grupo Operativo de Transporte Terrestres no contestan en el 92% de las ocasiones

#### 2.4 Línea de transparencia

En el mes de Agosto en la línea de transparencia se recibió un total de 118 llamadas de las cuales se atendieron 86 y 16 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 86 llamadas atendidas ninguna fue denuncia, 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 o las denuncias se direccionaron a otras entidades encargadas de la denuncia

**LÍNEA TRANSPARENCIA**

| Periodo              | Atendidos<br>Recibidos | Atendidos<br>Contestados | Atendidos<br>Abandonados | Pérdida   | Atendidos<br>Contestados | Atendidos<br>Abandonados | Valor       | Eficacia   |
|----------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------|--------------------------|-------------|------------|
| Semana 1 1 al 9      | 17                     | 12                       | 2                        | 3         | 0                        | 7                        | 1.01        | 86%        |
| Semana 2 13 al 16    | 27                     | 19                       | 3                        | 4         | 1                        | 4                        | 2.11        | 86%        |
| Semana 3 20 al 23    | 27                     | 22                       | 1                        | 3         | 1                        | 7                        | 1.95        | 96%        |
| Semana 4 26 al 30    | 47                     | 31                       | 4                        | 6         | 4                        | 38                       | 1.36        | 89%        |
| <b>Total General</b> | <b>118</b>             | <b>84</b>                | <b>10</b>                | <b>16</b> | <b>6</b>                 | <b>63</b>                | <b>1.81</b> | <b>92%</b> |

Tabla 6 Gestión semanal línea transparencia

**2.5 Resultado canal chat**

Para el mes de Agosto se recibió un total de 873 chats, 411 menos que el mes anterior, esto debido a la implementación del chatbot y que este en su implementación no transfería los chat al centro de contacto; El promedio de interacciones diarias de 42, con un TMO de 12 22 minutos y una eficacia del 97%

| Día          | Chats<br>Recibidos | Chats<br>Contestados | Chats<br>Abandonados | Tiempo de<br>atención (seg) | TMO<br>(min) | Eficacia   |
|--------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|--------------|------------|
| 1 ago        | 57                 | 57                   | 0                    | 32                          | 11 20        | 100%       |
| 2 ago        | 53                 | 52                   | 1                    | 26                          | 11 93        | 98%        |
| 5 ago        | 50                 | 49                   | 1                    | 19                          | 10 99        | 98%        |
| 6 ago        | 66                 | 64                   | 2                    | 30                          | 9 88         | 97%        |
| 8 ago        | 11                 | 11                   | 0                    | 36                          | 13 49        | 100%       |
| 9 ago        | 8                  | 8                    | 0                    | 36                          | 9 28         | 100%       |
| 12 ago       | 9                  | 7                    | 2                    | 86                          | 17 31        | 78%        |
| 13 ago       | 24                 | 22                   | 2                    | 84                          | 12 44        | 92%        |
| 14 ago       | 37                 | 36                   | 1                    | 53                          | 13 97        | 97%        |
| 15 ago       | 26                 | 25                   | 1                    | 74                          | 13 72        | 96%        |
| 16 ago       | 28                 | 26                   | 2                    | 67                          | 9 37         | 93%        |
| 20 ago       | 45                 | 43                   | 2                    | 52                          | 10 73        | 96%        |
| 21 ago       | 46                 | 43                   | 3                    | 34                          | 11 90        | 93%        |
| 22 ago       | 39                 | 37                   | 2                    | 86                          | 10 54        | 95%        |
| 23 ago       | 43                 | 42                   | 1                    | 53                          | 13 23        | 98%        |
| 26 ago       | 71                 | 69                   | 2                    | 62                          | 11 79        | 97%        |
| 27 ago       | 84                 | 81                   | 3                    | 40                          | 13 24        | 96%        |
| 28 ago       | 66                 | 65                   | 1                    | 32                          | 14 27        | 98%        |
| 29 ago       | 66                 | 63                   | 3                    | 38                          | 12 91        | 95%        |
| 30 ago       | 44                 | 43                   | 1                    | 40                          | 14 36        | 98%        |
| <b>Total</b> | <b>873</b>         | <b>843</b>           | <b>30</b>            | <b>45</b>                   | <b>12.22</b> | <b>97%</b> |

Tabla 7 Gestión diaria chat

El día donde se recibió mayor cantidad de chats fue el 27 de agosto, 84 interacciones en general solicitud de información general, históricos de licencias que no llegan al correo, trasposos de vehículos, licencias de conducción, impuestos, consulta de estado de radicados, entre otros

### Gestión diaria de chat

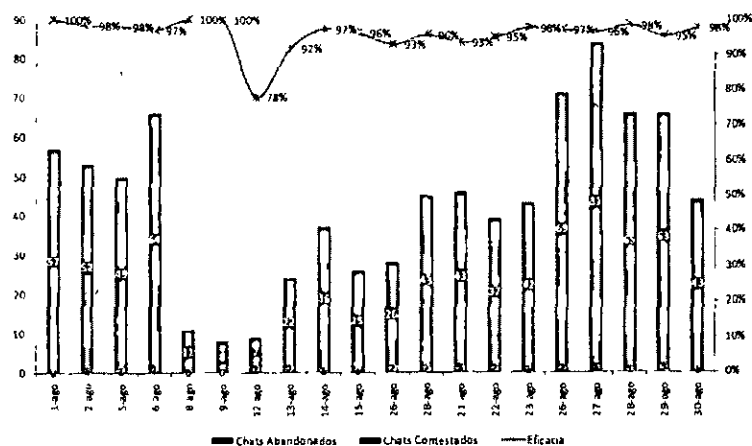


Gráfico 9 Gestión diaria Chat Agosto

## 2.6 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 agosto se continúa 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](mailto:servicioalciudadano@mintransporte.gov.co), realiza la correspondiente asignación de los correos a los departamentos encargados de dar respuesta

Para el mes de agosto se atendieron 899 ciudadanos en la atención presencial, 89 fueron ciudadanos consultando procesos del Ministerio y 810 PBX

### Presencial

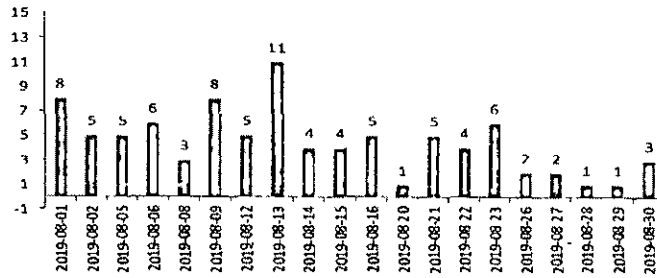


Grafico 10. Gestión diaria

Sus principales consultas se dieron por licencias de conducción debida la incidencia presentada en el histórico de las licencias, estado de las radicadas peticiones sin respuesta entre otras:

| CONSULTA                                  | CANTIDAD  |
|-------------------------------------------|-----------|
| LICENCIA DE CONDUCCIÓN                    | 46        |
| ESTADO DE RADICADOS                       | 12        |
| TRASPASO DE VEHÍCULOS                     | 12        |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                  | 6         |
| RUNT                                      | 2         |
| BASE GRAVABLE                             | 2         |
| FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD                | 2         |
| COMPARENDOS                               | 1         |
| REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHÍCULOS DE CARGA | 1         |
| SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE MASIVO     | 1         |
| TRANSFERENCIAS                            | 1         |
| CORREOS SPAM                              | 1         |
| ORGANISMOS DE TRANSITO                    | 1         |
| CREACIÓN, HABILITACIÓN, HOMOLOGACIÓN      | 1         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                      | <b>89</b> |

Tabla 8 Consultas Canal presencial

## 2.7 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 agosto se recibieron 810 interacciones con la Agente en la Entidad Compradora distribuidas de la siguiente forma:

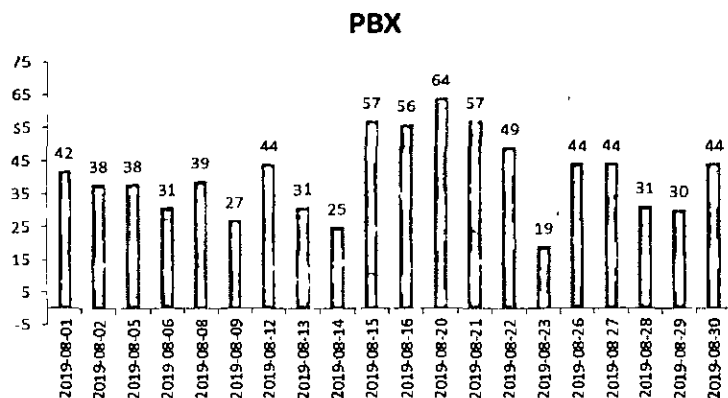


Grafico 11 Interacciones de PBX agosto/19

Para el mes de agosto 59% 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             | 461      |
| FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD | 91       |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN   | 79       |
| ESTADO DE RADICADOS        | 51       |
| LICENCIA DE CONDUCCIÓN     | 34       |

| CONSULTA                                                                                                       | CANTIDAD |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| DIRECCIONES TERRITORIALES                                                                                      | 29       |
| REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHÍCULOS DE CARGA - CHATARRIZACIÓN                                                     | 7        |
| TRASPASO DE VEHÍCULOS                                                                                          | 7        |
| PICO Y PLACA                                                                                                   | 7        |
| IMPUESTOS (Se orienta a secretaría de hacienda respectiva)                                                     | 6        |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE CARGA                                                    | 6        |
| NORMATIVIDAD                                                                                                   | 6        |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR ESPECIAL                                                              | 5        |
| CAMBIO DE SERVICIO                                                                                             | 3        |
| COMPARENDOS                                                                                                    | 2        |
| SEGURIDAD VIAL                                                                                                 | 2        |
| RUNT                                                                                                           | 2        |
| MATRÍCULA O REGISTRO INICIAL DE LOS VEHÍCULOS                                                                  | 2        |
| CORREOS SPAM                                                                                                   | 1        |
| ENTIDADES DEL SECTOR                                                                                           | 1        |
| CREACIÓN, HABILITACIÓN, HOMOLOGACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS TERMINALES                                             | 1        |
| ORGANISMOS DE TRANSITO                                                                                         | 1        |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA                                  | 1        |
| MIGRACIONES DE LICENCIA DE CONDUCCIÓN COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR                                               | 1        |
| TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS                                                                            | 1        |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE MASIVO DE PASAJEROS                                                             | 1        |
| CENTROS DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA                                                                           | 1        |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR COLECTIVO METROPOLITANO, DISTRITAL Y MUNICIPAL DE PASAJEROS | 1        |
| TOTAL GENERAL                                                                                                  | 810      |

Tabla 9 Consultas PBX

## 2.8 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 agosto se gestionó un total de 1.902 correos de los cuales 1180 son correos recibidos y remitidos al área encargada de dar respuesta y 722 radicados en ORFEO.

### Gestión Correo Atención al ciudadano

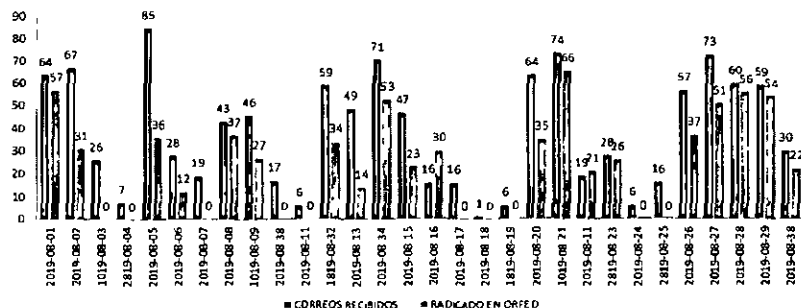


Gráfico 12 Gestión Correo Atención al ciudadano

### 3 GESTIÓN SMS

En el mes de agosto se da inicio a la campaña de SMS el día 28 de agosto con el fin de recordar a los usuarios el vencimiento de las cintas retroreflectivas, solicitar comentarios para el proyecto de normalización e informar sobre la resolución de normalización del registro inicial del vehículo

Se enviaron 4 707 SMS de la base interna de clientes que se han comunicado con el Ministerio de Transporte a lo largo del año validando previamente que estos hayan autorizado la ley de habeas data y dependiendo del mensaje validar las tipificaciones realizadas.

Los envíos se realizaron según cronograma

| Fecha de envío                   | Texto SMS                                                                                                                                                                                                  | SMS enviados |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 28 de agosto de 2019<br>02.00 pm | 4 sept plazo max cintas retrorreflectivas vehi servi pub y particular<br>remolques y semirremolques carga, entre otros mas info<br><a href="http://bit.ly/22IOSWv">http://bit.ly/22IOSWv</a> Mintransporte | 1001         |
| 28 de agosto de 2019<br>02.00 pm | Tu opinion es muy importante! proy Resolucion convenios<br>colaboracion empresarial pasajeros alta temp hasta 30 agosto mas<br>inf <a href="http://bit.ly/2My1qmc">http://bit.ly/2My1qmc</a> Mintransporte | 1002         |
| 28 de agosto de 2019<br>02.00 pm | Tu opinion es muy importante! proy Resolucion tarifas piso pasajeros<br>hasta 30 agosto mas inf <a href="http://bit.ly/2My1qmc">http://bit.ly/2My1qmc</a> Mintransporte                                    | 702          |

| <b>Fecha de envío</b>            | <b>Texto SMS</b>                                                                                                                                                                     | <b>SMS enviados</b> |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 29 de agosto de 2019<br>02:00 pm | Normalice el registro inicial de su vehículo de carga Resolución 3913/2019 reglamenta el proceso Mas info <a href="http://bit.ly/342WmvG">http //bit ly/342WmvG</a><br>Mintransporte | 2002                |

*Tabla 10 Envío de SMS*

#### 4 Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de agosto se realiza la encuesta de satisfacción con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio que los agentes brindan en los canales telefónico, chat y presencial con el fin de detectar oportunidad de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención brindada al ciudadano

##### 4.1 Canal Telefónico

En el canal telefonico se evalúan las siguientes preguntas

- 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

De los 1.711 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 1.673 indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del 98%, 38 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

#### 4.1.1 Participación de la calificación del servicio

##### % Participación

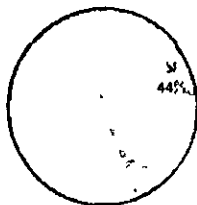


Gráfico 13 Porcentaje de Participación encuesta de satisfacción

De 3.919 gestiones efectivas de la Línea de Atención se evidencia que 1.717 ciudadanos aceptaron realizar la encuesta de satisfacción con una participación del 44%. Así mismo, 2.202 no aceptaron realizarla con una participación del 56%, 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.

#### 4.1.2 Satisfacción General

##### Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano

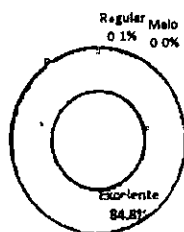


Gráfico 14 Disposición del Agente para atender la consulta

Entre el 01 y el 31 de agosto se realizó un total de 1.717 encuestas de satisfacción efectivas, el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la disposición del agente para atender la consulta es de 99,9% entre calificaciones Excelente y bueno, obteniendo una calificación de 4,8, los casos calificados como regulares representan 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, por ejemplo respuestas fuera de tiempo o solicitudes de información radicados con anterioridad,

#### 4.1.3 ¿La consulta formulada fue resuelta?

De los 1 717 ciudadanos que realizaron la encuesta, 1 601 informaron que la consulta realizada fue resuelta en un 93%, 116 indican que la consulta no fue resuelta lo cual corresponde a un 7%, 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.

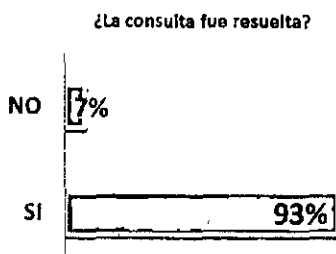
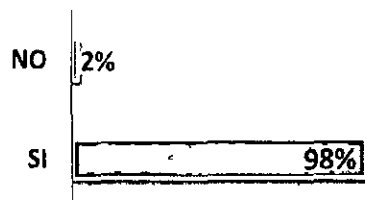


Grafico 15 Consulta fue resuelta

#### 4.1.4 Información clara y satisfactoria

¿La información fue clara y satisfactoria?



De los 1 711 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 1.673 indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del 98%, 38 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

Grafica 16 La información fue clara y satisfactoria

#### 4.1.5 Facilidad para comunicarse con este canal

De los 1.717 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 1.172 calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con la línea con un porcentaje de participación del 69%, 459 calificaron como bueno con un porcentaje de participación del 27%, 61 calificaron como regular con un porcentaje de participación del 4%, 3 calificaron como malo con un porcentaje de participación del 0% y 10 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

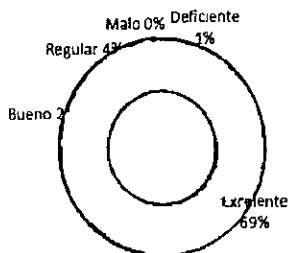


Grafico 17 Facilidad de comunicación con el canal telefónico

#### 4.2 Servicio canal de chat

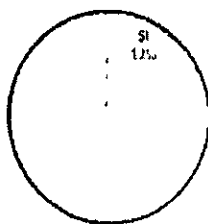
En el canal de chat se evalúan las siguientes preguntas.

- 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 y su respuesta fue satisfactoria?  
SI / NO
- 4 ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?  
Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente

A continuación se presentan los resultados de la encuesta

#### 4.2.1 Participación de la calificación del servicio.

##### % Participación Chat



De las 843 interacciones contestadas los ciudadanos respondieron 147 encuestas de satisfacción con un porcentaje de participación del 17%, donde 69% ciudadanos calificaron el servicio como excelente y bueno. A continuación, se muestra el resultado por mes y tipo de calificación.

Grafico 18 – Participación canal chat

#### 4.2.2 Disposición del agente

La disposición del agente para el canal de chat en el mes de agosto presenta 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 del Ministerio de Transporte genera disgusto a los usuarios, en específico interacciones que se presentaron por el historial de licencias que no llegaban al correo, casos de traspaso a persona indeterminada que los organismo de Transito no están haciendo el proceso, adicionalmente no recibir respuestas de los derechos de petición a tiempo.

##### Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano

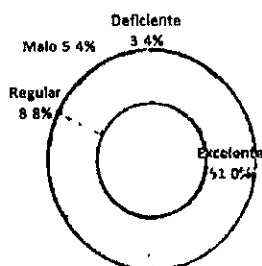


Grafico 19 Disposición del agente para la atención canal chat

#### 4.2.2 Resolución de consultas

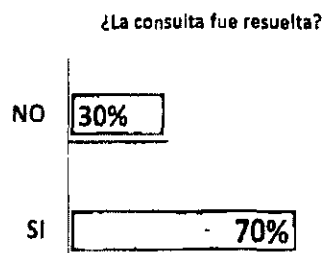


Grafico 20- Calificación resolución de la solicitud

En cuanto a la consulta realizada fue resuelta el 70% de los ciudadanos indican estar satisfechos e indican que se le dio una solución a su petición y el 30% 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 aun 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.

#### 4.2.3 Facilidad de comunicación

Por ultimo, 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 87 %, 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 13%, 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

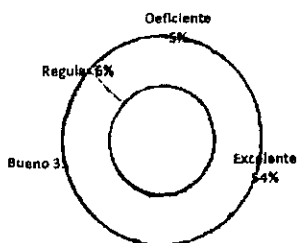


Grafico 21- Calificación facilidad de comunicación

#### 4.3 Satisfacción del 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?

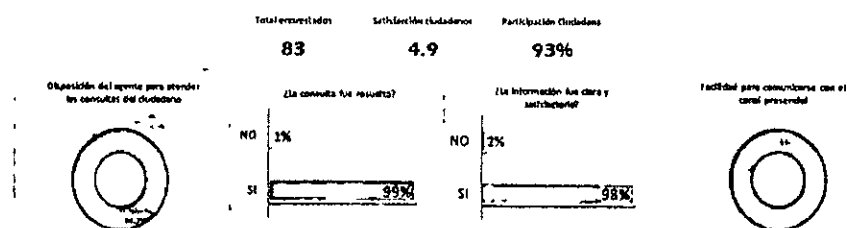
SI / NO

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

Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente

A continuación se presentan los resultados de la encuesta

De un total de 90 atenciones, 83 ciudadanos respondieron la encuesta con una satisfacción general del 4 9/5.



*Grafica 22 Encuesta canal Presencial*

Es posible evidenciar por medio de la encuesta de satisfacción un desempeño óptimo por parte de los agentes. Inicialmente la disposición para atender las diversas consultas fue calificado con un 86,7% como excelente y el 13,3% fue bueno, es decir que el servicio prestado ha sido atento y amable.

Por otro lado, de las consultas recibidas por los agentes, el 99% fueron resueltas y el 1% no lo fueron, lo cual, también es un resultado positivo de la gestión realizada. La siguiente pregunta de la encuesta indaga si la información fue clara y precisa, y tuvo un resultado del SI el 98% y NO con el 2%, esto demuestra que los agentes son empáticos y asertivos al momento de brindar la información solicitada.

Para finalizar, la facilidad para comunicarse por medio del canal presencial tuvo una calificación del 94% como bueno y el 6% como excelente, de lo cual es posible observar que el canal tiene una participación de los usuarios constante y fácil cuando se acercan al Ministerio de Transporte.

## 5 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 agosto, se realizó la auditoría 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.

### 5.1 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 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:

#### 5.1.1 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.

#### 5.1.2 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

### 5.1.3 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

### 5.2 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 |
|---------------|------------------|
| $\geq 85\%$   | $\geq 90\%$      |

Tabla 14 - Medición de errores

Para el mes de agosto se realizaron en promedio (10) auditorias por agente, evidenciando los siguientes resultados

| Mes evaluado | Promedio auditorias por agente |
|--------------|--------------------------------|
| Agosto       | 10                             |

Tabla 15 Promedia de auditorias

Para el mes de agosto se realizo afectacion en 2 Errores Critico de Usuario, 1 Error Critico de Negocio y 7 Errores No Criticos, a continuación, se relacionan los items de afectación

#### 5.2.1 Errores Críticos (EC)

#### 5.2.2 Errores Críticos de Negocio

En el mes de agosto, se realizó afectación en el Error Crítico de Negocio, específicamente en el siguiente item

✓ Validacion de Titularidad del Ciudadano (2) incidencias A traves de la gestión telefónica, el agente omite los datos del ciudadano y caracterización Se limita a brindar la información solicitada por el ciudadano

#### 5.2.3 Errores Críticos de Usuario

Para el mes de agosto se realizó afectacion en el Error critico de usuario, influyendo en los siguientes items

### % Participación

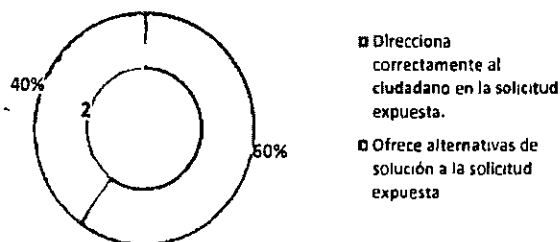


Grafico 23 Participacion de errores Criticos de usuario

- Direcciona correctamente al ciudadano en la solicitud expuesta (3) incidencias Asesor debe orientar de forma correcta al ciudadano en su requerimiento Siguiendo el protocolo establecido
- Ofrece alternativas de solución a la solicitud expuesta (2) incidencias Debe ofrecer alternativas para solucionar el requerimiento del ciudadano

#### 5.2.4 Errores No Críticos (ENC)

Para el mes de agosto se realizó afectación en 7 errores no críticos, a continuación, se relacionan los ítems de afectación

- Encuesta (10) Incidencias No se indaga si el ciudadano desea contestar la encuesta de satisfacción
- Disponibilidad (4) incidencias No contesta la llamada antes de los 10 segundos
- 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
- Preguntas Filtro (2) Incidencias Confirma transacción o tramite realizado
- Escucha activa (2) Incidencias No se está atento a la petición del ciudadano
- Guiones de Despedida (1) Incidencias Utiliza el guion de despedida definido para la campaña
- Etiqueta telefónica (1) incidencias En el desarrollo de la gestión se utilizan palabras técnicas, diminutivos, muletillas o extranjerismos como correcto, Ok, de acuerdo, si, o también palabras de confianza

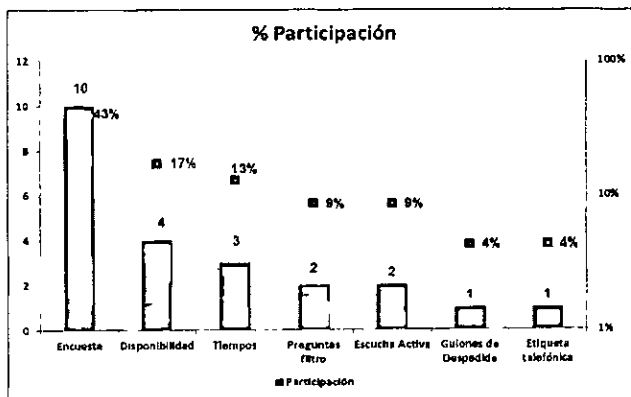


Grafico 24 Errores no Críticos

En el mes de agosto, se realizó un taller enfocado en el uso adecuado del Hold y el mute, con el fin de observar y determinar por medio de una serie de instrucciones la agilidad de los agentes en un tiempo determinado; ello, tuvo un resultado positivo, pues los mismos agentes observaron que mientras estén concentrados y atentos a la solicitud del ciudadano, y por ende también manejan la información, no se recurre al uso del mute o Hold. Para continuar con el seguimiento de las oportunidades de mejora, se desarrollarán en el mes de agosto retroalimentaciones y talleres sobre la encuesta y etiqueta telefónica.

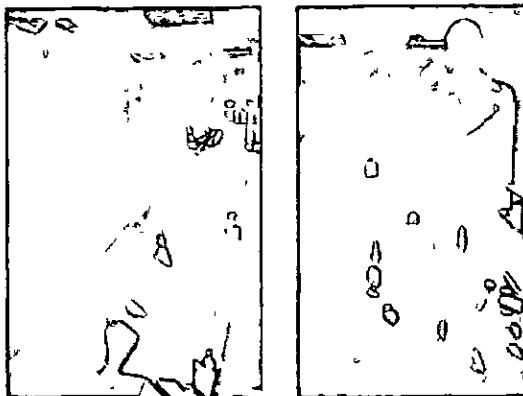


Ilustración 1 Actividades lúdicas de la operación

## 6 Formación y Talento Humano

Durante el mes de agosto 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

### 6.1 Evaluación de Conocimientos

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

| PREGUNTA    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pregunta 1  | ¿Cuál es el objetivo de la resolución 3282 del 05 de agosto del 2019? (Pregunta abierta)                                                                                                   |
| Pregunta 2  | ¿Cuáles son los requisitos para la inscripción del traspaso de un vehículo a persona indeterminada?                                                                                        |
| Pregunta 3  | Mencione 4 de los documentos a presentar para la inscripción del traspaso de un vehículo a persona indeterminada                                                                           |
| Pregunta 4  | ¿Ante qué entidad deben realizar la inscripción del traspaso de un vehículo a persona indeterminada?                                                                                       |
| Pregunta 5  | ¿Cuándo no procede el traspaso a persona indeterminada?                                                                                                                                    |
| Pregunta 6  | ¿Cual es el termino establecido para la verificación del cumplimiento de los documentos allegados para las solicitudes de inscripción del traspaso de un vehículo a persona indeterminada? |
| Pregunta 7  | ¿Cuál es el término para realizar la suspensión del registro de aquellos vehículos que fueron inscritos para el traspaso a persona indeterminada?                                          |
| Pregunta 8  | Los vehículos que tengan el registro suspendido pueden obtener el SOAT y la Revisión Técnico Mecánica y de emisiones contaminantes                                                         |
| Pregunta 9  | ¿Cuáles son los requisitos para legalizar el traspaso a favor del poseedor interesado?                                                                                                     |
| Pregunta 10 | ¿Cual es el termino de vigencia de la resolución 3282 del 05 de agosto del 2019?                                                                                                           |

*Tabla 11 Evaluación mensual agosto*

La evaluación se llevó a cabo con la resolución de traspaso a persona indeterminada y la capacitación brindada por el Ministerio de Transporte sobre el mismo tema. Se identifica que en la pregunta 5, 7 y 8 deben ser reforzadas.

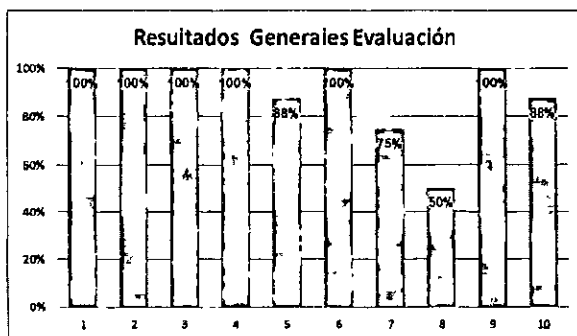


Grafico 25- Porcentaje de cumplimiento por pregunta

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un 91% de cumplimiento para el mes de agosto.

## 6.2 Capacitaciones

Durante el mes de agosto, 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.

| Capacitación                                                            | Fecha        | Duración |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
| Socialización Resolución 3282 del 2019 Traspaso a Persona Indeterminada | 08 de agosto | 1 hora   |
| Taller de Hold y Mute - Atención                                        | 23 de agosto | 1 hora   |
| Capacitación "Comunicación Asertiva"                                    | 28 de agosto | 2 Horas  |
| Capacitación "Comunicación Asertiva"                                    | 30 de agosto | 2 Horas  |
| Total Horas                                                             |              | 4 Horas  |

Tabla 12 Cronograma Capacitaciones agosto

### 6.3 Evaluación de Desempeño Mensual

Durante el mes de agosto, 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            | 4.2          |
| Compromiso y actitud    | 4.4          |
| Iniciativa / Liderazgo  | 4            |
| Trabajo en equipo       | 4.5          |
| <b>Nota Final:</b>      | <b>4.4</b>   |

Grafico 26 Resultados evaluación de desempeño

### 7 Resultados de los indicadores de servicio (ANS)

| Indicador                                                                                                              | Nivel/plata                                                                                                | umbral                                              | Agosto   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------|
| <b>Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento</b>                                                                     | Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso 5% de descuento sobre el servicio               | 10 días                                             | Cumplido |
| <b>Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO</b>                                           | 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%    |
| <b>Nivel de servicio para el canal voz (la selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).</b> | Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos                                                      | >= 80%                                              | 90%      |
| <b>Tiempo de atención canales Chat y Web (Web callback, click to call)</b>                                             | Tiempo promedio de atención 60 segundos                                                                    | <= 60 seg                                           | 8seg     |

| Indicador                                                                                                                                                                               | Nivel/plata                                                                                                          | umbral   | Agosto     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|
| <b>Quejas sobre el servicio del centro de contacto</b>                                                                                                                                  | Número de quejas recibidas sobre la calidad del servicio del centro de contacto/ total de transacciones <= 3%        | <=3%     | 0/4005= 0% |
| <b>Nivel de satisfacción de los ciudadanos</b>                                                                                                                                          | Promedio de calificación del servicio > 3.5                                                                          | > 3.5    | 4.8        |
| <b>Rotación de agentes</b>                                                                                                                                                              | Número de agentes que se retiran en el mes por voluntad propia / número total de agentes que comienzan el mes) *100% | <= 15%   | 12%        |
| <b>TMO</b>                                                                                                                                                                              | Definido por la entidad compradora = 1D min                                                                          | >= 6 min | 5.71 min   |
| <b>Eficacia</b>                                                                                                                                                                         | Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones entrantes * 100% >=90%                               | >= 90%   | 92%        |
| <b>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</b>  | (Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 55%    | >= 55%   | 55%        |
| <b>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.</b> | (Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 60%    | >= 60%   | NA         |

| Indicador                          | Nivel/plata                                                                                   | umbral     | Agosto |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| <b>Evaluación de conocimientos</b> | sumatoria de la nota de las evaluaciones/ total de evaluaciones presentadas * 100% eca >= 70% | eca >= 70% | 91%    |

Grafico 27 Cumplimiento ANS Agosto

## 8 Aspectos por mejorar

- Las extensiones en las que menos contestan son las de Grupo operativo de transporte terrestre y grupo reposición integral de los vehículos, los ciudadanos llaman dos a tres veces
- Los ciudadanos indican que las respuestas de las peticiones en general están fuera de tiempo de respuesta, algunas incluso hasta 3 meses.

## 9 Conclusiones

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

- ❖ Durante el mes de agosto se recibieron un promedio de 980 llamadas por semana, con una eficacia del 94% y un TMO de 5.71 cumpliendo los indicadores del AMP.
- ❖ El chat tuvo un promedio semanal de 211 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
- ❖ En el mes de agosto 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 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 evidencio 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

- 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

### 5.1.3 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

## 5.2 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 |
|---------------|------------------|
| $\geq 85\%$   | $\geq 90\%$      |

Tabla 14 - Medición de errores

Para el mes de agosto se realizaron en promedio (10) auditorias por agente, evidenciando los siguientes resultados

| Mes evaluado | Promedio auditorias por agente |
|--------------|--------------------------------|
| Agosto       | 10                             |

Tabla 15 - Promedio de auditorias

Para el mes de agosto se realizó afectación en 2 Errores Critico de Usuario, 1 Error Critico de Negocio y 7 Errores No Criticos, a continuación, se relacionan los ítems de afectación

### 5.2.1 Errores Críticos (EC)

#### 5.2.2 Errores Críticos de Negocio

En el mes de agosto, se realizó afectación en el Error Critico de Negocio, específicamente en el siguiente ítem

✓ Validación de Titularidad del Ciudadano (2) 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

#### 5.2.3 Errores Críticos de Usuario

Para el mes de agosto se realizó afectación en el Error critico de usuario, influyendo en los siguientes ítems

### % Participación

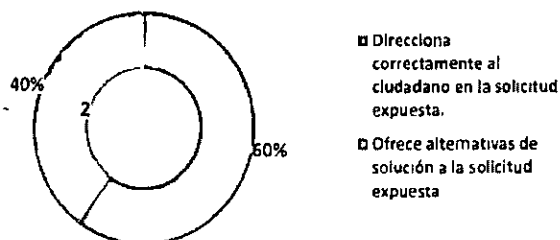


Gráfico 23 Participación de errores Críticos de usuario

- **Direcciona** correctamente al ciudadano en la solicitud expuesta (3) incidencias. Asesor debe orientar de forma correcta al ciudadano en su requerimiento. Siguiendo el protocolo establecido.
- **Ofrece alternativas de solución** a la solicitud expuesta (2) incidencias. Debe ofrecer alternativas para solucionar el requerimiento del ciudadano.

#### **5.2.4 Errores No Críticos (ENC)**

Para el mes de agosto se realizó afectación en 7 errores no críticos, a continuación, se relacionan los ítems de afectación:

- **Encuesta** (10) Incidencias. No se indaga si el ciudadano desea contestar la encuesta de satisfacción.
- **Disponibilidad** (4) incidencias. No contesta la llamada antes de los 10 segundos.
- **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.
- **Preguntas Filtro** (2) Incidencias. Confirma transacción o trámite realizado.
- **Escucha activa** (2) Incidencias. No se está atento a la petición del ciudadano.
- **Guiones de Despedida** (1) incidencias. Utiliza el guion de despedida definido para la campaña.
- **Etiqueta telefonica** (1) 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.

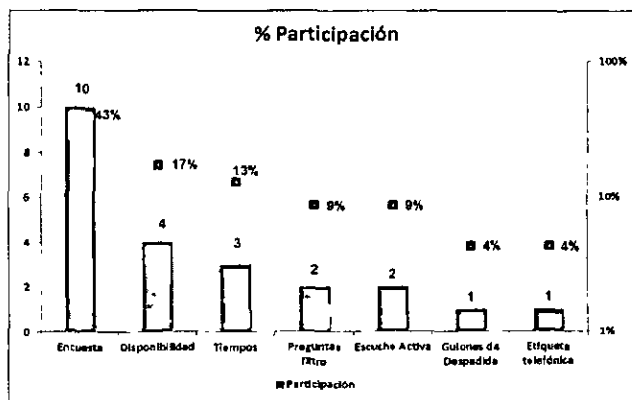


iq  
OUTSOURCING



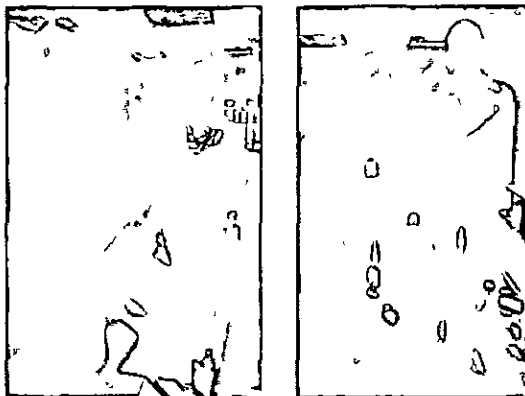
La movilidad  
es de todos

Mintransporte



*Gráfico 24 Errores no Críticos*

En el mes de agosto, se realizó un taller enfocado en el uso adecuado del Hold y el mute, con el fin de observar y determinar por medio de una serie de instrucciones la agilidad de los agentes en un tiempo determinado; ello, tuvo un resultado positivo, pues los mismos agentes observaron que mientras estén concentrados y atentos a la solicitud del ciudadano, y por ende también manejan la información, no se recurre al uso del mute o Hold. Para continuar con el seguimiento de las oportunidades de mejora, se desarrollarán en el mes de agosto retroalimentaciones y talleres sobre la encuesta y etiqueta telefónica.



*Ilustración 1 Actividades lúdicas de la operación*

## 6 Formación y Talento Humano

Durante el mes de agosto 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

### 6.1 Evaluación de Conocimientos

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

| PREGUNTA    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pregunta 1  | ¿Cuál es el objetivo de la resolución 3282 del 05 de agosto del 2019? (Pregunta abierta)                                                                                                   |
| Pregunta 2  | ¿Cuáles son los requisitos para la inscripción del traspaso de un vehículo a persona indeterminada?                                                                                        |
| Pregunta 3  | Mencione 4 de los documentos a presentar para la inscripción del traspaso de un vehículo a persona indeterminada                                                                           |
| Pregunta 4  | ¿Ante qué entidad deben realizar la inscripción del traspaso de un vehículo a persona indeterminada?                                                                                       |
| Pregunta 5  | ¿Cuándo no procede el traspaso a persona indeterminada?                                                                                                                                    |
| Pregunta 6  | ¿Cual es el termino establecido para la verificación del cumplimiento de los documentos allegados para las solicitudes de inscripción del traspaso de un vehículo a persona indeterminada? |
| Pregunta 7  | ¿Cuál es el término para realizar la suspensión del registro de aquellos vehículos que fueron inscritos para el traspaso a persona indeterminada?                                          |
| Pregunta 8  | Los vehículos que tengan el registro suspendido pueden obtener el SOAT y la Revision Técnico Mecánica y de emisiones contaminantes                                                         |
| Pregunta 9  | ¿Cuáles son los requisitos para legalizar el traspaso a favor del poseedor interesado?                                                                                                     |
| Pregunta 10 | ¿Cuál es el termino de vigencia de la resolución 3282 del 05 de agosto del 2019?                                                                                                           |

*Tabla 11 Evaluación mensual agosto*

La evaluación se llevó a cabo con la resolución de traspaso a persona indeterminada y la capacitación brindada por el Ministerio de Transporte sobre el mismo tema. Se identifica que en la pregunta 5, 7 y 8 deben ser reforzadas.

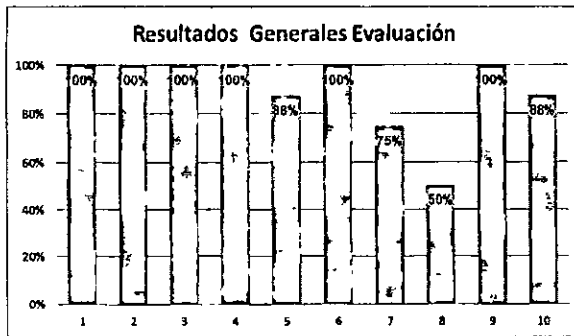


Grafico 25- Porcentaje de cumplimiento por pregunta

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un 91% de cumplimiento para el mes de agosto.

## 6.2 Capacitaciones

Durante el mes de agosto, 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.

| Capacitación                                                            | Fecha        | Duración |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
| Socialización Resolución 3282 del 2019 Traspaso a Persona Indeterminada | 08 de agosto | 1 hora   |
| Taller de Hold y Mute - Atención                                        | 23 de agosto | 1 hora   |
| Capacitación "Comunicación Asertiva"                                    | 28 de agosto | 2 Horas  |
| Capacitación "Comunicación Asertiva"                                    | 30 de agosto | 2 Horas  |
| Total Horas                                                             |              | 4 Horas  |

Tabla 12 Cronograma Capacitaciones agosto

### 6.3 Evaluación de Desempeño Mensual

Durante el mes de agosto, 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            | 4.2          |
| Compromiso y actitud    | 4.4          |
| Iniciativa / Liderazgo  | 4            |
| Trabajo en equipo       | 4.5          |
| <b>Nota Final:</b>      | <b>4.4</b>   |

Grafico 26 Resultados evaluación de desempeño

### 7 Resultados de los indicadores de servicio (ANS)

| Indicador                                                                                                              | Nivel plate                                                                                                | umbral                                             | Agosto   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------|
| <b>Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento</b>                                                                     | Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso 5% de descuento sobre el servicio               | 10 días                                            | Cumplido |
| <b>Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO</b>                                           | 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%    |
| <b>Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).</b> | Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos                                                      | >= 80%                                             | 90%      |
| <b>Tiempo de atención canales Chat y Web (Web callback, click to call)</b>                                             | Tiempo promedio de atención 60 segundos                                                                    | <= 60 seg                                          | 8seg     |

| Indicador                                                                                                                                                                              | Nivel plato                                                                                                          | umbral    | Agosto     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| <b>Quejas sobre el servicio del centro de contacto</b>                                                                                                                                 | Número de quejas recibidas sobre la calidad del servicio del centro de contacto/ total de transacciones <= 3%        | <=3%      | 0/4005= 0% |
| <b>Nivel de satisfacción de los ciudadanos</b>                                                                                                                                         | Promedio de calificación del servicio > 3.5                                                                          | > 3.5     | 4.8        |
| <b>Rotación de agentes</b>                                                                                                                                                             | Número de agentes que se retiran en el mes por voluntad propia / número total de agentes que comienzan el mes) *100% | < = 15%   | 12%        |
| <b>TMO</b>                                                                                                                                                                             | Definido por la entidad compradora = 10 min                                                                          | > = 6 min | 5.71 min   |
| <b>Eficacia</b>                                                                                                                                                                        | Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones entrantes * 100% >=90%                               | > = 90%   | 92%        |
| <b>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</b>  | (Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes* 100 >= 55%   | > = 55%   | 55%        |
| <b>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.</b> | (Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes* 100 >= 60%   | > = 60%   | NA         |

| Indicador                          | Nivel plata                                                                                   | umbral     | Agosto |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| <b>Evaluación de conocimientos</b> | sumatoria de la nota de las evaluaciones/ total de evaluaciones presentadas * 100% eca >= 70% | eca >= 70% | 91%    |

Grafica 27 Cumplimiento ANS Agosto

## 8 Aspectos por mejorar

- Las extensiones en las que menos contestan son las de Grupo operativo de transporte terrestre y grupo reposición integral de los vehículos, los ciudadanos llaman dos a tres veces
- Los ciudadanos indican que las respuestas de las peticiones en general están fuera de tiempo de respuesta, algunas incluso hasta 3 meses

## 9 Conclusiones

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

- ❖ Durante el mes de agosto se recibieron un promedio de 980 llamadas por semana, con una eficacia del 94% y un TMO de 5 71 cumpliendo los indicadores del AMP
- ❖ El chat tuvo un promedio semanal de 211 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
- ❖ En el mes de agosto 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 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 evidencio 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

---

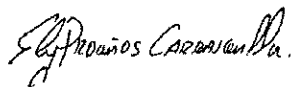
EL BANCO DE BOGOTA

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 informacion 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,



---

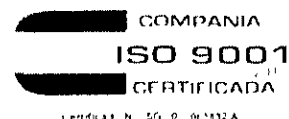
Elcy Proaños  
Gerencia de Soporte Postventa  
Banco de Bogotá

|                                                                                   |  |                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Formulario del Registro Único Tributario</b><br>Hoja Principal                 |  |                                                                         | 001 |
| Concepto <b>02</b> Actualización<br>Aspecto reservado a la DIAN                   |  | 4. Número de formularios <span style="float: right;">14509698657</span> |     |
|                                                                                   |  |                                                                         |     |
| 5. Número de Identificación Tributaria (NIT)<br>8 3 0 0 3 9 3 2 9 - 8             |  | 6 DV 12 Dirección nacional<br>3 1                                       |     |
| IDENTIFICACION                                                                    |  |                                                                         |     |
| 24 Tipo de contribuyente<br>Persona jurídica                                      |  | 25 Tipo de documento<br>1                                               |     |
| 26 País<br>1                                                                      |  | 27 Fecha expedición<br>3 1                                              |     |
| 28 Departamento<br>1                                                              |  | 29 Ciudad/Municipio<br>1 1                                              |     |
| 30 Primer apellido<br>31 Segundo apellido<br>32 Primer nombre<br>33 Otros nombres |  | 34 Otros nombres                                                        |     |
| 35 Razón social<br>IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S                                |  |                                                                         |     |
| 36 Nombre comercial<br>IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S                            |  |                                                                         |     |
| UBICACION                                                                         |  |                                                                         |     |
| 38 País<br>COLOMBIA                                                               |  | 39 Departamento<br>Bogotá D.C.                                          |     |
| 40 Ciudad/Municipio<br>Bogotá D.C.                                                |  | 41 Dirección principal<br>CR 13 A 29 24 P 17                            |     |
| 42 Correo electrónico<br>edwin.garay@iq-online.com                                |  | 43 Código postal<br>5931990                                             |     |
| 44 Teléfono 1<br>318508657                                                        |  | 45 Teléfono 2                                                           |     |
| CLASIFICACION                                                                     |  |                                                                         |     |
| Actividad económica principal<br>46 Código<br>6311                                |  | 47 Fecha inicio actividad<br>19971223                                   |     |
| 48 Código<br>6311                                                                 |  | 49 Código<br>6311                                                       |     |
| 50 Código<br>6311                                                                 |  | 51 Código<br>6311                                                       |     |
| 52 Número de establecimientos<br>25                                               |  | 53 Código<br>57881113341637384248                                       |     |
| 54 Código<br>12312                                                                |  |                                                                         |     |
| 55 Forma<br>1                                                                     |  |                                                                         |     |
| 56 Tipo<br>2                                                                      |  |                                                                         |     |
| 57 Moneda<br>83                                                                   |  |                                                                         |     |
| 58 CPC<br>83                                                                      |  |                                                                         |     |
| 59 CPC<br>83                                                                      |  |                                                                         |     |
| 60 No de Folios<br>10                                                             |  |                                                                         |     |
| 61 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 62 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 63 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 64 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 65 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 66 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 67 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 68 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 69 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 70 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 71 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 72 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 73 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 74 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 75 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 76 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 77 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 78 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 79 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 80 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 81 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 82 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 83 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 84 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 85 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 86 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 87 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 88 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 89 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 90 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 91 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 92 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 93 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 94 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 95 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 96 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 97 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 98 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 99 Fecha<br>20190612                                                              |  |                                                                         |     |
| 100 Fecha<br>20190612                                                             |  |                                                                         |     |



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015



18 de Octubre de 2019

MEMORANDO

20193030101003



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 20193210778522 de 18/10/2019, 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 8
- Factura de venta No IQ23396
- Certificación de pagos seguridad social
- Certificado revisor fiscal
- Certificados de aportes
- Informe mensual de actividades.

Cordialmente,

MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Anexos: 30 Folios

Elaboró: MC-EEE  
Revisó: Maria del C Vivas B  
Fecha de elaboración: 21/08/2019  
Número de radicado que responde: 20193030101003  
Tipo de respuesta: Total ( ) Parcial ( )

*[Handwritten signature]*  
21/03/20

Documento Firmado Digitalmente  
Ministerio de Transporte



23

|  <b>GOBIERNO DE COLOMBIA</b>   |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------|-------|
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA<br>GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR                                                                                                                                                                                                    |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| <b>LISTA DE CHEQUEO DOCUMENTOS PARA PAGO</b>                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| CDNTRATISTA 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 Para fiscales (Persona Jurídica)                  | 6                                  |                                 |            |       |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Informe de Actividades Contratista con Vo Bo Supervisor (Original)      | 19                                 |                                 |            |       |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Certificacion Bancaria                                                  | 1                                  |                                 |            |       |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Formulario RUT                                                          | 1                                  |                                 |            |       |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 11                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 12                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 13                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 14                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 15                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 16                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 17                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 18                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 19                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 20                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 21                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| 22                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| TOTAL FOLIOS                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                         | 30                                 | 0                               | 0          | 0     |
| Copia para Grupo Contratos                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| <b>ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DEL GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR</b>                                                                                                                                                                                                          |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
| Recibido por                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                         | Fecha                              |                                 |            |       |
| Liquidado en BD Cuentas por                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                         | Fecha                              |                                 |            |       |
| Revisado por                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                         | Fecha                              |                                 |            |       |
| Descargado cuadro PAC por                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                         | Fecha                              |                                 |            |       |
| Liquidado por                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                         | Fecha                              |                                 |            |       |
| Cuenta por Pagar No                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                         | Fecha                              |                                 |            |       |
| Obligación No                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                         | Fecha                              |                                 |            |       |
| Planilla Pagaduría No                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                         | Fecha                              |                                 |            |       |
| Descargado BD Contratos por                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                         | Fecha                              |                                 |            |       |
| <b>OBSERVACIONES</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                         |                                    |                                 |            |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                         |                                    |                                 |            |       |



**iQ**  
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT 830039329 - 8

Regimen Comun

Actividad CIU 6311

FACTURA DE VENTA No

**IQ23396**

|           |                                                |            |            |
|-----------|------------------------------------------------|------------|------------|
| SEÑORES   | MINISTERIO DE TRANSPORTE                       | CIUDAD     | BOGOTA     |
| NIT       | 899999055                                      | FECHA      | 15/10/2019 |
| DIRECCION | AVENIDA LA ESPERANZA (CALLE 24) NO 62-49, GRAN | FECHA VENC | 2019-11-14 |
| CONTACTO  | ESTACION COSTADO ESFERA                        | TELEFONO   |            |
|           | MARIA MERCEDES SANTOS                          |            |            |

| CANT.    | DESCRIPCION                                                                                     | VR. UNITARIO   | VR. 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)                                             | \$54,002 96    | \$0 00          |
|          | RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA                                                                    |                |                 |
| 669 00   | VIRTUAL HOLD                                                                                    | \$131 36       | \$87,880 00     |
| 2,876 00 | MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ENRUTADOR                                               | \$2 19         | \$6,299 00      |
| 921 00   | TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS                                                           | \$26 24        | \$24,163 00     |
| 3,004 00 | MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS                                 | \$26 27        | \$78,916 00     |
| 937 00   | MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR | \$96 33        | \$90,262 00     |
| 1 00     | AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO                                                                    | \$3,281,986 00 | \$3,281,986 00  |
| 0 00     | MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR | \$96 33        | \$0 00          |
| 2 00     | AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA                                                                 | \$3,183 526 33 | \$6,367 053 00  |
|          |                                                                                                 |                | \$39,119,049 00 |

OBSERVACIONES

PROCESO DE SEPTIEMBRE DE 2019

SUB-TOTAL

\$39 119 049 00

IVA 19.00 %

\$7,432,619 00

TOTAL A PAGAR

\$46,551,668 00



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

SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA segun Resolucion 08696 de Septiembre 21 de 2005, NO PRACTICAR RETENCIÓN

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

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)

*M. Mercedes Santos*  
C.C. 00000000

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

*[Firma]*  
IQ OUTSOURCING S A S

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|-------------------|-----------------|-----------|---------------------|-------------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|------------|---------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|--|--|-------------------|------------|-------------------|------------|------------|------------|-----------------------|-----------|-----------------------|-----------|--|--|
|  <div style="display: inline-block; text-align: left;"> <b>La movilidad<br/>es de todos</b> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                | <b>MINISTERIO DE TRANSPORTE</b>                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                | <b>PROCESO DE CONTRATACION</b>                                                                                                                                                                                                                                       |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                | <b>ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCIÓN Y AUTORIZACION DE PAGD</b>                                                                                                                                                                                        |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                | <b>CODIGO CTN-F-D12</b>                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                           |                         | <b>VERSION 006</b> |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Dependencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Grupo de Atención al Ciudadano | Unidad Ejecutora                                                                                                                                                                                                                                                     | 24-01-01-000 GESTIÓN GENERAL | Pago No                   | 6                       | Total de pagos     | 9                                                                                             | Fecha                                                                                                                                                       | 17/10/2019 |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| <b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA / PROVEEDOR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Nombre / Razón Social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                | IMAGE QUALITY OUTSOURING SAS                                                                                                                                                                                                                                         |                              |                           | Naturaleza              |                    | Persona Natural <input type="checkbox"/> Persona Jurídica <input checked="" type="checkbox"/> |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Identificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                | 930039329-9                                                                                                                                                                                                                                                          |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                | andrea.gomez@iq-online.com                                                                                                                                                                                                                                           |                              |                           | Teléfono(s) de Contacto |                    | 3163997073                                                                                    |                                                                                                                                                             | Ext        |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| <b>INFORMACIÓN DEL CONTRATO / CONVENIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Orden de Compra No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                | 35502                                                                                                                                                                                                                                                                |                              | Período a pagar           |                         | SEPTIEMBRE         |                                                                                               | Plazo de Ejecución                                                                                                                                          |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               | OCHO MESES                                                                                                                                                  |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Fecha de Iniciación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                | 6/02/2019                                                                                                                                                                                                                                                            |                              | No. Registro Presupuestal |                         |                    |                                                                                               | Requiere Informe de gestión, actividades o productos: <span style="float: right;">SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></span> |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| <b>INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Valor Inicial</td> <td style="width: 15%;">\$ 245 826 225,60</td> <td style="width: 33%;">Adición No ____</td> <td style="width: 15%;">\$ ____ -</td> <td style="width: 33%;">Valor Total sin IVA</td> <td style="width: 15%;">\$ 245 826 225,60</td> </tr> <tr> <td>IVA</td> <td>\$ 46 706 982,86</td> <td>Valor IVA Adición</td> <td>____</td> <td>Valor Total IVA</td> <td>\$ 46 706 982,86</td> </tr> <tr> <td>Valor Inicial con IVA</td> <td>\$ 292 533 208,46</td> <td>Total Adición No ____</td> <td>\$ ____ -</td> <td>Valor Total con IVA</td> <td>\$ 292 533 209,46</td> </tr> <tr> <td>Adición No ____</td> <td>\$ ____ -</td> <td>Adición No ____</td> <td>\$ ____ -</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Valor IVA Adición</td> <td>____</td> <td>Valor IVA Adición</td> <td>____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total Adición No ____</td> <td>\$ ____ -</td> <td>Total Adición No ____</td> <td>\$ ____ -</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            | Valor Inicial | \$ 245 826 225,60 | Adición No ____ | \$ ____ - | Valor Total sin IVA | \$ 245 826 225,60 | IVA             | \$ 46 706 982,86 | Valor IVA Adición | ____             | Valor Total IVA  | \$ 46 706 982,86 | Valor Inicial con IVA | \$ 292 533 208,46 | Total Adición No ____ | \$ ____ -  | Valor Total con IVA | \$ 292 533 209,46 | Adición No ____ | \$ ____ -       | Adición No ____ | \$ ____ - |  |  | Valor IVA Adición | ____       | Valor IVA Adición | ____       |            |            | Total Adición No ____ | \$ ____ - | Total Adición No ____ | \$ ____ - |  |  |
| Valor Inicial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ 245 826 225,60              | Adición No ____                                                                                                                                                                                                                                                      | \$ ____ -                    | Valor Total sin IVA       | \$ 245 826 225,60       |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| IVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | \$ 46 706 982,86               | Valor IVA Adición                                                                                                                                                                                                                                                    | ____                         | Valor Total IVA           | \$ 46 706 982,86        |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Valor Inicial con IVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | \$ 292 533 208,46              | Total Adición No ____                                                                                                                                                                                                                                                | \$ ____ -                    | Valor Total con IVA       | \$ 292 533 209,46       |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Adición No ____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | \$ ____ -                      | Adición No ____                                                                                                                                                                                                                                                      | \$ ____ -                    |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Valor IVA Adición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ____                           | Valor IVA Adición                                                                                                                                                                                                                                                    | ____                         |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Total Adición No ____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | \$ ____ -                      | Total Adición No ____                                                                                                                                                                                                                                                | \$ ____ -                    |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Valor(es) pagado(s) con IVA <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>Pago No 1</td><td>Pago No 2</td><td>Pago No 3</td><td>Pago No 4</td><td>Pago No 5</td><td>Pago No 6</td></tr> <tr> <td>\$ 9 799 516,73</td><td>\$ 39 777 542,45</td><td>\$ 38 495 325,47</td><td>\$ 39 701 015,00</td><td>\$ 39 708 672,00</td><td>\$ 36 761 954,00</td></tr> <tr> <td>Pago No 7</td><td>Pago No 8</td><td>Pago No 9</td><td>Pago No 10</td><td>Pago No 11</td><td>Pago No 12</td></tr> <tr> <td>\$ 38 926 411</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Pago No 13</td><td>Pago No 14</td><td>Pago No 15</td><td>Pago No 16</td><td>Pago No 17</td><td>Pago No 18</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>                                                                                                                                                                                                                                          |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            | Pago No 1     | Pago No 2         | Pago No 3       | Pago No 4 | Pago No 5           | Pago No 6         | \$ 9 799 516,73 | \$ 39 777 542,45 | \$ 38 495 325,47  | \$ 39 701 015,00 | \$ 39 708 672,00 | \$ 36 761 954,00 | Pago No 7             | Pago No 8         | Pago No 9             | Pago No 10 | Pago No 11          | Pago No 12        | \$ 38 926 411   |                 |                 |           |  |  | Pago No 13        | Pago No 14 | Pago No 15        | Pago No 16 | Pago No 17 | Pago No 18 |                       |           |                       |           |  |  |
| Pago No 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Pago No 2                      | Pago No 3                                                                                                                                                                                                                                                            | Pago No 4                    | Pago No 5                 | Pago No 6               |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| \$ 9 799 516,73                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | \$ 39 777 542,45               | \$ 38 495 325,47                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ 39 701 015,00             | \$ 39 708 672,00          | \$ 36 761 954,00        |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Pago No 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Pago No 8                      | Pago No 9                                                                                                                                                                                                                                                            | Pago No 10                   | Pago No 11                | Pago No 12              |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| \$ 38 926 411                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Pago No 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Pago No 14                     | Pago No 15                                                                                                                                                                                                                                                           | Pago No 16                   | Pago No 17                | Pago No 18              |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Total Pagado</td> <td style="width: 15%;">\$ 243 170 636,65</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 15%;"></td> </tr> <tr> <td>Saldo Actual</td> <td>\$ 49 362 571,81</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>VALOR A PAGAR</td> <td>\$ 46 551 666,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Menos este pago</td> <td>\$ 2 910 903,81</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;">         % de Ejecución Financiera <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">83,13%</span> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            | Total Pagado  | \$ 243 170 636,65 |                 |           |                     |                   | Saldo Actual    | \$ 49 362 571,81 |                   |                  |                  |                  | VALOR A PAGAR         | \$ 46 551 666,00  |                       |            |                     |                   | Menos este pago | \$ 2 910 903,81 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Total Pagado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | \$ 243 170 636,65              |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Saldo Actual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | \$ 49 362 571,81               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| VALOR A PAGAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ 46 551 666,00               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Menos este pago                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | \$ 2 910 903,81                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| <b>ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| OBJETO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                | ADQUISICION DE SERVICIOS BPO PARA LA ATENCIÓN 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 |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| <b>OBLIGACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                | <b>ACTIVIDADES ADELANTADAS, DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE D DEL ANEXO</b>                                                                                                                                                                                               |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| Las obligaciones del contratista son las establecidas en la cláusula 11 "Obligaciones de los proveedores" del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPD (CCE-595-1-AMP-2017)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                | INFORME DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN FACTURA IQ23235                                                                                                                                                                                                                   |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">           % de Avance Ejecución         </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">           100,00%         </div>                                                                                                                                                         |                              |                           |                         |                    |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |               |                   |                 |           |                     |                   |                 |                  |                   |                  |                  |                  |                       |                   |                       |            |                     |                   |                 |                 |                 |           |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                       |           |                       |           |  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                  |                                                                        |         |  |                |             |       |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------|---------|--|----------------|-------------|-------|------------|
|  <b>La movilidad es de todos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |                  | 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 |  | Total de pagos |             | Fecha | 17/10/2019 |
| OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR A LOS TRABAJOS 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 certifico que el Contratista dio cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social (conforme a lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 1562 de 2012, decreto 723 de 2013, Decreto 1272 del 2018 y demas normas que regulen 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 \$ 46 551 668,00 (CUARENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y UN MIL SEISCIENTOS SESENTA Y DCHO PESOS MCTE)</p> <p>Este valor deberá consignarse en la cuenta de Ahorros ____ Corriente __X__, Numero 052060704 del BANCOD E SGOTA</p> |                                |                  |                                                                        |         |  |                |             |       |            |
| AUTORIZACIÓN DE PAGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                |                  |                                                                        |         |  |                |             |       |            |

Anexos

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

Firma  
 Nombre del Supervisor  
 C C  
 Cargo

*M. del Carmen Vivas Barragan*  
 MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN  
 28 915 616  
 CODRD GRUPO ATENCION AL CIUDADANO



Bogotá, octubre 10 de 2019

MINISTERIO DE TRANSPORTE Tel 3240800



No 20193210766322

Fecha Radicado 2019-10-15 14 26 47

Destino 331

RTE Image Quality Outsourcing Sa

Anexos Anexos 30 FOLIOS 1 CD

Señora

**MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN**

Ministerio de Transporte

Avenida Esperanza (Calle 24) No. 62-49 Piso 9

Bogotá

**Tema:** Informe mensual y factura septiembre 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 septiembre 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

Paula M.

16- OCT- 2019

3:20 pm

T. (57 1) 593 1990

D. Cra 13A No. 29-24 Piso 7

Bogotá – Colombia

[www.iq-online.com](http://www.iq-online.com)

# INFORME DE GESTIÓN

---

MINISTERIO DE TRANSPORTE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A S.

SEPTIEMBRE/19

## GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO SEPTIEMBRE

### FICHA TÉCNICA

| ÍTEM                | DETALLE                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo            | Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto del 1 al 30 de Septiembre de 2019 y los resultados operativos del acuerdo marco de precios para la Campaña Ministerio de Transporte. |
| Periodo del informe | Septiembre de 2019                                                                                                                                                                         |
| Presentado por      | IQ Outsourcing                                                                                                                                                                             |
| Entregado a         | Ministerio de Transporte                                                                                                                                                                   |
| No de informe       | 8                                                                                                                                                                                          |

## 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                          | 6  |
| 2.1   | Resultado canal de voz                                     | 6  |
| 2.2   | Línea de Atención                                          | 6  |
| 2.3   | Indicadores de servicio canal de voz por semana            | 8  |
| 2.4   | Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora | 8  |
| 2.5   | Tipología de consulta                                      | 9  |
| 2.6   | Transferencias                                             | 10 |
| 2.6.1 | Transferencias realizadas                                  | 10 |
| 2.6.2 | Respuesta a las transferencias                             | 11 |
| 2.7   | Línea de transparencia                                     | 13 |
| 2.8   | Resultado canal chat                                       | 13 |
| 2.9   | Resultado canal presencial                                 | 14 |
| 2.10  | Resultado canal PBX                                        | 16 |
| 2.11  | Gestión Correo atención al ciudadano                       | 17 |
| 2.12  | Gestión atención Especializada                             | 18 |
| 2.13  | Gestión PQRS                                               | 19 |
| 3     | GESTIÓN SMS                                                | 19 |
| 4     | Resultados encuesta de satisfacción                        | 20 |
| 4.1   | Canal Telefónico                                           | 20 |
| 4.1.1 | Participación de la calificación del servicio              | 21 |
| 4.1.2 | Disposición del agente                                     | 21 |
| 4.1.3 | ¿La consulta formulada fue resulta?                        | 22 |
| 4.1.4 | Información clara y satisfactoria                          | 22 |
| 4.1.5 | Facilidad para comunicarse con este canal                  | 23 |
| 4.2   | Servicio canal de chat                                     | 23 |

|       |                                                 |    |
|-------|-------------------------------------------------|----|
| 4.2.1 | Participación de la calificación del servicio   | 24 |
| 4.2.2 | Disposición del agente                          | 24 |
| 4.2.3 | Resolución de consultas                         | 24 |
| 4.2.4 | Facilidad de comunicación                       | 25 |
| 4.3   | Satisfacción del Canal Presencial               | 25 |
| 5     | CALIDAD                                         | 27 |
| 5.1   | Errores críticos y no críticos                  | 27 |
| 5.1.1 | Error Crítico de Negocio                        | 27 |
| 5.1.2 | Error crítico de Usuario Final                  | 28 |
| 5.1.3 | Error No Crítico                                | 28 |
| 5.2   | Tipos de monitoreo evaluados por IQ             | 28 |
| 5.2.1 | Errores Críticos (EC)                           | 29 |
| 5.2.2 | Errores No Críticos (ENC)                       | 30 |
| 6     | Formación y Talento Humano                      | 32 |
| 6.1   | Evaluación de Conocimientos                     | 32 |
| 6.2   | Capacitaciones                                  | 33 |
| 6.3   | Evaluación de Rendimiento Mensual               | 34 |
| 7     | Resultados de los indicadores de servicio (ANS) | 34 |
| 8.    | Aspectos por mejorar                            | 36 |
| 9     | Conclusiones                                    | 36 |

## INFORME DE GESTIÓN CCC SEPTIEMBRE 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 septiembre 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            | 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 | Grabacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva                | NA             | 8            | 0                     |
| 6    | IT-BPO-CC-26-1 | Virtual Hold                                                                                    | NA             | 500          | 669                   |
| 7    | IT-BPO-CC-44-1 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador                                               | NA             | 2500         | 2876                  |
| 8    | IT-BPO-CC-11-1 | Transferencia de llamadas o contactos                                                           | NA             | 3004         | 921                   |
| 9    | IT-BPO-CC-15-1 | Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos                                 | NA             | 2000         | 3004                  |
| 10   | IT-BPO-CC-10-6 | Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular | NA             | 1453         | 937                   |
| 11   | BPO-01         | IVA                                                                                             | NA             | 1            | 1                     |

| Íte<br>m | Cod. Matriz    | Servicio                                                                                         | Característica | Capacidad<br>OC | Cantidades<br>Consumidas |
|----------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|--------------------------|
| 12       | IT-BPO-CC-1-6  | Agente de Centro de Contacto                                                                     | Tecnico        | 1               | 1                        |
| 13       | IT-BPO-CC-10-6 | Minuto de conexión Outbound de fijo a celular<br>Todos los operadores de telefonía móvil celular | NA             | 2461            | 0                        |
| 14       | IT-BPO-CC-2    | Agente en la Entidad Compradora                                                                  | Tecnico        | 2               | 2                        |

*Tabla 1 Consumos mes Septiembre*

### 1.2. Contratación de los agentes

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

| Servicio                        | Modalidad de<br>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   |
| Agente en la Entidad Compradora | Técnico                | Plata | 2        | 1 Septiembre/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 30 de Septiembre 2019, el Centro de contacto recibió un total de 6,517 llamadas en las líneas de atención y transparencia, de las cuales 5,120 fueron atendidas con una eficacia del 90%, teniendo en cuenta la atención de los 669 buzones y que las 141 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 5.99 minutos:

| Canal      | Interacciones<br>Recibidas | Interacciones<br>Contestadas | Interacciones<br>Abandonadas | Buzón | Llamadas<br>Fantasmas | Tiempo de<br>atención antes de<br>(40) seg | TMO<br>(min) | Eficacia |
|------------|----------------------------|------------------------------|------------------------------|-------|-----------------------|--------------------------------------------|--------------|----------|
| Telefonico | 6,517                      | 5,120                        | 587                          | 669   | 141                   | 15                                         | 5.99         | 90%      |

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

### 2.2 Línea de Atención

Para la línea de atención durante el mes de septiembre se recibió un total de 6 302 llamadas un 26% más que el mes anterior, de las cuales se respondieron un total de 4 962 llamadas con una eficacia del 90% teniendo en cuenta que 642 llamadas fueron buzones de voz los cuales posteriormente tuvieron gestión y 138 llamadas fantasmas las cuales no hacen parte del abandono ya que son cortadas por los ciudadanos antes de 5 segundos

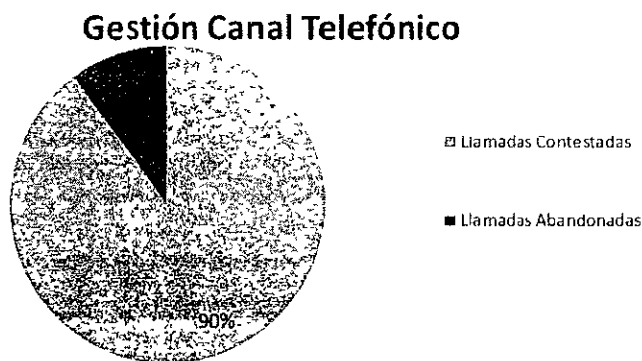


Grafico 1 Gestión Canal telefónico

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

| Día          | Llamadas Recibidas | Llamadas Contestadas | Llamadas Abandonadas | Buzón      | Llamadas Fantasmas | Tiempo de atención (seg) | TMO (min)   | Eficacia   |
|--------------|--------------------|----------------------|----------------------|------------|--------------------|--------------------------|-------------|------------|
| 2-sept       | 322                | 274                  | 22                   | 24         | 2                  | 14                       | 6 00        | 93%        |
| 3-sept       | 494                | 357                  | 84                   | 49         | 4                  | 38                       | 5 43        | 81%        |
| 4-sept       | 561                | 446                  | 63                   | 46         | 6                  | 25                       | 5 10        | 88%        |
| 5-sept       | 311                | 281                  | 16                   | 13         | 1                  | 9                        | 5 61        | 95%        |
| 6-sept       | 302                | 211                  | 19                   | 70         | 2                  | 9                        | 6 15        | 92%        |
| 9-sept       | 365                | 240                  | 22                   | 6          | 97                 | 5                        | 5 43        | 92%        |
| 10-sept      | 244                | 213                  | 17                   | 12         | 2                  | 18                       | 6 86        | 93%        |
| 11-sept      | 219                | 202                  | 9                    | 5          | 3                  | 4                        | 6 30        | 96%        |
| 12-sept      | 214                | 201                  | 4                    | 8          | 1                  | 4                        | 6 00        | 98%        |
| 13-sept      | 223                | 172                  | 8                    | 43         | 0                  | 6                        | 7 00        | 96%        |
| 16-sept      | 279                | 221                  | 45                   | 10         | 3                  | 5                        | 5 95        | 83%        |
| 17-sept      | 265                | 217                  | 37                   | 8          | 3                  | 5                        | 6 51        | 85%        |
| 18-sept      | 216                | 182                  | 22                   | 10         | 2                  | 16                       | 7 63        | 89%        |
| 19-sept      | 278                | 223                  | 30                   | 24         | 1                  | 29                       | 6 57        | 88%        |
| 20-sept      | 345                | 191                  | 10                   | 142        | 2                  | 9                        | 7 07        | 95%        |
| 23-sept      | 366                | 260                  | 48                   | 56         | 2                  | 17                       | 5 88        | 84%        |
| 24-sept      | 267                | 217                  | 23                   | 25         | 2                  | 23                       | 6 64        | 90%        |
| 25-sept      | 260                | 205                  | 30                   | 25         | 0                  | 28                       | 6 65        | 87%        |
| 26-sept      | 282                | 231                  | 34                   | 16         | 1                  | 12                       | 6 14        | 87%        |
| 27-sept      | 244                | 193                  | 9                    | 40         | 2                  | 3                        | 6 35        | 96%        |
| 30-sept      | 245                | 225                  | 8                    | 10         | 2                  | 6                        | 5 76        | 97%        |
| <b>Total</b> | <b>6302</b>        | <b>4,962</b>         | <b>560</b>           | <b>642</b> | <b>138</b>         | <b>12</b>                | <b>6.23</b> | <b>90%</b> |

Tabla 3 Gestión Diaria canal Telefónica

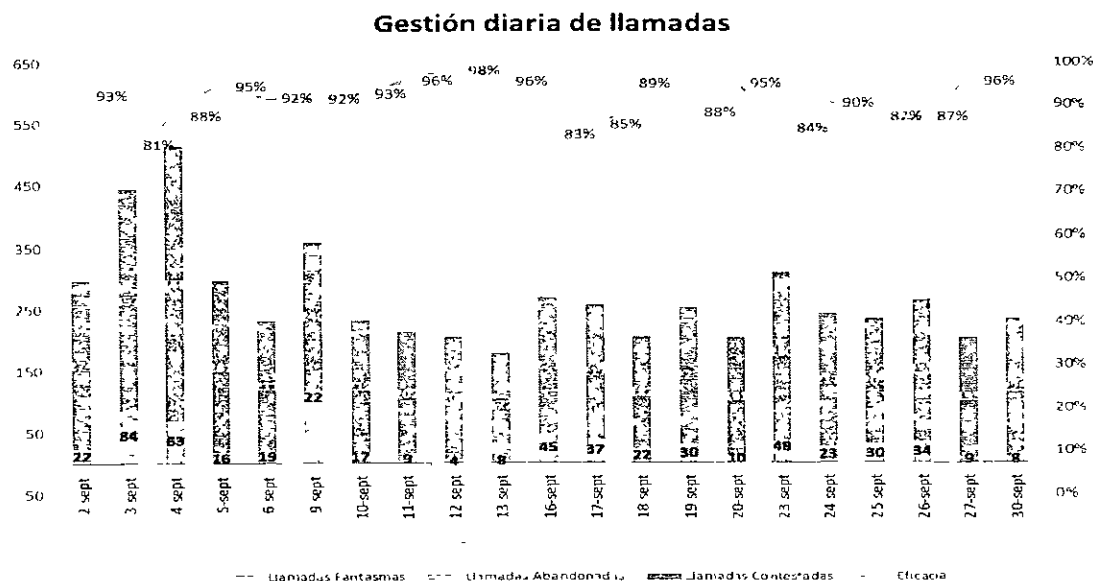


Grafico 2 Gestión Diaria Canal telefonica

Se recibieron en promedio 236 llamadas diarias un 17% más que el mes anterior, los primeros días del mes por el envío de los SMS programados para recordar el vencimiento del plazo de cintas, el mayor número de llamadas recibidas se presentó los días 2 y 3 de septiembre debido al vencimiento del primer plazo de cintas retrorreflectivas para vehículos de carga, Vehículos automotores tanto de servicio público como particular, Vehículos remolques y semirremolques destinados al transporte de carga con un peso bruto vehicular superior a 0,75 toneladas el 4 de septiembre de 2019, se comunicaron ciudadanos al igual que centros de diagnósticos validando si las camionetas pick up y doble cabina debían instalar cintas, adicionalmente el proceso de normalización, los ciudadanos llaman para ser informados de las alternativas que tienen para realizar este proceso

### 2.3 Indicadores de servicio canal de voz por semana

Del total de llamadas contestadas (4.962) se evidencia un mayor tráfico en la semana 1 con un total de llamadas de 1 569 contestadas

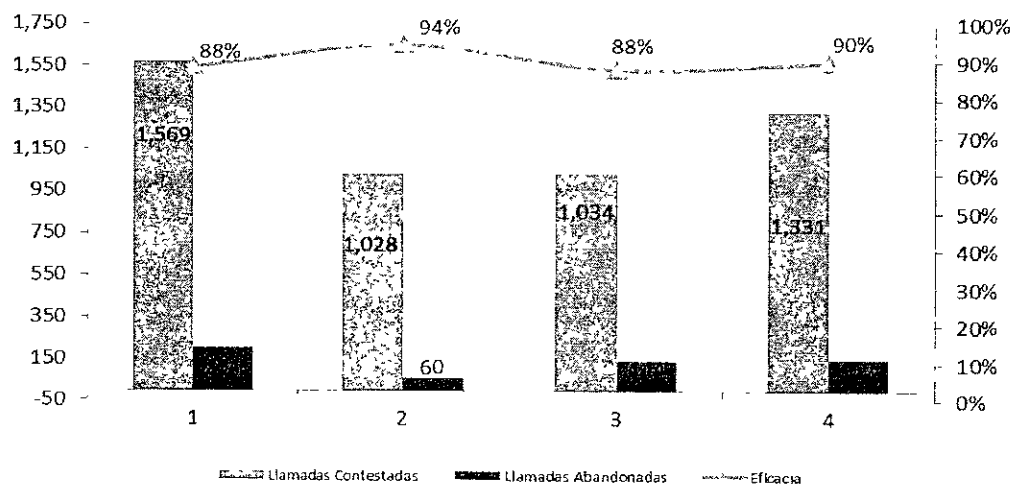


Grafico 3 Gestión semanal

### 2.4 Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora

Se evidencia que el pico de llamadas inicia desde las 9:00 a 12:00 de la mañana llegando a su pico más alto a las 11:00 de la mañana y 2:00 a 4:30 de la tarde, sin embargo el flujo de la tarde no supera el de la mañana, después de las 4:30 pm se evidencia que el flujo de llamadas empieza a disminuir notablemente, para las horas pico se ajustan los horarios de break, pausas activas y almuerzo para tener una mayor disponibilidad de los agentes en estos intervalos, para el mes de

septiembre por la cantidad de llamadas y chats entrantes cuatro agentes tuvieron todo el tiempo chat y llamada a la vez

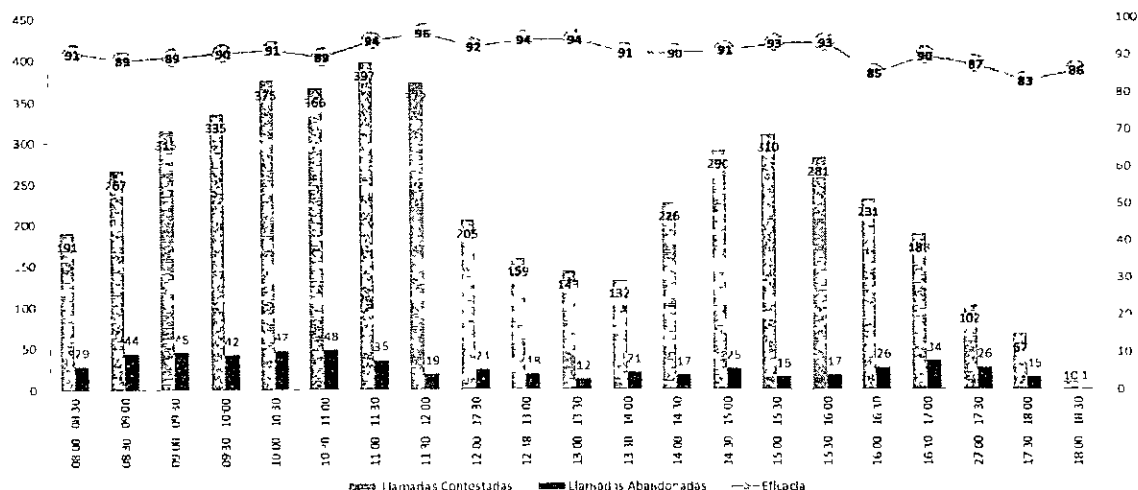


Gráfico 4 Gestión por intervalos

## 2.5 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             | 4962        |
| Caída                | 193         |
| Muda                 | 87          |
| Equivocada           | 42          |
| Prueba               | 4           |
| <b>Total General</b> | <b>5288</b> |

Toblo 4 Tipificacion I Nivel

Los motivos más frecuentes de llamadas están relacionados con la petición de transferencias a los diferentes departamentos del Ministerio, esto representa el 19% de las llamadas efectivas, es importante mencionar que el 25% son ciudadanos se comunican dos o tres veces ya que en la extensión no les contestan. En segundo lugar de consulta es normatividad debido al vencimiento del plazo de las cintas retrorreflectivas, 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, adicionalmente solicitan información del proceso de normalización a continuación se presenta el TOP 10

## TOP 10 CONSULTAS MÁS FRECUENTES

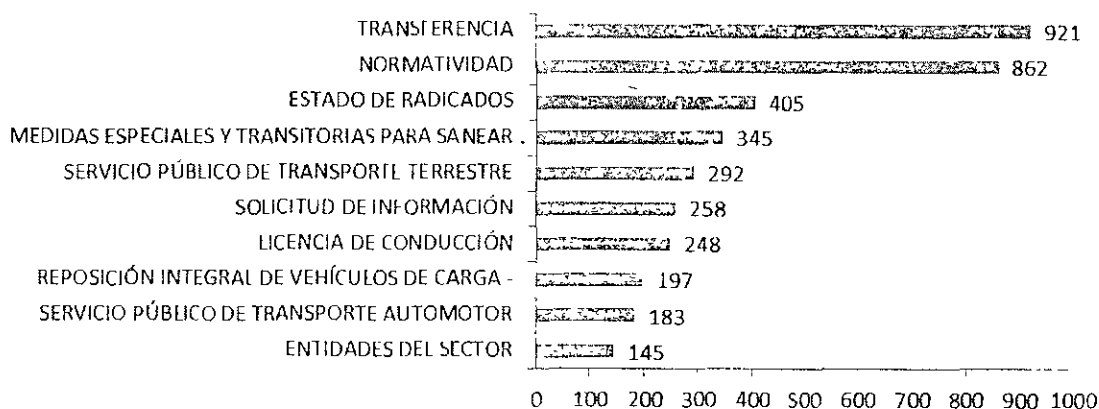


Grafico 5 Top 10 Consultas más frecuentes

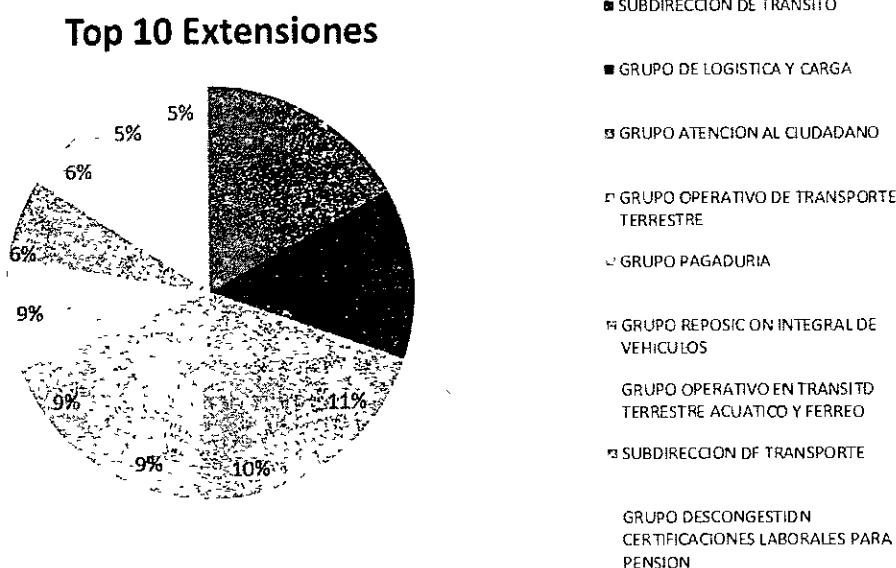
### 2.6 Transferencias

Las transferencias se realizan principalmente debido a que son consultas de información detallada del caso registrado ante el ministerio a las diferentes dependencias y que en el primer nivel de información no es suficiente para darle una solución al ciudadano, por ejemplo consulta del estado de un proceso puntual, respuestas fuera de plazo, comunicación directa con funcionarios del ministerio, información del reconocimiento económico y desembolso de dinero, re agendamiento de las citas programadas, incidencias con la radicación de los manifiestos de carga por peso, usuario y clave del RNDC, modificación de planillas de viaje ocasional, solicitud de certificaciones pensionales entre otras solicitudes que requieren que el área encargada brinde una respuesta de fondo. Durante el mes de septiembre se realizó 921 transferencias, la dependencia más solicitada es la Subdirección de Transito quien es el encargado de validar la información correspondiente con las licencias de conducción, cambio de cedula de extranjería a cedula de ciudadanía, habilitación de los centros de enseñanza, histórico de licencias por la incidencia.

#### 2.6.1 Transferencias realizadas

El 17% de las transferencias se realizaron a la Sub dirección de Transito del total de las llamadas transferidas al área el 52% no fueron atendidas generando nuevas llamadas por parte de los usuarios, seguido del 13% de transferencias a la dependencia de RNDC temas de usuarios y

contraseñas, manifiestos de carga y transporte de vehículos pesados, del total de las llamadas transferidas al área el 46% no fueron atendidas por parte de los funcionarios de área.



Grafica 6 Top 10 Consultas más frecuentes

## 2.6.2 Respuesta a las transferencias

Del 100% de las transferencias recibidas el 46% 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 los departamentos

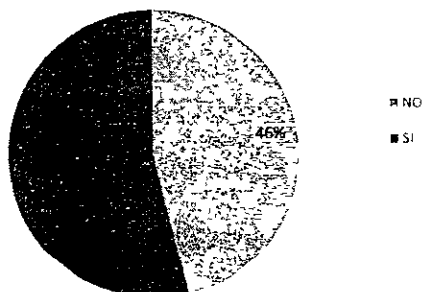
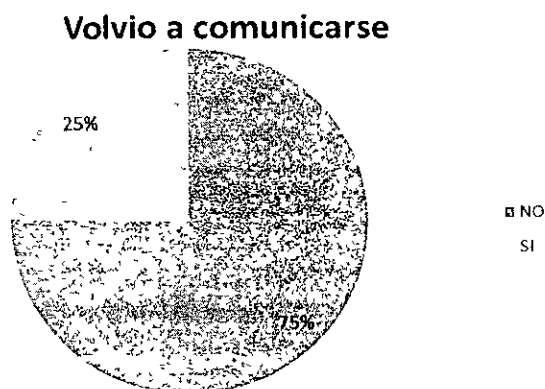


Grafico 7 Respuesta en las dependencias

El 25% de los ciudadanos que se comunicaron a la línea y se les generó 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



*Grafica 8 Porcentaje de Ciudadanos que vuelven a contactarse*

A continuación se muestra el top 5 de transferencias realizadas que no fueron contestadas en el departamento solicitado, el área que menos responde a la extensión generando re llamadas es el grupo de reposición Integral de Vehículos 84% seguido del grupo operativo de transporte terrestre 80% de llamadas que se transfieren y no son contestadas.

| DEPARTAMENTO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE                     | TRANSFERENCIAS REALIZADAS | NO CONTESTADAS | %   |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|-----|
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS                        | 44                        | 37             | 84% |
| GRUPO OPERATIVO DE TRANSPORTE TERRESTRE                       | 51                        | 41             | 80% |
| GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL                                 | 19                        | 15             | 79% |
| GRUPD DE INFORMACION Y ASES ESPECIALIZADA EN MAT DE TTD Y TTE | 15                        | 11             | 73% |
| GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES   | 10                        | 7              | 70% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                                      | 25                        | 17             | 68% |

*Tabla 5 Top 5 extensiones que no contestan*

*Se puede leer la tabla, como del 100% de las llamadas que se transfieren al Grupa de reposición integral de vehículos no contestan en el 84% de las ocasiones*

## 2.7 Línea de transparencia

En el mes de Septiembre en la línea de transparencia se recibió un total de 215 llamadas de las cuales se atendieron 158 y 27 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 158 llamadas atendidas ninguna fue denuncia, 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 o las denuncias se direccionaron a otras entidades encargadas de la denuncia

LÍNEA TRANSPARENCIA

| Semana               | Llamadas<br>Recibidas | Llamadas<br>Contestadas | Llamadas<br>Abandonadas | Buzón     | Llamadas<br>Fantasmas | Tiempo de atención<br>antes de (40) seg | TMO (Min)   | Eficacia   |
|----------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------------------------------------|-------------|------------|
| Semana 1.ª a 8       | 48                    | 34                      | 5                       | 8         | 1                     | 37                                      | 1.87        | 87%        |
| Semana 9.ª a 15      | 19                    | 42                      | 3                       | 4         | 0                     | 11                                      | 1.71        | 93%        |
| Semana 16.ª a 22     | 38                    | 25                      | 9                       | 3         | 1                     | 47                                      | 2.18        | 74%        |
| Semana 23 al 30      | 80                    | 57                      | 10                      | 12        | 1                     | 21                                      | 1.63        | 65%        |
| <b>Total General</b> | <b>215</b>            | <b>158</b>              | <b>27</b>               | <b>27</b> | <b>3</b>              | <b>29</b>                               | <b>1.85</b> | <b>85%</b> |

Tabla 6 Gestión semanal Línea transparencia

## 2.8 Resultado canal chat

Para el mes de Septiembre se recibió un total de 1.332 chats, 459 más que el mes anterior, esto debido al vencimiento del plazo de las cintas retrorreflectivas puntualmente consulta de instalación de cintas en camionetas pick up y doble cabina, además de los comparendos educativos, El promedio de interacciones diarias fue de 61 chats, con un TMO de 13.00 minutos y una eficacia del 97%

| Día     | Chats<br>Recibidos | Chats<br>Contestados | Chats<br>Abandonados | Tiempo de<br>atención (seg) | TMO<br>(min) | Eficacia |
|---------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|--------------|----------|
| 2-sept  | 83                 | 82                   | 1                    | 48                          | 14.01        | 99%      |
| 3-sept  | 65                 | 63                   | 2                    | 21                          | 12.84        | 97%      |
| 4-sept  | 85                 | 82                   | 3                    | 26                          | 13.83        | 96%      |
| 5-sept  | 68                 | 68                   | 0                    | 36                          | 12.29        | 100%     |
| 6-sept  | 46                 | 46                   | 0                    | 34                          | 13.03        | 100%     |
| 9-sept  | 71                 | 70                   | 1                    | 22                          | 11.96        | 99%      |
| 10-sept | 70                 | 67                   | 3                    | 28                          | 11.23        | 96%      |
| 11-sept | 59                 | 57                   | 2                    | 33                          | 12.77        | 97%      |
| 12-sept | 63                 | 59                   | 4                    | 41                          | 12.86        | 94%      |
| 13-sept | 34                 | 34                   | 0                    | 28                          | 12.12        | 100%     |
| 16-sept | 56                 | 51                   | 5                    | 42                          | 11.75        | 91%      |
| 17-sept | 56                 | 54                   | 2                    | 37                          | 10.56        | 96%      |
| 18-sept | 84                 | 82                   | 2                    | 48                          | 13.09        | 98%      |

| Día          | Chats<br>Recibidos | Chats<br>Contestados | Chats<br>Abandonados | Tiempo de<br>atención (seg) | TMO<br>(min) | Eficacia   |
|--------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|--------------|------------|
| 19-sept      | 79                 | 72                   | 7                    | 55                          | 13 76        | 91%        |
| 20-sept      | 55                 | 52                   | 3                    | 50                          | 15 55        | 95%        |
| 23-sept      | 61                 | 55                   | 6                    | 30                          | 13 01        | 90%        |
| 24-sept      | 71                 | 71                   | 0                    | 51                          | 13 30        | 100%       |
| 25-sept      | 46                 | 43                   | 3                    | 59                          | 17.89        | 93%        |
| 26-sept      | 57                 | 57                   | 0                    | 36                          | 14 86        | 100%       |
| 27-sept      | 55                 | 55                   | 0                    | 40                          | 11 34        | 100%       |
| 30-sept      | 68                 | 66                   | 2                    | 35                          | 11 52        | 97%        |
| <b>Total</b> | <b>1332</b>        | <b>1,286</b>         | <b>46</b>            | <b>38</b>                   | <b>13.00</b> | <b>97%</b> |

Tabla 7 Gestión diaria chat

El día donde se recibió mayor cantidad de chats fue el 4 de Septiembre, 85 interacciones por el vencimiento del plazo de las cintas retrorreflectivas, el 18 de Septiembre con 84 interacciones debido a consultas de normalización y solicitudes de información del estado de radicados.

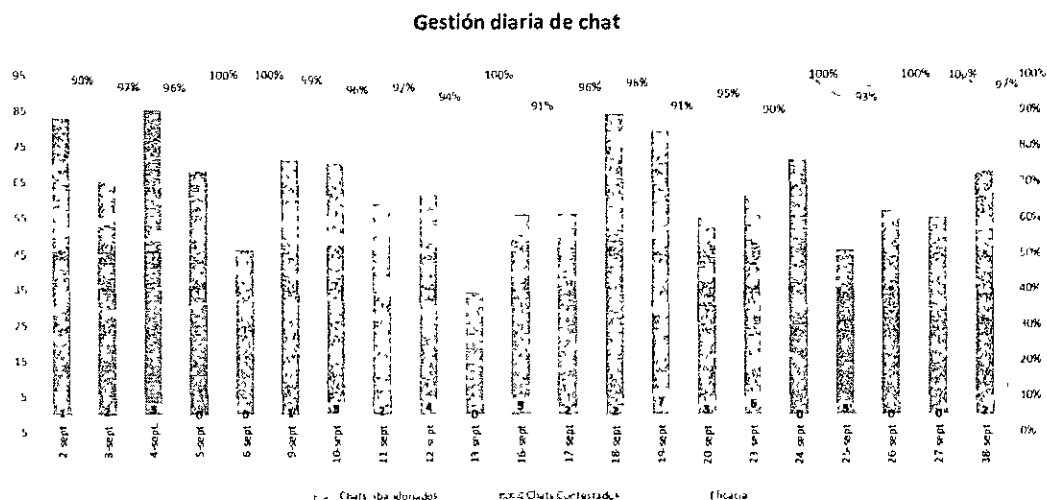


Gráfico 9 Gestión diaria Chat Septiembre

## 2.9 Resultado canal presencial

En el mes de septiembre con la adición de dos agentes técnicos, se refuerza el apoyo en las gestiones del Front, en atención especializada y soporte a la radicación y contestación de PQRS.

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 y de igual forma se continúan 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](mailto:servicioalciudadano@mintransporte.gov.co), realiza la correspondiente asignación de los correos a los departamentos encargados de dar respuesta

Para el mes de septiembre se atendieron 781 ciudadanos en la atención presencial, 47 fueron ciudadanos consultando procesos del Ministerio y 734 PBX.

### Presencial

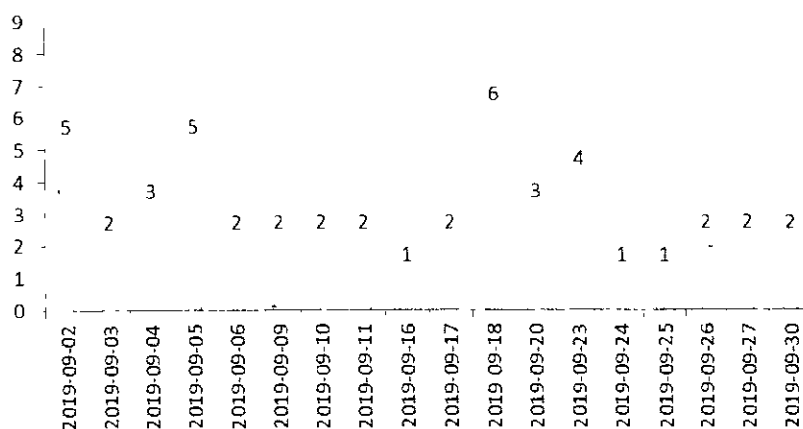


Grafico 10 Gestión diaria canal presencial

Sus principales consultas se dieron por Licencias de conducción solicitando el histórico de las licencias, y validando el proceso de canje de licencias españolas, coreanas y venezolanas, información de cintas retrorreflectivas, estado de las peticiones radicadas sin respuesta entre otras

| CONSULTA                 | CANTIDAD  |
|--------------------------|-----------|
| LICENCIA DE CONDUCCIÓN   | 32        |
| NDRMATIVIDAD             | 7         |
| ESTADO DE RADICADOS      | 5         |
| SOLICITUD DE INFDRMACIÓN | 2         |
| CDMPARENDOS              | 1         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>     | <b>47</b> |

Tabla 8 Consultas Canal presencial

## 2.10 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 septiembre se recibieron 734 interacciones con la Agente en la Entidad Compradora distribuidas de la siguiente forma:

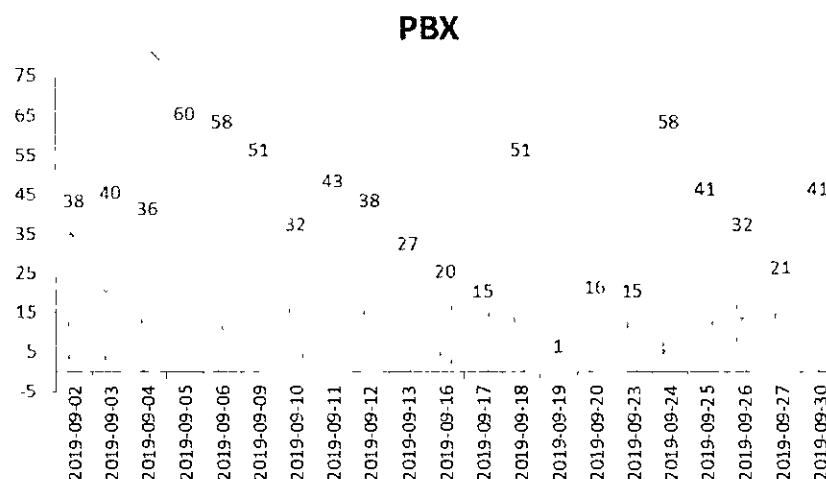


Grafico 11 Interacciones de PBX Septiembre/19

Para el mes de Septiembre 47% 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                                              | 346      |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                                    | 125      |
| LLAMADAS CAÍDAS                                             | 73       |
| NORMATIVIDAD                                                | 75       |
| ESTADO DE RADICADOS                                         | 34       |
| LICENCIA DE CONDUCCIÓN                                      | 22       |
| DIRECCIONES TERRITORIALES                                   | 17       |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE CARGA | 14       |
| REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHÍCULOS DE CARGA - CHATARRIZACIÓN  | 11       |
| COMPARENDOS                                                 | 4        |

| CONSULTA                                                                                                       | CANTIDAD   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR COLECTIVO METROPOLITANO, DISTRITAL Y MUNICIPAL DE PASAJEROS | 2          |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR ESPECIAL                                                              | 2          |
| CAMBIO DE SERVICIO                                                                                             | 2          |
| CARGA EXTRA DIMENSIONADA                                                                                       | 2          |
| FOTODETECCIÓN                                                                                                  | 1          |
| CORREOS SPAM                                                                                                   | 1          |
| SANCIONES POR INFRACCIONES A LAS NORMAS DE TRANSPORTE PÚBLICO TERRESTRE AUTOMOTOR                              | 1          |
| MATRÍCULA MAQUINARIA AMARILLA                                                                                  | 1          |
| RUNT                                                                                                           | 1          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                                                           | <b>734</b> |

Tabla 9 Consultas PBX

## 2.11 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 septiembre se gestionó un total de 1 661 correos de los cuales 1148 son correos recibidos y remitidos al área encargada de dar respuesta y 513 radicados en ORFEO.

### Gestión Correo Atención al ciudadano

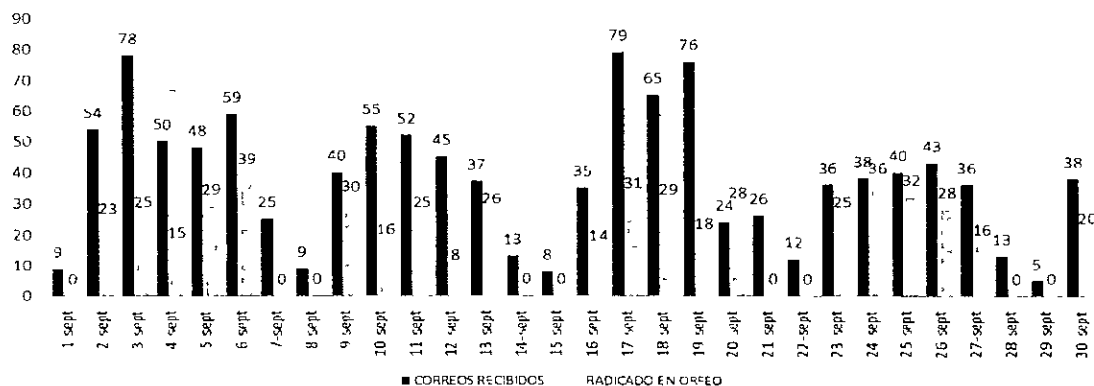


Grafico 12 Gestión Correo Atención al ciudadano

## 2.12 Gestión atención Especializada

Los ciudadanos que llegan al Ministerio son atendidos por el agente Front quien les presta una atención de primer nivel, cuando este no puede ser resuelto en primer nivel se hace necesario que el área encargada le brinde una respuesta al ciudadano directamente por lo que se dispuso de uno de los agentes técnicos para el apoyo del área de reposición Integral de vehículos en la atención de los ciudadanos

En su mayoría los ciudadanos son agendados para ser atendidos en sus solicitudes, para el mes de Septiembre se programaron 378 citas y fueron resueltas de la siguiente manera:

Cantidad de turnos por estados y usuario

MINTRANSPORTE

| USUARIO | REQUESTED | CALLING | ATTENDING | COMPLETED | REDIRECTED | ABSENT | CANCELLED |    |
|---------|-----------|---------|-----------|-----------|------------|--------|-----------|----|
| USUARIO | 0         | 0       | 0         | 24        | 0          | 3      | 1         | 28 |
| Total   | 0         | 0       | 0         | 24        | 0          | 3      | 1         | 28 |

Ilustración 1 Turnos por estado y usuario

| MES        | ATENCIÓN FRONT                 | EFFECTIVAS | AUSENTES | TOTAL |
|------------|--------------------------------|------------|----------|-------|
| SEPTIEMBRE | 01 SEPTIEMBRE AL 30 SEPTIEMBRE | 240        | 138      | 378   |

Tabla 10 Gestion Asesor atención Especializada

Atencion Especializada

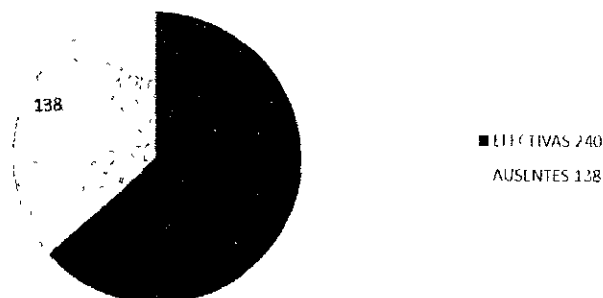


Grafico 13 Gestion Septiembre

Adicionalmente este mismo asesor presto apoyo en la gestión de PQRS gestionándolos de la siguiente forma

| MES        | ASIGNACION DE PQRS | GESTIONADAS | ENVIADAS | EN APROBACIÓN |
|------------|--------------------|-------------|----------|---------------|
| SEPTIEMBRE | 35                 | 10          | 7        | 18            |

*Tabla 11 Gestión PQRS Asesor 7*

### 2.13 Gestión PQRS

Diariamente se reciben solicitudes por parte de los ciudadanos en el Ministerio de Transporte mediante la figura de PQRS con el fin que sean contestadas en un tiempo establecido por ley, para la gestión y respuesta de estos, se dispuso de uno de los agentes técnicos con el fin de evacuar la mayor cantidad posible de solicitudes, algunas de estas no tienen una petición clara por lo que se hace necesario contactar con el ciudadano para identificar la solicitud de la misma, a continuación la gestión del mes.

| GESTIÓN          | SEPTIEMBRE |
|------------------|------------|
| LLAMADAS         | 320        |
| MINUTOES         | 57         |
| ATENCIÓN OFICINA | 39         |
| PORTAL WEB       | 27         |
| PQRS OFICINA     | 25         |
| ATENCIÓN FRONT   | 20         |
| CONCEPTOS        | 2          |

*Tabla 12 Gestión PQRS Septiembre*

### 3. GESTIÓN SMS

En el mes de Septiembre se da continuidad con la campaña de SMS con el fin de recordar a los usuarios el vencimiento de las cintas retroreflectivas, solicitar comentarios para el proyecto de normalización e informar sobre la resolución de normalización del registro inicial del vehículo

Se enviaron 3 034 SMS de la base interna de clientes que se han comunicado con el Ministerio de Transporte a lo largo del año validando previamente que estos hayan autorizado la ley de habeas data y dependiendo del mensaje validar las tipificaciones realizadas

Los envíos se realizaron según cronograma:

| Fecha de envío                     | Texto SMS                                                                                                                                                                               | SMS enviados |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 02 de septiembre<br>2019. 02:00 pm | Tu opinión es muy importante! proyecto Resolución modernización<br>carga observaciones hasta 6 sept mas info <a href="http://bit.ly/2My1qmc">http://bit.ly/2My1qmc</a><br>Mintransporte | 2002         |
| 05 de septiembre<br>2019. 02:00 pm | Te conectamos con el mundo! descarga el certificado de historial de<br>conductor en línea <a href="http://bit.ly/3273mpr">http://bit.ly/3273mpr</a> Mintransporte                       | 1002         |

*Tabla 13 Envía de SMS*

#### 4. Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de septiembre se realiza la encuesta de satisfacción con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio que los agentes brindan en los canales telefónico, chat y presencial con el fin de detectar oportunidad de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención brindada al ciudadano

##### 4.1 Canal Telefónico

En el canal telefónico se evalúan las siguientes preguntas:

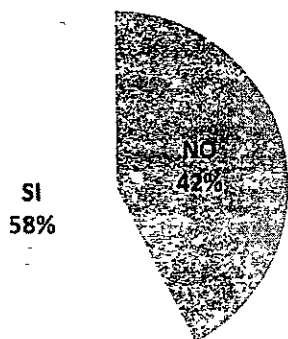
- 1 ¿Desea calificar el servicio?  
**SI / NO**
2. Califique la disposición del agente para atender su consulta  
**Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente**
- 3 ¿La consulta formulada fue resuelta?  
**SI / NO**
4. ¿La información fue clara y satisfactoria?  
**SI / NO**
- 5 ¿Cómo califica la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

**Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente**

A continuación se presentan los resultados de la encuesta:

#### 4.1.1 Participación de la calificación del servicio.

##### % Participación



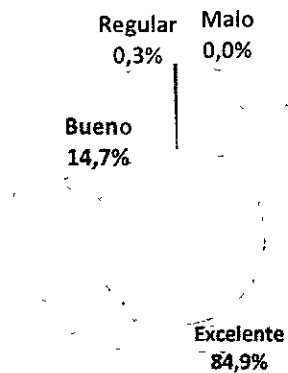
De 4.962 gestiones efectivas de la Línea de Atención se evidencia que 2.698 ciudadanos aceptaron realizar la encuesta de satisfacción con una participación del 58%. Así mismo, 1.909 no aceptaron realizarla con una participación del 42%; al realizar auditoria aleatoria de las grabaciones que fueron calificadas 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.

*Grafica 14 Porcentaje de Participación encuesta de satisfacción*

#### 4.1.2 Disposición del agente

Entre el 01 y el 30 de septiembre se realizó un total de 2.698 encuestas de satisfacción efectivas, el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la disposición del agente para atender la consulta es de 99,6% entre calificaciones Excelente y Bueno, obteniendo una calificación de 4,8, los casos calificados como regulares representan un 0,3%, 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, por ejemplo respuestas fuera de tiempo o solicitudes de información radicados con anterioridad.

##### Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano



*Grafico 15 Disposición del Agente para atender la consulta*

#### 4.1.3 ¿La consulta formulada fue resuelta?

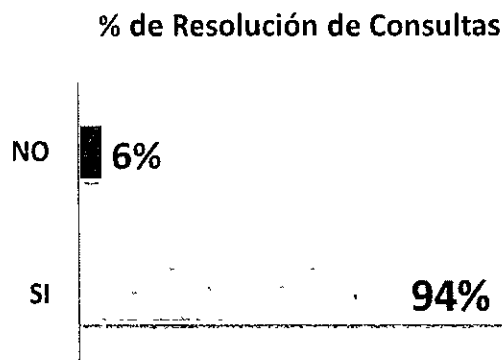


Grafico 16 Consulta fue resuelta

De los **2.672** ciudadanos que realizaron la encuesta, **2.523** informaron que la consulta realizada fue resuelta en un **94%**, 148 indican que la consulta no fue resuelta lo cual corresponde a un 6%, 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

#### 4.1.4 Información clara y satisfactoria

De los **2.672** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **2.625** indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del **98%**, 43 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

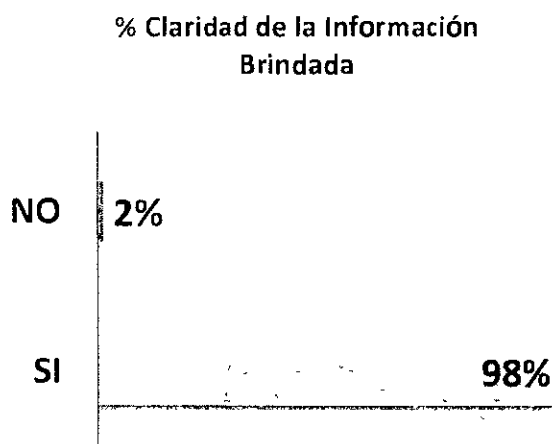
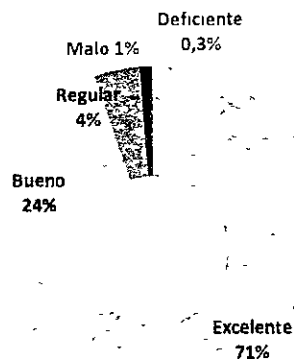


Grafico 17 La información fue clara y satisfactoria

#### 4.1.5 Facilidad para comunicarse con este canal

##### Facilidad para comunicarse con el canal telefónico



De los 2.672 ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, 1.898 calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con la línea con un porcentaje de participación del 71%, 637 calificaron como bueno con un porcentaje de participación del 24%, 107 calificaron como regular con un porcentaje de participación del 4%, 22 calificaron como malo con un porcentaje de participación del 1% y 9 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 18 Facilidad de comunicación con el canal telefonico

#### 4.2 Servicio canal de chat

En el canal de chat se evalúan las siguientes preguntas.

- 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 y su respuesta fue satisfactoria?  
**SI / NO**
- 4 ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?  
**Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente**

A continuación se presentan los resultados de la encuesta.

#### 4.2.1 Participación de la calificación del servicio.

De las 1286 interacciones contestadas los ciudadanos respondieron 213 encuestas de satisfacción con un porcentaje de participación del 17%, donde 139 ciudadanos calificaron el servicio como excelente y bueno. Cabe mencionar que hubo un aumento significativo de interacciones en el mes de septiembre, que generalmente eran consultas sobre la instalación de cintas retrorreflectivas y normalización.

#### 4.2.2 Disposición del agente

La disposición del agente para el canal de chat en el mes de septiembre presenta un 65,3% entre las calificaciones de Excelente y Bueno; en cuanto a la demás calificaciones, se identificaron los casos en que no fue del agrado para el ciudadano y en la mayoría de observaciones se dan porque la información de trámites del Ministerio de Transporte generan disgusto a los usuarios, en específico interacciones que se presentaron por el historial de licencias que no llegaban al correo, casos de normalización en los cuales el valor de la caución no registra aún en sistema, adicionalmente no recibir respuestas de los derechos de petición a tiempo.

Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano

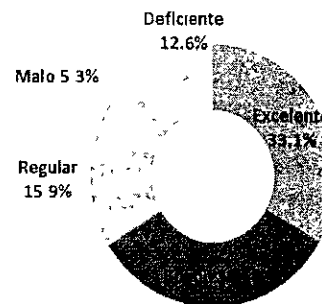


Grafico 19 Disposición del Agente para atender la consulta

#### 4.2.3 Resolución de consultas.

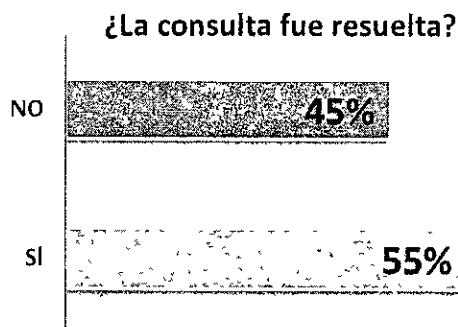


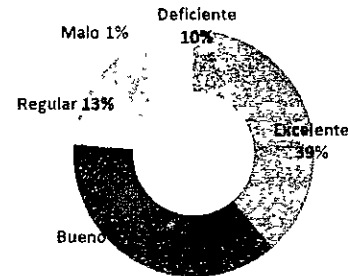
Grafico 20- Calificación resolución de la solicitud

En cuanto a la consulta realizada fue resuelta el 55% de los ciudadanos indican estar satisfechos y que se les brindo una solución a su petición y el 45% indicó 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 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 disponibles por el canal telefónico.

#### 4.2.4 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 75%, 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 11%, 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- Colificación facilidad de comunicación*

#### 4.3 Satisfacción del Canal Presencial

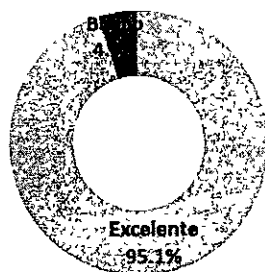
La encuesta de satisfacción presencial se presenta de la siguiente manera al ciudadano

- 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 ¿Como califica la facilidad para comunicarse con este canal?  
**Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente**

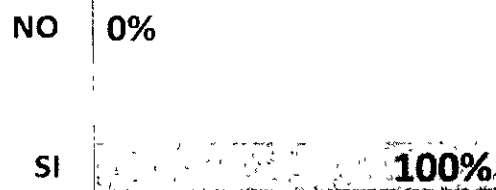
A continuación se presentan los resultados de la encuesta

De un total de 47 atenciones, 41 ciudadanos respondieron la encuesta con una satisfacción general del 5 0:

**Disposición del agente para atender  
las consultas del ciudadano**



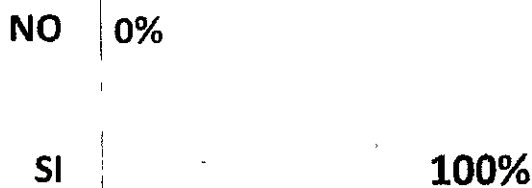
**¿La consulta fue resuelta?**



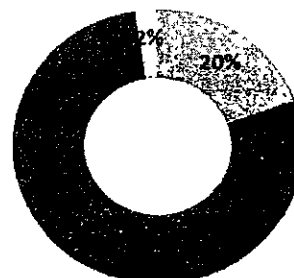
*Grafico 22 Disposición y resolución encuesta canal presencial*

Es posible evidenciar por medio de la encuesta de satisfacción un desempeño óptimo por parte de los agentes. Inicialmente la disposición para atender las diversas consultas fue calificada con un 95,1% como Excelente y el 4,9% fue Bueno, es decir que el servicio prestado ha sido atento y amable. Por otro lado, de las consultas recibidas por los agentes, el 100% fueron resueltas; lo cual, también es un resultado positivo de la gestión realizada.

**¿La información fue clara y  
satisfactoria?**



**Facilidad para comunicarse con el  
canal presencial**



*Grafica 23 Claridad y facilidad encuesta canal presencial*

La siguiente pregunta de la encuesta indaga si la información fue clara y precisa, y tuvo un resultado del SI el 100%, esto demuestra que los agentes son empáticos y asertivos al momento de brindar la información solicitada. Para finalizar, la facilidad para comunicarse por medio del canal presencial tuvo una calificación del 78% como bueno y el 20% como excelente, de lo cual es posible observar que el canal tiene una participación de los usuarios constante y fácil cuando se acercan al Ministerio de Transporte.

## **5. 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 septiembre, 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.

### **5.1 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 partiendo de la matriz de calidad diseñada para la campaña MinTransporte, a continuación se exponen los criterios de evaluación a tener en cuenta para la calificación de las transacciones.

#### **5.1.1 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

#### 5.1.2 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.

#### 5.1.3 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

#### 5.2 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 |
|---------------|------------------|
| $\geq 85\%$   | $\geq 90\%$      |

Tabla 14 - Medicion de errores

Para el mes de septiembre se realizaron en promedio (8) auditorias por agente, evidenciando los siguientes resultados:

| Mes evaluado | Promedio auditorias por agente |
|--------------|--------------------------------|
| Septiembre   | 8                              |

Tabla 15 - Promedio de auditorias

Para el mes de septiembre no se realizaron afectaciones de Error Crítico de Usuario; por otro lado, se realizó afectación en 2 Errores Críticos de Negocio y 8 Errores No Críticos, a continuación, se relacionan los ítems de afectación

### 5.2.1 Errores Críticos (EC)

#### 5.2.1.1 Errores Críticos de Negocio

En el mes de septiembre, se realizó afectación en el Error Crítico de Negocio, específicamente en el siguiente ítem

- Validación de Titularidad del Ciudadano (6) 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
- Tipificación (4) incidencias: Agente no diligencia los campos correspondientes a la tipificación, acordes con el motivo de la llamada

### Porcentaje participación Error Críticos de Negocio

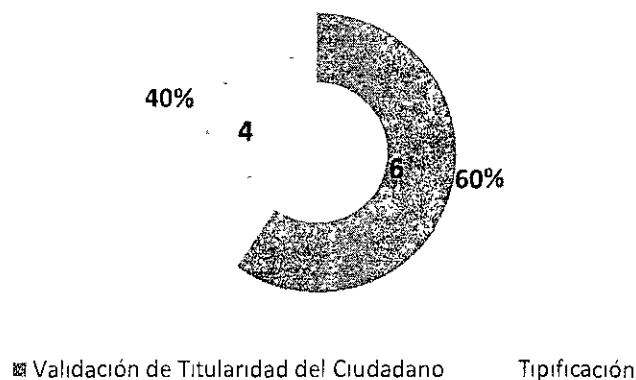


Grafico 24 – Participación Errores Críticos de Negocio

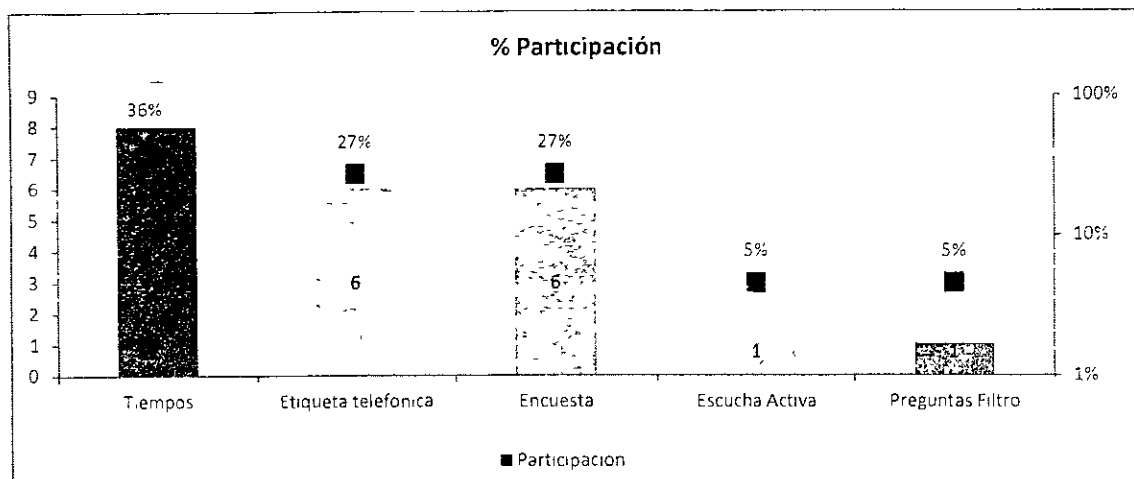
#### 5.2.1.2 Errores Críticos de Usuario

Para el mes de septiembre, no se realizaron afectaciones de Error Crítico de Usuario, lo cual es positivo, debido a que los agentes están orientando de manera correcta a los usuarios y con un adecuado servicio.

#### 5.2.2 Errores No Críticos (ENC)

Para el mes de septiembre se realizó afectación en 8 errores no críticos; a continuación, se relacionan los ítems de afectación

- Tiempos (8) 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.
- Encuesta (6) Incidencias. No se indaga si el ciudadano desea contestar la encuesta de satisfacción.
- Etiqueta telefónica (6) 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
- Escucha activa (1) Incidencias. No se está atento a la petición del ciudadano.
- Preguntas Filtro (1) Incidencias. Confirma transacción o trámite realizado



*Grafico 25- Participación Errores No Críticos*

En el mes de septiembre, se realizó un taller enfocado en la identificación de los estilos de aprendizaje y dominancia cerebral, con el fin de determinar las características de cada agente y así crear un plan de acción para la disminución de las oportunidades de mejora. Para continuar con el seguimiento del equipo de trabajo, se desarrollarán en el mes de octubre retroalimentaciones y talleres sobre los tiempos de espera, encuesta y etiqueta telefónica.





*Ilustración 2 Taller Dominancia*

## 6. Formación y Talento Humano

Durante el mes de septiembre 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:

### 6.1 Evaluación de Conocimientos

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

| PREGUNTA   | DESCRIPCIÓN                                                                              |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pregunta 1 | ¿Cuál es el objetivo de la resolución 3913 del 27 de agosto del 2019? (Pregunta abierta) |
| Pregunta 2 | ¿Cuáles son los mecanismos de normalización?                                             |
| Pregunta 3 | ¿De qué trata la normalización por desintegración?                                       |
| Pregunta 4 | ¿De qué trata la normalización con certificado de cumplimiento de requisitos - CCR?      |
| Pregunta 5 | ¿De qué trata la normalización por cancelación del valor de la caución?                  |
| Pregunta 6 | ¿Cuáles son las condiciones para acceder a la normalización?                             |
| Pregunta 7 | ¿Cuál es el término de respuesta de la validación realizada por el Grupo de              |

| PREGUNTA    | DESCRIPCION                                                                                                                                                |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | Reposición Integral, en el caso de la identificación de los Certificados de Cumplimiento de Requisitos - CCR?                                              |
| Pregunta 8  | ¿Cómo se debe realizar el registro de la normalización? (Pregunta abierta)                                                                                 |
| Pregunta 9  | ¿Cuál es el plazo para que los propietarios, poseedores o tenedores de los vehículos que presenten omisiones en la matrícula puedan normalizar los mismos? |
| Pregunta 10 | ¿Qué es el Certificado de Cumplimiento de Requisitos - CCR? (Pregunta abierta)                                                                             |

Tabla 16 Evaluación mensual septiembre

La evaluación se llevó a cabo con la resolución de omisión en el registro inicial. Se identifica que en la pregunta 7 debe ser reforzada

## Resultados Generales Evaluación

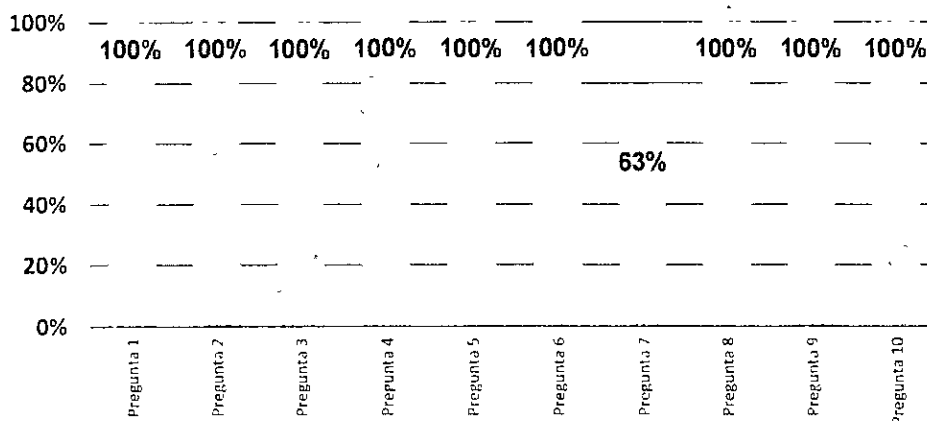


Grafico 26- Porcentaje de cumplimiento por pregunta

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un 93% de cumplimiento para el mes de septiembre, se realizará refuerzo sobre la pregunta número 7 con respecto al término de respuesta de la validación realizada por el Grupo de Reposición Integral, en el caso de la identificación de los Certificados de Cumplimiento de Requisitos – CCR

### 6.2 Capacitaciones.

Durante el mes de septiembre, 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.

| Capacitación                                                                               | Fecha            | Duración             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|
| Socialización Resolución 3913 del 2019 Procedimiento de normalización del registro inicial | 02 de Septiembre | 1 hora               |
| Socialización Resolución 4247 del 2019 Informe Único de Infracciones al Transporte         | 17 de Septiembre | 30 minutos           |
| Capacitación "Relaciones Humanas"                                                          | 23 de Septiembre | 2 Horas              |
| Capacitación "Relaciones Humanas"                                                          | 25 de Septiembre | 2 Horas              |
| Taller estilos de aprendizaje y dominancia cerebral                                        | 26 de Septiembre | 1 hora y 30 minutos  |
| <b>Total Horas</b>                                                                         |                  | <b>6 horas Horas</b> |

Tabla 17 Cronograma Capacitaciones septiembre

### 6.3 Evaluación de Rendimiento Mensual

Durante el mes de septiembre, 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            | 4.5          |
| Compromiso y actitud    | 4.4          |
| Iniciativa / Liderazgo  | 4            |
| Trabajo en equipo       | 4.7          |
| <b>Nota Final:</b>      | <b>4.3</b>   |

Tabla 18 Resultados evaluación de desempeño

### 7. Resultados de los indicadores de servicio (ANS)

| Indicador                                          | Nivel plata                                                                                   | umbral  | Septiembre |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|
| <b>Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento</b> | Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el servicio | 10 días | Cumplido   |

| Indicador                                                                                                              | Nivel plata                                                                                                          | umbral                                              | Septiembre |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------|
| <b>Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO</b>                                           | 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 | 99.8%      |
| <b>Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).</b> | Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos                                                                | >= 80%                                              | 90%        |
| <b>Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)</b>                                             | Tiempo promedio de atención 60 segundos                                                                              | <= 60 seg                                           | 15 seg     |
| <b>Quejas sobre el servicio del centro de contacto</b>                                                                 | Número de quejas recibidas sobre la calidad del servicio del centro de contacto/ total de transacciones <= 3%        | <=3%                                                | 0/5210= 0% |
| <b>Nivel de satisfacción de los ciudadanos</b>                                                                         | Promedio de calificación del servicio > 3.5                                                                          | > 3.5                                               | 4.8        |
| <b>Rotación de agentes</b>                                                                                             | Número de agentes que se retiran en el mes por voluntad propia / número total de agentes que comienzan el mes) *100% | < = 15%                                             | 0%         |
| <b>TMO</b>                                                                                                             | Definido por la entidad compradora = 6 min                                                                           | > = 6 min                                           | 5.99 min   |
| <b>Eficacia</b>                                                                                                        | Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones entrantes * 100% >=90%                               | > = 90%                                             | 90%        |

| Indicador                                                                                                                                                                              | Nivel plata                                                                                                           | umbral         | Septiembre |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
| <b>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</b>  | (Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 $\geq$ 55% | $\geq$ 55%     | 58%        |
| <b>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.</b> | (Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 $\geq$ 60% | $\geq$ 60%     | NA         |
| <b>Evaluación de conocimientos</b>                                                                                                                                                     | sumatoria de la nota de las evaluaciones/ total de evaluaciones presentadas * 100% eca $\geq$ 70%                     | eca $\geq$ 70% | 93%        |

*Tabla 19 Cumplimiento ANS Septiembre*

## 8. Aspectos por mejorar

- Las extensiones en las que menos contestan son las de grupo reposición integral de los vehículos y Grupo operativo de transporte terrestre, por el tema de normalización de vehículos los ciudadanos llaman dos a tres veces.
- Los ciudadanos indican que las respuestas de las peticiones en general están fuera de tiempo de respuesta, algunas incluso hasta 3 meses

## 9. Conclusiones

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

- ❖ Durante el mes de Septiembre se recibieron un promedio de 1241 llamadas por semana, con

una eficacia del 90% y un TMO de 5.99 cumpliendo los indicadores del AMP.

- ❖ El chat tuvo un promedio semanal de 322 interacciones a la semana, con una eficacia del 97%
- ❖ En la encuesta de satisfacción los ciudadanos califican positivamente la gestión realizada ya que los agentes brindan una atención clara y precisa, con calidad
- ❖ En el mes de septiembre 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 agentes.
- ❖ Se evidencio 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
- ❖ La evaluación de conocimiento aplicada durante el mes de septiembre, tuvo un porcentaje positivo, lo que demuestra que los agentes están en constante curva de aprendizaje para brindar la información correcta a los usuarios
- ❖ Hubo un aumento significativo de interacciones en el canal de voz y chat, especialmente por las consultas sobre la instalación de las cintas retrorreflectivas, el programa de normalización, como también sobre el paro de transporte que se desarrolló en el transcurso del mes

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizo los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para ANGGIE LIZBETH CARO MORENO identificado(a) con CC 1013641206

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novidades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC | Tarifa | Cotización  |        |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-------------|--------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdc | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sln | lge | lma | vac | avp | vct | irl |     |        |             | vlp    |           |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS002 | SALUD TOTAL               | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |        | \$55,234    | 4%     | \$2,300   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS002 | SALUD TDTAL               | CDTIZACIÓ DBLIGATDRIA           | 2019-10 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |        | \$1 601 767 | 4%     | \$64,100  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PDRVENIR                  | CDTIZACIÓ OBLIGATDRIA           | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |        | \$55 234    | 16%    | \$8,900   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |        | \$1 601 767 | 16%    | \$256,300 |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |        | \$55,234    |        | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | FONDD DE SDLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |        | \$1 601,767 |        | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |        | \$55 234    |        | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |        | \$1 601 767 |        | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |        | \$0         | 0%     | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |        | \$0         | 0%     | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PDRVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |        | \$0         | 0%     | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |        | \$0         | 0%     | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARI SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |        | \$55 234    | 0%     | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | CDTIZACIÓ OBLIGATORIA           | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |        | \$1,601 767 | 0 522% | \$8 400   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |        | \$55,233    | 4%     | \$2 300   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | CDTIZACIÓ OBLIGATDRIA           | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |        | \$1,601,767 | 4%     | \$64 100  |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02:38.

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizo los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para BRENDA CAROLINA ONATRA MOSQUERA identificado(a) con CC 1032499897

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IDC         | Tarifa | Cotización |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|------------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdc | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | lge | lma | vac | avp | vct | irl | vip         |        |            |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS005 | SANITAS                   | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 29   | X         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 601 767 | 4%     | \$64 100   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 29   | X         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 601 767 | 16%    | \$256 300  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 29   | X         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 601 767 |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 29   | X         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 601 767 |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 29   | X         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 29   | X         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARI    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 29   | X         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 601 767 | 0.522% | \$8 400    |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 29   | X         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 601 767 | 4%     | \$64 100   |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02:43

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizo los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para CARLOS ANDRES RODRIGUEZ AREVALO identificado(a) con CC 1073709718

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC         | Tarifa | Cotización |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|------------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | ede | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | lge | lma | vac | avp | vct | irl | vip         |        |            |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS002 | SALUD TOTAL               | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,215,133 | 4%     | \$48,700   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS002 | SALUD TOTAL               | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$291,320   | 4%     | \$11,700   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,215,133 | 16%    | \$194,500  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$291,320   | 16%    | \$46,700   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,215,133 |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$291,320   |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,215,133 |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$291,320   |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,215,133 | 0.522% | \$6,400    |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$291,320   | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,215,133 | 4%     | \$48,700   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$291,320   | 0%     | \$0        |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02:36

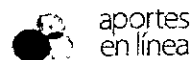
## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para CLAUDIA MARCELA ARCINIEGAS CASTILLO identificado(a) con CC 52339589

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC | Tarifa      | Cotización |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdc | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | lge | lma | vac | avp | vct | irl |     |             |            | vip       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS023 | CRUZ BLANCA               | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657,000 | 4%         | \$66 300  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 16%        | \$265,200 |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657,000 | 0.522%     | \$8 700   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 4%         | \$66 300  |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02:39

# Certificado de Aportes



Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para EDINSON ESPINOZA ESCALANTE identificado(a) con CC 1090394213

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC | Tarifa      | Cotización |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tde | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sln | lge | lma | vac | avp | vct | irl |     |             |            | vip       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS008 | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 717,757 | 4%         | \$68 800  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 717,757 | 16%        | \$274 900 |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,717,757 |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,717 757 |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,717,757 | 0.522%     | \$9 000   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 717,757 | 4%         | \$68 800  |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02 44

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para JAIR FERLEY GONZALEZ OVALLE identificado(a) con CC 1095485796

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC | Tarifa      | Cotización |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tda | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sln | lge | lma | vac | avp | vct | trl |     |             |            | vip       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS010 | EPS SURA (ANTES SUSALUD)  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$36 824    | 4%         | \$1 500   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS010 | EPS SURA (ANTES SUSALUD)  | COTIZACION OBLIGATORIA          | 2019-10 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 601 767 | 4%         | \$64 100  |
| 8497867782     | 505250507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COL FONDOS                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$36 824    | 16%        | \$5 900   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACION OBLIGATORIA          | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,601,767 | 16%        | \$256,300 |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$36,824    |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 601 767 |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | F             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$36 824    |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 601 767 |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$36 824    | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACION OBLIGATORIA          | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 601,767 | 0.522%     | \$8 400   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF-24 | COMPENSAR                 | COTIZACION OBLIGATORIA          | 2019-09 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$36,824    | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACION OBLIGATORIA          | 2019-09 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,601 767 | 4%         | \$64 100  |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02:42

# Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para JENNY PAOLA MARTINEZ MORENO identificado(a) con CC 1015401286

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC | Tarifa      | Cotización |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tde | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sln | lge | lma | vac | avp | vct | irl |     |             |            | vip       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS005 | SANITAS                   | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 4%         | \$66,300  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN DBLIGATDRIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 16%        | \$265,200 |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 0.522%     | \$8,700   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | CDMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 4%         | \$66,300  |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02:41

## Certificado de Aportes

Se certifica que **IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS** identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para JILL  
**SAMME DUQUE GONZALEZ** identificado(a) con CC 52819194

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC | Tarifa      | Cotización |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdc | tas | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | lge | lma | vac | xvp | vct | ini |     |             |            | vip       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS005 | SANITAS                   | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 4%         | \$66,300  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 16%        | \$265,200 |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 0.522%     | \$8,700   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 4%         | \$66,300  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |            |           |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02:39

# Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizo los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para JULIAN ESTEBAN RIVEROS VARGAS identificado(a) con CC 1032467386

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Período | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC         | Tarifa | Cotización |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|------------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdc | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | ige | lma | vac | avp | vct | irl | vip         |        |            |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS017 | FAMISANAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657,000 | 4%     | \$66 300   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 16%    | \$265 200  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657 000 |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 0.522% | \$8,700    |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657,000 | 4%     | \$66 300   |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02 40

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para KATHERINE LOZANO PALACIOS identificado(a) con CC 1026279811

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novidades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC | Tarifa      | Cotización |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdc | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | lge | lma | vac | avp | vct | irl |     |             |            | vip       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS005 | SANITAS                   | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 4%         | \$66 300  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 16%        | \$265 200 |
| 8497867782     | 505250507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |            | \$0       |
| 8497867782     | 505250507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |            | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 0.522%     | \$8 700   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 4%         | \$66 300  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |            |           |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02:42

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para LADY KARINA LOPEZ BOLAÑOS identificado(a) con CC 52514256

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC         | Tarifa | Cotización |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|------------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdc | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | ige | lma | vac | avp | vct | irl | vip |             |        |            |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS008 | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,081,772 | 4%     | \$43,300   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,081,772 | 16%    | \$173,100  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,081,772 |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,081,772 |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,081,772 | 0.522% | \$5,700    |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,077,050 | 4%     | \$43,100   |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02:41

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizo los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para YURY DAYANA SIERRA ACEVEDO identificado(a) con CC 1012360244

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC         | Tarifa | Cotización |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|------------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | Ing       | ret | tdc | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | lge | lma | vac | avp | vct | iri |             |        |            |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS017 | FAMISANAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 25   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 380 833 | 4%     | \$55 300   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | EPS    | EPS017 | FAMISANAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$276,167   | 4%     | \$11,180   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 25   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 380 833 | 16%    | \$221 000  |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$276,167   | 16%    | \$44,200   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-09 | 25   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 380 833 |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIOAO PENSIONAL  | 2019-09 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$276,167   |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 25   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 380 833 |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-09 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$276 167   |        | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 25   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-09 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 25   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-09 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 25   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 380,833 | 0.522% | \$7 300    |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$276 167   | 0%     | \$0        |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 25   |           |     |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 380 833 | 4%     | \$55 300   |
| 8497867782     | 505258507  | E             | 2019-10-08 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-09 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$276 167   | 4%     | \$11 100   |

Este certificado se expide el día 2019-10-11 a las 02:43



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 abril y el 30 de septiembre 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 nueve (09) días del mes de Octubre de 2019 a solicitud de la **ADMINISTRACIÓN**

**JUAN GABRIEL SANDOVAL**  
Revisor Fiscal  
T.P. No. - 39369-T

Miembro de  
**BDO AUDIT S.A.**  
99469-01-5883-19







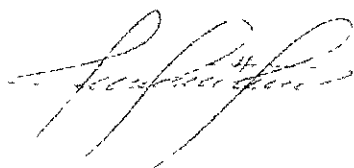
EL BANCO DE BOGOTA

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 25 de Septiembre de 2019, a solicitud del interesado, con destino a quien interese

Atentamente,



---

OLGA YANIRA OTALORA GUERRERO  
Gerencia de soluciones para el cliente  
Banco de Bogotá



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



MEMORANDO  
20193030113453



25 de Noviembre de 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 20193210867742 de 25/11/2019, 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 8
- Factura de venta No IQ23648
- Certificación de pagos seguridad social
- Certificado revisor fiscal
- Certificados de aportes
- Informe mensual de actividades

Cordialmente,

MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Anexos 33 Folios

Elaboró EEE  
Revisó Maria del C Vivas B.  
Fecha de elaboración 25/11/2019  
Número de radicado que responde 20193030113453  
Tipo de respuesta Total ( ) Parcial ( )

25 NOV. 2019  
3:21 pm



164



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINTRANSPORTE



MINISTERIO DE TRANSPORTE Tel 3240800



No 20193210867742

Fecha Radicado 2019-11-25 14:46:08

Destino 331

RTE image Quality Outsourcing Sa

Anexos Anexos 33 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)                   | 8                                  |      |            |       |
| 4            | Informe de Actividades Contratista con Vo. Bo. Supervisor (Original)    | 20                                 |      |            |       |
| 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 |                                                                         | 33                                 | 0    | 0          | 0     |

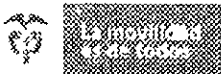
Copia para Grupo Contratos

ESPACIO EXCLUSIVO PARA USO DEL GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR

|                             |       |  |
|-----------------------------|-------|--|
| Recibido por                | Fecha |  |
| Incluido en BD Cuentas por  | Fecha |  |
| Recibido por                | Fecha |  |
| Descargado cuadro PAC por   | Fecha |  |
| Liquidado por               | Fecha |  |
| Cuenta por Pagar No         | Fecha |  |
| Obligación No               | Fecha |  |
| Planilla Pagaduría No       | Fecha |  |
| Descargado BD Contratos por | Fecha |  |

OBSERVACIONES:

265

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------|---------------|-------------------|--------------|----------------|---------------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------|---------------|-----------------|------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|----------------|---------------------|-------------------|-----------------|------------------|------------|------|--|--|-------------------|------------|-------------------|------------|------------|------------|------------------|------|------------------|------|--|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       | 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                                                         | 9                       | Total de pagos | 11                                                                                            | Fecha                                                              | 25/11/2010 |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| INFORMACION BASICA DEL CONTRATISTA / PROVEEDOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Nombre / Razon Social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                | IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                        |                                                                 | Naturaleza              |                | Persona Natural <input type="checkbox"/> Persona Juridica <input checked="" type="checkbox"/> |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Identificacion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                | 830033329-8                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                | andrea.gomez@iq-out.com                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                        |                                                                 | Telefono(s) de Contacto |                | +563997073                                                                                    |                                                                    | Ext        |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| INFORMACION DEL CONTRATO / CONVENIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Orden de Compra No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                | 35502                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                        | Periodo a pagar                                                 |                         | OCTUBRE        |                                                                                               | Plaza de Ejecucion                                                 |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Fecha de iniciación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                | 6/02/2019                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                        | No Registro Presupuestal                                        |                         |                |                                                                                               | Requiera Informe de gestion actividades o productos:               |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               | SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| INFORMACION FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| <table border="0"><tr><td>Valor Inicial</td><td>\$ 245 826 225 50</td><td>Adicion No 1</td><td>\$ 119 700 355</td><td>Valor Total sin IVA</td><td>\$ 365 526 280 63</td></tr><tr><td>IVA</td><td>\$ 46 706 982 86</td><td>Valor IVA Adicion</td><td>\$ 22 743 011</td><td>Valor Total IVA</td><td>\$ 69 449 993 86</td></tr><tr><td>Valor Inicial con IVA</td><td>\$ 292 533 208 46</td><td>Total Adicion IVA</td><td>\$ 142 443 366</td><td>Valor Total con IVA</td><td>\$ 131 976 274 46</td></tr><tr><td>Adicion No</td><td>\$ -</td><td>Adicion No</td><td>\$ -</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Valor IVA Adicion</td><td>\$ -</td><td>Valor IVA Adicion</td><td>\$ -</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Total Adicion No</td><td>\$ -</td><td>Total Adicion No</td><td>\$ -</td><td></td><td></td></tr></table> |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            | Valor Inicial | \$ 245 826 225 50 | Adicion No 1 | \$ 119 700 355 | Valor Total sin IVA | \$ 365 526 280 63 | IVA             | \$ 46 706 982 86  | Valor IVA Adicion | \$ 22 743 011 | Valor Total IVA | \$ 69 449 993 86 | Valor Inicial con IVA | \$ 292 533 208 46 | Total Adicion IVA | \$ 142 443 366 | Valor Total con IVA | \$ 131 976 274 46 | Adicion No      | \$ -             | Adicion No | \$ - |  |  | Valor IVA Adicion | \$ -       | Valor IVA Adicion | \$ -       |            |            | Total Adicion No | \$ - | Total Adicion No | \$ - |  |  |
| Valor Inicial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | \$ 245 826 225 50              | Adicion No 1                                                                                                                                                                                                                                                          | \$ 119 700 355                                                         | Valor Total sin IVA                                             | \$ 365 526 280 63       |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| IVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ 46 706 982 86               | Valor IVA Adicion                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ 22 743 011                                                          | Valor Total IVA                                                 | \$ 69 449 993 86        |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Valor Inicial con IVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | \$ 292 533 208 46              | Total Adicion IVA                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ 142 443 366                                                         | Valor Total con IVA                                             | \$ 131 976 274 46       |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Adicion No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | \$ -                           | Adicion No                                                                                                                                                                                                                                                            | \$ -                                                                   |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Valor IVA Adicion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | \$ -                           | Valor IVA Adicion                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ -                                                                   |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Total Adicion No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | \$ -                           | Total Adicion No                                                                                                                                                                                                                                                      | \$ -                                                                   |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Valor(es) pagado(s) con IVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| <table border="1"><tr><td>Pago No 1</td><td>Pago No 2</td><td>Pago No 3</td><td>Pago No 4</td><td>Pago No 5</td><td>Pago No 6</td></tr><tr><td>\$ 9 799 516,73</td><td>\$ 39 777 542,45</td><td>\$ 38 495 325 47</td><td>\$ 38 701 015</td><td>\$ 38 708 872</td><td>\$ 39 761 954</td></tr><tr><td>Pago No 7</td><td>Pago No 8</td><td>Pago No 9</td><td>Pago No 10</td><td>Pago No 11</td><td>Pago No 12</td></tr><tr><td>\$ 38 926 411</td><td>46 551 668</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Pago No 13</td><td>Pago No 14</td><td>Pago No 15</td><td>Pago No 16</td><td>Pago No 17</td><td>Pago No 18</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>                                                                                                            |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            | Pago No 1     | Pago No 2         | Pago No 3    | Pago No 4      | Pago No 5           | Pago No 6         | \$ 9 799 516,73 | \$ 39 777 542,45  | \$ 38 495 325 47  | \$ 38 701 015 | \$ 38 708 872   | \$ 39 761 954    | Pago No 7             | Pago No 8         | Pago No 9         | Pago No 10     | Pago No 11          | Pago No 12        | \$ 38 926 411   | 46 551 668       |            |      |  |  | Pago No 13        | Pago No 14 | Pago No 15        | Pago No 16 | Pago No 17 | Pago No 18 |                  |      |                  |      |  |  |
| Pago No 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pago No 2                      | Pago No 3                                                                                                                                                                                                                                                             | Pago No 4                                                              | Pago No 5                                                       | Pago No 6               |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| \$ 9 799 516,73                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | \$ 39 777 542,45               | \$ 38 495 325 47                                                                                                                                                                                                                                                      | \$ 38 701 015                                                          | \$ 38 708 872                                                   | \$ 39 761 954           |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Pago No 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pago No 8                      | Pago No 9                                                                                                                                                                                                                                                             | Pago No 10                                                             | Pago No 11                                                      | Pago No 12              |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| \$ 38 926 411                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 46 551 668                     |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Pago No 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Pago No 14                     | Pago No 15                                                                                                                                                                                                                                                            | Pago No 16                                                             | Pago No 17                                                      | Pago No 18              |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| <table border="0"><tr><td>Total Pagada</td><td>\$ 289 722 334 65</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Saldo Actual</td><td>\$ 145 253 969 91</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>VALOR A PAGAR</td><td>\$ 46 623 375 00</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Menos este pago</td><td>\$ 98 630 594 61</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            | Total Pagada  | \$ 289 722 334 65 |              |                |                     |                   | Saldo Actual    | \$ 145 253 969 91 |                   |               |                 |                  | VALOR A PAGAR         | \$ 46 623 375 00  |                   |                |                     |                   | Menos este pago | \$ 98 630 594 61 |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Total Pagada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | \$ 289 722 334 65              |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Saldo Actual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | \$ 145 253 969 91              |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| VALOR A PAGAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | \$ 46 623 375 00               |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| Menos este pago                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | \$ 98 630 594 61               |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| % de Ejecucion Financiera 69 82%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| 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 REPDESICION VEHICULAR Y REGISTRO UNICO NACIONAL DE TRANSITO PUNT |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| OBLIGACION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        | ACTIVIDADES ADELANTADAS, 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 FACTURA NUMERO IQ23648       |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |                                                                 |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |
| % de Avance Ejecución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        | 69 82%                                                          |                         |                |                                                                                               |                                                                    |            |               |                   |              |                |                     |                   |                 |                   |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                 |                  |            |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |                  |      |                  |      |  |  |



## 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 a Ciudadano | Unidad Ejecutora | 24-01-07-200 GESTION GENERAL | Pago No | 9 | Total de Pagos | 11 | Fecha | 25/11/2013 |
|-------------|-------------------------------|------------------|------------------------------|---------|---|----------------|----|-------|------------|

## OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR A LOS TRABAJOS EJECUTADOS

## RECIBIDO A SATISFACCION

En calidad de supervisor del contrato con el anotado manifiesto que el contratista cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales con todas las obligaciones establecidas igualmente certifico que el Contratista cumplió a lo establecido en las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social (conforme a lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 1562 de 2012, decreto 123 de 2013, Decreto 1272 del 2018 y demás normas que regulen la materia) y cumplió con los aportes a salud, pension y/o parafiscalidad aplicable.

Por lo anterior autorizo el pago por valor de \$46.623.375.00 (CUARENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTITRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS MILCETE)

Este la orden deberá consignarse en la cuenta de Ahorros Corriente X, Numero 052280704 del BANCO DE BOGOTÁ

## AUTORIZACION DE PAGO

## Anexos

## Persona Natural

Aporte a pension ☐Aporte a salud ☐Aporte APL ☐Producto(s) - Entregable(s) ☐Informe ☐Otro ☐

Cual?

## Persona Jurídica

Parafiscales ☒RUT (primer pago y/o Actualización) ☐Entrada al almacén ☐Factura ☒Producto(s) - Entregable(s) ☒Informe ☒Otro ☐

Cual?

Firma

Nombre del Supervisor

C.C.

Cargo

MARIA DEL CARMEN VIVAS BARBAGAN

25/11/2013

CODIGO GRUPO ATENCION AL CIUDADANO



**iq**  
OUTSOURCING

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NIT 830039329 - 8

Régimen Común

Actividad CIIU 6311

FACTURA DE VENTA No

**IQ23648**

SEÑORES MINISTERIO DE TRANSPORTE CIUDAD BOGOTÁ  
NIT 899999055 FECHA 20/11/2019  
DIRECCION AVENIDA LA ESPERANZA (CALLE 24) NO 62-49, GRAN FECHA VENC 2019-12-20  
ESTACION COSTADO ESFERA  
CONTACTO 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        |
| 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                 |
| 409 00   | VIRTUAL HOLD                                                                                    | \$131 36       | \$53 727 00            |
| 2,274 00 | MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ENRUTADOR                                               | \$2 19         | \$4 981 00             |
| 955 00   | TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS                                                           | \$26 24        | \$25,055 00            |
| 2,004 00 | MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTOS                                 | \$26 27        | \$52 646 00            |
| 150 00   | MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR | \$96 33        | \$14,450 00            |
| 1 00     | AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO                                                                    | \$3,281,986 00 | \$3,281,986 00         |
| 0 00     | MINUTO DE CONEXIÓN OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR | \$96 33        | \$0 00                 |
| 2 00     | AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA                                                                 | \$3,281,985 91 | \$6,563 972 00         |
|          |                                                                                                 |                | <b>\$39,179,307 00</b> |

OBSERVACIONES

PRDceso DE OCTUBRE DE 2019

SUB-TOTAL \$39,179,307 00  
IVA 19.00 % \$7 444 068 00  
TOTAL A PAGAR \$46,623,375 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 causará interés de mora a la tasa contemplada por la ley

ACEPTA O A (FIRMA Y SELLO)

*M. Carmen Guayas Barrios*  
C.C. NIT

FIRMA AUTORIZADA (FIRMA Y SELLO)

*Carlos Ramiro*  
IQ OUTSOURCING S.A.S.

Bogotá, D.C. Cra 13A # 29-24 Piso 7, Parque Central Bavaria (Torre Allianz), PBX (571) 593 1990, Fax (571) 593 1995,

Itagüí, Cra 42 # 75-83 Lc 288 C.C. Univas, Tel (574) 403 8410

Resolución OJAN 18762012111611 de 2019-01-03 Autoriza/Habilita Facturación desde IQ-21702 hasta IQ-25000

# INFORME DE GESTIÓN

---

MINISTERIO DE TRANSPORTE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S A S

OCTUBRE/19

## GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO OCTUBRE FICHA TÉCNICA

| ÍTEM                | DETALLE                                                                                                                                                                                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo            | Mostrar la gestion realizada en el Centro de Contacto del 1 al 31 de Octubre de 2019 y los resultados operativos del acuerdo marco de precios para la Campaña Ministerio de Transporte |
| Periodo del informe | Octubre de 2019                                                                                                                                                                        |
| Presentado por      | IQ Outsourcing SAS                                                                                                                                                                     |
| Entregado a         | Ministerio de Transporte                                                                                                                                                               |
| No de informe       | 9                                                                                                                                                                                      |

## 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                          | 6  |
| 2 1   | Resultado canal de voz                                     | 6  |
| 2 2   | Línea de Atención                                          | 6  |
| 2 3   | Indicadores de servicio canal de voz por semana            | 8  |
| 2 4   | Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora | 8  |
| 2 5   | Tipología de consulta                                      | 9  |
| 2 6   | Transferencias                                             | 10 |
| 2.6.1 | Transferencias realizadas                                  | 10 |
| 2 6 2 | Respuesta a las transferencias                             | 11 |
| 2 7   | Línea de transparencia                                     | 13 |
| 2 8   | Resultado canal chat                                       | 13 |
| 2 9   | Resultado canal presencial                                 | 15 |
| 2.10  | Resultado canal PBX                                        | 16 |
| 2.11  | Gestión Correo atención al ciudadano                       | 18 |
| 2.12  | Gestión atención Especializada                             | 18 |
| 2 13  | Gestión PQR5                                               | 20 |
| 2.14  | Atención al ciudadano                                      | 20 |
| 3.    | GESTIÓN SM5                                                | 20 |
| 4     | Resultados encuesta de satisfacción                        | 21 |
| 4 1   | Canal Telefónico                                           | 21 |
| 4.1 1 | Participación de la calificación del servicio              | 22 |
| 4 1 2 | Satisfacción General                                       | 22 |
| 4 1 3 | ¿La consulta formulada fue resulta?                        | 23 |
| 4.1 4 | Información clara y satisfactoria                          | 23 |
| 4 1.5 | Facilidad para comunicarse con este canal                  | 24 |



|       |                                                       |    |
|-------|-------------------------------------------------------|----|
| 4.2   | Servicio canal de chat .....                          | 24 |
| 4.2.1 | Participación de la calificación del servicio .....   | 25 |
| 4.2.2 | Disposición del agente .....                          | 25 |
| 4.2.3 | Resolución de consultas .....                         | 26 |
| 4.2.4 | Facilidad de comunicación. ....                       | 26 |
| 4.3   | Satisfacción del Canal Presencial .....               | 27 |
| 5.    | CALIDAD .....                                         | 28 |
| 5.1   | Errores críticos y no críticos .....                  | 29 |
| 5.1.1 | Error Crítico de Negocio .....                        | 29 |
| 5.1.2 | Error crítico de Usuario Final .....                  | 29 |
| 5.1.3 | Error No Crítico .....                                | 30 |
| 5.2   | Tipos de monitoreo evaluados por IQ .....             | 30 |
| 5.2.1 | Errores Críticos (EC) .....                           | 31 |
| 5.2.2 | Errores No Críticos (ENC) .....                       | 32 |
| 6     | Formación y Talento Humano .....                      | 33 |
| 6.1   | Evaluación de Conocimientos .....                     | 33 |
| 6.2   | Capacitaciones .....                                  | 35 |
| 6.3   | Evaluación de Rendimiento Mensual .....               | 35 |
| 7     | Resultados de los indicadores de servicio (ANS) ..... | 36 |
| 8     | Aspectos por mejorar .....                            | 37 |
| 9.    | Conclusiones .....                                    | 38 |

## INFORME DE GESTIÓN CCC OCTUBRE 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 octubre 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            | 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 | Grabacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva                | NA             | 8            | 0                     |
| 6    | IT-BPO-CC-26-1 | Virtual Hold                                                                                    | NA             | 500          | 408                   |
| 7    | IT-BPO-CC-44-1 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador                                               | NA             | 2500         | 2274                  |
| 8    | IT-BPO-CC-11-1 | Transferencia de llamadas o contactos                                                           | NA             | 3004         | 709                   |
| 9    | IT-BPO-CC-15-1 | Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos                                 | NA             | 2000         | 2004                  |
| 10   | IT-BPO-CC-10-6 | Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular | NA             | 1453         | 150                   |

| Item | Cod. Matriz    | Servicio                                                                                      | Característica | Capacidad OC | Cantidades Consumidas |
|------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------------|
| 11   | BPO-01         | IVA                                                                                           | NA             | 1            | 1                     |
| 12   | IT-BPO-CC-1-6  | Agente de Centro de Contacto                                                                  | Tecnico        | 1            | 1                     |
| 13   | IT-BPO-CC-10-6 | Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular | NA             | 2461         | 0                     |
| 14   | IT-BPO-CC-2    | Agente en la Entidad Compradora                                                               | Tecnico        | 2            | 2                     |

*Tabla 1 Consumos mes Octubre*

## 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    | Tecnico             | 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    |
| Agente en la Entidad Compradora | Técnico             | Plata | 2        | 02 Septiembre/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 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 y presenta 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 Octubre 2019, el Centro de contacto recibió un total de 5,445 llamadas en las líneas de atención y transparencia, las cuales 4,388 fueron atendidas con una eficacia del 93%, teniendo en cuenta la atención de los 408 buzones y que las 299 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 71 minutos.

| Canal      | Interacciones Recibidas | Interacciones Contestadas | Interacciones Abandonadas | Buzón | Llamadas Fantasmas | Tiempo de atención antes de (40) seg | TMO (min) | Eficacia |
|------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|-------|--------------------|--------------------------------------|-----------|----------|
| Telefonico | 5,445                   | 4,388                     | 350                       | 408   | 299                | 12                                   | 5 71      | 93%      |

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

### 2.2 Línea de Atención

Para la línea de atención durante el mes de octubre se recibió un total de 5 227 llamadas un 17% menos que el mes anterior, de las cuales se respondieron un total de 4.240 llamadas con una eficacia del 93% teniendo en cuenta que 376 llamadas fueron buzones de voz los cuales posteriormente tuvieron gestión y 295 llamadas fantasmas las cuales no hacen parte del abandono ya que son cortadas por los ciudadanos antes de 5 segundos.

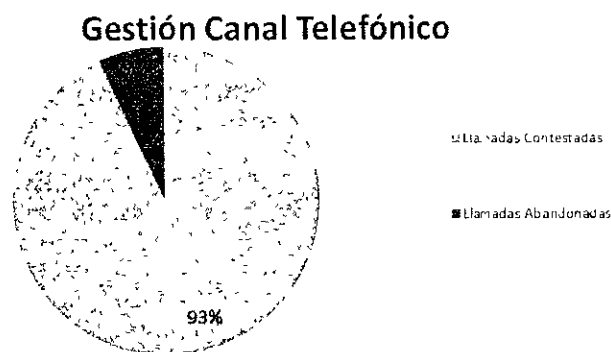


Grafico 1 Gestion Canal telefonico

A continuacion se presenta al detalle por día para la línea de atencion de MinTransporte

| Día          | Llamadas<br>Recibidas | Llamadas<br>Contestadas | Llamadas<br>Abandonadas | Atencion   | Llamadas<br>Pendientes | Tiempo de<br>atencion (seg) | TMO<br>(min) | Eficacia   |
|--------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|------------|------------------------|-----------------------------|--------------|------------|
| 1-oct        | 223                   | 211                     | 9                       | 1          | 2                      | 3                           | 5.73         | 96%        |
| 2-oct        | 222                   | 190                     | 19                      | 11         | 2                      | 8                           | 6.90         | 91%        |
| 3-oct        | 175                   | 155                     | 3                       | -          | 3                      | 2                           | 5.44         | 98%        |
| 4-oct        | 350                   | 186                     | 19                      | 27         | 98                     | 6                           | 5.44         | 51%        |
| 7-oct        | 248                   | 221                     | 18                      | 7          | 2                      | 10                          | 6.91         | 92%        |
| 8-oct        | 234                   | 208                     | 13                      | 10         | 3                      | 15                          | 6.75         | 94%        |
| 9-oct        | 207                   | 177                     | 14                      | 12         | 4                      | 16                          | 7.00         | 93%        |
| 10-oct       | 233                   | 201                     | 12                      | 19         | 1                      | 20                          | 6.06         | 94%        |
| 11-oct       | 233                   | 70                      | 11                      | 51         | 1                      | 10                          | 6.16         | 94%        |
| 15-oct       | 315                   | 158                     | 5                       | 4          | 148                    | 5                           | 5.87         | 97%        |
| 16-oct       | 257                   | 224                     | 19                      | 10         | 4                      | 14                          | 5.84         | 92%        |
| 17-oct       | 217                   | 195                     | 18                      | 13         | 1                      | 6                           | 6.00         | 91%        |
| 18-oct       | 270                   | 200                     | 17                      | 51         | 2                      | 11                          | 5.54         | 92%        |
| 21-oct       | 332                   | 203                     | 14                      | 10         | 5                      | 15                          | 5.31         | 94%        |
| 22-oct       | 280                   | 233                     | 31                      | 13         | 3                      | 21                          | 5.47         | 88%        |
| 23-oct       | 229                   | 197                     | 17                      | 12         | 3                      | 6                           | 5.45         | 92%        |
| 24-oct       | 206                   | 189                     | 6                       | 10         | 1                      | 11                          | 5.40         | 97%        |
| 25-oct       | 193                   | 147                     | 1                       | 11         | 1                      | 6                           | 5.09         | 99%        |
| 28-oct       | 235                   | 205                     | 17                      | 8          | 5                      | 13                          | 6.16         | 92%        |
| 29-oct       | 265                   | 230                     | 18                      | 14         | 3                      | 18                          | 5.99         | 93%        |
| 30-oct       | 204                   | 171                     | 16                      | 14         | 3                      | 17                          | 5.39         | 91%        |
| 31-oct       | 199                   | 169                     | 19                      | 11         | 0                      | 12                          | 6.05         | 90%        |
| <b>Total</b> | <b>2272</b>           | <b>1740</b>             | <b>111</b>              | <b>170</b> | <b>253</b>             | <b>10</b>                   | <b>5.47</b>  | <b>93%</b> |

Tabla 3 Gestion Diaria canal Telefonico

Gestión diaria de llamadas

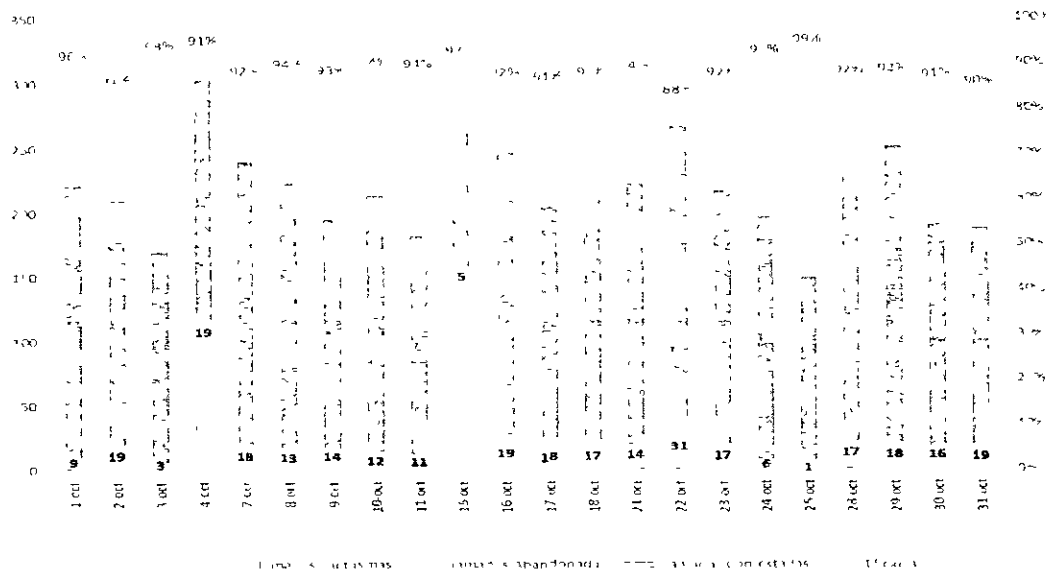


Grafico 2 Gestion Diaria Canal telefonico

Se recibieron en promedio 193 llamadas diarias un 17% menos que el mes anterior, en su mayoría se recibió llamadas debido al proceso de normalización por caución correspondiente a ciudadanos que realizaron el pago y después del tiempo establecido en la resolución no se encontraban desmarcados en el RNDC ni el aplicativo de consulta lo que generó re llamadas de los ciudadanos, se brindó información de vehículos mal matriculados o con omisión en el registro, adicional del proceso de modernización

### 2.3 Indicadores de servicio canal de voz por semana

Del total de llamadas contestadas (4 240) se evidencia un mayor tráfico en la semana 2 con un total de llamadas de 977 contestadas.

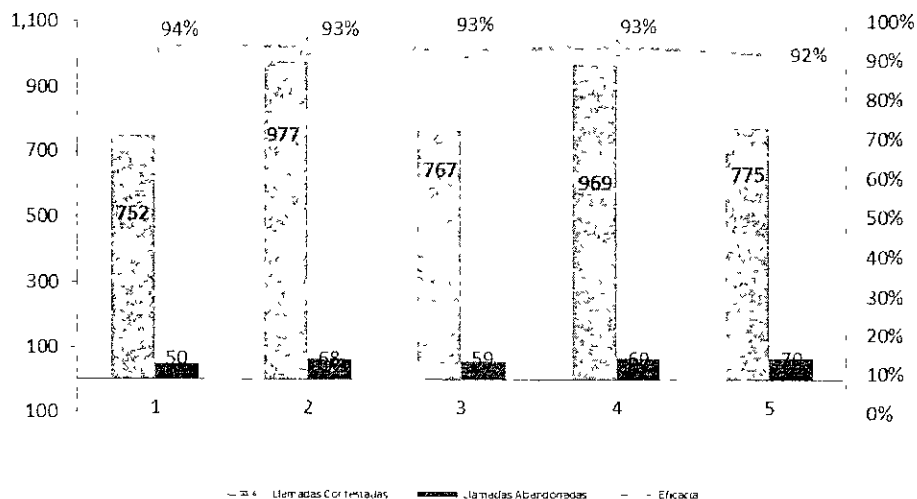


Grafico 3 Gestión semanal

### 2.4 Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora

Se evidencia que el pico de llamadas inicia desde las 9:00 a 12:00 de la mañana llegando a su pico más alto a las 11:00 de la mañana y 2:30 a 4:00 de la tarde, el flujo de la tarde es similar al de la mañana, después de las 4:30 pm se evidencia que el flujo de llamadas empieza a disminuir notablemente, para las horas pico se ajustan los horarios de break, pausas activas y almuerzo para tener una mayor disponibilidad de los agentes en estos intervalos, para el mes de octubre continuamos con cuatro en chat y llamada a la vez

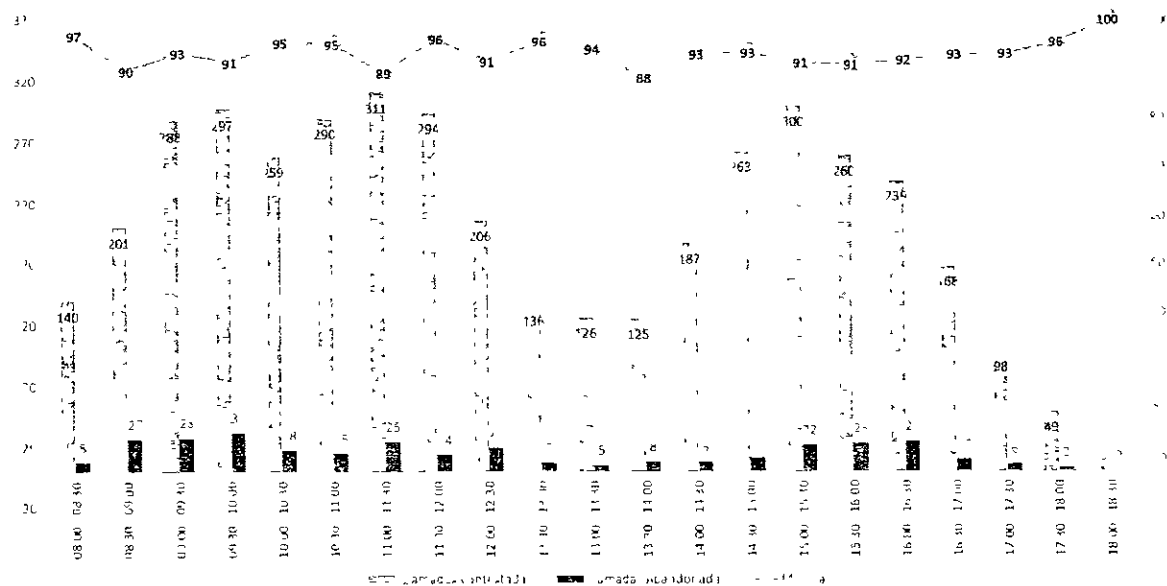


Gráfico 4 Gestión por interacción

## 2.5 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             | 4240         |
| Caída                | 580          |
| Muda                 | 328          |
| Equivocada           | 75           |
| Prueba               | 4            |
| <b>Total General</b> | <b>5.227</b> |

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 17% de las llamadas efectivas, es importante mencionar que el 25% son ciudadanos se comunican dos o tres veces ya que en la extensión no les contestan. En segundo lugar de consulta se debe a la consulta de estados de radicados los ciudadanos solicitan información del estado de las peticiones radicados en Orfeo, de cómo interponer una reclamación por la falta solución a su requerimiento y solicitud de envío de

copia de la respuesta, en tercer lugar el proceso de normalización de los vehículos de carga, adicionalmente solicitan información de manifiestos de carga, peso bruto vehicular, permisos de carga extra dimensionada, tarjetas de operación, habilitación de empresas entre otras, el TOP 10.

## TOP 10 CONSULTAS MÁS FRECUENTES

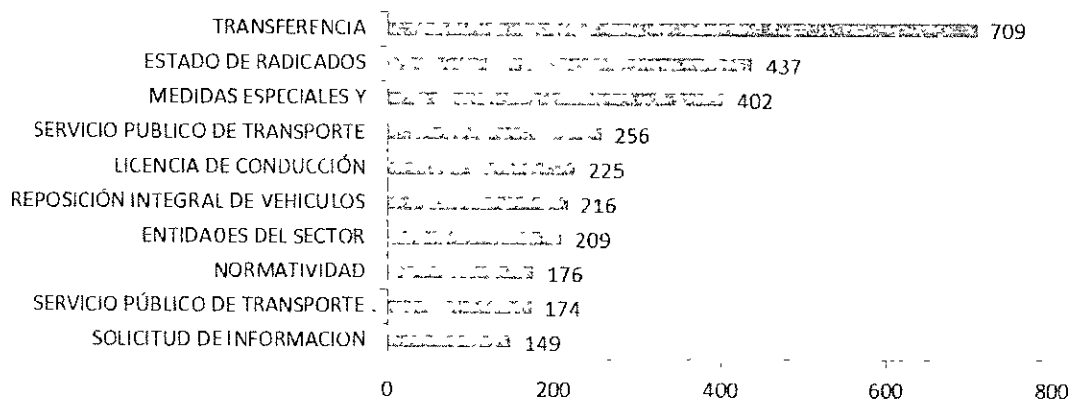


Grafico 5 Top 10 Consultos más frecuentes

### 2.6 Transferencias

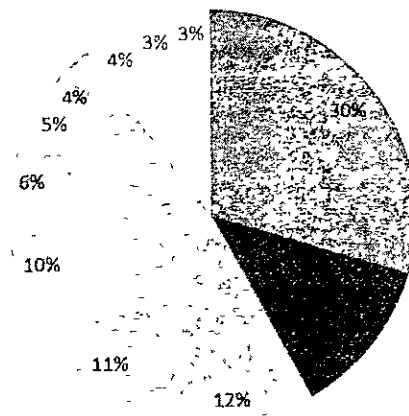
Las transferencias se realizan debido a que son consultas de información detallada del caso registrado ante el ministerio a las diferentes dependencias y que en el primer nivel de información no es suficiente para darle una solución al ciudadano, por ejemplo consulta del estado de un proceso puntual, respuestas fuera de plazo, comunicación directa con funcionarios del ministerio, información del reconocimiento económico y desembolso de dinero, re agendamiento de las citas programadas, incidencias con la radicación de los manifiestos de carga por peso, usuario y clave del RNDC, modificación de planillas de viaje ocasional, solicitud de certificaciones pensionales entre otras solicitudes que requieren que el área encargada brinde una respuesta de fondo. Durante el mes de octubre se realizó 709 transferencias, la dependencia más solicitada es el grupo de logística y carga que es la encargada de habilitar los manifiestos de carga electrónica, información de usuarios del RNDC, este mes puntualmente se presentó incidencia con los usuarios y contraseñas del RNDC para la descarga de los manifiestos.

#### 2.6.1 Transferencias realizadas

El 30% de las transferencias se realizaron al grupo de logística y carga por temas de usuarios y contraseñas, manifiestos de carga y transporte de vehículos pesados, seguido del 12% al grupo de certificaciones laborales para pensión, 12% subdirección de Transito, Del total de las llamadas transferidas al área de logística y carga el 70% no fueron atendidas generando nuevas llamadas

por parte de los usuarios, del total de las llamadas transferidas a los diferentes departamentos el 63% no fueron atendidas por parte de los funcionarios de área

### Top 10 Extensiones



- GRUPO DE LOGÍSTICA Y CARGA
- GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES Y PENSION
- SUBDIRECCION DE TRANSITO
- GRUPO TRAMITACION DE TRANSITO TERRESTRE ACUATICO Y FERRO
- GRUPO ATENCION AL CIUDADANO
- GRUPO RECOPILACION
- DESPLAQUE MINISTRA
- GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL
- DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA
- GRUPO OPERACION DE TRANSPORTE TERRESTRE
- SUBDIRECCION DE TRANSPORTE

Grafico 6 Top 10 Consultas mas frecuentes

### 2.6.2 Respuesta a las transferencias

Del 100% de las transferencias recibidas el 63% 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 los departamentos

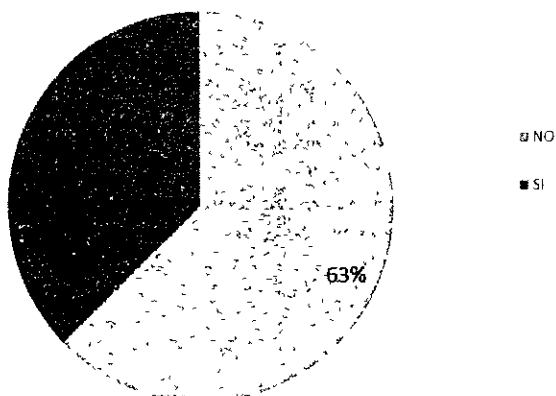


Grafico 7 Respuesta en las dependencias

El 25% de los ciudadanos que se comunicaron a la línea y se les generó transferencia volvieron a establecer comunicación nuevamente porque 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

## Volvió a comunicarse



Grafica 8 Ciudadanos que vuelven a contactarse

A continuación se muestra el top 5 de transferencias realizadas que no fueron contestadas en el departamento solicitado, el área que menos responde a la extensión generando re llamadas es el grupo operativo de transporte terrestre (100%), seguido del grupo de reposición integral de vehículos (84%) de llamadas que se transfieren y no son contestadas

| DEPARTAMENTO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE              | TRANSFERENCIAS REALIZADAS | NO CONTESTADAS | %    |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|------|
| GRUPO OPERATIVO DE TRANSPORTE TERRESTRE                | 14                        | 14             | 100% |
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS                 | 51                        | 43             | 84%  |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                               | 13                        | 10             | 77%  |
| GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL                        | 16                        | 12             | 75%  |
| GRUPO PAGADURIA                                        | 24                        | 17             | 71%  |
| GRUPO OPERATIVO EN TRANSITO TERRESTRE ACUATICO Y FERRO | 47                        | 33             | 70%  |

*Tabla 5 Top 5 extensiones que no contestan*

*Se puede ver la tabla, como de 100% de las llamadas que se transfieren al Grupo operativo de transporte terrestre no contestan en el 100% de las ocasiones*

## 2.7 Línea de transparencia

En el mes de Octubre en la línea de transparencia se recibió un total de 218 llamadas de las cuales se atendieron 148 y 34 fueron buzón de voz, gestionados con los de la línea de atención, teniendo en cuenta que para esta línea se encuentra un solo agente atendiendo y apoya la línea de atención en los picos de llamadas, De las 148 llamadas atendidas ninguna fue denuncia, 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 o las denuncias se direccionaron a otras entidades encargadas de la denuncia

### LINEA TRANSPARENCIA

| Semana               | Llamadas recibidas | Llamadas contestadas | Llamadas a buzón de voz | Atendidas | %        | Llamadas a buzón de voz | Horas de servicio atendida | TMO (min)  | Eficacia |
|----------------------|--------------------|----------------------|-------------------------|-----------|----------|-------------------------|----------------------------|------------|----------|
| Semana 11 y 16       | 41                 | 26                   | 1                       | 3         | 1        | 8                       | 1:03                       | 70         |          |
| Semana 27 y 13       | 57                 | 39                   | 5                       | 14        | 0        | 24                      | 1:41                       | 88         |          |
| Semana 3 1 y 2       | 42                 | 27                   | 3                       | 1         | 0        | 7                       | 1:43                       | 75         |          |
| Semana 4 21 y 17     | 48                 | 34                   | 7                       | 7         | 0        | 30                      | 1:51                       | 87         |          |
| Semana 5 28 y 31     | 30                 | 24                   | 2                       | 4         | 0        | 10                      | 1:30                       | 92         |          |
| <b>Total General</b> | <b>218</b>         | <b>148</b>           | <b>24</b>               | <b>32</b> | <b>0</b> | <b>70</b>               | <b>1:47</b>                | <b>87%</b> |          |

*Tabla 6 Gestión semanal Línea transparencia*

## 2.8 Resultado canal chat

Para el mes de Octubre se recibió un total de 1231 chats, 101 menos que el mes anterior, el promedio de interacciones diarias fue de 55 chats, con un TMO de 12:34 minutos y una eficacia del 98%

| Día          | Chats<br>Recibidos | Chats<br>Contestados | Chats<br>Abandonados | Tiempo de<br>atención (seg) | TMO<br>(min) | Eficacia   |
|--------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|--------------|------------|
| 1-oct        | 63                 | 61                   | 2                    | 41                          | 10 82        | 97%        |
| 2-oct        | 72                 | 70                   | 2                    | 37                          | 13 54        | 97%        |
| 3-oct        | 24                 | 24                   | 0                    | 29                          | 10 11        | 100%       |
| 4-oct        | 48                 | 46                   | 2                    | 41                          | 11 44        | 96%        |
| 7-oct        | 70                 | 70                   | 0                    | 33                          | 15 71        | 100%       |
| 8-oct        | 56                 | 55                   | 1                    | 34                          | 13 90        | 98%        |
| 9-oct        | 58                 | 57                   | 1                    | 62                          | 14 10        | 98%        |
| 10-oct       | 62                 | 58                   | 4                    | 28                          | 12 37        | 94%        |
| 11-oct       | 56                 | 55                   | 1                    | 43                          | 12 31        | 98%        |
| 15-oct       | 51                 | 49                   | 2                    | 24                          | 9 05         | 96%        |
| 16-oct       | 55                 | 54                   | 1                    | 15                          | 12 03        | 98%        |
| 17-oct       | 50                 | 48                   | 2                    | 21                          | 9 88         | 96%        |
| 18-oct       | 37                 | 37                   | 0                    | 29                          | 10 08        | 100%       |
| 21-oct       | 71                 | 70                   | 1                    | 30                          | 12 76        | 99%        |
| 22-oct       | 70                 | 69                   | 1                    | 20                          | 13 91        | 99%        |
| 23-oct       | 48                 | 47                   | 1                    | 40                          | 12 08        | 98%        |
| 24-oct       | 56                 | 56                   | 0                    | 44                          | 14 10        | 100%       |
| 25-oct       | 62                 | 58                   | 4                    | 19                          | 10 14        | 94%        |
| 28-oct       | 62                 | 62                   | 0                    | 31                          | 13 02        | 100%       |
| 29-oct       | 59                 | 58                   | 1                    | 57                          | 11 42        | 98%        |
| 30-oct       | 49                 | 47                   | 2                    | 29                          | 12 23        | 96%        |
| 31-oct       | 52                 | 50                   | 2                    | 45                          | 11 63        | 96%        |
| <b>Total</b> | <b>1231</b>        | <b>1,201</b>         | <b>30</b>            | <b>34</b>                   | <b>12.34</b> | <b>98%</b> |

Tabla 7 Gestión diaria chat

El día donde se recibió mayor cantidad de chats fue el 2 de Octubre, 72 interacciones por el vencimiento del plazo de las cintas retrorreflectivas, el 21 y 22 de Octubre con 71 y 70 interacciones debido a consultas de normalización y solicitudes de información del estado de radicados

### Gestión diaria de chat

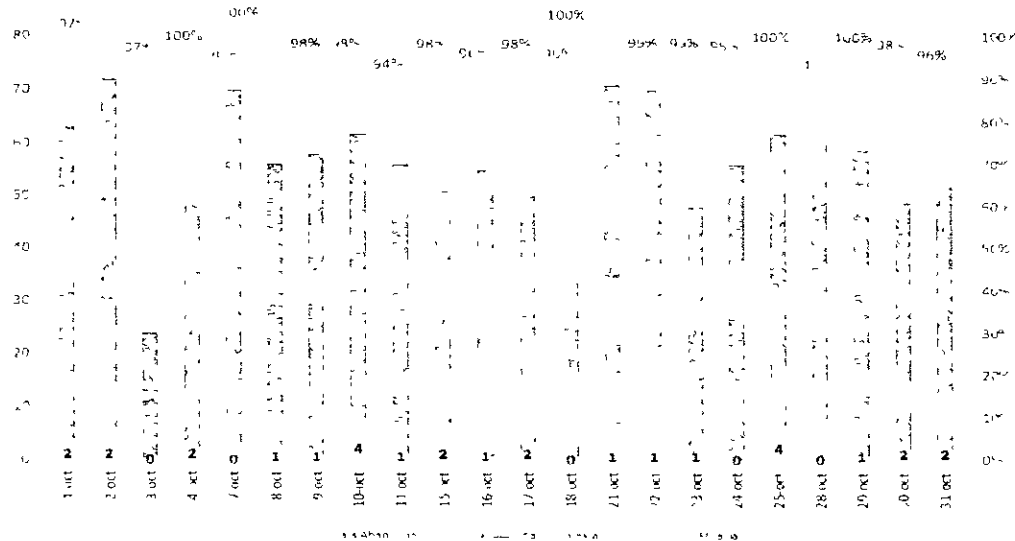


Gráfico 9 Gestión diaria Chat Octubre

## 2.9 Resultado canal presencial

Para el mes de octubre con la adición de dos agentes técnicos, se dio refuerzo al apoyo en las gestiones del Font, en atención especializada y soporte a la radicación y contestación de PQRS, a mediados del mes de octubre se solicita el préstamo de una persona adicional del call por parte del cliente para reforzar las gestiones del Font recibiendo las llamadas de la extensión de atención al ciudadano y brindando información del nuevo proceso respecto a la tenencia de vehículos

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 Octubre 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 [eniciocidudadano@mintransporte.gov.co](mailto:eniciocidudadano@mintransporte.gov.co), realiza la correspondiente asignación de los correos a los departamentos encargados de dar respuesta

Para el mes de octubre se atendieron 501 ciudadanos en la atención presencial, 52 fueron ciudadanos consultando procesos del Ministerio y 449 PBX

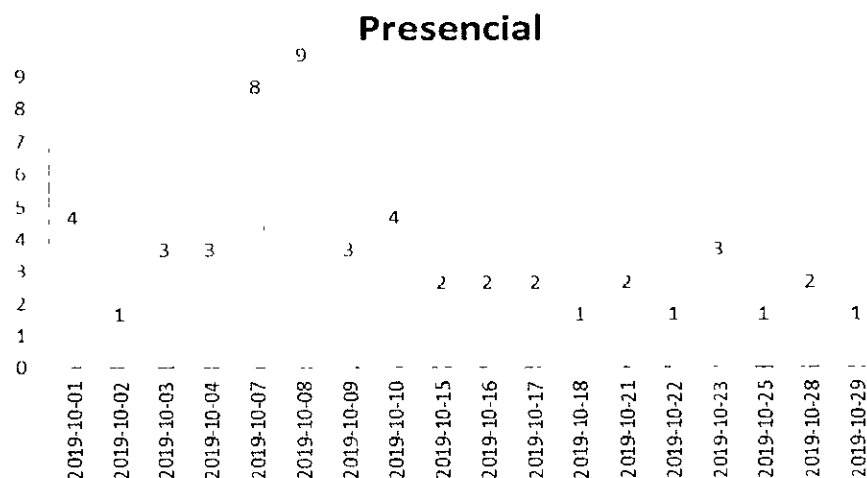


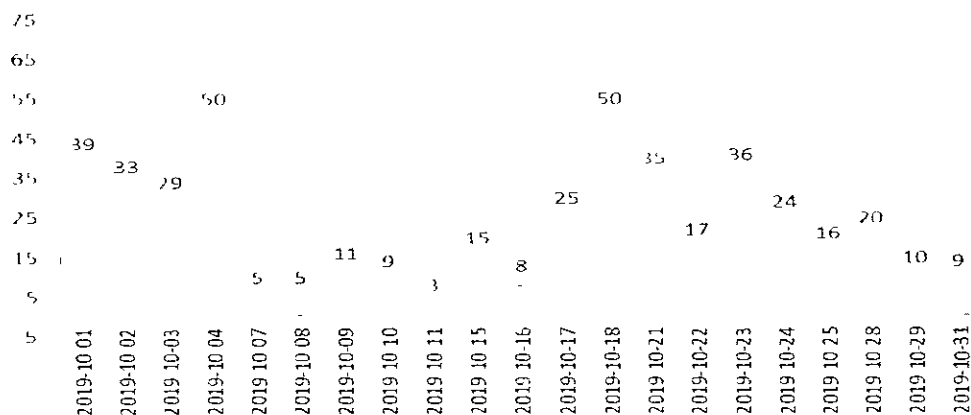
Grafico 10 Gestión diaria canal presencial

Sus principales consultas se dieron por estado de las peticiones radicadas sin respuesta, licencias de conducción solicitando el histórico de las licencias, y validando el proceso de canje de licencias españolas, coreanas y venezolanas, solicitud de información como cintas retrorreflectivas, normalización y la nueva resolución de modernización.

## 2.10 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 octubre se recibieron 449 interacciones con la Agente en la Entidad Compradora distribuidas de la siguiente forma:

## PBX



*Grafico 11 Interacciones de PBX Octubre/19*

Para el mes de Octubre 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                                                                                            | 237      |
| SOLICITUD DE INFORMACION                                                                                  | 78       |
| LLAMADAS CAÍDAS                                                                                           | 62       |
| ESTADO DE RADICADOS                                                                                       | 26       |
| NORMATIVIDAD                                                                                              | 14       |
| LICENCIA DE CONDUCCIÓN                                                                                    | 7        |
| DIRECCIONES TERRITORIALES                                                                                 | 5        |
| REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHÍCULOS DE CARGA - CHATARRIZACIÓN                                                | 4        |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE CARGA                                               | 4        |
| ENTIDADES DEL SECTOR                                                                                      | 2        |
| FOTODETECCIÓN                                                                                             | 2        |
| MEDIDAS ESPECIALES Y TRANSITORIAS PARA SANEAR EL REGISTRO INICIAL DE LOS VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE CARGA | 2        |
| SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA                             | 1        |
| TRASPASO DE VEHÍCULOS                                                                                     | 1        |
| RUNT                                                                                                      | 1        |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE MASIVO DE PASAJEROS                                                        | 1        |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR ESPECIAL                                                         | 1        |

| CONSULTA                               | CANTIDAD   |
|----------------------------------------|------------|
| CDA - CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR | 1          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                   | <b>449</b> |

Tabla 8. Consultas PBX

### 2.11 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 encargado de re direccionar estos correos y radicar en ORFEO lo que sea pertinente, para el mes de octubre se gestionó un total de 1 720 correos, 59 más que el mes anterior, de los cuales 1189 son correos recibidos y remitidos al área encargada de dar respuesta y 531 radicados en ORFEO.

#### Gestión Correo Atención al ciudadano

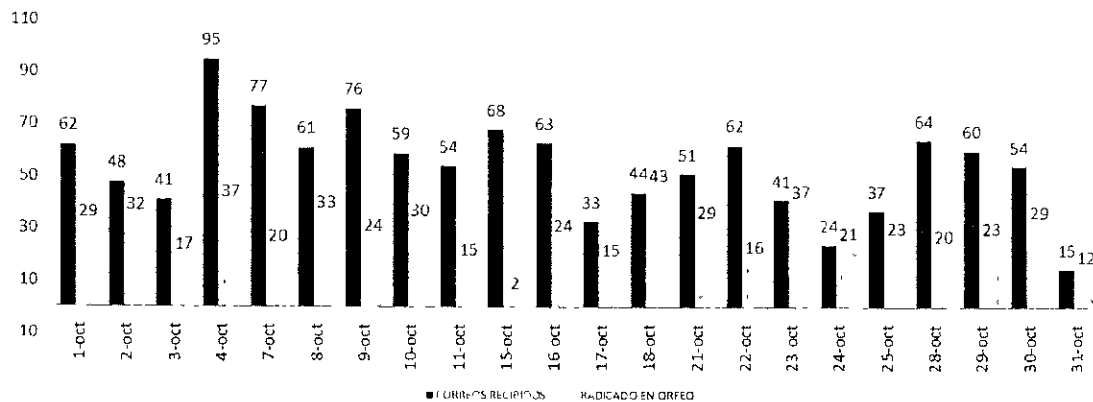


Grafico 12 Gestión Correo Atención al ciudadano

### 2.12 Gestión atención Especializada

Los ciudadanos que llegan al Ministerio son atendidos por el asesor Front quien les presta una atención de primer nivel, cuando este no puede ser resuelto en primer nivel se hace necesario que el área encargada le brinde una respuesta al ciudadano directamente por lo que se dispuso de uno de los agentes técnicos para el apoyo del área de reposición Integral de vehículos en la atención de los ciudadanos.

En su mayoría los ciudadanos son agendados para ser atendidos en sus solicitudes, para el mes de Octubre se programaron 328 citas del 15 al 31 y fueron resueltas de la siguiente manera:

Cantidad de turnos por estado y usuario

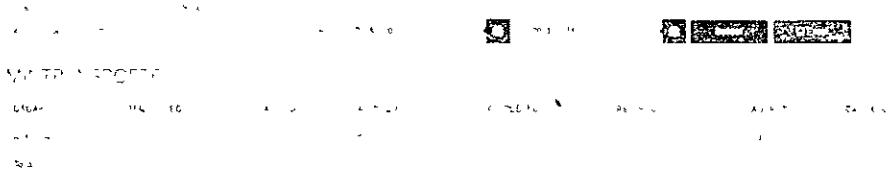


Ilustración 1 Turnos por estado y usuario

| MES     | ATENCIÓN FRONT                 | EFFECTIVAS | AUSENTES | TOTAL |
|---------|--------------------------------|------------|----------|-------|
| OCTUBRE | 15 DE OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE | 304        | 24       | 328   |

Tabla 9 Gestión Asesor atención Especializada

### Atención Especializada

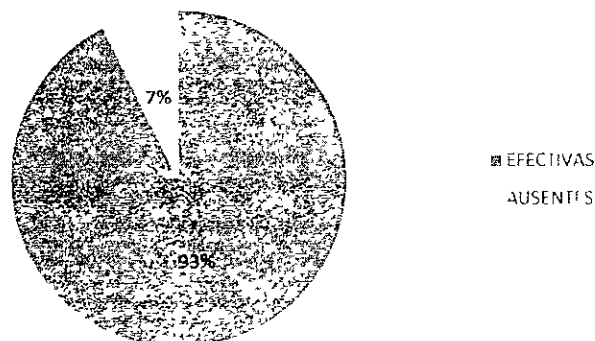


Grafico 13 Gestión Octubre

Adicionalmente este mismo asesor presto apoyo en la gestión de oficios de embargo, se asignaron 490 de las cuales gestionó 207 debido a las otras actividades que realiza en paralelo a esta

| MES     | ASIGNACION DE OFICIOS | REALIZADAS |
|---------|-----------------------|------------|
| OCTUBRE | 490                   | 207        |

Tabla 10 Gestión PQRS Asesor 7

### 2.13 Gestión PQRS

Diariamente se reciben solicitudes por parte de los ciudadanos en el Ministerio de Transporte mediante la figura de PQRS con el fin que sean contestadas en un tiempo establecido por ley, para la gestión y respuesta de estos, se dispuso de uno de los agentes técnicos con el fin de evacuar la mayor cantidad posible de solicitudes, algunas de estas no tienen una petición clara por lo que se hace necesario contactar con el ciudadano para identificar la solicitud de la misma, a continuación la gestión del mes

| GESTION           | OCTUBRE |
|-------------------|---------|
| LLAMADAS          | 59      |
| MINUTOS           | 533     |
| ATENCION OFICINA  | 38      |
| PQRS WEB          | 56      |
| PQRS OFICINA      | 21      |
| ATENCION FRONT    | 88      |
| CONCEPTOS         | 1       |
| RADICADOS MASIVOS | 887     |

Tabla 11 Gestión PQRS Octubre

### 2.14 Atención al ciudadano

Desde el 15 de octubre se solicitó apoyo de uno de los agentes del call center en atención presencial con el fin de atender la extensión de atención al ciudadano, la agente atendió 52 llamadas, adicional a 487 registros del nuevo proceso que se está implementando respecto a la información que solicitan por la tenencia de vehículo

## 3. GESTIÓN SMS

En el mes de Octubre se da continuidad con la campaña de SMS con el fin de informar e invitar a los usuarios a la capacitación sobre la nueva resolución 5304 de modernización

Se enviaron 2.004 SMS de la base interna de clientes que se han comunicado con el Ministerio de Transporte a lo largo del año validando previamente que estos hayan autorizado la ley de habeas data y dependiendo del mensaje validar las tipificaciones realizadas

Los envíos se realizaron según cronograma.

| Fecha de envío                       | Texto SMS                                                                                                                                                                                                                                           | SMS enviados |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 25 de Octubre de 2019<br>8:30.27 a m | MODERNICE SU VEHICULO DE CARGA <a href="http://www.mintransporte.gov.co">www.mintransporte.gov.co</a> -<br>Normatividad Res 5304 de 2019 Sin necesidad de intermediarios<br>MINTRANSPORTE <a href="http://bit.ly/2qDog1S">http //bit ly/2qDog1S</a> | 1002         |
| 28 de Octubre de 2019<br>5.23 27 p m | MODERNICE SU VEHICULO DE CARGA 29 oct 19 capacitacion Res 5304 de<br>2019 8 30 am Auditorio ANSV calle 24 No 60-50 piso 9 MINTRANSPORTE                                                                                                             | 1002         |

*Tabla 12 Envio de SMS*

#### 4. Resultados encuesta de satisfacción

Durante el mes de octubre se realiza la encuesta de satisfacción con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio que los agentes brindan en los canales telefónico, chat y presencial con el fin de detectar oportunidad de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención brindada al ciudadano

##### 4.1 Canal Telefónico

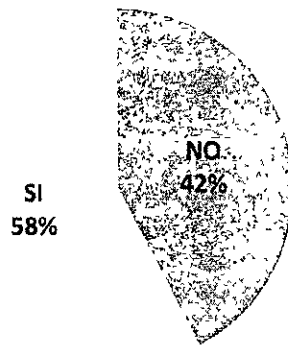
En el canal telefónico se evalúan las siguientes preguntas

- ¿Desea calificar el servicio?  
**SI / NO**
- Califique la disposición del agente para atender su consulta  
**Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente**
- ¿La consulta formulada fue resuelta?  
**SI / NO**
- ¿La información fue clara y satisfactoria?  
**SI / NO**
- ¿Como califica la facilidad para comunicarse con este canal?  
**Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente**

A continuación se presentan los resultados de la encuesta

#### 4.1.1 Participación de la calificación del servicio.

##### % Participación



De **4.962** gestiones efectivas de la Línea de Atención se evidencia que **2.698** ciudadanos aceptaron realizar la encuesta de satisfacción con una participación del **58%**. Así mismo, **1.909** no aceptaron realizarla con una participación del **42%**; 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 14 Porcentaje de Participacion encuesta de satisfaccion

#### 4.1.2 Satisfacción General

Entre el 01 y el 31 de octubre se realizó un total de **1.998** encuestas de satisfacción efectivas, el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la disposición del agente para atender la consulta es de **99,6%** entre calificaciones Excelente y Bueno, obteniendo una calificación de **4.8**; los casos calificados como regulares representan un **0,3%**, 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, por ejemplo respuestas fuera de tiempo o solicitudes de información radicados con anterioridad.

##### Participación

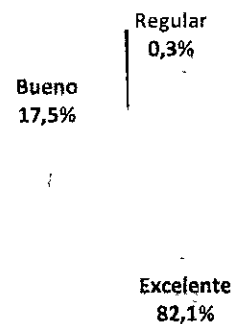
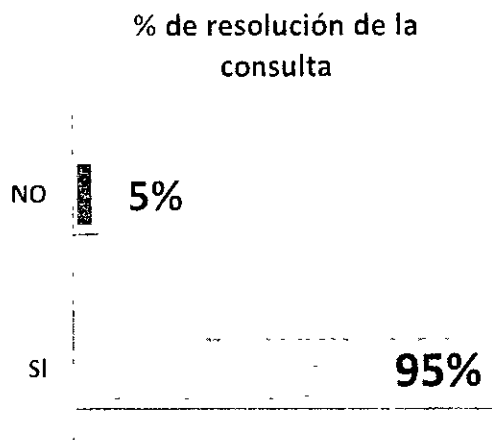


Grafico 155 Disposicion del Agente para atender la consulta

#### 4.1.3 ¿La consulta formulada fue resuelta?



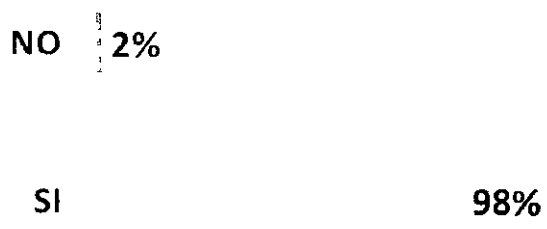
De los **1.998** ciudadanos que realizaron la encuesta, **1.893** informaron que la consulta realizada fue resuelta en un **95%**, 105 indican que la consulta no fue resuelta lo cual corresponde a un 5%, este último, debido a que los motivos de las llamadas no tenían una respuesta que resultara conforme 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 166 Consulta fue resuelta*

#### 4.1.4 Información clara y satisfactoria

De los **1.998** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **1.958** indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del **98%**, 40 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

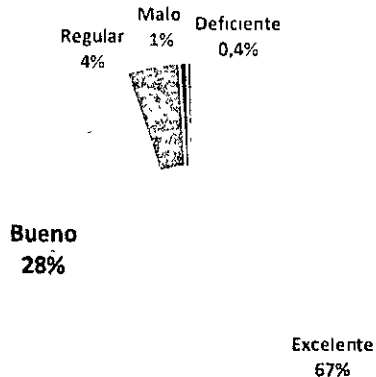
#### **% Claridad de la Información Brindada**



*Grafico 17 La informacion fue clara y satisfactoria*

#### 4.1.5 Facilidad para comunicarse con este canal

##### % Facilidad para comunicarse con el canal



De los **1.998** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **1.336** calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con la línea con un porcentaje de participación del **67%**, **560** calificaron como bueno con un porcentaje de participación del **28%**, **83** calificaron como regular con un porcentaje de participación del **4%**, **11** calificaron como malo con un porcentaje de participación del **1%** y **8** ciudadanos califican como deficiente con un % de participación del **0,4%**; 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 188 Facilidad de comunicacion con el canal telefonico

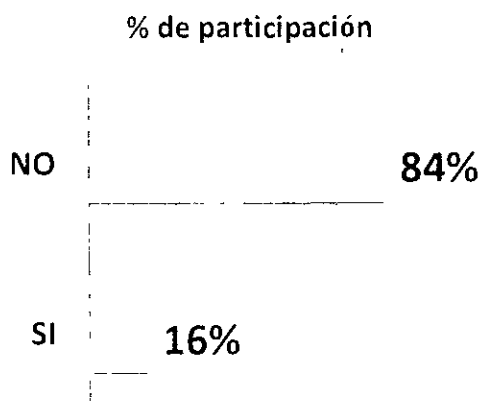
#### 4.2 Servicio canal de chat

En el canal de chat se evalúan las siguientes preguntas

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 y su respuesta fue satisfactoria?  
**SI / NO**
4. ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?  
**Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente**

A continuación se presentan los resultados de la encuesta:

#### 4.2.1 Participación de la calificación del servicio.

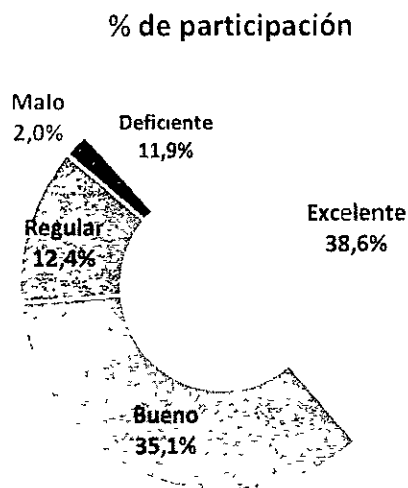


De las **1233** interacciones contestadas los ciudadanos respondieron **202** encuestas de satisfacción con un porcentaje de participación del **16%**, donde **174** ciudadanos calificaron el servicio como excelente y bueno. Cabe mencionar que hubo un aumento significativo de interacciones en el mes de octubre, que generalmente eran consultas sobre la instalación de normalización y la cartilla de uso e instalación de las cintas retrorreflectivas.

*Grafico 199 – Participación canal chat*

#### 4.2.2 Disposición del agente

La disposición del agente para el canal de chat en el mes de octubre presenta un **73,7%** entre las calificaciones de Excelente y Bueno, en cuanto a la demás calificaciones, se identificaron los casos en que no fue del agrado para el ciudadano y en la mayoría de observaciones se dan porque la información de trámites del Ministerio de Transporte generan disgusto a los usuarios, en específico interacciones que se presentaron por no desmarcar los vehículos en la plataforma RUNT, adicionalmente no recibir respuestas de los derechos de petición a tiempo.



*Grafico 20- Disposición del agente para la atención chat*

#### 4.2.3 Resolución de consultas.

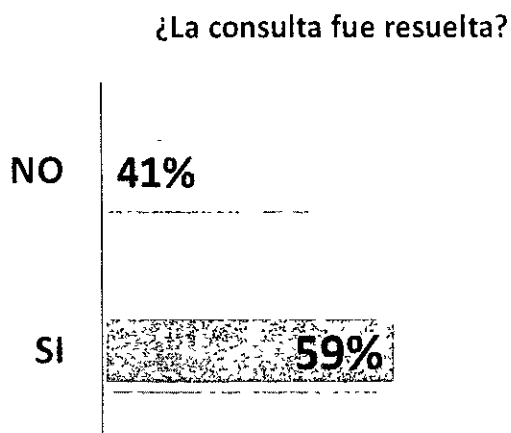


Grafico 21- Calificación resolución de la solicitud

En cuanto a la consulta realizada fue resuelta el **59%** de los ciudadanos indican estar satisfechos y que se les brindo una solución a su petición y el **41%** indicó 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 disponibles por el canal telefónico. Como también los tiempos de respuesta para desmarcar los vehículos en el RUNT y así proceder con el respectivo reconocimiento económico.

#### 4.2.4 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 **78%**, 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 **22%**, 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

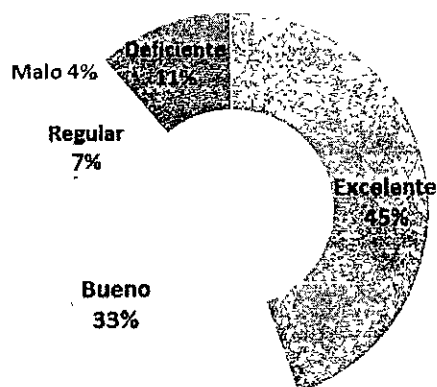


Grafico 21- Calificación facilidad de comunicacion

#### 4.3 Satisfacción del 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**

A continuación se presentan los resultados de la encuesta

De un total de 52 atenciones, 25 ciudadanos respondieron la encuesta con una satisfacción general del 50

**Disposición del agente para  
atender las consultas del  
ciudadano**

**¿La consulta fue resuelta?**

**Bueno  
12%**

**NO 0%**

**Excelente  
88%**

**SI**

**100%**

Grafico 22 Disposición y resolución encuesta canal presencial

Es posible evidenciar por medio de la encuesta de satisfacción un desempeño óptimo por parte de los agentes. Inicialmente la disposición para atender las diversas consultas fue calificada con un **88%** como Excelente y el **12%** fue Bueno, es decir que el servicio prestado ha sido atento y amable. Por otro lado, de las consultas recibidas por los agentes, el **100%** fueron resueltas, lo cual, también es un resultado positivo de la gestión realizada..

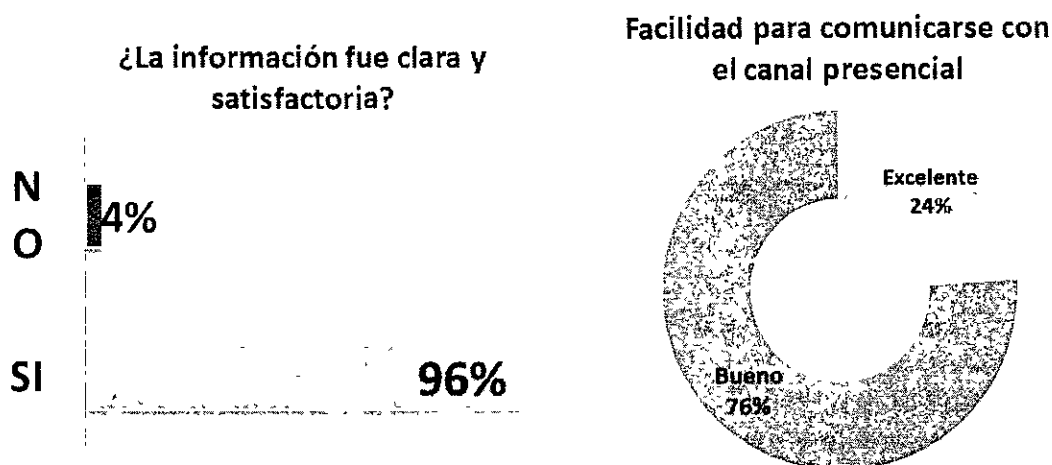


Grafico 23 Claridad y facilidad encuesta canal presencial

La siguiente pregunta de la encuesta indaga si la información fue clara y precisa, y tuvo un resultado del **SI** el **96%**, esto demuestra que los agentes son empáticos y asertivos al momento de brindar la información solicitada. Para finalizar, la facilidad para comunicarse por medio del canal presencial tuvo una calificación del **76%** como bueno y el **24%** como excelente, de lo cual es posible observar que el canal tiene una participación de los usuarios constante y fácil cuando se acercan al Ministerio de Transporte.

## 5. 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 octubre, se realizó la auditoría 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

### **5.1 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 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 partiendo de la matriz de calidad diseñada para la campaña MinTransporte, a continuación se exponen los criterios de evaluación a tener en cuenta para la calificación de las transacciones

#### **5.1.1 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

#### **5.1.2 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

### 5.1.3 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

### 5.2 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 |
|---------------|------------------|
| $\geq 85\%$   | $\geq 90\%$      |

Tabla 13 - Medicion de errores

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

| Mes y año | Promedio auditorias por agente |
|-----------|--------------------------------|
| Octubre   | 10                             |

Tabla 14 - Promedio de auditorias

Para el mes de octubre se realizaron 2 afectaciones de Error Crítico de Usuario, 6 afectaciones de Error Crítico de Negocio y 8 Errores No Críticos, a continuación, se relacionan los ítems de

afectacion

### 5.2.1 Errores Críticos (EC)

#### 5.2.1.1 Errores Críticos de Negocio

En el mes de octubre, se realizo afectacion en el Error Crítico de Negocio, específicamente en el siguiente ítem

- Validación de Titularidad del Ciudadano (4) incidencias A través de la gestion telefónica, el agente omite los datos del ciudadano y caracterizacion Se limita a brindar la informacion solicitada por el ciudadano
- Tipificación (2) incidencias Agente no diligencia los campos correspondientes a la tipificación, acordes con el motivo de la llamada

#### Porcentaje de Participación Error Crítico de Negocio

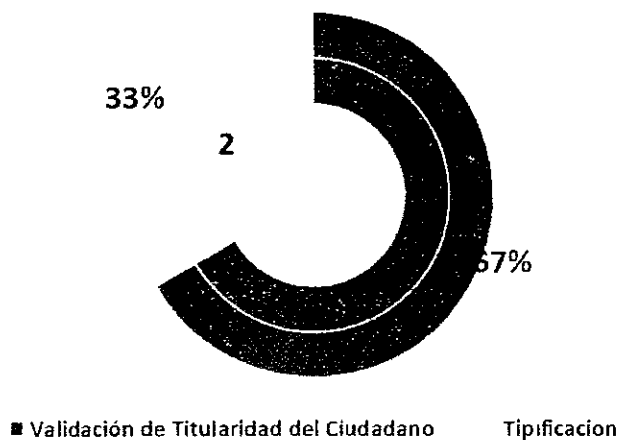


Grafico 24 – Participación Errores Criticos de Negocio

#### 5.2.1.2 Errores Críticos de Usuario

Para el mes de octubre, se realizó afectación de Error Critico de Usuario en los siguientes ítems

- Trato a usuario (1) incidencia Discute con el ciudadano
- Trato a ciudadano (1) incidencia Muestra actitud de servicio

## Porcentaje de Participación Error Crítico de Usuario

50% 1 1 50%

Trato a usuario

Trato a ciudadano

*Grafico 25 participación errores críticos de Usuario Final*

### 5.2.2 Errores No Críticos (ENC)

Para el mes de octubre se realizó afectación en 8 errores no críticos; a continuación, se relacionan los ítems de afectación:

- Encuesta (3) Incidencias No se indaga si el ciudadano desea contestar la encuesta de satisfacción
- Gestión de esperas (3) Incidencias Justifica tiempo en espera
- Disponibilidad (1) Incidencias Contesta la llamada antes de los 10 segundos
- Etiqueta telefónica (1) 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

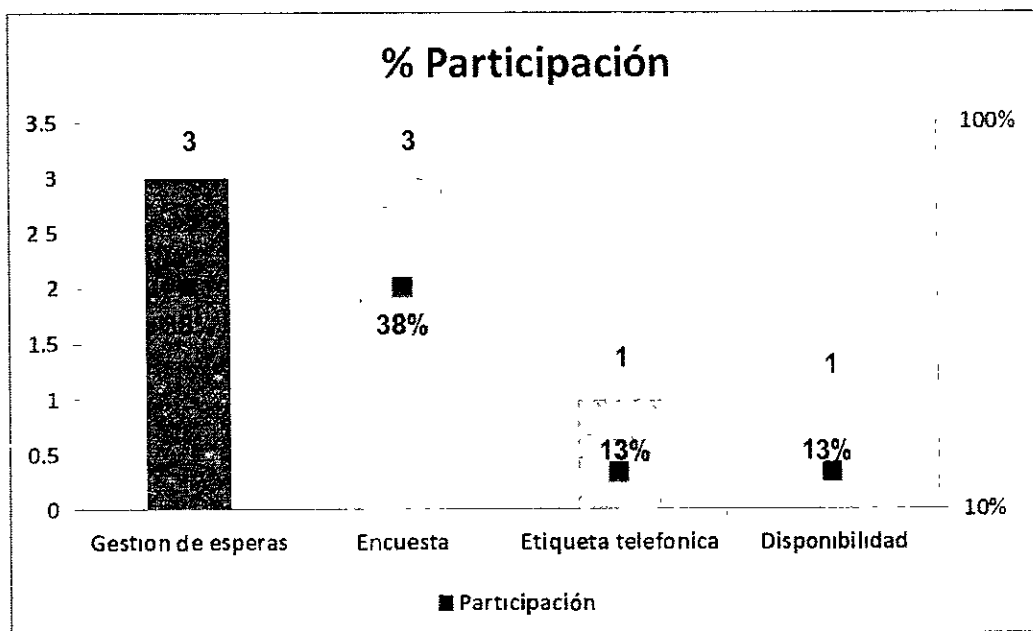


Grafico 26- Participacion Errores No Criticos

En el mes de octubre, se realizaron diversas sesiones de socialización sobre las nuevas resoluciones y cartillas emitidas por el Ministerio de Transporte, esto con el fin de que los agentes del centro de contacto no tuvieran dudas y manejaran la información de forma uniforme. Para continuar con el seguimiento del equipo de trabajo, se desarrollaran en el mes de noviembre retroalimentaciones y talleres sobre los protocolos establecidos para la línea, encuesta y etiqueta telefónica.

## 6. Formación y Talento Humano

Durante el mes de octubre 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.

### 6.1 Evaluación de Conocimientos

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

| PREGUNTA   | DESCRIPCIÓN                                                                             |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Pregunta 1 | ¿Cuál es la resolución que regula la instalación y uso de las cintas retrorreflectivas? |

| PREGUNTA    | DESCRIPCION                                                                                                    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pregunta 2  | Según la cartilla de Instalación y Uso de Cintas Retrorreflectivas, ¿Cuál es la visibilidad nocturna y diurna? |
| Pregunta 3  | ¿Cuál es la instalación voluntaria?                                                                            |
| Pregunta 4  | Se deben instalar en una volqueta las cintas retrorreflectivas.                                                |
| Pregunta 5  | ¿Cuáles vehículos tendrán la opción de reconocimiento económico de 100%, 60% y 70%?                            |
| Pregunta 6  | Los propietarios de tres vehículos pueden acceder al beneficio de modernizar sin el pago del IVA               |
| Pregunta 7  | Según la resolución 4812 del 2019, ¿Cuál es el nuevo nombre del "Grupo de Apoyo"?                              |
| Pregunta 8  | Según sus palabras, ¿Qué es pérdida total, vehículo operativo y vehículo no operativo?                         |
| Pregunta 9  | ¿Cuáles son los tipos de marcado?                                                                              |
| Pregunta 10 | La resolución 5304 del 2019, reglamenta el procedimiento de registro inicial de vehículos                      |

Tabla 15 -Evaluación mensual octubre

La evaluación se llevó a cabo con la cartilla de uso e instalación de las cintas retrorreflectivas, la resolución 5304 del 2019 de procedimiento de registro inicial de vehículos nuevos de servicio público y particular de carga, resolución 4813 del 2019 por la cual se conforma los Grupos Internos de Trabajo del Viceministerio de Transporte y la resolución 4812 del 2019 en la cual se reorganizan los Grupos Internos de Trabajo del Viceministerio de Transporte con sus respectivas funciones. Se identifica que en la pregunta 7 debe ser reforzada.

## Resultados Generales Evaluación

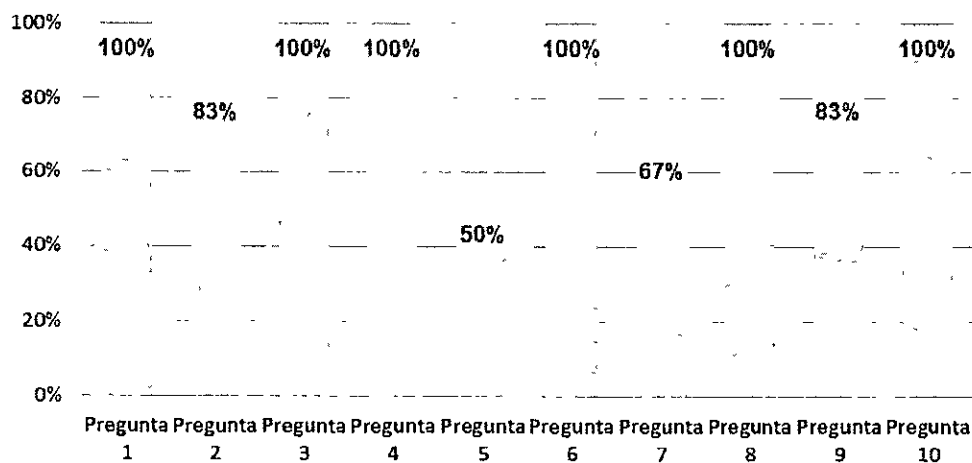


Grafico 27- Porcentaje de cumplimiento por pregunta

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un **88%** de cumplimiento para el mes de octubre. Se observa que es necesario realizar un estudio y socialización detallados de las preguntas 2, 5, 7 y 9.

## 6.2 Capacitaciones.

Durante el mes de octubre, 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 Cartilla uso e instalación de las cintas retrorreflectivas. | 02 de Octubre | 45 minutos                  |
| Socialización Resolución 4812 del 2019 y Resolución 4813 del 2019         | 18 de Octubre | 40 minutos                  |
| Capacitación "Adaptación al Cambio"                                       | 21 de Octubre | 2 Horas                     |
| Capacitación "Adaptación al Cambio"                                       | 22 de Octubre | 2 Horas                     |
| Socialización Resolución 5304 del 2019                                    | 28 de Octubre | 1 hora                      |
| <b>Total</b>                                                              |               | <b>4 horas y 25 minutos</b> |

Tabla 16. Cronograma Capacitaciones Octubre

## 6.3 Evaluación de Rendimiento Mensual

Durante el mes de octubre, 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         | Puntuación |
|-------------------------|------------|
| Calidad y productividad | 5          |
| Conocimiento            | 4          |
| Compromiso y actitud    | 4.4        |
| Iniciativa / Liderazgo  | 4          |
| Trabajo en equipo       | 4.7        |
| <b>Nota Final</b>       | <b>4.2</b> |

Tabla 17. Resultados evaluación de desempeño

## 7. Resultados de los indicadores de servicio (ANS)

| Indicador                                                                                                              | Nivel plata                                                                                                           | umbral                                             | Octubre    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------|
| <b>Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento</b>                                                                     | Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso - 5% de descuento sobre el servicio                        | 10 días                                            | Cumplido   |
| <b>Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO</b>                                           | 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 | 100%       |
| <b>Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).</b> | Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos                                                                 | > = 80%                                            | 83%        |
| <b>Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)</b>                                             | Tiempo promedio de atención 60 segundos                                                                               | < = 60 seg                                         | 12 seg     |
| <b>Quejas sobre el servicio del centro de contacto</b>                                                                 | Número de quejas recibidas sobre la calidad del servicio del centro de contacto/ total de transacciones < = 3%        | < = 3%                                             | 0/4388= 0% |
| <b>Nivel de satisfacción de los ciudadanos</b>                                                                         | Promedio de calificación del servicio > 3.5                                                                           | > 3.5                                              | 4.8        |
| <b>Rotación de agentes</b>                                                                                             | Número de agentes que se retiran en el mes por voluntad propia / número total de agentes que comienzan el mes) * 100% | < = 15%                                            | 0%         |
| <b>TMO</b>                                                                                                             | Definido por la entidad compradora = 10 min                                                                           | > = 6 min                                          | 5.71 min   |
| <b>Eficacia</b>                                                                                                        | Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones entrantes * 100% > = 90%                              | > = 90%                                            | 93%        |

| Indicador                                                                                                                                                                              | Nivel plata                                                                                                       | umbral    | Octubre |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|
| <b>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</b>  | (Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/número total de agentes*100 >= 55% | > = 55%   | 58%     |
| <b>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.</b> | (Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/numero total de agentes*100 >= 60% | > = 60%   | NA      |
| <b>Evaluación de conocimientos</b>                                                                                                                                                     | sumatoria de la nota de las evaluaciones/ total de evaluaciones presentadas * 100% eca>= 70%                      | eca>= 70% | 88%     |

*Tabla 18 Cumplimiento ANS Octubre*

#### 8. Aspectos por mejorar

- Las extensiones en las que menos contestan son las de grupo operativo de transporte terrestre y grupo de reposición integral de los vehículos por el tema de normalización de vehículos los ciudadanos llaman dos a tres veces
- Los ciudadanos indican que las respuestas de las peticiones en general están fuera de tiempo de respuesta, algunas incluso hasta 3 meses
- Los ciudadanos manifiestan lentitud en el proceso de canje de licencias
- Los casos escalados por el proceso de normalización para la desmarcación en el RNDC y sistema después de los 15 días hábiles, no están siendo atendidos, no se les brinda una pronta respuesta por lo que los ciudadanos se comunican dos o tres veces

## 9. Conclusiones

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

- ❖ Durante el mes de octubre se recibieron un promedio de 1 045 llamadas por semana, con una eficacia del 93% y un TMO de 5 71 cumpliendo los indicadores del AMP
- ❖ El chat tuvo un promedio semanal de 246 interacciones a la semana, con una eficacia del 98%
- ❖ En la encuesta de satisfacción los ciudadanos califican positivamente la gestión realizada ya que los agentes brindan una atención clara y precisa, con calidad
- ❖ En el mes de Octubre 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 agentes
- ❖ La evaluación de conocimiento aplicada durante el mes de octubre, tuvo un porcentaje positivo, lo que demuestra que los agentes estan en constante curva de aprendizaje para brindar la información correcta a los usuarios
- ❖ Hubo un aumento significativo de interacciones en el canal de voz y chat, especialmente por las consultas sobre la instalación de las cintas retrorreflectivas, el programa de normalización, como también sobre el paro de transporte que se desarrolló en el transcurso del mes

Transversal 21 No. 98 05  
Bogota D C , Co'ombia  
Sucursales  
Cali, Medellin 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 mayo y el 31 de octubre 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 catorce (14) días del mes de noviembre de 2019 a solicitud de la Administración IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

Frank Sandover M

JUAN GABRIEL SANDOVAL

Revisor Fiscal

T.P No - 39369-T

Miembro de  
BDO AUDIT S.A.  
99469-01-6770-19



Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para ANGGIE LIZBETH CARO MORENO identificado(a) con CC 1013641206

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC         | Tarifa | Cotización |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|------------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdc | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | ige | lma | vac | avp | vct | irl | vip         |        |            |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS002 | SALUD TOTAL               | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,601,767 | 4%     | \$64,100   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS002 | SALUD TOTAL               | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$55,234    | 4%     | \$2,300    |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,601,767 | 16%    | \$256,300  |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$55,234    | 16%    | \$8,900    |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,601,767 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$55,234    |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,601,767 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$55,234    |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,601,767 | 0.522% | \$8,400    |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$55,234    | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 29   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,601,767 | 4%     | \$64,100   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 1    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$55,233    | 4%     | \$2,300    |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09:38

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizo los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para BRENDA CAROLINA ONATRA MOSQUERA identificado(a) con CC 1032499897

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IIC | Tarifa      | Cotización |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | ede | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | lge | lma | vac | avp | vct | lri |     |             |            | vip       |
| 8499026008     | 51974/251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EP5005 | SANITAS                   | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 4%         | \$66 300  |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 16%        | \$265 200 |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |            | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |            | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILIADO  | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 1111   | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 0,52%      | \$8 700   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF 14 | COMPINAR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 4%         | \$66 300  |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09:46

# Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para CARLOS ANDRES RODRIGUEZ AREVALO identificado(a) con CC 1073709718

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC         | Tarifa | Cotización |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|------------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdc | tas | tdp | tap | vsp | cer | vst | sln | lge | lma | vac | avp | vct | irl | vip         |        |            |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS002 | SALUD TOTAL               | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 25   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,380,833 | 4%     | \$55,300   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS002 | SALUD TOTAL               | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | L   |     |     |     |     | \$251,076   | 4%     | \$10,100   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 25   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,380,833 | 16%    | \$221,000  |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | L   |     |     |     |     | \$251,076   | 16%    | \$40,200   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 25   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,380,833 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | L   |     |     |     |     | \$251,076   |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 25   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,380,833 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | L   |     |     |     |     | \$251,076   |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 25   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | L   |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 25   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | L   |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 25   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,380,833 | 0.522% | \$7,300    |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | L   |     |     |     |     | \$251,076   | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 25   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,380,833 | 4%     | \$55,300   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 5    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | L   |     |     |     |     | \$251,076   | 4%     | \$10,100   |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09:36

# Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizo los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para CLAUDIA MARCELA ARCINIEGAS CASTILLO identificado(a) con CC 52339589

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora                 | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC | Tarifa      | Cotización |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|--------------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                                |                                 |         |      | Ing       | ret | tdc | tas | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | ige | lms | vac | avp | vct | lrl |     |             |            | vlp       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS001 | ALIANSA EPS (ANTES COL MEDICA) | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1.657.000 | 4%         | \$66.300  |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                       | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1.657.000 | 16%        | \$265.200 |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                       | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1.657.000 |            | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA      | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1.657.000 |            | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                       | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | I             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                       | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                       | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1.657.000 | 0.522%     | \$8.700   |
| 8499026008     | 519747251  | I             | 2019-11-12 | CCI    | CCF24  | COMPENSAR                      | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1.657.000 | 4%         | \$66.300  |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09:39

# Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para EDINSON ESPINOZA ESCALANTE identificado(a) con CC 1090394213

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC | Tarifa      | Cotización |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tde | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | lge | lma | vac | avp | vct | irl |     |             |            | vip       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS008 | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 4%         | \$66,300  |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 16%        | \$265,200 |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 |            | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 |            | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 0.522%     | \$8,700   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 4%         | \$66,300  |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09:48

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizo los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para JAIR FERLEY GONZALEZ OVALLE identificado(a) con CC 1095485796

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novidades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC | Tarifa      | Cotización |           |          |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | ode | tae | tdp | tap | vsp | cer | vst | sin | ige | lma | vac | avp | vct | irl |     |             |            | vip       |          |
| 8499026008     | 519/47251  | F             | 2019-11-12 | FPS    | EPS010 | EPS SURA (ANTES SUSALUD)  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 24   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 325 600 | 4%         | \$53 100  |          |
| 8499026008     | 519/47251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS010 | EPS SURA (ANTES SUSALUD)  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 6    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |             | \$327,719  | 4%        | \$13 200 |
| 8499026008     | 519/47251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 24   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 325 600 | 16%        | \$212 100 |          |
| 8499026008     | 519/47251  | L             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 6    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |             | \$327,719  | 16%       | \$52 500 |
| 8499026008     | 519/47251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 24   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 325 600 |            | \$0       |          |
| 8499026008     | 519/47251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 6    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |             | \$327 719  |           | \$0      |
| 8499026008     | 519/47251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 24   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 325 600 |            | \$0       |          |
| 8499026008     | 519/47251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 6    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |             | \$327,719  |           | \$0      |
| 8499026008     | 519/47251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 24   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |          |
| 8499026008     | 519/47251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 6    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |             | \$0        | 0%        | \$0      |
| 8499026008     | 519/47251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 24   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |          |
| 8499026008     | 519/47251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 6    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |             | \$0        | 0%        | \$0      |
| 8499026008     | 519/47251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14 11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 24   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,325,600 | 0.522%     | \$7,000   |          |
| 8499026008     | 519/47251  | F             | 2019-11-12 | ARL    | 14 11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 6    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |             | \$327 719  | 0%        | \$0      |
| 8499026008     | 519/47251  | F             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 24   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 325 600 | 1%         | \$53 100  |          |
| 8499026008     | 519/47251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 6    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |             | \$331,400  | 4%        | \$13,300 |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09:46

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para JENNY PAOLA MARTINEZ MORENO identificado(a) con CC 1015401286

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IMC | Tarifa      | Cotización |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tde | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | ige | lma | vac | avp | vct | irl |     |             |            | vip       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS005 | SANITAS                   | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 4%         | \$66,300  |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 | 16%        | \$265 200 |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | CDLFDNDDS                 | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657,000 |            | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 231001 | COLFONDOS                 | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657,000 | 0.522%     | \$8 700   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657,000 | 4%         | \$66 300  |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÑ OBLIGATORIA           | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |            |           |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09 45

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizo los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para JILL SAMME DUQUE GONZALEZ identificado(a) con CC 52819194

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IJC         | Tarifa | Cotización |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|------------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdo | tas | tdp | tap | vap | cor | vst | sin | lge | lma | vac | avp | vct | irl |             |        |            |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS005 | SANITAS                   | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 28   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 546 533 | 4%     | \$61 900   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS005 | SANITAS                   | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 2    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$73 648    | 4%     | \$3 000    |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCIÓN                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 28   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 546 533 | 16%    | \$247 500  |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCIÓN                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 2    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$73 648    | 16%    | \$11 800   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 28   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 546 533 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 2    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$73 648    |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 28   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 546 533 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | L             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 2    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$73 648    |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 28   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 2    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 28   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 2    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 28   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 546 533 | 0.522% | \$8 100    |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 11-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 2    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$73 648    | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 20   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1 546 533 | 4%     | \$61 900   |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 2    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | \$73 648    | 0%     | \$0        |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09:40

# Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para JULIAN ESTEBAN RIVEROS VARGAS identificado(a) con CC 1032467386

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC         | Tarifa | Cotización |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|------------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tae | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | ige | lma | vac | avp | vct | irl | vip         |        |            |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS017 | FAMISANAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657,000 | 4%     | \$66,300   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657 000 | 16%    | \$265,200  |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1,657 000 | 0.522% | \$8 700    |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657,000 | 4%     | \$66,300   |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09 42

## Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizo los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para KATHERINE LOZANO PALACIOS identificado(a) con CC 1026279811

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Período | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | ISC | Tarifa      | Cotización |           |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------|-----------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | pde | tas | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | lge | lma | vac | avp | vct | trl |     |             |            | vip       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | LPS    | EPS005 | SANTAS                    | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 4%         | \$66 300  |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 16%        | \$265 200 |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |            | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |            | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230301 | PORVENIR                  | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%         | \$0       |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARI    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 0.522%     | \$8 700   |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 4%         | \$66 300  |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09:46

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para LADY KARINA LOPEZ BOLAÑOS identificado(a) con CC 52514256

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Período | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC       | Tarifa | Cotización |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|--------|------------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdc | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | lge | lma | vac | avp | vct | lrl | vip       |        |            |
| 8499026008     | 519747251  | F             | 2019-11-12 | EPS    | EPS008 | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$794 559 | 4%     | \$31 800   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS008 | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$288 473 | 4%     | \$11 600   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$794 559 | 16%    | \$127 200  |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$288 473 | 16%    | \$46 200   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$794 559 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$288 473 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$794 559 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$288 473 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0       | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$0       | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0       | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$0       | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$794 559 | 0.522% | \$4 200    |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$288 473 | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 22   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$789 837 | 4%     | \$31 600   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 8    |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     | \$287 213 | 4%     | \$11 500   |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09 45

# Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizo los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para MARIA FERNANDA GALVIS ORJUELA identificado(a) con CC 1022962983

| Clave Manilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC         | Tarifa | Cotización |
|---------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|------------|
|               |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tdc | tas | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | lga | lma | vac | avp | vct | lri |             |        |            |
| 8499026008    | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS010 | EPS SURA (ANTES SUSALUD)  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 4%     | \$66 300   |
| 8499026008    | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACION OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 16%    | \$265 200  |
| 8499026008    | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCIÓN                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 |        | \$0        |
| 8499026008    | 519747251  | F             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008    | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCIÓN                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008    | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 0.522% | \$8 700    |
| 8499026008    | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 1111   | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | \$1 657 000 | 4%     | \$66 300   |
| 8499026008    | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCI    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 30   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |        |            |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 09:48

# Certificado de Aportes

Se certifica que IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NI 830039329 realizó los siguientes aportes al Sistema de Seguridad Social para YURY DAYANA SIERRA ACEVEDO identificado(a) con CC 1012360244

| Clave Planilla | Clave Pago | Tipo Planilla | Fecha Pago | Riesgo | Código | Administradora            | Concepto                        | Periodo | Días | Novedades |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IBC         | Tarifa | Cotización |
|----------------|------------|---------------|------------|--------|--------|---------------------------|---------------------------------|---------|------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--------|------------|
|                |            |               |            |        |        |                           |                                 |         |      | ing       | ret | tde | tae | tdp | tap | vsp | cor | vst | sin | ige | ima | vac | avp | vct | irl | vip         |        |            |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS017 | FAMISANAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 20   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,104,667 | 4%     | \$44,200   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | EPS    | EPS017 | FAMISANAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-11 | 10   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     | \$552,334   | 4%     | \$22,100   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 20   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,104,667 | 16%    | \$176,800  |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 10   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     | \$552,334   | 16%    | \$88,400   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 20   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,104,667 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL  | 2019-10 | 10   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     | \$552,334   |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 20   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,104,667 |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA | SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA       | 2019-10 | 10   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     | \$552,334   |        | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 20   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA EMPLEADOR | 2019-10 | 10   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 20   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | AFP    | 230201 | PROTECCION                | COTIZACIÓN VOLUNTARIA AFILADO   | 2019-10 | 10   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     | \$0         | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 20   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,104,667 | 0.522% | \$5,800    |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | ARL    | 14-11  | ARL SURA                  | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 10   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     | \$552,334   | 0%     | \$0        |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 20   |           |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | \$1,104,667 | 4%     | \$44,200   |
| 8499026008     | 519747251  | E             | 2019-11-12 | CCF    | CCF24  | COMPENSAR                 | COTIZACIÓN OBLIGATORIA          | 2019-10 | 10   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     | \$552,333   | 4%     | \$22,100   |

Este certificado se expide el día 2019-11-20 a las 10 01



Formulario del Registro Único Tributario  
Hoja Principal

Modelo Único de Registro Único Tributario  
Versión 1.0 de 2013

001

2 Concepto 1 3 Actualización de oficio

Empresario registrado para la CI-N

4 Número de formulario

14659034806



5 Número de identificación Tributaria (NIT)

8 3 0 0 3 9 3 2 9

6 DV 12 Dirección sectorial

8 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 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

Bogotá D C

40 Ciudad/Municipio

Bogotá D C

41 Códigos

0 0 1

42 Dirección principal

CR 13A 29 24 P 17

43 Correo electrónico

edwin garay@iq-online.com

44 Código postal

45 Teléfono 1

46 Teléfono 2

5 9 3 1 9 9 0

3 1 6 5 0 8 8 6 5 7

CLASIFICACION

Actividad económica

Ocupación

Actividad principal

Actividad secundaria

Otras actividades

48 Código

6 3 1 1

49 Fecha inicio actividad

1 9 9 7 1 2 2 3

50 Código

1 9 9 7 1 2 2 3

51 Fecha inicio actividad

1 9 9 7 1 2 2 3

52 Código

1 9 9 7 1 2 2 3

53 Código

1 9 9 7 1 2 2 3

54 Código

1 9 9 7 1 2 2 3

52 Número de establecimiento

2 5

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

05- Impuesto renta y contribución sobre el patrimonio ordinario

07- Retención en la fuente a título de renta

08- Retención timbre nacional

15- Autorretención

09- Retención en la fuente en el impuesto

38- Facturación Electrónica voluntaria

10- Obligado aduanero

42- Obligado a llevar contabilidad

13- Gran contribuyente

48- Impuesto sobre las ventas - IVA

24- Informante de exógena

Obligados aduaneros

Exportadores

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

| 55 Forma | 56 Tipo | Servicio | 1   | 2 | 3 |
|----------|---------|----------|-----|---|---|
| 1        | 2       | 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

X

60 No de Folios

0

61 Fecha

2 0 1 9 0 9 1 2

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 o engaño de los datos suministrados se adoptarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión según el caso.

Parágrafo del artículo 122 del Decreto 625 de 2013

Firma del solicitante

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice

Firma autorizada

954 Nombre ACTUACION DE OFICIO AUTOMATICA

955 Cargo

---

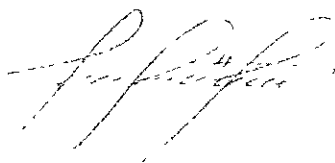
EL BANCO DE BOGOTA

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 25 de Septiembre de 2019 a solicitud del interesado, con destino a quien interese

Atentamente,



---

OLGA YANIRA OTALORA GUERRERO  
Gerencia de soluciones para el cliente  
Banco de Bogota

Bogotá, noviembre 18 de 2019

IQ-MT-09-2019

Señora

**MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN**

Ministerio de Transporte

Avenida Esperanza (Calle 24) No 62-49 Piso 9

Bogotá

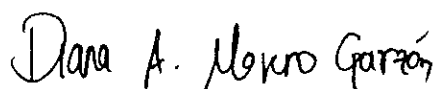
**Tema:** Informe mensual y factura octubre 2019

**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 octubre 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

T. (57 1) 593 1990

D. Cra 13A No 29-24 Piso 7

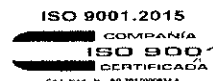
Bogotá – Colombia

www.iqoutsourcing.com



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



MEMORANDO  
20193030122203



19 de Diciembre de 2019  
Bogotá D.C,

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 20193210931892 de 19/12/2019, 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 9
- Factura de venta No IQ23880
- Certificación de pagos seguridad social
- Certificado revisor fiscal
- Certificados de aportes
- Informe mensual de actividades.

Cordialmente,

MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Anexos 26 Folios

Elaboró EEE  
Revisó Maria del C. Vivas B  
Fecha de elaboración 19/17/2019  
Número de radicado que responde 20193030122203  
Tipo de respuesta Total ( ) Parcial ( )

Lozme  
Archivar

2019 P  
19 DIC. 2019  
11:00 am.

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 018800 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

OK entera 19/12/2019

Documento Firmado Digitalmente  
Ministerio de Transporte





GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINISTERIO DE  
TRANSPORTE



MINISTERIO DE TRANSPORTE Tel: 3240900



No 20193210931892

Fecha Radicado: 2019-12-19 11:06:41

Destino: 331

RTE Image Quality Outsourcing Sa

Anexos: Anexos 26 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<br>SERVICIOS /<br>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)                   | 3                                        |      |            |       |
| 4            | Informe de Actividades Contratista con Vo. Bo. Supervisor (Original)    | 18                                       |      |            |       |
| 5            | Certificación Bancaria                                                  | 1                                        |      |            |       |
| 6            | Formulario RUT                                                          | 1                                        |      |            |       |
| 7            |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 8            |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 9            |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 9            |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 10           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 11           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 12           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 13           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 14           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 15           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 16           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 17           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 18           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 19           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 20           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 21           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| 22           |                                                                         |                                          |      |            |       |
| TOTAL FOLIOS |                                                                         | 26                                       | 0    | 0          | 0     |

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: |  |
| Liquidado por:              | Fecha: |  |
| Cuenta por Pagar No.:       | Fecha: |  |
| Obligación No.:             | Fecha: |  |
| Planilla Pagaduría No.:     | Fecha: |  |
| Descargado BD Contratos por | Fecha: |  |

OBSERVACIONES:

**EMISOR**  
**IQ OUTSOURCING**  
 NIT o C C 830039329 - 8  
 Tipo Contribuyente 1 - Persona Juridica  
 Responsabilidad O-13 Gran contribuyente  
 Régimen Fiscal 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA  
 Dirección IQ ALLIANZ CRA 13 A 29 24 P 7  
 Ciudad Bogotá  
 Departamento BOGOTÁ, D C  
 Código Postal 110111  
 País CO - Colombia

**ADQUIRIENTE**  
**MINISTERIO DE TRANSPORTE**  
 NIT o C C 899999055 - 4  
 Tipo Contribuyente 1 - Persona Juridica  
 Responsabilidad O-13 Gran contribuyente  
 Régimen Fiscal 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA  
 Dirección AVENIDA LA ESPERANZA CLL 24 N 62 49 GRAN  
 ESTACION  
 Ciudad BOGOTÁ, D C  
 Departamento BOGOTÁ, D C  
 Código Postal 110111  
 País CO - Colombia

**DATOS DEL DOCUMENTO**  
 Tipo de Operación 05 - Genérica  
 Cantidad de líneas 13 00  
 Método de Pago 2 - Crédito  
 Medio de Pago 10 - Efectivo  
 Fecha Vencimiento 2020-01-16

| CANTIDAD | DESCRIPCION                                                                                     | VR. UNITARIO   | VR. TOTAL       |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
|          | BOGOTÁ, D C                                                                                     |                |                 |
| 8 80     | AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO                                                                    | \$3,216,347 00 | \$28,303,854 00 |
| 1 00     | AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA                                                                 | \$3,183,527 00 | \$3 183,527 00  |
| 0 00     | HORA DESARROLLO                                                                                 | \$69,512 00    | \$0 00          |
| 1 00     | VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) - RED PRIVADA VIRTUAL SOBRE INTERNET                              | \$268,193 00   | \$268 193 00    |
| 2 00     | GRABACIÓN ANUNCIOS IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA                | \$54,003 00    | \$108,006 00    |
| 343 00   | VIRTUAL HOLD                                                                                    | \$132 00       | \$45 276 00     |
| 2,277 00 | MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ENRUTADOR                                               | \$3 00         | \$6 831 00      |
| 839 00   | TRANSFERENCIA DE LLAMADAS O CONTACTOS                                                           | \$27 00        | \$22 653 00     |
| 162 00   | MENSAJE SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) SERVICIO DE MENSAJES CORTDS                                 | \$27 00        | \$4,914 00      |
| 76 00    | MINUTO DE CONEXION OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MÓVIL CELULAR | \$97 00        | \$7 372 00      |
| 1 00     | AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO                                                                    | \$3,281,986 00 | \$3 281 986 00  |
| 0 00     | MINUTO DE CONEXION OUTBOUND DE FIJO A CELULAR - TODOS LOS OPERADORES DE TELEFONIA MÓVIL CELULAR | \$97 00        | \$0 00          |
| 2 00     | AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA                                                                 | \$3 281,986 00 | \$6,563,972 00  |
|          |                                                                                                 |                | \$41,796,583 60 |

|                              |                         |                 |
|------------------------------|-------------------------|-----------------|
| <b>OBSERVACIONES</b>         | <b>SUB-TOTAL</b>        | \$41,796,584 00 |
| PROCESO DE NOVIEMBRE DE 2019 | <b>DESCUENTO GLOBAL</b> | \$0 00          |
|                              | <b>CARGO GLOBAL</b>     | \$0 00          |
|                              | <b>IVA 19 00 %</b>      | \$7,941,361 00  |
| <b>TOTAL EN LETRA:</b>       | <b>TOTAL A PAGAR:</b>   | \$49,737,935 00 |

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

SOMOS AUTORRETENEDORES EN RENTA segun 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)

IQ OUTSOURCING S A S

Bogotá D C Cra 13A # 29-24 Piso 7, Parque Central Bodega (Torre Allianz) PBX (571) 593 1990 Fax (571) 593 1995, Itagui Cra 42 # 75-83 Lc 288 C C Univas Tel (574) 403 8410



Firma Digital Electrónica:

pur13/4e4yaGJFNM7XlnOWPB3YedU31n4pMdPalEKivLacOqMzhUR8Y3A1iH4y9vFf16KqyXu3LB3Tap46CcDHyVbWholxqP6E4LlczXdv+Ye  
 per+FBdWTF47VHmB16ghuVXJgwFqJdupAUkScboczkxPTAdqkM0dmLqmf+GIXI5GxpPfsr8Cvb2HYpd5H1UGHEDZYeRVm6rdumEK+lwB  
 T5IIQ4CaHJnXvy4jXmaNLMcfsteqB5DI2P3DGd0mpYh9Hw6tLHqeAiUGUGXPWwRydrsfqkVh6SOXCPCtk1J1zYB0opGlyyI2ILD5aCeJks

CUFE DEL DOCUMENTO.

e87b2e1b6a14c1efd231c2075d18cf19e4741e1e2972652877859eb1320e318b65a42dfc15efa1ffc2c961c4ae13ff

Fecha Documento 2019-12-17 10:59 a.m.

Actividad CIU 6311

**EMISOR**

IQ OUTSOURCING

N.I.T o C.C. 830039329 - 8  
 Tipo Contribuyente 1 - Persona Jurídica  
 Responsabilidad O-13 Gran contribuyente  
 Régimen Fiscal 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA  
 Dirección IQ ALLIANZ CRA 13 A 29 24 P 7  
 Ciudad Bogotá  
 Departamento BOGOTÁ D.C.  
 Código Postal 110111  
 País CO - Colombia

**ADQUIRIENTE**

MINISTERIO DE TRANSPORTE

N.I.T o C.C. 899999055 - 4  
 Tipo Contribuyente 1 - Persona Jurídica  
 Responsabilidad O-13 Gran contribuyente  
 Régimen Fiscal 48 - Impuesto sobre las ventas - IVA  
 Dirección AVENIDA LA ESPERANZA CLI. 24 N 62 49 GRAN ESTACION  
 Ciudad BOGOTÁ, D.C.  
 Departamento BOGOTÁ, D.C.  
 Código Postal 110111  
 País CO - Colombia

**DATOS DEL DOCUMENTO**

Tipo de Operación 05 - Genérica  
 Cantidad de líneas 13.00

Método de Pago 2 - Crédito  
 Medio de Pago 10 - Efectivo  
 Fecha Vencimiento 2020-01-16

**APPLICATION RESPONSE**

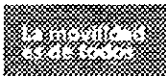
Identificador Evento 50164176

Fecha Evento 17/12/2019 09:59:47 a.m.

Código Evento. 02 - Uso Autorizado por la DIAN

CUDE Evento ApplicationResponse dfd0ffd0a914f3dbe23c74b784dea9feb5b47eeec2a0508387c30fe17d34bf670dd32d5c01ba33866Bf8634516

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------|-------------------|---------------|----------------|---------------------|-------------------|--------------|------------------|-------------------|---------------|-----------------|------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|----------------|---------------------|-------------------|-------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-------------------|------------|-------------------|------|--|--|-------------------|------------|-------------------|------------|------------|------------|--|--|--|--|--|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                | <b>MINISTERIO DE TRANSPORTE</b>                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                | <b>PROCESO DE CONTRATACION</b>                                                                                                                                                                                                                                       |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                | <b>ACTA DE RECIBO PARCIAL, RECIBIDO A SATISFACCION Y AUTORIZACION DE PAGO</b>                                                                                                                                                                                        |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                | CODIGO CTN-F-012                                                                                                                                                                                                                                                     |                               |                                                                        |                         | VERSION 006     |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Dependencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Grupo de Atención al Ciudadano | Unidad Ejecutora                                                                                                                                                                                                                                                     | 24-01-01-000 GESTION GENERAL  | Pago No:                                                               | 10                      | Total de pagos. | 11                                                                                            | Fecha                                                                                                                                                       | 17/12/2019 |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| <b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA / PROVEEDOR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Nombre / Razón Social                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      | IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS |                                                                        | Naturaleza              |                 | Persona Natural <input type="checkbox"/> Persona Jurídica <input checked="" type="checkbox"/> |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Identificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 830039329-8                   |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Correo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      | andrea.gomez@ig-online.com    |                                                                        | Teléfono(s) de Contacto |                 | 3163997073                                                                                    |                                                                                                                                                             | Ext        |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| <b>INFORMACIÓN DEL CONTRATO / CONVENIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Orden de Compra No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                | 35502                                                                                                                                                                                                                                                                |                               | Período a pagar                                                        |                         | NOVIEMBRE       |                                                                                               | Plazo de Ejecución                                                                                                                                          |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               | ONCE MESES                                                                                                                                                  |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Fecha de iniciación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                | 6/02/2019                                                                                                                                                                                                                                                            |                               | No. Registro Presupuestal                                              |                         | 20193030113453  |                                                                                               | Requiere Informe de gestión, actividades o productos: <span style="float: right;">SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></span> |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| <b>INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| <table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td style="width:33%;">Valor Inicial</td> <td style="width:15%; text-align: right;">\$ 245 826 225,60</td> <td style="width:33%;">Adición No. 1</td> <td style="width:15%; text-align: right;">\$ 119 700 055</td> <td style="width:33%;">Valor Total sin IVA</td> <td style="width:15%; text-align: right;">\$ 365 526 280,60</td> </tr> <tr> <td>IVA</td> <td style="text-align: right;">\$ 46 706 982,86</td> <td>Valor IVA Adición</td> <td style="text-align: right;">\$ 22 743 011</td> <td>Valor Total IVA</td> <td style="text-align: right;">\$ 59 449 993,86</td> </tr> <tr> <td>Valor Inicial con IVA</td> <td style="text-align: right;">\$ 292 533 208,46</td> <td>Total Adición No.</td> <td style="text-align: right;">\$ 142 443 066</td> <td>Valor Total con IVA</td> <td style="text-align: right;">\$ 434 976 274,46</td> </tr> <tr> <td>Adición No.</td> <td style="text-align: right;">\$ -</td> <td>Adición No.</td> <td style="text-align: right;">\$ -</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Valor IVA Adición</td> <td style="text-align: right;">\$ -</td> <td>Valor IVA Adición</td> <td style="text-align: right;">\$ -</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total Adición No.</td> <td style="text-align: right;">\$ -</td> <td>Total Adición No.</td> <td style="text-align: right;">\$ -</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            | Valor Inicial               | \$ 245 826 225,60 | Adición No. 1 | \$ 119 700 055 | Valor Total sin IVA | \$ 365 526 280,60 | IVA          | \$ 46 706 982,86 | Valor IVA Adición | \$ 22 743 011 | Valor Total IVA | \$ 59 449 993,86 | Valor Inicial con IVA | \$ 292 533 208,46 | Total Adición No. | \$ 142 443 066 | Valor Total con IVA | \$ 434 976 274,46 | Adición No.       | \$ -             | Adición No.                                                                                  | \$ -       |            |            | Valor IVA Adición | \$ -       | Valor IVA Adición | \$ - |  |  | Total Adición No. | \$ -       | Total Adición No. | \$ -       |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Valor Inicial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | \$ 245 826 225,60              | Adición No. 1                                                                                                                                                                                                                                                        | \$ 119 700 055                | Valor Total sin IVA                                                    | \$ 365 526 280,60       |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| IVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | \$ 46 706 982,86               | Valor IVA Adición                                                                                                                                                                                                                                                    | \$ 22 743 011                 | Valor Total IVA                                                        | \$ 59 449 993,86        |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Valor Inicial con IVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | \$ 292 533 208,46              | Total Adición No.                                                                                                                                                                                                                                                    | \$ 142 443 066                | Valor Total con IVA                                                    | \$ 434 976 274,46       |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Adición No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | \$ -                           | Adición No.                                                                                                                                                                                                                                                          | \$ -                          |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Valor IVA Adición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | \$ -                           | Valor IVA Adición                                                                                                                                                                                                                                                    | \$ -                          |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Total Adición No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | \$ -                           | Total Adición No.                                                                                                                                                                                                                                                    | \$ -                          |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| <table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td colspan="6">Valor(es) pagado(s) con IVA</td> </tr> <tr> <td style="width:16.6%;">Pago No 1</td> <td style="width:16.6%;">Pago No 2</td> <td style="width:16.6%;">Pago No 3</td> <td style="width:16.6%;">Pago No 4</td> <td style="width:16.6%;">Pago No 5</td> <td style="width:16.6%;">Pago No 6</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">\$ 9 799 516,73</td> <td style="text-align: right;">\$ 39 777 542,45</td> <td style="text-align: right;">\$ 38 495 325,47</td> <td style="text-align: right;">\$ 38 701 015</td> <td style="text-align: right;">\$ 38 708 872</td> <td style="text-align: right;">\$ 38 761 954</td> </tr> <tr> <td>Pago No 7</td> <td>Pago No 8</td> <td>Pago No 9</td> <td>Pago No 10</td> <td>Pago No 11</td> <td>Pago No 12</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">\$ 38 926 411</td> <td style="text-align: right;">46 551 668</td> <td style="text-align: right;">46 623 375</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pago No 13</td> <td>Pago No 14</td> <td>Pago No 15</td> <td>Pago No 16</td> <td>Pago No 17</td> <td>Pago No 18</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            | Valor(es) pagado(s) con IVA |                   |               |                |                     |                   | Pago No 1    | Pago No 2        | Pago No 3         | Pago No 4     | Pago No 5       | Pago No 6        | \$ 9 799 516,73       | \$ 39 777 542,45  | \$ 38 495 325,47  | \$ 38 701 015  | \$ 38 708 872       | \$ 38 761 954     | Pago No 7         | Pago No 8        | Pago No 9                                                                                    | Pago No 10 | Pago No 11 | Pago No 12 | \$ 38 926 411     | 46 551 668 | 46 623 375        |      |  |  | Pago No 13        | Pago No 14 | Pago No 15        | Pago No 16 | Pago No 17 | Pago No 18 |  |  |  |  |  |  |
| Valor(es) pagado(s) con IVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Pago No 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pago No 2                      | Pago No 3                                                                                                                                                                                                                                                            | Pago No 4                     | Pago No 5                                                              | Pago No 6               |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| \$ 9 799 516,73                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ 39 777 542,45               | \$ 38 495 325,47                                                                                                                                                                                                                                                     | \$ 38 701 015                 | \$ 38 708 872                                                          | \$ 38 761 954           |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Pago No 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pago No 8                      | Pago No 9                                                                                                                                                                                                                                                            | Pago No 10                    | Pago No 11                                                             | Pago No 12              |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| \$ 38 926 411                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 46 551 668                     | 46 623 375                                                                                                                                                                                                                                                           |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Pago No 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Pago No 14                     | Pago No 15                                                                                                                                                                                                                                                           | Pago No 16                    | Pago No 17                                                             | Pago No 18              |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| <table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td style="width:33%;">Total Pagado</td> <td style="width:15%; text-align: right;">\$ 336 345 679,65</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Saldo Actual</td> <td style="text-align: right;">\$ 98 630 594,81</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>VALOR A PAGAR</td> <td style="text-align: right;">\$ 49 737 935,00</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Manos a este pago</td> <td style="text-align: right;">\$ 48 892 659,81</td> <td colspan="4" style="text-align: right;">% de Ejecución Financiera <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">69,82%</span></td> </tr> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            | Total Pagado                | \$ 336 345 679,65 |               |                |                     |                   | Saldo Actual | \$ 98 630 594,81 |                   |               |                 |                  | VALOR A PAGAR         | \$ 49 737 935,00  |                   |                |                     |                   | Manos a este pago | \$ 48 892 659,81 | % de Ejecución Financiera <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">69,82%</span> |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Total Pagado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | \$ 336 345 679,65              |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Saldo Actual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | \$ 98 630 594,81               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| VALOR A PAGAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | \$ 49 737 935,00               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Manos a este pago                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | \$ 48 892 659,81               | % de Ejecución Financiera <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">69,82%</span>                                                                                                                                                                         |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| <b>ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| OBJETO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                | ADQUISICION DE SERVICIOS 8PO PARA LA ATENCIÓN 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 |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| <b>OBLIGACION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               | <b>ACTIVIDADES ADELANTADAS, DESCRIPCION DEL ENTREGABLE O DEL ANEXO</b> |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| Las obligaciones del contratista son las establecidas en la cláusula 11 "Obligaciones de los proveedores" del Acuerdo Marco de Precios de Servicios 8PO (CCE-595-1-AMP-2017)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               | INFORME DE GESTION DE LA OPERACION, FACTURA NUMERO IQ23880             |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               |                                                                        |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |
| <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">% de Avance Ejecución</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                               | 69,00%                                                                 |                         |                 |                                                                                               |                                                                                                                                                             |            |                             |                   |               |                |                     |                   |              |                  |                   |               |                 |                  |                       |                   |                   |                |                     |                   |                   |                  |                                                                                              |            |            |            |                   |            |                   |      |  |  |                   |            |                   |            |            |            |  |  |  |  |  |  |



## 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: | 10 | Total de pagos. | 11 | Fecha | 17/12/2019 |
|-------------|--------------------------------|------------------|------------------------------|----------|----|-----------------|----|-------|------------|

## OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR A LOS TRABAJOS EJECUTADOS

## RECIBIDO A SATISFACCION

En calidad de supervisor del contrato / convenio anotado, manifiesto que el contratista cumple a 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 demás normas que regulen la materia), y cumpla con los aportes a salud y pension y/o parafiscalidad aplicable

Por lo anterior autorizo el pago por valor de \$49 737 935,00 (CUARENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS MCTE)

Este valor deberá consignarse en la cuenta de Ahorros \_\_\_ Corriente \_\_\_X\_\_\_, Numero 052060704 del BANCO DE BOGOTA

## AUTORIZACIÓN DE PAGO

## Anaxos

## Persona Natural

Aporte a pension ☐Aporte a salud ☐Aporte ARL ☐Producto(s) - Entregable (s) ☐Informe ☐Otro ☐

Cual? \_\_\_\_\_

## Persona Juridica

Parafiscales ☒RUT (primer pago y/o Actualizacion) ☐Entrada al almacen ☐Factura ☒Producto(s) - Entregable (s) ☐Informe ☒Otro ☐

Cual? \_\_\_\_\_

Firma

Nombre del Supervisor

C.C.

Cargo

*M. Carmencia Barragan*  
MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN  
26 915 616  
COORD. GRUPO ATENCION AL CIUDADANO



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. 83D.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 a la Planilla de Auto Liquidación de Aportes y registros contables, la Compañía efectuó el pago correspondiente al mes de diciembre de 2019 a las Entidades Promotoras de Salud - EPS, y correspondiente al mes de noviembre de 2019 a las 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.
- 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 nueve (09) días del mes de diciembre de 2019 a solicitud de la Administración de la Compañía.

**JUAN GABRIEL SANDOVAL**  
Revisor Fiscal  
T.P. No. - 39369 -T

Miembro de  
**BDO AUDIT S.A.**  
99469-01-7363-19





| Pension                          |                | Salud            |           | Vida    |         | Accidentes |         | E       |         | 2019/12/09 |         | 2019/12/09 |              | BANCO DE BOGOTÁ |         | D       |             | 51,368,033.900 |         |        |      |             |           |        |              |             |          |        |              |             |          |        |              |             |         |      |     |        |               |  |              |  |  |  |
|----------------------------------|----------------|------------------|-----------|---------|---------|------------|---------|---------|---------|------------|---------|------------|--------------|-----------------|---------|---------|-------------|----------------|---------|--------|------|-------------|-----------|--------|--------------|-------------|----------|--------|--------------|-------------|----------|--------|--------------|-------------|---------|------|-----|--------|---------------|--|--------------|--|--|--|
| 2019-11                          | 2019-12        | 2019-12          | 2019-12   | 2019-12 | 2019-12 | 2019-12    | 2019-12 | 2019-12 | 2019-12 | 2019-12    | 2019-12 | 2019-12    | 2019-12      | 2019-12         | 2019-12 | 2019-12 | 2019-12     | 2019-12        | 2019-12 |        |      |             |           |        |              |             |          |        |              |             |          |        |              |             |         |      |     |        |               |  |              |  |  |  |
| LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES |                |                  |           |         |         |            |         |         |         |            |         |            |              |                 |         |         |             |                |         |        |      |             |           |        |              |             |          |        |              |             |          |        |              |             |         |      |     |        |               |  |              |  |  |  |
| EMPLEADO                         |                |                  | NOVEDADES |         |         |            |         |         |         |            |         |            | PENSION      |                 |         |         | SALUD       |                |         |        | CCF  |             |           |        | RIESGOS      |             |          |        | PARAFISCALES |             |          |        |              |             |         |      |     |        |               |  |              |  |  |  |
| No                               | Identificación | Nombre           | ing       | ret     | tdc     | tac        | tdp     | tup     | vsp     | car        | vst     | sla        | lge          | lma             | vac     | avp     | vrt         | irt            | vp      | Código | Días | IBC         | Aporte    | Código | Días         | IBC         | Aporte   | Código | Días         | IBC         | Aporte   | Código | Días         | IBC         | Aporte  | Días | IBC | Aporte | Total Aportes |  |              |  |  |  |
| 1                                | CC 1812368244  | SIERRA XURY      |           |         |         |            |         |         |         |            | X       |            |              |                 |         |         |             |                |         | 230201 | 17   | \$928.967   | \$150.300 | EP5017 | 17           | \$928.967   | \$37.600 | CCF12  | 17           | \$928.967   | \$37.600 |        | 17           | \$928.967   | \$5.090 | 17   | \$0 | \$0    | \$230.580     |  |              |  |  |  |
| 2                                | CC 1013641706  | CARO AMGGIC      |           |         |         |            |         |         |         |            |         |            |              |                 |         |         |             |                |         | 230301 | 38   | \$1.657.000 | \$265.200 | EP5005 | 30           | \$1.657.000 | \$66.300 | CCF22  | 30           | \$1.657.000 | \$66.300 |        | 38           | \$1.657.000 | \$8.700 | 38   | \$0 | \$0    | \$406.500     |  |              |  |  |  |
| 3                                | CC 1815481286  | MAR LÍNEZ JENNY  |           |         |         |            |         |         |         |            |         |            |              |                 |         |         |             |                |         | 231001 | 38   | \$1.657.000 | \$265.200 | EP5005 | 38           | \$1.657.000 | \$66.300 | CCF22  | 10           | \$1.657.000 | \$66.300 |        | 38           | \$1.657.000 | \$8.700 | 30   | \$0 | \$0    | \$406.500     |  |              |  |  |  |
| 4                                | CC 1822967983  | GALVIS MARIA     |           |         |         |            |         |         |         |            |         |            |              |                 |         |         |             |                |         | 230201 | 29   | \$1.601.767 | \$256.400 | EP5010 | 29           | \$1.601.767 | \$64.100 | CCF12  | 29           | \$1.601.767 | \$64.100 |        | 29           | \$1.601.767 | \$6.400 | 29   | \$0 | \$0    | \$392.900     |  |              |  |  |  |
| 5                                | CC 1026279811  | LOZANO KATHERINE |           |         |         |            |         |         |         |            |         |            |              |                 |         |         |             |                |         | 230301 | 38   | \$1.657.000 | \$265.200 | EP5005 | 38           | \$1.657.000 | \$66.300 | CCF22  | 30           | \$1.657.000 | \$66.300 |        | 38           | \$1.657.000 | \$8.700 | 38   | \$0 | \$0    | \$406.500     |  |              |  |  |  |
| 6                                | CC 1032467386  | RIVEROS JULIAN   |           |         |         |            |         |         |         |            |         |            |              |                 |         |         |             |                |         | 230201 | 38   | \$1.657.000 | \$265.200 | EP5017 | 38           | \$1.657.000 | \$66.300 | CCF22  | 38           | \$1.657.000 | \$66.300 |        | 38           | \$1.657.000 | \$8.700 | 38   | \$0 | \$0    | \$406.500     |  |              |  |  |  |
| 7                                | CC 1032499897  | ONATEA BELENBA   |           |         |         |            |         |         |         |            | X       |            |              |                 |         |         |             |                |         | 230301 | 28   | \$1.546.533 | \$247.500 | EP5005 | 28           | \$1.546.533 | \$61.900 | CCF22  | 28           | \$1.546.533 | \$61.900 |        | 28           | \$1.546.533 | \$8.100 | 28   | \$0 | \$0    | \$379.400     |  |              |  |  |  |
| 8                                | CC 1073709718  | RODRIGUEZ CARLOS |           |         |         |            |         |         |         |            |         |            |              |                 |         |         |             |                |         | 231001 | 38   | \$1.657.000 | \$265.200 | EP5002 | 38           | \$1.657.000 | \$66.300 | CCF22  | 30           | \$1.657.000 | \$66.300 |        | 38           | \$1.657.000 | \$8.700 | 38   | \$0 | \$0    | \$406.500     |  |              |  |  |  |
| 9                                | CC 1090394213  | ESPINOZA EDISON  |           |         |         |            |         |         |         |            |         |            |              |                 |         |         |             |                |         | 230301 | 38   | \$1.657.000 | \$265.200 | EP5008 | 38           | \$1.657.000 | \$66.300 | CCF22  | 10           | \$1.657.000 | \$66.300 |        | 38           | \$1.657.000 | \$8.700 | 30   | \$0 | \$0    | \$406.500     |  |              |  |  |  |
| 10                               | CC 1095485796  | GONZALEZ JAIR    |           |         |         |            |         |         |         |            |         |            |              | X               |         |         |             |                |         | 231001 | 4    | \$220.443   | \$36.300  | EP5010 | 4            | \$220.443   | \$8.900  | CCF12  | 4            | \$220.443   | \$8.900  |        | 4            | \$220.443   | \$0     | 4    | \$0 | \$0    | \$53.100      |  |              |  |  |  |
| 11                               | CC 52339589    | SANCHEZ LEONDA   |           |         |         |            |         |         |         |            |         |            |              |                 | X       |         |             |                |         | 230301 | 2    | \$118.467   | \$17.200  | EP5001 | 2            | \$118.467   | \$4.500  | CCF22  | 2            | \$118.467   | \$4.500  |        | 2            | \$118.467   | \$0     | 2    | \$0 | \$0    | \$26.700      |  |              |  |  |  |
| 12                               | CC 52514756    | HOPEZ LADY       |           |         |         |            |         |         |         |            |         | X          |              |                 |         |         |             |                |         | 230201 | 73   | \$870.440   | \$132.900 | EP5008 | 23           | \$870.440   | \$33.300 | CCF22  | 23           | \$870.440   | \$33.300 |        | 73           | \$870.440   | \$4.400 | 23   | \$0 | \$0    | \$283.700     |  |              |  |  |  |
| 13                               | CC 52819194    | OUQUE JILL       |           |         |         |            |         |         |         |            | X       |            |              |                 |         |         |             |                |         | 230201 | 28   | \$1.546.533 | \$247.500 | EP5005 | 28           | \$1.546.533 | \$61.900 | CCF22  | 2X           | \$1.546.533 | \$61.900 |        | 28           | \$1.546.533 | \$8.100 | 28   | \$0 | \$0    | \$379.400     |  |              |  |  |  |
| Total Afiliados (13)             |                |                  |           |         |         |            |         |         |         |            |         |            | \$28.872.996 |                 |         |         | \$3.348.700 |                |         |        |      |             |           |        | \$20.872.996 |             |          |        |              |             |          |        | \$20.872.996 |             |         |      |     |        |               |  | \$20.872.996 |  |  |  |

Página 1 de 1

EL BANCO DE BOGOTÁ

INFORMA

Que la empresa IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS identificado(a) con NIT 8300393298 esta 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 2019, a solicitud del interesado, con destino a quien interese

Atentamente,

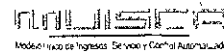


---

Elcy Proaños  
Gerencia de Soporte Postventa  
Banco de Bogotá



Formulario del Registro Unico Tributario  
Hoja Principal



001

2 Concepto 0 2 Actualización

Espacio reservado para la DIAN

4 Numero de formulario

14674972069



4157707212485984(8:20) 0000014674972069

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

1 4 6 7 4 9 7 2 0 6 9

27 Fecha expedición

Lugar de expedición

28 Pais

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 Pais

COLOMBIA

39 Departamento

Bogota D C

40 Ciudad/Municipio

Bogota, D C

41 Dirección principal

CR 13 A 29 24 P 17

42 Correo electrónico

edwin garay@iq-online.com

43 Código postal

44 Teléfono 1

5 9 3 1 9 9 0

45 Teléfono 2

3 1 6 5 0 8 8 6 5 7

CLASIFICACION

Actividad económica

Actividad principal

46 Código

6 3 1 1

47 Fecha inicio actividad

1 9 9 7 1 2 2 3

Actividad secundaria

48 Código

49 Fecha inicio actividad

Otras actividades

50 Código

1 2

Ocupación

51 Código

52 Numero establecimientos

2 5

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53 Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26  
5 7 8 9 1 0 1 3 4 1 5 1 6 4 2 4 8 5 2

05- Impto renta y compl regimén ordinario

15- Autorretenedor

07- Retención en la fuente a título de renta

16- Obligación facturar por ingresos bienes

08- Retención timbre nacional

42- Obligado a llevar contabilidad

09- Retención en la fuente en el impuesto

48- Impuesto sobre las ventas - IVA

10- Obligado aduanero

52- Facturador electrónico

13- Gran contribuyente

14- Informante de exógena

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  
21 22 23 24 25 26 27 28 29 30

55 Forma 56 Tipo  
1 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 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 9 1 2 1 1

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Unico Tributario (RUT) deberá ser exacta y veraz. En caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.  
Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016  
Firma del solicitante

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice  
Firma autorizada

984 Nombre TORRES COY MARIA ESPERANZA

985 Cargo Representante Legal Suplente Certificado

# INFORME DE GESTIÓN

---

MINISTERIO DE TRANSPORTE

IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.

NOVIEMBRE/19

## GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO NOVIEMBRE

### FICHA TÉCNICA

| ÍTEM                | DETALLE                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo            | Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto del 1 al 30 de noviembre de 2019 y los resultados operativos del acuerdo marco de precios para la Campaña Ministerio de Transporte |
| Periodo del informe | Noviembre de 2019                                                                                                                                                                        |
| Presentado por      | IQ Outsourcing                                                                                                                                                                           |
| Entregado a         | Ministerio de Transporte                                                                                                                                                                 |
| No de informe       | 10                                                                                                                                                                                       |

## 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                                     | 6  |
| 2 2    | Línea de Atención                                          | 6  |
| 2 3    | Indicadores de servicio canal de voz por semana            | 8  |
| 2 4    | Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora | 8  |
| 2 5    | Tipología de consulta                                      | 9  |
| 2 6    | Transferencias                                             | 10 |
| 2 6.1  | Transferencias realizadas                                  | 10 |
| 2 6 2  | Respuesta a las transferencias                             | 11 |
| 2.7    | Línea de transparencia                                     | 12 |
| 2 8    | Resultado canal chat                                       | 12 |
| 2 9    | Resultado canal presencial                                 | 13 |
| 2 10   | Resultado canal PBX                                        | 14 |
| 2 11   | Gestión Correo atención al ciudadano                       | 16 |
| 2 12   | Gestión atención Especializada                             | 16 |
| 2.13   | Gestión PQRS                                               | 17 |
| 2 14   | Atención al ciudadano                                      | 17 |
| 3.     | GESTIÓN SMS                                                | 17 |
| 4.     | RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN                  | 18 |
| 4 1    | Canal Telefónico                                           | 18 |
| 4 1 1. | Participación de la calificación del servicio              | 19 |
| 4 1 2  | Satisfacción General                                       | 19 |
| 4 1.3  | Información clara y satisfactoria                          | 20 |
| 4 1 4  | Facilidad para comunicarse con este canal                  | 21 |
| 4.2    | Servicio canal de chat                                     | 21 |

|       |                                               |    |
|-------|-----------------------------------------------|----|
| 4.2.1 | Participación de la calificación del servicio | 22 |
| 4.2.2 | Disposición del agente                        | 22 |
| 4.2.3 | Resolución de consultas                       | 23 |
| 4.2.4 | Facilidad de comunicación                     | 23 |
| 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                | 27 |
| 5.1.3 | Error No Crítico                              | 27 |
| 5.2   | Tipos de monitoreo evaluados por IQ           | 27 |
| 5.3   | Errores Críticos (EC)                         | 28 |
| 6     | FORMACIÓN Y TALENTO HUMANO                    | 29 |
| 6.1   | Evaluación de Conocimientos                   | 30 |
| 6.2   | Capacitaciones                                | 31 |
| 6.3   | Evaluación de Rendimiento Mensual             | 32 |
| 7     | RESULTADOS (ANS)                              | 32 |
| 8     | CONCLUSIONES                                  | 34 |

## INFORME DE GESTIÓN CCC NOVIEMBRE 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 noviembre 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            | 8,8                   |
| 2    | IT-BPO-CC-2-6  | Agente en la Entidad Compradora                                                                 | Tecnico        | 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 | Grabacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva                | NA             | 8            | 2                     |
| 6    | IT-BPO-CC-26-1 | Virtual Hold                                                                                    | NA             | 500          | 343                   |
| 7    | IT-BPO-CC-44-1 | Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador                                               | NA             | 2500         | 2277                  |
| 8    | IT-BPO-CC-11-1 | Transferencia de llamadas o contactos                                                           | NA             | 3004         | 839                   |
| 9    | IT-BPO-CC-15-1 | Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos                                 | NA             | 2000         | 182                   |
| 10   | IT-BPO-CC-10-6 | Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular | NA             | 1453         | 76                    |

| Item | Cod. Matriz    | Servicio                                                                                      | Característica | Capacidad OC | Cantidades Consumidas |
|------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------------|
| 11   | BPO-01         | IVA                                                                                           | NA             | 1            | 1                     |
| 12   | IT-BPO-CC-1-6  | Agente de Centro de Contacto                                                                  | Tecnico        | 1            | 1                     |
| 13   | IT-BPO-CC-10-6 | Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular | NA             | 2461         | 0                     |
| 14   | IT-BPO-CC-2    | Agente en la Entidad Compradora                                                               | Técnico        | 2            | 2                     |

Tabla 1 Consumos mes noviembre

### 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    |
| Agente en la Entidad Compradora | Técnico             | Plata | 2        | 02 Septiembre/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 110950, 018000 112042 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 y presenta continuidad en el servicio hasta la fecha

## 2. RESULTADO CANAL DE VOZ

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de Noviembre 2019, el Centro de contacto recibió un total de 4.123 llamadas en las líneas de atención y transparencia, las cuales 3 383 fueron atendidas con una eficacia del 91%, teniendo en cuenta la atención de los 343 buzones y que las 58 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 31 minutos.

| Canal      | Interacciones Recibidas | Interacciones Contestadas | Interacciones Abandonadas | Buzón | Llamadas Fantasmas | Tiempo de atención antes de (40) seg | TMO (min) | Eficacia |
|------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|-------|--------------------|--------------------------------------|-----------|----------|
| Telefónico | 4,123                   | 3,383                     | 339                       | 343   | 58                 | 10                                   | 4 31      | 91%      |

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

### 2.1 Línea de Atención

Para la línea de atención durante el mes de noviembre se recibió un total de 3 955 llamadas de las cuales se respondieron un total de 3 275 llamadas con una eficacia del 91% teniendo en cuenta que 319 llamadas fueron buzones de voz los cuales posteriormente tuvieron gestión y 36 llamadas fantasmas las cuales no hacen parte del abandono ya que son cortadas por los ciudadanos antes de 5 segundos

### Gestión Canal Telefónico

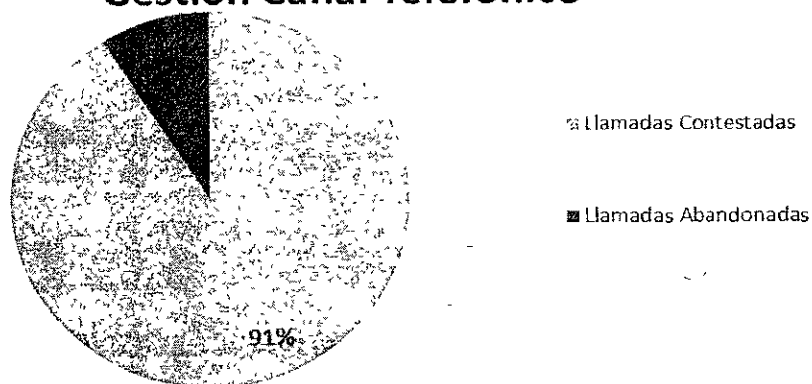


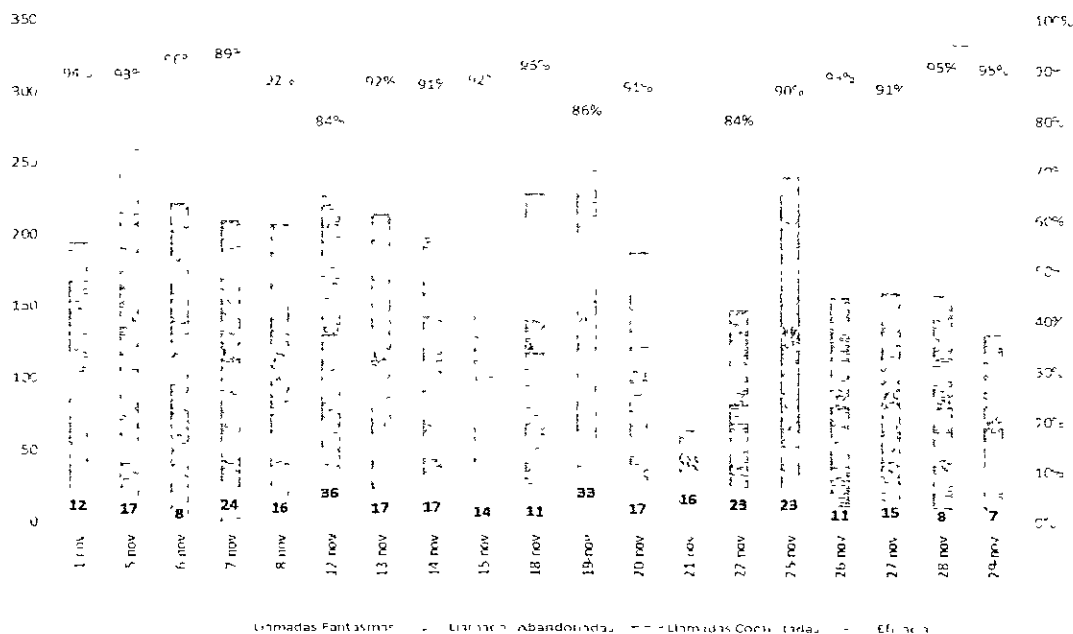
Grafico 1 Gestión Canal telefónico

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

| Día          | Llamadas recibidas | Llamadas Contestadas | Llamadas Abandonadas | Razón      | Llamadas Fantasmas | Tiempo de atención (seg) | TMO (min)   | Eficacia   |
|--------------|--------------------|----------------------|----------------------|------------|--------------------|--------------------------|-------------|------------|
| 1-nov        | 244                | 177                  | 12                   | 49         | 6                  | 9                        | 5.85        | 94%        |
| 5-nov        | 266                | 242                  | 17                   | 6          | 1                  | 8                        | 5.95        | 93%        |
| 6-nov        | 228                | 212                  | 8                    | 6          | 2                  | 7                        | 6.08        | 96%        |
| 7-nov        | 224                | 186                  | 24                   | 14         | 0                  | 26                       | 6.52        | 89%        |
| 8-nov        | 275                | 189                  | 16                   | 68         | 2                  | 15                       | 6.07        | 92%        |
| 12-nov       | 235                | 190                  | 36                   | 7          | 2                  | 11                       | 6.51        | 84%        |
| 13-nov       | 227                | 196                  | 17                   | 13         | 1                  | 8                        | 5.53        | 92%        |
| 14-nov       | 213                | 179                  | 17                   | 15         | 2                  | 15                       | 6.01        | 91%        |
| 15-nov       | 205                | 165                  | 14                   | 26         | 0                  | 9                        | 6.70        | 92%        |
| 18-nov       | 235                | 216                  | 11                   | 6          | 2                  | 10                       | 5.49        | 95%        |
| 19-nov       | 258                | 208                  | 33                   | 13         | 4                  | 20                       | 5.94        | 86%        |
| 20-nov       | 195                | 170                  | 17                   | 7          | 1                  | 12                       | 6.72        | 91%        |
| 21-nov       | 82                 | 41                   | 16                   | 17         | 8                  | 80                       | 6.66        | 72%        |
| 22-nov       | 177                | 124                  | 23                   | 29         | 1                  | 23                       | 5.15        | 84%        |
| 25-nov       | 251                | 217                  | 23                   | 10         | 1                  | 13                       | 6.65        | 90%        |
| 26-nov       | 177                | 146                  | 11                   | 20         | 0                  | 8                        | 5.23        | 93%        |
| 27-nov       | 164                | 145                  | 15                   | 4          | 0                  | 7                        | 5.96        | 91%        |
| 28-nov       | 161                | 150                  | 8                    | 2          | 1                  | 10                       | 6.29        | 95%        |
| 29-nov       | 138                | 122                  | 7                    | 7          | 2                  | 20                       | 5.72        | 95%        |
| <b>Total</b> | <b>3,955</b>       | <b>3,275</b>         | <b>102</b>           | <b>210</b> | <b>36</b>          | <b>12</b>                | <b>6.17</b> | <b>91%</b> |

Tabla 3 Gestión Diaria canal Telefonico

### Gestión diaria de llamadas



Grafica 2 Gestión Diaria Canal telefonico

En promedio se recibieron 172 llamadas diarias, en su mayoría se recibió llamadas debido al proceso de normalización por caución correspondiente a ciudadanos que realizaron el pago y después del tiempo establecido en la resolución no se encontraban desmarcados en el RNDC ni el aplicativo de consulta lo que generó re llamadas de los ciudadanos, se brindó información de vehículos que se encontraban mal matriculados o con omisión en el registro, desintegración de vehículos de carga públicos o particulares, registro inicial y de igual forma los ciudadanos continúan consultando por el estado de sus solicitudes

## 2.2 Indicadores de servicio canal de voz por semana

Del total de llamadas contestadas (3 275) se evidencia un mayor tráfico en la primera semana con un total de llamadas de 1 066 contestadas

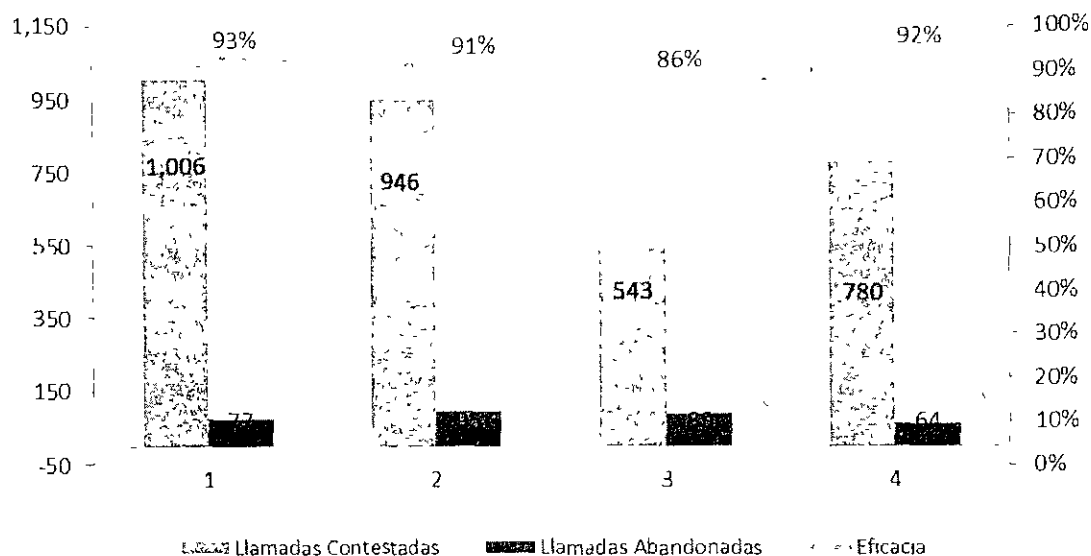


Gráfico 3 Gestión semanal

## 2.3 Indicadores de servicio canal de voz intervalos media hora

Se evidencia que el pico de llamadas inicia desde las 9:00 a 11:30 de la mañana llegando a su pico más alto a las 10:00 de la mañana y 2:30 de la tarde, el flujo de la tarde no supera el de la mañana, después de las 5:00 pm se evidencia que el flujo de llamadas empieza a disminuir notablemente, al final de la tarde lo que se recibe en el mes es muy bajo, para las horas pico se ajustan los horarios

de break, pausas activas y almuerzo para tener una mayor disponibilidad de los agentes en estos intervalos, para el mes de noviembre continuamos con cuatro en chat y llamada a la vez

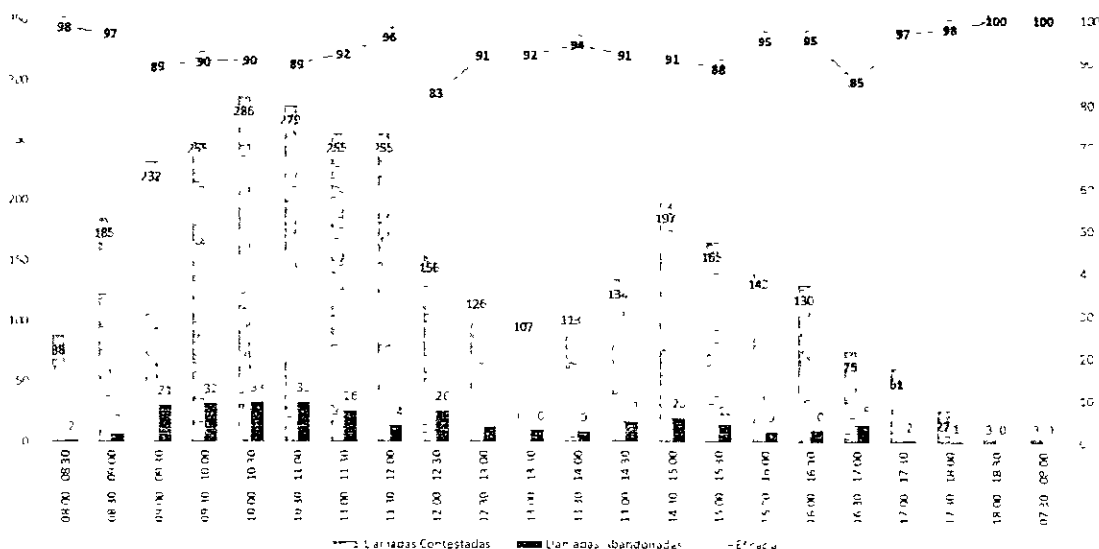


Gráfico 4 Gestión por intervalos

## 2.4 Tipología de consulta

En el centro de contacto se recibieron las siguientes tipologías de llamadas, se evidencia que el 93% de las llamadas fueron efectivas.

| Tipificación         | Total       |
|----------------------|-------------|
| Efectiva             | 3275        |
| Equivocada           | 381         |
| Muda                 | 150         |
| Caída                | 130         |
| Prueba               | 19          |
| <b>Total General</b> | <b>3955</b> |

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 20% de las llamadas efectivas, en segundo lugar de consulta se debe a la consulta de estados de radicados los ciudadanos solicitan información del estado de las peticiones radicados en Orfeo, de cómo interponer una reclamación por la falta solución a su requerimiento y solicitud de envío de copia de la respuesta, en tercer

lugar el proceso de normalización de los vehículos de carga, adicionalmente solicitan información de manifiestos de carga, peso bruto vehicular, permisos de carga extra dimensionada, tarjetas de operación, habilitación de empresas entre otras, el TOP 10:

### TOP 10 CONSULTAS MÁS FRECUENTES

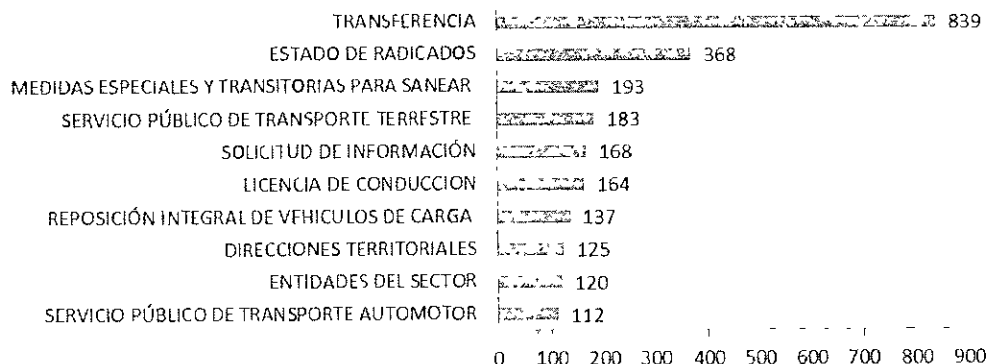


Grafico 5 Top 10 Consultas mas frecuentes

## 2.5 Transferencias

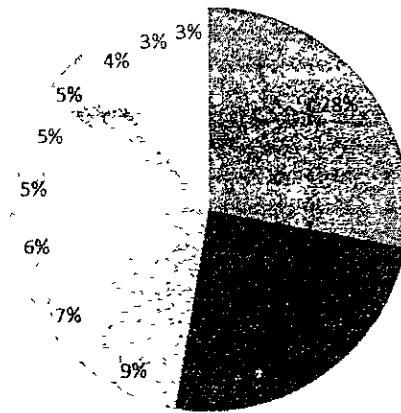
Las transferencias se realizan principalmente debido a que son consultas de información detallada del caso registrado ante el ministerio a las diferentes dependencias y que en el primer nivel de información no es suficiente para darle una solución al ciudadano, por ejemplo consulta del estado de un proceso puntual, respuestas fuera de plazo, comunicación directa con funcionarios del ministerio, información del reconocimiento económico y desembolso de dinero, re agendamiento de las citas programadas, incidencias con la radicación de los manifiestos de carga por peso, usuario y clave del RNDC, modificación de planillas de viaje ocasional, solicitud de certificaciones pensionales entre otras solicitudes que requieren que el área encargada brinde una respuesta de fondo

Durante el mes de noviembre se realizó 839 transferencias, la dependencia más solicitada es atención al ciudadano, seguido del grupo de logística y carga que es la encargada de habilitar los manifiestos de carga electrónica, información de usuarios del RNDC, este mes puntualmente se presentó incidencia con los usuarios y contraseñas del RNDC para la descarga de los manifiestos

### 2.5.1 Transferencias realizadas

El 28% de las transferencias se realizaron al grupo de atención al ciudadano debido a que se presentaron casos en la línea de ciudadanos que se acercaron al Ministerio y quedaron con respuestas pendientes adicional que en otras extensiones no contestan y desde allí toman los casos para realizar seguimiento, seguido del grupo de logística y carga por temas de usuarios y contraseñas, manifiestos de carga y transporte de vehículos pesados, con un porcentaje del 25% seguido del 9% grupo operativo en tránsito terrestre acuático y férreo

### Top 10 Extensiones



- GRUPO ATENCION AL CIUDADANO
- GRUPO DE LOGISTICA Y CARGA
- GRUPO OPERATIVO EN TRANSITO TERRESTRE ACUATICO Y FERREO
- SUBDIRECCION DE TRANSITO
- GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION
- GRUPO OPERATIVO DE TRANSPORTE ACUATICO
- DESPACHO MINISTERIA
- LOGISTICA Y CARGA
- GRUPO TRANSPORTE MULTIMODAL E INTERNACIONAL Y DE APOYO
- GRUPO ATENCION AL CIUDADANO
- OFICINA ASFSDKA JUNIO/CA

*Grafico 6 Top 10 Consultas más frecuentes*

#### 2.5.2 Respuesta a las transferencias

Del 100% de las transferencias realizadas el 59% no fueron 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 y a los agentes Font quienes están brindando respuesta inmediata

A continuación se muestra el top 5 de transferencias realizadas que no fueron contestadas en el departamento solicitado, el área que menos responde a la extensión generando nuevos intentos de llamadas es el grupo operativo de tránsito terrestre, acuático y férreo 79% seguido del grupo de la sub dirección de tránsito 72%, en tercer lugar el grupo de atención al ciudadano con el 63% de llamadas que se transfieren y no son contestadas

| DEPARTAMENTO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE                  | TRANSFERENCIAS REALIZADAS | NO CONTESTADAS | %   |
|------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|-----|
| GRUPO OPERATIVO EN TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO   | 57                        | 45             | 79% |
| SUBDIRECCION DE TRANSITO                                   | 43                        | 31             | 72% |
| GRUPO ATENCION AL CIUDADANO                                | 153                       | 96             | 63% |
| LOGISTICA Y CARGA                                          | 142                       | 77             | 54% |
| GRUPO OPERATIVO DE TRANSPORTE ACUATICO                     | 25                        | 13             | 52% |
| GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION | 42                        | 9              | 21% |

*Tabla 5 Top 5 extensiones que no contestan*

Se puede leer la tabla, coma del 100% de las llamadas que se transfieren al Grupo operativo de transporte terrestre no contestan en el 100% de las ocasiones

## 2.6 Línea de transparencia

En el mes de noviembre en la línea de transparencia se recibió un total de 168 llamadas de las cuales se atendieron 108 y 24 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 de igual forma apoya la línea de atención en los picos de llamadas, de las 108 llamadas atendidas ninguna está relacionada con denuncias, 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 por lo que se direccionaron a la línea de atención

LÍNEA TRANSPARENCIA

| Semanas              | Llamadas Recibidas | Llamadas Contestadas | Llamadas Abandonadas | Buzón     | Llamadas Fantasma | Tiempo de Transmisión (Min) | TMO (Min)   | Eficacia   |
|----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------|-------------------|-----------------------------|-------------|------------|
| Semana 1 1 al 8      | 51                 | 31                   | 4                    | 14        | 2                 | 17                          | 1 42        | 89%        |
| Semana 2 12 al 15    | 32                 | 24                   | 6                    | 2         | 0                 | 8                           | 3 42        | 80%        |
| Semana 3 18 al 22    | 43                 | 21                   | 0                    | 6         | 16                | 22                          | 1 37        | 100%       |
| Semana 4 25 al 30    | 42                 | 32                   | 4                    | 4         | 1                 | 16                          | 1 39        | 89%        |
| <b>Total General</b> | <b>168</b>         | <b>108</b>           | <b>14</b>            | <b>24</b> | <b>22</b>         | <b>16</b>                   | <b>1 50</b> | <b>89%</b> |

Tabla 6 Gestión semanal Línea transparencia

## 2.7 Resultado canal chat

Para el mes de noviembre se recibió un total de 927 chats, el promedio de interacciones diarias fue de 47 chats, con un TMO de 12.67 minutos y una eficacia del 96%

| Día          | Chats Recibidos | Chats Contestados | Chats Abandonados | Tiempo de atención (seg) | TMO (min)    | Eficacia   |
|--------------|-----------------|-------------------|-------------------|--------------------------|--------------|------------|
| 1-nov        | 59              | 54                | 5                 | 17                       | 9 14         | 92%        |
| 5-nov        | 79              | 79                | 0                 | 46                       | 11 65        | 100%       |
| 6-nov        | 57              | 54                | 3                 | 68                       | 11 34        | 95%        |
| 7-nov        | 59              | 57                | 2                 | 44                       | 15 14        | 97%        |
| 8-nov        | 33              | 31                | 2                 | 78                       | 13 70        | 94%        |
| 12-nov       | 54              | 53                | 1                 | 47                       | 12 32        | 98%        |
| 13-nov       | 56              | 52                | 4                 | 52                       | 12 58        | 93%        |
| 14-nov       | 71              | 67                | 4                 | 67                       | 12 94        | 94%        |
| 15-nov       | 36              | 36                | 0                 | 40                       | 16 54        | 100%       |
| 18-nov       | 67              | 66                | 1                 | 51                       | 12 56        | 99%        |
| 19-nov       | 48              | 46                | 2                 | 17                       | 11 83        | 96%        |
| 20-nov       | 52              | 51                | 1                 | 28                       | 13 59        | 98%        |
| 21-nov       | 24              | 23                | 1                 | 105                      | 18 01        | 96%        |
| 22-nov       | 34              | 34                | 0                 | 28                       | 11 30        | 100%       |
| 25-nov       | 58              | 54                | 4                 | 42                       | 14 62        | 93%        |
| 26-nov       | 45              | 42                | 3                 | 91                       | 12 15        | 93%        |
| 27-nov       | 40              | 40                | 0                 | 23                       | 12 08        | 100%       |
| 28-nov       | 39              | 38                | 1                 | 68                       | 10 33        | 97%        |
| 29-nov       | 16              | 16                | 0                 | 33                       | 8 77         | 100%       |
| <b>Total</b> | <b>927</b>      | <b>893</b>        | <b>34</b>         | <b>48</b>                | <b>12.67</b> | <b>96%</b> |

Tabla 7 Gestión diaria chat

El día donde se recibió mayor cantidad de chats fue el 5 de noviembre, 79 interacciones solicitando información del proceso de normalización y solicitudes de información del estado de radicados

### Gestión diaria de chat

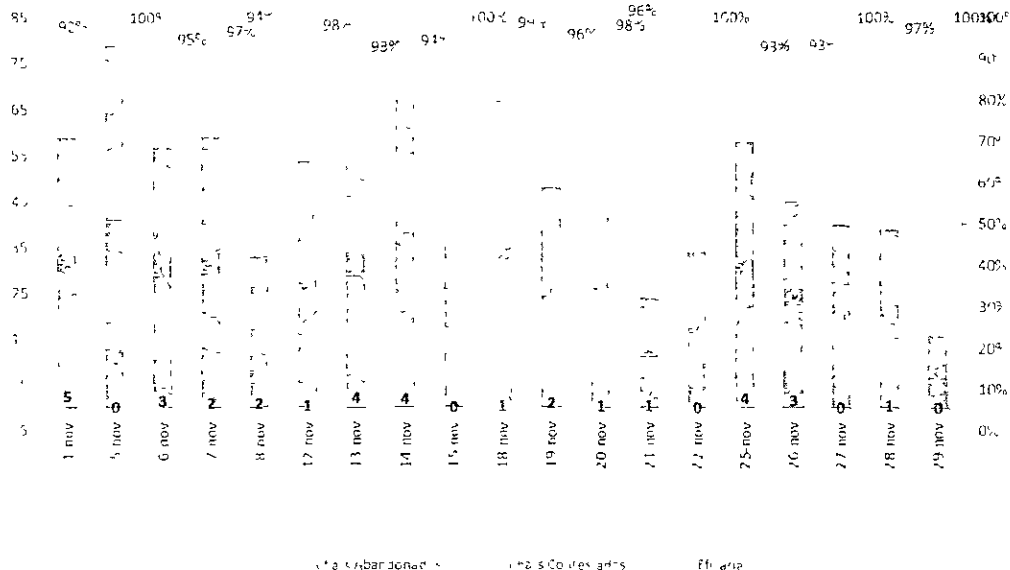


Grafico 7 Gestión diaria Chat Noviembre

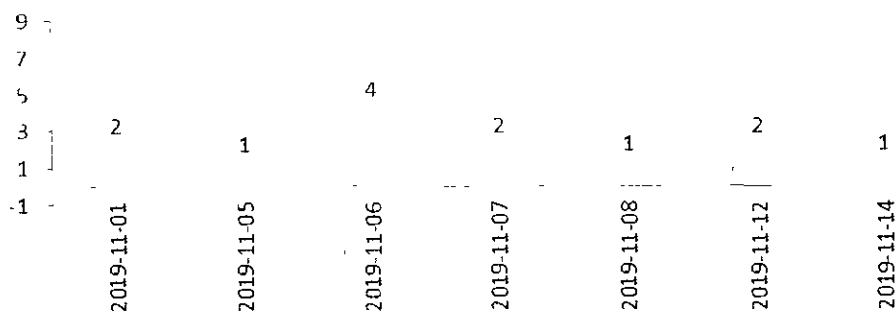
### 2.8 Resultado canal presencial

Para el mes de noviembre el canal presencial cuenta con cinco agentes Front encargados de brindar soporte en la atención de segundo nivel

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, en el mes de noviembre se realiza la correspondiente asignación de los correos a los departamentos encargados de dar respuesta

Se realizó la atención de 13 ciudadanos consultando procesos del Ministerio de Transporte, con la nueva distribución de las gestiones del grupo de atención al ciudadano se disminuyeron las atenciones presenciales debido a que la atención ahora es por el funcionario del área encargada de la consulta

## Presencial



*Grafica 8 Atenciones presenciales*

Las principales consultas se dieron por el estado de las peticiones radicadas que no contaban con respuesta, licencias de conducción solicitando el historico de las licencias y validando el proceso de canje de licencias españolas, coreanas y venezolanas

| CONSULTA               | CANTIDAD  |
|------------------------|-----------|
| ESTADO DE RADICADOS    | 2         |
| LICENCIA DE CONDUCCIÓN | 11        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>13</b> |

*Tabla 8 Consultas Canal presencial*

La agente es la encargada de recibir a los ciudadanos citados en el área de reposición y acompañarlos al área correspondiente y a las demás áreas a la que corresponde la consulta

### 2.9 Resultado canal PBX

En 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 noviembre se recibieron 210 interacciones con la Agente en la Entidad Compradora distribuidas de la siguiente forma.

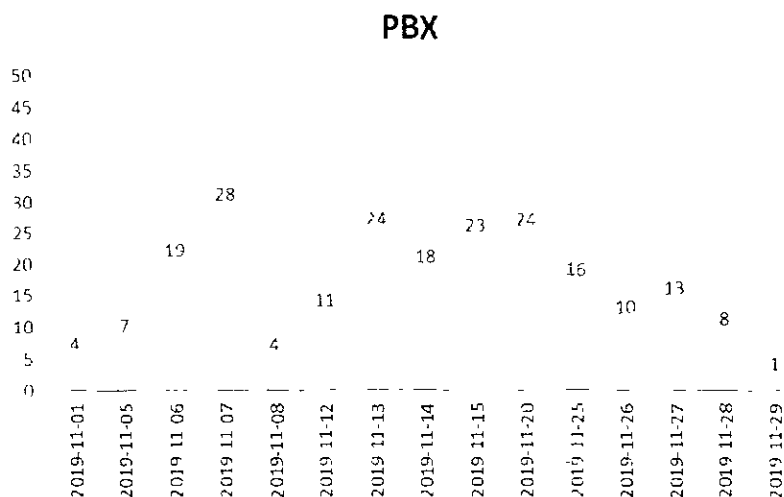


Grafico 9 Interacciones de PBX noviembre/19

Para el mes de noviembre 54% 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                                               | 114        |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                                    | 33         |
| LLAMADAS CAÍDAS                                             | 33         |
| ESTADO DE RADICADOS                                         | 8          |
| LICENCIA DE CONDUCCION                                      | 8          |
| REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHÍCULOS DE CARGA - CHATARRIZACIÓN  | 2          |
| DIRECCIONES TERRITORIALES                                   | 2          |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AUTOMOTOR ESPECIAL           | 2          |
| SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTDR DE CARGA | 2          |
| COMPARENDOS                                                 | 1          |
| RUNT                                                        | 1          |
| FOTODETECCIÓN                                               | 1          |
| NORMATIVIDAD                                                | 1          |
| CENTROS DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA                        | 1          |
| PICO Y PLACA                                                | 1          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                        | <b>210</b> |

Tabla 9 Consultas PBX

## 2.10 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 encargado de re direccionar estos correos y radicar en ORFEO lo que sea pertinente; para el mes de noviembre se gestionó un total de 1 456 correos, de los cuales 1020 son correos recibidos y remitidos al área encargada de dar respuesta y 436 radicados en ORFEO.

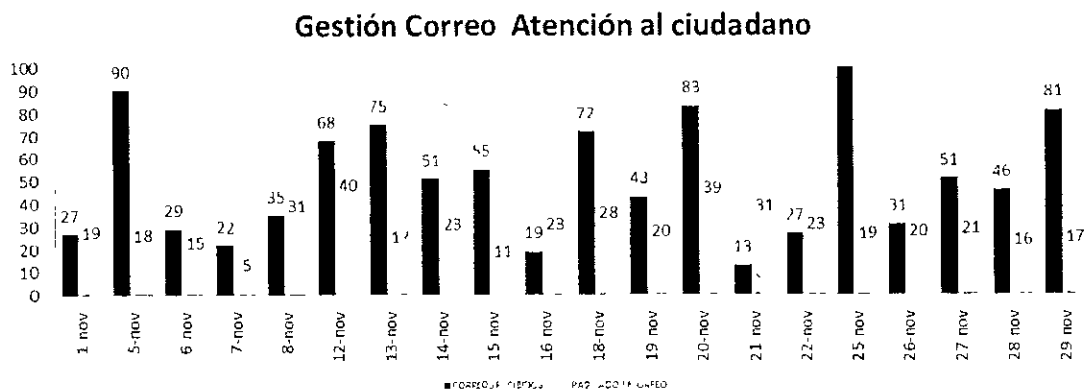


Gráfico 10 Gestión Correo Atención al ciudadana

## 2.11 Gestión atención Especializada

Los ciudadanos que llegan al Ministerio son atendidos por el agente Front quien les presta una atención de primer nivel, cuando este no puede ser resuelto en primer nivel se hace necesario que el área encargada le brinde una respuesta al ciudadano directamente por lo que se dispuso de uno de los agentes técnicos para el apoyo del área de reposición Integral de vehículos en la atención de los ciudadanos.

En su mayoría los ciudadanos son agendados para ser atendidos en sus solicitudes, para el mes de Noviembre se programaron 163 citas y fueron resueltas de la siguiente manera:

| MES       | ATENCIÓN FRONT       | EFFECTIVAS | AUSENTES | TOTAL |
|-----------|----------------------|------------|----------|-------|
| NOVIEMBRE | 1 AL 30 DE NOVIEMBRE | 163        | 0        | 163   |

Tabla 10 Gestión agente atención Especializada

## 2.12 Gestión PQRS

Diariamente se reciben solicitudes por parte de los ciudadanos en el Ministerio de Transporte mediante la figura de PQRS con el fin que sean contestadas en un tiempo establecido por ley, para la gestión y respuesta de estos, se dispuso de uno de los agentes técnicos con el fin de evacuar la mayor cantidad posible de solicitudes, algunas de estas no tienen una petición clara por lo que se hace necesario contactar con el ciudadano para identificar la solicitud de la misma para el mes de noviembre se gestionaron 726 solicitudes

## 2.13 Atención al ciudadano

Desde el 15 de octubre se solicitó apoyo de uno de los agentes del call center en atención presencial con el fin de atender la extensión de atención al ciudadano, la agente atendió 108 llamadas y adicionalmente se gestionaron 998 radicados los cuales se digitalizan para posteriormente dar respuestas a las diferentes entidades consultoras sobre la pertenencia de un vehículo de una persona natural

## 3. GESTIÓN SMS

En el mes de noviembre se da continuidad a la campaña de SMS con el fin de informar e invitar a los usuarios a la capacitación sobre la nueva resolución 5304 de modernización

Se enviaron 182 SMS de la base interna de clientes que se han comunicado con el Ministerio de Transporte a lo largo del año validando previamente que estos hayan autorizado la ley de habeas data y dependiendo del mensaje solicitado se validaron las tipificaciones realizadas por los agentes para seleccionar las personas que se comunicaron con el fin del mensaje solicitado

Los envíos se realizaron según cronograma

| Fecha de envío    | Texto SMS                                                                                                                                                            | SMS enviados |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 7 Noviembre 2019  | MODERNICE SU VEHICULO DE CARGA 8 nov 19 8 30 am capacitacion Res 5304 de 2019 Auditorio MINTRANSPORTE calle 24 No 60-50 piso 10                                      | 28           |
| 8 Noviembre 2019  | REPOSICION VEHICULOS SERV MIXTO Y PASAJEROS Res 5412 de 2019 Sin necesidad de intermediarios MINTRANSPORTE <a href="http://bit.ly/2qDwDud">http //bit ly/2qDwDud</a> | 102          |
| 18 Noviembre 2019 | MODERNICE SU VEHICULO DE CARGA 19 nov 19 8 30 am capacitacion Res 5304 de 2019 Auditorio MINTRANSPORTE calle 24 No 60-50 piso 10                                     | 52           |

Tabla 11 Envío de SMS

#### **4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Durante el mes de noviembre se realiza la encuesta de satisfacción con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto del servicio que los agentes brindan en los canales telefónico, chat y presencial con el fin de detectar oportunidad de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención brindada al ciudadano

##### **4.1 Canal Telefónico**

En el canal telefónico se evalúan las siguientes preguntas:

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

#### 1.4.1. Participación de la calificación del servicio.

##### % Participación

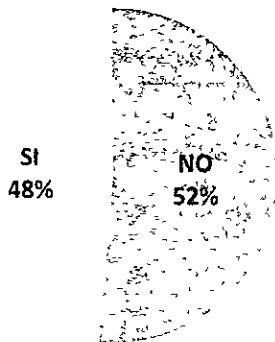


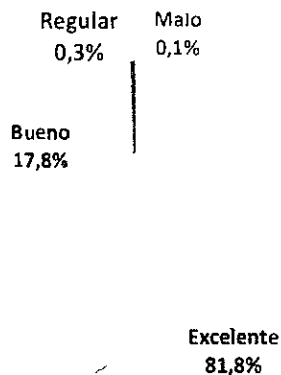
Grafico 11 Porcentaje de Participación encuesta de satisfacción

De 3.275 gestiones efectivas de la Línea de Atención se evidencia que 1.485 ciudadanos aceptaron realizar la encuesta de satisfacción con una participación del 48%. Así mismo, 1.579 no aceptaron realizarla con una participación del 52%, 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.

#### 4.1.2 Satisfacción General

Entre el 01 y el 30 de noviembre se realizó un total de 1.485 encuestas de satisfacción efectivas, el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la disposición del agente para atender la consulta es de 99,6% entre calificaciones Excelente y Bueno, obteniendo una calificación de 4.8, los casos calificados como regulares representan un 0,4%, 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, por ejemplo respuestas fuera de tiempo o solicitudes de información radicados con anterioridad.

##### Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano



Grafica 12 Disposición del Agente para atender la consulta

#### 4.1.3 ¿La consulta formulada fue resuelta?

##### ¿La consulta fue resuelta?

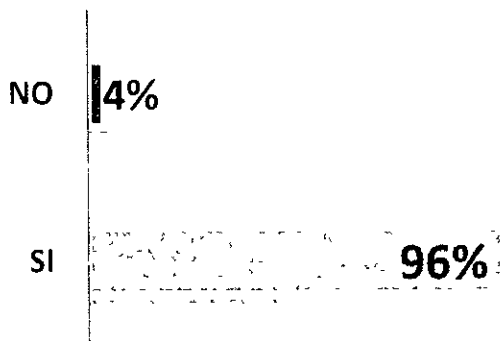


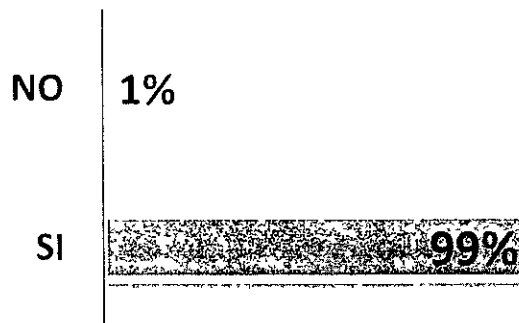
Grafico 13 Consulta fue resuelta

De los **1.485** ciudadanos que realizaron la encuesta, **1.420** informaron que la consulta realizada fue resuelta en un **96%** de los casos, 64 indican que la consulta no fue resuelta lo cual corresponde a un 4%, 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

#### 4.1.4 Información clara y satisfactoria

De los **1.485** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **1.469** indicaron que la información brindada en la línea de atención fue clara y satisfactoria con un porcentaje de participación del **99%**, **15** estuvieron en desacuerdo con un porcentaje de participación del **1%**, 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?



Grafica 14 La información fue clara y satisfactoria

#### 4.1.5 Facilidad para comunicarse con este canal

##### Facilidad para comunicarse con el

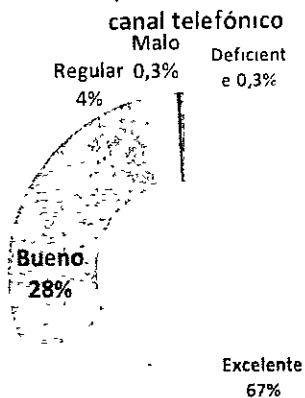


Grafico 15 Facilidad de comunicacion con el canal telefonico

De los **1 485** ciudadanos que aceptaron realizar la encuesta, **994** calificaron como excelente la facilidad de comunicarse con la línea con un porcentaje de participación del **67%**, **413** calificaron como bueno con un porcentaje de participación del **28%**, **64** calificaron como regular con un porcentaje de participación del **4%**, **5** calificaron como malo con un porcentaje de participación del **0,3%** y **5** ciudadanos califican como deficiente con un % de participación del **0,3%**; sin embargo, las tres ultimas 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

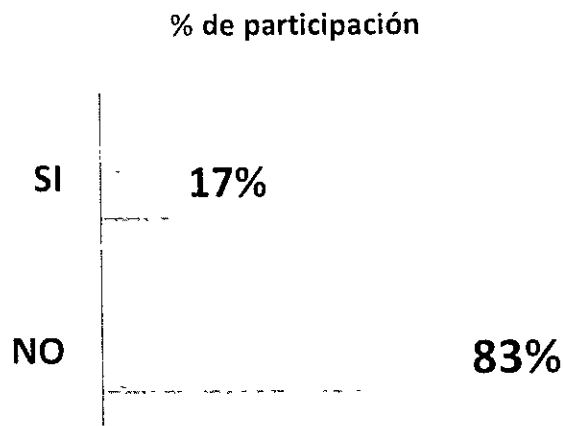
#### 4.2 Servicio canal de chat

En el canal de chat se evalúan las siguientes preguntas

- 1 ¿Desea calificar el servicio?  
SI / NO
- 2 Califque la disposición del agente para atender su consulta  
Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente
- 3 ¿La consulta formulada fue resuelta y su respuesta fue satisfactoria?  
SI / NO
- 4 ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?  
Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente

A continuación se presentan los resultados de la encuesta.

#### 4.2.1 Participación de la calificación del servicio.



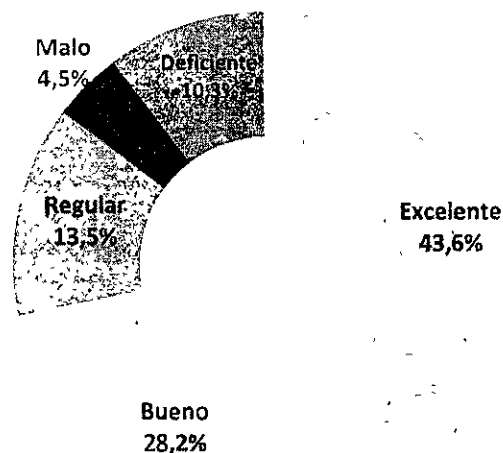
De las **893** interacciones contestadas los ciudadanos respondieron **155** encuestas de satisfacción con un porcentaje de participación del **17%**, donde **112** ciudadanos calificaron el servicio como excelente y bueno. Cabe mencionar que hubo un aumento significativo de interacciones en el mes de noviembre, que generalmente eran consultas sobre la desmarcación de los vehículos en el RUNT.

*Grafico 16 – Participación canal chat*

#### 4.2.2 Disposición del agente

La disposición del agente para el canal de chat en el mes de noviembre presenta un **71,8%** entre las calificaciones de Excelente y Bueno, en cuanto a la demás calificaciones, se identificaron los casos en que no fue del agrado para el ciudadano y en la mayoría de observaciones se dan porque la información de tramites del Ministerio de Transporte generan disgusto a los usuarios, en específico interacciones que se presentaron por no desmarcar los vehículos en la plataforma RUNT, adicionalmente no recibir respuestas de los derechos de petición a tiempo.

#### Disposición del agente para atender las consultas del ciudadano



*Grafica 17- Disposición del agente para la atención canal chat*

#### 4.2.3. Resolución de consultas.

##### ¿La consulta fue resuelta?

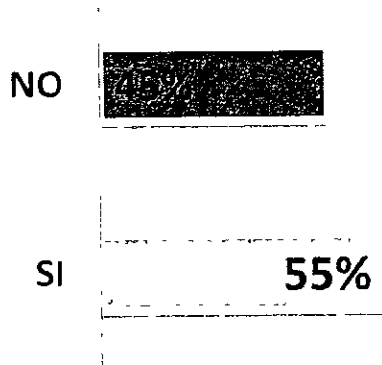


Grafico 18- Calificación resolución de la solicitud

En cuanto a la consulta realizada fue resuelta el 55% de los ciudadanos indican estar satisfechos y que se les brindo una solución a su petición y el 45% indicó que la consulta no fue resuelta, debido a que los motivos de los chats no tenían una respuesta que resultara 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 disponibles por el canal telefónico. Como también los tiempos de respuesta para desmarcar los vehículos en el RUNT y así proceder con el respectivo reconocimiento económico.

#### 4.2.4 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 77%, 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 23%, 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

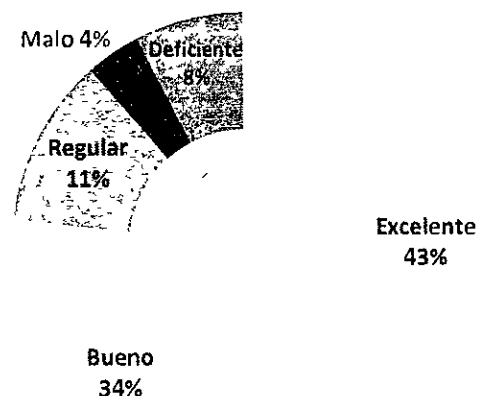


Grafico 19- Calificación facilidad de comunicación

#### 4.3 Satisfacción del Canal Presencial

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

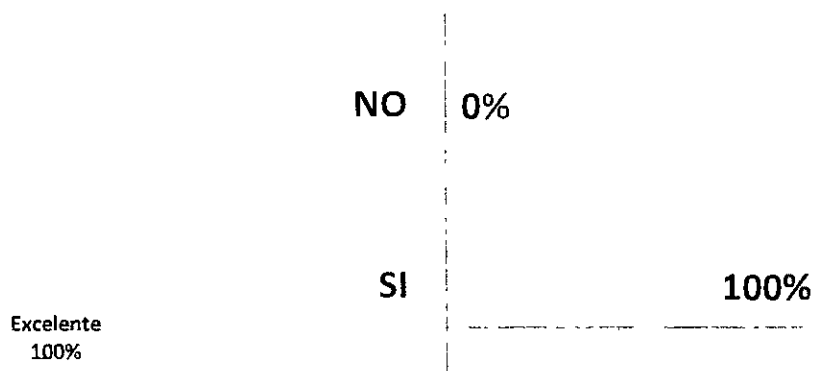
1. ¿Desea calificar el servicio?  
**SI / NO**
2. Califique la disposición del agente para atender su consulta  
  
**Excelente / Bueno / Regular / Malo / Deficiente**
3. ¿La consulta formulada fue resuelta?  
**SI / NO**
4. ¿La información fue clara y satisfactoria?  
  
**SI / NO**
5. ¿Cómo califica la facilidad para comunicarse con este canal?  
  
**Deficiente / Malo / Regular / Bueno / Excelente**

A continuación se presentan los resultados de la encuesta:

De un total de 13 atenciones, todos los ciudadanos respondieron la encuesta con una satisfacción general del 5 0

Disposición del agente para  
 atender las consultas del ciudadano

¿La consulta fue resuelta?

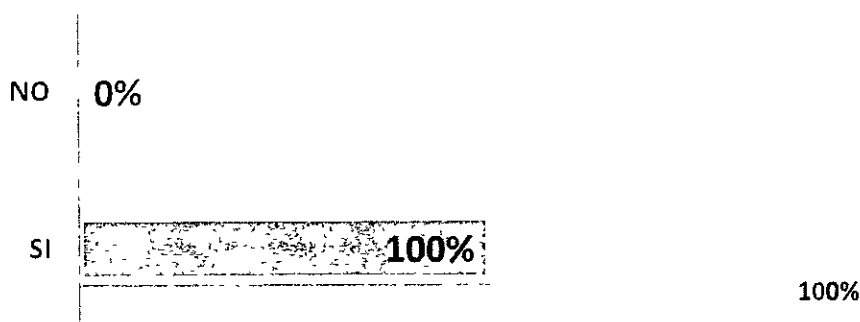


*Grafico 20 Disposición y resolución encuesta canal presencial*

Es posible evidenciar por medio de la encuesta de satisfacción un desempeño óptimo por parte de los agentes. Inicialmente la disposición para atender las diversas consultas fue calificada con un **100%** como Excelente, es decir que el servicio prestado ha sido atento y amable. Por otro lado, de las consultas recibidas por los agentes, el **100%** fueron resueltas; lo cual, también es un resultado positivo de la gestión realizada.

¿La información fue clara y  
 satisfactoria?

Facilidad para comunicarse con  
 el canal presencial



*Grafico 23 Claridad y facilidad encuesta canal presencial*

La siguiente pregunta de la encuesta indaga si la información fue clara y precisa, y tuvo un resultado del **SI** el **100%**, esto demuestra que los agentes son empáticos y asertivos al momento de brindar la información solicitada. Para finalizar, la facilidad para comunicarse por medio del

canal presencial tuvo una calificación del **100%** como bueno, de lo cual es posible observar que el canal tiene una participación de los usuarios constante y fácil cuando se acercan al Ministerio de Transporte

## 5. 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 noviembre, 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.

### 5.1 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 partiendo de la matriz de calidad diseñada para la campaña MinTransporte, a continuación se expone los criterios de evaluación a tener en cuenta para la calificación de las transacciones.

#### 5.1.1 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

### 5.1.2 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

### 5.1.3 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 calido 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

## 5.2 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 |
|---------------|------------------|
| $\geq 85\%$   | $\geq 90\%$      |

Tabla 12 - Medición de errores

Tabla 14 - Medición de errores

Para el mes de noviembre se realizaron en promedio (7) auditorías por agente, evidenciando los siguientes resultados.

| Mes evaluado | Promedio auditorías por agente |
|--------------|--------------------------------|
| Noviembre    | 7                              |

Tabla 13 - Promedio de auditorías

Para el mes de noviembre se realizaron una afectación de Error Crítico de Usuario, 4 afectaciones de Error Crítico de Negocio y 9 Errores No Críticos, a continuación, se relacionan los ítems de afectación

### 5.3 Errores Críticos (EC)

#### 5.3.1 Errores Críticos de Negocio

En el mes de noviembre, se realizó afectación en el Error Crítico de Negocio, específicamente 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

Porcentaje de Participación Error Crítico de Negocio

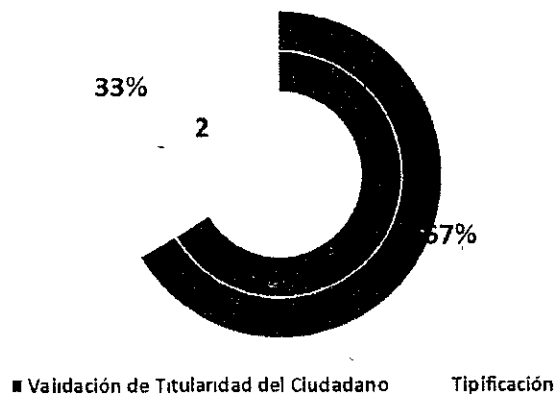


Grafico 21 – Participación Errores Críticos de Negocio

### 5.3.2 Errores Críticos de Usuario

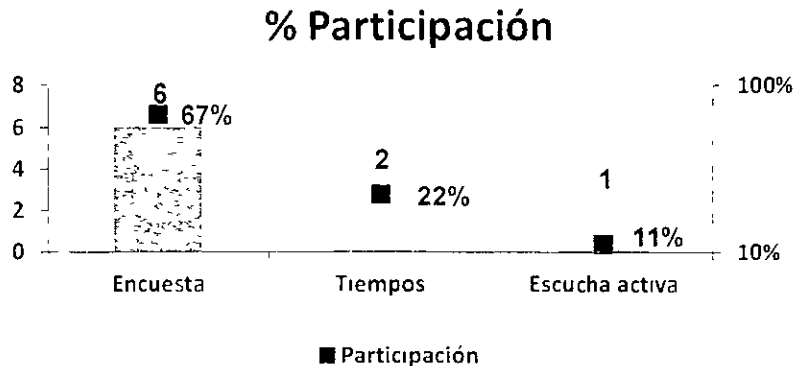
Para el mes de noviembre, se realizó afectación de Error Crítico de Usuario en el siguiente ítem

- Trato a usuario (1) incidencia Interrumpe al ciudadano con un tono de voz fuerte y agresivo

### 5.3.3 Errores No Críticos (ENC)

Para el mes de noviembre se realizaron 9 afectaciones de Errores No Crítico, a continuación, se relacionan los ítems de afectación.

- Encuesta (6) Incidencias No se indaga si el ciudadano desea contestar la encuesta de satisfacción
- Tiempos (2) Incidencias Justifica tiempo en espera
- Escucha Activa (1) Incidencias Contesta la llamada antes de los 10 segundos



*Grafico 26 - Participacion Errores No Criticos*

Para continuar con el seguimiento del equipo de trabajo, se desarrollaran en el mes de diciembre retroalimentaciones y talleres sobre los protocolos establecidos para la línea, encuesta y etiqueta telefonica

## 6. FORMACIÓN Y TALENTO HUMANO

Durante el mes de noviembre 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

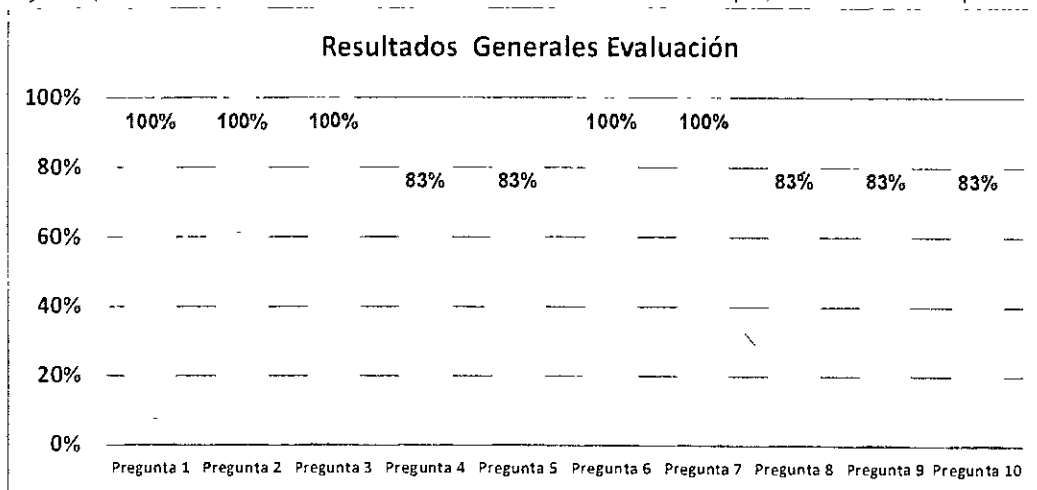
### 6.1 Evaluación de Conocimientos

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

| PREGUNTA    | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pregunta 1  | ¿Cuál es la norma en la que se establecen los plazos y condiciones para reponer vehículos de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, mixto de radio de acción distinto al municipal, distrital o metropolitano?                                                                                                                                                   |
| Pregunta 2  | ¿Cuál es el plazo máximo para reponer los vehículos automotores de pasajeros por carretera y mixto a excepción de los vehículos de transporte rural (camperos, chivas)?                                                                                                                                                                                                              |
| Pregunta 3  | Defina con sus propias palabras que es un "Programa de Reposición" según la resolución anteriormente tratada                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Pregunta 4  | La obligación de crear un programa de reposición e informar periódicamente los estados de cuenta es responsabilidad de                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Pregunta 5  | ¿El incumplimiento de las disposiciones adoptadas de la reglamentación de fondo de reposición dará lugar a las respectivas investigaciones por parte de .?                                                                                                                                                                                                                           |
| Pregunta 6  | ¿Una vez trasladados los recursos, a una cuenta, fiducia, encargo fiduciario o un mecanismo similar de un fondo de reposición la responsabilidad de vigilancia se encuentra a cargo de?                                                                                                                                                                                              |
| Pregunta 7  | Una vez el propietario solicite la devolución de los aportes realizados, junto con los rendimientos obtenidos La empresa de transporte entregará al propietario los aportes junto con los rendimientos financieros previa validación a través del Sistema RUNT que la placa del vehículo aparece con matrícula cancelada                                                             |
| Pregunta 8  | La Autorización de Registro Inicial de un vehículo de transporte automotor de carga será transferible y, por lo tanto se podrá realizar la cesión y/o comercialización de la misma, solo se permitirá la negociación con la persona que registre en la factura, excepto cuando sea a favor de leasing con opción de compra y el locatario sea la persona que realizó la postulación. |
| Pregunta 9  | En manera general seleccione cual es el procedimiento para solicitar la reposición por hurto según la resolución 5304 del 24 de octubre de 2019.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Pregunta 10 | Para adelantar la cancelación de la matrícula de vehículos de servicio público de carga o cualquiera de los trámites de tránsito a estos vehículos asociados.                                                                                                                                                                                                                        |

Tabla 14 Evaluación mensual noviembre

La evaluación se llevó a cabo con la resolución 5304 del 2019 del procedimiento de registro inicial de vehículos nuevos de servicio público y particular de carga, resolución 5412 del 2019 por la cual establecen los plazos y condiciones para reponer vehículos de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, mixto de radio de acción distinto al municipal, distrital o metropolitano



*Grafico 27- Porcentaje de cumplimiento por pregunta*

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un **92%** de cumplimiento para el mes de noviembre. Se observa que es necesario realizar estudio y socialización detallados de las preguntas 4, 5, 8, 9 y 10.

## 6.2 Capacitaciones.

Durante el mes de noviembre, 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 |
|----------------------------------|-----------------|----------|
| Capacitación "Manejo del Estrés" | 08 de Noviembre | 2 Horas  |
| Capacitación "Manejo del Estrés" | 08 de Noviembre | 2 Horas  |
| Taller de roles                  | 15 de Noviembre | 1 Hora   |
| Taller de audio escucha          | 22 de Noviembre | 2 Horas  |
| Taller de roles                  | 22 de Noviembre | 1 Hora   |

*Tabla 15 Cronograma Capacitaciones noviembre*

### 6.3 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 | 5            |
| Conocimiento            | 4.5          |
| Compromiso y actitud    | 4.4          |
| Iniciativa / Liderazgo  | 4            |
| Trabajo en equipo       | 4.7          |
| <b>Nota Final:</b>      | <b>4.5</b>   |

Tabla 16 Resultados evaluación de desempeño

## 7. RESULTADOS (ANS)

| Indicador                                                                                                              | Nivel plata                                                                                                | umbral                                              | Noviembre |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento</b>                                                                     | Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso 5% de descuento sobre el servicio               | 10 días                                             | Cumplido  |
| <b>Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de contacto RTO</b>                                           | 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 | 100%      |
| <b>Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz).</b> | Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos                                                      | >= 80%                                              | 81%       |
| <b>Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)</b>                                             | Tiempo promedio de atención 60 segundos                                                                    | <= 60 seg                                           | 10 seg    |

| Indicador                                                                                                                                                                              | Nivel plata                                                                                                                   | umbral      | Noviembre  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|
| <b>Quejas sobre el servicio del centro de contacto</b>                                                                                                                                 | Número de quejas recibidas sobre la calidad del servicio del centro de contacto/ total de transacciones $\leq 3\%$            | $\leq 3\%$  | 0/3383= 0% |
| <b>Nivel de satisfacción de los ciudadanos</b>                                                                                                                                         | Promedio de calificación del servicio $> 3.5$                                                                                 | $> 3.5$     | 4.8        |
| <b>Rotación de agentes</b>                                                                                                                                                             | Número de agentes que se retiran en el mes por voluntad propia / número total de agentes que comienzan el mes) $\times 100\%$ | $\leq 15\%$ | 0%         |
| <b>TMO</b>                                                                                                                                                                             | Definido por la entidad compradora = 10 min                                                                                   | $> = 6$ min | 4.49 min   |
| <b>Eficacia</b>                                                                                                                                                                        | Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones entrantes $\times 100\%$ $\geq 90\%$                          | $> = 90\%$  | 91%        |
| <b>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</b>  | (Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/numero total de agentes $\times 100 \geq 55\%$ | $> = 55\%$  | 58%        |
| <b>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.</b> | (Tiempo total de atención a ciudadanos del agente/ jornada laboral del agente)/numero total de agentes $\times 100 \geq 60\%$ | $> = 60\%$  | NA         |

| Indicador                   | Nivel plata                                                                                   | umbral     | Noviembre |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| Evaluación de conocimientos | sumatoria de la nota de las evaluaciones/ total de evaluaciones presentadas * 100% eca >= 70% | eca >= 70% | 92%       |

Tabla 17 Cumplimiento ANS Noviembre

## 8. 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 noviembre se recibieron un promedio de 819 llamadas por semana, con una eficacia del 91% y un TMO de 4 49 cumpliendo los indicadores del AMP
- ❖ El chat tuvo un promedio semanal de 223 interacciones a la semana, con una eficacia del 96%
- ❖ En la encuesta de satisfacción los ciudadanos califican positivamente la gestión realizada ya que los agentes brindan una atención clara y precisa, con calidad
- ❖ En el mes de noviembre 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 agentes
- ❖ La evaluación de conocimiento aplicada durante el mes de noviembre, tuvo un porcentaje positivo, lo que demuestra que los agentes están en constante curva de aprendizaje para brindar la información correcta a los usuarios
- ❖ El día 20 de noviembre del 2019 se realizó la calibración correspondiente a los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre. Se establece como fecha tentativa de calibración para el mes de diciembre el día miércoles 18