



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO E INFORMES DE SUPERVISION NÓ 1876

Fecha Presentación: 10/02/2025		Fecha Radicación: 17/02/2025		
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA O PROVEEDOR				
No. de Contrato: CTO1057-24 Año: 2024		Tipo de Contrato: PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Periodo del Informe: del 16/01/2025 Al 09/02/2025		Suspensión: del Al		
Nombre completo del Contratista: ROJAS DIAZ JOHN ALEXANDER		Tipo de identificación: CC - No. 80201387		
Nombre completo del Contratista Cedente:		Tipo de identificación: C.C No.		
Número de Cuenta Bancaria: 24519844159	Banco: CAJA SOCIAL DE AHORROS		Tipo de Cuenta: CUENTA DE AHORROS	
INFORMACIÓN DEL CONTRATO				
Objeto: SAUCC43 CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA CLASIFICACIÓN Y TRAMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS A TRANSMILENIO S.A., AUNANDO EN LA EJECUCIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.				
Plazo Inicial Ejecución: Meses 9 Días 0		Fecha Inicio: 10/05/2024	Fecha Terminación Inicial: 09/02/2025	
Número de pagos pactados: 10	Pago No. 10 de 10		# Fact. : 10	
Cufe :				
INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO				
Valor a Pagar en este Periodo:				
Valor antes del IVA:	2,293,200	Valor del IVA:	0	
Valor a pagar:	2,293,200			
CRP	CDP	Código presupuestal	Descripcion Rubro	Vir Por Crp
2901	2905	423011724082024007291	Cuentas Por Pagar Fortalecimiento de la Información, Comunicación y Atención al Usuario en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. (Recursos Distrito)	2,293,200
Valor en Letras : DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS PESOS MCTE				
ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL CONTRATISTA DURANTE EL PERIODO DE COBRO				
Obligación 1 : Consolidar la información remitida por las dependencias de la Entidad, para dar trámite y seguimiento a los requerimientos allegados a través de plataformas de PQRS.				
Actividad 1				
Se llevó a cabo la consolidación de la información provista por cada dependencia a través de correo electrónico, la cual fue gestionada en la plataforma de CRM. Durante este periodo, se realizaron un total de 150 consolidaciones en la plataforma CRM.				
Obligación 2 : Apoyar en la generación de informes de seguimiento que permitan analizar la gestión realizada con las PQRS allegadas a TRANSMILENIO S.A., en el canal presencial, virtual y telefónico, principalmente en lo relacionado con la integración de Sistema de Gestión documental de la Entidad.				
Actividad 1				
Se creó una base de datos para la dependencia mediante un enlace, con el fin de validar las peticiones recibidas en CRM y emitir las respuestas correspondientes. Las peticiones se asignan a las dependencias según el tema a resolver, y se implementó un tablero de seguimiento para monitorizar el estado de las peticiones				
Obligación 3 : Apoyar en el acompañamiento a las dependencias asignadas por el Profesional Especializado de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI, para el trámite de PQRS allegados por los diferentes canales de atención.				
Actividad 1				
Se realizó un seguimiento a las dependencias mediante correos enviados a los enlaces responsables de emitir las respuestas. Se informó a cada una de ellas que deben responder conforme a los tiempos estipulados según el tema a resolver				
Obligación 4 : Apoyar las visitas técnicas a los concesionarios de operación FASE V que cuentan con puntos de atención presencial, con el fin de validar el cumplimiento de las obligaciones contractuales cuando sea requerido.				
Actividad 1				
Se espera proporcionar apoyo a las visitas técnicas a los concesionarios de operación FASE V con puntos de atención presencial, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales cuando sea necesario. Sin embargo, aún no ha sido necesario realizar visitas para esta obligación.				
Obligación 5 : Atender de forma personalizada a los usuarios en la oficina principal de TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.				
Actividad 1				
Se realiza acompañamiento a los usuarios que llegan de manera presencial a la sede administrativa, generando un radicado en la plataforma T-DOC o en "Bogotá Te Escucha" según el tipo de petición. Esto se hace con el fin de agilizar los traslados correspondientes a otras entidades. El servicio se ha prestado de manera continua en el horario de 7:00 a 16:30				
Obligación 6 : Asistir e intervenir en las reuniones del proceso de integración del Sistema de Gestión documental cumplimiento con las actividades o compromisos adquiridos en dichas mesas de trabajo.				
Actividad 1				
Como parte de mi responsabilidad de asistir e intervenir en las reuniones del proceso de integración del Sistema de Gestión documental y cumplir con las actividades o compromisos adquiridos en dichas mesas de trabajo, visité el call center de Recaudo Bogotá. Durante mi visita, tuve la oportunidad de escuchar las llamadas y realizar evaluaciones pertinentes a los asesores de la línea 4824304.				
Obligación 7 : Presentar al supervisor los informes adicionales que le sean solicitados.				
Actividad 1				
Mi responsabilidad incluye presentar al supervisor los informes adicionales que me sean solicitados. informo que he respondido a todos los requerimientos del área de manera completa y oportuna.				
Obligación 8 : Coadyuvar en las actividades realizadas en el área de Servicio al Usuario, realizando seguimiento semanalmente informando de manera oportuna las novedades encontradas a través de los canales de atención dispuestos para el efecto.				
Actividad 1				
Se monitorean semanalmente las tareas asignadas en Servicio al Usuario (CRM). Cualquier novedad se comunica prontamente vía correo institucional, contribuyendo así a la eficacia del área y la rápida atención de situaciones importantes.				
Obligación 9 : Garantizar el cumplimiento de los servicios prestados				
Actividad 1				
Se asegura el cumplimiento de los servicios prestados mediante la consolidación oportuna de peticiones, la realización de las capacitaciones programadas por las diversas dependencias y la atención presencial en la Entidad, garantizando así la continuidad y calidad de nuestras operaciones.				
Obligación 10 : Mantener indemne a TRANSMILENIO S.A., de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del contratista, de conformidad con el artículo 1 del Decreto 931 de 2009				
Actividad 1				
Se han observado rigurosamente los términos y condiciones del contrato, actuando con la debida diligencia para evitar cualquier situación que pudiera generar reclamaciones de terceros contra TRANSMILENIO S.A. Hasta la fecha, no se han presentado incidentes ni acciones que comprometan la indemnidad de la entidad como resultado de mis actuaciones como contratista.				
Obligación 11 : Cumplir las demás disposiciones que en desarrollo del objeto del contrato le asigne o le solicite el supervisor del contrato.				
Actividad 1				
Se han acatado diligentemente todas las instrucciones y se han atendido las solicitudes adicionales emitidas por el supervisor, contribuyendo así a la ejecución exitosa del contrato y demostrando flexibilidad ante las necesidades emergentes relacionadas con el objeto contractual.				
Obligación 12 : Dar cumplimiento de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, guardando absoluta reserva de las bases de datos de los ciudadanos gestionadas en el componente de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI de acuerdo a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012.				
Actividad 1				
Se ha mantenido estricta confidencialidad sobre las bases de datos de los ciudadanos gestionadas en el componente de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI, en pleno cumplimiento de la Ley 1581 de 2012. Se han implementado las medidas necesarias para salvaguardar la información personal, garantizando su tratamiento adecuado y evitando cualquier divulgación no autorizada				



EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO E INFORMES DE SUPERVISION NÓ 1876

DECLARACIÓN JURAMENTADA			
De acuerdo con el Artículo 330 del Estatuto Tributario Nacional Usted cumple con algunos de los siguientes requisitos para ser categorizado en la cédula tributaria:			
	SI	NO	INFORMACIÓN ADICIONAL
¿Autorizo a Transmilenio S.A. a disminuir la base de retencion en la fuente (ingreso mensual)?	X		
¿Tiene calidad como persona natural del regimen simple de Tributacion? Adjuntar Rut		X	
¿Es responsable de IVA? Adjuntar Rut		X	
¿Solicita descuento de AFC? Adjuntar oficio de solicitud y Certificacion cuenta AFC		X	
¿Es pensionado? Adjuntar acto administrativo		X	
¿Solicito deducción por los intereses de vivienda? - Adjuntar Certificacion del Banco		X	
¿El Crédito es Compartido? - Digite el porcentaje que le corresponde		X	
¿Solicito deducción de la medicina prepagada? Adjuntar Certificacion		X	
¿Solicito deducción por Dependientes? Adjuntar Soporte		X	
Los hijos del contribuyente que tengan hasta 18 años de edad, para lo cual anexo el Registro Civil		X	
Los hijos del contribuyente con edad entre 18 y 23 años, cuando el padre o madre contribuyente persona natural se encuentre financiando su educación en instituciones formales de educación superior certificadas por el ICFES ' o la autoridad oficial correspondiente; o en los programas técnicos de educación no formal debidamente acreditados por la autoridad competente, para lo cual anexo el Registro Civil y certificado entidad educativa.		X	
Los hijos, del contribuyente mayor de dieciocho 18 años que se encuentren en situación de dependencia originada en factores físicos o psicológicos que sean certificado por medicina legal.Para lo cual adjunto copia del (los) registro(s) civil de nacimiento.		X	
El cónyuge o compañero permanente del contribuyente que se encuentre en situación de dependencia sea por ausencia de ingresos o ingresos en el año menores a doscientas sesenta (260) UVT (\$10,767,120). Para lo cual adjunto certificación firmada por contador público, o por dependencia originada en factores físicos o psicologicos que sean certificados por medicina legal.		X	
Los padres y los hermanos del contribuyente que se encuentren en situación de dependencia, sea por ausencia de ingresos o ingresos en el año menores a doscientas sesenta (260) UVT (10,767,120), certificada por contador público, o por dependencia originada en factores físicos o psicológicos que sean certificados por Medicina Legal		X	
¿En el presente año he suscrito mas de un(1) contrato de prestacion de servicios? Adjuntar soporte realcion de contratos		X	
si solicita que se le practiquen las retenciones del Art 383 ET marque si; de lo contratrio se le aplicara la retencion del art 392	X		

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA SUPERVISIÓN								
Con la suscripción o aprobación del presente certificado de cumplimiento manifiesto lo siguiente: 1.- Doy cumplimiento a mi gestión bajo los lineamientos establecidos en el manual de supervisión e interventoría de la entidad, el manual de contratación que lo rige y el clausulado del negocio objeto de esta certificación. 2.- Mi gestión sustenta su proceder en el seguimiento técnico, económico, financiero y jurídico al negocio al cual ejerzo el seguimiento correspondiente. 3.- En el seguimiento a la ejecución negocial que yo ejerzo, aplico, impulso y sigo los lineamientos comunes obligacionales derivados de los estudios previos, anexos técnicos, formularios o formatos de compromisos, la matriz de riegos previsibles y la minuta del negocio correspondiente. En el evento que verifique una extralimitación, omisión, ejecución inadecuada o mala práctica de desarrollo por parte del contratista en torno a los documentos aquí referenciados, procederé a actuar conforme a lo indicado por nuestros manuales contractuales y el estatuto de contratación estatal. 4.- Previo a la suscripción de este certificado de cumplimiento y durante toda la ejecución negocial también verifiqué, analicé e hice cumplir los paramentos establecidos en los numerales antes descritos. Adicionalmente, como supervisor manifiesto lo siguiente: 1. El contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones establecidas en el contrato para el periodo que más adelante identificará. 2. El contrato cuenta con la respectiva apropiación presupuestal con cargo al rubro indicado, según los certificados expedidos por el responsable del presupuesto. 3. El contratista cumplió en forma oportuna y completa con los aportes al Sistema de Seguridad Social. 4. Documento soporte y/o factura relacionada se ajusta a las condiciones de pago del respectivo contrato. 5. Se deja constancia que los bienes y servicios derivados del desarrollo del objeto del contrato han sido recibidos a satisfacción como se detalla adelante por ende se autoriza la emisión y transmisión de cuentas a la DIAN. 6. Previo a la radicación de este certificado el informe de supervisión fue cargado y aprobado en la Plataforma SECOP II lo respectivo, en caso de los contratos tramitados en SECOP I No Aplica. El pago de aportes de seguridad social del mes de ENERO de 2025 , adjunto a la presente cuenta de cobro se realizó con: el número o referencia de planilla 84079527 , Ni¿½mero de Planilla Adicional 84079592 del Mes de FEBRERO de 2025 Las inconsistencias en el pago de la anterior seguridad social es responsabilidad única y exclusiva de quien firma el presente certificado de cumplimiento. Observaciones Supervisor: <table><thead><tr><th>Nombre del Supervisor</th><th>Cargo del Supervisor</th><th>Área del Supervisor</th><th>Firma</th></tr></thead><tbody><tr><td>CRISTINA SANDOVAL FORERO</td><td>PROFESIONAL ESPECIALIZADO_06</td><td>SUBGERENCIA DE ATENCION AL USUARIO Y</td><td>APROBADO</td></tr></tbody></table> Firmado Digitalmente por:  CRISTINA SANDOVAL 17-Feb-2025 06:01:03 AM	Nombre del Supervisor	Cargo del Supervisor	Área del Supervisor	Firma	CRISTINA SANDOVAL FORERO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO_06	SUBGERENCIA DE ATENCION AL USUARIO Y	APROBADO
Nombre del Supervisor	Cargo del Supervisor	Área del Supervisor	Firma					
CRISTINA SANDOVAL FORERO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO_06	SUBGERENCIA DE ATENCION AL USUARIO Y	APROBADO					