

Código TRD: 320

CUENTA DE COBRO

PARA: USUARIO CUENTACOBROTIC

DE: Montaña Rivera Luz Angela

ASUNTO: CUENTA COBRO JULIO 2021 OC 50939-2020 PAGO 13

FECHA: 2021-08-17 16:30:51

Respetado(@): USUARIO CUENTACOBROTIC

Descripción

CUENTA DE COBRO JULIO 2021 OC 50939 PAGO 13

Cordialmente,

**Montaña Rivera Luz Angela – Funcionario DGDSEATI
SEATI
Tel. (571) 344 34 60 Ext. 3066**



Luz Angela Montaña Rivera

De: Gersson Jair Castillo Daza
Enviado el: martes, 17 de agosto de 2021 4:23 p. m.
Para: Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz; William Chacon Bobadilla; Luz Angela Montaña Rivera
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno; Stella Carolina Murcia Acosta
Asunto: Re: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #12 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes para tod@s.

APRUEBO EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 DE JULIO 2021.

Slds,
GC

Obtener [Outlook para iOS](#)

De: Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>
Enviado: Tuesday, August 17, 2021 9:37:42 AM
Para: William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>; Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>
Cc: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>
Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #12 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenos días a todos, cordial saludo!

Se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de julio 2021

Cordialmente,

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

Dirección de Infraestructura

Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 2319

Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13

Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia

www.mintic.gov.co





De: William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>

Enviado el: viernes, 13 de agosto de 2021 6:13 p. m.

Para: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>; Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>

CC: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>

Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #12 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes Angela.

se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de julio 2021

Cordialmente,

WILLIAM CHACON BOBADILLA

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental-

Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 3473

Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13

Código postal:

111711 - Bogotá D.C. - Colombia

www.mintic.gov.co



De: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>

Enviado: viernes, 13 de agosto de 2021 4:49 p. m.



Para: William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>; Gerson
Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>
Cc: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>
Asunto: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #12 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día

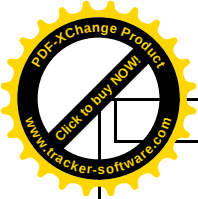
Remito los documentos para su aprobación y flujo de firmas, la aprobación por correo indicado expresamente, se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de julio 2021

Para el flujo de firmas sugiero el siguiente orden:

- 1. Astrid Saldarriaga
- 2. William Chacon
- 3. Gerson Castillo

FORMATO ÚNICO PARA PAGO PROVEEDORES O TERCEROS (PERSONA JURIDICA)
FUPP VIRTUAL
(formato para tramite virtual por contingencia)

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO O RESOLUCION No.		50939 DE 2020
Nombre del proveedor o tercero	NIT	Fecha de suscripción contrato convenio resolución
OUTSOURCING S.A	800.211.401-8	24/06/2020
Registro Presupuestal N°: 32721 32621 32521 235521		
OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION: Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.		
2. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA (la Calidad Tributaria debe venir en las facturas presentadas)		
PARA CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES		
Nombre del miembro de consorcio o unión temporal %	Nit/CC	Participación



--	--	--

3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO

NIT	TITULAR	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	BANCO
800.211.401-8	OUTSOURCING S.A	AHORROS	009700055917	DAVIVIENDA

abustos@outsourcing.com.co

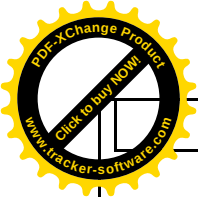
Debe colocar el correo electrónico del proveedor o tercero para la notificación del pago o desembolso

4. INFORMACIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO

Factura/ Cuenta Cobro	Fecha de expedición			Valor	IVA	Total
OSFE-1009132	11	08	2021	\$111.146.858,00	\$21.117.903,02	\$132.264.761,02
OSFE-1009133	11	08	2021	\$1.528.886,47	\$290.488,43	\$1.819.374,90
OSFE-1009134	11	08	2021	\$16.698.933,88	\$3.172.797,44	\$19.871.731,32
OSFE-1009135	11	08	2021	\$26.969.925,04	\$5.124.285,76	\$32.094.210,80

5. VERIFICACIÓN E INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE PAGO

AUTORIZACIONES PARA PAGO			
1. Se autoriza el pago	13	según cláusula	10
del contrato	50939	Otro SI y/o Adición	SI
2. He recibido y aprobado los entregables establecidos para este pago según cláusula			10



3. He recibido y aprobado los informes de ejecución de actividades y/o utilizaciones

ENTREGABLES ADICIONALES RECIBIDOS (relaciónelos aquí)

- Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital.
- Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura.
- Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa

INTERVENTORIA relacione aquí nombre del interventor y oficios de aprobación utilizados para este proceso de autorización

NOMBRE DE LA FIRMA
INTERVENTORA

NA

RADICADO PRESENTADO POR INTENVENTOR
PARA ESTE TRAMITE DE PAGO

NA

6. Documentos revisados y adjuntos al proceso de pago

Si

No

Acta de inicio

X

Entrada al almacén

X

Certificado de seguridad social y parafiscales ORIGINAL de contratista y de
todos sus miembros UT o CONS

x

Recibo a satisfacción del Bien o el Servicio

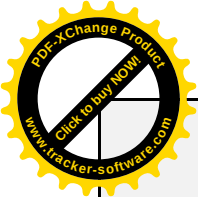
X

La Seguridad social debe ser certificada al mes inmediatamente anterior a la presentación de este cumplido.
Antes del 15 de cada mes se reciben certificaciones con corte al mes tras anterior a partir del día 16 solo se
reciben al corte del mes anterior.

7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR

Certifico que el proveedor o tercero ha cumplido con las obligaciones establecidas en el contrato o convenio o resolución indicado en el presente documento y que está conforme con los requisitos de pago relacionados en este formato y exigidos en la forma de pago. Así mismo, el Contratista ha entregado todos los documentos requeridos para el presente proceso de pago, que ellos cumplen con los requisitos y formatos establecidos por el Ministerio y Fondo Único TIC los cuales cuentan con mi aprobación; que he verificado el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales y que por encontrarse de conformidad con los requisitos de ejecución establecidos, autorizo el trámite del pago aquí registrado y que corresponde a la forma de pago y/o otro si/adición indicado.

Para constancia, se firma mediante el envío de correo electrónico al contratista y a la persona designada por la supervisión para que de trámite de radicado en línea a través del sistema ALFANET.



Anexos que deben ser subidos en PDF O JPG junto con el correo que lleve toda la traza de la información y cumplimiento de aprobación emitido por el supervisor en formato pdf .

Nota: el correo de autorización final que emita el supervisor el cual debe llevar toda la traza del proceso debe ser guardado en PDF para la radicación en línea y también debes subir los soportes así.

Nombre del Supervisor:

GERSON CASTILLO DAZA

Cargo del Supervisor:

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

gcastillo@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:

ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA

Cargo del Supervisor:

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

asaldarriaga@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:

WILLIAM CHACON

Cargo del Supervisor:

Coordinador GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

wchacon@mintic.gov.co

Persona que elabora FUPP:

Nombre

Luz Angela Montaña Rivera

Correo electrónico

lmontana@mintic.gov.co

Teléfono contacto

EXT. 3066

Luz Angela Montaña Rivera

Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

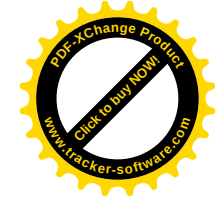
Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 3066

Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13

Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia



www.mintic.gov.co



Declinación de responsabilidades
Para más información haga clic [aquí](#)



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12

Tel. 3443460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 11/08/2021 8:20 a.m.



CUFE: 8b90f4b48a2c9c43bd83818b82fada43d20a3e7e59c2c79896bf8b851e1ff91c3526bbd2c5d5029c0ee8cf83cd7d3325

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE

Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020

Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764009604959 -

10/01/2021 Rango: OSFE-1005500 a OSFE-1009000

Autorretenedor en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios

Tarifa 0,80%

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1009132

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 11/08/2021

Fecha de Vencimiento 11/09/2021

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Julio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales" #\$23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$	\$ 111.146.858,00

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Julio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales"
#\$23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Ciento Treinta Y Dos Millones Doscientos Sesenta Y Cuatro Mil Setecientos Sesenta Y Un Pesos Con Dos Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 111.146.858,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 21.117.903,02
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 132.264.761,02
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	PROYECTO		
Angela Bustos	6069 MINTIC		

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTICULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION

GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020

Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764015117374 - 14/07/2021

Rango: OSFE-1009001 a OSFE-1014000

Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN

1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del

05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1009133

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 11/08/2021

Fecha de Vencimiento 11/09/2021

CUFE: 7f34c71358c3f9e4bd0484d6e9f4979b4beea59385ece5660521fbaf8fe13a2bc7d97a03643ea414f2809a62f1deae42

PBX + (57) 1 6000222

Cliete FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12 y 13

Tel. 3443460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 11/08/2021 8:24 a.m.

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1-26 Agente de Centro de Contacto	31/07/2021	0,50	\$ 3.057.772,95	\$ 1.528.886,47

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Julio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales".

#\$23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Un Millón Ochocientos Diecinueve Mil Trescientos Setenta Y Cuatro Pesos Con Noventa Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 1.528.886,47
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 290.488,43
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 1.819.374,90
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA
Angela Bustos

PROYECTO
6069 MINTIC

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTÍCULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12

Tel. 8483460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 11/08/2021 8:26 a.m.



CUFE: febfbd895a0b52657169fd06c495464a484f4cc9d8b790d16e54cf95893643e906b69c35b7bdc80485a81b74332cc888

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE

Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020

Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764009604959 -

10/01/2021 Rango: OSFE-1005500 a OSFE-1009000

Autorretenedor en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios

Tarifa 0,80%

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1009134

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 11/08/2021

Fecha de Vencimiento 11/09/2021

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Julio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales". #23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$	\$ 16.698.933,88

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Julio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales".
#23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Diecinueve Millones Ochocientos Setenta Y Un Mil Setecientos Treinta Y Un Pesos Con Treinta Y Dos Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 16.698.933,88
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 3.172.797,44
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 19.871.731,32
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	Angela Bustos	PROYECTO	6069 MINTIC

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTÍCULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

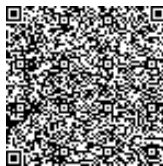
Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12

Tel. 8483460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 11/08/2021 8:29 a.m.

CUFE: 7068f374633dce3310f71bf97fe5051e68b57ad3c0c4faed4571754995e89f518a814491653f9d7093790132dce3ecc3



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE

Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020

Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764009604959 -

10/01/2021 Rango: OSFE-1005500 a OSFE-1009000

Autorretenedor en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios

Tarifa 0,80%

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1009135

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 11/08/2021

Fecha de Vencimiento 11/09/2021

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Julio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales". #S23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$	\$ 26.969.925,04

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Julio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales".
#S23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Treinta Y Dos Millones Noventa Y Cuatro Mil Doscientos Diez Pesos Con Ochenta Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 26.969.925,04
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 5.124.285,76
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 32.094.210,80
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	Angela Bustos	PROYECTO	6069 MINTIC

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTÍCULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
OUTSOURCING S.A.
NIT. 800.211.401-8

RF-00320-GA-0254

CERTIFICA QUE:

La Planilla de Pago de Aportes al Sistema de la Protección Social en efecto existe y corresponde al pago de aportes a los sistemas de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA) realizados por la empresa, según información suministrada por la administración de la compañía y según planillas correspondientes al 01 de Febrero del año 2021 a 30 de Julio del año 2021. Lo anterior dando cumplimiento al inciso tercero del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

La información financiera, contable, laboral, tributaria y extracontable es responsabilidad de la administración de la compañía.

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Febrero de 2021	48990164	\$2.615.762.000	02 de Marzo de 2021
Marzo de 2021	49710795	\$2.692.464.400	06 de Abril de 2021
Abril de 2021	50356185	\$2.719.387.500	03 de Mayo de 2021
Mayo de 2021	51004532	\$2.662.512.800	02 de Junio de 2021
Junio de 2021	51685627	\$2.349.760.000	02 de Julio de 2021
Julio de 2021	52358719	\$2.586.384.100	03 de Agosto de 2021

La presente certificación se expide a los 03 días del mes de Agosto de 2021, con destino a **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.**

Atentamente,



HENRY NARIÑO ROCHA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A.



DAVIVIENDA

A QUIEN INTERESE

BOGOTA
COLOMBIA,

2018/02/05

Por medio de la presente hacemos constar que la empresa OUTSOURCING SA
con Nit número 8002114018
de BOGOTA D.C.-DISTRITO CAPITAL
posee en el Banco Davivienda:

CUENTA AHORROS (DAMAS)

Número 009700055917
Fecha Apertura 1998/05/12

Cordialmente,

Firma Autorizada
BANCO DAVIVIENDA

Banco Davivienda S.A.
NIT. 860.034.313-7
AH 170 -1 REV. IV - 06



**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
julio de 2021
V 1.0**

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

OBJETO ORDEN DE COMPRA: Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

Gobierno
de Colombia
MinTIC

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES**

1 AL 31 de julio de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de julio de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Julio 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	13



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	5
2.1	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto al Ciudadano primer nivel...	5
2.1.1	Gestión canal Inbound.....	6
2.1.2	Gestión Outbound.....	12
2.1.3	Gestión de Buzón.	13
2.1.4	Gestión Email.....	12
2.1.4.1	Gestión de apoyo a Ministerio de Salud.....	13
2.1.5	Gestión envío de correos masivos	14
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto.....	15
2.2	Gestiones desarrolladas en Gov.co Territorial.....	30
2.2.1	Gestión Territorial	31
2.3	Casos creados en Service Desk	31
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	27
4	Encuesta de satisfacción canal inbound.	28
5	Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.....	31
6	Calidad CCC.....	33
6.1	Calidad interna	33
6.2	Desempeño por agente	35
6.3	Calibraciones	36
7	Formación y entrenamiento de los agentes.	37
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.	38
9	Obligaciones 2021.....	38
10	Acciones de mejora.	43
11	Observaciones y conclusiones.	43



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL FEBRERO

1 Modelo Operativo y Procedimiento

El 01 de julio de 2020 se generó la orden de compra N° **50939** del Centro de Contacto al Ciudadano -CCC- contratado por el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -FONTIC- con Outsourcing SA a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente. Mediante el CCC se brinda atención telefónica a la línea 01 8000 910 742 - 018000952525 3907950 -3907951 mediante la cual los ciudadanos y entidades se comunican para resolver dudas de trámites, programas o servicios del estado colombiano y la nueva política de Gobierno Digital junto con sus iniciativas.

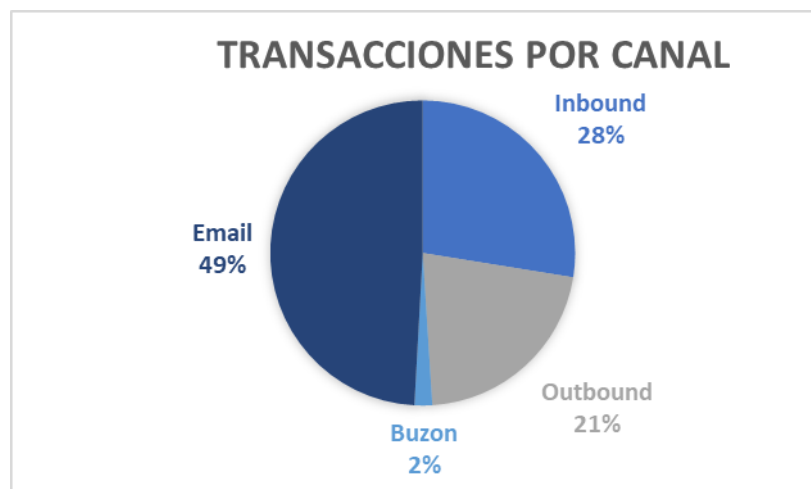
2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

2.1 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto al Ciudadano primer nivel

Para el mes de julio 2021, el CCC gestionó un total de 11410 transacciones, teniendo un aumento significativo en la gestión email a nivel general.

Ver anexo 2

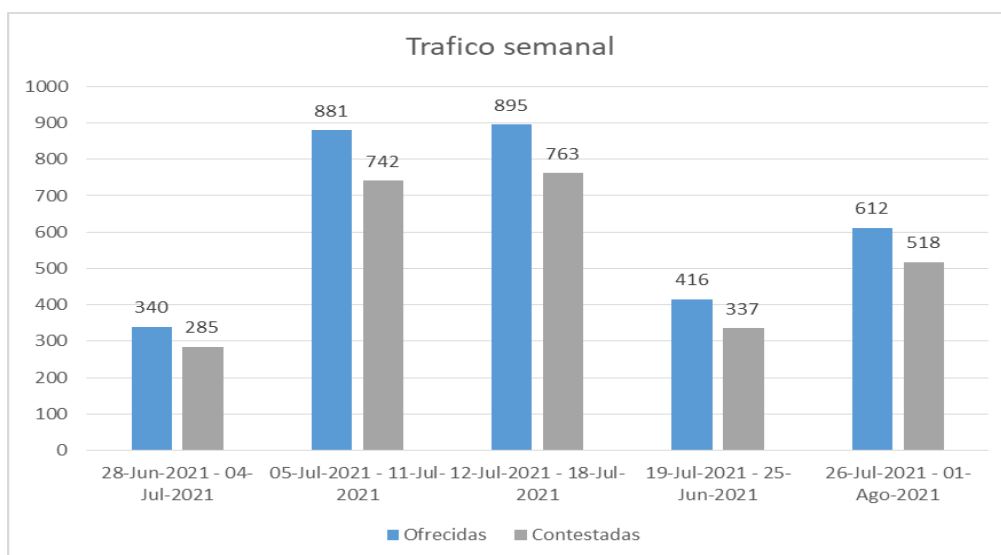
Canal	Transacciones
Inbound	3144
Outbound	2446
Buzon	214
Email	5606
Total	11410



2.1.1 Gestión canal Inbound

Al realizar el análisis semanal de las llamadas que se realizaron al centro de contacto se obtienen los siguientes resultados: **ver anexo 2**

Estado	28-Jun-2021 - 04-Jul-2021	05-Jul-2021 - 11-Jul-2021	12-Jul-2021 - 18-Jul-2021	19-Jul-2021 - 25-Jun-2021	26-Jul-2021 - 01-Ago-2021	Total general
Ofrecidas	340	881	895	416	612	3144
Contestadas	285	742	763	337	518	2645



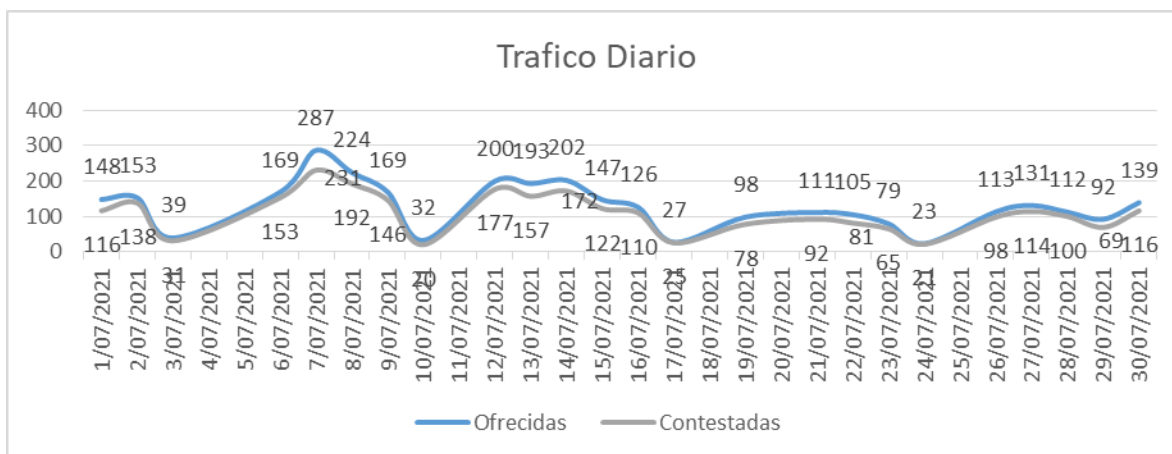


De acuerdo con la gráfica anterior la semana del 12-Jul-2021 - 18-Jul-2021 se recibieron y se atendieron más llamadas en el canal Inbound especialmente en el proyecto Gov.co trámites, donde se recibieron solicitudes relacionadas con tramites y servicios

De las llamadas realizadas al centro de contacto en dicha semana se logró una atención del 84,1%

Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor tráfico fue el día 7 de julio con un total de 287 llamadas recibidas contestando el 80,5% de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue referente a: Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales en el canal Gov.co Trámites

A continuación, se relaciona la gráfica de gestión Inbound diaria



La opción que más recibe llamadas es la opción de Gov.co Trámites y Servicios por sus diferentes canales como llamada web, regresamos tu llamada y canal Inbound.

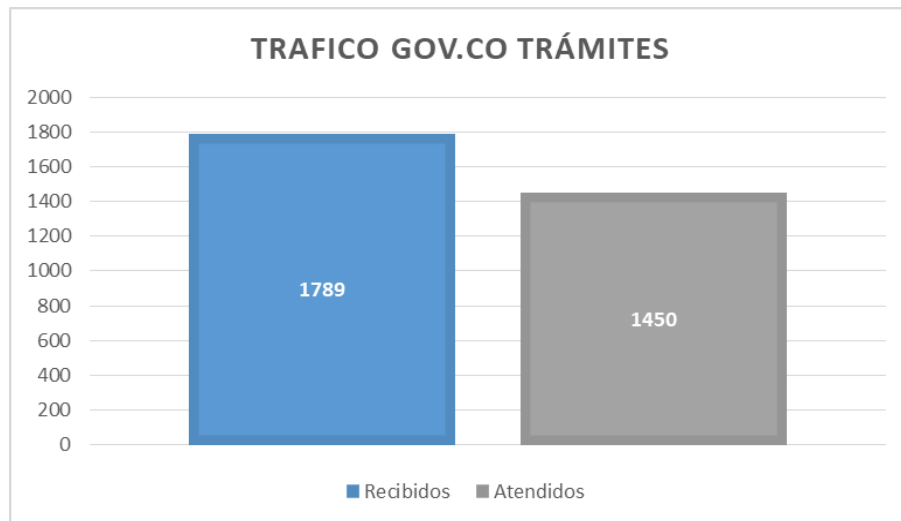
Campaña	Recibidos	Atendidos
C2C TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	248	211
CALLBACK	513	421
GOV.CO TERRITORIAL	416	305
GOV.CO	1028	818
Política de Gobierno Digital	555	531
Urna de Cristal	384	359
Total general	3144	2645

A continuación, se relaciona el tráfico Inbound por canal y las consultas más realizadas por cada una de las opciones del IVR. **Ver anexo 6**

Opción 1- 1 GOV.CO Trámites:



Tráfico Gov.co Trámites	
Recibidos	Atendidos
1789	1450
100%	81%



Donde se atiende el 81% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

Para el canal Gov.co Trámites las principales consultas corresponden a las solicitudes que se realizan en relación a los servicios que ofrecen las diferentes entidades gubernamentales.

A continuación se relaciona la tabla de programas o servicios más consultados

Programa / Servicio	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	408
Líneas de contacto entidades gubernamentales	90
Actualización de la sección trámites y servicios	54
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	51
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	50
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	49
Información referente al COVID 19	46
Pasaporte Electrónico	39
Plataforma CVLAC	33
Inscripción a programas entregados por el gobierno	32

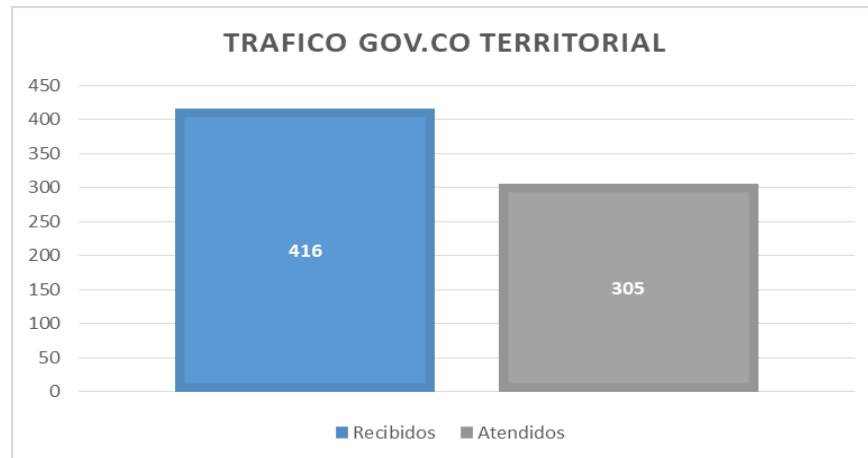


Trámites más consultados en julio

ID Trámite	Nombre del trámite	Consultas
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	74
7601	Pasaporte Electrónico	66
18374	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	43
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	41
33683	Orientación laboral	24
7005	Impuesto predial unificado	24
66991	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	15
345	Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior	14
14313	Certificado catastral nacional	14
51005	Concepto de uso del suelo	13

Opción 1-2 Gov.co Territorial

Tráfico Gov.co Territorial	
Recibidos	Atendidos
416	305
100%	73%



Donde se atiende el 73% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

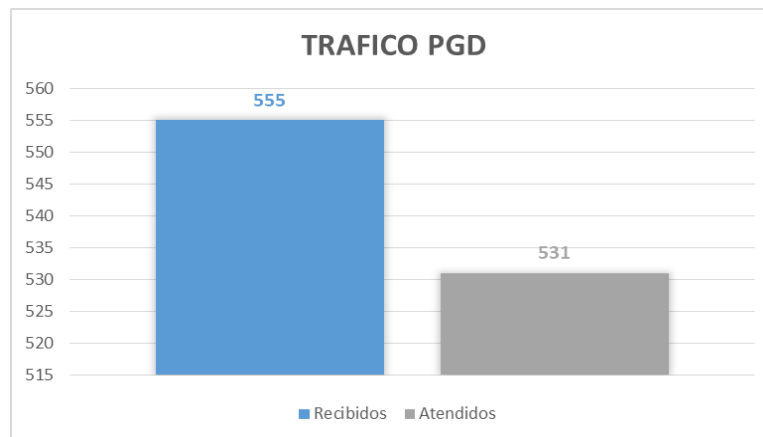
Para Gov.co Territorial las consultas están relacionadas a gestión de cuentas de correo (creación y reinicio de correo), así mismo las solicitudes están relacionadas con los sitios web (creación, consultas generales, contraseñas de acceso a los sitios web entre otros).

Ver Anexo 23

Requerimientos	Cantidad
Reinicio contraseña - Correo Electrónico	546
Creación - Correo Electrónico	311
Creación - Sitio WEB	155
Consulta -Sitio WEB	149
Consulta - Correo Electrónico	134
Cambio usuario admin gov.co territorial	63
Reinicio contraseña - Sitio WEB	27
Actualización - Correo Electrónico	24
Back UP - Correo Electrónico	13
Actualización - Sitio WEB	9

Opción 2 - Política de Gobierno Digital

Trafico PGD	
Recibidos	Atendidos
555	531
100%	96%



Donde se atiende el 96% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

Para los proyectos que se encuentran en la opción 2 de Gobierno Digital, se identifica que el motivo por el cual se contacta está relacionado con proyectos de Gobierno Digital y sus procesos, adicionalmente se contactan para consultar información de datos abiertos y máxima velocidad como principales.

A continuación, se relaciona la tabla con las consultas más realizadas

Consultas	Cantidad
Información de solicitud de conjunto de datos	412
Información Proyectos de Gobierno Digital	172
Información general de Máxima Velocidad	54
Solicitud de lenguaje común.	40
Ingreso a Máxima Velocidad	38
Información acerca de caso solicitado por la entidad	33
Entidad solicita información acerca del portal datos abiertos	26
Entidad solicita permisos de editor	20
Información acerca del proceso de aprobación del portal datos abiertos	16
Ciudadano solicita conjunto de datos	14

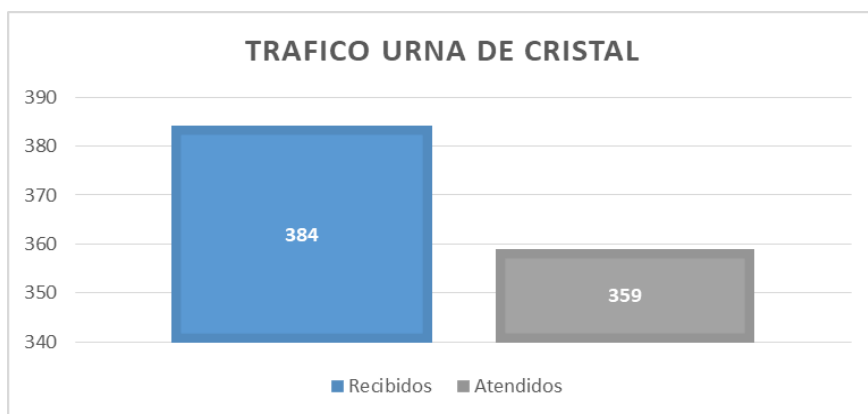
Opción 3 - Urna de Cristal

Trafico Urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
384	359



100%

93%



Donde se atiende el 93% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

La opción 3 Urna de Cristal actualmente atiende consultas relacionadas con ayudas dadas por el gobierno nacional, ingreso solidario y participación ciudadana, siendo estas las de mayor frecuencia; cabe resaltar que adicional a estas consultas, los ciudadanos que se contactan para validar otro tipo de ayudas tales como: subsidio de adulto mayor, subsidios de vivienda, subsidios de desempleo, ayudas brindadas por la unidad de víctimas.

Consulta Trámite	Cantidad
Participación ciudadana	30
Consulta devolución de iva	21
Consulta ingreso solidario	19
Vivienda Gratis	18
Familias en acción	13
Líneas de contacto entidades gubernamentales	12
Subsidios de vivienda	11
Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado	10
Inscripción al programa Adulto Mayor	5
Indemnización para víctimas del conflicto	3

2.1.2 Gestión Outbound

Para la gestión outbound se comparte la relación de lo gestionado por cada una de las campañas. **Ver anexo 19**



Fecha de gestión	Tema	Cantidad de registros	Efectivo	No efectivo
Julio	Sitios web sin uso 2021	334	135	212
1 - 7 Julio	Convocatoria Mision Tic	25886	6782	4795

Para julio se realizó una gestión outbound con un total de 25.886 registros, para esta gestión debido a la cantidad de números por marcar solo se realizó la marcación de 11.577 registros, logrando una efectividad del 59%. La cantidad de barridos sobre estas bases fue uno.

Adicional se esta realizando un outbound para las entidades territoriales que no han realizado actualizaciones o gestiones en sus sitios web.

Ver Anexo 19

2.1.3 Gestión de Buzón.

Para la gestión de buzón correspondiente a julio, se comparte la cantidad de buzones que ingresaron, los efectivos. **Ver anexo 2**

Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
GOBIERNO DIGITAL	214	213	1

Para julio se reciben 214 buzones de los cuales 213 efectivos estos son atendidos en su totalidad por Urna de Cristal teniendo como principales consultas de programas del Gobierno Nacional.

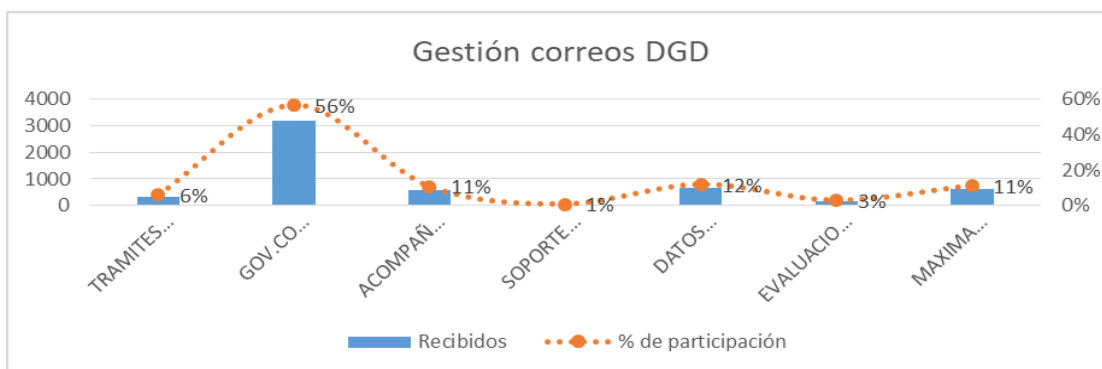
2.1.4 Gestión Email

Para la gestión de buzón se comparte la cantidad de solicitudes que ingresaron, cada una de las soluciones dispuestas en el ccc. **Ver anexo 2**

Campaña	Recibidos	% de participación
TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	337	6%
GOV.CO Territorial	3163	56%



ACOMPANAMIENTO GEL	599	11%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	48	1%
DATOS ABIERTOS	667	12%
EVALUACION TERRITORIAL	162	3%
MAXIMA VELOCIDAD	630	11%
Total general	5606	100%



Donde se evidencia y como se ha venido presentando el correo con la mayor cantidad de solicitudes es sopORTEccc@mintic.gov.co, esto debido a que el correo recibe las solicitudes por parte de las entidades gubernamentales (reinicio y creación de cuentas de correo, autogestión de cuentas y creación de sitios web) y de los ciudadanos (solicitudes de Gov.co Trámites). Además, la cuenta de correo se encuentra publicada en el portal www.gov.co generando que la ciudadanía lo use frecuentemente para comunicarse con el centro de contacto.

Seguido del correo datosabiertos@mintic.gov.co dado que los usuarios solicitan acceso a los conjuntos de datos de diferentes entidades.

2.1.5 Gestión envío de correos masivos

Para julio se realiza los siguientes envíos de correos masivos

Fecha envío	Tema	Cantidad	Rebotaron	Reenviados	Fecha de reenvío
2/07/2021	Apertura de carga de evidencias de los retos de Máxima Velocidad	366	15	0	N/A
28/07/2021	Se acerca la segunda ronda de asesorías de Máxima Velocidad	440	15	0	N/A

Estas solicitudes fueron realizadas directamente por el Ministerio teniendo un total de 806 correos enviados, estos envíos se realizaron desde la cuenta de correo maximavelocidad@mintic.gov.co los días 02 y 28 julio.



2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en julio, con un total de **1060** chat que ingresaron de los cuales 639 fueron efectivos y 421 fueron no efectivos. Los chats no efectivos se deben a que los ciudadanos inician un chat pero no dan ningún tipo de respuesta, muchas veces evidenciamos que los ciudadanos hacen llamadas al IVR y abren el chat para tomar la opción que les conteste primero.

Estados	Cantidad	%
Efectivo	639	60%
No efectivo	421	40%
	1060	100%

Para los chats efectivos a continuación se relacionan las consultas más realizadas por dicho canal.

El top 10 de trámites y servicios más consultados en el canal del chat es:

Consulta Trámite	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	210
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	29
Pasaporte Electrónico	27
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	26
Orientación laboral	20
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	18
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	16
Información referente al COVID 19	12
Pago de arriendos y servicios públicos	11
Subsidios de vivienda	10

2.1.7 Gestión envío de mensajes de texto

A continuación, se relaciona la cantidad de mensajes utilizados en julio: **Ver anexo 8**

Mensajes 1 al 31 de julio

Tipo de mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	1.084.333
Respuestas ciudadanos	529
Total	1.084.862



El mensaje de texto enviado a mayor cantidad de números fue el del 23 de julio con un total de 34.911 mensajes, en este mensaje se envió el siguiente texto, “Conectate hoy a las 4:00 p.m. con jóvenes que transforman su vida y su comunidad <https://youtu.be/cgmOOxMsY98> ¡Inspírate, aprende con el Ministerio TIC!”

La cantidad de mensajes utilizados en julio fue de 1.084.862 esto en 61 envíos realizados, es decir un promedio de 17.784 mensajes enviados por paquete.

A continuación, se relacionan los mensajes enviados en julio:

Item	Fecha de solicitud por parte del ministerio	Fecha de envío del mensaje	Hora de envío del mensaje	Mensaje 1	Prueba Cantidad	Definitivo
1	7/02/2021	7/02/2021	09:00 a.m.	Mintic y Platzi Te invitan a participar a un espacio para hablar de Ciberseguridad. Martes 6 de julio a las 5:00 PM mas informacion en tu correo. ¡Te esperamos!		490
2	07/02/2021	07/02/2021	10:00 a.m.	Inscríbete en la nueva convocatoria de formación virtual del SENA. Tienes plazo hasta el 2 de julio: https://bit.ly/3wUKQjH	4	20010
3	07/02/2021	07/02/2021	16:00 p.m.	Infórmate y resuelve tus dudas sobre los nuevos beneficios del Gobierno para los jóvenes en Colombia: http://bit.ly/beneficiosjovenes	4	20326
4	07/02/2021	07/03/2021	14:00 p.m.	¡Buenas noticias! Nuevos beneficios del Gobierno para que los jóvenes estudien, emprendan, trabajen y tengan vivienda propia: http://bit.ly/beneficiosjovenes	4	20010
5	07/02/2021	07/03/2021	11:00 a.m.	Pregúntanos sobre los nuevos beneficios y oportunidades para los jóvenes en Colombia: http://bit.ly/urnateresponde	4	20010



6	07/02/2021	07/04/2021	9:00 a.m.	Encuentra la informacion que buscas sobre apoyo y oportunidades para los jovenes en Colombia: http://bit.ly/urnateresponde	4	20010
7	07/02/2021	07/04/2021	13:00 p.m.	Comprar vivienda con tasa de interes baja si es posible. Informate y pasa la voz: http://bit.ly/viviendajovenes	4	20010
8	07/02/2021	07/05/2021	10:00 a.m.	¡Animate a tener casa propia! Con Jovenes Propietarios podrás financiar hasta el 90% del valor de tu vivienda: http://bit.ly/viviendajovenes	4	19989
9	07/02/2021	07/05/2021	13:00 p.m,	Por primera vez los estudiantes de pregrado de instituciones publicas podran cursar su semestre sin pagar matricula: http://bit.ly/gratuidadmatricula	4	19900
10	07/02/2021	07/06/2021	12:00 p.m.	Conoce INSOR EDUCATIVO, la nueva plataforma con contenidos educativos accesibles para los estudiantes sordos del pais: https://bit.ly/3w9K9Tt	4	20005
11	07/02/2021	07/06/2021	11:00 a.m.	Pasa la voz: hay \$15 billones disponibles para apoyar proyectos productivos en el campo: https://bit.ly/3gjORHG	4	19987
12	07/02/2021	07/07/2021	9:00 a.m.	¿Decidiste dejar de fumar? AUTOCUIDATE es la nueva herramienta que te ayudara a cumplir tu proposito: https://bit.ly/3gjP0Le	4	20012
13	07/02/2021	07/07/2021	13:00 p.m.	Esto es lo que debes saber para participar en las Elecciones de los Consejos de Juventud de noviembre: https://bit.ly/2SoKbYP	4	20012
14	07/02/2021	07/08/2021	14:00 p.m.	Ponte al dia con el Sistema General de Pensiones. Asi puedes hacer los pagos faltantes de abril y mayo de 2020: https://bit.ly/3glDTkW	4	20011
15	07/02/2021	07/08/2021	9:00 a.m.	¿Tienes credito con ICETEX? Buenas noticias: se amplio el plan de auxilios educativos	4	20009



				COVID-19 https://bit.ly/3wbR3HU		
16	07/02/2021	07/09/2021	11:00 a.m.	¿No consigues trabajo por falta de experiencia? Buenas noticias: ahora tus practicas contarán en tu hoja de vida: https://bit.ly/3cx3aY3	4	20012
17	07/02/2021	07/09/2021	10:00 a.m.	¿Ya conoces las nuevas oportunidades para los jóvenes en Colombia? Cuéntanos tus dudas sobre estos beneficios: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	4	20012
18	07/02/2021	7/10/2021	13:00 p.m,	Haz parte de los procesos de rendición de cuentas y construcción de políticas públicas de nuestro país. Agendate: https://www.urnadecristal.gov.co/calendario	4	20012
19	07/02/2021	7/10/2021	14:00 p.m.	El virus no se toma vacaciones. ¡No te confíes! Evita aglomeraciones, usa bien el tapabocas y manten la distancia física. Mas información: www.minsalud.gov.co	4	20012
20	07/06/2021	07/06/2021	16:50p. m.	Mintic y Platzi te invitan a conectarte a la charla de ciberseguridad: Hoy martes 6 de julio, a las 5:00 PM Ingresando al link https://bit.ly/36eS9HB		497
21	06/07/2021	06/07/2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digital. Nos vemos mañana a las 10:00 am en la charla sobre buenas practicas para la creación de contenidos. Conectate: https://bit.ly/3tZmKSO	4	416
22	06/07/2021	07/07/2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digital. Nos vemos mañana a las 10:00 am en el taller sobre creación de campañas digitales. Conectate: https://bit.ly/3tZmKSO	4	95



23	06/07/2021	07/07/2021	9:00 a.m.	Hoy 7 de julio, 9am: conectate al encuentro de #MisionTIC2022 formaremos a 100 mil programadores. Conectate aqui: https://bit.ly/2UpDlxH	4	19869
24	06/07/2021	07/07/2021	9:00 a.m.	Hoy 7 de julio, 9am: conectate al encuentro de #MisionTIC2022 formaremos a 100 mil programadores. Conectate aqui: http://bit.ly/MisionTIC2022SMS		19869
25	09/07/2021	10/07/2021	16:00 p.m.	¿Sabias que ahora las practicas se deben tener en cuenta como experiencia laboral? Informate aqui: https://bit.ly/3gpm5qg	4	30010
26	09/07/2021	10/07/2021	10:00 a.m.	¡Reactivemonos con seguridad! Ten en cuenta estas medidas para la apertura de sectores y actividades https://bit.ly/3cLFUG5	4	29985
27	09/07/2021	11/07/2021	14:00 p.m.	¿Tienes entre 18 y 29 años? Postulate al Programa de Voluntariado Juvenil de la Alianza del Pacifico: https://bit.ly/3q8sQjD	4	30003
28	09/07/2021	11/07/2021	11:00 a.m.	Pronto cambiara la forma de marcar. Conoce los cambios para hacer llamadas telefonicas en nuestro pais: https://bit.ly/3vm3K1y	4	30010
29	09/07/2021	12/07/2021	9:00 a.m.	¿Ya conoces los nuevos beneficios que el gobierno ofrece a los jovenes en Colombia? Cuentanos tus opiniones y dudas: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	4	30002
30	09/07/2021	12/07/2021	13:00 p.m.	Simplifiquemos las normas de nuestro pais. Programate y participa: https://www.urnadecristal.gov.co/calendario	4	29996
31	09/07/2021	13/07/2021	10:00 a.m.	Si presentas sintomas de COVID-19, ademas de tu	4	30010



				familia y EPS, informa a las personas con las que tuviste contacto. Mas informacion: www.minsalud.gov.co		
32	21/07/2021	21/07/2021	14:00 p.m.	Haz valer tus derechos como trabajador. Conoce y usa la Calculadora Laboral de Mintrabajo: https://bit.ly/3vWrRUN	4	25071
33	21/07/2021	21/07/2021	18:30 p.m.	Colombia supero los 8 millones de accesos fijos a Internet en el 1er trimestre de 2021. Conoce los detalles hoy, 6:30 pm: https://bit.ly/BoletinTrimestralSMS	4	9088
34	21/07/2021	21/07/2021	15:00 p.m.	Resuelve tus dudas sobre derechos y acceso a la justicia de la poblacion LGBT. Consultale al experto: https://bit.ly/3j7k4AN	4	20010
35	21/07/2021	22/07/2021	14:00 p.m.	¿Tienes un proyecto de economia circular, bioeconomia, mitigacion o adaptacion al cambio climatico? Esta noticia te interesa: https://bit.ly/3dcE3u6	4	20010
36	21/07/2021	22/07/2021	11:00 a.m.	¿Sabias que ahora puedes viajar a otros paises con tu cedula digital? Informate aqui: https://bit.ly/35PfMpJ	4	20003
37	21/07/2021	22/07/2021	9:00 a.m.	Nuevas convocatorias de apoyo para iniciativas de organizaciones de mujeres y victimas. Pasa la voz: https://bit.ly/2UwuWxL	4	20010
38	21/07/2021	22/07/2021	13:00 p.m.	El Gobierno apoya a los jovenes que quieran estudiar, trabajar y emprender. Conoce los beneficios y resuelve tus dudas: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	4	19985
39	21/07/2021	23/07/2021	10:00 a.m.	El riesgo de contagio por COVID-19 aumenta en espacios cerrados y con poca ventilacion. Toma medidas y protegete. Mas informacion: www.minsalud.gov.co	4	20002



40	21/07/2021	23/07/2021	13:00 p.m.	¿Ya conoces el Portal Unico del Estado Colombiano GOV.CO? Visita www.gov.co y cuéntanos que opinas: https://bit.ly/govcoteescucha	4	10010
41	21/07/2021	23/07/2021	12:00 p.m.	Cuéntanos tu experiencia en el Portal Unico del Estado Colombiano GOV.CO y ayudanos a mejorarlo: https://bit.ly/3rk2M5t	4	10010
42	21/07/2021	24/07/2021	10:00 a.m.	¿Que opinas del portal GOV.CO? Cuéntanos tu experiencias y sugerencias para mejorarlo: https://bit.ly/3wIL6S0	4	10010
43	21/07/2021	24/07/2021	11:00 a.m.	¿Como te ha ido en GOV.CO? Cuéntanos tu experiencia y que le cambiarías al portal: https://www.urnadecristal.gov.co/govco_te_escucha	4	10010
44	21/07/2021	24/07/2021	14:00 p.m.	El Gobierno nacional ya presento el proyecto de Inversion Social que no toca las pensiones, ni toca el IVA. Conoce mas en: https://bit.ly/3hlZwgO	4	10010
45	21/07/2021	25/07/2021	15:00 p.m.	Conoce como a traves del proyecto de Inversion Social se crearan cerca de 190 mil nuevos empleos para jovenes. Ingresa a: https://bit.ly/3hlZwgO	4	10010
46	21/07/2021	25/07/2021	16:00 p.m.	El proyecto de Inversion Social extendera el Ingreso Solidario que beneficia a 9,8 millones de personas. Conoce mas de esta iniciativa: https://bit.ly/3hlZwgO	4	10010
47	21/07/2021	25/07/2021	15:00 p.m.	El proyecto de Inversion Social ampliara el Subsidio a la Nomina y se concentrara en empresas desde dos empleados. Te contamos mas: https://bit.ly/3hlZwgO	4	10010
48	21/07/2021	26/07/2021	10:00 a.m.	Los recursos para la Matricula Cero se garantizan en el proyecto de Inversion Social	4	10010



				para beneficiar a 695 mil universitarios. Conoce mas: https://bit.ly/3hlZwgO		
49	21/07/2021	22/07/2021	9:00 a.m.	¡Hola! Te invitamos a registrarte en tu Carpeta Ciudadana Digital. Ingresa a www.gov.co , busca el boton de Carpeta Ciudadana y sigue las instrucciones	4	25010
50	21/07/2021	24/07/2021	11:00 a.m.	¡Bienvenido a la transformacion digital del Estado colombiano! Ingresa ya a www.gov.co , regístrate y comienza a usar tu Carpeta Ciudadana Digital.	4	25010
51	21/07/2021	26/07/2021	14:00 p.m.	Encuentra la informacion, tramites y servicios que necesitas en un solo lugar. Visita www.gov.co y regístrate en tu Carpeta Ciudadana Digital.	4	25010
52	21/07/2021	28/07/2021	10:00 a.m.	Encuentra los resultados de tus interacciones con el Estado en tu Carpeta Ciudadana Digital. Regístrate ya en www.gov.co	4	25010
53	21/07/2021	30/07/2021	11:00 a.m.	¡Ya puedes registrarte en tu Carpeta Ciudadana Digital! Ingresa a www.gov.co y descubre la nueva forma de interactuar con el Estado.	4	25010
56	22/07/2021	22/07/2021	15:00 p.m.	¡Profe! Aprenda gratis pensamiento computacional con MinTIC. Inscríbase hasta el 6 de agosto en Programacion para Niños y Niñas. https://bit.ly/3x1eQtD	4	16660
57	22/07/2021	23/07/2021	11:00 a.m.	¡Profe! Aprenda gratis pensamiento computacional con MinTIC. Inscríbase hasta el 6 de agosto en Programacion para Niños y Niñas. https://bit.ly/3x1eQtD	4	16660
58	23/07/2021	23/07/2021	14:00 p.m.	MinTIC y Platzi conceden plazo hasta 26/07/21 para activar curso de Ciberseguridad si no se realiza la activacion antes de		172



				esta fecha sera desactivada la cuenta		
59	23/07/2021	23/07/2021	4:00 p.m.	Conectate hoy a las 4:00 p.m. con jovenes que transforman su vida y su comunidad https://youtu.be/cgmOOxMsY98 ¡Inspírate, aprende con el Ministerio TIC!	4	34911
60	23/07/2021	23/07/2021	4:00 p.m.	Aprende a crear contenido y a posicionarlo en Internet gracias al taller de empoderamiento del Ministerio TIC hoy a las 4:00 p.m. https://youtu.be/Uw5m_T3H6L4	4	33682
61	27/07/2021	27/07/2021	17:00 p.m.	Puede subsanar su propuesta para la convocatoria de emisoras comunitarias etnicas hasta el 3 de agosto de 2021. Consulte mas aqui: https://bit.ly/3ejPq3Z .	4	251
62	27/07/2021	29/07/2021	13:00 p.m.	Estimado proponente, en este video le explicamos como subsanar su propuesta: https://bit.ly/3izxovL Recuerde cargar sus documentos hasta el 3 de agosto de 2021	4	251
63	28/07/2021	28/07/2021	10:00 a.m.	Digitorial continua. Te esperamos hoy desde las 10 am en el taller de Escucha Activa: https://bit.ly/3tZmKSO	4	590

2.2 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial

2.2.1 Gestión de Casos Gov.co Territorial

Del 1 al 31 de julio se gestionaron 3665 casos en Service Desk en Gov.co/Territorial de los cuales 910 fueron escalados a Segundo Nivel y 2751 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 31 de julio en territorial:

Tipificación / Estado	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general
-----------------------	---------	---------	----------------------------------	----------	---------------

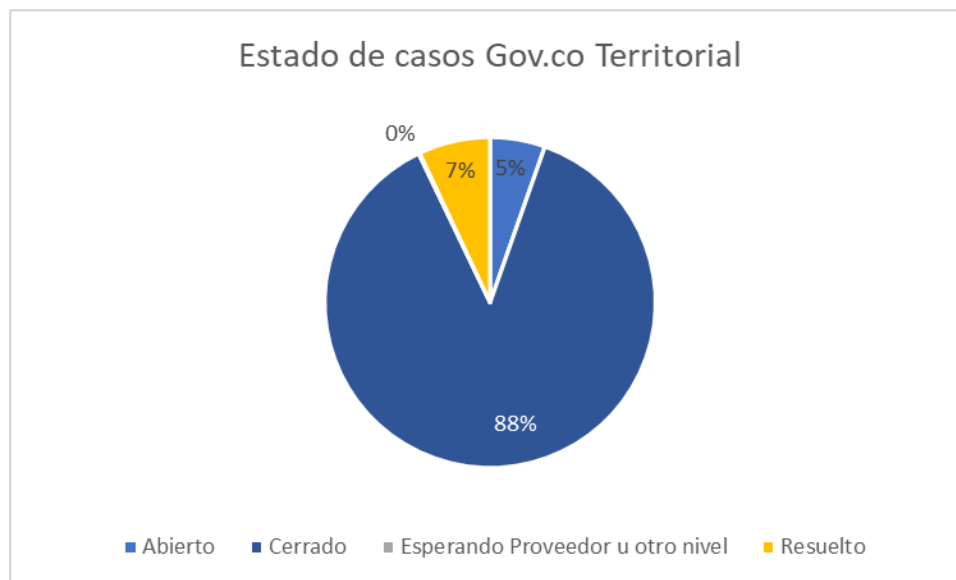


Actualización	25	815		42	882
Consulta	8	202	1	9	220
Creación	160	2119	1	203	2483
Eliminación		2			2
Error	2	13	1	1	17
Gestión interna		22		1	23
Otro	2	34	1	1	38
Total general	197	3207	4	257	3665

Con respecto al mes anterior hemos presentado un incremento en la creación de casos por Creación de Sitios web para las instituciones Educativas. En el proyecto Centros Digitales del MinTIC se están realizando por parte de Gov.co Territorial la entrega de sitios web para instituciones educativas.

Los 12 agentes técnicos se encargan de resolver los casos de las entidades territoriales a cierre del mes se encuentran en estado cerrado y resuelto el 95% de los casos.

El 5% que no se logró cerrar al 31 de julio se estará cerrando en la primera semana de agosto.

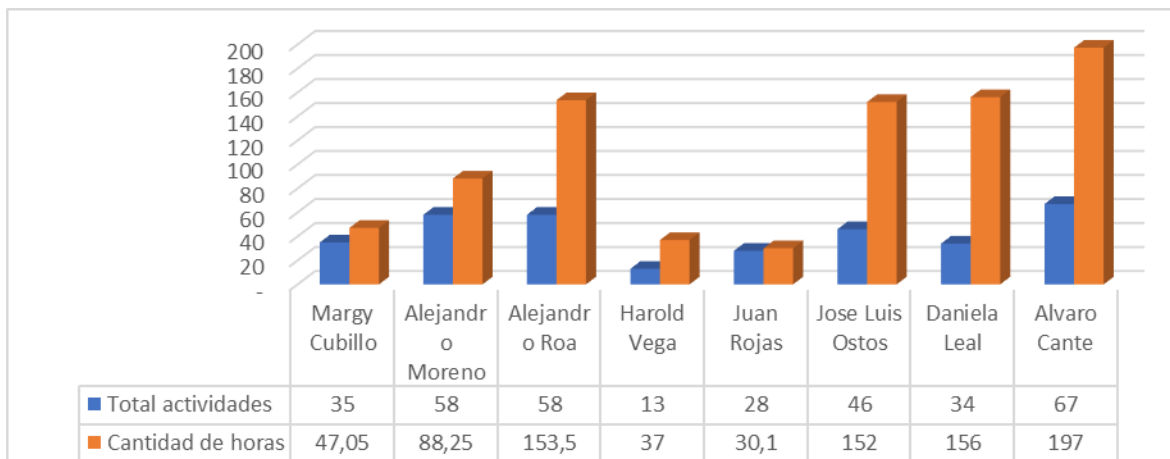


Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 339 actividades que hacen parte de la operación, pero no están registradas como casos (Informes, Pruebas QA, Formatos, MX, Automatización de informes, Monitoreo Preventivo) incluyendo a los agentes profesionales.

En el siguiente gráfico se relacionan la cantidad de actividades y el tiempo de duración que utilizó cada agente para la realización de estas. Para información detallada **Ver anexo 22**



Gráfica 1. Resumen actividades – Agentes técnicos y profesionales segundo nivel.



Sistema de Gestión documental

En el 2021 se ha venido realizando la normalización de cada uno de los procesos de Territorial en donde para cada procedimiento se elabora, se aprueba y se socializa con agentes técnicos y con líderes de solución (Manual – Guía – Flujograma del proceso – Plantilla – Matriz) **Ver anexo 21**

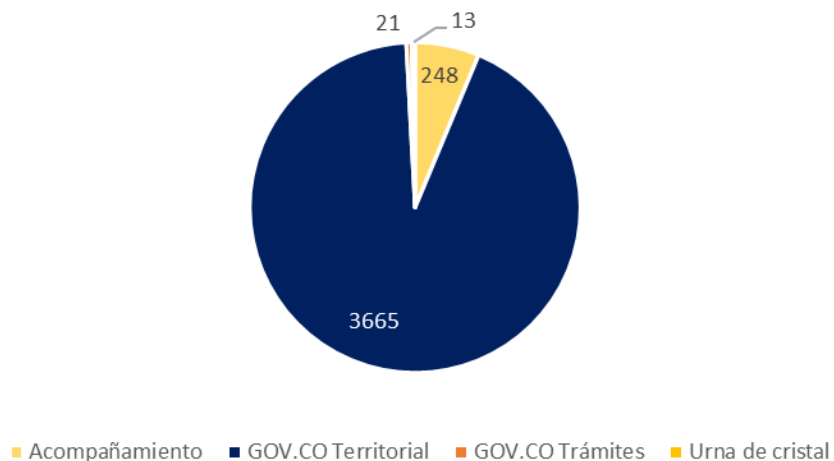
Mesa de servicio Gov.co/Territorial (Segundo Nivel)	Guía	22	98%
	Manual	2	
	Matriz	3	
	Plantilla	71	
	Procedimiento	23	
	Total	121	

2.3 Casos creados en Service Desk

En julio se crearon en la plataforma Service Desk de Outsourcing 3947 casos en la dirección de gobierno digital los cuales se asignaron de la siguiente manera. **Ver anexo 5**



Cantidad de casos por Campaña



Del total de los casos creados el 93% fueron asignados a la solución GOV.CO Territorial, a continuación detallamos el estado de los casos en general:

Estado	Total
Abierto	182
Cerrado	3712
Esperando Información Usuario	12
Esperando Proveedor u otro nivel	7
Resuelto	34
Total general	3947

En la siguiente tabla podremos observar el detalle de las solicitudes realizadas por las entidades y ciudadanos en julio 2021.

Tipificación		Total
Acompañamiento	Acompañamiento	248
Total Acompañamiento		203
GOV.CO Territorial	Actualización	882
	Consulta	220
	Creación	2483
	Eliminación	2
	Error	17
	Gestión interna	23
	Otro	38
Total GOV.CO Territorial		3665



GOV.CO Trámites	Actualización	21
Total GOV.CO Trámites		21
Urna de cristal	Urna de cristal	13
Total Urna de cristal		13
Total general		3947

Para los casos pendientes por respuesta se evidencia que se tiene un total de 144 casos, teniendo el caso más antiguo en febrero perteneciente a acompañamiento.

Soluciones / Mes	Febrero	Marzo	mayo	Junio	Julio	Total general
Acompañamiento	2	2	14	18	50	86
GOV.CO Territorial	0	1	1	8	273	283
GOV.CO Trámites	0	3	0	0	7	10
Total general	2	6	15	26	330	379

3 Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP)

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	julio
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo de este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover TimeObjective)	D>=99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	100%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	87%.



Ítem	ANS	Oro	julio
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	16.1 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a 400 segundos	15.4 segundos
6	Tiempo de atención Email	Debe ser $\leq$ a 5 horas	44 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.4
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	421 segundos inbound – 14 minutos correo
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA $\geq 95\%$</i>	98%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	99.6%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 90\%$	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $\leq 10\%$	ecn $\leq 90\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	94%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta realizada en cada uno de los procesos de la dirección de Gobierno Digital. **Ver anexo 25**

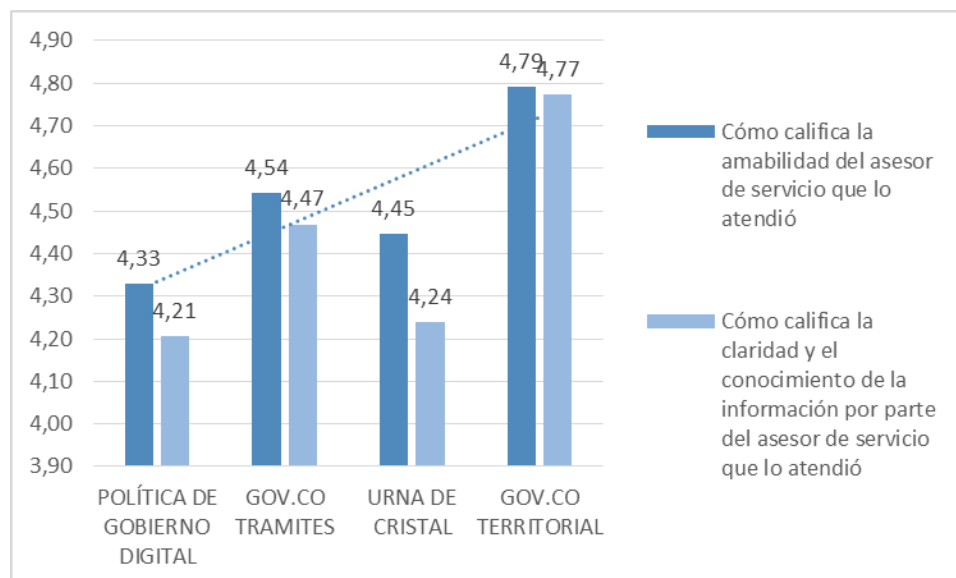
Pregunta/calificación	cantidad
-----------------------	----------



Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	578
1	59
2	6
3	4
4	22
5	487
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	642
1	75
2	12
3	8
4	50
5	497
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	778
NO	112
SI	666
Total general	1998

A continuacion se relaciona el promedio por cada una de las preguntas establecidas en la encuesta en los diferentes procesos de la Direccion de Gobierno Digital

Proceso	Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	Total general
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	4,33	4,21	4,26
GOV.CO TRAMITES	4,54	4,47	4,50
URNA DE CRISTAL	4,45	4,24	4,34
GOV.CO TERRITORIAL	4,79	4,77	4,78
Total general	4,51	4,37	4,44

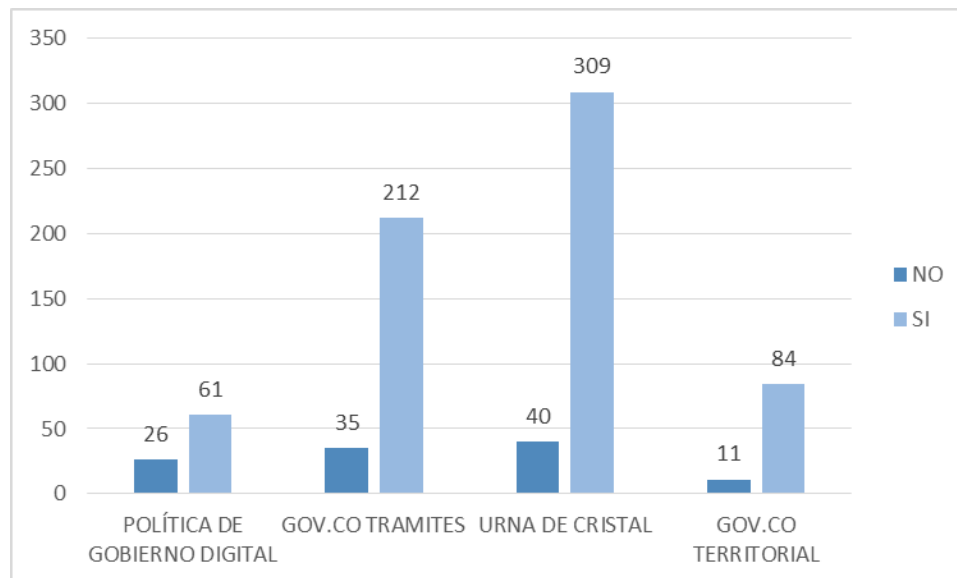


Para la pregunta **“Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió”** la calificación para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es igual o superior a 4.5 manteniéndose estable con respecto al mes anterior.

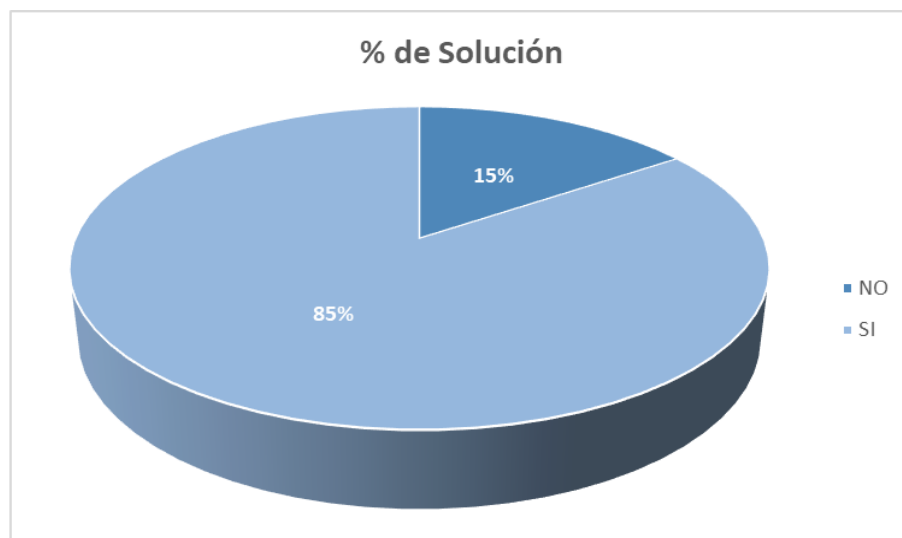
Para pregunta **“Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió”** para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es superior a 4.3 en comparación con el mes anterior este se mantuvo estable.

Para la consulta **“Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?”** el 85% de las respuestas fueron positivas.

Proceso	NO	SI	Total general
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	26	61	87
GOV.CO TRAMITES	35	212	247
URNA DE CRISTAL	40	309	349
GOV.CO TERRITORIAL	11	84	95
Total general	112	666	778



Donde el 85% de los ciudadanos y entidades afirmaron que la solicitud fue solucionada, demostrando la calidad de la información y de atención brindada desde el ccc



5 Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.

Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos, el 100% de los asesores que presentaron la evaluación aprobaron; esto garantiza el manejo de la información que se ha entregado en las capacitaciones dadas desde diferentes áreas y MINTIC

Para los agentes que no aprobaron la oración se le realiza la socialización de las respuestas erradas garantizando que tengan la información correcta



Ver anexo 26

Notas evaluación mensual Julio				
Cedula	Nombre	Apellido(s)	Proceso	Nota
1022347417	EDNA FERNANDA	BANDERA GARCIA	GOV.CO	100%
1024597837	KELLY JOHANNA	CARRILLO SANTOFIMIO	GOV.CO	100%
79835290	JUAN CARLOS	GALEANO	GOV.CO	90%
1019083201	YOVELY CATHERINE	JEREZ ESPITIA	GOV.CO	90%
1012399639	LIZ VIVIANA	VASQUEZ MORA	GOV.CO	90%
1127622303	DOUGLAS JOSE	CONSUEGRA ATENCIO	GOV.CO	80%
1057604261	DANIEL SANTIAGO	PAEZ RIOS	GOV.CO	80%
52734114	GLORIA ESPERANZA	PARADA PAEZ	GOV.CO	80%
1014240301	LINDA MARCELA	MANRIQUE BETANCOURT	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	90%
1015463567	MARIA PAULA	RODRIGUEZ OLAYA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	90%
1016102422	LIZETT ADRIANA	VANEGAS BARBOSA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	90%
1040373562	YENY ESTHER	PALMERA BEDOYA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	80%
80117519	JUAN CARLOS	UNIBIO GARCIA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	90%
1057466725	LUIS ALEJANDRO	CATELBLANCO ROA	TERRITORIAL	100%
1018417595	JHOJAN ALBERTO	GUTIERREZ IPUZ	TERRITORIAL	100%
1013608850	BIVIANA MARCELA	PARDO MONGUI	TERRITORIAL	100%
1013637110	CINDI YASMIN	PRECIADO GIRON	TERRITORIAL	100%
1072749901	RAFAEL ALBERTO	BUITRAGO SALAMANCA	TERRITORIAL	90%
1022988463	MARGY JULIANA	CUBILLOS RODRIGUEZ	TERRITORIAL	90%
1033792313	ADAIR ALEJANDRO	MORENO LOPEZ	TERRITORIAL	90%
1018491566	JUAN DAVID	ROJAS GIL	TERRITORIAL	90%
1016016201	HAROLD ALEXANDER	VEGA VARGAS	TERRITORIAL	90%
39800096	ROSMERY	CUBILLOS ROJAS	TERRITORIAL	80%
1104703191	ERIKA VIVIANA	CASTRO VILLALOBOS	URNA DE CRISTAL	90%
52792492	KAREN ALEXA	ANGARITA PERDOMO	URNA DE CRISTAL	80%

El resultado promedio de la Dirección de Gobierno digital es de 90% en cuanto a la evaluación de conocimiento.

Se resalta que el 100% de los asesores aprobaron la evaluación, para los agentes que tienen una nota diferente a 100% se le realiza socialización de la nota y de las respuestas erradas con el fin de reforzar el conocimiento.

Las evaluaciones se diseñan con el fin de evaluar los conocimientos del producto, procesos que se realizan diariamente en el centro de contacto, de igual forma también se busca identificar los conocimientos adquiridos por capacitaciones recibidas.

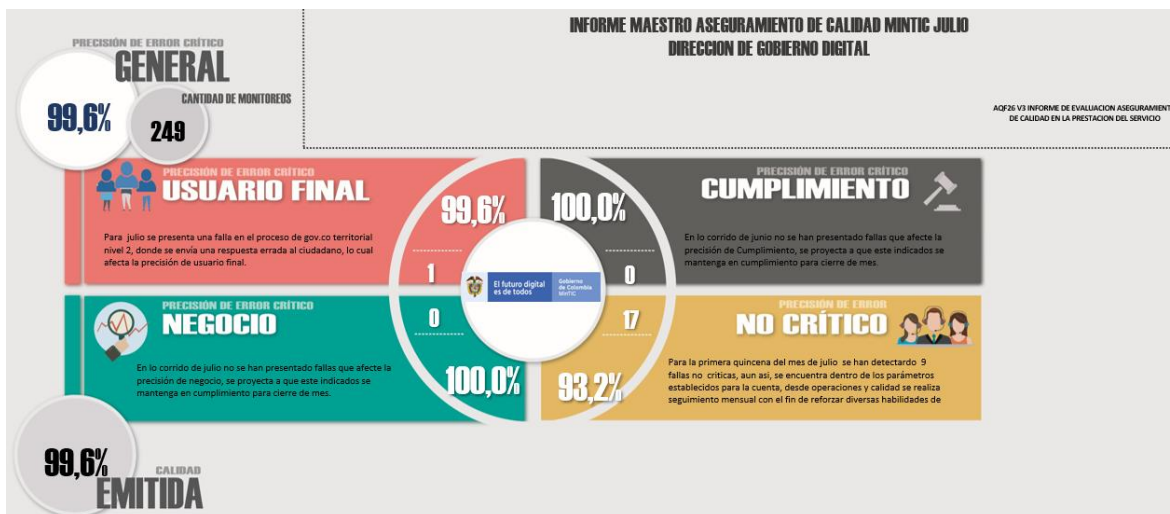


6 Calidad CCC

6.1 Calidad interna

Se realiza el proceso de monitoreos en los diferentes canales del proyecto de gobierno Digital comprendidos por Govco Trámites / territorial (Inbound, CallBack, Correo y chat) política de Gobierno Digital (Seguridad Digital y datos abiertos, Formación TI y acompañamiento), donde se obtienen los siguientes resultados de acuerdo con el proceso de calidad definido.

Ver anexo 10



Para el mes de julio y después de realizar 249 monitoreos para la Dirección de Gobierno Digital, se evidencia lo siguiente:

- La calidad cierra al 99.6% cumpliendo con lo establecido.
- La medición por Precisión cierra al 99.6% cumpliendo de forma satisfactoria.
- La única precisión que se afectó corresponde a Usuario final

Se concluye que la calidad de la cuenta es sobresaliente, la gestión que realizan los agentes en cada uno de sus procesos es acorde a los parámetros establecidos desde el área de calidad.

La efectividad de los procesos de mejora continua (Intervenciones focalizadas, plan de acción, seguimientos, reuniones, capacitaciones etc.) establecidos por calidad y operaciones es exitosa.

Errores criticos



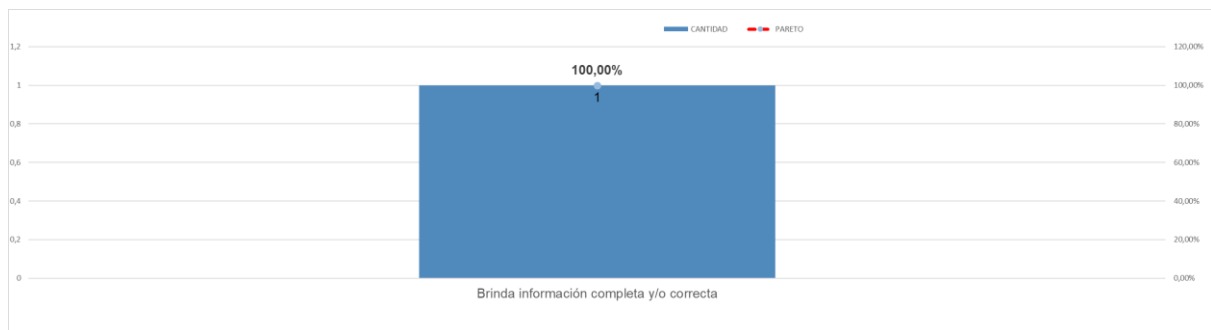
Con respecto a los errores críticos se evidencia una respuesta errada entregada desde nivel 2 territorial, se solicita al asesor realizar la corrección y entrega de la nueva respuesta a la entidad cerrando el ciclo.

A continuación se relacionan los errores críticos por cada una de sus precisiones.

Errores críticos de Usuario Final

El 100% de los errores críticos que se presentaron en la dirección de Gobierno digital corresponden a usuario final.

ÍTEMS	CANTIDAD
Brinda información completa y/o correcta	1
Total general	1



Errores críticos de Negocio

Gracias a la buena gestión que realizada por los agentes en julio no se presentaron errores críticos de Negocio

Errores críticos de Negocio

Para julio no se presentaron fallas que afecten la precisión de negocio.

Errores no críticos

Las principales fallas de servicio detectadas en la dirección de Gobierno digital corresponden a redacción uso de guiones y retoma la llamada en los tiempos establecidos

A continuación, se relaciona el total de las fallas de servicio identificadas en la dirección de Gobierno digital

ÍTEMS	CANTIDAD	PARETO
Redacción	4	21,05%



Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	4	42,11%
Ortografía	3	57,89%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	3	73,68%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	2	84,21%
Trasmite seguridad al brindar la información	2	94,74%
Retoma CHAT en el tiempo establecido	1	100,00%
Total general	19	

Aunque las fallas del servicio no impactan de forma significativa la nota final de calidad es necesario realizarles seguimiento con el fin minimizar su participación.

desde el área de calidad semanalmente se realizan intervenciones focalizadas con el fin de mejorar las habilidades blandas de los asesores y evitar el incremento en el transcurso del mes.

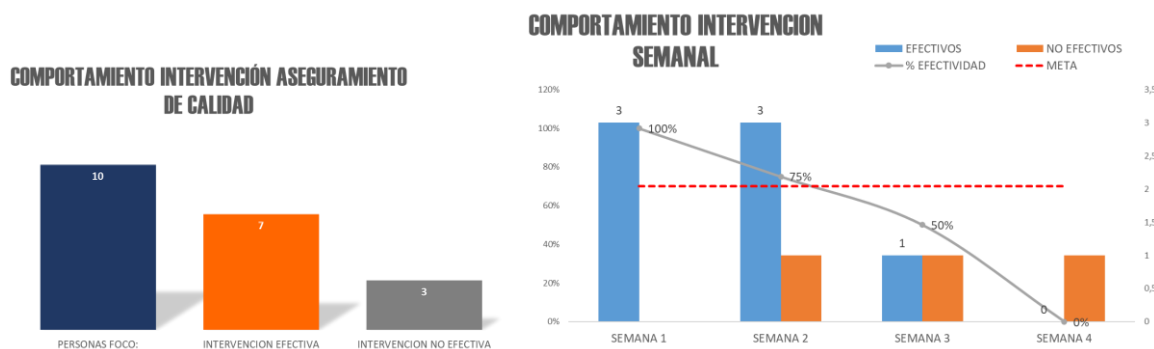
Este mes las capacitaciones se enfocarán en reforzar habilidades blandas o habilidades de servicio Asi mismo para los agentes que afectar uso de guiones reacción se les realiza un seguimiento especial por medio de reuniones llamadas de cliente incógnito y entrega de guiones.

Precisión de error no crítico para el mes de julio es de 93.2%.

6.2 Actividades de apoyo

Desde el área de calidad semanalmente se realizan intervenciones focalizadas y refuerzos a los agentes que presentan las notas más bajas y reincidencias en las fallas.

a continuación se relaciona el comportamiento semanal de dichas intervenciones.



Lo anterior garantiza la no repetición de las afectaciones y la mejora en la calidad individual y total de la cuenta.

6.3 Desempeño por agente



Para el mes de julio se identifica que el 100% de los asesores cierran con la nota de calidad, dentro del umbral establecido del 92% como se observa en la siguiente tabla

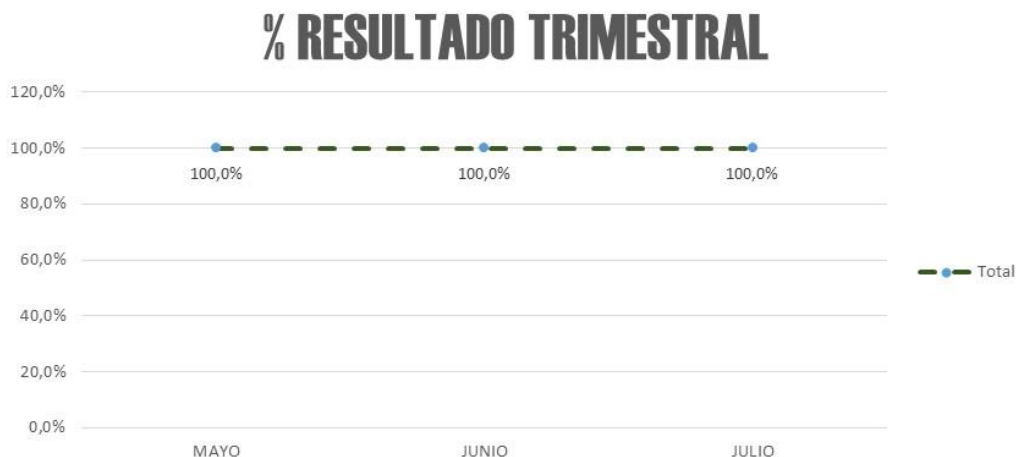
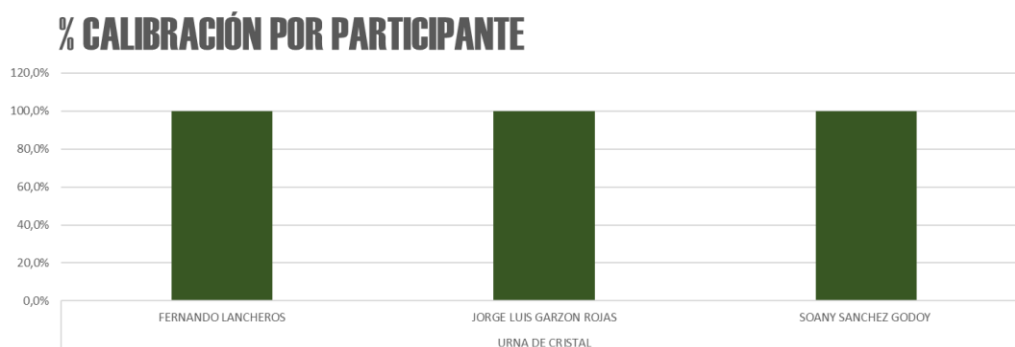
Agentes	CANT. MONITOREOS	PENC	PEC GENERAL	CALIDAD EMITIDA
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	8	100,0%	100,0%	100,0%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	10	100,0%	100,0%	100,0%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	10	100,0%	100,0%	100,0%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	11	100,0%	100,0%	100,0%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	11	100,0%	100,0%	100,0%
MARCELA MANRIQUE	11	100,0%	100,0%	100,0%
YENY ESTHER PALMERA	6	100,0%	100,0%	100,0%
DOUGLAS CONSUEGRA	7	100,0%	100,0%	100,0%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÒN	10	100,0%	100,0%	100,0%
JUAN CARLOS GALEANO	11	100,0%	100,0%	100,0%
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	9	100,0%	100,0%	100,0%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	9	100,0%	100,0%	100,0%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	8	100,0%	100,0%	100,0%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	14	100,0%	100,0%	100,0%
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	14	100,0%	100,0%	100,0%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS	10	90,0%	100,0%	99,7%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	10	90,0%	100,0%	99,6%
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	13	84,6%	100,0%	99,3%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	10	90,0%	100,0%	99,3%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	9	88,9%	100,0%	99,2%
ALBERTO GUTIERREZ	8	87,5%	100,0%	99,1%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	11	100,0%	90,9%	99,1%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	12	75,0%	100,0%	98,8%
JUAN DAVID ROJAS	11	81,8%	100,0%	98,7%
Daniel santiago Paez Ríos	6	16,7%	100,0%	95,2%
Total general	249	93,2%	99,6%	99,6%

Desde el área calidad refuerzos y capacitaciones con el fin de garantizar la nota de calidad y el cumplimiento de las precisiones.
cabe resaltar que los asesores se encuentran comprometidos con los diferentes procesos y gestiones que se deben realizar en la línea.

6.4 Calibraciones



Se realiza calibración para el proceso de urna de cristal donde se evidencia la mejora en cada una de las llamadas escuchadas.
con respecto a las oportunidades de mejora evidenciadas son transmitidas a cada uno de los procesos.
los asistentes se encuentran 100% calibrados



Se realiza la calibración identificando en el proceso de Urna de Cristal donde se identifican oportunidades de mejora las cuales son compartidas con los agentes.

por parte del cliente de Urna de Cristal envían felicitaciones a los agentes por la excelente gestión y atención dada por las asesoras.

Cada uno de los procesos y asistentes se encuentra calibrados

7 Formación y entrenamiento de los agentes.

Para el mes de julio ingresa un nuevo agente al centro de contacto, proceso gov.co trámites y se realiza una promoción de un asesor a gov.co territorial, por lo cual se realiza el proceso de capacitación en cuanto a producto, matriz de calidad también se realiza una capacitación de uso de guiones se realiza la entrega de estos.

Continuando con el proceso de capacitación se toma al 100% de la operación con el fin



de capacitarlos en habilidades de servicio, en esta capacitación se trataron los siguientes temas:

1. Entusiasmo
2. Habilidades de comunicación
3. Empatía con el cliente / Compasión
4. Paciencia
5. Manejo del estrés
6. Flexibilidad
7. Carisma
8. Conocimientos sobre el producto

Dentro del tiempo de la capacitación se realiza un juego de ortografía por medio de la plataforma kahoot

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación Agente nuevo gov.co	1/07/2021	Gobierno Digital
Capacitación Matriz de calidad Agente nuevo gov.co	6/07/2021	Gobierno Digital
Capacitación Matriz de calidad Agente nuevo territorial	7/07/2021	Gobierno Digital
Capacitación habilidades de servicio Trámites	13/07/2021	Gobierno Digital
Capacitación habilidades de servicio PGD	14/07/2021	Gobierno Digital
Capacitación habilidades de servicio Territorial	14/07/2021	Gobierno Digital
Capacitación uso de guiones	27/07/2021	Gobierno Digital
Capacitación Certificados SSL Territorial	29/07/2021	Gobierno Digital

8 Reuniones

Para el mes de julio y continuando el proceso de mejora y refuerzo hacia el centro de contacto, se realiza una reunión con los agentes de urna de Cristal, con el fin de entregar las novedades evidenciadas en el proceso de calibración

Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Novedades calibracion Urna de Cristal	15/07/2021	Gobierno Digital

9 Obligaciones 2021

Obligación 3. ISO 27001



GLOBAL COLOMBIA
CERTIFICACIÓN

Global Colombia Certificación SAS

NIT. 900.732.834-1

Calle 94 Nro. 11-20 Of. 302 Bogotá, Colombia

This is to certify that the Information Security Management System of:

OUTSOURCING S.A.

NIT 800.211.401-8

Calle 31B N° 14-25, Carrera 13ª # 22-54 Pisos 2,7,8, Carrera 7 # 127-48 office 1010 Bogotá D.C.

has been assessed and registered by Global Colombia Certificación SAS
as conforming to the requirements of the following standard(s)

ISO/IEC 27001:2013



The Information Security Management System is applicable to:

"Outsourcing S.A., basa su actuar en tres (3) grandes procesos estratégicos en la cadena de valor (Comercial, Implementación y Operaciones) que relacionados entre sí, con actores (externos e internos), comparten información de carácter vital necesarios para apoyar la gestión y permanencia del negocio. En este orden de ideas, el alcance del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) de Outsourcing S.A., se basa en los tres procesos estratégicos de la cadena de valor (Comercial, Implementación y Operaciones) usados en la prestación de servicios de centro de contacto y tercerización de procesos de negocio, así como sus procesos de apoyo: Tecnología, Gestión del Talento Humano, Desarrollo de software y Compras de Tecnología".

Outsourcing SA are based on three (3) big strategical processes in the value chain (Commercial, Implementation and Operations); those values are related each other with internal and external facts, sharing important information which is necessary to support management and performance of the business. According to this, the reach of the Information Security Management System (ISMS) of Outsourcing SA is based on the three strategic processes of the value chain (Commercial, Implementation and Operations) which are used to provide contact center services and business processes outsourcing, as well as its support processes: Technology, Human Talent Management, Software Development.

Initial Date: Diciembre 13, 2016
Issue Date: Diciembre 13, 2016
Renewal Date: Diciembre 12, 2021
Last Modification: Marzo 11, 2021
Next review: Diciembre 12, 2021
Expiration date: Diciembre 12, 2022

Global Colombia Certificación S.A.S
Edgar Rodríguez Díaz
Director Técnico

DECLARACIÓN DE APLICABILIDAD
MF37 Versión 3

The approval is subject to the organization maintaining their system in accordance with
Global Colombia Certificación SAS's rules and regulations for certification.



Certificate No.
LAT - 0912



Obligación 6. Ancho de banda 50 Megas

CERTIFICACIÓN SERVICIOS.pdf x Certificación 10 Nov.pdf

File | C:/Users/ErwinLeandroMartinez/Downloads/Certificación%2010%20Nov.pdf

1 / 1 | 100% +

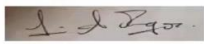
Señores: **Outsourcing S.A.**
Atn. Sr. Andres Alejandro Torres
Ciudad

Por medio de la presente confirmo que los canales relacionados en el cuadro a continuación se proveen a través de fibra óptica y manejan una disponibilidad del 99,6%:

SERVICIO	DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN	CAPACIDAD	IDENTIFICADOR
Conectividad	CALLE 31B # 14-25 PISO 1	80 Mb	ACCESO-30135
Conectividad	Calle 26 # 96j - 90	60 Mb	ACCESO-30610
Internet Dedicado	Calle 26 # 96j - 90	60 Mb	101171219
Internet Dedicado	Carrera 72A No. 23 - 55	60 Mb	101083693-IC00
Conectividad	Carrera 72A No. 23 - 55	60 Mb	ACCESO-42039
Internet Dedicado	CALLE 31B # 14-25 PISO 1	120 Mb	101178822

Agradezco la atención prestada, cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Cordial saludo



Luis Arturo Penagos Alfonso
Ejecutivo de cuentas
Gerencia Segmento Largo
Vp. Empresas y gobierno
luis.penagos@tigo.com.co
Tel: +57 312 553 513 | Fax: +57 312 553 512



CERTIFICACIÓN SERVICIOS.pdf x Certificación 10 Nov.pdf

File | C:/Users/ErwinLeandroMartinez/Downloads/CERTIFICACIÓN%20SERVICIOS.pdf

1 / 1 | 100% +

Bogotá, 11 de noviembre de 2020

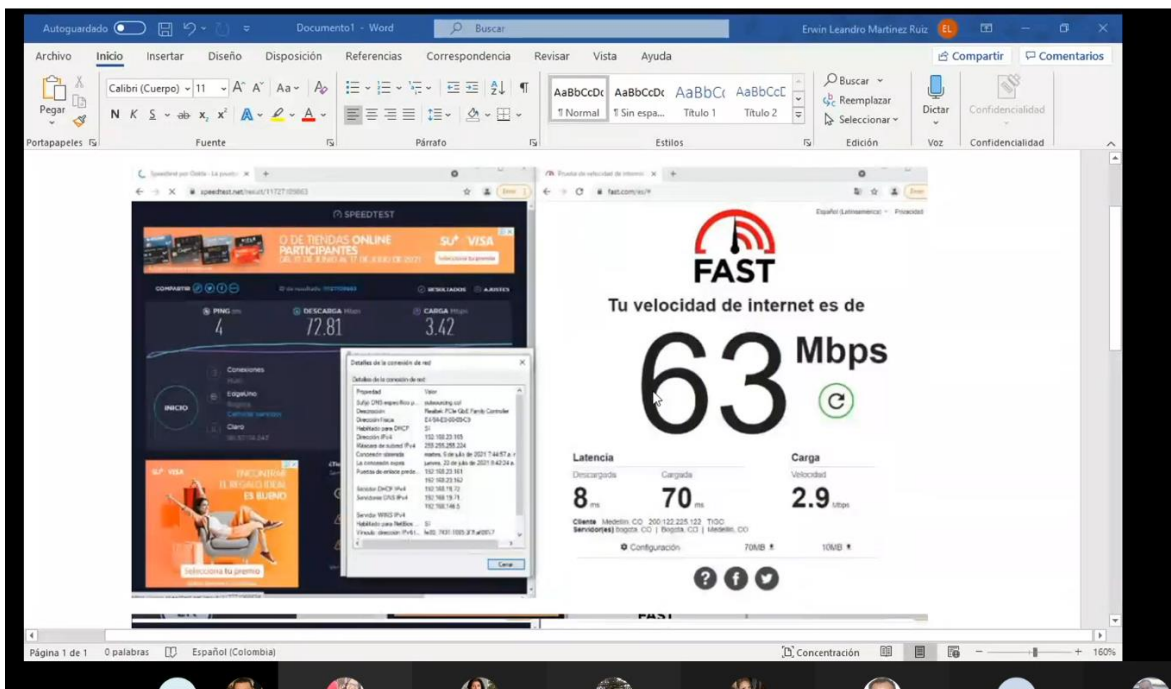
Señores
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.
Atn. Ing Andrés Alejandro Torres
Ingeniero de Redes
Ciudad

En la presente encontrará una descripción y comportamiento de los servicios provistos por CLARO a su empresa OUTSOURCING:

ID	BW	SERVICIO	ALIAS	DIR	DISPONIBILIDAD OFRECIDA	DISPONIBILIDAD ACTUAL
OS10011	40Mbps	MPLS	Caracas-Optimus	Calle 31B - Calle 26	99,6%	100%
OS10092	50Mbps	Internet Dedicado	Optimus	Calle 26	99,7%	100%
OS10108	60Mbps	MPLS	Caracas-Elefantes	Calle 31B - Kra 72A	99,6%	100%
OS10109	60Mbps	Internet Dedicado	Elefantes	Kra 72A	99,7%	100%
OS10090	250Mbps	Internet Dedicado	Caracas	Calle 31B	99,7%	100%

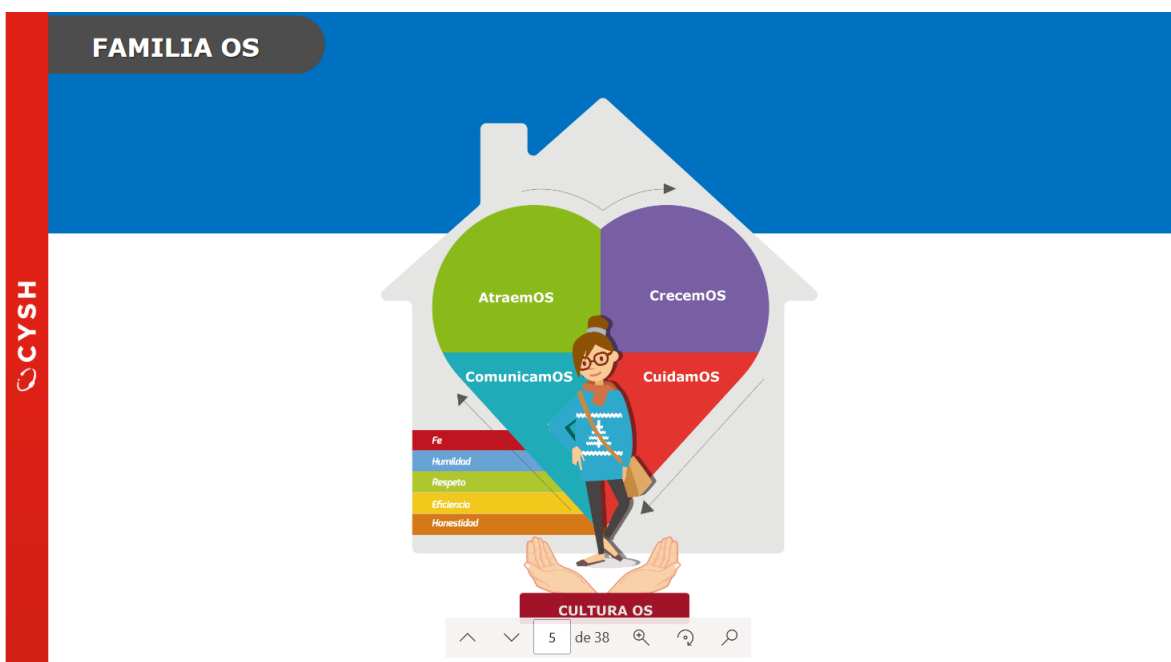
Nuestro equipo de trabajo está atento para aclarar y complementar cualquier inquietud. Mantenemos nuestro compromiso como su aliado estratégico de servicios de telecomunicaciones y tecnología, permitiendo que usted y su empresa logren lo que quieren con CLARO.

Cordialmente,



Se realizó reunión donde se mostraron las evidencias respectivas: <https://cutt.ly/fQOEFhi>

Obligación 17. Presentación SYSH

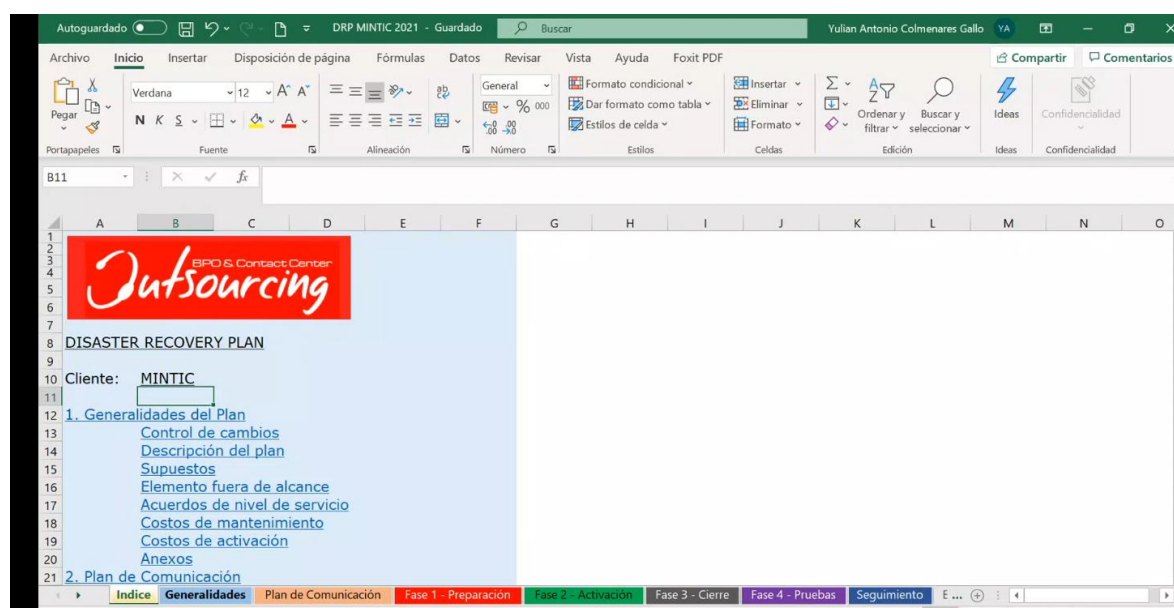




Obligación 20. Modelo de Soporte TI



Obligación 23. Plan de contingencia





10 Acciones de mejora.

- Se realiza proceso capacitación a los agentes de primer nivel territorial sobre certificados de seguridad
- Se realiza capacitación para el manejo de habilidades de servicio.
- A los agentes nuevos se le refuerza con respecto al uso de los guiones
- De acuerdo con la calibración realiza, para la campaña urna de cristal, se realiza socialización con las agentes, destacando su gestión y acciones por mejorar.
- Se realiza envío de masivo para Máxima Velocidad
- De los 1.084.333 mensajes enviados, se recibió una respuesta del 0,0488% por parte de la ciudadanía.
- Se dispone en IVR de la dirección de gobierno digital un mensaje de invitación a los ciudadanos a registrarse en Carpeta Ciudadana Digital

11 Observaciones y conclusiones.

- Para el mes de julio y después de realizar 249 monitoreos para la Dirección de Gobierno Digital, se evidencia lo siguiente:
 - La calidad cierra al 99.6% cumpliendo con lo establecido.
 - La medición por Precisión cierra al 99.6% cumpliendo de forma satisfactoria.
 - La única precisión que se afectó corresponde a Usuario final
- Se tiene un agente nuevo para gov.co trámites y uno para gov.co Territorial
- Se envía de forma masiva mensajes de texto informando e invitando a los ciudadanos a conocer e inscribirse a la carpeta ciudadana digital.
- Desde urna de cristal Se envían 1.084.333 mensajes de texto.
- En Gov.co Territorial se están entregando sitios web a las instituciones educativas a nivel nacional de acuerdo al plan de entrega del proyecto Centros Digitales con cooperación con el Ministerio de Educación Nacional.



**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
Julio de 2021
V 1.0**

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2021

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

OBJETO ORDEN DE COMPRA: Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES**

1 AL 31 DE JULIO DE 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de julio de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Julio 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	13



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento	5
2	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	5
3	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	6
3.1	Gestión de canal Inbound	7
3.2	Gestión llamada	11
3.3	Gestión Outbound	12
3.4	Gestión Email	14
3.5	Casos creados en Service Desk	14
4	Encuesta de satisfacción.....	16
5	Evaluación de conocimientos.....	17
6	Calidad CCC.....	18
6.1	Calidad interna	18
6.2	Desempeño por agente	19
6.3	Calibraciones	20
7	Formación.....	21
8	Acciones de mejora	21
9	Observaciones y conclusiones	21



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

1 Modelo Operativo y Procedimiento

El 26 de junio de 2020 se inicia la orden de compra N° **50939** del Centro de Contacto al Ciudadano -CCC- contratado por el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -FONTIC- con Outsourcing SA a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente. Mediante el CCC se brinda atención telefónica a la línea 018000910911 mediante la cual los ciudadanos y entidades se comunican para resolver dudas de trámites, programas o servicios del Ministerio TIC.

2 Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP)

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	Julio
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo de este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover Time Objective)	D $\geq$ 99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	100%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	100%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	0.6 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a	N/A

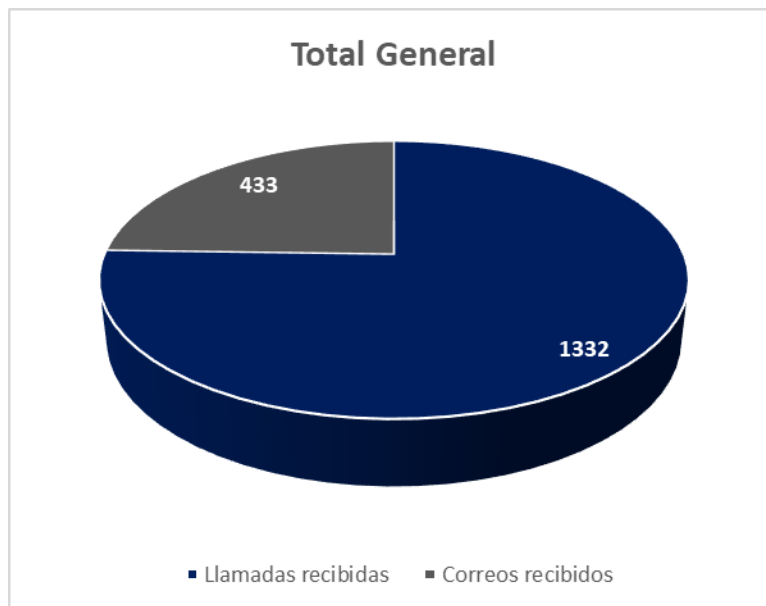


Ítem	ANS	Oro	Julio
		400 segundos	
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	27 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4,6
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	441 segundos inbound – 7 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA >=95%	100%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=100%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN>=100%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	97%

3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de julio 2021, el CCC recibió un total de 1.765 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal	01-Jul-2021 07-Jul-2021	08-Jul-2021 13-Jul-2021	14-Jul-2021 19-Jul-2021	20-Jul-2021 26-Jul-2021	27-Jul-2021 31-Jul-2021	Total general
Llamadas recibidas	125	175	156	436	440	1332
Correos recibidos	75	108	77	84	89	433
Total	200	283	233	520	529	1765



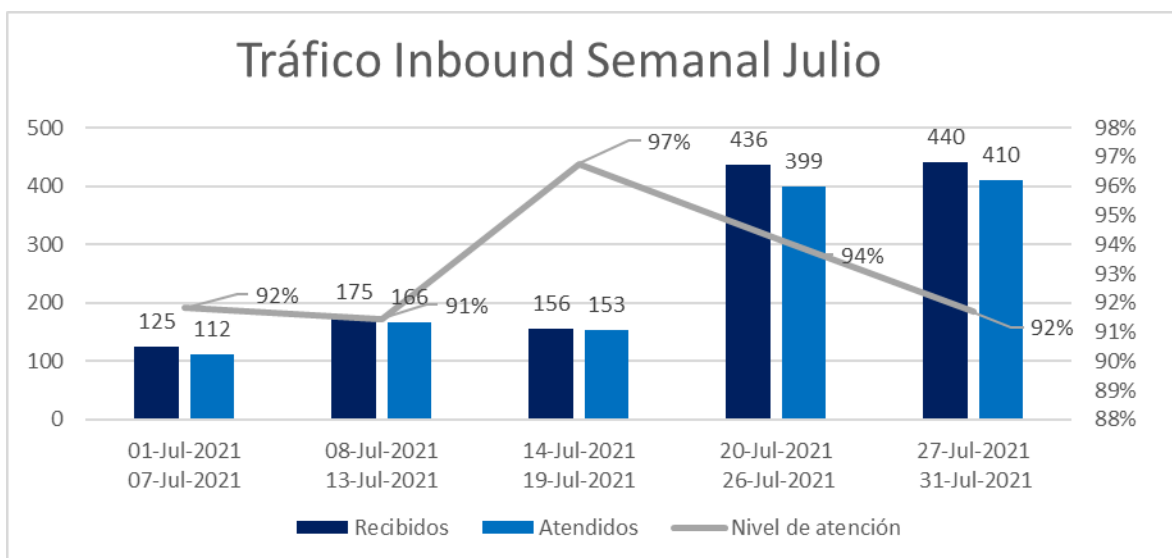
Para el mes de julio se evidencia que el canal Inbound tuvo la mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 75% sobre el total.

3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de julio 2021 se recibieron un total de 1.332 llamadas, de las cuales se atendieron 1.240, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Canal Inbound									
Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
1/07/2021	19	18	18	0	1	100 %	0,00%	459	1,1
2/07/2021	25	22	21	0	3	95 %	0,00%	501	2,1
3/07/2021	5	5	5	0	0	100 %	0,00%	666	1,2
6/07/2021	21	19	18	0	2	95 %	0,00%	723	5,5
7/07/2021	55	48	48	0	7	100 %	0,00%	612	0,5
8/07/2021	52	50	50	0	2	100 %	0,00%	510	0,7
9/07/2021	23	21	21	0	2	100 %	0,00%	559	0,3
10/07/2021	1	1	1	0	0	100 %	0,00%	956	0,0
12/07/2021	44	41	40	2	1	98 %	4,55%	707	4,7
13/07/2021	55	53	53	0	2	100 %	0,00%	566	0,3
14/07/2021	34	34	34	0	0	100 %	0,00%	726	0,2
15/07/2021	25	25	25	0	0	100 %	0,00%	551	0,2
16/07/2021	22	21	21	0	1	100 %	0,00%	551	0,2
17/07/2021	5	5	5	0	0	100 %	0,00%	461	0,2
19/07/2021	70	68	68	0	2	100 %	0,00%	554	0,4
21/07/2021	82	79	79	0	3	100 %	0,00%	555	0,7
22/07/2021	99	91	91	0	8	100 %	0,00%	517	0,5
23/07/2021	124	115	114	0	9	99 %	0,00%	484	1,1
24/07/2021	5	5	5	0	0	100 %	0,00%	1102	0,6
26/07/2021	126	109	108	1	16	99 %	0,79%	505	1,3
27/07/2021	118	108	108	0	10	100 %	0,00%	578	0,8
28/07/2021	144	136	136	2	6	100 %	1,39%	535	0,5
29/07/2021	88	81	81	0	7	100 %	0,00%	534	0,4
30/07/2021	79	74	74	0	5	100 %	0,00%	526	0,7
31/07/2021	11	11	11	0	0	100 %	0,00%	241	0,1
Total general	1332	1240	1235	5	87	100 %	0 %	548	0,9



A continuación, se detalla la participación de las gestiones desarrolladas por cada uno de los proyectos de la campaña Infraestructura, según la información del inbound, nivel de servicio y TMO.

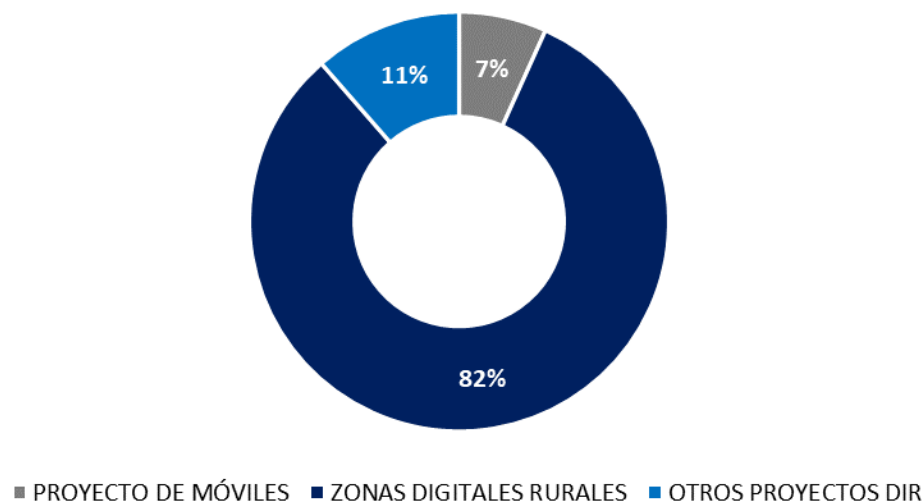


Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
PROYECTO DE MÓVILES	90	82	80	0	8	8	98,00 %	0,00 %	459	1,8
ZONAS DIGITALES RURALES	1090	1014	1011	5	71	76	100,00 %	1,00 %	577	0,9
OTROS PROYECTOS DIR	152	144	144	0	8	8	100,00 %	0,00 %	460	0,5
Total general	1332	1240	1235	5	87	92	99,33 %	0,33 %	499	1

El abandono de llamadas presentadas en el cuadro anterior se debe a que los usuarios esperan en línea aproximadamente 4 segundos y nos cuelgan.

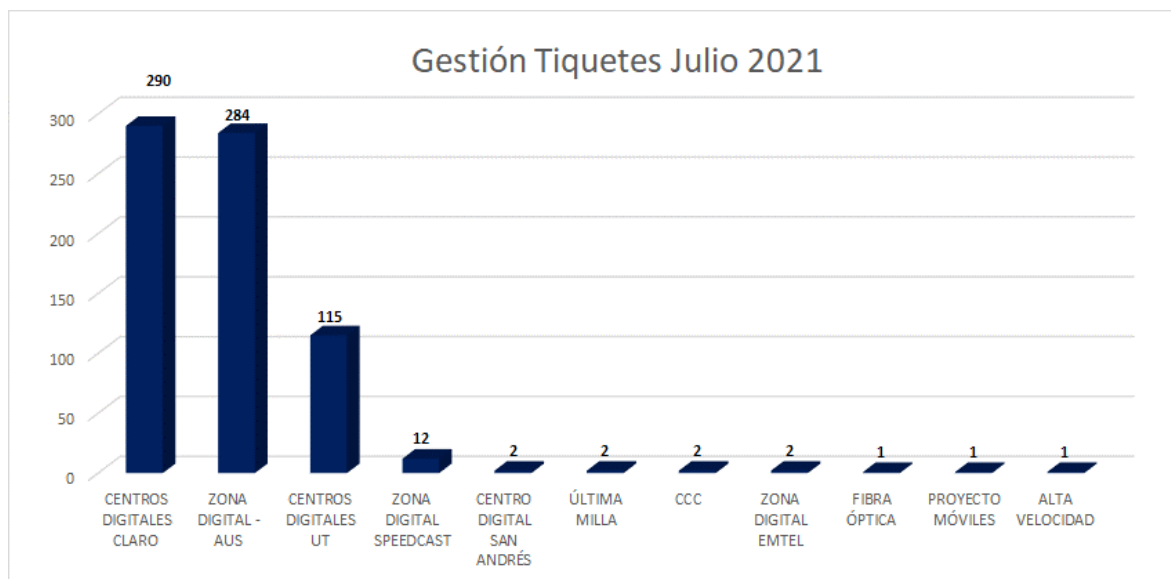


% de participación de los proyectos





A continuación, se detalla la gestión general de los tickets por cada uno de los proyectos y consultas de la campaña Infraestructura, según la información del inventario de casos del mes de julio.



Gestionado por	
Proyecto o consulta	Cantidad
CENTROS DIGITALES CLARO	290
ZONA DIGITAL - AUS	284
CENTROS DIGITALES UT	115
ZONA DIGITAL SPEEDCAST	12
CENTRO DIGITAL SAN ANDRÉS	2
ÚLTIMA MILLA	2
CCC	2
ZONA DIGITAL EMTel	2
FIBRA ÓPTICA	1
PROYECTO MÓVILES	1
ALTA VELOCIDAD	1
Total, general	712



3.2 Gestión llamada

Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana 4 con un total de 440 llamadas de las cuales se atendieron 410. **Ver anexo 3**

El total de llamadas atendidas hasta el 31 de julio fue de 1.240 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera.

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	961
No efectivo	279
Total, general	1240

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 241 registros.

Llamadas no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	241
Muda	18
Equivocada	13
Prueba	7
Total, general	279

Para las llamadas efectivas en el mes de julio, se tuvo mayor participación en la consulta realizadas sobre otros proyectos.



Consultas	Cantidad
Consulta Otros proyectos	638
Información general del proyecto	153
Creación y escalamiento de ticket	43
Consulta Incentivos a la Demanda 1	38
Estado del ticket	27
Otros temas y consultas	13
Consulta Móviles	13
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	11
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	6
Consulta Kioscos Digitales	5
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	5
Consulta Puntos Digitales	2
Requerimientos Técnico del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	2
Capacitación proyecto Móviles	1
Consulta Alta Velocidad	1
Consulta Ultima Milla	1
Requerimientos Administrativo del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Fibra óptica (CCC)	1
Total General	961

3.3 Gestión Outbound

Para julio se realiza la gestión Outbound de prueba de funcionamiento de la línea de cable Sub Marino. **Ver anexo 7**



Control de llamadas

Fecha	Marcaciones por día	Gestión
1/07/2021	3	Efectiva
2/07/2021	3	Efectiva
6/07/2021	3	Efectiva
7/07/2021	3	Efectiva
8/07/2021	3	Efectiva
9/07/2021	3	Efectiva
12/07/2021	3	Efectiva
13/07/2021	3	Efectiva
14/07/2021	3	Efectiva
15/07/2021	3	Efectiva
16/07/2021	3	Efectiva
19/07/2021	3	Efectiva
21/07/2021	3	Efectiva
22/07/2021	3	Efectiva
23/07/2021	3	Efectiva
26/07/2021	3	Efectiva
27/07/2021	3	Efectiva
28/07/2021	3	Efectiva
29/07/2021	3	Efectiva
30/07/2021	3	Efectiva
Total, general	60	



3.4 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de julio 2021, el CCC recibió un total de 433 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Jul-2021 07-Jul-2021	08-Jul-2021 13-Jul-2021	14-Jul-2021 19-Jul-2021	20-Jul-2021 26-Jul-2021	27-Jul-2021 31-Jul-2021	Total general
Recibidos	75	108	77	84	89	433
Atendidos <5 (Hrs)	75	108	77	84	89	433
Nivel de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 2 con un total de 108 requerimientos.

Para julio el total de correos atendidos fue de 433, de los cuales 421 fueron efectivos, 2 de prueba y 10 de SPAM; se detallan a continuación.

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
Zonas Digitales San Andrés	111
Otros Proyectos Dir. infra	102
INRED	57
Zonas Digitales Rurales ZDR	46
CCC	43
Ultima Milla (CCC)	37
Móviles	22
AUS San Andrés	2
Hogares Conectados	1
Total, general	421

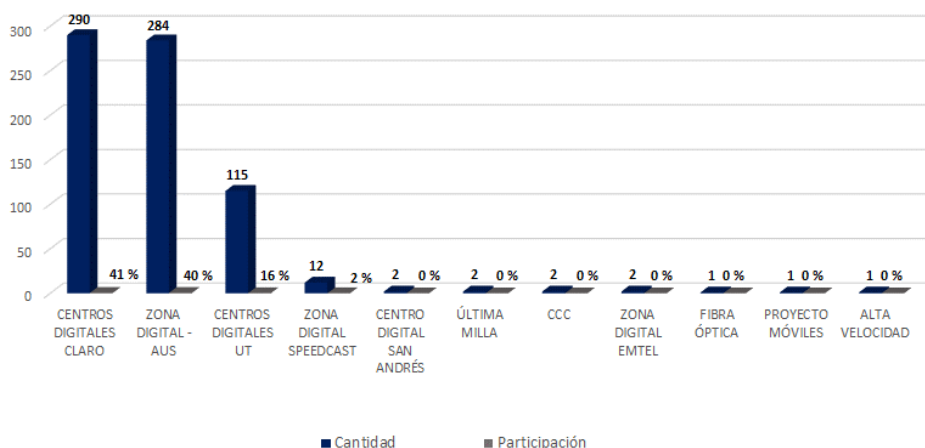
3.5 Casos creados en Service Desk

Hasta el 30 de julio en la gestión de Service Desk han ingresado un total de 327 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 5**



Proyecto o consulta	Cantidad
CENTROS DIGITALES CLARO	290
ZONA DIGITAL - AUS	284
CENTROS DIGITALES UT	115
ZONA DIGITAL SPEEDCAST	12
CENTRO DIGITAL SAN ANDRÉS	2
ÚLTIMA MILLA	2
CCC	2
ZONA DIGITAL EMTel	2
FIBRA ÓPTICA	1
PROYECTO MÓVILES	1
ALTA VELOCIDAD	1
Total, general	712

Gestión de Casos Julio 2021



De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación del proyecto “Centros Digitales Claro con un 41% sobre el total de casos.



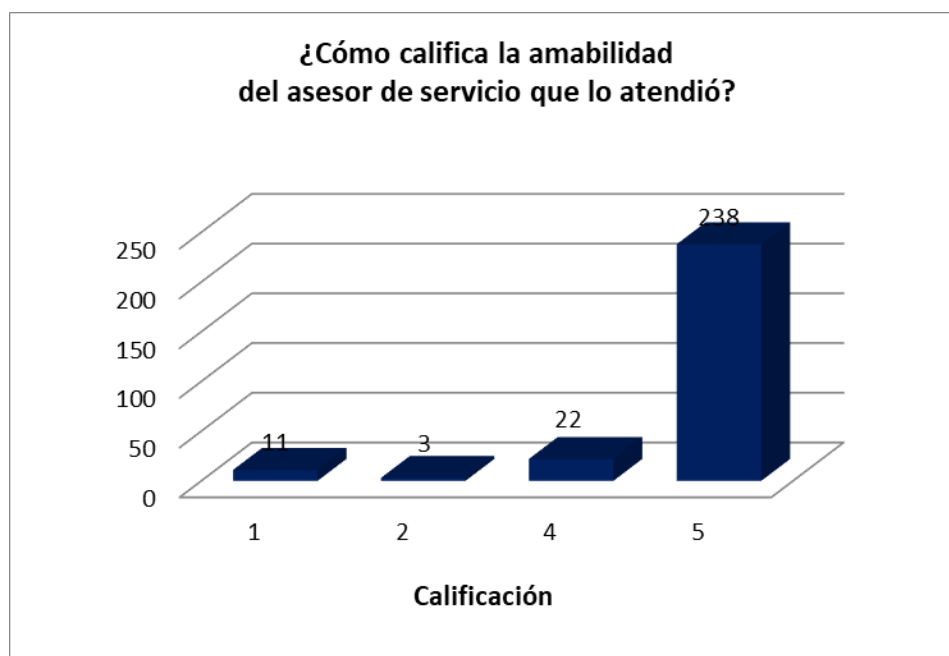
4 Encuesta de satisfacción

Ver anexo 25

Encuesta Infraestructura Julio 2021	
Pregunta / Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	274
1	11
2	3
4	22
5	238
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	313
1	22
2	4
3	4
4	42
5	241
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	347
NO	47
SI	300
Total general	934

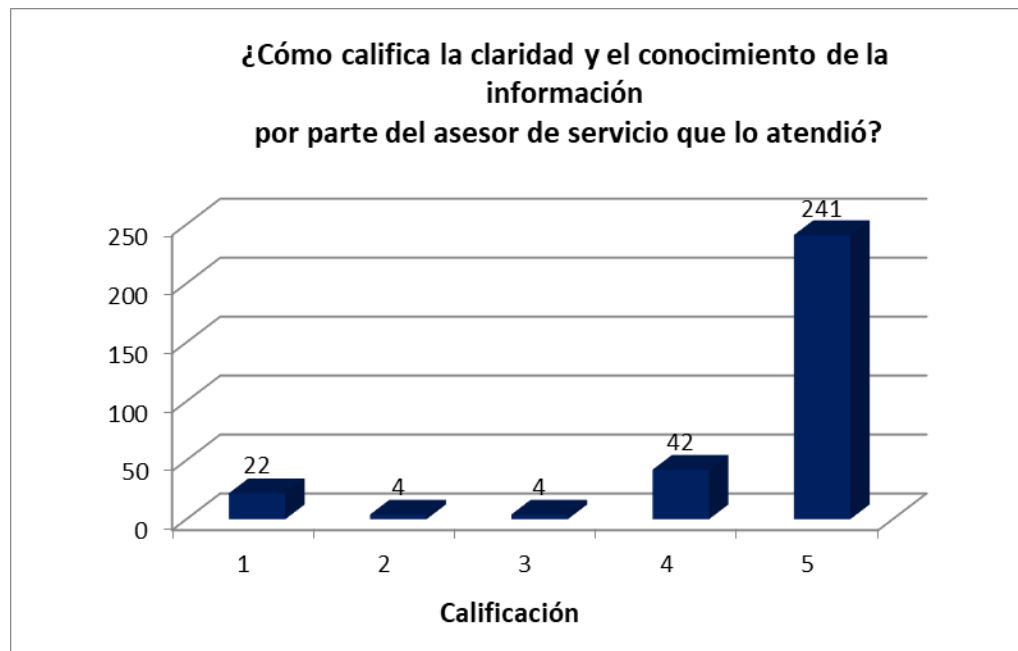
A continuación, se comparte el resultado promedio de las preguntas 1 y 2

Para la pregunta, Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió; el promedio de calificación estuvo en 4.7





Por último, para la pregunta Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió; el promedio de calificación estuvo en 4.5



5 Evaluación de conocimientos.

Ver anexo 26

Se realiza evaluación de conocimiento, donde se incluyen temas relacionado con manejo de bases, cumplimiento de ANS, oferta de servicios de las líneas que operan en el centro de contacto y la gestión diaria del centro de contacto.

Notas evaluación mensual Julio				
Cedula	Nombre	Apellido(s)	Proceso	Nota
1032452775	STEPHANNY LORENA	AREVALO BUITRAGO	INFRAESTRUCTURA	100%
1031123589	WILSON CAMILO	BARRERA VELANDIA	INFRAESTRUCTURA	100%
1030573340	JESUS DAVID	BUSTOS JIMENEZ	INFRAESTRUCTURA	100%
52483267	NUBIA	PIEROS ESPEJO	INFRAESTRUCTURA	100%
1019120323	CRISTIAN CAMILO	TIMOTE YARA	INFRAESTRUCTURA	100%

Cada uno de los participantes aprueba de forma satisfactoria, garantizando el conocimiento y manejo del producto.

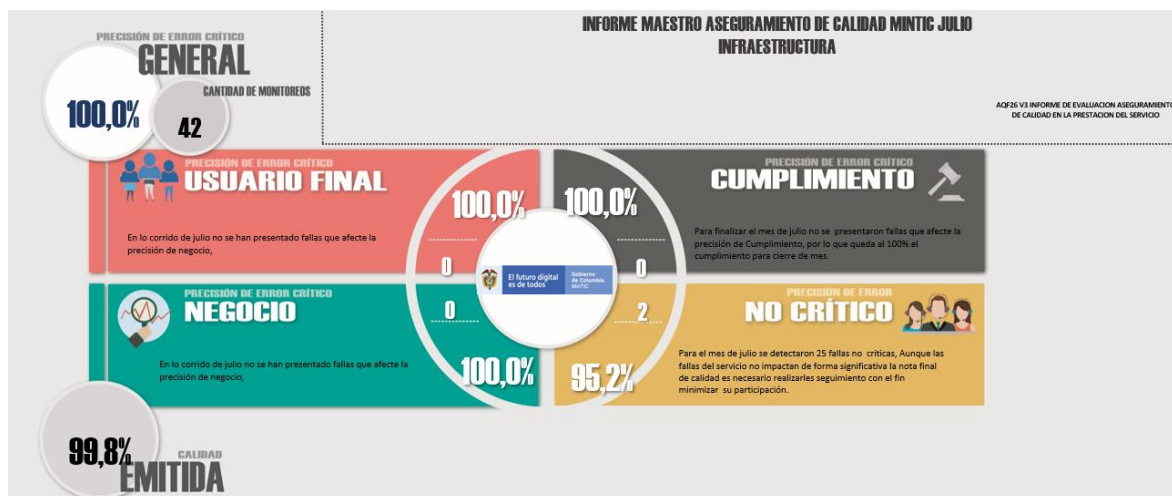


6 Calidad CCC

Se realiza el proceso de monitoreos para la dirección de infraestructura donde se obtienen los siguientes resultados de acuerdo con el proceso de calidad definido.

6.1 Calidad interna

Ver anexo 10



Para el mes de mayo de 2021 la calidad de la cuenta se mantiene dentro de los estándares establecidos cumpliendo tanto en precisiones con en calidad emitida.

Cabe resaltar, este mes no se presentan fallas críticas, por lo cual las precisiones de error crítico de usuario final y de negocio cierran al 100%.

Errores críticos

De los 49 monitoreos realizados en la cuenta P.A.C.O no se detectaron fallas críticas lo cual garantizó que las precisiones de usuario negocio y cumplimiento se mantuvieran al 100%

Errores no críticos

Los errores de servicio más representativos en la dirección de infraestructura son:



Contesta la llamada en los tiempos establecidos	1	50,00%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	1	100,00%
Total general	2	



Aunque las fallas del servicio no impactan de forma significativa la nota final de calidad es necesario realizarles seguimiento con el fin minimizar su participación.

desde el área de calidad semanalmente se realizan intervenciones focalizadas con el fin de mejorar las habilidades blandas de los asesores y evitar el incremento en el transcurso del mes.

Este mes las capacitaciones se enfocarán en reforzar habilidades blandas o habilidades de servicio.

6.2 Desempeño por agente

A continuación, se relaciona el estado de calidad por agente

Agentes	CANT. MONITOREOS	PENC	PEC GENERAL	CALIDAD EMITIDA
CRISTIAN CAMILO TIMOTE YARA	9	100,0%	100,0%	100,0%
JESUS DAVID BUSTOS JIMENEZ	9	100,0%	100,0%	100,0%
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	9	100,0%	100,0%	100,0%
LORENA AREVALO	8	87,5%	100,0%	99,5%
NUBIA PIÑEROS	7	85,7%	100,0%	99,4%
Total general	42	95,2%	100,0%	99,8%

Desde el área calidad se realizan refuerzos a los procesos y capacitaciones con el fin de garantizar la nota de calidad y el cumplimiento de las precisiones.

cabe resaltar que los asesores se encuentran comprometidos con los diferentes procesos y gestiones que se deben realizar en la línea.

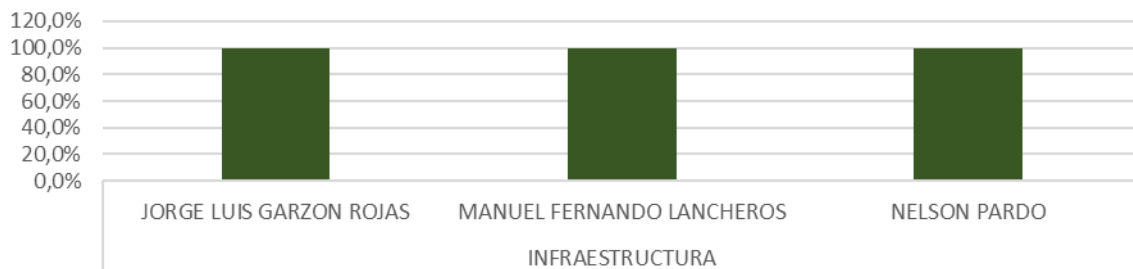
El 100% de la operación cierra cumpliendo la nota de calidad



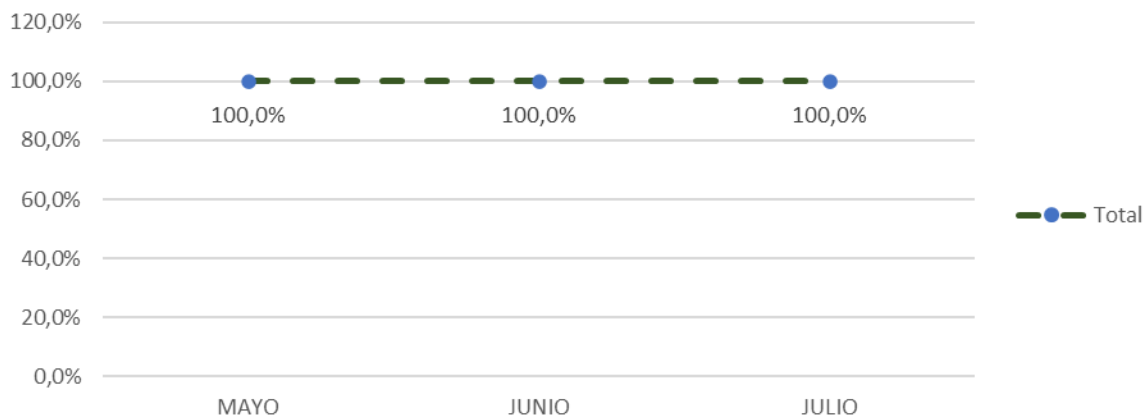
6.3 Calibraciones

Se realiza calibración para el 27 de julio, donde se cuenta con la asistencia del cliente, área de calidad, coordinación y analista de calibración con el fin de validar la gestión que se realiza en el proceso de Inbound infraestructura.

% CALIBRACIÓN POR PARTICIPANTE



% RESULTADO TRIMESTRAL



Se realiza la escucha de una llamada relacionadas Con reporte de fallas de centros digitales sor gestiona de forma correcta y escala asertivamente.

Se evidencia la buena gestión realizada por parte del agente, dado que no se detecta por parte de cada uno de los asistentes oportunidades de mejora en la llamada escuchada.

Para la llamada 2 El asesor le da un excelente manejo a la llamada, es empático, con escucha activa, se evidencia que tiene un maneja la información.

(Ver memorias)



7 Formación

Continuando con el proceso de capacitación se toma al 100% de la operación con el fin de capacitarlos en habilidades de servicio, en esta capacitación se trataron los siguientes temas:

1. Entusiasmo
2. Habilidades de comunicación
3. Empatía con el cliente / Compasión
4. Paciencia
5. Manejo del estrés
6. Flexibilidad
7. Carisma
8. Conocimientos sobre el producto

Dentro del tiempo de la capacitación se realiza un juego de ortografía por medio de la plataforma kahoot

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación habilidades de servicio	9/07/2021	Infraestructura

8 Acciones de mejora

- Se capacita a los agentes en habilidades de servicio
- Se realiza seguimiento y acompañamiento a los agentes con respecto a la creación de casos en Service Desk
- Se realiza con los agentes socialización de calibración realizada, para así asegurar su mejora continua.

9 Observaciones y conclusiones

- Alto volumen de llamadas por proyecto Navega Tic
- Para el mes de julio y después de realizar 79 monitoreos para la Dirección Infraestructura, se evidencia lo siguiente:
- La calidad cierra al 99.8% cumpliendo con lo establecido.
- La medición por Precisión cierra al 100% cumpliendo de forma satisfactoria, sin afectarlas.



- Se requiere una capacitación del proyecto última milla móvil (Navegatic)
- Se requieren bases de conocimiento del proyecto última milla móvil (Navegatic)
- Debido a las solicitudes recibidas del proyecto de Conexión Total, Se requiere capacitación
- Que los operadores sigan los lineamientos de los proyectos, así los beneficiarios no se vean afectados por información errónea o falta de esta.
- Los casos generados por proyecto AUS Zonas Digitales Rurales, es su mayoría se han resuelto satisfactoriamente.



**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
Julio de 2021
V 2.0**

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

OBJETO ORDEN DE COMPRA: Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES**

1 al 31 de julio de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de julio de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Julio 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	13



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	5
2.1	Gestión canal Inbound	6
2.2	Gestión Email.....	10
2.3	Gestión de Radicados.....	13
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP) ver anexo 1.....	14
4	Encuesta de satisfacción.....	16
5	Evaluación de conocimientos.....	18
6	Calidad CCC.....	19
6.1	Calidad Interna.....	19
6.2	Desempeño por agente	20
6.3	Calibraciones	21
7	Formación.....	22
8	Reuniones y capacitaciones con cliente	22
9	Acciones de mejora	23
10	Observaciones y conclusiones	23



INFORME CENTRO DE CONTACTO P.A.C.O.

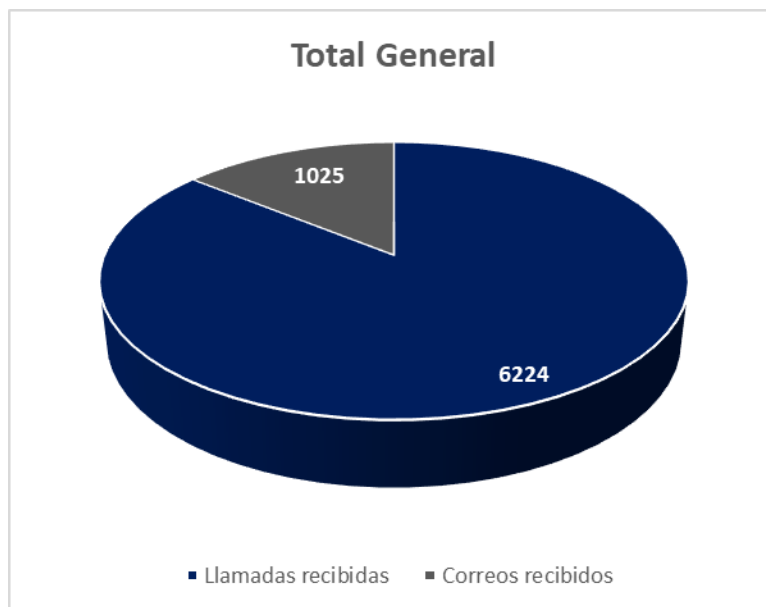
1 Modelo Operativo y Procedimiento

El 01 de junio de 2020 se inició la ejecución de la orden de compra N° **50939** del Centro de Contacto al Ciudadano -CCC- contratado por el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -FONTIC- con Outsourcing SA a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente. Mediante el CCC se brinda atención telefónica a la línea 3443460 018000914014 mediante la cual los ciudadanos y entidades se comunican para resolver dudas de tramites, programas o servicios del Ministerio TIC.

2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de julio, el CCC recibió un total de 7.249 transacciones entre el canal Inbound y Correo: **ver anexo 2**

Canal	01-Jul-2021 07-Jul-2021	08-Jul-2021 13-Jul-2021	14-Jul-2021 19-Jul-2021	20-Jul-2021 26-Jul-2021	27-Jul-2021 31-Jul-2021	Total general
Llamadas recibidas	891	1407	1235	1330	1361	6224
Correos recibidos	197	161	197	236	234	1025
Total	1088	1568	1432	1566	1595	7249

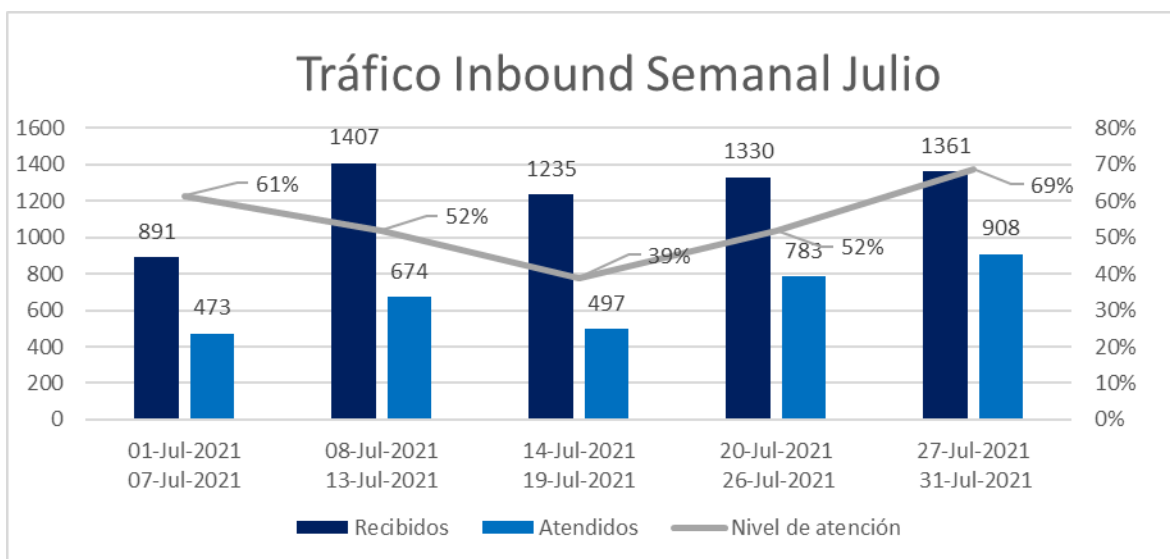




2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de julio se recibieron un total de 6.224 llamadas, de las cuales se atendieron 3.335, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal Inbound									
Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
1/07/2021	206	134	73	30	42	54 %	14,56%	404	130,0
2/07/2021	208	120	57	39	49	48 %	18,75%	375	175,8
6/07/2021	177	72	5	51	54	7 %	28,81%	477	427,2
7/07/2021	300	147	61	61	92	41 %	20,33%	337	116,7
8/07/2021	334	184	62	68	82	34 %	20,36%	328	136,7
9/07/2021	283	165	73	47	71	44 %	16,61%	327	110,0
12/07/2021	417	172	41	125	120	24 %	29,98%	322	214,2
13/07/2021	373	153	27	103	117	18 %	27,61%	370	356,5
14/07/2021	278	110	20	93	75	18 %	33,45%	435	294,9
15/07/2021	348	89	5	138	121	6 %	39,66%	382	505,7
16/07/2021	268	130	49	63	75	38 %	23,51%	385	152,4
19/07/2021	341	168	69	87	86	41 %	25,51%	328	216,3
21/07/2021	362	130	9	120	112	7 %	33,15%	346	286,9
22/07/2021	329	187	69	64	78	37 %	19,45%	401	142,0
23/07/2021	303	208	100	41	54	48 %	13,53%	352	99,8
26/07/2021	336	258	184	39	39	71 %	11,61%	339	32,6
27/07/2021	351	239	153	55	57	64 %	15,67%	382	60,2
28/07/2021	321	251	167	32	38	67 %	9,97%	345	56,5
29/07/2021	347	175	70	88	84	40 %	25,36%	416	136,5
30/07/2021	342	243	150	45	54	62 %	13,16%	396	58,4
Total general	6224	3335	1444	1389	1500	43 %	22 %	367	154,2



Dentro la gestión inbound se evidencia que la semana en la que más se han atendió llamadas es en la última con un total de 908 llamadas.



Para el mes de julio las llamadas atendidas fueron de 3.335 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	2493
No efectivo	842
Abandonadas	2889
Total, general	6224

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

Llamadas no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Muda	467
Colgada	302
Equivocada	68
Broma	3
Prueba	2
Total, general	842

El 9% de la gestión inbound está relacionado con llamadas que se intentaron transferir, pero no fue posible el contacto con el área encargada, en el siguiente cuadro se mostrarán las áreas con las que se presentó dificultad de comunicación en julio.

Ver anexo 27

Llamadas transferidas No efectivas

Áreas	Cantidad
GRUPO DE CARTERA	65
REGISTRO TIC	64
SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA	36
GRUPO DE GESTION DE GARANTIAS	30
GRUPO GESTION DEL ESPECTRO	21
TDT Y TELEVISIÓN	16
MESA DE SERVICIO SECTORIAL	15
EQUIPO AVETM Y VALIDACION IMEI	12
GRUPO DE COBRO COACTIVO	10
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES	7
COORDINACIÓN DE TESORERIA	4
GRUPO COORDINACION DE TESORERIA	3
GRUPO DE NOTIFICACIONES	3
ADPOSTAL	1
Total, general	287



A continuación mostramos el detalle de las áreas y extensiones que más presentaron inconvenientes para ser contactadas.

Áreas y extensiones que no contestan

Área y extensión	Cantidad
GRUPO DE CARTERA	65
3263	8
3156	7
3119	5
3191	5
4020	5
4537	5
3183	5
4002	5
3117	3
3102	3
4968	2
4173	2
4209	2
5261	1
3189	1
4305	1
3186	1
4054	1
4252	1
2346	1
4253	1
REGISTRO TIC	64
4706	19
3118	19
3009	14
4305	6
3195	5
3196	1
SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA	36
4769	5
5238	4
4700	4
3258	3
3351	3



4445	3
4280	2
3299	2
4913	2
1800	2
1824	2
3381	1
5077	1
4613	1
4915	1
GRUPO DE GESTION DE GARANTIAS	30
3267	10
4475	7
3222	7
4268	3
3161	3

A continuación, podremos encontrar las áreas a las que mas se transfirieron llamadas de manera efectiva.

Llamadas transferidas	
Áreas	Cantidad
Grupo de Cartera	109
Registro Tic	48
Radiodifusión Sonora	43
Mesa de Servicio Sectorial	31
Gestión de Espectro	41
Gestión de Garantías	25
Grupo de Gestión de Garantías (Pólizas)	14
Grupo de cobro coactivo	11
Equipo AVETM y Validación IMEI	6
Subdirección de asuntos postales	11
Rabca y radioaficionado	5
TDT y Televisión	5
Grupo Coordinación De Tesorería	4
Grupo de Notificaciones	5
Apostal	2
Total, general	360



Adicional se muestra el top 5 de las extensiones que contestan y la cantidad de transferencias.

Extensiones	Áreas	Cantidad de Transferencias efectivas
4537	Grupo de Cartera	30
3065	Gestión de Espectro	25
3222	Gestión de Garantías	21
3263	Grupo de Cartera	20
4305	Registro Tic	17

A continuación, se relaciona el top de 10 de las consultas realizadas en la línea para julio.

Consulta de Llamadas

Consulta / Motivo de la llamada	Cantidad
CARTERA	335
INFRAESTRUCTURA	334
REGISTRO TIC	85
AVETM	84
TALENTO DIGITAL MISIÓN TIC 2022	75
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	67
TALENTO DIGITAL	60
RADIO	58
NO COMPETENCIA	57
ESPECTRO	52
GOBIERNO DIGITAL	27

En julio la consulta más realizada a la línea de atención 3443460 opción 2 fue información de “CARTERA”.

2.2 Gestión Email

Para la atención de correos se genera las siguientes mediciones.

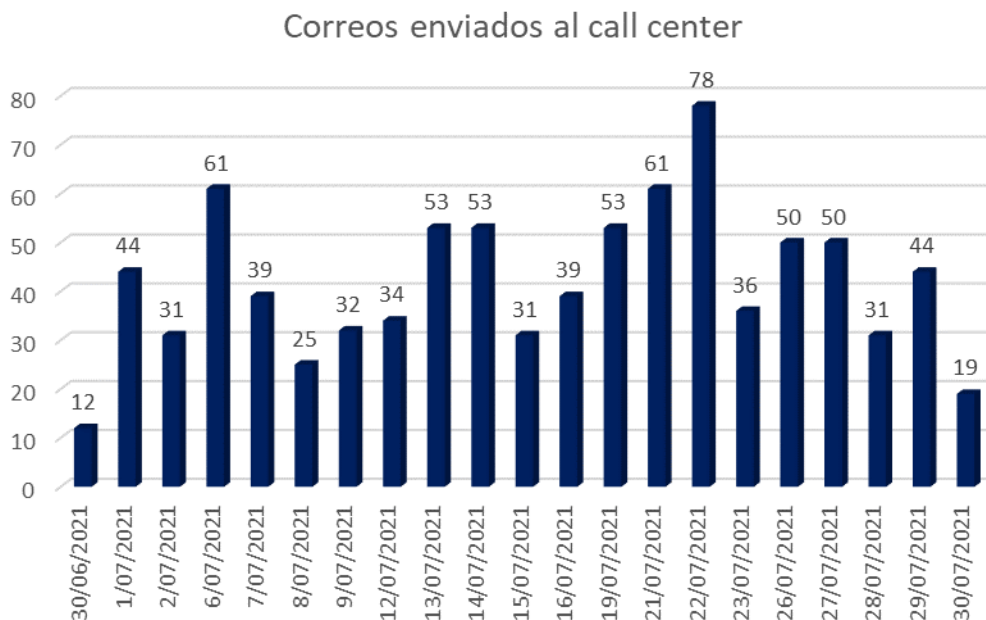


Tiempo promedio de atención desde la llegada del correo y hasta que un agente lo toma en el CCC: **ver anexo 7**

Para la medición de este indicador se realizó el análisis sobre la base gestionada de manera manual por los agentes técnicos en julio, esta base cuenta con un total de 876 registros, dentro de los cuales se evidencia que la media de atención está en cuatro horas y cuarenta y nueve minutos, de igual manera se evidencia que el tiempo más alto en atención estuvo en once horas y treinta y cuatro minutos.

Esta medición se realizar en un horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. en días hábiles.

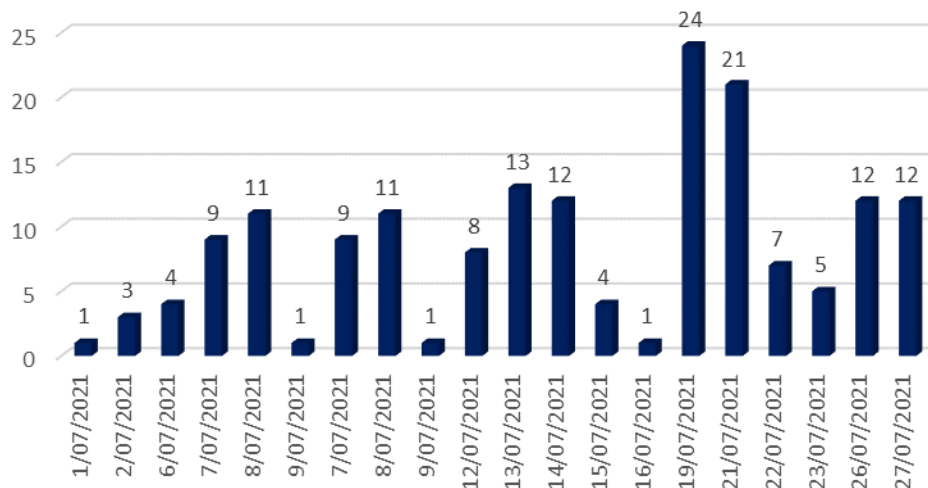
La siguiente gráfica muestra la cantidad de correos recibidos por día a la dirección callcenter@mintic.gov.co, así como también en ella se evidencia que el día de mayor tráfico fue el 22 de julio con 78 solicitudes.



Para la medición del tiempo que un agente técnico tarda en radicar una solicitud, se realizó el análisis sobre 169 registros, encontrando que la media de radicación se encuentra en ocho minutos y catorce segundos, a su vez se evidencia que el tiempo más alto estuvo en cuarenta y dos minutos.



Radicados call center

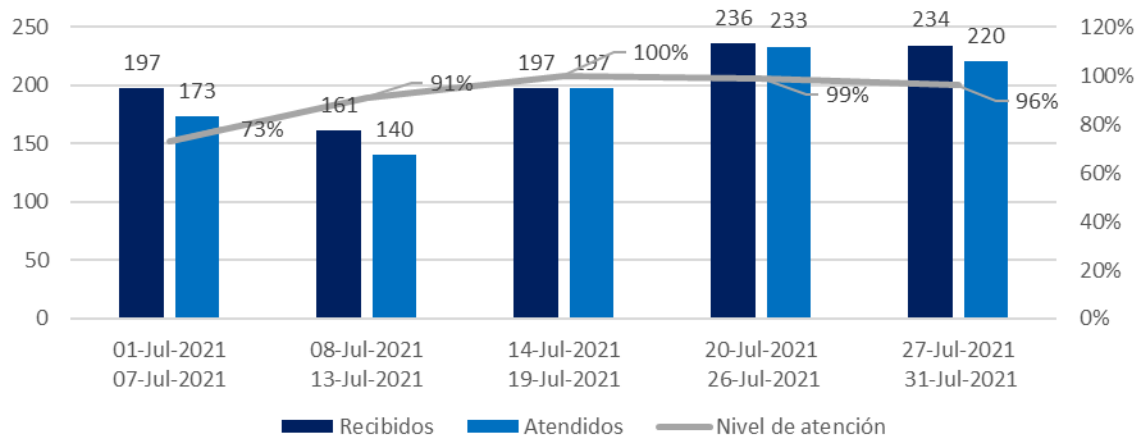


Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de julio 2021, el CCC recibió un total de 1.025 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Jul-2021 07-Jul-2021	08-Jul-2021 13-Jul-2021	14-Jul-2021 19-Jul-2021	20-Jul-2021 26-Jul-2021	27-Jul-2021 31-Jul-2021	Total general
Recibidos	197	161	197	236	234	1025
Atendidos <5 (Hrs)	173	140	197	233	220	963
Nivel de atención	73%	91%	100%	99%	96%	92%

En julio los agentes técnicos gestionaron 1.025 correos en primer nivel, dando respuesta inmediata o generando traslado a las entidades correspondientes.

Gestión Semanal Correo Primer Nivel





2.3 Gestión de Radicados

Para el mes de julio se radicaron un total de 148 solicitudes desde primer nivel en donde se evidencia la cantidad de radicados por día. **Ver anexo 7**

RADICADOS	
Fecha	Cantidad
1/07/2021	1
2/07/2021	3
6/07/2021	4
7/07/2021	9
8/07/2021	11
9/07/2021	1
12/07/2021	8
13/07/2021	13
14/07/2021	12
15/07/2021	4
16/07/2021	1
19/07/2021	24
21/07/2021	21
22/07/2021	7
23/07/2021	5
26/07/2021	12
27/07/2021	12
Total	148

El día que mas radicados se realizaron fue el 19 de julio con un total de 24; adicionalmente se puede observar los tipos de solicitudes que llegan a primer nivel y estas son gestionadas inmediatamente.



Gestión de respuestas generadas por primer nivel

Solicitudes	Cantidad
TRASLADO POR COMPETENCIA A ENTIDADES	101
SE SOLICITA AMPLIAR INFORMACIÓN	70
COPIA RESPUESTA RADICADO	24
TRASLADO POR COMPETENCIA A OPERADOR	22
YA FUE RADICADO PREVIAMENTE	18
HVIDA PLANTILLA	17
DONACIÓN DE COMPUTADOR PLANTILLA	14
INFO SOBRE CURSOS	10
AYUDAS COVID 2020	9
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	4
FUR CARTERA	3
NO COMPETENCIA	3
PROGRAMA VENDE DIGITAL	3
VACANTES TELETRABAJO	2
PLANTILLA APPS.CO	2
MISION TIC 2022	1
PROGRAMAS CONTENIDOS DIGITALES- CREA DIGITAL	1
PLANTILLA EMISORAS ONLINE/VIRTUALES	1
Total general	305

3 Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP) ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	Julio
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo de este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente - Recover TimeObjective)	D $\geq$ 99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	100%



Ítem	ANS	Oro	Julio
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	43%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	154 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a 400 segundos	N/A
6	Tiempo de atención Email	Debe ser $\leq$ a 5 horas	N/A
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	0%
8	Encuesta	Promedio nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.7
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	367 segundos inbound
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA $\geq 80\%$</i>	92%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	100%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 90\%$	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $< 10\%$	ecn $\leq 10\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	95%



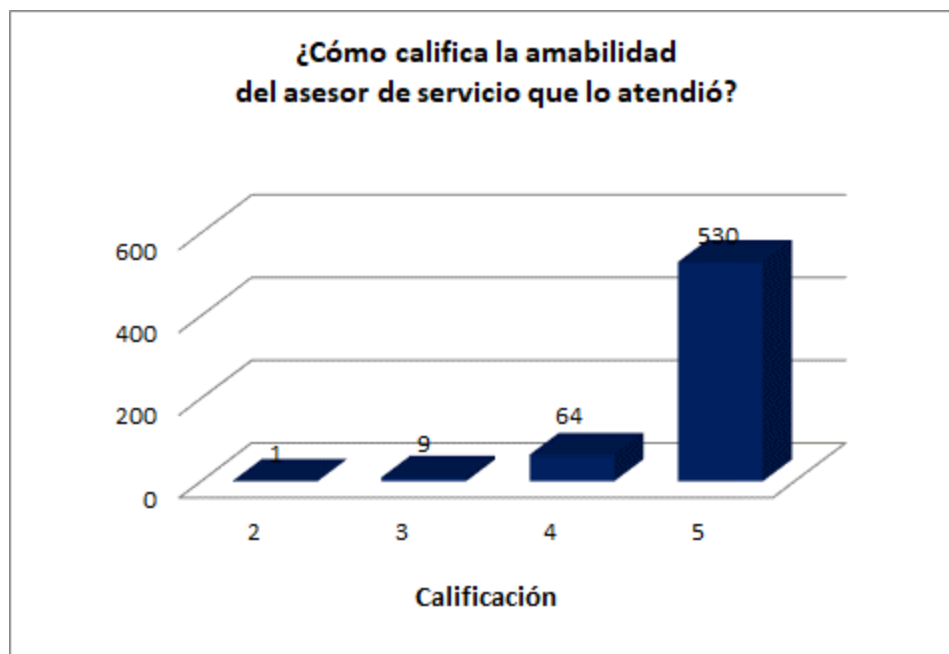
4 Encuesta de satisfacción

Para el mes de julio el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 2.145, de las cuales el 28% calificó la primera pregunta, el 32% respondió la segunda y el 40% respondió la tercera, a continuación, presentamos los aspectos más relevantes de cada una de las preguntas:

Ver anexo 25

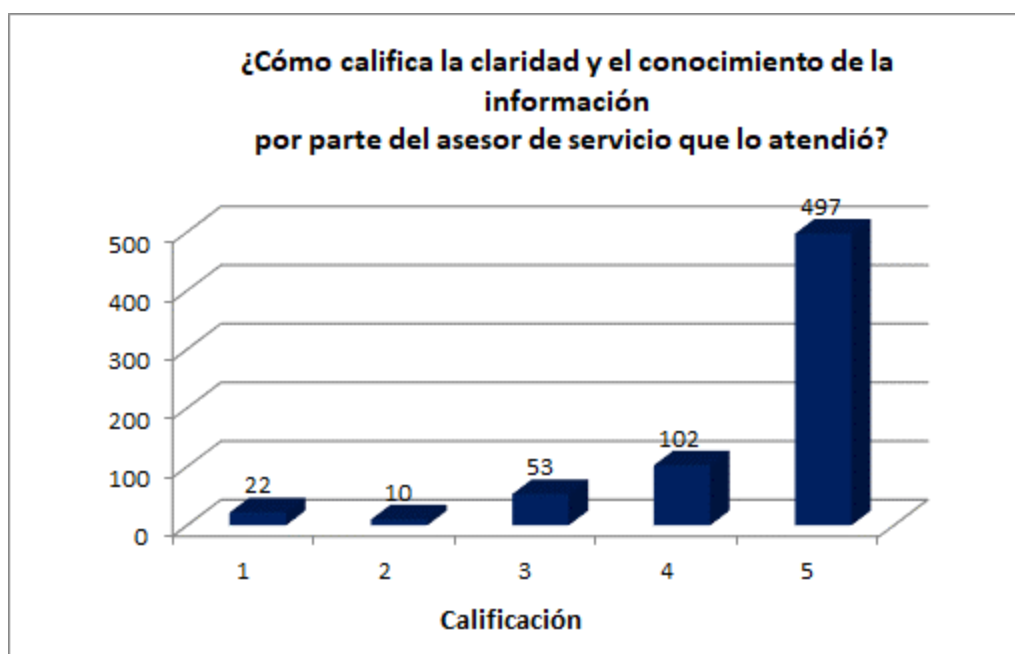
Encuesta P.A.C.O Julio 2021	
Pregunta / Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	604
2	1
3	9
4	64
5	530
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	684
1	22
2	10
3	53
4	102
5	497
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	857
NO	72
SI	785
Total general	2145

Resultados pregunta 1 “Estimado ciudadano, ¿Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió? encontramos los siguientes resultados.



El 88% de los ciudadanos que respondieron, nos calificaron con 5, así como también se aprecia que la calificación promedio de esta pregunta estuvo en 4,9.

Resultados pregunta 2 “Estimado ciudadano, ¿Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió? encontramos los siguientes resultados.



En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5)



fue la que tuvo julio participación con un 73%, por otra parte, observamos que el promedio de calificación general fue de 4,5.

Resultados pregunta 3 “Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?”



En la pregunta tres, el 8% de las personas que contestaron la encuesta informan que su consulta no fue resuelta, mientras que el 92% indicó que su requerimiento fue solucionado.

El promedio final de calificación de los ciudadanos para la atención recibida en julio por parte del CCC de P.A.C.O fue del 4.7

5 Evaluación de conocimientos.

Se realiza valuación de conocimientos dando cumplimiento al ANS Así mismo se realiza para medir los conocimientos de los asesores en los diversos temas de la cuenta

Notas evaluación mensual julio				
Identificación	Nombres	Apellidos	Cuenta	Nota
1026292975	Alix Lorena	Vargas Gamba	P.A.C.O	100%
1019077876	William Alberto	Silva Munevar	P.A.C.O	90%
1087488250	Julieth Fanery	Velez Muñoz	P.A.C.O	90%
1019112668	Mónica Jhohana	Bermudez Jimenez	P.A.C.O	80%
1022418885	Lizeth Esperanza	Garzón Duarte	P.A.C.O	80%
1030657893	Maicol Estiven	Linares Ibañez	P.A.C.O	80%
1026274103	Luisa Maroly	Ballén Cuevas	P.A.C.O	80%
1019121008	Angie Milena	Vargas Pineda	P.A.C.O	80%

Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos donde se realiza énfasis en la capacitación recibida convocatoria transformación y fortalecimiento de medios el 100% de



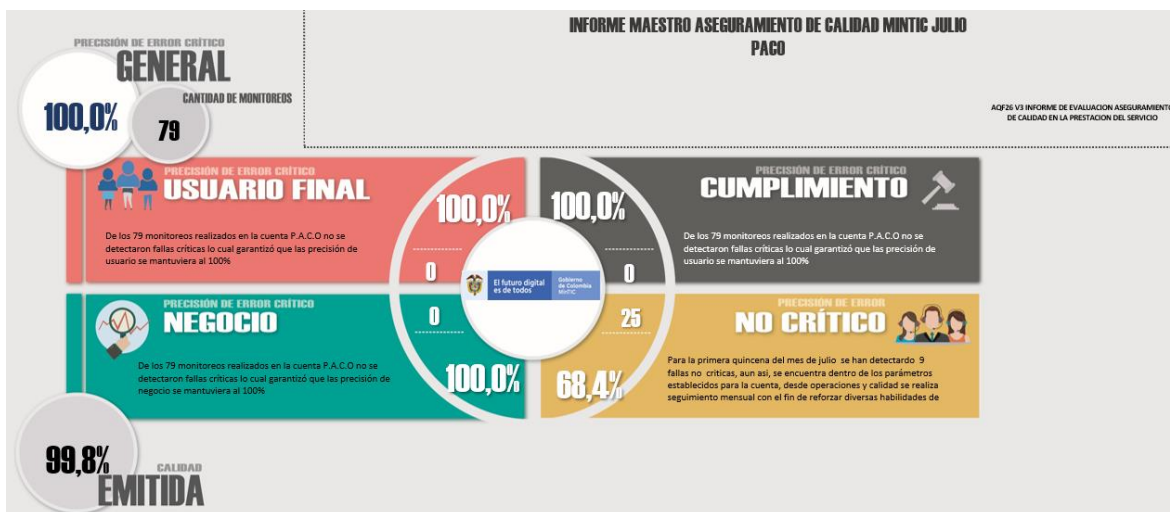
los asesores que presentaron la evaluación aprobándola; esto garantiza el manejo de la información.

Para los agentes que no obtuvieron la nota máxima se realiza la socialización de las respuestas correctas, esto con el fin aclarar la información

6 Calidad CCC

6.1 Calidad Interna

De acuerdo con las transacciones (Inbound -Correo), monitoreadas por parte del área de calidad se obtienen los siguientes resultados. **(Ver anexo 10)**



Para el mes de julio de 2021 la calidad de la cuenta se mantiene dentro de los estándares establecidos cumpliendo tanto en precisiones como en calidad emitida.

Cabe resaltar, este mes no se presentan fallas críticas, por lo cual las precisiones de error crítico de usuario final y de negocio cierran al 100%.

Errores críticos

De los 79 monitoreos realizados en la cuenta P.A.C.O no se detectaron fallas críticas lo cual garantizó que las precisiones de usuario negocio y cumplimiento se mantuvieran al 100%

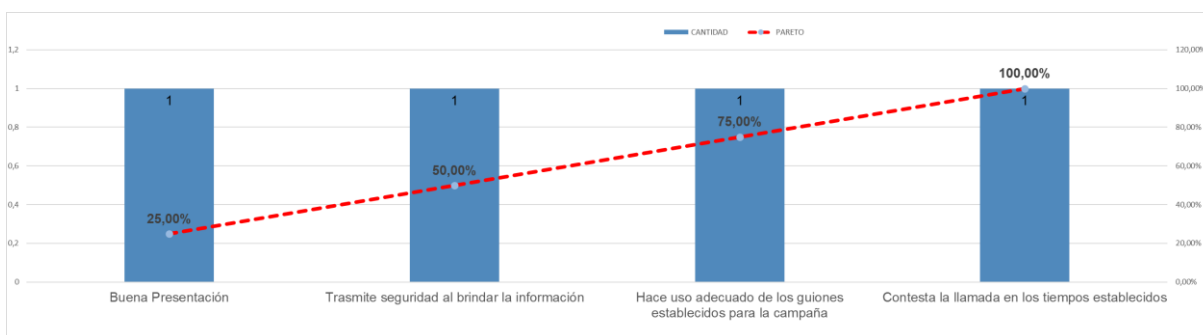
Errores no críticos

Las principales fallas de servicio detectadas en la cuenta P.A.C.O, corresponden a Buena Presentación, transmite seguridad al brindar la información, hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña y contesta la llamada en los tiempos establecidos

A continuación, se relaciona el total de las fallas de servicio identificadas en la cuenta P.A.C.O



ÍTEM	CANTIDAD	PARETO
Buena Presentación	1	25,00%
Trasmite seguridad al brindar la información	1	50,00%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	1	75,00%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	1	100,00%
Total general	4	



Aunque las fallas del servicio no impactan de forma significativa la nota final de calidad es necesario realizarles seguimiento con el fin minimizar su participación.

desde el área de calidad semanalmente se realizan intervenciones focalizadas con el fin de mejorar las habilidades blandas de los asesores y evitar el incremento en el transcurso del mes.

Este mes las capacitaciones se enfocarán en reforzar habilidades blandas o habilidades de servicio.

6.2 Desempeño por agente

Agentes	CANT. MONITOREOS	PENC	PEC GENERAL	CALIDAD EMITIDA
ANGIE VARGAS PINEDA	10	100,0%	100,0%	100,0%
LUISA BALLEEN	12	100,0%	100,0%	100,0%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	10	100,0%	100,0%	100,0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	9	100,0%	100,0%	100,0%
LORENA VARGAS	6	100,0%	100,0%	100,0%
JULIETH VELEZ	9	88,9%	100,0%	99,7%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	12	91,7%	100,0%	99,4%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	11	81,8%	100,0%	99,3%
Total general	79	94,9%	100,0%	99,8%



Desde el área calidad se realizan refuerzos a los procesos y capacitaciones con el fin de garantizar la nota de calidad y el cumplimiento de las precisiones.

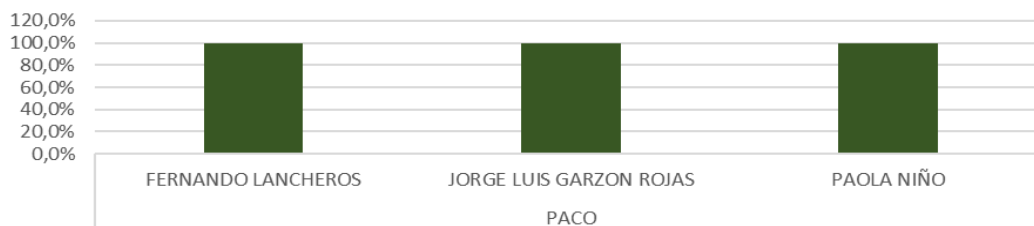
cabe resaltar que los asesores se encuentran comprometidos con los diferentes procesos y gestiones que se deben realizar en la línea.

El 100% de la operación cierra cumpliendo la nota de calidad.

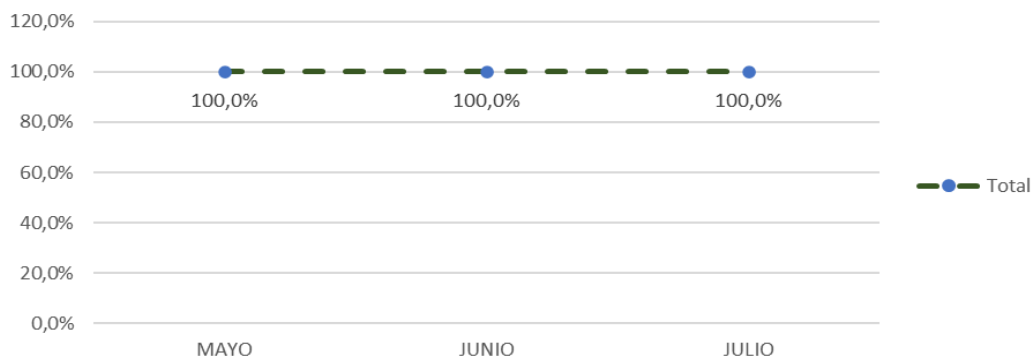
6.3 Calibraciones

Se realiza calibración para el 22 de julio, donde se cuenta con la asistencia del cliente, área de calidad, coordinación y analista de calibración con el fin de validar la gestión que se realiza en el proceso de Inbound infraestructura.

% CALIBRACIÓN POR PARTICIPANTE



% RESULTADO TRIMESTRAL



Se realiza la escucha de una llamada relacionadas con la gestión de cartera y teletrabajo

Las tres llamadas escuchadas se evidencia la buena gestión realizada por parte de los agentes, para una de las llamadas



Se recomienda por parte del cliente

1. En todas las llamadas al momento de confirmar los datos sólo se deben confirmar una parte de ellos con el fin de proteger la información registrada
2. Se debe realizar más preguntas filtro con el fin de identificar de forma exacta la inquietud del ciudadano.

Dado lo anterior se realiza reunión con el 100% de la operación con el fin de entregar las novedades.

7 Formación

Continuando con el proceso de capacitación se toma al 100% de la operación con el fin de capacitarlos en habilidades de servicio, en esta capacitación se trataron los siguientes temas:

1. Entusiasmo
2. Habilidades de comunicación
3. Empatía con el cliente / Compasión
4. Paciencia
5. Manejo del estrés
6. Flexibilidad
7. Carisma
8. Conocimientos sobre el producto

Dentro del tiempo de la capacitación se realiza un juego de ortografía por medio de la plataforma kahoot

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación habilidades de servicio	22/07/2021	PACO

Así mismo se realiza la socialización de los hallazgos encontrados en la calibración con el fin de ajustar el proceso de toma de datos y tipificación

Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Reunión Novedades CCC	9/06/2021	PACO

8 Reuniones y capacitaciones con cliente

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
CAPACITACIÓN SUB INDUSTRIA REGISTRO TIC	16/07/2021	PACO



Se recibe capacitación de la subdirección de industria registro TIC se expone:
El Régimen De habilitación general para provisión de redes y servicios de telecomunicaciones
ley 1341 de 2009 modificada parcialmente por la ley 1978 del 2019
se recibe información sobre qué es el registro único de TIC, quienes deben inscribirse, qué es una inscripción, qué es la incorporación, que es un prestador de redes y servicios de telecomunicaciones, los requisitos para inscribirse, donde se debe realizar el trámite de inscripción, el tiempo que tarda el Ministerio para entregar respuesta y las obligaciones legales que tienen las empresas con el Ministerio TIC
finalmente se informa donde las entidades pueden realizar seguimiento al trámite

9 Acciones de mejora

- Se recibe capacitación Registro TIC-Industria de comunicaciones (Descripción y sustento)
- Se recibe capacitación con el fin de atender el programa de última milla y navega TIC, colaborando a la dirección de infraestructura, por alta demanda de solicitudes.
- Se continua con el apoyo a la línea por parte de los agentes técnicos esto de acuerdo con la alta demanda de llamadas, a continuación, relacionamos la cantidad de personas que se conectaron por franja
 - ✓ 08:30 – 09:00 **estarán conectados los agentes generales (4)**
 - ✓ 09:00 – 11:30 **estarán conectados los agentes generales y los técnicos (8)**
 - ✓ 11:30 – 15:30 **estarán conectados los agentes generales y dos técnicos (6)**
 - ✓ 15:30 – 16:00 **estarán conectados los agentes generales y tres técnicos (7)**
 - ✓ 16:00 – 16:30 **estarán conectados los agentes generales (4)**

10 Observaciones y conclusiones

- Para el mes de julio y después de realizar 79 monitoreos para la cuenta PACO se evidencia lo siguiente:
 - La calidad cierra al 99.6% cumpliendo con lo establecido.
 - La medición por Precisión cierra al 100% cumpliendo de forma satisfactoria.
- Para el mes de julio se presenta un aumento de trafico de llamadas del 35% frente al mes anterior, esto debido a consultas relacionadas con Registro TIC, Navega TIC Y Plataforma SER



 El futuro digital es de todos		Gobierno de Colombia MinTIC		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA							
DATOS DEL CONTRATO											
No. Contrato-Año		Dependencia			No. Identificación del contratista		Nombre del Contratista				
50939-2020		Dirección de Gobierno Digital			800211401		OUTSOURCING S.A				
		Dirección de Infraestructura									
		Subdirección Administrativa									
Objeto contractual		Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.					Valor inicial del contrato	\$ 2.536.920.550,00		RP No.	32721
Fecha de suscripción		Plazo (días)	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Período de reporte	Nombre del supervisor		Cargo del supervisor		No. Identificación del supervisor	
24/06/2020		492	26/06/2020	31/10/2021	julio-2021	GERSON CASTILLO DAZA		SUBDIRECTOR DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE TI		79.958.908	
						ASTRID FABIOLA Saldarriaga		ASESORA 1020-15 DEL Despacho de la Ministra		52.251.813	
						WILLIAM Chacon Bobadilla		COORDINADOR GIT DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL		78.391.475	
MODIFICACIONES AL CONTRATO											
Modificación Contractual		Modificación RP No.	Fecha de la modificación contractual		Tiempo en días (en caso de suspensión, otrosi o prórroga)	Valor de la modificación		Justificación de la modificación contractual			
Adición 1		32521	28/12/2020			\$ 527.520.561,00		Adición a la Orden de Compra para soportar los servicios de la Dirección de Infraestructura y de la Subdirección Administrativa del 1 de enero de 2021 al 31 de octubre de 2021			
Adición 2		235521	16/07/2021			\$ 63.678.121,68		Adición a la Orden de Compra para soportar campañas de salida de proyectos estratégicos del Viceministerio de Transformación Digital y del Ministerio TIC			
TOTAL MODIFICACIONES						\$ 591.198.682,68					
NOMBRE DEL CEDENTE						No. Identificación				Monto aún sin ejecutar, al momento de la cesión:	
NOMBRE DEL CESIONARIO						No. Identificación					
Cuando se realice una cesión, se debe indicar en los espacios destinados a tal fin, la información relacionada con la póliza y el registro presupuestal, la información de este formato debe incluir la totalidad de la información del contrato.											
Terminación anticipada		Fecha terminación		Acta de terminación			Fecha del acta de terminación anticipada				
				SI		NO					



 El futuro digital es de todos		Gobierno de Colombia MinTIC		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA					
Contrato		50939-2020							
INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE									
Valor Total de Contrato						\$ 3.128.119.233			
Pagos programados		Desembolsos realizados y ejecución financiera acumulada							
Fecha	Valor	Fecha Orden de Pago	No. Orden de Pago	%	Valor Orden de Pago (\$)	Observaciones aclaratorias			
12/08/2020	\$ 187.008.865	24/09/2020	271850320, 271855520, 271859120	5,80%	\$ 181.308.168,00				
10/09/2020	\$ 187.008.866	24/09/2020	282807720, 282838120, 282854120	5,93%	\$ 185.426.610,00				
12/10/2020	\$ 187.008.865	15/11/2020	331997520, 332005220, 332006420	6,04%	\$ 188.795.993,00				
11/11/2020	\$ 187.008.864	22/11/2020	345445320, 345446120, 345447220	5,97%	\$ 186.679.275,00				
10/12/2020	\$ 187.008.864	16/12/2020	387188120, 387193120, 387203220	6,00%	\$ 187.771.385,00				
30/12/2020	\$ 187.008.864	15/02/2021	21668221, 21668321, 21668421	6,14%	\$ 192.071.757,00				
10/02/2021	\$ 188.886.332	18/03/2021	68512921, 68513421, 68514221	5,75%	\$ 179.960.940,00				
10/03/2021	\$ 188.886.332	26/03/2021	81839821, 81840721, 81841421	5,89%	\$ 184.331.471,00				
12/04/2021	\$ 188.886.331	26/04/2021	100226921, 100227621, 100228221	5,92%	\$ 185.260.853,00				
12/05/2021	\$ 196.532.703	01/06/2021	134858621, 134860721, 134862321	5,96%	\$ 186.578.711,93				
10/06/2021	\$ 196.532.703	22/06/2021	145122421, 145129021, 145130321	5,92%	\$ 185.107.956,11				
12/07/2021	\$ 196.532.703	03/08/2021	186895221, 186897121, 186899321	5,93%	\$ 185.342.918,79				
11/08/2021	\$ 205.629.578	dd/mm/aaaa		0,00%					
10/09/2021	\$ 214.726.452	dd/mm/aaaa		0,00%					
12/10/2021	\$ 214.726.452	dd/mm/aaaa		0,00%					
30/11/2021	\$ 214.726.459	dd/mm/aaaa		0,00%					
TOTALES	\$ 3.128.119.232,68	Ejecución financiera acumulada:		71,25%	\$ 2.228.636.038,83				
SALDO POR GIRAR						28,8%	\$ 899.483.194		

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA				
EJECUCIÓN CONTRACTUAL: INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES						
Obligaciones específicas del contrato		Ponderación en el contrato	Actividades realizadas	% avance del mes	% avance acumulado	(%) pendiente de ejecución
OBLIGACIÓN 1:	1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.	3,8%	Plataforma disponible en el respectivo periodo julio 2021	0,23%	2,99%	0,81%
OBLIGACIÓN 2:	2. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en julio 2021	0,23%	2,99%	0,81%
OBLIGACIÓN 3:	3. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Etico por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC.	3,8%	Mediante sesión virtual se evidencia gestión realizada durante el 2021 y se aporta certificación del Proveedor certificado en ISO27001 que da fe del cumplimiento de los criterios de seguridad y privacidad de la información.	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 4:	4. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en julio 2021	0,23%	2,99%	0,81%
OBLIGACIÓN 5:	5. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.	3,9%	Se verifican los ANS durante el mes de julio 2021 sin encontrar afectación alguna	0,24%	3,12%	0,78%
OBLIGACIÓN 6:	6. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Se evidencia disponibilidad de la conectividad para atención de los canales que así lo requieren y consultas vía Internet para la prestación del servicio sin afectación de los ANS del periodo facturado.	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 7:	7. Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	3,9%	se da aplicación a la ley de habeas data de acuerdo a los lineamientos del Ministerio	0,24%	3,12%	0,78%
OBLIGACIÓN 8:	8. Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto.	3,8%	Actividad desarrollada a satisfacción. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida en julio 2021	0,23%	2,99%	0,81%
OBLIGACIÓN 9:	9. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.	3,8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en julio 2021	0,23%	2,99%	0,81%
OBLIGACIÓN 10:	10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora	3,9%	Actividad permanente, desarrollada a satisfacción en el respectivo periodo en julio 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	0,72%	3,18%
OBLIGACIÓN 11:	11. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de	3,9%	El Proveedor entrega evidencias del programa y aplicación de las pausas activas en conjunto con la ARL. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	3,90%	3,90%	0,00%
OBLIGACIÓN 12:	12. Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.	3,8%	El Proveedor entrega a satisfacción el personal en condición de discapacidad que tiene contratado a través de órdenes de Compra. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 13:	13. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que	3,9%	Entrega de contratos suscritos con los agentes. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	3,12%	0,78%
OBLIGACIÓN 14:	14. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en julio 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	3,12%	0,78%
OBLIGACIÓN 15:	15. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	3,8%	Mediante reunión virtual vía teams, el Proveedor entrega evidencia del acceso autorizado para los Agentes para acceso a plataformas de acuerdo con cada campaña.	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 16:	16. Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.	3,8%	Actividad no procedente por cuanto el Proveedor es nacional	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 17:	17. Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	3,8%	El Proveedor entrega evidencia del programa de bienestar definido en su empresa y su cronograma de aplicación. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 18:	18. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en julio 2021	0,24%	3,12%	0,78%
OBLIGACIÓN 19:	19. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.	3,8%	Actividad ejecutada a satisfacción a través de VPN en julio 2021	0,23%	2,99%	0,81%
OBLIGACIÓN 20:	20. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.	3,9%	El Proveedor entrega evidencia de la plataforma que tiene para gestionar los casos de las fallas reportadas y seguimiento a las mismas. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	3,90%	3,90%	0,00%
OBLIGACIÓN 21:	21. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	3,9%	Actividad implementada de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de MinTic.	0,24%	3,12%	0,78%
OBLIGACIÓN 22:	22. Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.	3,9%	Se revisan los parametros de medición y umbrales de los ANS sin novedad de incumplimiento de los mismos en julio 2021. Ver cumplimiento y observaciones en el informe detallado presentado	0,24%	2,88%	1,02%



 El futuro digital es de todos		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA					
OBLIGACIÓN 23:	23. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	3,9%	Mediante reunión virtual vía teams, el Proveedor entrega evidencia del plan de contingencia con que cuenta ante posibles desastres	3,90%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 24:	24. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	3,9%	Actividad a cargo del Operador durante la vigencia del Acuerdo Marco	3,90%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 25:	25. Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII.B.1. del pliego de condiciones.	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 26:	26. Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%	
Ponderación de servicios		100%	% de avance general del contrato	49,30%	86,26%	13,74%	

ENTREGABLES DEL CONTRATO (ACUMULADOS)			
Productos o servicios a entregar	Fecha de entrega programada	Anexo al informe del mes de	Observaciones
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital - Julio 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=9d1ec26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOCS0939%2FGESTION%202020%2D2021%2FJUL%202021	11/08/2021	31/07/2021	
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Julio 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=9d1ec26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOCS0939%2FGESTION%202020%2D2021%2FJUL%202021	11/08/2021	31/07/2021	
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Julio 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=9d1ec26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOCS0939%2FGESTION%202020%2D2021%2FJUL%202021	11/08/2021	31/07/2021	



 El futuro digital es de todos		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA					
DIFICULTADES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, CONTABLES Y JURÍDICAS PRESENTADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL							
Causas		Tipo de dificultad	Alternativa de Solución		Fecha solución	Gestión	Resultados
¿Se materializó alguno de los riesgos previsible contractuales?		SI		NO	x		
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR							
Se cuenta para la vigencia 2020 con el Registro presupuestal 132520, Registro presupuestal132620 y el registro presupuestal132720 y VIGENCIAS FUTURAS aprobadas por \$1.414.867.362.							
Con ocasión de la modificación N° 1 se suscribieron los siguientes registros presupuestales 32621 de la Dirección de Infraestructura y 32521 de la Subdirección Administrativa - PACO.							
Con ocasión de la modificación N° 2 se suscribe el siguiente registro presupuestal 235521 de la Dirección de Gobierno Digital							
SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES							
Contratista:		Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista dio cumplimiento durante el período ejecutado al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensión y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Me comprometo a incorporar este informe al Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP) y a reportar el avance a Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.				Fecha de recepción en Subdirección Financiera:	
FIRMA O NÚMERO DE FACTURA	OSFE1009132/OSFE1009133/OSFE1009134/OSFE1009135		FIRMA				
fecha	11/08/2021		fecha	13/08/2021			

Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Original: expediente del Contrato

Copia: Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo (Cargue en herramienta establecida por la Oficina para este fin)

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

50939-2020

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20210813-165241-409602-91800336

Creación: 2021-08-13 16:52:41

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-08-17 16:16:34



Escanee el código
para verificación

Firma: FIRMANTE

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma: FIRMANTE

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

Firma: FIRMANTE

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

REPORTE DE TRAZABILIDAD			
50939-2020			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20210813-165241-409602-91800336		Creación: 2021-08-13 16:52:41	Escanee el código para verificación
Estado: Finalizado		Finalización: 2021-08-17 16:16:34	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz asaldarriaga@mintic.gov.co Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra	Aprobado	Env.: 2021-08-13 16:52:41 Lec.: 2021-08-13 19:58:05 Res.: 2021-08-17 14:31:32 IP Res.: 181.54.242.169
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documen	Aprobado	Env.: 2021-08-17 14:31:32 Lec.: 2021-08-17 14:40:35 Res.: 2021-08-17 14:41:03 IP Res.: 190.71.135.2
Firma	GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com	Aprobado	Env.: 2021-08-17 14:41:03 Lec.: 2021-08-17 16:16:10 Res.: 2021-08-17 16:16:34 IP Res.: 190.130.81.90



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

CERTIFICACIÓN

LOS SUSCRITOS SUPERVISORES DE LA ORDEN DE COMPRA 50939 DEL 24 DE JUNIO DE 2020 DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

HACEN CONSTAR

Que la firma **OUTSOURCING S.A** cumplió satisfactoriamente con los requisitos para el desembolso del pago por los servicios prestados durante el periodo de julio de 2021, en cumplimiento de lo previsto en la Cláusula 10, Facturación y Pago del Contrato de Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones CCE-595-1-AMP-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y **OUTSOURCING S.A**, cuyo objeto es: "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales".

El desembolso en mención se hará con cargo a los Registros Presupuestales así

AREA Y RUBRO	FACTURA	Registro Presupuestal	Valor incluido IVA
Dirección de Gobierno Digital C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL	OSFE-1009132	32721	\$132.264.761,02
Dirección de Infraestructura C-2301-0400-12-0-2301028-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE CONEXIONES A REDES DE SERVICIO PORTADOR - AMPLIACIÓN PROGRAMA DE TELECOMUNICACIONES SOCIALES NACIONAL	OSFE-1009134	32621	\$19.871.731,32
Subdirección Administrativa C-2399-0400-7-0-2399031-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - CONSOLIDACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO EN EL MINTIC BOGOTÁ	OSFE-1009135	32521	\$32.094.210,80
Dirección de Gobierno Digital C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL	OSFE-1009133	235521	\$1.819.374,90
		Total	\$ 186.050.078,04

*El valor incluido IVA con cargo a la obligación 32621, se ejecuta de acuerdo con lo definido en el estudio previo numeral 7 forma de pago y requisitos Nota 1 que establece "El presupuesto global del proyecto se consumirá como bolsa de recursos, en razón a que pueden presentarse periodos de facturación con consumos superiores o inferiores a los proyectados"

La presente certificación se expide el día 13 de agosto de 2021



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**



GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y
Arquitectura de TI

**ASTRID
SALDARRIAGA**

Asesora 1020-15 del Despacho de la
Ministra

FABIOLA

**WILLIAM
BOBADILLA**

Coordinador GIT de trabajo de
grupos de interés y gestión
documental

CHACON

Elaboró: Luz Angela Montaña/Nelson Pardo

Revisó: Gerson Castillo/Astrid Saldarriaga/ William Chacon /Yecenia Ferreira

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CERTIFICACION AFECTACION RP julio2021

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20210813-165345-677943-07476492

Creación: 2021-08-13 16:53:45

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-08-17 16:17:04



Escanee el código
para verificación

Firma: FIRMANTE

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma: FIRMANTE

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

Firma: FIRMANTE

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
CERTIFICACION AFECTACION RP julio2021 Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo:20210813-165345-677943-07476492 Creación:2021-08-13 16:53:45 Estado:Finalizado Finalización:2021-08-17 16:17:04			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz asaldarriaga@mintic.gov.co Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra	Aprobado	Env.: 2021-08-13 16:53:45 Lec.: 2021-08-13 19:58:04 Res.: 2021-08-17 14:31:22 IP Res.: 181.54.242.169
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documen	Aprobado	Env.: 2021-08-17 14:31:22 Lec.: 2021-08-17 14:41:12 Res.: 2021-08-17 14:41:36 IP Res.: 190.71.135.2
Firma	GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com	Aprobado	Env.: 2021-08-17 14:41:36 Lec.: 2021-08-17 16:16:54 Res.: 2021-08-17 16:17:04 IP Res.: 190.130.81.90