INFORME DE LABORES MENSUALES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 100-15-02-001-2026	
CONTRATISTA. JUAN JOSE ROMO GARCIA **CC 1113642336**	**Fecha de informe:31-03-2026**
Número de informe: 03	**Municipio:** Palmira
OBJETO: PRESTACIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER), BRINDANDO INFORMACIÓN, AGENDAMIENTO DE CITAS VEHÍCULARES Y RESOLVIENDO DUDAS E INQUIETUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS.	
ACTIVIDADES ESPECIFICAS	**EVIDENCIA**
1. **Prestar el servicio de apoyo de llamadas telefónicas donde se pueda brindar información clara y oportuna, con una atención amable y resolutiva para una mayor satisfacción del usuario.**	Durante el mes de marzo, se realiza las llamadas correspondientes a los clientes, con el único fin de recordar el compromiso con la revisión tecnomecánica, SOAT, y posteriormente hacer agendamiento de cita, además de brindar los precios correspondientes. Se realiza notificaciones vía WhatsApp y mensajes de texto, de igual manera, se hace registro de novedades, por ejemplo: actualización de placas y vehículos vendidos.
2. **Establecer metodologías y/o estrategias para registrar la información del servicio al cliente, identificando la quejas, reclamos y sugerencias.**	Durante el mes de marzo, se realiza las llamadas correspondientes a los clientes, con el único fin de recordar el compromiso con la revisión tecnomecánica, SOAT, y posteriormente hacer agendamiento de cita, además de brindar los precios correspondientes. Se realiza notificaciones vía WhatsApp y mensajes de texto, de igual manera, se hace registro de novedades, por ejemplo: actualización de placas y vehículos vendidos.

3. Informe de las actividades desarrolladas a la dirección administrativa.	Durante el mes de marzo, se realiza las llamadas correspondientes a los clientes, con el único fin de recordar el compromiso con la revisión tecno mecánica, SOAT, y posteriormente hacer agendamiento de cita, además de brindar los precios correspondientes. Se realiza notificaciones vía WhatsApp y mensajes de texto, de igual manera, se hace registro de novedades, por ejemplo: actualización de placas y vehículos vendidos.
4. Realizar de manera eficiente el agendamiento de citas vehiculares.	Durante el mes de marzo, se realiza las llamadas correspondientes a los clientes, con el único fin de recordar el compromiso con la revisión tecnomecánica, SOAT, y posteriormente hacer agendamiento de cita, además de brindar los precios correspondientes. Se realiza notificaciones vía WhatsApp y mensajes de texto, de igual manera, se hace registro de novedades, por ejemplo: actualización de placas y vehículos vendidos.
5. Mantener la confiabilidad de nuestros servicios	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de febrero, mantuvo, disminuyo o hubo avance.
6. Mantener la satisfacción de nuestros servicios.	Durante el mes de marzo, se realiza las llamadas correspondientes a los clientes, con el único fin de recordar el compromiso con la revisión tecnomecánica, SOAT, y posteriormente hacer agendamiento de cita, además de brindar los precios correspondientes. Se realiza

	notificaciones vía WhatsApp y mensajes de texto, de igual manera, se hace registro de novedades, por ejemplo: actualización de placas y vehículos vendidos.
7. Mantener la capacidad máxima de atención.	Durante el mes de marzo, se realiza las llamadas correspondientes a los clientes, con el único fin de recordar el compromiso con la revisión tecnomecánica, SOAT, y posteriormente hacer agendamiento de cita, además de brindar los precios correspondientes. Se realiza notificaciones vía WhatsApp y mensajes de texto, de igual manera, se hace registro de novedades, por ejemplo: actualización de placas y vehículos vendidos.
8. Identificar y priorizar las sugerencias.	Durante el mes de marzo, se realiza las llamadas correspondientes a los clientes, con el único fin de recordar el compromiso con la revisión tecnomecánica, SOAT, y posteriormente hacer agendamiento de cita, además de brindar los precios correspondientes. Se realiza notificaciones vía WhatsApp y mensajes de texto, de igual manera, se hace registro de novedades, por ejemplo: actualización de placas y vehículos vendidos.
9. Actualizar la base de datos de clientes.	Durante el mes de marzo, se realiza las llamadas correspondientes a los clientes, con el único fin de recordar el compromiso con la revisión tecnomecánica, SOAT, y posteriormente hacer agendamiento de cita, además de brindar los precios

	correspondientes. Se realiza notificaciones vía WhatsApp y mensajes de texto, de igual manera, se hace registro de novedades, por ejemplo: actualización de placas y vehículos vendidos.
10. Guardar absoluta reserva y confidencialidad de la información interna del contratante que pudiere llegar a conocer por la necesidad del objeto contratado por mera casualidad.	Durante el mes de marzo, se realiza las llamadas correspondientes a los clientes, con el único fin de recordar el compromiso con la revisión tecnomecánica, SOAT, y posteriormente hacer agendamiento de cita, además de brindar los precios correspondientes. Se realiza notificaciones vía WhatsApp y mensajes de texto, de igual manera, se hace registro de novedades, por ejemplo: actualización de placas y vehículos vendidos.

JUAN JOSE ROMO GARCIA
Contratista

Correo: comercialcdap@gmail.com
Teléfono: 3177171481