



Código TRD: 320

## CUENTA DE COBRO

PARA: USUARIO CUENTACOBROTIC

DE: Montaña Rivera Luz Angela

ASUNTO: CUENTA ABRIL 2021 OC 50939 PAGO 10

FECHA: 2021-05-28 15:26:47

Respetado(@): USUARIO CUENTACOBROTIC

Descripción

CUENTA DE COBRO ABRIL 2021 OC 50939 PAGO 10

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: viernes, 28 de mayo de 2021 1:58 p. m.  
Para: Luz Angela Montaña Rivera  
CC: William Chacon Bobadilla; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz; Stella Carolina Murcia Acosta; Nelson Alexander Pardo Moreno; Carlos Andres Castro Pardo  
Asunto: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #10 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

*SE APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de abril 2021, RADICADO 211039774*

**GERSON CASTILLO DAZA**

**Subdirector de Estándares y Arquitectura TI.**

Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 3422.

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

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

[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)



---

De: Luz Angela Montaña Rivera <[lmontana@mintic.gov.co](mailto:lmontana@mintic.gov.co)>  
Enviado el: viernes, 28 de mayo de 2021 1:54 p. m.  
Para: Gersson Jair Castillo Daza <[gcastillo@mintic.gov.co](mailto:gcastillo@mintic.gov.co)>  
Asunto: Fwd: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #10 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Psi

---

De: William Chacon Bobadilla <[wchacon@mintic.gov.co](mailto:wchacon@mintic.gov.co)>  
Enviado: miércoles, 26 de mayo de 2021 12:38 p. m.  
Para: Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz; Gersson Jair Castillo Daza  
Cc: Nelson Alexander Pardo Moreno; Stella Carolina Murcia Acosta; Luz Angela Montaña Rivera  
Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #10 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

*SE APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de abril 2021, RADICADO 211039774*

**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](http://www.mintic.gov.co)



---

De: Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz <[asaldarriaga@mintic.gov.co](mailto:asaldarriaga@mintic.gov.co)>

Enviado: miércoles, 26 de mayo de 2021 12:18 p. m.

Para: Gersson Jair Castillo Daza <[gcastillo@mintic.gov.co](mailto:gcastillo@mintic.gov.co)>; William Chacon Bobadilla <[wchacon@mintic.gov.co](mailto:wchacon@mintic.gov.co)>

Cc: Nelson Alexander Pardo Moreno <[npardo@mintic.gov.co](mailto:npardo@mintic.gov.co)>; Stella Carolina Murcia Acosta <[smurcia@mintic.gov.co](mailto:smurcia@mintic.gov.co)>;

Luz Angela Montaña Rivera <[lmontana@mintic.gov.co](mailto:lmontana@mintic.gov.co)>

Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #10 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes!

*se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de abril 2021, RADICADO 211039774*

Saludos,

**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](http://www.mintic.gov.co)



De: Stella Carolina Murcia Acosta <[smurcia@mintic.gov.co](mailto:smurcia@mintic.gov.co)>  
Enviado el: miércoles, 26 de mayo de 2021 12:13 p. m.  
Para: Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz <[asaldarriaga@mintic.gov.co](mailto:asaldarriaga@mintic.gov.co)>  
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno <[npardo@mintic.gov.co](mailto:npardo@mintic.gov.co)>; Luz Angela Montaña Rivera <[lmontana@mintic.gov.co](mailto:lmontana@mintic.gov.co)>  
Asunto: RV: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #10 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

*Buen dia doc,*

*adjunto remito correo para tu aprobación de pago del CCC, correspondiente al mes de abril*

*debes manifestar expresamente lo siguiente:*

*se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de abril 2021, RADICADO 211039774*

-

*Cordialmente,*

## **STELLA CAROLINA MURCIA ACOSTA**

Contratista

Dirección de Infraestructura

Tel. 3508656565

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

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

[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)



De: Luz Angela Montaña Rivera <[lmontana@mintic.gov.co](mailto:lmontana@mintic.gov.co)>  
Enviado: lunes, 24 de mayo de 2021 10:07 a. m.  
Para: Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz <[asaldarriaga@mintic.gov.co](mailto:asaldarriaga@mintic.gov.co)>; Gerson Jair Castillo Daza <[gcastillo@mintic.gov.co](mailto:gcastillo@mintic.gov.co)>; William Chacon Bobadilla <[wchacon@mintic.gov.co](mailto:wchacon@mintic.gov.co)>  
Cc: Nelson Alexander Pardo Moreno <[npardo@mintic.gov.co](mailto:npardo@mintic.gov.co)>; Stella Carolina Murcia Acosta <[smurcia@mintic.gov.co](mailto:smurcia@mintic.gov.co)>;



Carlos Andres Castro Pardo <[ccastrop@mintic.gov.co](mailto:ccastrop@mintic.gov.co)>

Asunto: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #10 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 abril 2021, RADICADO 211039774

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.		<b>50939 DE 2020</b>
Nombre del proveedor o tercero	NIT	Fecha de suscripción contrato convenio resolución
<b>OUTSOURCING S.A</b>	<b>800.211.401-8</b>	<b>24/06/2020</b>
Registro Presupuestal N°: <b>32721</b> <b>32621</b> <b>32521</b>		
<b>OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION:</b> <b>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.</b>		

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](mailto: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
FE1006065	21	05	2021	\$112.676.910,31	\$21.408.612,96	\$134.085.523,27
FE1006066	21	05	2021	\$17.082.274,87	\$3.245.632,23	\$20.327.907,10
FE1006067	21	05	2021	\$27.029.648,37	\$5.135.633,19	\$32.165.281,56
	día	mes	año			

**Valida los valores frente a la factura recibida**

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

#### AUTORIZACIONES PARA PAGO

1. Se autoriza el pago	10	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)

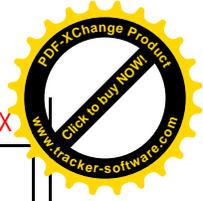
- Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital.
- Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura.
- Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa

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 cumplido de aprobación emitido por el supervisor en formato pdf .

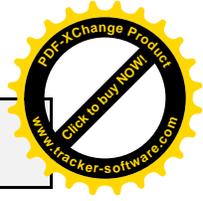
***Nota: el correo de autorización final que emita el supervisor el cual debe llevar toda la traza del proceso debe ser guardado en PDF para la radicación en línea y también debes subir los soportes así.***

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](mailto: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](mailto: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](mailto:wchacon@mintic.gov.co)

Persona que elabora FUPP:  
 Nombre: **Luz Angela Montaña Rivera**



Correo electrónico  
Teléfono contacto

[lmontana@mintic.gov.co](mailto:lmontana@mintic.gov.co)  
EXT. 3066

## Luz Angela Montaña Rivera

### 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](http://www.mintic.gov.co)



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



 <b>El futuro digital es de todos</b> Gobierno de Colombia MinTIC	<b>INFORME DE EJECUCIÓN</b> <b>CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA</b>	
--	--	---

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	Periodo de reporte	Nombre del supervisor	Cargo del supervisor	No. Identificación del supervisor
24/06/2020	492	26/06/2020	31/10/2021	abril-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 INTERES 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
TOTAL MODIFICACIONES				\$ 527.520.561,00	
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 contab.					
Terminación anticipada		Fecha terminación	Acta de terminación		Fecha del acta de terminación anticipada
			SI	NO	



 <p><b>El futuro digital es de todos</b> Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p><b>INFORME DE EJECUCIÓN</b> CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA</p>	
---	---	---

Contrato	50939-2020
----------	------------

INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE						
Valor Total de Contrato						\$ 3.064.441.111
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	5,92%	\$ 181.308.168,00	
10/09/2020	\$ 187.008.866	24/09/2020	282807720, 282838120, 282854120	6,05%	\$ 185.426.610,00	
12/10/2020	\$ 187.008.865	15/11/2020	331997520, 332005220, 332006420	6,16%	\$ 188.795.993,00	
11/11/2020	\$ 187.008.864	22/11/2020	345445320, 345446120, 345447220	6,09%	\$ 186.679.275,00	
10/12/2020	\$ 187.008.864	16/12/2020	387188120, 387193120, 387203220	6,13%	\$ 187.771.385,00	
30/12/2020	\$ 187.008.864	15/02/2021	21668221, 21668321, 21668421	6,27%	\$ 192.071.757,00	
10/02/2021	\$ 188.886.332	18/03/2021	68512921, 68513421, 68514221	5,87%	\$ 179.960.940,00	
10/03/2021	\$ 188.886.332	26/03/2021	81839821, 81840721, 81841421	6,02%	\$ 184.331.471,00	
12/04/2021	\$ 188.886.331	26/04/2021	100226921, 100227621, 100228221	6,05%	\$ 185.260.853,00	
12/05/2021	\$ 196.532.703	dd/mvaaaa		0,00%		
10/06/2021	\$ 196.532.703	dd/mvaaaa		0,00%		
12/07/2021	\$ 196.532.703	dd/mvaaaa		0,00%		
11/08/2021	\$ 196.532.703	dd/mvaaaa		0,00%		
10/09/2021	\$ 196.532.703	dd/mvaaaa		0,00%		
12/10/2021	\$ 196.532.703	dd/mvaaaa		0,00%		
30/11/2021	\$ 196.532.710	dd/mvaaaa		0,00%		
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 3.064.441.111,00</b>	Ejecución financiera acumulada:		<b>54,55%</b>	<b>\$ 1.671.606.452,00</b>	

SALDO POR GIRAR	45,5%	\$ 1.392.834.659
-----------------	-------	------------------



	<b>INFORME DE EJECUCIÓN</b> <b>CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA</b>	
---	--	---

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	3.8%	Plataforma disponible en el respectivo periodo abril 2021	0,23%	2,30%	1,50%		
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 abril 2021	0,23%	2,30%	1,50%		
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	3.8%	Se aporta evidencia del informe de ethical hacking realizado en abril del 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%		
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 abril 2021	0,23%	2,30%	1,50%		
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 abril 2021 sin encontrar afectación alguna	0,24%	2,40%	1,50%		
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.	1,90%	1,90%	1,90%		
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%	2,40%	1,50%		
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 abril 2021	0,23%	2,30%	1,50%		
OBLIGACIÓN 9: 9. Proponer a la Entidad Compradora e Implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el	3.8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en abril 2021	0,23%	2,30%	1,50%		
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	3,9%	Actividad permanente, desarrollada a satisfacción en el respectivo periodo en abril 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	1,95%	1,95%	1,95%		
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	1,90%	1,90%	1,90%		
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%	2,40%	1,50%		
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 abril 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	2,40%	1,50%		
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%	El Proveedor entrega evidencia del acceso autorizado para realización de las pruebas, se evidencia en visitas presenciales (en la vigencia 2020) control de acceso restringido a las instalaciones del Operador. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%		
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	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	1,90%	1,90%	1,90%		
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	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en abril 2021	0,24%	2,40%	1,50%		
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 abril 2021	0,23%	2,30%	1,50%		
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	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	1,95%	1,95%	1,95%		
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%	2,40%	1,50%		
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	3,9%	Se revisan los parámetros de medición y umbrales de los ANS sin novedad de incumplimiento de los mismos en abril 2021. Ver cumplimiento y observaciones en el informe detallado presentado	0,24%	2,40%	1,50%		
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%	El Proveedor entrega el DISASTER RECOVERY PLAN definido y el seguimiento al mismo. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%		
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	0,24%	2,40%	1,50%		
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	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	3.8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%		
Ponderación de servicios		100%	% de avance general del contrato		30,29%	60,47%	39,53%

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 - Abril 2021 <a href="https://minic.sharpoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=fd9c26%2D8864%2D49d99%2D404d%2D37d54b%2D6d6&amp;id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2F%20AcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUN%20DARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FABR%202021">https://minic.sharpoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=fd9c26%2D8864%2D49d99%2D404d%2D37d54b%2D6d6&amp;id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2F%20AcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUN%20DARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FABR%202021</a>	12/05/2021	30/04/2020	El Proveedor radica factura el día 18 de mayo de 2021



 <b>El futuro digital es de todos</b> Gobierno de Colombia MinTIC	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA			
*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Abril 2021 <a href="https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=9ddec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&amp;id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FABR%202021">https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=9ddec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&amp;id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FABR%202021</a>	12/05/2021	30/04/2020	El Proveedor radica factura el día 18 de mayo de 2021	
*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Abril 2021 <a href="https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=9ddec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&amp;id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FABR%202021">https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=9ddec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&amp;id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FABR%202021</a>	12/05/2021	30/04/2020	El Proveedor radica factura el día 18 de mayo de 2021	



 <b>El futuro digital es de todos</b> Gobierno de Colombia MinTIC	<b>INFORME DE EJECUCIÓN</b> <b>CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA</b>	
--	--	---

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 previsibles contractuales?	SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/>		

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR**

Se cuenta para la vigencia 2020 con el Registro presupuestal 132520, Registro presupuestal 132620 y el registro presupuestal 132720 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

**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 periodo 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 (SECOPI) 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	OSFE1006065/OSFE1006066/OSFE1006067	FIRMA
fecha	21/05/2021	fecha
		24/05/2021

Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos personales del MinTIC ([www.mintic.gov.co](http://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

OC50939 Formato 055 abril 2021

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Id Acuerdo:20210524-143435-361c09-38876185

Creación:2021-05-24 14:34:35

Estado:Finalizado

Finalización:2021-05-28 15:08:11

Escanee el código  
para verificación

**Firma: firmante**

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

[gcastillo@mintic.gov.co](mailto: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](mailto:wchacon@mintic.gov.co)

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

**Firma: firmante**

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

[asaldarriaga@mintic.gov.co](mailto:asaldarriaga@mintic.gov.co)

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

OC50939 Formato 055 abril 2021

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20210524-143435-361c09-38876185

Creación:2021-05-24 14:34:35

Estado:Finalizado

Finalización:2021-05-28 15:08:11

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.: 2021-05-24 14:34:35 Lec.: 2021-05-25 08:28:55 Res.: 2021-05-27 10:41:11 IP Res.: 181.54.242.169
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documen	Aprobado	Env.: 2021-05-27 10:41:11 Lec.: 2021-05-27 12:34:53 Res.: 2021-05-27 12:36:32 IP Res.: 200.91.211.130
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.: 2021-05-27 12:36:32 Lec.: 2021-05-28 13:36:29 Res.: 2021-05-28 15:08:11 IP Res.: 186.84.91.95

**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 abril 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
<b>Dirección de Gobierno Digital</b> 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	OSFE1006065	32721	\$ 134.085.523,27
<b>Dirección de Infraestructura</b> 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	OSFE1006066	32621	\$ 20.327.907,10*
<b>Subdirección Administrativa</b> C-2399-0400-7-0-2399031-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - CONSOLIDACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO EN EL MINTIC BOGOTÁ	OSFE1006067	32521	\$ 32.165.281,56
		<b>Total</b>	<b>\$ 186.578.711,93</b>

\*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 25 de mayo de 2021

**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 /Mayra Cuatin

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

## CERTIFICACION AFECTACION RP abril 2021

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Id Acuerdo:20210525-145948-1934b5-57122550

Creación:2021-05-25 14:59:48

Estado:Finalizado

Finalización:2021-05-28 15:09:50

Escanee el código  
para verificación

**Firma: FIRMANTE**

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

[gcastillo@mintic.gov.co](mailto: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](mailto:wchacon@mintic.gov.co)

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

**Firma: FIRMANTE**

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

[asaldarriaga@mintic.gov.co](mailto:asaldarriaga@mintic.gov.co)

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

### CERTIFICACION AFECTACION RP abril 2021

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo:20210525-145948-1934b5-57122550

Creación:2021-05-25 14:59:48

Estado:Finalizado

Finalización:2021-05-28 15:09:50



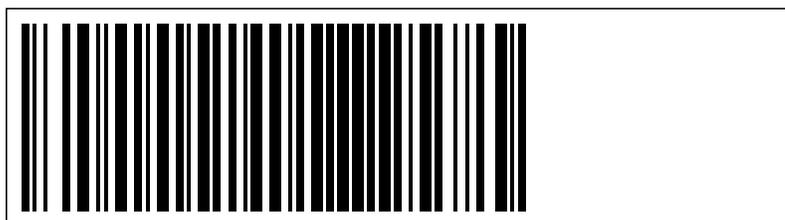
Escanee el código  
para verificación

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.: 2021-05-25 14:59:48 Lec.: 2021-05-26 12:21:14 Res.: 2021-05-27 10:39:40 IP Res.: 181.54.242.169
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documen	Aprobado	Env.: 2021-05-27 10:39:40 Lec.: 2021-05-27 12:36:36 Res.: 2021-05-27 12:37:14 IP Res.: 190.145.189.98
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.: 2021-05-27 12:37:14 Lec.: 2021-05-28 13:34:25 Res.: 2021-05-28 15:09:50 IP Res.: 186.84.91.95



---

Remite: Angela Paola Bustos Jimenez <abustos@outsourcing.com.co>  
Fecha: Tue, 18 May 2021 15:38:10 +0000  
Para: "minticresponde@mintic.gov.co" <minticresponde@mintic.gov.co>  
Asunto: Factura Mintic Outsourcing Abril  
Adjuntos: 7  
Radicado: 211039774  
Fecha Radicación: 2021-05-18 12:38:47  
Cc: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>, Manuel  
Fernando Lancheros Cepeda <mlancheros@outsourcing.com.co>,  
Angela Paola Niño Pancha <anino@mintic.gov.co>



Buenos días,

Me permito enviar factura correspondiente al Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Abril 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"

Acuse de radicado Siifnacion:



Saludos,

**Outsourcing S.A.**

Angela Paola Bustos Jiménez

**Jefe de Operaciones Multi cuentas Sede Optimus**

[abustos@outsourcing.com.co](mailto:abustos@outsourcing.com.co)



• Tel.: (571) 6000222 ext. 2062 • Cel.: 323 222 8892 • Av. El Dorado N° 96J - 66 • Piso 7 • Bogotá – Colombia •

<http://www.outsourcing.com.co>



Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso de el (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Piénselo bien antes de Imprimir este correo, tenemos un compromiso con el medio ambiente.





**NARIÑO & ASOCIADOS**  
AUDITORES CONSULTORES S.A.  
"UNA COMPAÑÍA DE VERDAD"

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

**RF-00320-GA-0138**

**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 Noviembre del año 2020 a 30 de Abril 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.

<b>Período</b>	<b>No Planilla</b>	<b>Valor Pagado</b>	<b>Fecha de Pago</b>
<b>Noviembre de 2020</b>	<b>47052576</b>	<b>\$2.723,175,500</b>	<b>02 de Diciembre de 2020</b>
<b>Diciembre de 2020</b>	<b>47762450</b>	<b>\$2.773.689.800</b>	<b>05 Enero de 2021</b>
<b>Enero de 2021</b>	<b>48317052</b>	<b>\$2.815.446.200</b>	<b>02 de Febrero de 2021</b>
<b>Febrero de 2021</b>	<b>48990164</b>	<b>\$2.615.762.000</b>	<b>02 de Marzo de 2021</b>
<b>Marzo de 2021</b>	<b>49710795</b>	<b>\$2.692.464.400</b>	<b>06 de Abril de 2021</b>
<b>Abril de 2021</b>	<b>50356185</b>	<b>\$2.719.387.500</b>	<b>03 de Mayo de 2021</b>

La presente certificación se expide a los 05 días del mes de Mayo 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





**El futuro digital  
es de todos**

**MinTIC**

**Centro de Contacto al Ciudadano**

**Informe mensual centro de contacto al ciudadano  
abril 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 30 de abril de 2021**



<b>Objetivo</b>	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de abril de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
<b>Periodo del informe</b>	Abril 2021
<b>Presentado por:</b>	Outsourcing S.A.
<b>Entregado a:</b>	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>No de informe:</b>	10



## 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. ....	12
2.1.4	Gestión Email .....	12
2.1.5	Gestión envío de correos masivos.....	14
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto.....	15
2.1.7	Gestión 7*24.....	22
2.2	Gestiones desarrolladas por Segundo Nivel .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.1	Gestión 1 de segundo nivel .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.2	Gestión 2 de segundo nivel .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.3	Casos creados en Service Desk.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
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. ....	30
6	Calidad CCC .....	32
6.1	Calidad interna .....	32
6.2	Desempeño por agente .....	35
6.3	Calibraciones.....	36
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	37
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	37
9	Acciones de mejora.....	37
10	Observaciones y conclusiones.....	38



## INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL ABRIL

### 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 tramites, programas o servicios del estado colombiano y la nueva política de Gobierno Digital junto con sus iniciativas.

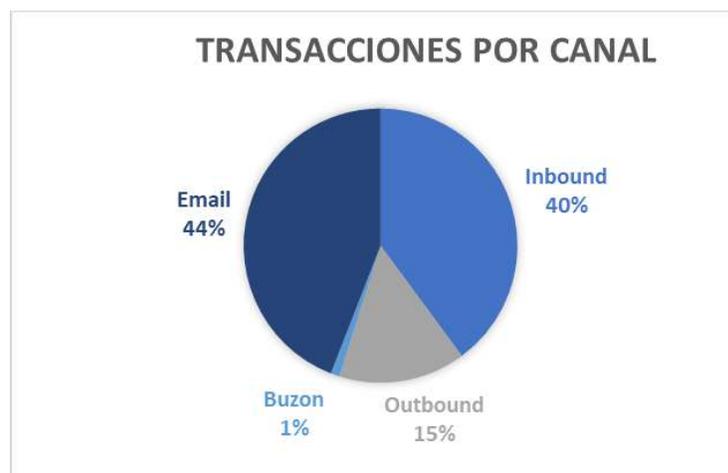
### 2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

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

Para el mes de abril 2021, el CCC gestiono un total de 10302 siendo el canal Inbound el de mayores transacciones, seguido de la gestión que se realiza por medio de correo electrónico.

Ver anexo 2

Canal	Transacciones
Inbound	4108
Outbound	1546
Buzon	107
Email	4541
Total	10302

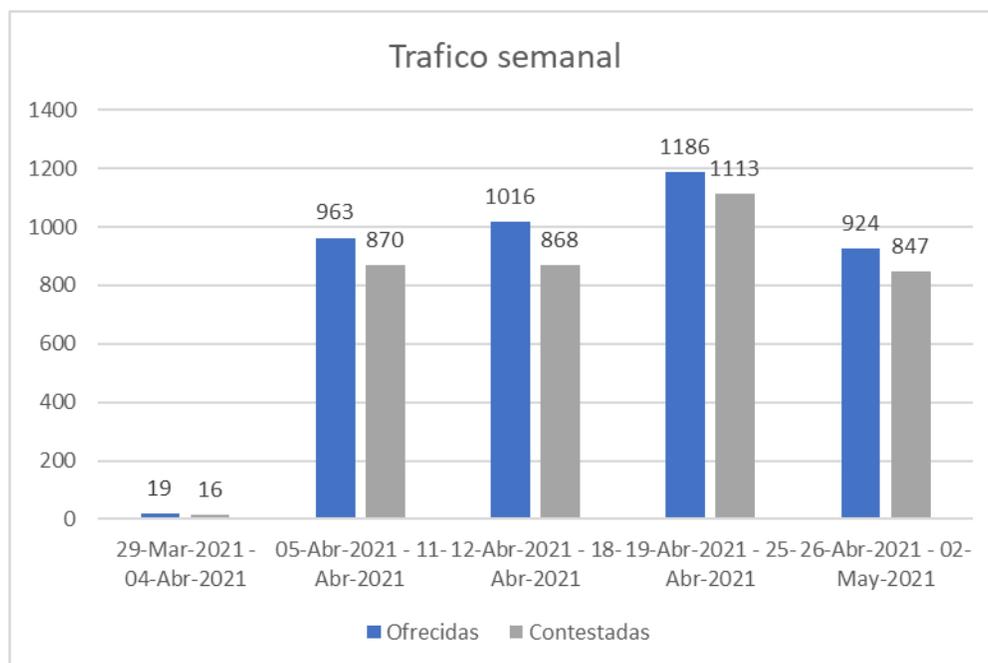




### 2.1.1 Gestión canal Inbound

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

Estado	29-Mar-2021 - 04-Abr-2021	05-Abr-2021 - 11-Abr-2021	12-Abr-2021 - 18-Abr-2021	19-Abr-2021 - 25-Abr-2021	26-Abr-2021 - 02-May-2021	Total general
Ofrecidas	19	963	1016	1186	924	4108
Contestadas	16	870	868	1113	847	3714



De acuerdo con la gráfica anterior la semana del 19-Abr-2021 - 25-Abr-2021 se recibieron y se atendieron llamadas en el canal Inbound 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 93,8

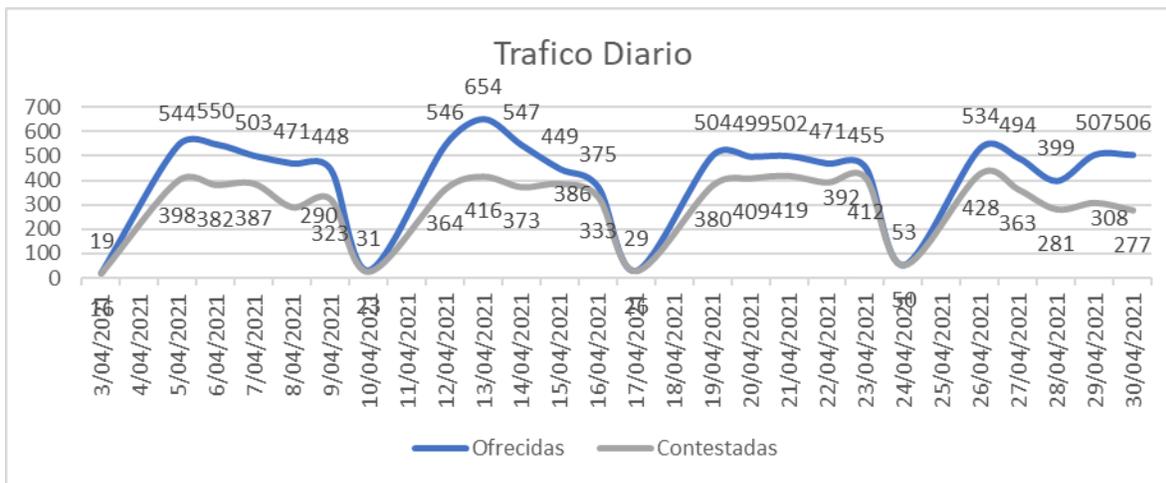
Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor tráfico fue el día 10 de abril con un total de 265 llamadas recibidas contestando el 63,6% de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue Solicita información referente a: Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales seguido de las solicitudes de reinicio de cuentas de correo

La opción que más recibe llamadas es el de la opción de gov.co trámites y servicios



Proceso	Cantidad
GOV.CO Trámites y Servicios	1849
GOV.CO Territorial	1589
Servicios Ciudadanos Digitales	329
Urna de Cristal	302
Datos Abiertos/Software Público	199
Medición FURAG Autodiagnóstico	119
Política de Gobierno Digital	62
Seguridad Digital y C-SIRT	57
IPV6	25
Sello de la Excelencia Gobierno Digital	17

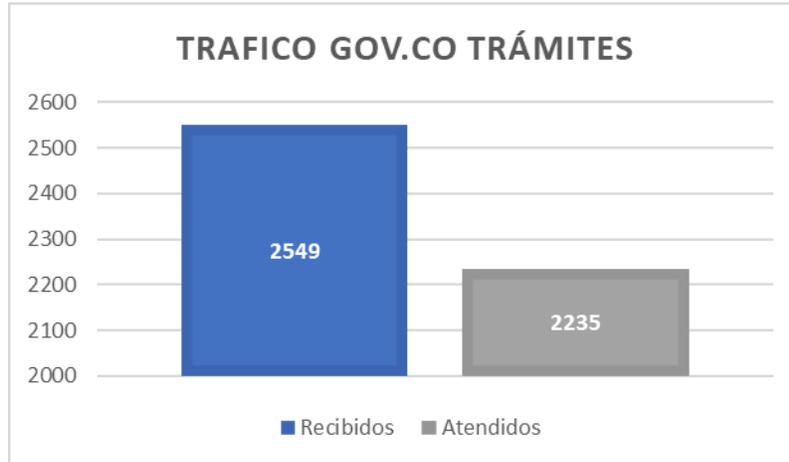
A continuación, se relaciona la gráfica de gestión Inbound diaria



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
2549	2235
100%	88%



Donde se atiende el 88% 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 correspondiente a los servicios que ofrecen las diferentes entidades gubernamentales.

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

Programa / Servicio / Trámites	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	436
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	120
Actualización de la sección trámites y servicios	82
Devolución de IVA (COVID 19)	61
Información referente al COVID 19	61
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	53
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	50
Correo Incompleto	47
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	46
Subsidios de vivienda	44

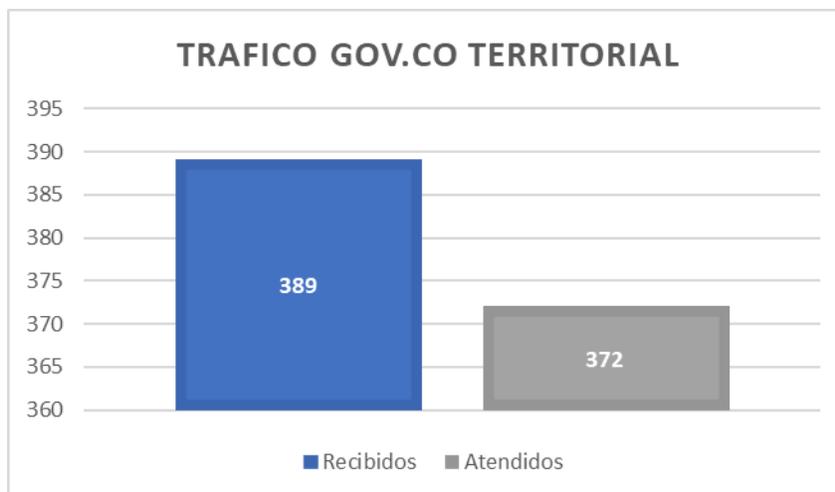
Trámites más consultados en abril



ID trámite	Nombre de trámite	Total
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	51
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	45
14313	Certificado catastral nacional	25
7601	Pasaporte Electrónico	23
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	16
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	15
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	15
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Impuesto predial unificado	12
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	11
7326	Visa de Residente	11

### Opción 1-2 Gov.co Territorial

Tráfico Gov.co Territorial	
Recibidos	Atendidos
389	372
100%	96%



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

Para gov.co territorial las consultas están relacionadas solicitudes de cuentas de correo



(creación, actualización, reinicio), así mismo solicitudes relacionadas con los sitios web (creación, consultas generales, contraseñas de acceso a los sitios web entre otros). **Ver Anexo 23**

### Opción 2 - Política de Gobierno Digital

Tráfico PGD	
Recibidos	Atendidos
609	583
100%	96%



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

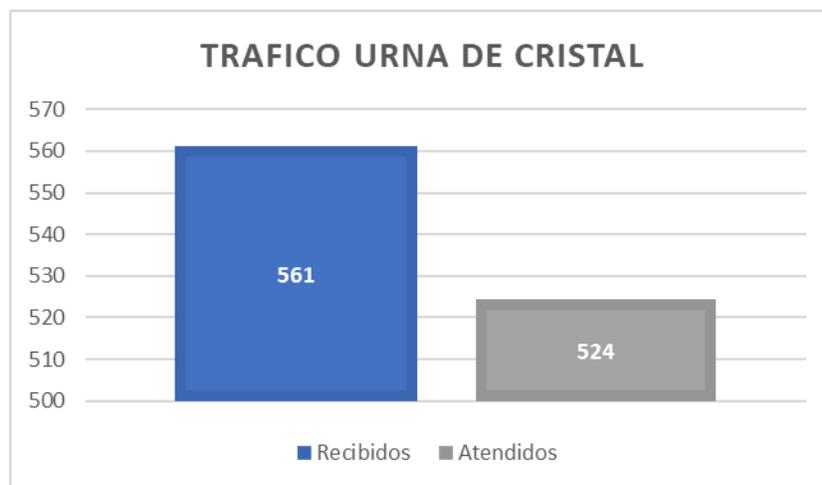
Para los proyectos que se encuentran en la opción 2 de Gobierno Digital, se identifican que el motivo por el cual se contacta está relacionado con el portal de datos abierto y sus procesos adicionalmente se contactan para recibir información relacionada con la Herramienta autodiagnóstico y máxima velocidad



Consultas PGD	
Consultas	Cantidad
Información Proyectos de Gobierno Digital.	231
Información de solicitud de conjunto de datos	64
Información acerca de caso solicitado por la entidad	49
Información de Arquitectura TI, PETI, Seguridad y Privacidad.	33
Entidad solicita permisos de editor	23
Implementar la Política de Gobierno Digital.	21
Entidad solicita información acerca del portal datos abiertos	16
Información IPv6	14
Ciudadano solicita conjunto de datos	9
Solicitud de Lenguaje Común.	9
Información acerca del proceso de aprobación del portal datos abiertos	8

### Opción 3 - Urna de Cristal

Tráfico urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
561	524
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, siendo esta la de mayor frecuencia, cabe apuntar que adicional a esa consulta los ciudadanos que se contactan para validar ayudas adicionales tales como subsidio de adulto mayor, subsidios de vivienda, subsidios de desempleo, ayudas brindadas por la unidad de víctimas.



Consulta Trámite	Cantidad
CONSULTA INGRESO SOLIDARIO	60
Consulta devolución de iva	56
Subsidios de vivienda	30
Líneas de contacto entidades gubernamentales	25
Vivienda Gratis	17
Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado	15
Participación ciudadana	14
Información hogares conectados	13
Sisben	9
Familias en acción	9

### 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 registros	efectivos	No efectivos
7-9 abril	Base de datos MisionTIC - Centro de Contacto V9	1734	1456	278
29, 30 de abril	Cursos Seguridad Digital Asobancaria Mintic	250	60	190
29, 30 de abril	Invitaciones evento de comunicación digital pública	623	437	173

Para el mes de abril se realizaron tres gestiones outbound con un total de 2.607 registros, teniendo una efectividad promedio del 75%.

En la gestión donde se logró mayor efectividad fue en la base de “Base Misión TIC” con un 84%

La cantidad de barridos sobre estas bases fue dos.  
**Ver Anexo 19**

### 2.1.3 Gestión de Buzón.

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

Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
GOBIERNO DIGITAL	107	107	0
<b>Total general</b>	<b>107</b>	<b>107</b>	<b>0</b>

Para abril se reciben 77 buzones de los cuales 22 efectivos estos son atendidos en su totalidad por Urna de Cristal teniendo como la principal consulta el ingreso Solidario del

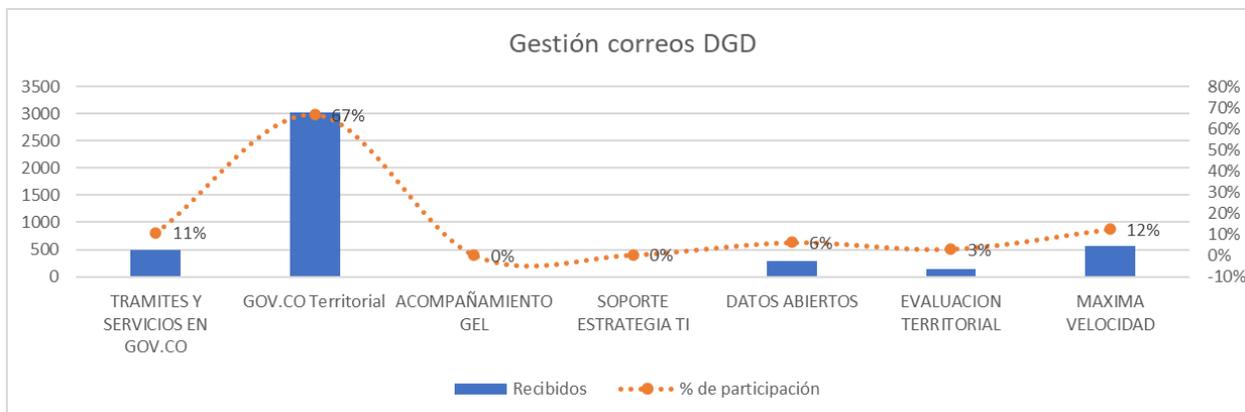


Gobierno Nacional.

### 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	491	11%
GOV.CO Territorial	3027	67%
ACOMPANAMIENTO GEL	14	0%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	17	0%
DATOS ABIERTOS	284	6%
EVALUACION TERRITORIAL	141	3%
MAXIMA VELOCIDAD	567	12%
<b>Total general</b>	<b>4541</b>	<b>100%</b>



Donde se evidencia y como se ha venido presentando el correo la mayor cantidad de solicitudes se gestionan por medio de correo [sopORTEccc@mintic.gov.co](mailto:sopORTEccc@mintic.gov.co), esto se debe a que el correo recibe las solicitudes las entidades gubernamentales y las de los ciudadanos, la cuenta de correo se encuentra publicada en el portal [www.gov.co](http://www.gov.co) generando que la ciudadanía lo use para comunicarse con el centro de contacto.

Seguido del correo [maximavelocidad@mintic.gov.co](mailto:maximavelocidad@mintic.gov.co) y [solicitudesgov.co@mintic.gov.co](mailto:solicitudesgov.co@mintic.gov.co)

- Se realiza apoyo al Ministerio de Salud en el programa de vacunación. Se está atendiendo el correo electrónico desde la plataforma PAIWEB2. Para esto nos estamos apoyando en 5 agentes de diferentes soluciones. En la tabla siguiente se



muestran las cifras del tráfico que se atendió en abril 2021.

MES	CORREOS
	ATENDIDOS
Abril	2.237
<b>Total</b>	<b>2.237</b>

### 2.1.5 Gestión envío de correos masivos

En abril se realiza envío de correos a las entidades territoriales con la invitación a responder una encuesta para un proceso de co-creación de la evolución 4.0 de los portales territoriales.

Fecha de envío	Tema	Cantidad de registros
5/04/2021	Tu aporte es fundamental para la transformación digital del país	4377
6/04/2021	Tu aporte es fundamental para la transformación digital del país	4377
07/04/2021	Encuesta - Se parte de la evolución 4.0 de GOV.CO/Territorial	4377
13/04/2021	Encuesta - Se parte de la evolución 4.0 de GOV.CO/Territorial	4377

### 2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en abril, con un total de **1309** chat que ingresaron de los cuales 836 fueron efectivos y 473 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 llamada al IVR y abren el chat para tomar la opción que les conteste primero.

Estado	Cantidad	%
Efectivo	836	<b>64%</b>
No efectivo	473	<b>36%</b>
<b>Total</b>	<b>1309</b>	<b>100%</b>

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

El top 20 de trámites y servicios más consultados en el canal del chat es:

Consulta Trámite	Cantidad
Solicita información referente a: Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	262



Solicita información referente a: Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	36
Solicita información referente a: Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	26
Solicita información referente a: Impuesto predial unificado	26
Solicita información referente a: Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	21
Solicita información referente a: Plataforma CVLAC	17
Solicita información referente a: Pasaporte Electrónico	15
Solicita información referente a: Subsidios de vivienda	14
Solicita información referente a: Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	14
Solicita información referente a: Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	13

Para la gestión de chat las consultas realizadas para trámites y territorial se dividen de la siguiente manera

Proceso	Cantidad
GOV.CO Trámites y Servicios	780
GOV.CO Territorial	28
<b>Total general</b>	<b>808</b>

### 2.1.7 Gestión envío de mensajes de texto

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

Mensajes 1 al 30 de abril	
Tipo de mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	1.144.087
Respuestas ciudadanos	1.201
<b>Total</b>	<b>1.145.288</b>

El mensaje de texto enviado a mayor cantidad de números fue el del 12 de abril con un total de 246.446 mensajes, en este mensaje se envió el siguiente texto, “Eres uno de los beneficiarios del programa Hogares Conectados del Ministerio TIC que disfruta de internet fijo a bajo costo. Conoce mas: <https://bit.ly/2Pcb0h8>”

La cantidad de mensajes utilizados en abril fue 1.145.288 esto en 57 envíos realizados, es decir un promedio de 20.056 mensajes enviados por paquete.

A continuación, se relacionan los mensajes enviados en abril:



Item	Fecha de solicitud por parte del ministerio	Fecha de envío del mensaje	Hora de envío del mensaje	Mensaje 1	Prueba Cantidad	Definitivo
1	7/04/2021	7/04/2021	14:00 p.m.	Profe: Ultimos dias para inscribirte en el curso gratuito de Programacion para Ninos y Ninas del MinTIC: <a href="https://forms.mintic.gov.co/code/kids/">https://forms.mintic.gov.co/code/kids/</a> . ¡Te esperamos!	12	19584
2	7/04/2021	7/04/2021	15:00 p.m.	Recordar, para no repetir, es el mejor homenaje que podemos hacer a las victimas del conflicto. Este 9 de abril, dona tu voz: <a href="https://bit.ly/3cYjKQ9">https://bit.ly/3cYjKQ9</a>	12	20012
3	7/04/2021	8/04/2021	10:00 a.m.	Registra tu empresa en C-Level y promueve la formacion digital de los lideres de tu empresa: <a href="https://bit.ly/2PCGoWz">https://bit.ly/2PCGoWz</a>	12	19880
4	7/04/2021	8/04/2021	13:00 p.m.	Dona tu voz a las victimas. Haz que sus historias no se repitan y que queden grabadas en la memoria de todos: <a href="https://bit.ly/3s1tFtT">https://bit.ly/3s1tFtT</a>	12	20012
5	7/04/2021	9/04/2021	11:00 a.m.	Tener tu vivienda propia ahora sera mas rapido y facil. Conoce como funcionara la Compraventa Digital: <a href="http://bit.ly/2Q7Oqqp">http://bit.ly/2Q7Oqqp</a>	12	10012
6	7/04/2021	8/04/2021	9:00 a.m.	Este 9 de abril: dona tu voz para que las historias de las victimas del conflicto no se queden en el olvido: <a href="https://bit.ly/3cYjKQ9">https://bit.ly/3cYjKQ9</a>	12	10012
7	7/04/2021	9/04/2021	12:00 p.m.	Docente: prepárate para capacitar a tus estudiantes en programación y tecnología. Convocatoria abierta hasta el 13 de abril de 2021 <a href="http://bit.ly/3cFZeno">http://bit.ly/3cFZeno</a>	12	10012
8	7/04/2021	10/04/2021	9:00 a.m.	Muchos colombianos ya resolvieron sus dudas. Preguntanos sobre programas, acciones y beneficios del gobierno: <a href="https://bit.ly/3fa0qPq">https://bit.ly/3fa0qPq</a>	12	10012



9	7/04/2021	10/04/2021	12:00 p.m.	Protegete al desplazarte en vehiculos: usa tapabocas, conserva el distanciamiento y manten las ventanas abiertas. Mas recomendaciones en <a href="http://www.minsalud.gov.co">www.minsalud.gov.co</a>	12	10007
10	7/04/2021	11/04/2021	14:00 p.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 58 Zonas Digitales Rurales y 35 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Norte de Santander. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	1733
11	7/04/2021	11/04/2021	10:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 31 Zonas Digitales Rurales y 11 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Putumayo. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	1817
12	7/04/2021	12/04/2021	9:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 9 Zonas Digitales Rurales y 6 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Quindio. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	252
13	7/04/2021	12/04/2021	11:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 23 Zonas Digitales Rurales y 12 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Risaralda. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	630
14	7/04/2021	12/04/2021	10:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 128 Zonas Digitales Rurales y 73 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Santander. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	2010
15	7/04/2021	13/04/2021	9:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 63 Zonas Digitales Rurales y 19 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Sucre. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	2007
16	7/04/2021	13/04/2021	11:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 150 Zonas Digitales Rurales y 39 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Tolima. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	2006
17	7/04/2021	13/04/2021	12:00 p.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 108 Zonas Digitales Rurales y 13 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Valle del	12	2008



				Cauca. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>		
18	7/04/2021	14/04/2021	14:00 p.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 12 Zonas Digitales Rurales que el Ministerio TIC tiene en Vaupes. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	113
19	7/04/2021	14/04/2021	10:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 19 Zonas Digitales Rurales que el Ministerio TIC tiene en Vichada. Conoce mas informacion en: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	78
20	12/04/2021	12/04/2021	13:00 p.m.	Eres uno de los beneficiarios del programa Hogares Conectados del Ministerio TIC que disfruta de internet fijo a bajo costo. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2Pcb0h8">https://bit.ly/2Pcb0h8</a>	12	246446
21	12/04/2021	13/04/2021	9:00 a.m.	Usuario GOV.CO Territorial, ayudanos respondiendo esta encuesta para identificar las mejoras que requiere el sitio web de tu entidad: <a href="https://is.gd/kkHnAO">is.gd/kkHnAO</a>	12	4056
22	15/04/2021	15/04/2021	12:00 p.m.	Estimado CIO, mejoremos entre todos GOV.CO-Territorial. Ayudanos a identificar las mejoras que se requieren en tu sitio web: <a href="https://is.gd/kkHnAO">is.gd/kkHnAO</a>	12	168
23	15/04/2021	15/04/2021	13:00 p.m.	Participa con tu comunidad en la convocatoria de emisoras con enfoque etnico diferencial <a href="https://bit.ly/3dgd5C0">https://bit.ly/3dgd5C0</a>	12	20012
24	15/04/2021	15/04/2021	13:00 p.m.	Todos los colombianos podemos formarnos para aprovechar la Transformacion Digital del pais. Te animas? <a href="https://bit.ly/3dbNdr0">https://bit.ly/3dbNdr0</a>	12	20012
25	15/04/2021	15/04/2021	14:00 p.m.	Postula a tu empresa en la convocatoria MiPymesetransforma y hazla crecer con Mentalidad Tic <a href="https://bit.ly/3wRciPY">https://bit.ly/3wRciPY</a>	12	20012
26	15/04/2021	15/04/2021	14:00 p.m.	Se buscan: las 51 Starter de iNNpulsas. Postula tu startup hasta el 16 de abril de 2021	12	20012



				<a href="https://bit.ly/3uOVYgz">https://bit.ly/3uOVYgz</a>		
27	16/04/2021	16/04/2021	15:00 p.m.	Estudia con las becas del Banco de la Republica: haz tu posgrado en el exterior en Economia, Derecho Economico o Artes Plasticas <a href="http://bit.ly/3uKy3A0">http://bit.ly/3uKy3A0</a>	12	9663
28	16/04/2021	16/04/2021	15:00 p.m.	¿Trabajar con Estado sin tener experiencia? ¡Si es posible! Participa en estos procesos de seleccion: <a href="https://bit.ly/31cX7Cc">https://bit.ly/31cX7Cc</a>	12	10013
29	16/04/2021	17/04/2021	13:00 p.m.	¿Ya conoces las nuevas Lineas Especiales de Credito para los productores de nuestro campo? <a href="https://bit.ly/2QCMuXj">https://bit.ly/2QCMuXj</a>	12	10013
30	16/04/2021	17/04/2021	12:00 p.m.	¡Lleva tus productos a todo el mundo! Postula a tu empresa en Fabricas de Internacionalizacion: <a href="https://bit.ly/3vVzTyw">https://bit.ly/3vVzTyw</a>	12	10013
31	16/04/2021	18/04/2021	12:00 p.m.	Con mas informacion puedes tomar mejores decisiones. Encuentra los datos que buscas en Colombia en Mapas: <a href="https://bit.ly/2NMgOO1">https://bit.ly/2NMgOO1</a>	12	10013
32	16/04/2021	18/04/2021	11:00 a.m.	Conoce estas nuevas oportunidades de crecimiento para los productores de nuestro campo: <a href="https://bit.ly/3197yXk">https://bit.ly/3197yXk</a>	12	9992
33	16/04/2021	19/04/2021	10:00 a.m.	¡La meta son 180 millones de arboles! Pon tu granito de arena: unete a la Gran Sembraton Nacional <a href="https://bit.ly/3d0qVHA">https://bit.ly/3d0qVHA</a>	12	15013
34	16/04/2021	19/04/2021	11:00 a.m.	¿No te quedes con dudas! Resolvemos tus preguntas sobre el Sisben, subsidios y beneficios que te ofrece el gobierno: <a href="https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/">https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/</a>	12	15013
35	16/04/2021	20/04/2021	14:00 p.m.	¡No te quedes a medias! Para protegerse contra el COVID-19 es necesario recibir las dos dosis de la vacuna. Mas informacion en <a href="http://www.minsalud.gov.co">www.minsalud.gov.co</a>	12	15013



36	16/04/2021	20/04/2021	9:00 a.m.	¿Espacios para participar? ¡Si hay! Agendate y haz que tu voz se escuche: <a href="http://bit.ly/2OnDCBh">http://bit.ly/2OnDCBh</a>	12	10013
37	22/04/2021	22/04/2021	13:00 p.m.	Llega una nueva versión de Crea Digital, la convocatoria que impulsa los contenidos digitales con énfasis cultural y educativo: <a href="https://bit.ly/3cS1kBA">https://bit.ly/3cS1kBA</a>	12	30011
38	22/04/2021	22/04/2021	13:00 p.m.	Conoce la gestión y avances de los Superservicios. Cuéntale tus inquietudes y conoce más sobre tus derechos como usuario: <a href="https://bit.ly/32EhcBL">https://bit.ly/32EhcBL</a>	12	30011
39	22/04/2021	23/04/2021	11:00 a.m.	Tu puedes ser el próximo científico de datos colombiano. Participa en la convocatoria del Ministerio TIC: <a href="https://bit.ly/3v4FSQe">https://bit.ly/3v4FSQe</a>	12	30012
40	22/04/2021	23/04/2021	10:00 a.m.	Participa en la construcción del Plan Nacional de Seguridad Vial 2022-2031: <a href="https://bit.ly/2QnrJ1l">https://bit.ly/2QnrJ1l</a>	12	30012
41	22/04/2021	24/04/2021	12:00 p.m.	¡Reporta la biodiversidad colombiana! Participa en el City Nature Challenge entre el 30 de abril y el 3 de mayo: <a href="https://bit.ly/3dAR8xZ">https://bit.ly/3dAR8xZ</a>	12	30012
42	22/04/2021	24/04/2021	14:00 p.m.	Haz realidad tus proyectos de contenidos digitales, la convocatoria Crea Digital 2021 es para ti: <a href="https://bit.ly/3flSgRo">https://bit.ly/3flSgRo</a>	12	30012
43	22/04/2021	25/04/2021	13:00 p.m.	Consulta información de tus predios y haz trámites catastrales sin salir de casa: <a href="https://bit.ly/3dAon36">https://bit.ly/3dAon36</a>	12	29991
44	22/04/2021	25/04/2021	12:00 p.m.	¿Vives en un edificio o un conjunto? Conoce la nueva guía para hacer las asambleas de propietarios más seguras y eficientes: <a href="https://bit.ly/3s1usLn">https://bit.ly/3s1usLn</a>	12	30012
45	22/04/2021	26/04/2021	12:00 p.m.	Verifica que los lugares que visitas cumplen con los protocolos de bioseguridad. Busca el Sello de Bioseguridad Check: <a href="https://bit.ly/3fJSnfv">https://bit.ly/3fJSnfv</a>	12	29978



46	22/04/2021	26/04/2021	11:00 a.m.	Unete a la conmemoración del Dia Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Victimas del Conflicto. Dona tu voz <a href="https://www.urnadecristal.gov.co/calendario">https://www.urnadecristal.gov.co/calendario</a>	12	30012
47	22/04/2021	26/04/2021	10:00 a.m.	Participa en la construccion del Plan Nacional de Seguridad Vial. Comparte tus ideas para prevenir fallecimientos y lesiones en la via: <a href="https://bit.ly/2QnrJ1l">https://bit.ly/2QnrJ1l</a>	12	30012
48	23/04/2021	23/04/2021	15:00 p.m.	¿Quieres participar en el Acuerdo Marco de Precios para la Movilidad Inteligente? Envianos tu informacion antes del 30 de abril: <a href="https://bit.ly/3fICJBa">https://bit.ly/3fICJBa</a>	12	18
49	26/04/2021	27/04/2021	11:00 a.m.	Despeja dudas sobre la convocatoria de emisoras comunitarias etnicas con la audiencia de aclaracion de terminos de referencia: <a href="https://cutt.ly/AvqrHzr">https://cutt.ly/AvqrHzr</a>	12	555
50	26/04/2021	29/04/2021	10:00 a.m.	Tienes hasta el 7 de mayo a las 11:59 pm para cargar tu propuesta para la convocatoria de emisoras comunitarias etnicas. Más info: <a href="https://cutt.ly/AvqrHzr">https://cutt.ly/AvqrHzr</a>	12	555
51	26/04/2021	27/04/2021	13:00 p.m.	Estudiante del SENA, universidad o colegio publico: Postulate a la fase 2 de Ultima Milla Movil del MinTIC. Recibe minutos y datos gratis <a href="https://bit.ly/3dV7r8l">https://bit.ly/3dV7r8l</a>	12	124160
52	26/04/2021	27/04/2021	10:00 a.m.	Fortalece tus habilidades como usuario TIC y televidente. En Aula CRC podras conocer tus derechos audiovisuales <a href="https://bit.ly/3dft2sw">https://bit.ly/3dft2sw</a>	12	20012
53	26/04/2021	28/04/2021	12:00 p.m.	Ahora todos tenemos un nuevo espacio para aprender. Fortalece tus conocimientos con Exploremos: <a href="https://bit.ly/3uD0Khk">https://bit.ly/3uD0Khk</a>	12	20012



54	26/04/2021	28/04/2021	12:00 p.m.	Mis Finanzas Cuentan es inclusion financiera y empoderamiento para las mujeres rurales. ¡Participa y pasa la voz! <a href="https://bit.ly/3sdjnXw">https://bit.ly/3sdjnXw</a>	12	20012
55	26/04/2021	29/04/2021	11:00 a.m.	¿Tienes preguntas sobre el nuevo Sisben? Te escuchamos y te respondemos: <a href="https://bit.ly/3fa0qPq">https://bit.ly/3fa0qPq</a>	12	20012
56	26/04/2021	29/04/2021	10:00 a.m.	¿Cuales son los beneficios a los cuales pueden acceder las victimas del conflicto en nuestro pais? Resuelve tus dudas aqui: <a href="https://bit.ly/3fa0qPq">https://bit.ly/3fa0qPq</a>	12	20012
57	28/04/2021	28/04/2021	3:00 p. m.	Recuerda que mañana realizaremos la socializacion de la linea de credito Reactivacion TIC, del ministerio TIC. Conectate a las 7:30 am <a href="https://bit.ly/3dz9nUt">https://bit.ly/3dz9nUt</a>	13	125

### 2.1.8 Gestión 7\*24

Se relaciona la cantidad de monitoreos realizados en la gestión en el turno 24 horas 7 días, el monitoreo se hace en los portales [www.gov.co/Territorial](http://www.gov.co/Territorial) incluyendo portales territoriales, el superadministrador y PIWIK. A partir del 31 de marzo del 2021 el servicio por solicitud de MinTIC queda suspendido.

La siguiente grafica muestra las revisiones hasta marzo del 2021:

Consolidado revisión portales gov.co/territorial - Piwik - 2021												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1087	1098	1108										3293

En los anteriores monitoreos se encontraron las siguientes novedades en cada uno de los meses:

Consolidado incidencias reportadas - 2021												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
8	1	17										26

En promedio la revisión de portales presenta tan solo un 2.3% de novedades encontradas.

En promedio se han monitoreado 1098 veces todos los portales siguiendo un



procedimiento realizado para la actividad.

## 2.1 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial Segundo Nivel

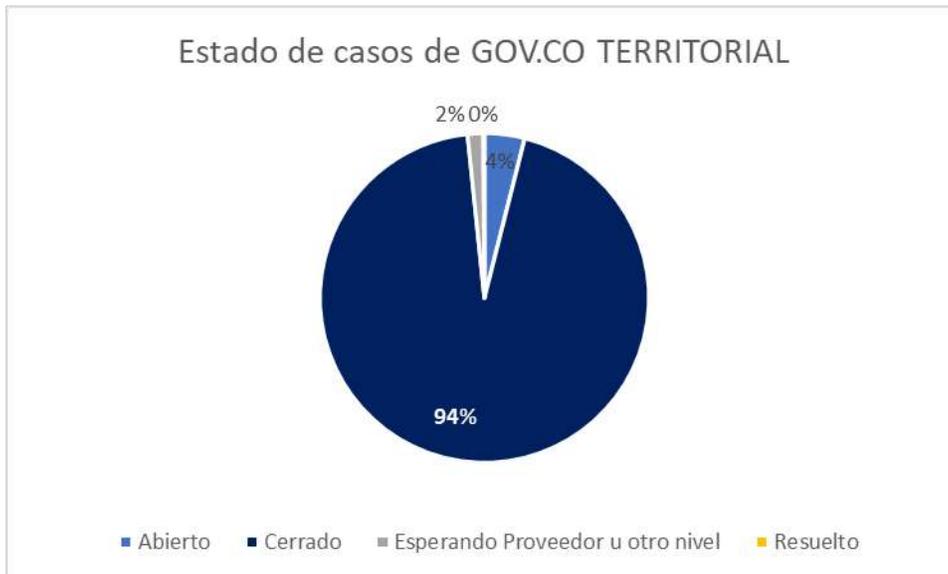
### 2.1.1 Gestión de Casos Gov.co Territorial

Del 1 al 30 de abril se gestionaron 1309 casos en Service Desk en Gov.co/Territorial de los cuales 1001 fueron escalados a Segundo Nivel y 308 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 30 de abril en territorial:

Tipificación / Estado	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general
Actualización	10	583		132	725
Consulta	12	113	6	27	158
Creación	18	297	11	54	380
Eliminación		2			2
Error	2	6		4	12
Gestión interna	1	29		2	32
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>1030</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1309</b>

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 94% de los casos.

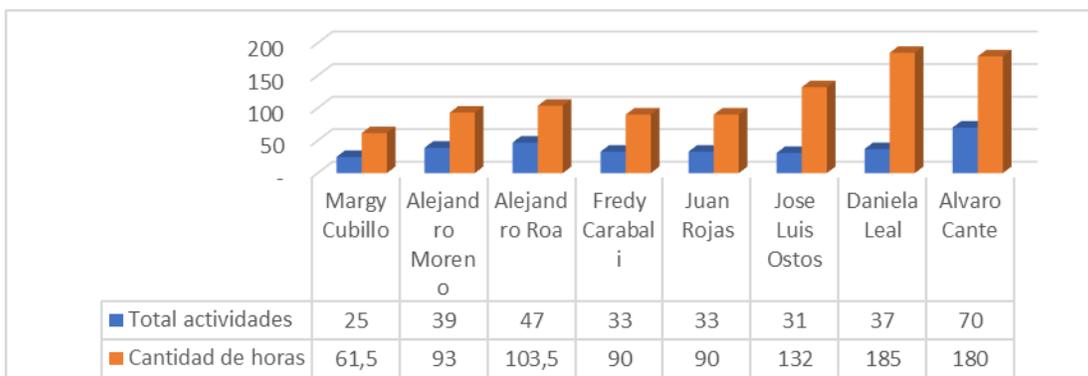
El 6% que no se logró cerrar al 30 de abril se debe al encolamiento que presenta la solución territorial, por el apoyo que se está presentando a MinSalud, además se están presentando demoras en las respuestas de 365 casos que se respondieron fuera de los tiempos establecidos.



Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 315 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 grafico se relacionan la cantidad de actividades y el tiempo de duración que utilizo 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**

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

### 2.2 Casos creados en Service Desk

En abril se crearon en la plataforma Service Desk de Outsourcing 1488 casos en la dirección de gobierno digital los cuales se asignaron de la siguiente manera. **Ver anexo 5**



Del total de los casos creados el 88% fueron asignados a la solución GOV.CO Territorial, a continuación detallamos el estado de los casos en general:

Estado	Total
Abierto	29
Cerrado	1319
Esperando Información Usuario	14
Esperando Proveedor u otro nivel	12
Resuelto	114
<b>Total general</b>	<b>1488</b>



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

Tipificación		Total
Acompañamiento	Acompañamiento	79
	Servicios Ciudadanos Digitales	82
Total Acompañamiento		161
GOV.CO Territorial	Actualización	722
	Consulta	158
	Creación	378
	Eliminación	2
	Error	12
	Gestión interna	25
	No asignado	5
	No asignado	7
Total GOV.CO Territorial		1309
GOV.CO Trámites	Actualización	1
	Creación	2
Total GOV.CO Trámites		3
Urna de cristal	Urna de cristal	15
Total Urna de cristal		15
<b>Total general</b>		<b>1488</b>

Para los casos pendientes por respuesta se evidencia que en abril se tienen 145 casos, teniendo el caso más antiguo en agosto perteneciente a Gov.co Territorial.

**Casos pendientes por respuesta**

Soluciones/mes	Nov	Total 2020	Ene	Feb	Mar	Abr	Total 2020	Total general
Territorial			1	1	6	27	35	35
Acompañamiento			4	8	17	7	36	36
GOV.CO					3		3	3
Lenguaje común	1	1		1	1	14	16	17
<b>Total General</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>48</b>	<b>90</b>	<b>91</b>



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

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	febrero
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 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%
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	92%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	4.2 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a 400 segundos	24 segundos
6	Tiempo de atención Email	Debe ser $\leq$ a 5 horas	60 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



Ítem	ANS	Oro	febrero
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	394 segundos inbound – 7 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA >=95%	98%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=90%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN>=90%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=90%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	95%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

#### 4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

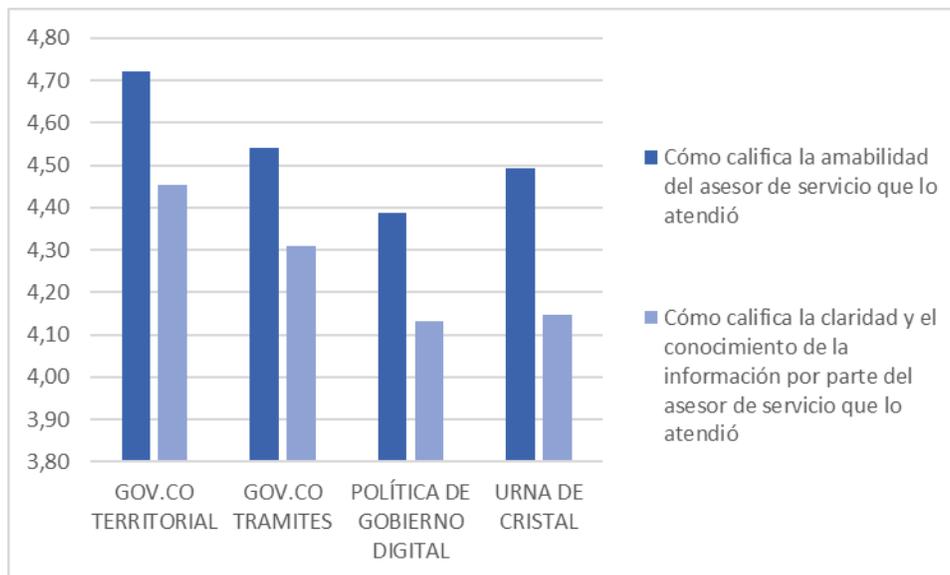
A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta realizada en cada uno de los procesos de la dirección de Gobierno Digital. **Ver anexo 25**

Pregunta / Calificación	Cantidad
<b>☐ Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>772</b>
1	74
2	8
3	5
4	31
5	654
<b>☐ Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>912</b>
1	132
2	14
3	23
4	76
5	667
<b>☐ Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?</b>	<b>1080</b>
NO	150
SI	930
<b>Total general</b>	<b>2764</b>

A continuación se relaciona el promedio por cada una de las preguntas establecidas en la encuesta.



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
GOV.CO TERRITORIAL	4,72	4,45
GOV.CO TRAMITES	4,54	4,31
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	4,39	4,13
URNA DE CRISTAL	4,49	4,15
<b>Total general</b>	<b>4,5</b>	<b>4,2</b>



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 4.4 logrando un incremento con respecto al mes anterior

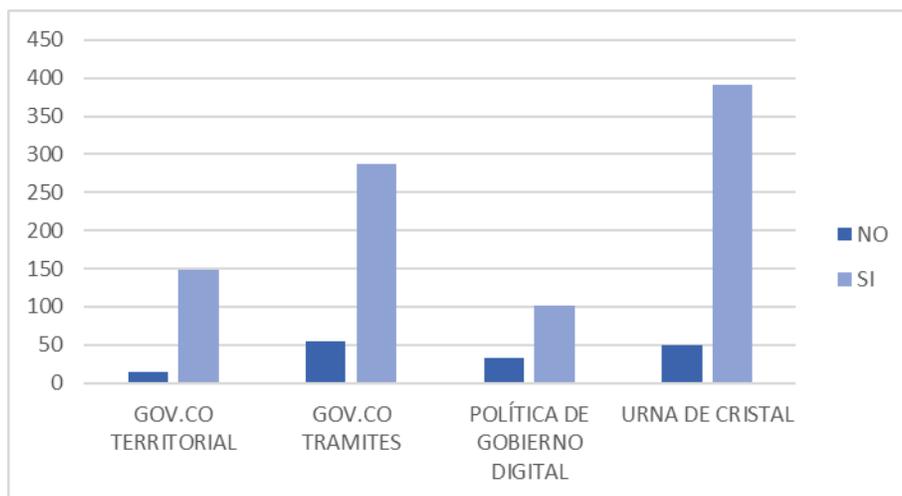
Para pregunta **“Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió”** para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es superior a 4.1, con una disminución comparado con el mes anterior, siendo Urna de cristal el proceso con la nota mas baja

Para la consulta **“Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?”** el 83.8% de las respuestas fueron positivas.

proceso	NO	SI
GOV.CO TERRITORIAL	14	149
GOV.CO TRAMITES	54	288
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	33	102
URNA DE CRISTAL	49	391



Total general 150 930



Donde el 87% 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 96% 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



El agente Harold Alexander Vega Vargas no aprobó la evaluación, por lo cual se realiza la retroalimentación correspondiente desde el área de calidad.

**Ver anexo 26**

Notas evaluación mensual Abril				
No de cédula	Nombre	Apellido(s)	proceso	Notas
1022347417	EDNA FERNANDA	BANDERA GARCIA	GOV.CO	100%
1127622303	DOUGLAS JOSE	CONSUEGRA ATENCIO	GOV.CO	100%
79835290	JUAN CARLOS	GALEANO	GOV.CO	100%
1012399639	LIZ VIVIANA	VASQUEZ MORA	GOV.CO	100%
1024597837	KELLY JOHANNA	CARRILLO SANTOFIMIO	GOV.CO	90%
1019083201	YORELY CATHERINE	JEREZ ESPITIA	GOV.CO	90%
52734114	GLORIA ESPERANZA	PARADA PAEZ	GOV.CO	90%
80117519	JUAN CARLOS	UNIBIO GARCIA	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
1016102422	LIZETT ADRIANA	VANEGAS BARBOSA	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
1015463567	MARIA PAULA	RODRIGUEZ OLAYA	POLITICA DE GOBIERNO D	90%
1014240301	LINDA MARCELA	MANRIQUE BETANCOURT	POLITICA DE GOBIERNO D	80%
1040373562	YENY ESTHER	PALMERA BEDOYA	POLITICA DE GOBIERNO D	80%
1072749901	RAFAEL ALBERTO	BUITRAGO SALAMANCA	TERRITORIAL	100%
1031157366	FREDI	CARABALI SANCHEZ	TERRITORIAL	100%
1022988463	MARGY JULIANA	CUBILLOS RODRIGUEZ	TERRITORIAL	100%
1018417595	JHOJAN ALBERTO	GUTIERREZ IPUZ	TERRITORIAL	100%
1033792313	ADAIR ALEJANDRO	MORENO LOPEZ	TERRITORIAL	100%
1013608850	BIVIANA MARCELA	PARDO MONGUI	TERRITORIAL	100%
1018491566	JUAN DAVID	ROJAS GIL	TERRITORIAL	100%
1057466725	LUIS ALEJANDRO	CATELBLANCO ROA	TERRITORIAL	90%
1013637110	CINDI YASMIN	PRECIADO GIRON	TERRITORIAL	90%
39800096	ROSMERY	CUBILLOS ROJAS	TERRITORIAL	80%
1016016201	HAROLD ALEXANDER	VEGA VARGAS	TERRITORIAL	70%
52792492	KAREN ALEXA	ANGARITA PERDOMO	URNA DE CRISTAL	100%
1104703191	ERIKA VIVIANA	CASTRO VILLALOBOS	URNA DE CRISTAL	90%

El resultado promedio de la Dirección de Gobierno digital es de 94% en cuanto a la evaluación de 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.



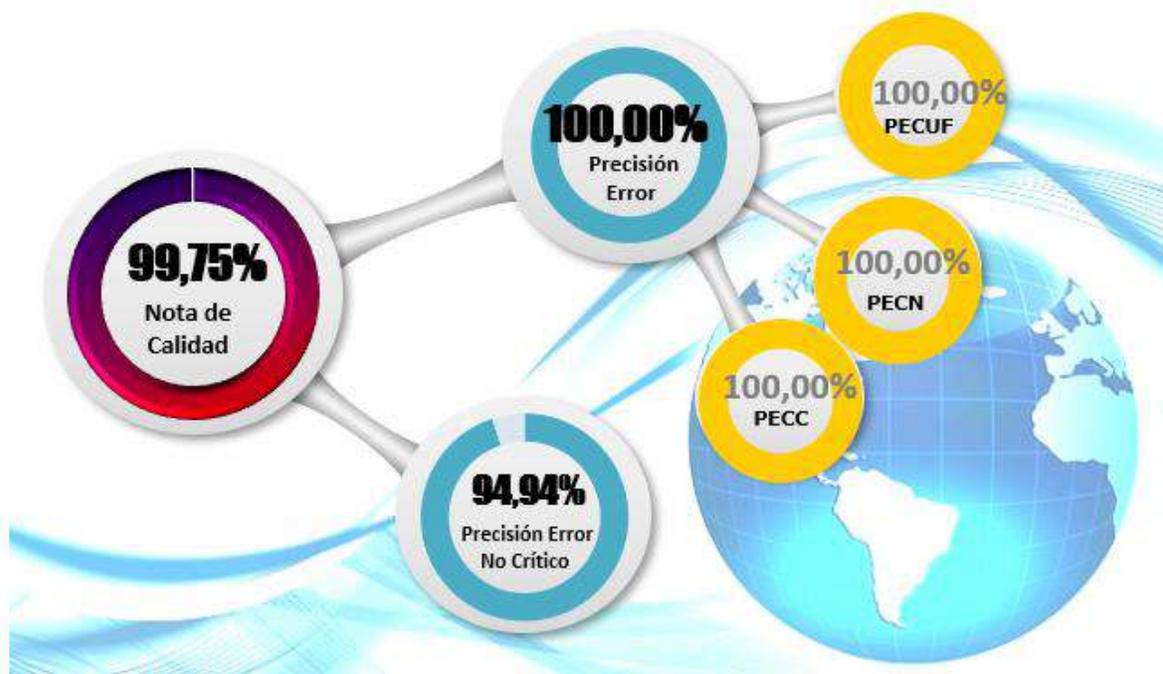
## 6 Calidad CCC

### 6.1 Calidad interna

Se realiza el proceso de monitoreos en los diferentes canales del proyecto de gobierno Digital comprendidos por Govco Tramites / 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

	Mes
CATEGORIA	Abril
Evaluaciones Realizadas	237
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	12
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	94,9%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100,0%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
<b>Nota de Calidad</b>	<b>99,75%</b>



La calidad de la cuenta cierra dentro del umbral establecido que con una nota de 99.75% De igual forma las precisiones de negocio y de cumplimiento cierran al 100%

Por otra parte, se continúa evidenciando errores en el proceso de territorial por lo cual para el mes de abril se estableció seguimiento a los asesores para reforzar habilidades de servicio

Por lo anterior es evidencia un cierre satisfactorio en la gestión de calidad.

### **Errores críticos**

Con el resultado anterior se evidencia la mejora en el mes de abril en todos los canales de intención, para dicho mes no se detectan fallas críticas, lo cual se ve reflejado en cada unas de las precisiones evaluadas

### **Errores críticos de Usuario Final**

Gracias a la buena gestión que realizada por los agentes en abril no se presentaron errores críticos de usuario Final

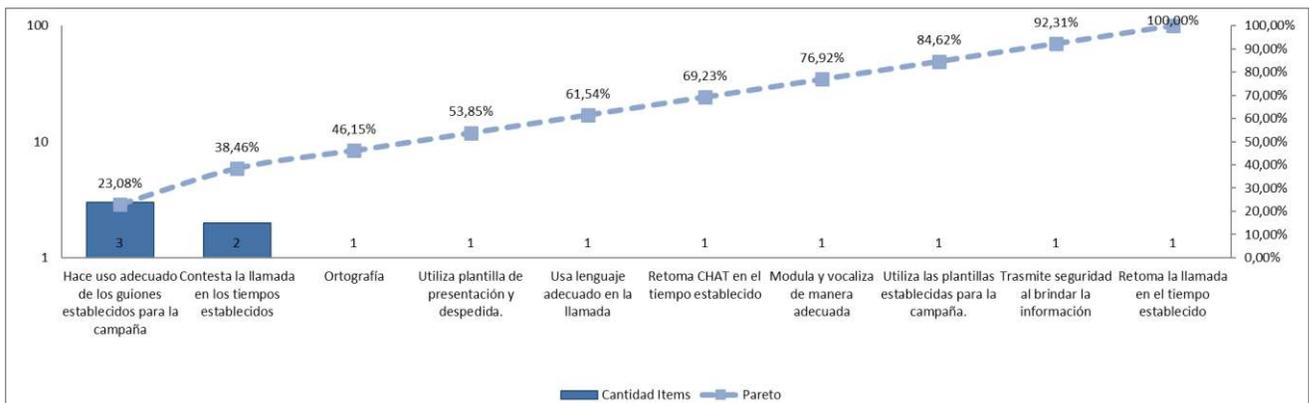
### **Errores críticos de Negocio**

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

### **Errores no críticos**



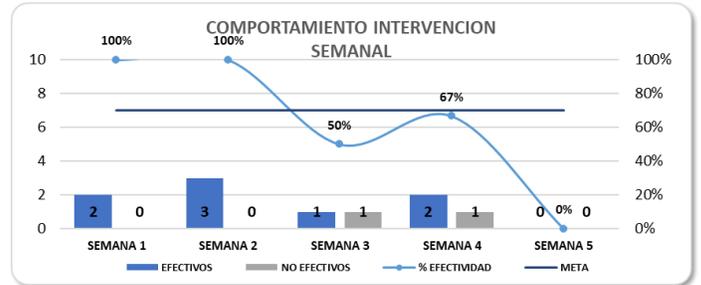
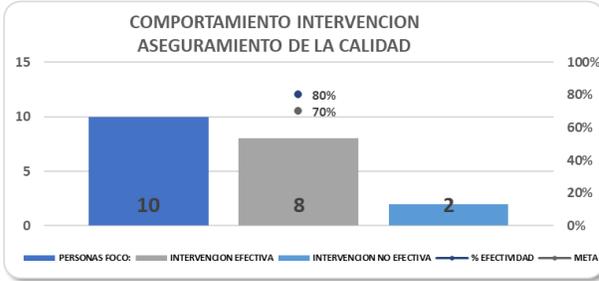
Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	3	23,08%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	2	38,46%
Ortografía	1	46,15%
Utiliza plantilla de presentación y despedida.	1	53,85%
Usa lenguaje adecuado en la llamada	1	61,54%
Retoma CHAT en el tiempo establecido	1	69,23%
Modula y vocaliza de manera adecuada	1	76,92%
Utiliza las plantillas establecidas para la campaña.	1	84,62%
Trasmite seguridad al brindar la información	1	92,31%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	



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.

Precisión de error no crítico para el mes de abril es de 94.94%.

### Resultados Generales



Se realiza un seguimiento personalizado a los asesores que semana a semana comenten fallas, estos coaching se realizan de inmediatamente se detecta la incidencia. Por lo anterior se ha logrado que la nota se mantenga por encima del 98%. El cumplimiento de las intervenciones focalizadas es del 80 cumpliendo con el umbral establecido de 75%.

### 6.2 Desempeño por agente

Para el mes de abril 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

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	1015463567	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	1016016201	13	0	0	100%	100%	100%	100,0%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	1072749901	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JUAN CARLOS GALEANO	79835290	12	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIAN ANDRES PINEROS CALDERON	1030681987	3	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	39800096	4	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	1022988463	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	1013608850	12	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	1016102422	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	52734114	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	1012399639	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ALBERTO GUTIERREZ	1018417595	4	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JUAN DAVID ROJAS	1018491566	8	0	0	100%	100%	100%	100%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	52792492	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	1019083201	6	0	0	100%	100%	100%	100,0%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	1013637110	4	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	1033792313	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
FREDI CARABALÍ SÁNCHEZ	1031157366	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MARCELA MANRIQUE	1014240301	13	0	1	100%	100%	100%	99,7%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLOBOBOS	1104703191	9	0	1	100%	100%	100%	99,7%
DOUGLAS CONSUEGRA	1127622303	12	0	1	100%	100%	100%	99,6%
YENY ESTHER PALMERA	1040373562	9	0	1	100%	100%	100%	99,6%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	1057466725	13	0	1	100%	100%	100%	99,5%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	1024597837	12	0	3	100%	100%	100%	99,0%
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	1022347417	12	0	2	100%	100%	100%	99,0%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	80117519	12	0	2	100%	100%	100%	99,0%

En 100% de los asesores auditados en MINTIC cierran cumpliendo con los parámetros establecidos de calidad para la campaña, la nota más baja obtenida es del 99%



Por otra parte, se ha realizado 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.

### 6.3 Calibraciones

Se realiza el proceso de calibración de Urna de Cristal donde se escuchan 2 llamadas  
Llamada 1

Agente: Erika Viviana Castro

Fecha y Hora: 15/04/21 15:45:07

Duración: 00:21:30

Motivo de la llamada: ciudadano informa ha tenido problemas con el proceso de asignación de subsidio de vivienda, informa que el ministerio de vivienda no le ha contestado.

Respuesta: Se informa al ciudadano que se van a tomar los datos y se van a compartir con Urna de Cristal para que se realice la gestión con el Ministerio de vivienda.

Se toma la solicitud y se realiza el escalamiento por medio de correo electrónico

Observaciones: Se evidencia que el agente cumple con los parámetros establecidos por calidad.

Ingreso solidario esta con la clasificación anterior junio del 2021

Llamada 2

Agente: Karen Angarita

Fecha y hora: 08/04/21 14:04:34

Duración: 00:12:13

Motivo de la llamada: Ciudadano requiere conocer el puntaje del Sisbén y si este puntaje le sirve para postularse para la universidad

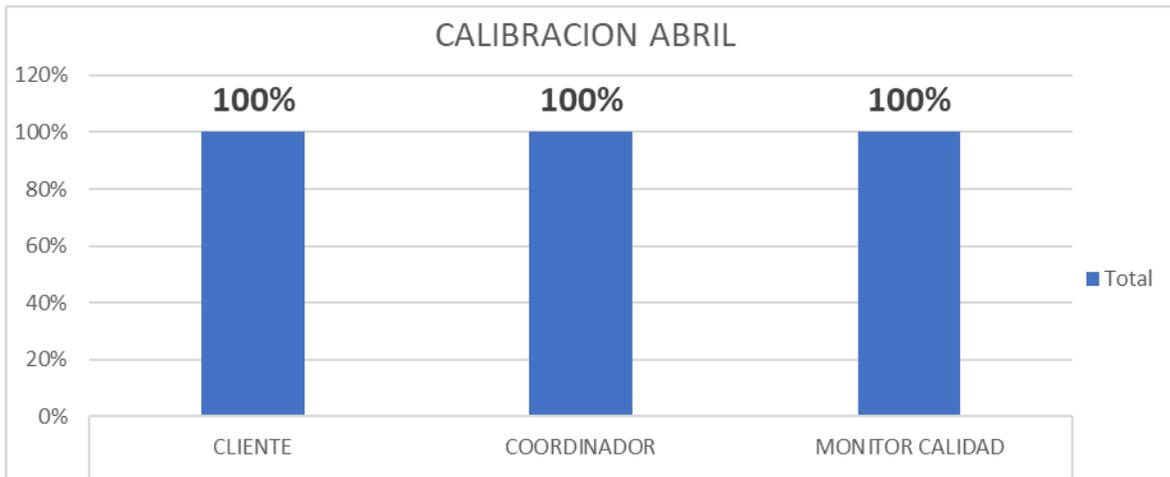
Respuesta: Se realizan las validaciones correspondientes se informa que de acuerdo con los nuevos subgrupos de clasificación se encuentra en el Grupo C: corresponde a hogares en condición de vulnerabilidad, para validar si el puntaje le sirve para acceder a la universidad debe contactarse con la IES, se informa que si requiere una nueva clasificación de Sisbén debe contactarse con el administrador.

Observaciones: Se evidencia que el agente cumple con los parámetros establecidos por calidad.

Se solicita ser más concreta al momento de entregar la información al ciudadano, aclarar el cambio de medición de la encuesta del Sisbén

Observaciones Generales:

Indicar a los asesores de Urna de Cristal que el Ingreso solidario esta con la clasificación anterior se entregará hasta el mes de junio del 2021



**7 Formación y entrenamiento de los agentes.**

No se realizan capacitación a los agentes de la dirección de Gobierno Digital, debido a soporte que se está brindando al Ministerio de Salud, Aun así se realiza seguimiento a los agentes con la notas de calidad mas bajas lo anterior con el fin de garantizar el cumplimiento de esta.

**8 Reuniones y capacitaciones con cliente.**

A continuación, se relaciona la tabla de las capacitaciones recibidas por parte de MINTIC:

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación Servicio al ciudadano Urna de Cristal	12/04/2021	Gobierno Digital
Capacitación Ventanillas Únicas, Portales Transversales y Autenticación	15/04/2021	Gobierno Digital

A continuación, se relacionan las reuniones realizadas con cliente y los diferentes líderes de los procesos con el fin de estandarizar los procesos en los que participa el centro de contacto ciudadano

Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Reunion de seguimiento Gov.co tramites	7/04/2021	Gobierno Digital
Revisión Priorización Service Desk - SCD	14/04/2021	Gobierno Digital
Out- Urna de Cristal	27/04/2021	Gobierno Digital

**9 Acciones de mejora.**



- Se avanza el procedimiento de revisión y reporte de enlaces rotos que se encuentran en los trámites del portal [www.gov.co](http://www.gov.co)
- Capacitación Ventanillas Únicas, Portales Transversales y Autenticación
- Capacitación Servicio al ciudadano Urna de Cristal
- 

### **10 Observaciones y conclusiones.**

- Mejora la percepción de atención y solución en el centro de contacto de acuerdo con las encuestas y en comparación con el mes anterior
- En cuanto a calidad la dirección de Gobierno digital cierra el mes cumpliendo los ANS de usuario final y negocio no se presentan fallas críticas
- en cuanto a formación la dirección de Gobierno digital cierra cumpliendo el ANS “Evaluación de conocimiento Agentes” con un promedio de 87%
- Se apoya la gestión de correos del Ministerio de Salud todo el mes



**Informe mensual centro de contacto al ciudadano  
Abril 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 30 DE ABRIL DE 2021**



<b>Objetivo</b>	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de abril de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
<b>Periodo del informe</b>	Abril 2021
<b>Presentado por:</b>	Outsourcing S.A.
<b>Entregado a:</b>	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>No de informe:</b>	10



## 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.....	10
3.3	Gestión Outbound.....	11
3.4	Gestión Email .....	12
3.5	Casos creados en Service Desk .....	13
4	Encuesta de satisfacción.....	13
5	Evaluación de conocimientos.....	15
6	Calidad CCC .....	15
6.1	Calidad interna .....	16
6.2	Desempeño por agente .....	17
6.3	Calibraciones.....	18
7	Formación.....	18
8	Acciones de mejora.....	18
9	Observaciones y conclusiones .....	19



## 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	Abril
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 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



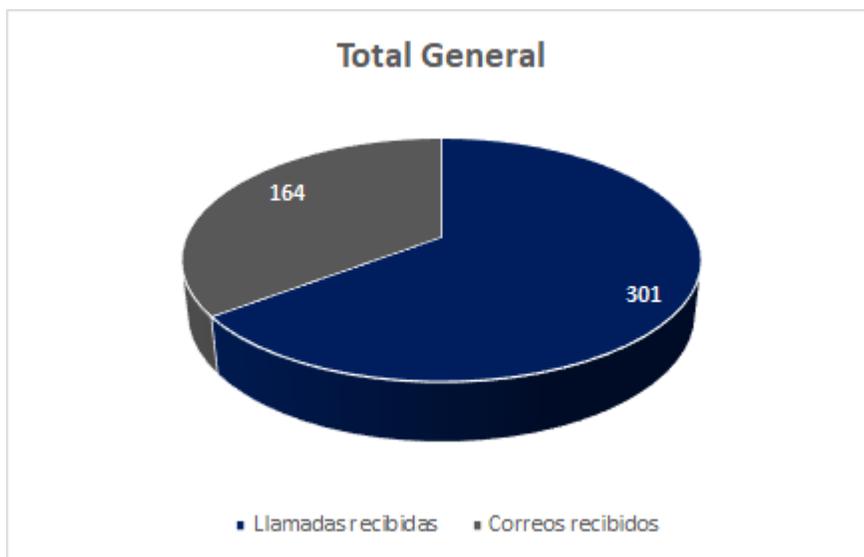
Ítem	ANS	Oro	Abril
		400 segundos	
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	27 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio 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%	96%
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 30 de abril 2021, el CCC recibió un total de 465 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Canal	01-Abr-2021 07-Abr-2021	08-Abr-2021 14-Abr-2021	15-Abr-2021 21-Abr-2021	22-Abr-2021 30-Abr-2021	Total general
Llamadas recibidas	53	81	80	87	301
Correos recibidos	25	36	42	61	164
Total	78	117	122	148	465



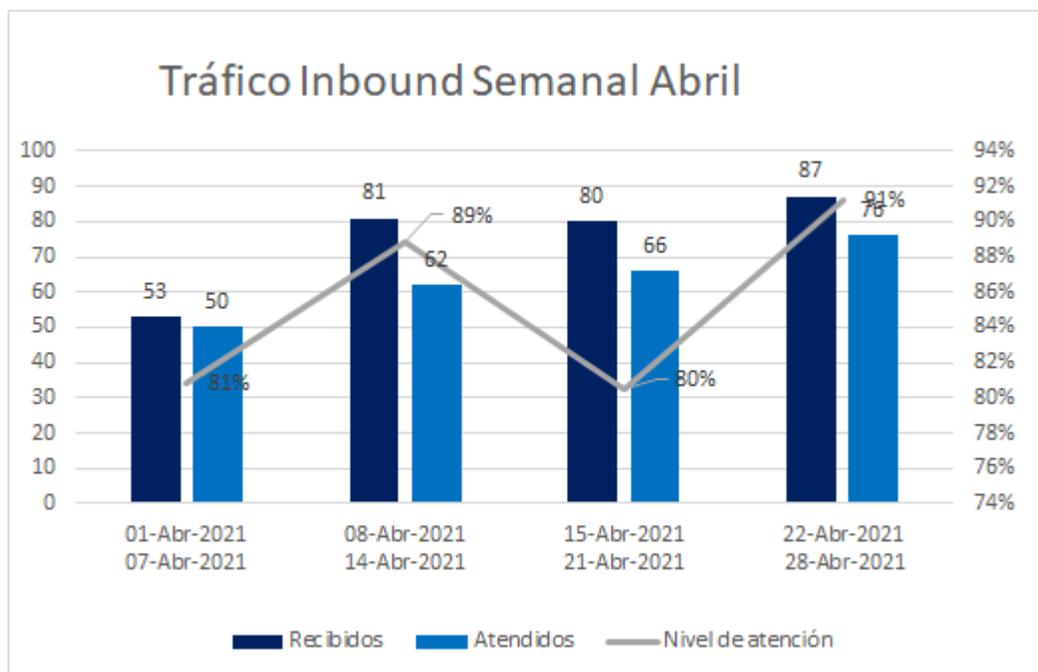
Para el mes de abril se evidencia que el canal Inbound cuenta con una mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 65% sobre el total.

### 3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de abril 2021 se recibieron un total de 301 llamadas, de las cuales se atendieron 254, 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)
3/04/2021	0	0	0	0	0	0 %	0,00%	0	0,0
5/04/2021	14	14	14	0	0	100 %	0,00%	567	0,4
6/04/2021	22	19	19	0	3	100 %	0,00%	417	1,1
7/04/2021	17	17	17	0	0	100 %	0,00%	385	0,5
8/04/2021	17	15	15	0	2	100 %	0,00%	388	0,9
9/04/2021	21	9	9	1	11	100 %	4,76%	249	0,4
10/04/2021	3	2	2	0	1	100 %	0,00%	494	2,0
12/04/2021	10	9	9	0	1	100 %	0,00%	395	0,3
13/04/2021	23	20	20	1	2	100 %	4,35%	394	0,6
14/04/2021	7	7	7	0	0	100 %	0,00%	410	0,3
15/04/2021	16	13	13	1	2	100 %	6,25%	269	0,3
16/04/2021	7	7	7	0	0	100 %	0,00%	382	0,3
17/04/2021	0	0	0	0	0	0 %	0,00%	0	0,0
19/04/2021	22	16	16	2	4	100 %	9,09%	398	0,5
20/04/2021	19	16	16	2	1	100 %	10,53%	523	0,1
21/04/2021	16	14	14	0	2	100 %	0,00%	441	0,9
22/04/2021	9	8	8	0	1	100 %	0,00%	736	0,8
23/04/2021	19	14	14	0	5	100 %	0,00%	614	1,4
24/04/2021	2	2	2	0	0	100 %	0,00%	470	1,0
26/04/2021	8	8	8	0	0	100 %	0,00%	836	0,4
27/04/2021	20	17	17	0	3	100 %	0,00%	581	0,5
28/04/2021	9	9	9	0	0	100 %	0,00%	618	0,2
29/04/2021	10	8	8	0	2	100 %	0,00%	546	0,6
30/04/2021	10	10	10	0	0	100 %	0,00%	482	0,1
<b>Total general</b>	<b>301</b>	<b>254</b>	<b>254</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>	<b>2,33 %</b>	<b>471</b>	<b>0,6</b>



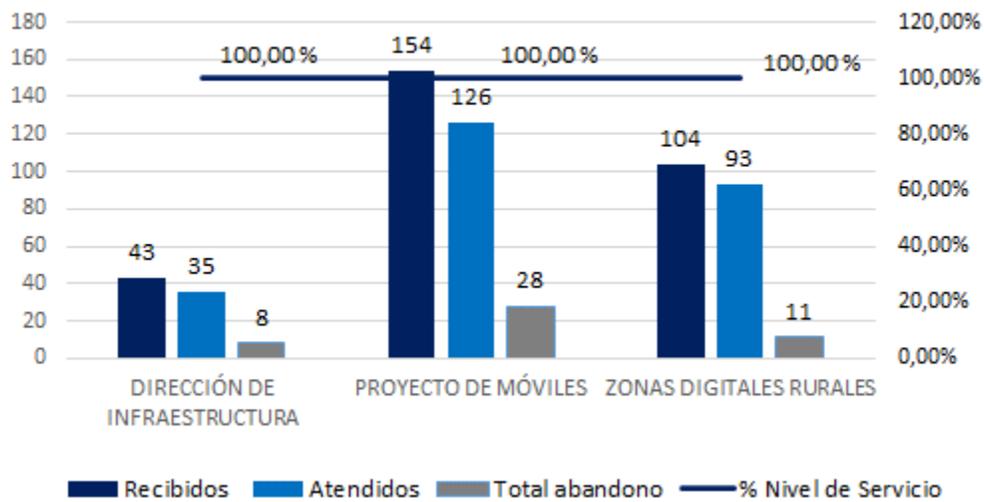
A continuación, se detalla la participación de las gestiones desarrolladas por cada uno de los proyectos de la campaña Infraestructura, según la información del inbound, nivel de servicio y TMO.



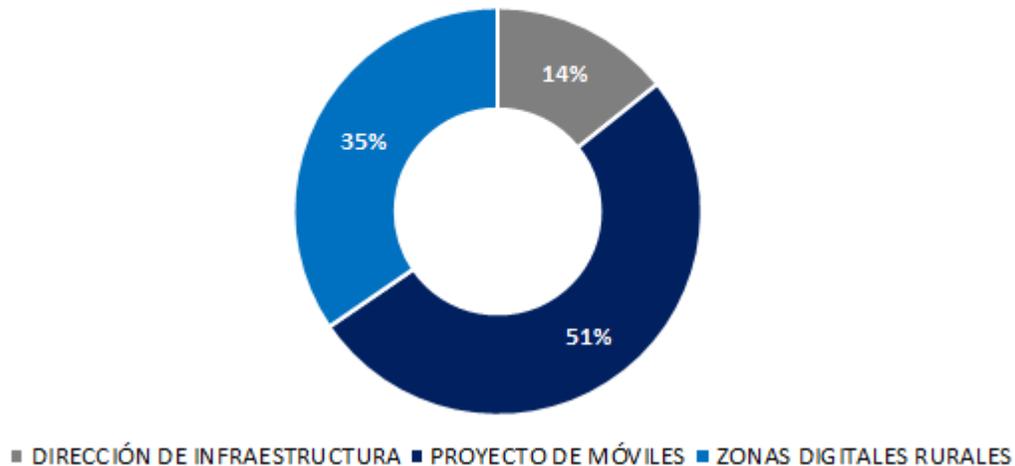
Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	43	35	35	2	6	8	100,00 %	4,65 %	346	0,5
PROYECTO DE MÓVILES	154	126	126	3	25	28	100,00 %	1,95 %	501	0,6
ZONAS DIGITALES RURALES	104	93	93	2	9	11	100,00 %	1,92 %	476	0,6
<b>Total general</b>	<b>301</b>	<b>254</b>	<b>254</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>47</b>	<b>100,00 %</b>	<b>2,84 %</b>	<b>441</b>	<b>1</b>

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

### Resultado nivel operativo abril 2021



### % 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 abril.



<b>Gestionado por</b>	
Proyecto o consulta	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	92
Última Milla (CCC)	11
Móviles (Tigo - Movistar - Claro - CCC)	4
Alta Velocidad (CCC)	2
Fibra óptica (CCC)	1
<b>Total general</b>	<b>110</b>

### 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 87 llamadas de las cuales se atendieron 76. **Ver anexo 3**

El total de llamadas atendidas hasta el 30 de abril fue de 254 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera.

<b>Tipología Llamada</b>	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	179
No efectiva	75
<b>Total General</b>	<b>254</b>



Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 52 registros.

Llamada no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	52
Muda	12
Equivocada	11
<b>Total General</b>	<b>75</b>

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

Consultas	Cantidad
Consulta Otros proyectos	99
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	23
Consulta Incentivos a la Demanda 1	18
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	14
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	7
Otros Temas y/o Consultas	4
Consulta Alta Velocidad	3
Consulta Puntos Digitales	3
Incidencia masiva sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	3
Requerimientos Técnico del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	3
Consultas del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Desinstalación de un punto de Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
<b>Total General</b>	<b>179</b>

### 3.3 Gestión Outbound

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



Fecha	Marcaciones por día	Gestión
5/04/2021	3	Efectiva
6/04/2021	3	Efectiva
7/04/2021	3	Efectiva
8/04/2021	3	Efectiva
9/04/2021	3	Efectiva
12/04/2021	3	Efectiva
13/04/2021	3	Efectiva
14/04/2021	3	Efectiva
15/04/2021	3	Efectiva
16/04/2021	3	Efectiva
19/04/2021	3	Efectiva
20/04/2021	3	Efectiva
21/04/2021	3	Efectiva
22/04/2021	3	Efectiva
23/04/2021	3	Efectiva
26/04/2021	3	Efectiva
27/04/2021	3	Efectiva
28/04/2021	3	Efectiva
29/04/2021	3	Efectiva
30/04/2021	3	Efectiva
<b>Total general</b>	<b>60</b>	

### 3.4 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de abril 2021, el CCC recibió un total de 164 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Abr-2021 07-Abr-2021	08-Abr-2021 14-Abr-2021	15-Abr-2021 21-Abr-2021	22-Abr-2021 30-Abr-2021	Total general
Recibidos	25	36	42	61	164
Atendidos	25	36	42	61	164
Nivel de atención	100%	100%	100%	100%	100%

En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 4 con un total de 61 requerimientos.



Para abril el total de correos atendidos fue de 164, los cuales 157 fueron efectivos y 7 informativos y transferidos; se detallan a continuación.

Gestionado por	
Consulta	Registros
CCC	75
INRED	56
Móviles	13
TV Islas	6
EMTEL	6
Otro	1
<b>Total General</b>	<b>157</b>

### 3.5 Casos creados en Service Desk

Hasta el 30 de abril en la gestión de Service Desk han ingresado un total de 110 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 5**

Gestionado por	
Proyecto o consulta	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	92
Ultima Milla (CCC)	11
Móviles (Tigo - Movistar - Claro -CCC)	4
Alta Velocidad (CCC)	2
Fibra óptica (CCC)	1
<b>Total general</b>	<b>110</b>

De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación de la gestión del centro de contacto al ciudadano que corresponden al 84% del total de casos.

## 4 Encuesta de satisfacción

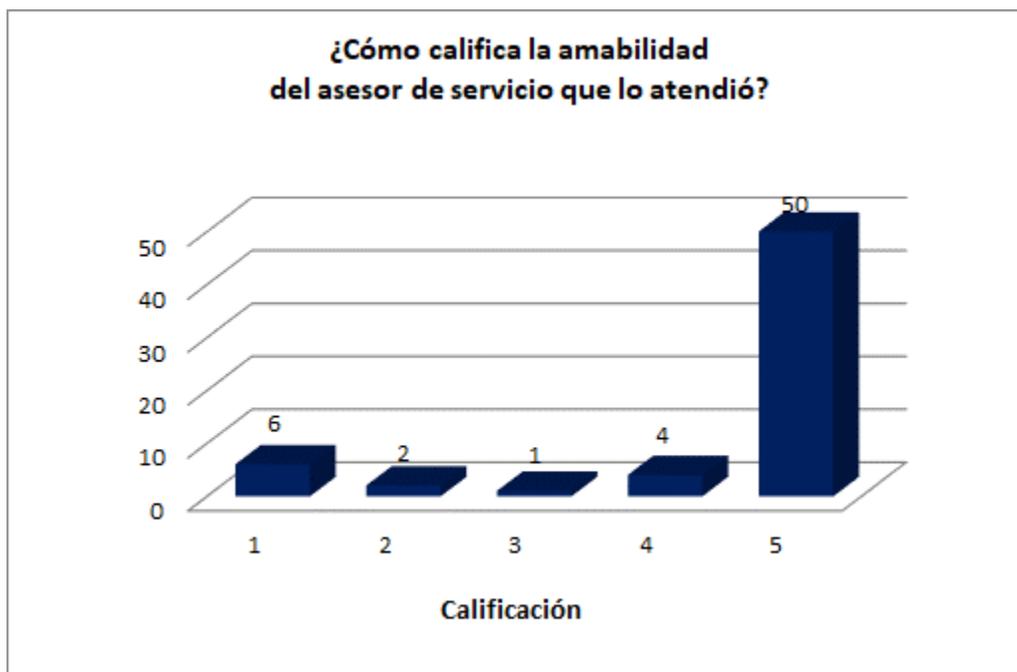
Ver anexo 25



Encuesta Infraestructura Abril 2021	
Pregunta / Calificación	Total
<b>Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>63</b>
1	6
2	2
3	1
4	4
5	50
<b>Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>76</b>
1	8
3	4
4	7
5	57
<b>Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?</b>	<b>82</b>
NO	8
SI	74
<b>Total general</b>	<b>221</b>

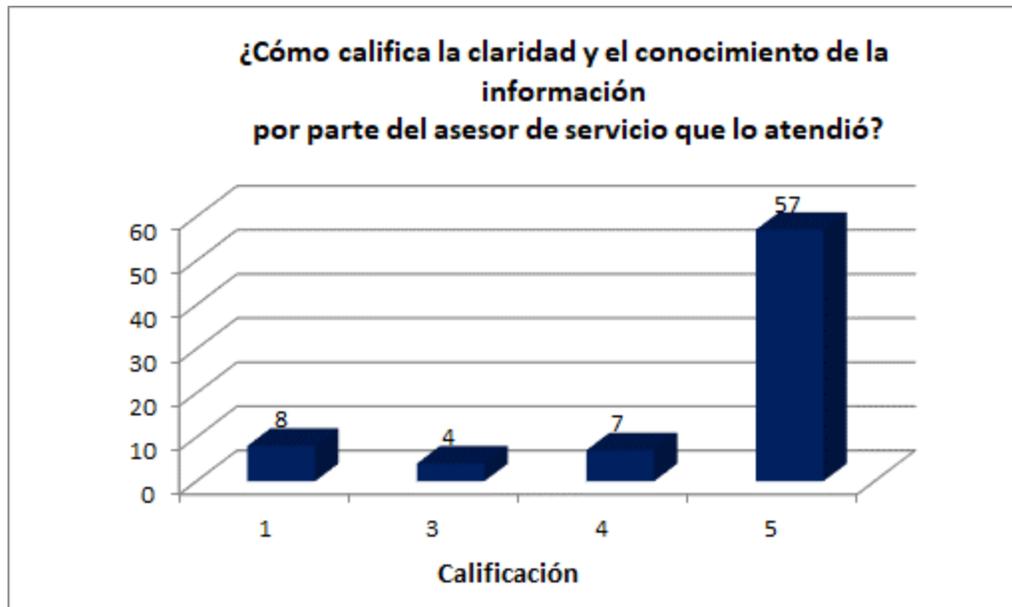
A continuación, se comparte el resultado promedio de las preguntas 1 y 2

Para la pregunta, Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió; el promedio de calificación estuvo en 4.4





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 4.3



### 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.

Nombre de usuario	Nombre	Apellido(s)	Cuenta	Nota
1031123589	WILSON CAMILO	BARRERA VELANDIA	INFRAESTRUCTURA	100%
52483267	NUBIA	PIEROS ESPEJO	INFRAESTRUCTURA	100%
1022397210	GERALDINE	RODRIGUEZ FORERO	INFRAESTRUCTURA	100%
1019120323	CRISTIAN CAMILO	TIMOTE YARA	INFRAESTRUCTURA	90 %

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

### 6 Calidad CCC

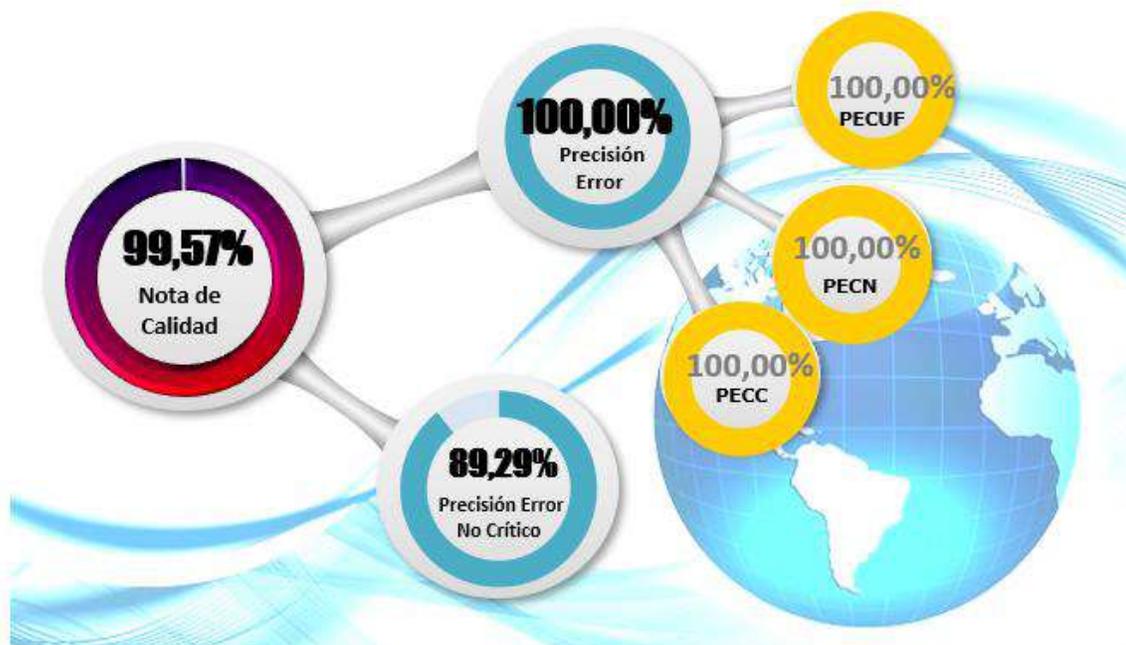
Se realiza el proceso de monitoreos para la dirección de infraestructura donde se obtienen los siguientes resultados de acuerdo con el proceso de calidad definido.



## 6.1 Calidad interna

Ver anexo 10

CATEGORIA	Abril
Evaluaciones Realizadas	28
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	3
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	89,3%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100,0%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
<b>Nota de Calidad</b>	<b>99,57%</b>



Para el mes de abril 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

Con el resultado anterior se evidencia la mejora en el mes de abril en todos los canales de atención, para dicho mes no se detectan fallas críticas, lo cual se ve reflejado en cada una de las precisiones evaluadas

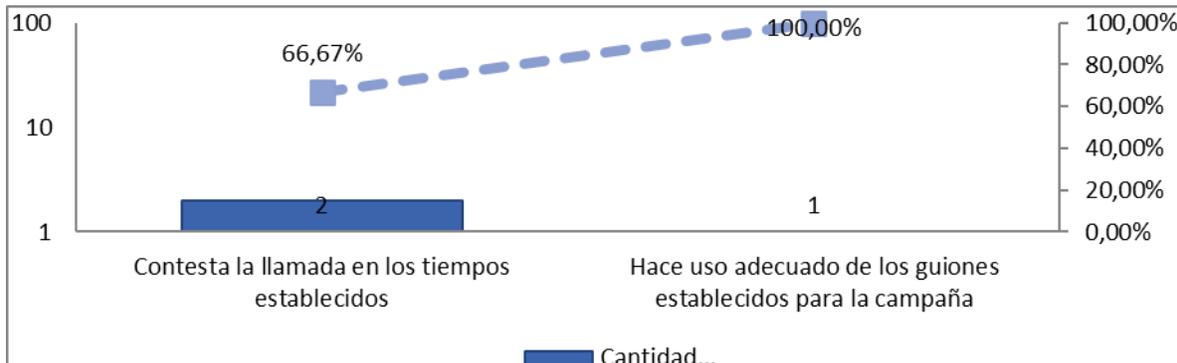
### Errores no críticos

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

- Contesta la llamada en los tiempos establecidos
- Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña

Desde el área de calidad se realiza un seguimiento a los asesores con las notas mas bajas y que afectan dichos ítems con el fin de evitar su crecimiento o participación, lo cual garantiza que la calidad este dentro de los estandares establecidos.

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
☒ Contesta la llamada en los tiempos establecidos	2	66,67%
☒ Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	



## 6.2 Desempeño por agente

A continuación, se relaciona el estado de calidad por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
☒ WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	1031123589	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
☒ LORENA AREVALO	1032452775	9	0	1	100%	100%	100%	99,6%
☒ NUBIA PIÑEROS	52483267	8	0	2	100%	100%	100%	99,0%

La totalidad de los asesores en el mes de abril se encuentran dentro parámetros establecidos de calidad para la campaña, cumpliendo con los ANS de calidad solicitados por MINTIC; Aun así, se realizan seguimiento y capacitaciones para mantener la calidad en niveles aceptables.



### 6.3 Calibraciones

Se realiza calibración para el 27 de abril, 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.



Se realiza la escucha de una llamada relacionadas con reporte de fallas de zonas digitales rurales.

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.

(Ver memorias)

### 7 Formación

No se realizan capacitación a los agentes de la dirección de infraestructura, debido a soporte que se está brindando al Ministerio de Salud, Aun así, se realiza seguimiento a los agentes con las notas de calidad más bajas lo anterior con el fin de garantizar el cumplimiento de esta.

Por proceso desde el área de calidad se realiza capacitación en cuanto a matriz de calidad y presentación del centro de contacto al agente nuevo

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación Matriz de calidad	16/04/2021	Infraestructura

### 8 Acciones de mejora

- Se Recibe base actualizada de centros Digitales
- Se ha estructurado el árbol de tipificación de Service Desk y OCM
- Se comparte recibe información actualizada del programa última milla



## 9 Observaciones y conclusiones

- Después de realizar las capacitaciones, evaluación y la gestión de monitoreos, se concluye que el 100% de los asesores cuentan con el conocimiento necesario para brindar una atención cumpliendo todos los parámetros de calidad.
- En el proceso de calibración se observa la excelente gestión realizada el asesor, por lo cual desde el área de operación se le extiende una felicitación.
- Para el 13 de abril se aumenta la cantidad de agentes la para la gestión del Centro de Contacto Ciudadano de Infraestructura
- Se evidencia el aumento en cuanto a consultas del proyecto centros Digitales
- De acuerdo con los resultados de la encuesta de servicio para el mes de abril el resultado es sobresaliente en cuanto a atención y conocimiento brindado desde el centro de contacto



**El futuro digital  
es de todos**

**MinTIC**

**Centro de Contacto al Ciudadano**

**Informe mensual centro de contacto al ciudadano  
Abril 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 30 de abril de 2021**



<b>Objetivo</b>	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de abril de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
<b>Periodo del informe</b>	Abril 2021
<b>Presentado por:</b>	Outsourcing S.A.
<b>Entregado a:</b>	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>No de informe:</b>	10



## 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 .....	8
2.3	Gestión de Radicados .....	10
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP) ver anexo 1 .....	12
4	Encuesta de satisfacción.....	14
5	Evaluación de conocimientos. ....	16
6	Calidad CCC .....	17
6.1	Calidad Interna .....	17
6.2	Desempeño por agente .....	18
6.3	Calibraciones.....	18
7	Formación.....	20
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	20
9	Acciones de mejora.....	21
10	Observaciones y conclusiones .....	21



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

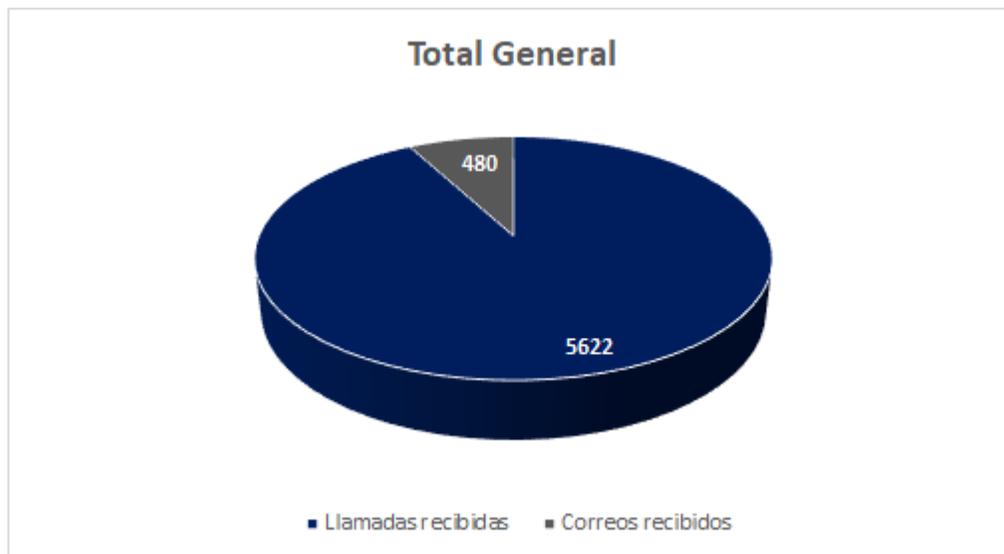
### 1 Modelo Operativo y Procedimiento

El 01 de julio 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 30 de abril, el CCC recibió un total de 6.102 transacciones entre el canal Inbound y Correo: **ver anexo 2**

Canal	01-Abr-2021	08-Abr-2021	15-Abr-2021	22-Abr-2021	Total general
	07-Abr-2021	14-Abr-2021	21-Abr-2021	30-Abr-2021	
Llamadas recibidas	961	1608	1225	1828	5622
Correos recibidos	93	71	140	176	480
<b>Total</b>	<b>1054</b>	<b>1679</b>	<b>1365</b>	<b>2004</b>	<b>6102</b>

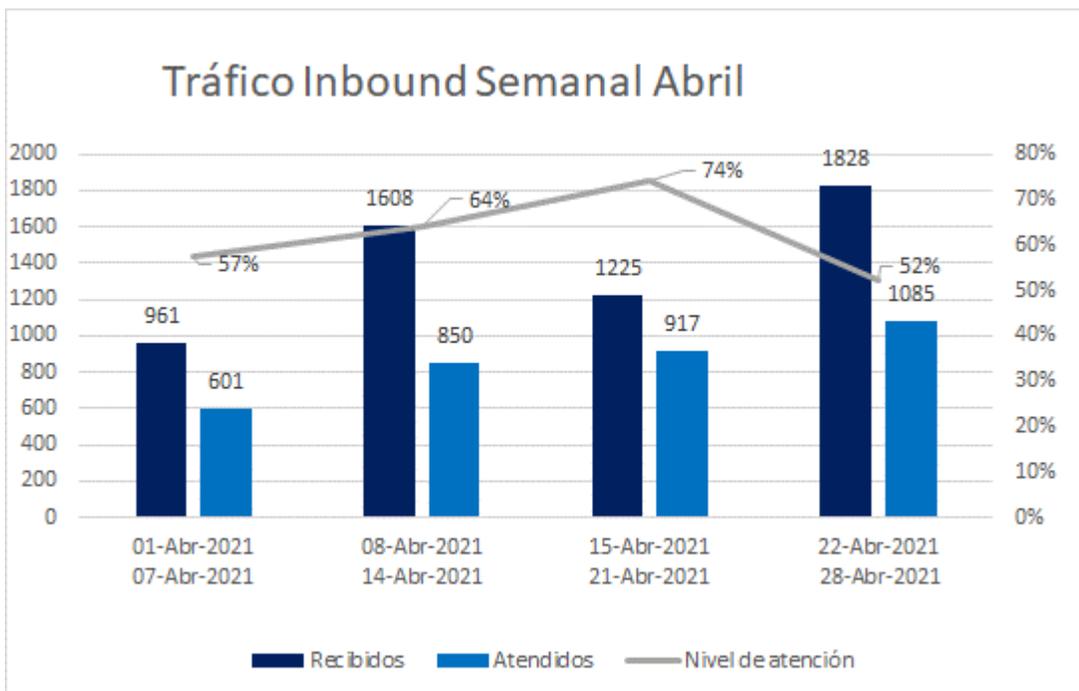




### 2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de abril se recibieron un total de 5.622 llamadas, de las cuales se atendieron 3.453, 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)
5/04/2021	317	201	83	55	61	41 %	17,35%	422	109,9
6/04/2021	325	190	67	70	65	35 %	21,54%	393	119,1
7/04/2021	319	210	104	58	51	50 %	18,18%	413	106,0
8/04/2021	282	110	21	90	82	19 %	31,91%	497	487,1
9/04/2021	246	145	74	50	51	51 %	20,33%	465	119,3
12/04/2021	328	188	69	53	87	37 %	16,16%	341	167,6
13/04/2021	405	205	58	108	92	28 %	26,67%	426	175,5
14/04/2021	347	202	95	80	65	47 %	23,05%	414	138,3
15/04/2021	244	203	149	17	24	73 %	6,97%	379	35,0
16/04/2021	193	173	153	13	7	88 %	6,74%	398	16,1
19/04/2021	266	153	39	58	55	25 %	21,80%	404	205,5
20/04/2021	237	170	109	30	37	64 %	12,66%	385	58,5
21/04/2021	285	218	140	28	39	64 %	9,82%	342	48,3
22/04/2021	190	163	135	9	18	83 %	4,74%	324	22,5
23/04/2021	202	171	129	17	14	75 %	8,42%	342	45,8
26/04/2021	269	176	102	39	54	58 %	14,50%	446	93,2
27/04/2021	272	158	69	55	59	44 %	20,22%	428	105,3
28/04/2021	246	138	75	62	46	54 %	25,20%	502	160,3
29/04/2021	317	153	33	93	71	22 %	29,34%	520	270,4
30/04/2021	332	126	17	126	80	13 %	37,95%	593	431,3
<b>Total general</b>	<b>5622</b>	<b>3453</b>	<b>1721</b>	<b>1111</b>	<b>1058</b>	<b>50 %</b>	<b>19,76 %</b>	<b>415</b>	<b>132,5</b>





Dentro la gestión inbound se evidencia que la semana en la que más se han atendió llamadas es en la cuarta con un total de 1.085 llamadas.

Para el mes de abril las llamadas atendidas son de 3.453 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**

Tipología Llamadas

Tipo de llamadas	Cantidad
Efectivo	2685
No efectivo	768
Abandonadas	2169
<b>Total general</b>	<b>5622</b>

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

Llamada no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Muda	382
Colgada	278
Equivocada	103
Prueba	3
Broma	2
<b>Total General</b>	<b>768</b>

El 16% 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 mayor dificultad de comunicación en abril.

**Ver anexo 27**

Llamadas transferidas No efectivas	
ÁREAS	CANTIDAD DE LLAMADAS
GRUPO DE CARTERA	307
REGISTRO TIC	139
MESA DE SERVICIO SECTORIAL	27
TDT Y TELEVISIÓN	22
RADIODIFUSION	22
GRUPO DE NOTIFICACIONES	11
COORDINACIÓN DE TESORERIA	8
EQUIPO AVETM y VALIDACIÓN IMEI	6
GRUPO GESTION DEL ESPECTRO	4
GRUPO DE GESTIÓN DE GARANTIAS (PÓLIZAS)	3
RABCA Y RADIOAFICIONADO	3
TALENTO HUMANO	2
<b>Total General</b>	<b>554</b>



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

Consulta de Llamadas	
Consulta / Motivo de la llamada	Cantidad
TALENTO DIGITAL MISIÓN TIC 2022	702
Otro	498
CARTERA	468
REGISTRO TIC	148
AVETM	134
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	109
RADIO	108
NO COMPETENCIA	100
INFRAESTRUCTURA	95
TALENTO DIGITAL	59

En abril la consulta más realizada a la línea de atención 3443460 opción 2 fue la solicitud de información de talento Digital Misión TIC-2022

## 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**

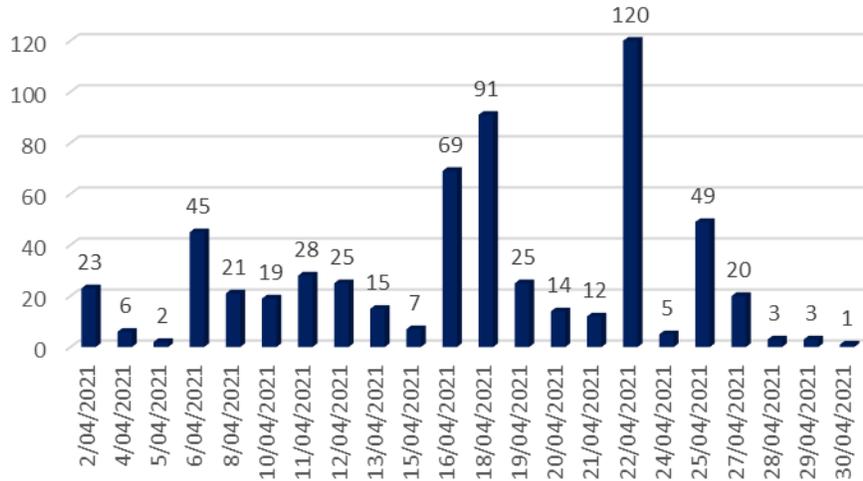
Para la medición de este indicador se realizó el análisis sobre la base gestionada de manera manual por los agentes técnicos en marzo, esta base cuenta con un total de 603 registros, dentro de los cuales se evidencia que la media de atención está en tres horas y veintisiete minutos, de igual manera se 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 abril con 120 solicitudes.

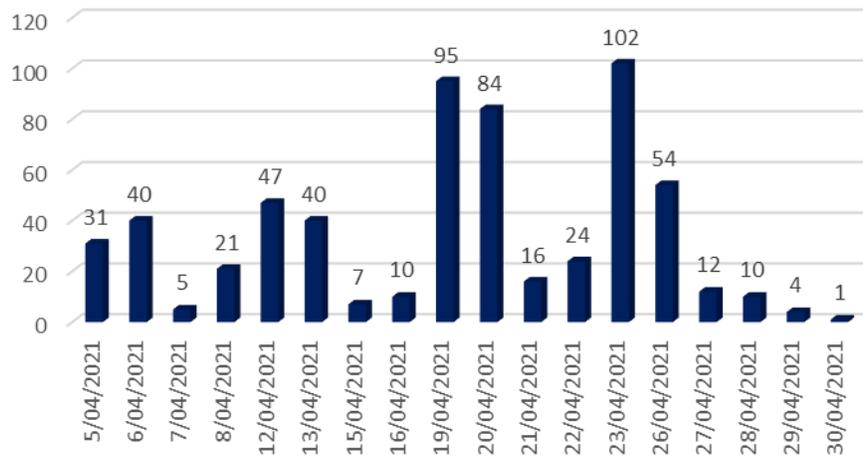


Correos enviados al Call Center



Para la medición del tiempo que un agente técnico tarda en radicar una solicitud, se realizó el análisis sobre 603 registros, encontrando que la media de radicación se encuentra en diez minutos y cuarenta segundos, a su vez se evidencia que el tiempo más alto estuvo en cuarenta y dos minutos.

Radificados Call Center

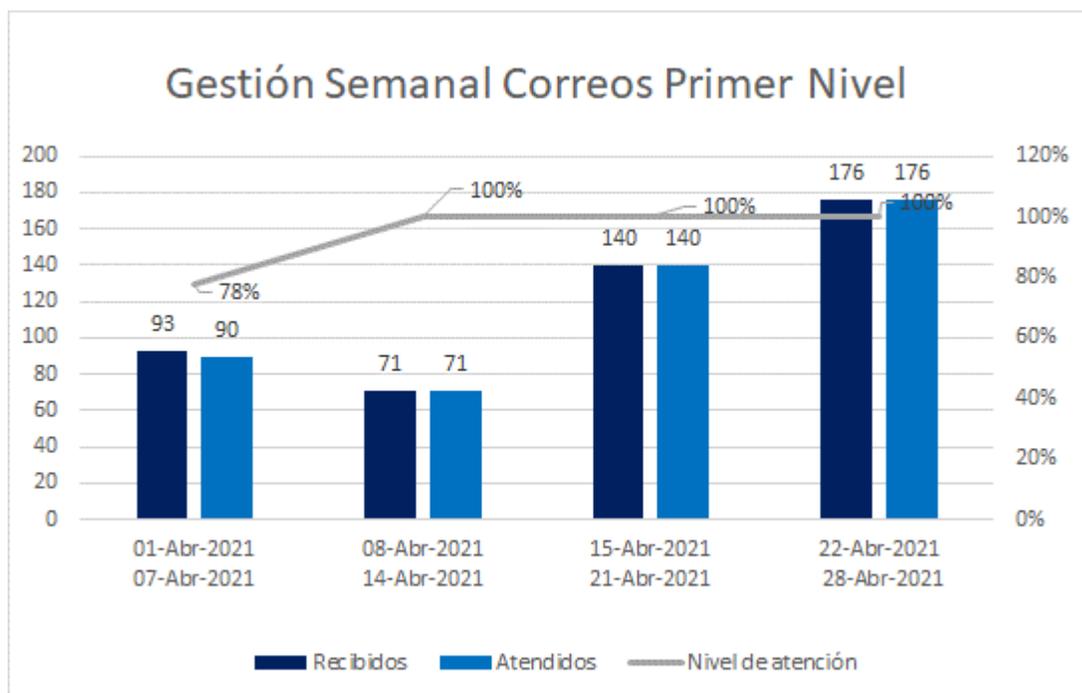


Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de abril 2021, el CCC recibió un total de correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**



Correo	01-Abr-2021 07-Abr-2021	08-Abr-2021 14-Abr-2021	15-Abr-2021 21-Abr-2021	22-Abr-2021 30-Abr-2021	Total general
Recibidos	93	71	140	176	480
Atendidos	90	71	140	176	477
Nivel de atención	78%	100%	100%	100%	95%

En abril los agentes técnicos gestionaron 477 correos en primer nivel, dando respuesta inmediata o generando traslado a las entidades correspondientes.



### 2.3 Gestión de Radicados

Para el mes de abril se radicaron un total de 978 solicitudes desde primer nivel en donde se evidencia la cantidad de radicados por día. **Ver anexo 7**



<b>Gestión de Radicados Primer Nivel</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Cantidad</b>
5/04/2021	23
6/04/2021	13
7/04/2021	11
8/04/2021	42
9/04/2021	23
12/04/2021	53
13/04/2021	21
14/04/2021	7
15/04/2021	27
19/04/2021	25
20/04/2021	6
21/04/2021	3
22/04/2021	8
23/04/2021	13
26/04/2021	11
27/04/2021	18
28/04/2021	5
29/04/2021	11
30/04/2021	12
<b>Total general</b>	<b>332</b>

El día que mas radicados se realizaron fue el 12 de abril con un total de 53; 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	61
DONACION DE COMPUTADOR PLANTILLA	36
TRASLADO POR COMPETENCIA A EL OPERADOR	26
FUR CARTERA	26
AYUDAS COVID	21
HVIDA PLANTILLA	20
AMPLIAR INFORMACIÓN PLANTILLA	14
AUTORIZACIÓN PARA LA VENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES	9
CONTENIDOS DIGITALES	7
INFO SOBRE CURSOS	5
COPIA RESPUESTA DE RADICADO	5
YA FUE RADICADO PREVIAMENTE	4
TRASLADO POR COMPETENCIA MISION TIC	3
VACANTES TELETRABAJO	3
COPIA TRASLADO POR COMPETENCIA	2
PLANTILLA CREA DIGITAL	2
COMPETENCIAS DE MINTIC	1
EMISORAS ONLINE/VIRTUALES	1
ENVIO DE RESPUESTA RADICADO DE SALIDA	1
PROGRAMA VENDE DIGITAL	1
ULTIMA MILLA MOVIL	1
<b>Total general</b>	<b>249</b>

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

Ítem	ANS	Oro	Abril
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 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%



Ítem	ANS	Oro	Abril
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	83%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30 segundos	132 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser =< a 400 segundos	N/A
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< 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 <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Promedio nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.4
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	415 segundos inbound
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA &gt;=80%</i>	93%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=90%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN>=90%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	99%



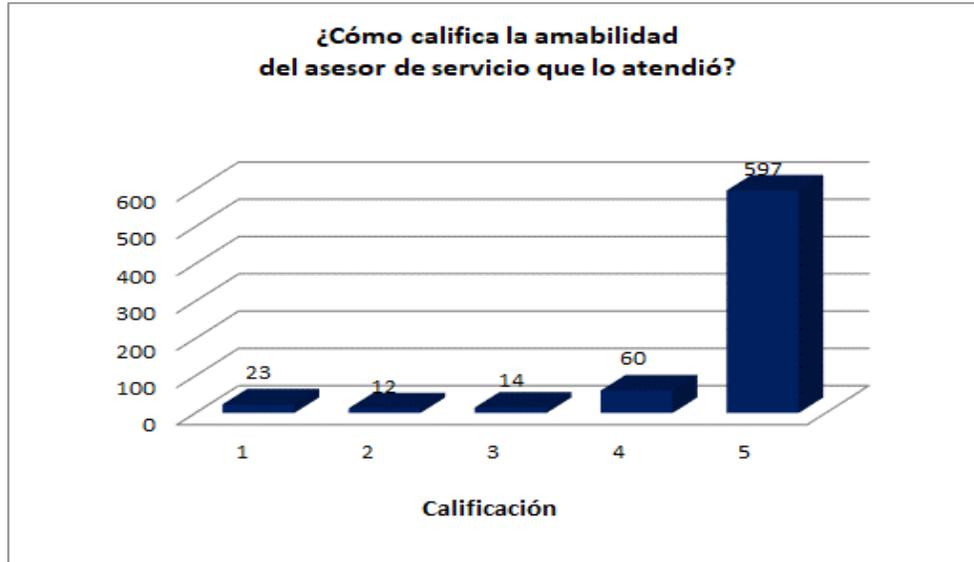
#### 4 Encuesta de satisfacción

Para el mes de abril el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 3.120, 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

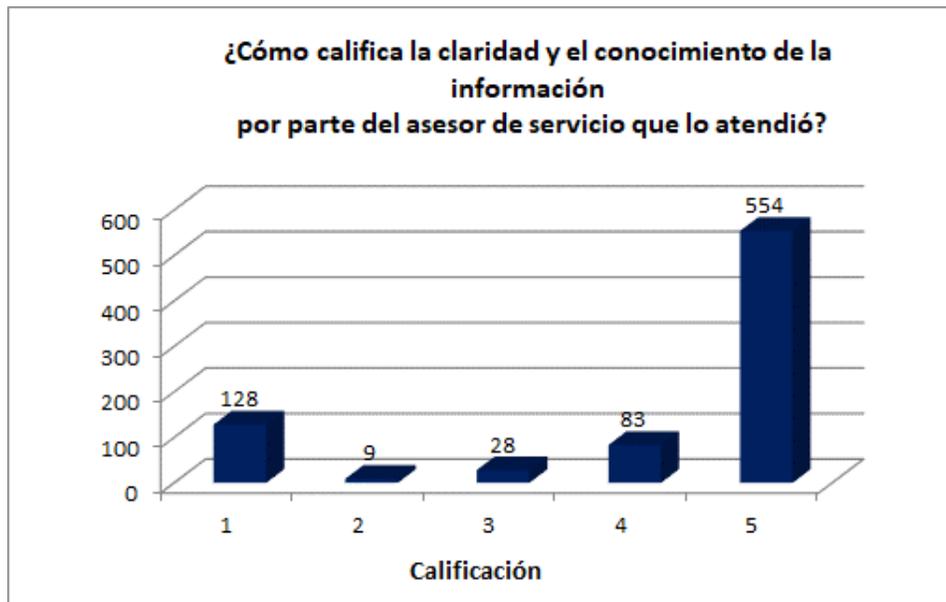
Encuesta P.A.C.O Abril 2021	
Pregunta / Calificación	Total
<b>Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>706</b>
1	23
2	12
3	14
4	60
5	597
<b>Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>802</b>
1	128
2	9
3	28
4	83
5	554
<b>Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?</b>	<b>1025</b>
NO	233
SI	792
<b>Total general</b>	<b>2533</b>

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



El 85% de los ciudadanos que respondieron, nos calificaron con 5, así como también se aprecia que la calificación promedio de esta pregunta estuvo en 4,7.

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 mayor participación con un 69%, por otra parte, observamos que el promedio de calificación general fue de 4,1.



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



En la pregunta tres, el 23% de las personas que contestaron la encuesta informan que su consulta no fue resuelta, mientras que el 77% indicó que su requerimiento fue solucionado.

El promedio final de calificación de los ciudadanos para la atención recibida en abril por parte del CCC de P.A.C.O fue del 4.4

### 5 Evaluación de conocimientos.

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

Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos en el transcurso del año donde el 99% de los asesores aprueban con la nota máxima; esto garantiza el manejo de 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)**

CATEGORIA	Abril
Evaluaciones Realizadas	80
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	3
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	96,3%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100,0%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
<b>Nota de Calidad</b>	<b>99,87%</b>

De acuerdo con el muestreo realizado no se prestaron fallas críticas, por lo cual las precisiones de usuario negocio y Cumplimiento se encuentran al 100%.

Aun así, se siguen presentando fallas de servicios relacionadas con los tiempos de retoma

Durante el mes se realizan acompañamientos focalizados a los diferentes asesores que presentan fallas, con el fin de mejorar la calidad en la atención de las transacciones.

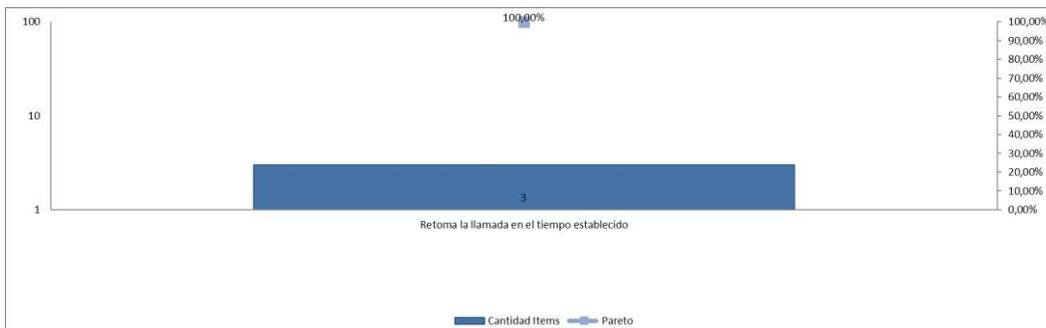
#### Errores criticos

Para este mes se resalta la excelente gestión realizada por los asesores de paco dado que no se presentaron fallas criticas que impactan la calidad y las precisiones establecidas.

#### Errores no criticos

A continuación, se detallan las fallas de servicio y/o habilidades blandas que se presentaron en la cuenta.

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Retoma la llamada en el tiempo establecido	3	100,00%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	



Al realizar el análisis de las fallas de servicio se evidencia que el 100% de las fallas de servicio identificadas corresponde al tiempo de retoma en las llamadas.

### 6.2 Desempeño por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
LUISA BALLEEN	1026274103	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	1030657893	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	1022418885	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIETH VELEZ	1087488250	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	1019112668	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LORENA VARGAS	1026292975	10	0	1	100%	100%	100%	99,7%
ANGIE VARGAS PINEDA	1019121008	10	0	1	100%	100%	100%	99,7%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	1019077876	9	0	1	100%	100%	100%	99,6%

Al cerrar el mes de abril de obtiene un resultado positivo en la calidad por agente, dado que el 100% de ellos cumple con los estándares de calidad establecidos.

Se resalta la calidad ofrecida por los asesores en cada una de las gestiones realizadas.

### 6.3 Calibraciones

Se realiza proceso de calibración donde se escuchan tres llamadas

"Se realiza la calibración de PACO donde se realiza la escucha de tres llamadas:

Llamada 1

Agente: LIZETH ESPERANZA GARZÓN

Fecha y hora: 05/04/21 01:54:28 PM

calificación

Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?: SI

Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió: 5

Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió: 5

Ciudadano requiere validar el proceso de estudio para el programa de MISION TIC 2022



Se le informa al ciudadano que no se hay problema con la inscripción a la universidad, se le informa que las IES le estarán enviando todo el proceso al correo registrado

Observaciones

Se evidencia la excelente Gestión realizada por la asesora

Llamada 2

Agente: MAICOL ESTIVEN LINARES

Fecha y hora: 08/04/21 01:23:02 PM

calificación

Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?: SI

Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió: 5

Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió: 5

Ciudadano informa que presenta fallas en registro a la Convocatorias Audiovisuales MINTIC 2021, para la opción equipo técnico evaluador.

Se realiza la validación se informa que para este caso debe enviar la solicitud al correo convocatoriastv@mintic.gov.co.

Observaciones

Asesor da manejo a la llamada de acuerdo con la información que registra en la base de conocimiento

Llamada 3

Agente: ANGIE MILENA VARGAS PINEDA

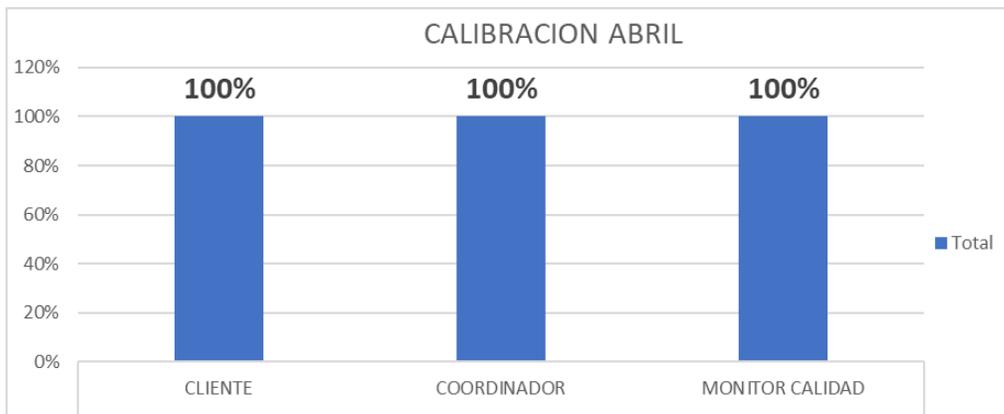
Fecha y hora: 20/04/21 12:34:59 PM

Ciudadano requiere validar un proceso de radioaficionados

Se transfiere a la extensión correspondiente.

Observaciones

Se evidencia la excelente Gestión realizada por la asesora"



La calibración se enfoca en medir y validar la atención que están brindando los agentes técnicos, dado que ellos están brindando un apoyo al canal Inbound en los tiempos de break y almuerzo de los agentes generales debido al alto flujo de que se presenta en la línea.

Se evidencia por cada uno de los participantes a la calibración la buena gestión que realiza cada uno de los agentes escuchados.

### 7 Formación

No se realizan capacitación a los agentes de PACO, debido a soporte que se está brindando al Ministerio de Salud, Aun así, se realiza seguimiento a los agentes con las notas de calidad más bajas lo anterior con el fin de garantizar el cumplimiento de esta.

Así mismo se realiza una reunión con los agentes de centro de contacto con el fin de reportar novedades tales como:

Se evidencio que las transferencias se realizan al mismo tiempo.

Se solicita a los agentes coordinar la marcación de extensiones

Se informa no tomar pleito con las personas de cartera.

Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Reunión Agentes PACO	14/04/2021	PACO

### 8 Reuniones y capacitaciones con cliente

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación CARTERA	24/04/2021	PACO



## 9 Acciones de mejora

- En virtud de mejorar la atención de los ciudadanos y las entidades del estado al equipo de P.A.C.O., se realizó capacitación el 24 de abril a los agentes del segmento acerca del funcionamiento y gestión del área de Cartera de Min TIC, esto con el fin de atender las solicitudes desde primer nivel y dar una respuesta rápida a este tipo de solicitudes, buscando una mejora constante en el servicio prestado.
- En abril por el alto tráfico de llamadas se asigna el skill de inbound a un agente técnico, esto para que apoye dicha gestión.
- Se coordina la transferencia a extensiones desde el CCC con el fin de no marcar la misma extensión al mismo tiempo.
- Se actualiza la base de extensiones y de Iniciativas MinTic, con el brindar información más completa desde el CCC.

## 10 Observaciones y conclusiones

- Para el 12 de abril se presenta caída del IVR de Min TIC generando esto afectación en las llamadas recibidas.
- Para el mes de abril se recibe 22% menos de llamadas en comparación con marzo, esto corresponde a 1660, esto generó que la cantidad de llamadas abandonadas fuese menor, 1052 menos comparado con el mes anterior.
- La gestión realizada por los agentes es excelente, dado que no se evidencian fallas críticas que comprometan la información entregada a los ciudadanos, así mismo se observa por medio de la evaluación, el conocimiento de los agentes en cuanto a los servicios y diferentes iniciativas entregadas por parte de MinTic.
- Ha disminuido la transferencia de llamadas al área de cartera, dado que los agentes ya se encuentran capacitados en los procedimientos de dicha área

Bogotá, 5/21/2021 11:49:15 AM

**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A**, reciba un cordial saludo:

El Sistema Integrado de Información Financiera- SIIF Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través del aliado estratégico, portal de Factura Electrónica de Olimpia IT ha recibido la Factura **FE1006067** generada por usted.

**Nota:** La información transmitida a través de este correo electrónico es confidencial y está dirigida únicamente a su destinatario. Su reproducción, lectura o uso está prohibido.

Bogotá, 5/21/2021 11:37:06 AM

**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A**, reciba un cordial saludo:

El Sistema Integrado de Información Financiera- SIIF Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través del aliado estratégico, portal de Factura Electrónica de Olimpia IT ha recibido la Factura **FE1006066** generada por usted.

**Nota:** La información transmitida a través de este correo electrónico es confidencial y está dirigida únicamente a su destinatario. Su reproducción, lectura o uso está prohibido.

Bogotá, 5/21/2021 11:30:11 AM

**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.**, reciba un cordial saludo:

El Sistema Integrado de Información Financiera- SIIF Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través del aliado estratégico, portal de Factura Electrónica de Olimpia IT ha recibido la Factura **FE1006065** generada por usted.

**Nota:** La información transmitida a través de este correo electrónico es confidencial y está dirigida únicamente a su destinatario. Su reproducción, lectura o uso está prohibido.

---