



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

FECHA: 14/9/2020

HORA: 13:13:54

REGISTRO No: **202079267**

TRAMITE A: 4.2.3 SF. GIT. DE PRESUPUESTO. USUARIO CUENTACOBROTIC

Señores

Tesoreria

Radicación para continuar tramite de pago #2 Orden de Compra 50939





El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

Documentos de soporte

Nombre : OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA

Identificación : 800211401

N° Radicado : 201052449

Fecha y Hora : 8/09/2020 3:21:19 p.m.

E-Mail : abustos@outsourcing.com.co

Teléfono : 6000222

Ciudad : BOGOTA

Departamento : BOGOTA

Detalle :

FACTURA DE VENTA No. FE - 1004975 - MES DE AGOSTO

MINTICRESPONDE

Este radicado cuenta con aprobación para tratamiento de datos.

Este radicado cuenta con aprobación de envío de respuesta por email.





PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC
N.I.T 800131648-6
Contacto Arleth Patricia Saurith Contreras
Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12
Tel. 3443460
Ciudad BOGOTA

**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.****N.I.T. 800.211.401-8**

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE

Resolución No. 000076 del 01 de diciembre de 2016

Resolución DIAN Factura por Electronica No. 18763001961646

- 2019/11/26 Rango:FE-1004001 a FE-1008000

FACTURA DE VENTA No. FE - 1004975

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 07/09/2020**Fecha de Vencimiento** 07/10/2020

CUFE: 1e358415d9c48007f9d4f01b47f696dda23feeda12cb1f8d108a3d7e85128efc5a084bae8936e100a376ccfb084b7e1a

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Agosto de 2020, para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar la operación de los servicios de Centro de Contacto Ciudadano para la gestión del Estado.	\$ 155.820.681,00

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Agosto de 2020, para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar la operación de los servicios de Centro de Contacto Ciudadano para la gestión del Estado.

Importe en Letras**SON: Ciento Ochenta Y Cinco Millones Cuatrocientos Veintiséis Mil Seiscientos Diez Pesos****Pagar a**

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 155.820.681
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 29.605.929
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 185.426.610
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA Carlos Andres Reyes	PROYECTO 6069 MINTIC		

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



NARIÑO & ASOCIADOS
AUDITORES CONSULTORES S.A.

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

RF-00620-GA-0174

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 planilla correspondientes a los meses comprendidos entre enero de 2020 y agosto de 2020. Lo anterior dando cumplimiento al inciso tercero del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Enero de 2020	40381912	\$1,828,751,900	4 de Febrero de 2020
Febrero de 2020	40999322	\$2,087,694,700	03 de Marzo de 2020
Marzo de 2020	41686526	\$2,153,018,100	02 de Abril de 2020
Abril de 2020	42311121	\$1,067,968,524	05 de Mayo de 2020
Mayo de 2020	43052017	\$990.224.000	02 de Junio de 2020
Junio de 2020	43706255	\$2.107.406.500	02 de Julio 2020
Julio de 2020	44477919	\$2.204.892.400	04 de Agosto de 2020
Agosto de 2020	45094498	\$2.201.468.100	02 de Septiembre de 2020

La presente certificación se expide a los 03 días del mes de Septiembre de 2020, 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





**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
agosto de 2020
V 1.0**

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

Gobierno
de Colombia
MinTIC

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

1 AL 31 DE AGOSTO DE 2020



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de agosto de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	agosto 2020
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	2



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.....	10
2.1.3	Gestión de Buzón.	10
2.1.4	Gestión Email	11
2.1.5	Gestión envío de correos masivos.....	12
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto.....	12
2.1.7	Gestión 7*24.....	14
2.2	Gestiones desarrolladas por Segundo Nivel	15
2.2.1	Gestión 1 de segundo nivel	15
2.2.2	Gestión 2 de segundo nivel	¡Error! Marcador no definido.
2.3	Casos creados en Service Desk.....	17
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	19
4	Encuesta de satisfacción canal inbound.....	20
5	Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.	22
6	Calidad CCC	23
6.1	Calidad interna	23
6.2	Desempeño por agente	25
6.3	Calibraciones.....	26
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	26
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	27
9	Acciones de mejora.....	27
10	Observaciones y conclusiones.....	28



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL AGOSTO

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 periodo comprendido entre el 1 y 31 de agosto 2020, el CCC recibió un total de 26597 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **Ver anexo 2**

Canal	Transacciones
Inbound	14581
Outboud	2656
Correo	5816
Buzón	3544
Total	26597

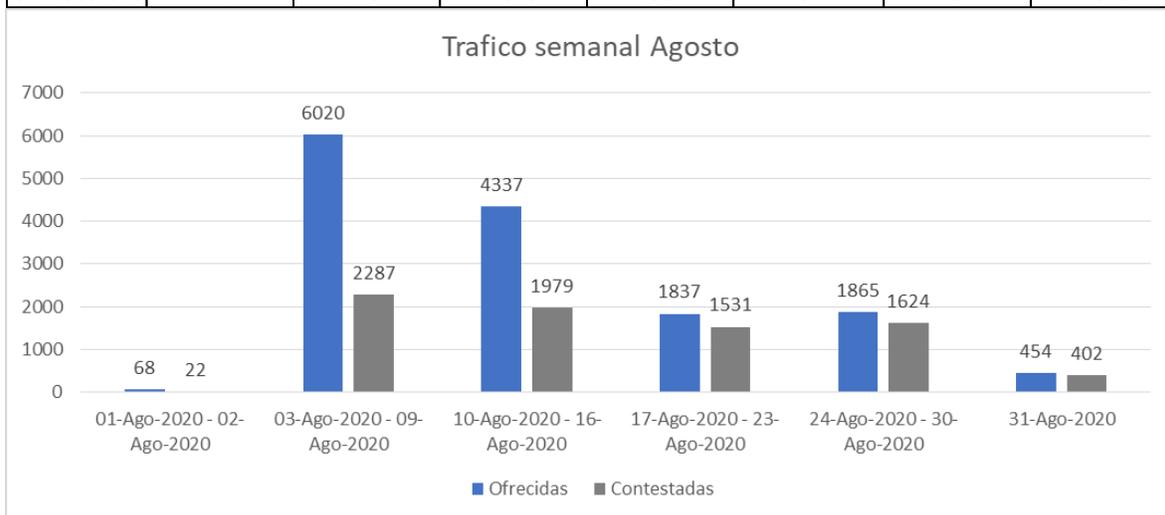




2.1.1 Gestión canal Inbound

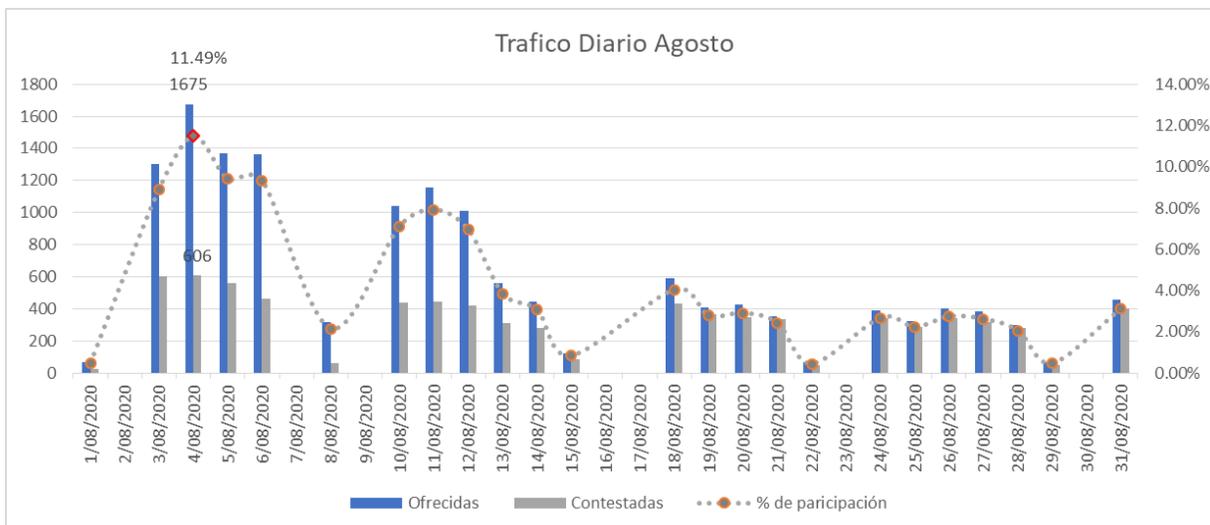
Para el mes de agosto 2020 se recibieron un total de 14581 llamadas, de las cuales se atendieron 7845, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**

	01-Ago-2020 02-Ago-2020	03-Ago-2020 09-Ago-2020	10-Ago-2020 16-Ago-2020	17-Ago-2020 23-Ago-2020	24-Ago-2020 30-Ago-2020	31-Ago-2020	Total general
Ofrecidas	68	6020	4337	1837	1865	454	14581
Contestadas	22	2287	1979	1531	1624	402	7845



Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana del 3 de agosto al 9 de agosto con un total de 2287.

Para la gestión diaria se encuentra que el día con mayor tráfico fue el día 04 de agosto con un total de 1675 llamadas recibidas y 606 atendidas





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

Opción 1 - GOV.CO / Territorial:

TRAFICO GOV.CO	
Ofrecidas	7587
Contestadas	4250
Total	11837



GOV.CO TRAMITES
Solicitudes
INGRESO SOLIDARIO POR CUARENTENA
CITAS DIAN
DIAN-INSCRIPCION RUT
DIAN ACTUALIZACION DEL RUT
TRAMITES MIGRATORIOS
AYUDAS DEL GOBIERNO NACIONAL

Para el canal gov.co trámites y dada emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional por el COVID 19, los ciudadanos se contactan para validar si son beneficiarios del ingreso solidario, así mismo como acceder al subsidio, adicional los trámites de la DIAN y el proceso de citas son de gran consulta debido a que la entidad implemento la atención de forma virtual, lo cual ocasionó que los ciudadanos solicitaran asesoría.

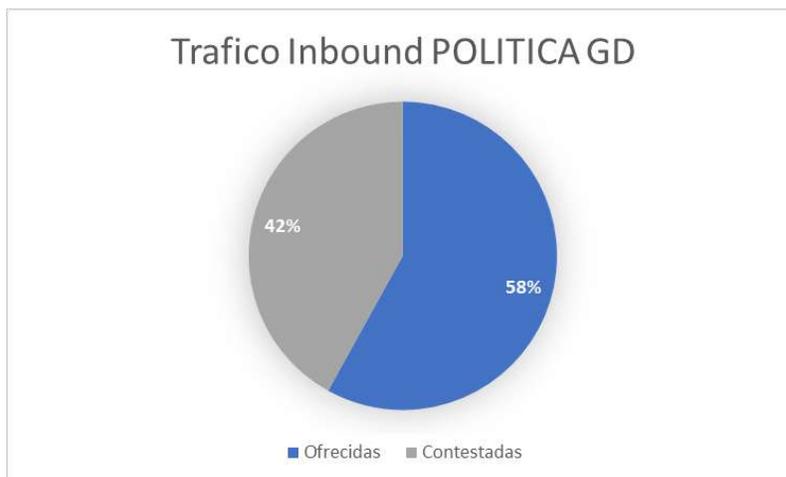


GOV.CO TERRITORIAL
Solicitudes
CAMBIO DE CONTRASEÑA CORREO ELECTRONICO
CREACION DE DOMINIO
CREACION CUENTAS DE CORREO

Para gov.co territorial las consultas van relacionadas con la administración de cuentas de correo y la creación de las mismas, adicionalmente las entidades han optado por los sitios que ofrece Gobierno Digital por lo cual se reciben solicitudes referentes a creación de sitios web. Para ver información detallada de la gestión. **Ver Anexo 23**

Opción 2 - Política de Gobierno Digital

TRAFICO POLITICA DE GD	
Ofrecidas	2087
Contestadas	1509
Total	3596



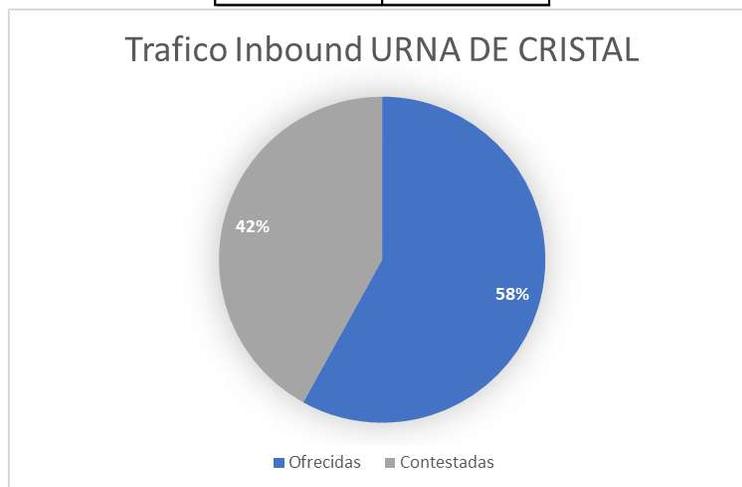


ACOMPANIAMIENTO - CSIRT - FORMACION TI - DATOS ABIERTOS	
Solicitudes	
INGRESO SOLIDARIO POR CUARENTENA	
AYUDAS DEL GOBIERNO NACIONAL	
ACOMPANIAMIENTO - HERRAMIENTA AUTODIAGNOSTICO	
ACOMPANIAMIENTO - CREDENCIALES DE AUTODIAGNOSTICO	
ACOMPANIAMIENTO-PARTICIPACION EN MAXIMA VELOCIDAD	
CPE- ARQUITECTURA EMPRESARIAL	
DATOS ABIERTOS-CONSULTA DE INFORMACION	
INFORMACION IPV6	

Para los proyectos que se encuentran en la opción 2 de Gobierno Digital, se identifican que adicional a solicitudes correspondientes a cada uno de los procesos tales como Herramienta autodiagnóstico, máxima velocidad, información de datos abiertos etc. Ingresan llamadas relacionadas con las ayudas dadas por el gobierno nacional, esta situación se da por que la opción 1 esta congestionada los ciudadanos optan por marcar la opción 2 con el fin de lograr algún tipo de atención.

Opción 3 - Urna de Cristal

TRAFICO URNA DE CRISTAL	
Ofrecidas	671
Contestadas	642
Total	1313





URNA DE CRISTAL
Solicitudes
INGRESO SOLIDARIO POR CUARENTENA
SEGUIMIENTO A LA POSTULACION SEMILLERO DE PROPIETARIOS
AYUDAS PARA ADULTO MAYOR
CONVOCATORIAS VIGENTES TICS
SUBSIDIO DE DESEMPLEO
CONSULTA AYUDAS UNIDAD DE VICTIMAS

Así como sucede en la opción 2, la opción 3 urna de cristal no es ajena a la consulta de las 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, y unidad de víctimas.

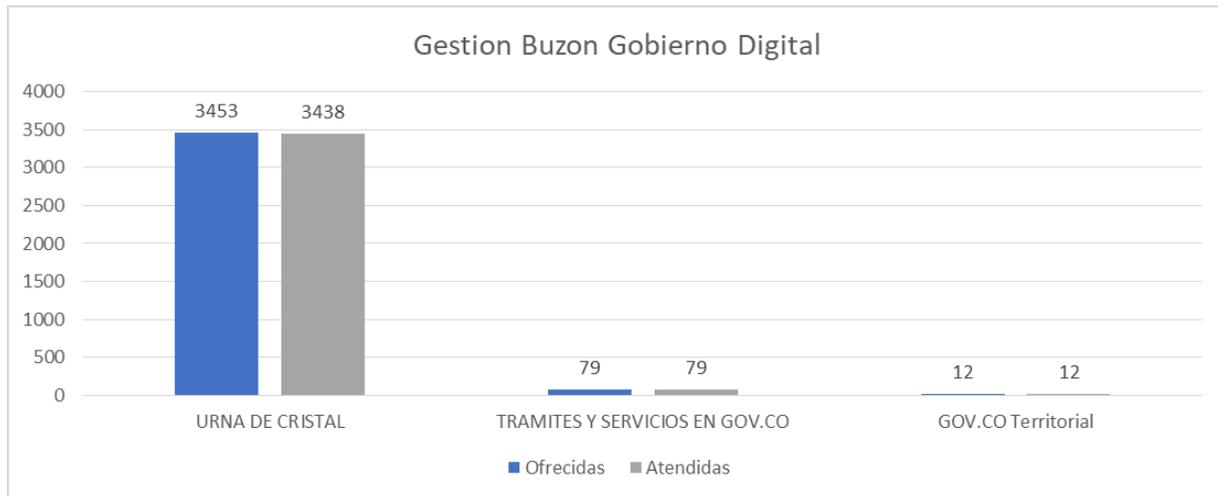
2.1.2 Gestión Outbound

Para la gestión outbound se comparte la relación de lo gestionado por cada una de las campañas. **Ver anexo 2**

2.1.3 Gestión de Buzón.

Para la gestión de buzón correspondiente al mes de agosto, se comparte la cantidad de buzones que ingresaron, los efectivos por cada una de las soluciones. **Ver anexo 2**

Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
URNA DE CRISTAL	3453	3438	15
TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	79	79	0
GOV.CO Territorial	12	12	0
Total general	3544	3529	15

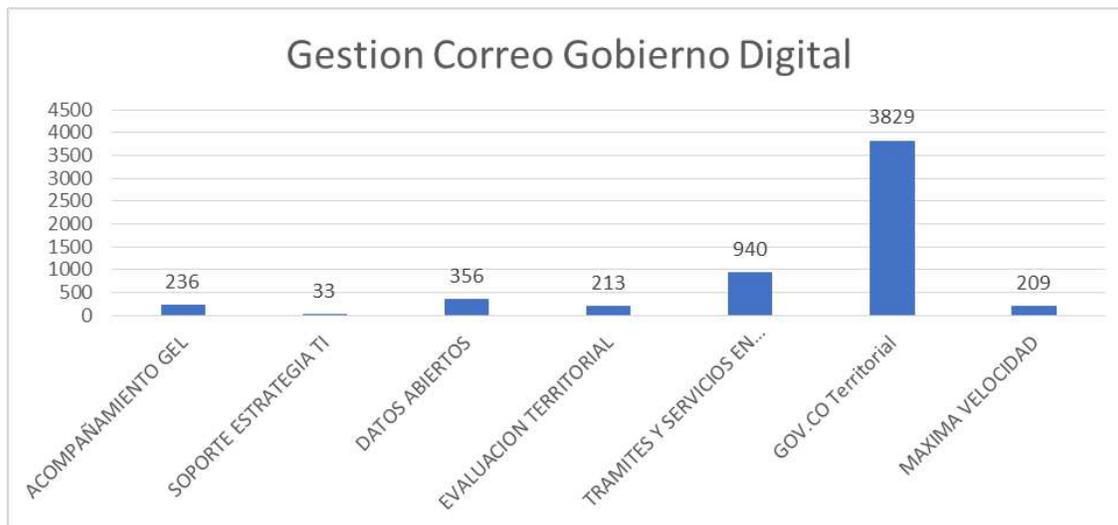


Como se observa en la gráfica se evidencia que urna de cristal es cuenta con mayor cantidad de gestiones, esto se debe a que el buzón de urna recibe las solicitudes de gov.co

2.1.4 Gestión Email

Para la gestión de buzón se comparte la cantidad de buzones que ingresaron, los efectivos por cada una de las soluciones. **Ver anexo 2**

Campaña	Recibidos
ACOMPañAMIENTO GEL	236
SOPORTE ESTRATEGIA TI	33
DATOS ABIERTOS	356
EVALUACION TERRITORIAL	213
TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	940
GOV.CO Territorial	3829
MAXIMA VELOCIDAD	209
Total general	5816



El correo de gov.co territorial soporteccc@mintic.gov.co es el que más solicitudes recibe debido a que allí se centran los requerimientos de la entidades gubernamentales que tienen sitio web y licencias de correo, así mismo la entidades que requieren la solución tecnológica ofrecida por Gobierno Digital adicional se reciben y las solicitudes de los ciudadanos, dado a que la cuenta de correo se encuentra en el portal www.gov.co

Seguido está el correo solicitudesgovco@mintic.gov.co, dado que los correos que ingresan a sopORTEccc@mintic.gov.co son remitidos o enviados para que sean gestionados por los asesores encargados.

2.1.5 Gestión envío de correos masivos

Para agosto se realiza el envío de 5 correos masivos, 4 de estos correos fueron enviados desde el correo de acompanamiento@mintic.gov.co con información referente a la entrevista de impacto, el correo restante se comparte se compartió desde maximavelocidad@mintic.gov.co en el cual se invitaba al lanzamiento de la estrategia de transformación Digital. **Ver anexo 20**

El total de correos enviados fue 1.559, de los cuales rebotaron 48 email es decir un 3%.

Fecha envío	Tema	Cantidad	Rebotaron	Reenviados	Fecha de reenvío
5/08/2020	Invitación al lanzamiento de la estrategia Transformación Digital para Todos.	387	4	0	N/A
5/08/2020	Solicitud de entrevista para evaluar el impacto de la Política de Gobierno Digital en la entidad	169	6	0	N/A
6/08/2020	Invitación para diligenciar encuesta en línea sobre el impacto de la Política de Gobierno Digital (empresas privadas)	918	31	0	N/A
12/08/2020	Solicitud de entrevista para evaluar el impacto de la Política de Gobierno Digital en la entidad	56	5	0	N/A
18/08/2020	Programación de entrevista para evaluar el impacto de la Política de Gobierno Digital en la entidad	29	2	0	N/A

2.1.6 Gestión envío de mensajes de texto

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



Tipo de mensaje	Cantidad
Enviados	1.094.660
Respuestas	813
Total	1.095.473

Mensajes de texto enviados agosto

Item	Fecha de solicitud por parte del ministerio	Fecha de envío del mensaje	Hora de envío del mensaje	Mensaje 1	Prueba Cantidad	Definitivo
1	6/08/2020	12/08/2020	11:00 a.m.	Convocatoria abierta para que comunidades indígenas de todo el país accedan a estudios de educación superior. Mas informacion: https://bit.ly/30wNhu5	12	12515
2	6/08/2020	10/08/2020	13:00 p.m.	Conviertete en Guarparque Voluntario Virtual y apoya la conservación de las áreas protegidas de Colombia: https://bit.ly/2ZOA2pl	12	12515
3	6/08/2020	11/08/2020	10:00 a.m.	Atencion comunidades negras: 2500 oportunidades para estudiar carreras tecnicas, tecnologicas, pregrados y posgrados: https://bit.ly/30Cnhx9	12	49015
4	6/08/2020	12/08/2020	9:00 a.m.	Descarga Libertapp y ayuda a combatir la trata de personas: https://bit.ly/3fAmBho	12	12515
5	6/08/2020	13/08/2020	12:00 p.m.	Prepara tu corto y participa en SmarTIC, la categoria incluyente del festival de cine SmartFilms: https://bit.ly/2Xwe1u6	12	12515
6	6/08/2020	14/08/2020	14:00 p.m.	Emprendedores y empresarios digitales: impulsen sus negocios con estas convocatorias del Ministerio TIC: https://bit.ly/33sYcb4	12	12515
7	6/08/2020	14/08/2020	13:00 p.m.	Ya llega la Semana de la Juventud 2020! Unete y hablemos sobre innovacion, creatividad, emprendimiento y muchos temas mas: https://bit.ly/2BZCksZ	12	12515
8	6/08/2020	15/08/2020	11:00 a.m.	Durante la cuarentena, ¡no dejes de vacunar a tus hijos! https://bit.ly/31nhYV	12	49015
9	6/08/2020	15/08/2020	10:00 a.m.	Compra o vende productos y servicios en la primera Rueda de Negocios de Bioseguridad: https://bit.ly/2DyZM0q	12	49015
10	6/08/2020	16/08/2020	12:00 p.m.	Ingreso Solidario se extendera hasta junio de 2021. Informate y resuelve tus dudas: https://bit.ly/2DeHxC	12	49015
11	6/08/2020	17/08/2020	9:00 a.m.	Entre todos podemos cuidar los recursos del Programa de Alimentacion Escolar. Animate a participar: https://bit.ly/3iedTaa	12	49015
12	6/08/2020	9/08/2020	14:00 p.m.	El Premio Minurvi a Mejores Practicas busca iniciativas para una mejor calidad de vida en nuestro país. Participa con tu propuesta: https://bit.ly/33qUMG1	12	49015
13	6/08/2020	9/08/2020	9:00 a.m.	Solucionas tus inquietudes sobre los programas y acciones del Gobierno. Encuentra la respuesta que buscas aqui: https://bit.ly/3fa0gPq	12	49015
14	6/08/2020	8/08/2020	13:00 p.m.	Juntos saldremos adelante! Protege tu vida y la de tu familia con tapabocas, distanciamiento fisico y lavado de manos: http://coronaviruscolombia.gov.co/	12	49032
15	6/08/2020	7/08/2020	12:00 p.m.	Te gustaria recibir informacion GRATIS sobre los tramites y servicios que ofrece el Estado? En caso de no desear la info, responde NO (sin costo)	12	59
16	18/08/2020	18/08/2020	11:00 a.m.	Preguntas para el Gobierno? Llama a Uma de Cristal: 018000952525, 018000910742. Bogota: 3907950, 3907951. Lunes a Viernes: 7 am a 6 pm - Sabados: 8 a 1 pm	12	26016
17	18/08/2020	19/08/2020	14:00 p.m.	Tienes preguntas para el Gobierno? Llama a Uma de Cristal. Lineas gratuitas nacionales: 018000952525, 018000910742	12	26999
18	18/08/2020	19/08/2020	10:00 a.m.	Tienes dudas sobre programas y acciones del Gobierno? Llama a Uma de Cristal! Desde Bogota marca: 3907950 o 3907951	12	25218
19	18/08/2020	20/08/2020	9:00 a.m.	Quieres proponer temas de conversacion? Tienes inquietudes o propuestas sobre la labor del Gobierno? Participa aqui: https://bit.ly/3fa0gPq	12	26228
20	18/08/2020	21/08/2020	09:00 a.m.	Como te gustaria que fuera Colombia despues del COVID-19? Participa y conoce lo que opinan otros colombianos: https://bit.ly/3fjOjX	12	26018
21	18/08/2020	21/08/2020	14:00 p.m.	Aportes, deudas, multas, seguros... ¿Te has preguntado que pasa con eso al fallecer? Resuelve tus dudas aqui https://bit.ly/2DW32CW	12	26015
22	18/08/2020	22/08/2020	13:00 p.m.	La convocatoria Soy joven, Soy comunal 2020 reconoce el liderazgo juvenil en Colombia. Participa! https://bit.ly/3ixnol2	12	26015
23	18/08/2020	23/08/2020	11:00 a.m.	Nueva convocatoria para reactivacion de empresas del sector moda. Conoce mas y pasa la voz: https://bit.ly/33Q21Yj	12	26015
24	18/08/2020	23/08/2020	13:00 p.m.	Durante la cuarentena, ¡no dejes de vacunar a tus hijos! Conoce las opciones para estar al día con su salud: https://bit.ly/31nhYV	12	26015
25	18/08/2020	24/08/2020	9:00 a.m.	Apoya lo nuestro! Puedes adquirir mas de 150 piezas de artesanias colombianas en Mercado Libre: https://bit.ly/3gnJ3KRC	12	12512
26	18/08/2020	24/08/2020	12:00 p.m.	Te gustaria que nuestro país cuente con nuevas emisoras comerciales?, cuentalo al Ministerio TIC: https://bit.ly/3gJe797	12	12512
27	18/08/2020	25/08/2020	12:00 p.m.	Todos juntos por los derechos de las victimas del conflicto. Unete a Participaz, la ruta de los derechos: https://bit.ly/33Wc4uZ	12	12515
28	18/08/2020	26/08/2020	9:00 a.m.	Gracias a la Ley TIC, hoy tenemos un país mejor conectado. Conoce los avances y retos por cumplir: https://bit.ly/3iutxyv	12	12512
29	18/08/2020	20/08/2020	13:00 p.m.	Es momento de protegerte! Usa tapabocas. Asi demuestras amor a tu familia y respeto a la vida de todos. Informate: http://coronaviruscolombia.gov.co/	12	28710
30	18/08/2020	19/08/2020	10:30 a.m.	MinTIC abrio la #MisionTIC2022 con la que se formaran 100mil colombianos en desarrollo de software y programacion. Inscríbete aqui: www.misiontictic2022.gov.co	12	313714



El mensaje de texto con mayor cantidad de números enviado el del 19 de agosto con un total de 365.931 números, con el siguiente texto “MinTIC abrió la #MisionTIC2022 con la que se formaran 100mil colombianos en desarrollo de software y programación. Inscríbete aquí: www.misiontic2022.gov.co”

2.1.7 Gestión 7*24

A continuación, 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, www.gov.co/Territorial incluyendo portales territoriales, el superadministrador y PIWIK.

A continuación, se muestra la cantidad de monitoreos desde el inicio de la actividad a agosto del 2020.

Consolidado revisión portales gov.co - gov.co/territorial - Piwik					
Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
1438	3374	3180	3379	3003	14374

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

Consolidado novedades reportadas					
Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
27	26	104	61	106	324

En la siguiente tabla se encuentran las novedades en Monitoreo durante agosto.

Novedad	Cantidad
Migración programada no carga los sitios	57
No carga el portal territorial	16
Mantenimiento	7
No carga los trámites	5
El trámite no aparece en el portal, por búsqueda en la barra ni por número	4
El trámite no aparece en el buscador y al realizar la búsqueda por número aparece en blanco	3
No arroja resultado	2
Se presenta una caída intermitente del portal	2
El trámite no aparece en buscador	2
El número del trámite en la página no coincide con el listado de trámites integrados	1
El trámite en la página carga con lentitud	1
En verificación de falla en carga de trámites debido a la caída previa del portal	1
Error 404, página no encontrada	1



No aparece en el buscador	1
No carga el nombre de las entidades	1
No carga la caja "¿Ha sido útil la información?"	1
No se localiza en suit ni en Gov.co	1
Total general	106

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

En promedio se monitorean desde el mes de abril 2874 veces todos los portales siguiendo un procedimiento realizado para la actividad.

2.2 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial Segundo Nivel

2.2.1 Gestión de Casos Segundo Nivel

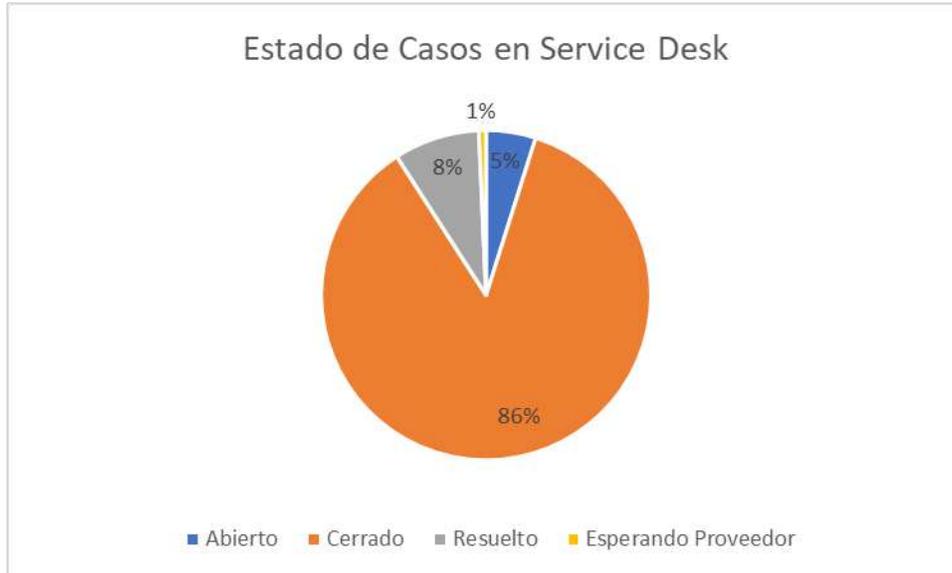
Del 1 al 31 de agosto se gestionaron 1643 casos en Service Desk de los cuales 1152 fueron escalados a Segundo Nivel y 491 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 31 de agosto de Segundo Nivel:

Categoría	Abierto	Cerrado	Resuelto	Esperando Proveedor	Total general
Correo electrónico	36	725	64	5	830
GOV.CO/Territorial	16	218	29	3	266
Datos Abiertos	0	1	0	0	1
Certificado Virtual	0	3	0	0	3
Radicados Mintic	1	0	0	0	1
Gestión Interna	3	44	4	0	51
Total general	56	991	97	8	1152

Los 6 agentes técnicos se encargan de resolver los casos de las entidades territoriales que son escalados donde se encuentran en estado cerrado y resuelto el 94% de los casos.

El 4.8% que no se logro cerrar al 31 de agosto fueron casos creados en los últimos días de agosto y se han cerrado en los primeros 5 días de septiembre quedando 0 casos abiertos de agosto.

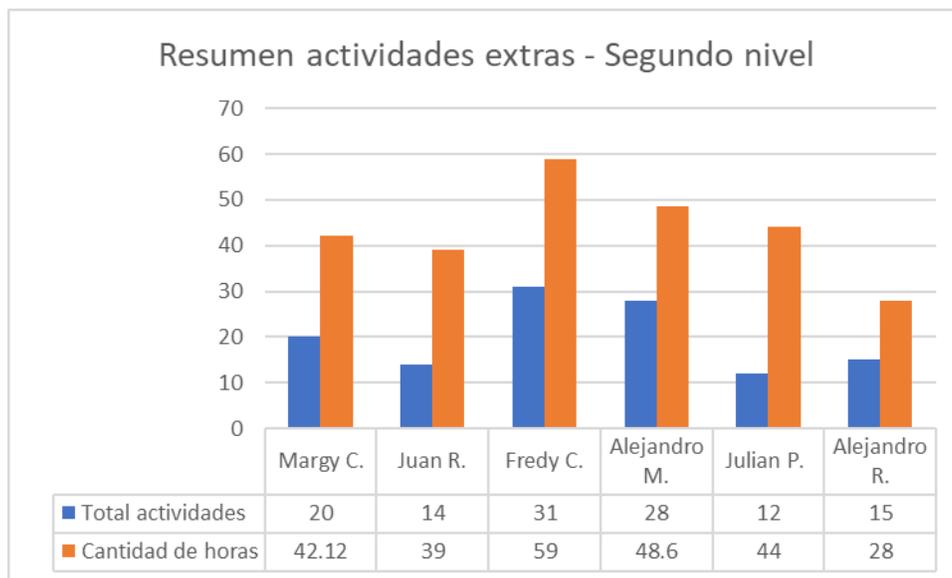
El 48% de los casos que ingresan a Service Desk en territorial corresponden a solicitudes en gestión de correos electrónicos.



Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 120 actividades que hacen parte de la operación, pero no están registradas como casos (Informes, Pruebas QA, Formatos, MX, Automatización de informes, Monitoreo Preventivo).

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 segundo nivel.





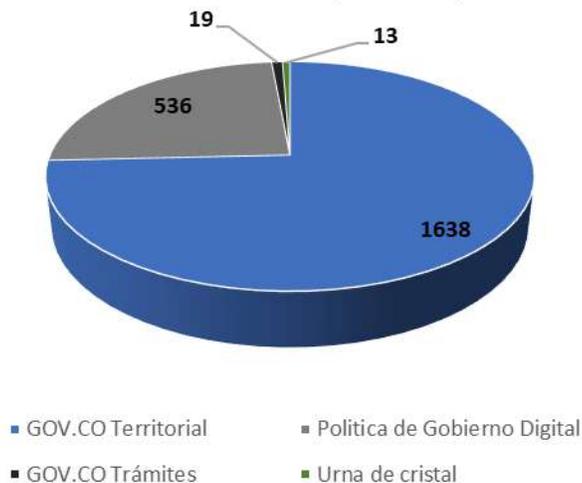
En el 2020 de ha venido realizando la normalización de cada uno de los procesos de Territorial en donde para cada procedimiento se elabora, se aprueba y se socializa con agentes técnicos y con líderes de solución (Manual – Guía – Flujograma del proceso – Plantilla – Matriz) **Ver anexo 21**

	Dependencia	Total General	PORCENTAJE APROBADO
Mesa de servicio Gov.co/Territorial (Segundo Nivel)	Guía	22	98%
	Manual	2	
	Matriz	3	
	Plantilla	67	
	Procedimiento	23	
	Total	117	

2.3 Casos creados en Service Desk

Del 1 al 31 de agosto se crearon en la plataforma Service desk de Outsourcing 2.206 casos los cuales se asignaron de la siguiente manera. **Ver anexo 5**

Cantidad de casos por campaña



Del total de los casos creados el 74% fueron asignados a la solución GOV.CO territorial, a continuación detallamos el estado de los casos:

Estado casos service desk	
Estado	Cantidad
Cerrado	2003
Resuelto	107
Abierto	88
Esperando Proveedor u otro nivel	8
Total general	2206



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

Detalle solicitud	Cantidad
Creación - Correo Electrónico	519
Reinicio contraseña - Correo Electrónico	449
Consulta - Datos abiertos	239
Eliminación - Datos abiertos	227
Sitios WEB Creación de portales institucionales.	153
Consulta -Sitio WEB	141
Consulta - Correo Electrónico	85
Sitios WEB Reinicio de contraseña para credenciales de acceso de Sitios web	81
Sitios WEB Recepción y solución a mensajes en el Super Administrador de MCD.	61
Gestión interna	53
Modelo / Estrategia de acompañamiento	48
Escucha de buzones	26
Sitios WEB Creación de credenciales de acceso a página web.	16
Error - Sitio WEB	16
Reporte falla portal GOV.CO	12
Falla - Sitio WEB	10
Reinicio contraseña - Sitio WEB	9
Copias de Respaldo Backup Correos	7
Error - Correo Electrónico	7
Sitios WEB Activación e inactivación de verificación de usuarios	6
IPV6	6
Capacitación - Sitio WEB	4
Requerimiento portal GOV.CO	4
Eliminación - Sitio WEB	3
Creación - Datos abiertos	3
Certificación de cursos	3
Envío correo masivos	3
Arquitectura TI	2
Interoperabilidad Consulta Ciudadanos	1
Correo Electrónico Verificación de propagación de Registros DNS de dominio en MXToolbox.	1
Consulta-Servicios	1
Marco de Referencia	1
Actualización - Datos abiertos	1
Actualización - Sitio WEB	1
PETI	1
Consulta trámite o servicio	1
Radicados Min TIC	1
Acompañamiento general	1
Autoevaluación	1
Copias de Respaldo Backup Sitio Web	1
Permisos usuario - Datos abiertos	1
Total	2206



Para los casos pendientes por respuesta se evidencia que con corte al 31 de agosto se tienen 95 casos, teniendo el caso mas antiguo en abril perteneciente a Lenguaje común.

Casos pendientes por respuesta						
Campaña/mes	abril	mayo	junio	julio	agosto	Total
GOV.CO Territorial	1	7	3	11	54	76
GOV.CO Trámites	0	0	0	0	9	9
Política de Gobierno Digital	0	0	4	3	3	10
Total	1	7	7	14	66	95

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

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	Agosto
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	80%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser \leq a 30 segundos	15 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser \leq a 400 segundos	77
6	Tiempo de atención Email	Debe ser \leq a 5 horas	50 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la	0%



Ítem	ANS	Oro	Agosto
		calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.6 – 96%
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	370 segundos inbound – 7 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA $\geq 95\%$	85%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	99.12%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 90\%$	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $< 10\%$	ecn $\leq 90\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	97%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

En agosto se manejaron dos tipos de encuesta, las cuales se detallan a continuación. **Ver anexo 25**

Del 1 al 25 de agosto se encontraba establecida una encuesta de satisfacción en la línea de una sola pregunta, Señor usuario por favor califique el servicio recibido en esta llamada. calificar de 1 a 5

A partir del 26 de agosto la estructura de la encuesta se modifico a tres preguntas, las cuales se presentan a continuación.

- Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta? Respuesta: si o no
- Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor

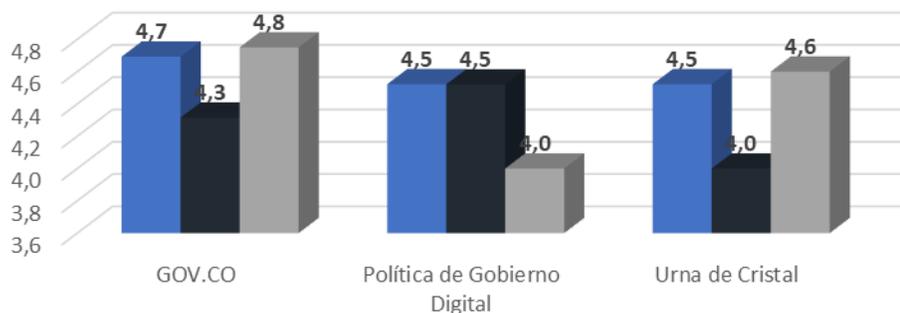


- de servicio que lo atendió, calificar de 1 a 5
- Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió, calificar de 1 a 5

Dicho lo anterior se comparten los resultados de las encuestas contestadas en agosto.

Encuesta Gobierno Digital	
Pregunta/Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	127
1	8
2	2
3	2
4	10
5	105
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	148
1	20
2	1
3	7
4	13
5	107
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	148
NO	6
SI	142
Señor usuario por favor califique el servicio recibido en esta llamada	219
1	17
2	4
3	3
4	11
5	184
Total general	642

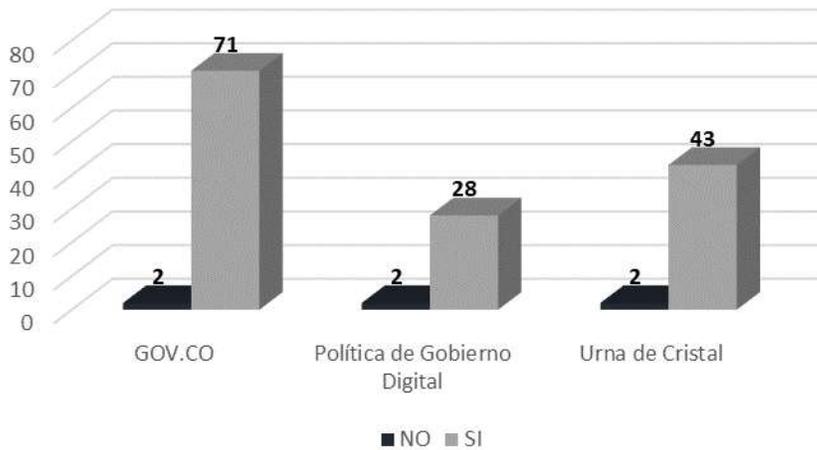
Encuesta agosto



- 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
- Señor usuario por favor califique el servicio recibido en esta llamada



Encuestas agosto



Para la encuesta realizada del 1 al 25 de agosto la media de calificación promedio estuvo en 4.5 teniendo como la opción uno como la mejor calificada con 4.8.

Para la encuesta establecida a partir del 26 de agosto encontramos los siguientes resultados:

Para la pregunta Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta? Respondieron 148 personas, teniendo 142 si y 6 no, es decir un 96% de las personas informaron que su solicitud fue resuelta.

Para la pregunta dos, Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió, la calificación promedio estuvo en 4.3 teniendo la opción dos (Política de Gobierno Digital) como la mejor calificada.

Y por último en la pregunta tres, Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió, la calificación promedio estuvo en 4.6 teniendo la opción uno (gov.co/territorial) como la mejor calificada.

5 Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.

Para el mes de agosto se realiza la evaluación de conocimientos al 100% de los asesores. La evaluación está enfocada a medir los conocimientos relacionados a la gestión diaria en cada proceso, así mismo a medir los conocimientos obtenidos en las capacitaciones brindadas desde el área de calidad, operación y cliente. **Ver anexo 26**

El 100% de los asesores aprobó la evaluación.



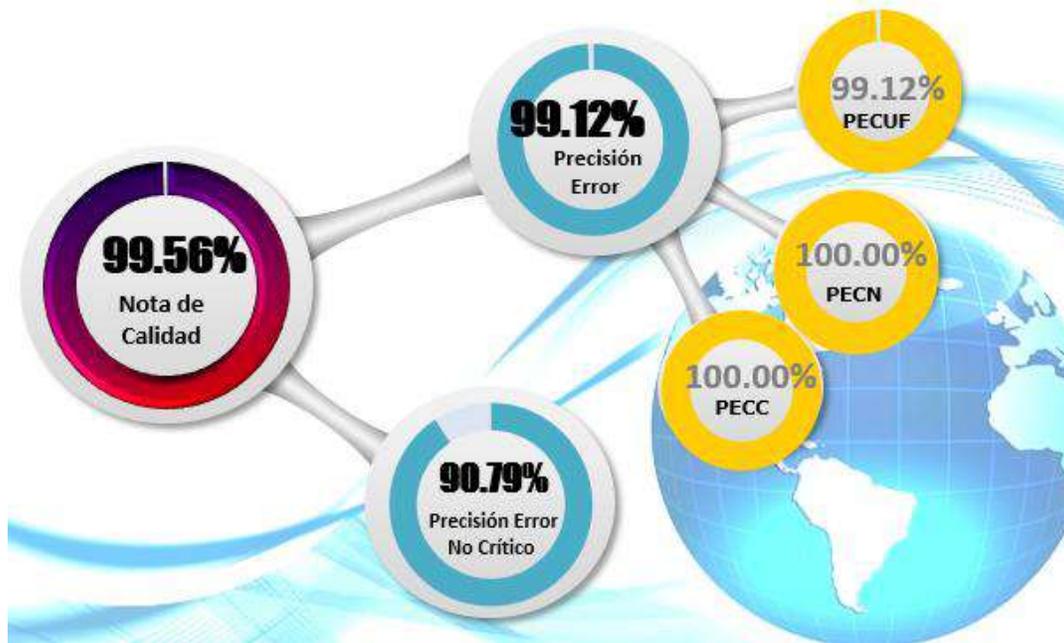
Resultado evaluación Mensual GD - Agosto			
Cedula	Nombre	Apellido(s)	Calificación
1072749901	RAFAEL ALBERTO	BUITRAGO SALAMANCA	100%
39800096	ROSMERY	CUBILLOS ROJAS	100%
1018417595	JHOJAN ALBERTO	GUTIERREZ IPUZ	100%
1013608850	BIVIANA MARCELA	PARDO MONGUI	100%
1016016201	HAROLD ALEXANDER	VEGA VARGAS	100%
1014240301	LINDA MARCELA	MANRIQUE BETANCOURT	100%
1040373562	YENY ESTHER	PALMERA BEDOYA	100%
1015463567	MARIA PAULA	RODRIGUEZ OLAYA	100%
80117519	JUAN CARLOS	UNIBIO GARCIA	100%
1016102422	LIZETT ADRIANA	VANEGAS BARBOSA	100%
1127622303	DOUGLAS JOSE	CONSUEGRA ATENCIO	100%
1012399639	LIZ VIVIANA	VASQUEZ MORA	100%
52792492	KAREN ALEXA	ANGARITA PERDOMO	100%
1104703191	ERIKA VIVIANA	CASTRO VILLALOBOS	100%
1013637110	CINDI YASMIN	PRECIADO GIRON	90%
1022347417	EDNA FERNANDA	BANDERA GARCIA	90%
1024597837	KELLY JOHANNA	CARRILLO SANTOFIMIO	90%
79835290	JUAN CARLOS	GALEANO	90%
52734114	GLORIA ESPERANZA	PARADA PAEZ	90%

6 Calidad CCC

6.1 Calidad interna

Se realiza el proceso de monitoreos en los diferentes canales (Inbound, CalBack, Correo) de los proyectos de gobierno digital (Gov.co, Seguridad Digital y Política de Gobierno digital), se obtienen los siguientes resultados de acuerdo al proceso definido para calidad. **Ver anexo 10**

CATEGORIA	Agosto
Evaluaciones Realizadas	228
Cantidad Errores Críticos	2
Cantidad Errores No Críticos	21
Precisión Error Crítico	99.1%
Precisión Error No Crítico	90.8%
Evaluaciones con ECUF	2
Precisión de Usuario Final	99.1%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100.0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100.0%
Nota de Calidad	99.56%



Para el mes de agosto se identifica que la precisión afectada es la de usuario final dado que las afectaciones detectadas impacta directamente a la solución y/o gestión realizada al ciudadano.

Adicional se presentan fallas no críticas, relacionadas con fallas de servicio o atención las cuales se relacionan a continuación

Errores críticos

Item	CANTIDAD ITEM	Pareto
Brinda Alternativas de solución	1	50.00%
Preguntas Filtro	1	100.00%

Errores no críticos

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	8	40.00%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	5	65.00%
Trasmite seguridad al brindar la información	3	80.00%
Mantiene escucha activa en el transcurso de la llamada.	2	90.00%
Usa lenguaje adecuado en la llamada	1	95.00%
Modula y vocaliza de manera adecuada	1	100.00%
Total general	20	

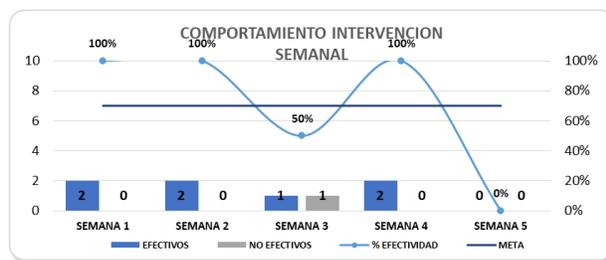
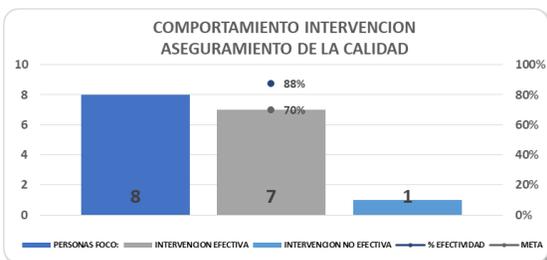


Para lo anterior se realizan actividades

- Alarmas
- Intervenciones focalizadas
- seguimientos y capacitaciones
- Evaluaciones

Las actividades anteriores se realizan el fin de impedir su incremento de dichas fallas y mejorar la atención en el centro de contacto

A continuación se relaciona el comportamiento de las intervenciones focalizadas realizadas en el mes de agosto



6.2 Desempeño por agente

Al finalizar el mes 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
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	1033792313	11	0	0	100%	100%	100%	100.0%
JUAN DAVID ROJAS	1018491566	10	0	0	100%	100%	100%	100.0%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	1012399639	8	0	0	100%	100%	100%	100.0%
MARCELA MANRIQUE	1014240301	12	0	0	100%	100%	100%	100.0%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	1057466725	14	0	0	100%	100%	100%	100.0%
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	52734114	8	0	0	100%	100%	100%	100.0%
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	1022347417	12	0	0	100%	100%	100%	100.0%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	80117519	13	0	0	100%	100%	100%	100.0%
JULIAN ANDRES PINEROS CALDERON	1030681987	13	0	0	100%	100%	100%	100.0%
DOUGLAS CONSUEGRA	1127622303	7	0	0	100%	100%	100%	100.0%
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	1019083201	2	0	0	100%	100%	100%	100.0%
ALBERTO GUTIERREZ	1018417595	3	0	0	100%	100%	100%	100.0%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	1022988463	9	0	0	100%	100%	100%	100.0%
FREDI CARABALÍ SÁNCHEZ	1031157366	15	0	0	100%	100%	100%	100.0%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	1024597837	13	0	1	100%	100%	100%	99.7%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS	1104703191	10	0	1	100%	100%	100%	99.7%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	52792492	10	0	1	100%	100%	100%	99.7%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	1016102422	8	0	1	100%	100%	100%	99.5%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	1013637110	5	0	1	100%	100%	100%	99.3%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	39800096	4	0	1	100%	100%	100%	99.3%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	1013608850	4	0	1	100%	100%	100%	99.1%
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	1015463567	10	0	3	100%	100%	100%	98.8%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	1016016201	3	0	1	100%	100%	100%	98.7%
YENY ESTHER PALMERA	1040373562	10	0	3	100%	100%	100%	98.7%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	1072749901	3	0	2	100%	100%	100%	97.5%
JUAN CARLOS GALEANO	79835290	8	1	3	88%	100%	100%	96.8%
JUAN SEBASTIAN DIAZ MOLINA	1022441916	3	1	2	67%	100%	100%	95.7%

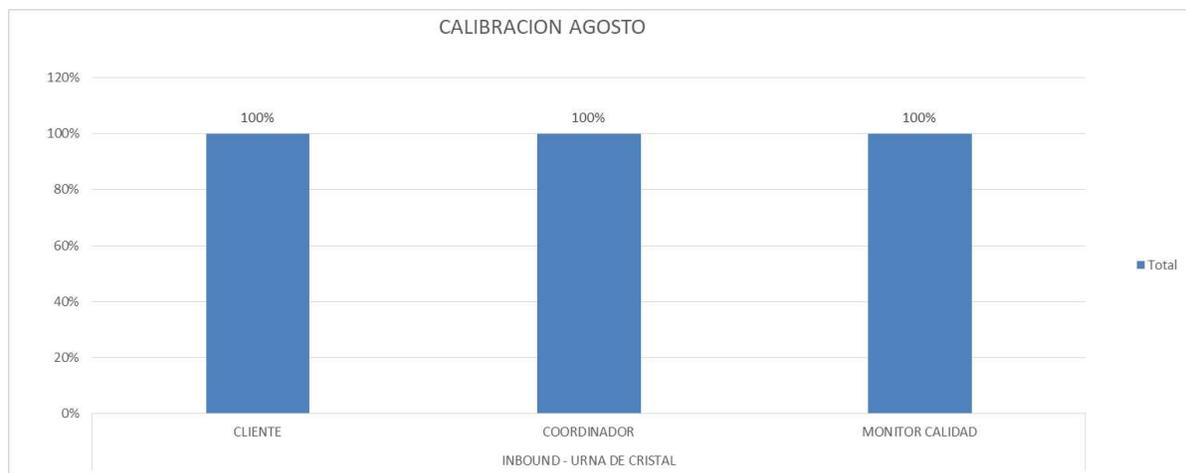


Al finalizar el mes se identifica el 100% de los asesores cierran con la nota de calidad, dentro del umbral establecido del 92%

Para los asesores con las notas más bajas y que han presentado fallas se continuara con el proceso de capacitación e intervenciones con el fin de mejorar sus calificaciones de calidad

6.3 Calibraciones

Para el proyecto de Gobierno Digital y junto con el cliente de Urna de cristal, se tiene programada una calibración mensual, donde se realiza la escucha de una o dos llamadas con el fin de evaluar y estandarizar la atención dada por los asesores en la línea



De acuerdo al proceso de calibración se realiza la escucha de dos llamadas donde se identifican oportunidades de mejora como amabilidad en la llamada, toma de datos, direccionamiento de las solicitudes a las entidades competentes.

El área de calidad adquiere el compromiso de entregar la información a los asesores la cual se ejecuta el día 26 de agosto.

7 Formación y entrenamiento de los agentes.

Dados los cambios en el que se ha realizado en las herramientas de gestión tales como el OCM (tipificador) y reestructuración en el IVR; desde el área de calidad y operación se realiza procesos de capacitación en el uso de las herramientas y manejo de producto.



Tema	Fecha	Proyecto
Curso de Ciberseguridad Gobierno Digital	6/08/2020	Gobierno Digital
Capacitación Política de Gobierno Digital	10/08/2020	Gobierno Digital
Capacitación Producto Agente nuevo trámites	11/08/2020	Gobierno Digital
Capacitación ANS Gobierno Digital Sesión 1	14/08/2020	Gobierno Digital
Capacitación ANS Gobierno Digital sesión 2	14/08/2020	Gobierno Digital
Capacitación ANS Gobierno Digital Sesión 3	14/08/2020	Gobierno Digital
Capacitación Gov.co trámites Tipificación - Territorial Sesión 1	18/08/2020	Gobierno Digital
Capacitación Tipificación OCM uso de Guiones (urna de cristal - Acompañamiento - Formación TI - CSIRT)	18/08/2020	Gobierno Digital
Capacitación trámites - tipificación - Territorial sesión 2	19/08/2020	Gobierno Digital
Capacitación CSIRT Gobierno	26/08/2020	Gobierno Digital
Capacitación trámites - tipificación - Territorial Sesión 3	26/08/2020	Gobierno Digital
Capacitación Gestión Territorial	27/08/2020	Gobierno Digital

8 Reuniones y capacitaciones con cliente.

Con el fin de reforzar los conocimientos y el manejo de producto a los asesores, se solicita capacitación al cliente.

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación Datos Abiertos Gobierno Digital Sesión 1	14/08/2020	Gobierno Digital

Se recibe capacitación de Datos Abiertos por parte del cliente Luisa Medina, donde se citaron a todos los asesores de la opción 2 para que tenga el pleno conocimiento de la gestión que se realiza en el proyecto datos abiertos, adicionalmente asistieron los asesores de la opción 1 y la opción 3 con el fin que todo el centro de contacto tenga el conocimiento de todos los proyectos

9 Acciones de mejora.

1. Se implementa el tipificador OCM
2. Se realiza proceso de cargue de información de tipificación al OCM por parte de los agentes del centro de contacto
3. Se capacita en la gestión de gov.co trámites a los asesores que atendían territorial
4. Se recibe por parte de la DIAN respuesta a las novedades reportadas relacionadas sobre los trámites de RUT, Firma Electrónica, así mismo como el proceso que se debe realizar para la asignación de citas.
5. Se solicita y recibe capacitación en Datos abiertos por parte del cliente
6. Se implementa para el proceso de formación el uso de la plataforma crecemos web sitio oficial de Outsourcing para tal fin
7. Se establece con directamente con el RUNT capacitación con el fin de recibir información de los procesos y trámites competentes a la concesión



10 Observaciones y conclusiones.

- Se requieren licencias de Service Desk para todos los agentes que anteriormente atendían la línea gov.co.
- de los 21 agentes que están en Gobierno Digital se requieren 11 licencias para que todos puedan generar casos en Service Desk incluyendo al supernumerario o persona de respaldo
- Para el aplicativo de tipificación, los campos de información demográfica (estrato, edad) genero sean opcionales
- Para el aplicativo de tipificación, el campo consulta que se despliega cuando se tipifica una llamada de relacionada con trámites y servicios debe ser una lista desplegable
- Para la tipificación agregar las soluciones lenguaje común y CSIRT.



**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
agosto de 2020
V 1.0**

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

Gobierno
de Colombia
MinTIC

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

1 AL 31 DE AGOSTO DE 2020



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de agosto de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	agosto 2020
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	2



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 Outbound.....	9
3.3	Gestión Email	10
3.4	Casos creados en Service Desk	11
4	Encuesta de satisfacción.....	11
5	Evaluación de conocimientos.....	12
6	Calidad CCC	12
7	Formación	14
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	¡Error! Marcador no definido.
9	Acciones de mejora.....	15
10	Observaciones y conclusiones	15



INFRAESTRUCTURA.

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 3443460 018000910911 mediante la cual los ciudadanos y entidades se comunican para resolver dudas de tramites, 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	Agosto
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 Período 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 Período de medición: mensual	100%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser \leq a 30 segundos	4 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser \leq a 400 segundos	N/A
6	Tiempo de atención Email	Debe ser \leq a 5 horas	1 hora y 41 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la	0%

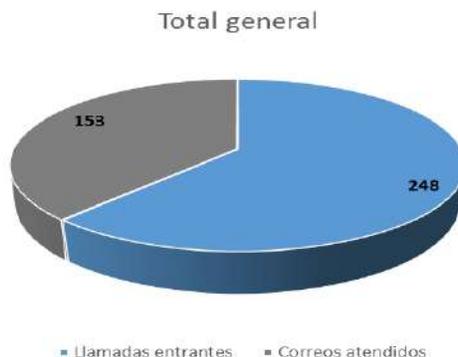


Ítem	ANS	Oro	Agosto
		calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	362 segundos inbound – 6 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA $\geq 95\%$	99%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 100\%$	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN $\geq 100\%$	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $< 10\%$	ecn $\leq 10\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	97%

3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de agosto 2020, el CCC recibió un total de 384 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal	03-Ago-2020 - 09-Ago-2020	10-Ago-2020 - 16-Ago-2020	17-Ago-2020 - 23-Ago-2020	24-Ago-2020 - 30-Ago-2020	31-ago-20	Total general
Llamadas entrantes	61	63	44	72	8	248
Correos atendidos	40	36	35	36	6	153
Total	101	99	79	108	14	401



Para el mes de agosto se evidencia que el canal Inbound cuenta con una mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 62% sobre el total.

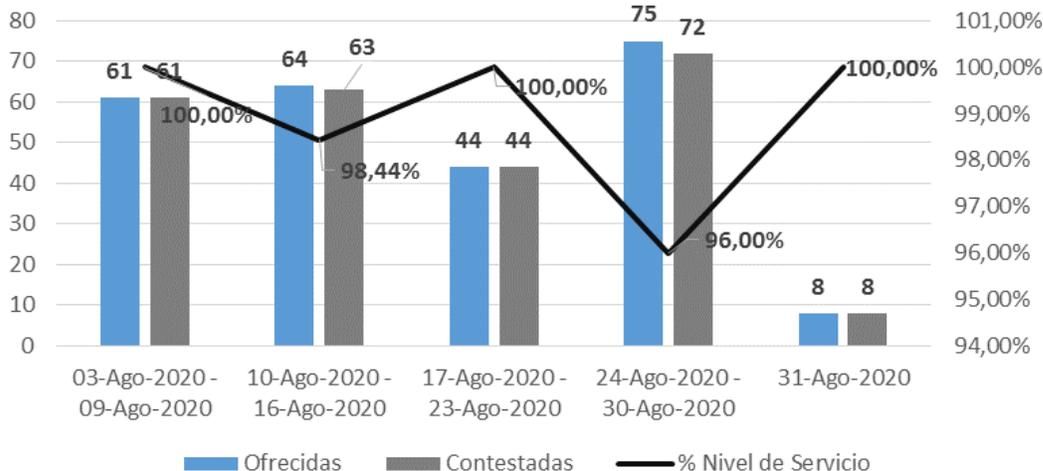
3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de agosto 2020 se recibieron un total de 252 llamadas, de las cuales se atendieron 248, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
04/08/2020	13	13	13	0	0	100,00%	0,00%	425	0,3
01/08/2020	2	2	2	0	0	100,00%	0,00%	304	0,0
03/08/2020	15	15	15	0	0	100,00%	0,00%	493	0,3
05/08/2020	15	15	15	0	0	100,00%	0,00%	378	0,6
06/08/2020	10	10	10	0	0	100,00%	0,00%	431	0,6
08/08/2020	6	6	6	0	0	100,00%	0,00%	163	0,5
10/08/2020	9	9	9	0	0	100,00%	0,00%	290	0,3
11/08/2020	10	10	10	0	0	100,00%	0,00%	269	0,3
12/08/2020	14	14	14	0	0	100,00%	0,00%	406	0,2
13/08/2020	16	16	16	0	0	100,00%	0,00%	361	0,2
14/08/2020	8	8	8	0	0	100,00%	0,00%	512	0,3
15/08/2020	7	6	6	0	1	100,00%	0,00%	168	1,2
18/08/2020	9	9	9	0	0	100,00%	0,00%	367	0,7
19/08/2020	8	8	8	0	0	100,00%	0,00%	726	0,6
20/08/2020	9	9	9	0	0	100,00%	0,00%	258	0,4
21/08/2020	14	14	14	0	0	100,00%	0,00%	458	0,5
22/08/2020	4	4	4	0	0	100,00%	0,00%	362	0,3
24/08/2020	21	20	20	0	1	100,00%	0,00%	309	0,5
25/08/2020	12	12	12	0	0	100,00%	0,00%	218	0,7
26/08/2020	10	10	10	0	0	100,00%	0,00%	381	0,4
27/08/2020	10	10	10	0	0	100,00%	0,00%	281	0,5
28/08/2020	14	12	12	0	2	100,00%	0,00%	382	0,5
29/08/2020	8	8	8	0	0	100,00%	0,00%	295	0,1
31/08/2020	8	8	8	0	0	100,00%	0,00%	442	0,3
Total general	252	248	248	0	4	100,00%	0,00%	369	0,4



Trafico Inbound semanal agosto



Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana 4 con un total de 72 llamadas. **Ver anexo 15**

Para agosto el total de llamadas atendidas fue de 248 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera

Tipología de Llamadas

Tipo llamada	Cantidad
Efectivo	147
No efectivo	101
Total general	248

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 56 registros

Llamadas no efectivas	
Tipo de Llamada	Cantidad
Colgada	56
Prueba	24
Muda	19
Equivocada	2
Total general	101



Para las llamadas efectivas en el mes de agosto, se tuvo mayor participación en la consulta realizadas sobre los avances de los casos de AUS.

Consulta o Trámite	Registros
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	48
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	17
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	15
Consulta Ultima Milla	11
Incidencia masiva sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	10
Consulta Alta Velocidad	4
Incidencia proyecto Móviles	4
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Urbanas	3
Requerimiento Ultima Milla	3
Incidencia de un punto sin servicio proyecto San Andres Centros Digitales	3

3.2 Gestión Outbound

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

Control de llamadas

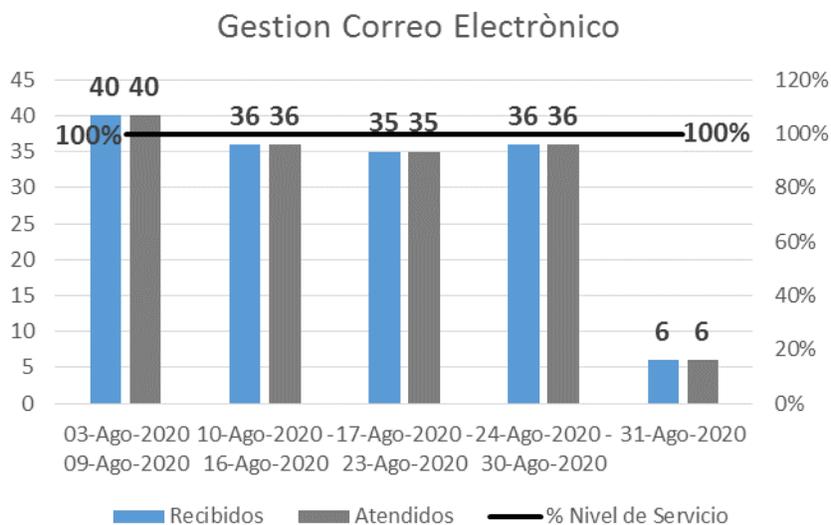
Fecha	Marcaciones por día	Gestión
3/08/2020	3	Efectiva
4/08/2020	3	Efectiva
5/08/2020	3	Efectiva
6/08/2020	3	Efectiva
10/08/2020	3	Efectiva
11/08/2020	3	Efectiva
12/08/2020	3	Efectiva
13/08/2020	3	Efectiva
14/08/2020	3	Efectiva
18/08/2020	3	Efectiva
19/08/2020	3	Efectiva
20/08/2020	3	Efectiva
21/08/2020	3	Efectiva
24/08/2020	3	Efectiva
25/08/2020	3	Efectiva
26/08/2020	4	Efectiva
27/08/2020	4	Efectiva
28/08/2020	3	Efectiva
31/08/2020	4	Efectiva
Total general	60	



3.3 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de agosto 2020, el CCC recibió un total de 153 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correos	03-Ago-2020 09-Ago-2020	10-Ago-2020 - 16-Ago-2020	17-Ago-2020 - 23-Ago-2020	24-Ago-2020 - 30-Ago-2020	31- Ago- 2020
Recibidos	40	36	35	36	6
Atendidos	40	36	35	36	6
% Nivel de Servicio	100%	100%	100%	100%	100%



En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 1 con un total de 40 requerimientos.

Para agosto el total de correos atendidos fue de 153, los cuales fueron efectivos en su totalidad y se dividieron de la siguiente manera

Gestionado por	
Consulta	Registros
CCC	96
INRED	40
TV Islas	11
Móviles	6
Total general	153



3.4 Casos creados en Service Desk

Para el mes de agosto en la gestión de Service Desk ingresaron un total de 354 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 4**

Proyecto	Cantidad
AUS	94
ULTIMA MILLA	13
SAN ANDRES	8
CCC	8
MÓVILES	3
FIBRA OPTICA	3
ALTA VELOCIDAD	2
Total general	131

De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación del proyecto Zonas Digitales que corresponden al 73% del total de casos

4 Encuesta de satisfacción

Ver anexo 6

Encuestas Infraestructura agosto	
Pregunta / calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	2
4	1
3	1
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	2
5	1
4	1
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	2
SI	2
NO	0
Señor usuario por favor califique el servicio recibido en esta llamada	3
5	3
Total general	9

Del 1 al 25 de agosto la encuesta establecida en la línea de PACO contaba con solo una pregunta la cual indicaba lo siguiente “Señor usuario por favor califique el servicio recibido en esta llamada”, para esta pregunta respondieron 496 personas teniendo como calificación promedio 5

A partir del 26 de agosto la estructura de la encuesta cambia teniendo las siguientes preguntas:

Para la pregunta, Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta? De las dos personas encuestadas se evidencia el 100% se les resolvió sus consultas.

Para la pregunta, Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte



del asesor de servicio que lo atendió el promedio de calificación estuvo en 4.5

Por último, para la pregunta Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió el promedio de calificación estuvo en 3.5

5 Evaluación de conocimientos.

Ver anexo 16

Para el mes de agosto se realiza la evaluación de conocimientos al 100% de los asesores, la evaluación está enfocada a medir los conocimientos relacionados a la gestión diaria en cada proceso, así mismo a medir los conocimientos obtenidos en las capacitaciones brindadas desde el área de calidad y operación.

El 100% de los asesores aprobó la evaluación.

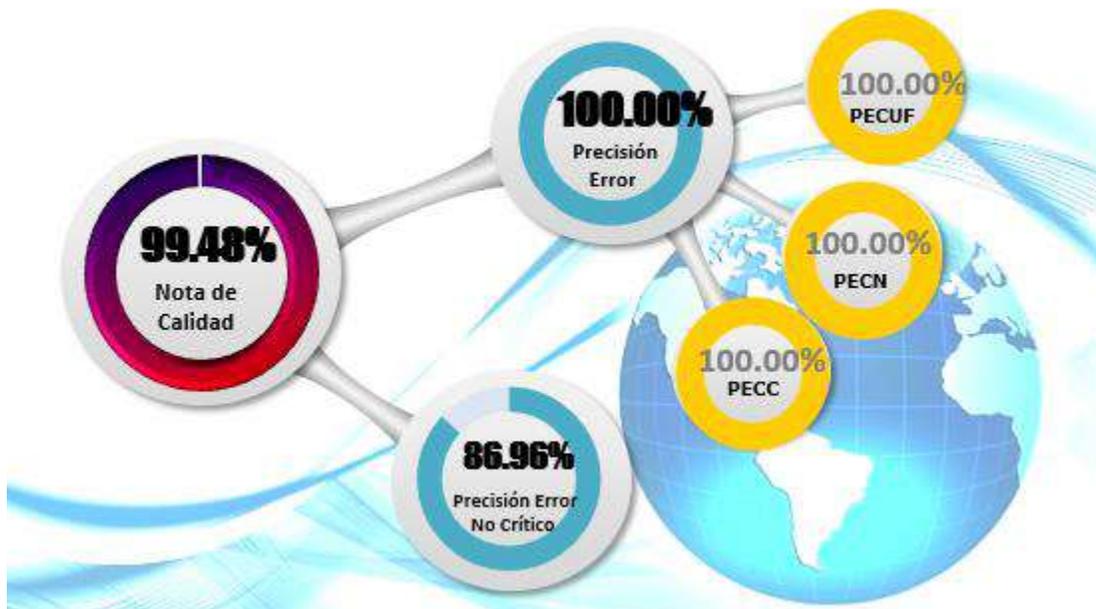
Notas evaluación agosto				
Identificación	Nombres	Descripción Cargo	SKILL	Nota evaluación
1031123589	Wilson Camilo Barrera Velandia	AGENTE GENERAL	INFRAESTRUCTURA	100
1022397210	Geraldine Rodriguez Forero	AGENTE GENERAL	INFRAESTRUCTURA	100
52483267	Nubia Piñeros Espejo	AGENTE GENERAL	INFRAESTRUCTURA	90

6 Calidad CCC

6.1 Calidad interna

Ver anexo 10

CATEGORIA	Agosto
Evaluaciones Realizadas	23
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	3
Precisión Error Crítico	100.0%
Precisión Error No Crítico	87.0%
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%
Nota de Calidad	99.48%



Para el proyecto infraestructura se evidencia que la calidad entregada en cada una de las llamadas, cumpliendo los estándares de calidad establecidos.

No se presentan fallas críticas lo cual hace que las precisiones de usuario, negocio y cumplimiento se encuentren al 100%, no obstante se identifican fallas de servicio las cuales impactan la nota final de calidad cerrando al 99.48%

A continuación se relacionan las fallas presentadas

Errores no críticos

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
☒ Contesta la llamada en los tiempos establecidos	3	75.00%
☒ Retoma la llamada en el tiempo establecido	1	100.00%
Total general	4	

Para lo anterior se realizan actividades

- Intervenciones focalizadas
- seguimientos y capacitaciones
- Evaluaciones

las actividades anteriores se realizan el fin de impedir el incremento de dichas fallas y mejorar la atención en el centro de contacto

6.2 Desempeño por agente



Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
NUBIA PIÑEROS	52483267	8	100%	100%	100%	99.50%
GERALDINE RODRIGUEZ FORERO	1022397210	8	100%	100%	100%	99.50%
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	1031123589	7	100%	100%	100%	99.43%

Al finalizar el mes se identifica el 100% de los asesores cierran con la nota de calidad, dentro del umbral establecido del 92%

Para los asesores con las notas más bajas y que han presentado fallas se continuara con el proceso de capacitación e intervenciones con el fin de mejorar sus calificaciones de calidad

6.3 Calibraciones

Para el proyecto de Gobierno Digital y junto con el cliente de Urna de cristal, se tiene programada una calibración mensual, donde se realiza la escucha de una o dos llamadas con el fin de evaluar y estandarizar la atención dada por los asesores en la línea

A continuación, se relacionan los resultados y los halagos de la actividad realizada



Se realiza escucha y calibración de llamadas del asesor Nubia Piñeros y Wilson Barrera donde se evidencia la excelente gestión realizada por parte de los asesores, cumpliendo los requisitos establecidos por calidad.

Con relación a los hallazgos se idéntica que de acuerdo al ciudadano se debe adecuar el lenguaje, (técnico - no técnico), con el fin de garantizar que la información entregada sea clara.

Esta información es entregada a los asesores para que realicen los ajustes en la gestión

7 Formación

Dados los cambios en el que se ha realizado en las herramientas de gestión tales como el OCM (tipificador) y reestructuración en el IVR; desde el área de calidad y operación se realiza procesos de capacitación en el uso de las herramientas y manejo de producto.



De igual se entrega capacitación de los ANS que se manejan para los Órdenes de Comprar de Colombia Compra Eficiente, haciendo énfasis en aquellos que nos pueden llegar a medir.

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Curso de Ciberseguridad infraestructura	6/08/2020	Infraestructura
Capacitación ANS Infraestructura Sesion 1	14/08/2020	Infraestructura
Capacitación ANS Infraestructura Sesion 2	14/08/2020	Infraestructura
Capacitación Tipificación OCM uso de Guiones Infraestructura	27/08/2020	Infraestructura

8 Acciones de mejora

- Se implementa el tipificador OCM, el cual permite tener información clara para todas las transacciones que ingresen a la campaña
- Se realiza proceso de cargue manual de información de tipificación al OCM por parte de los agentes del centro de contacto
- Se capacita a los asesores en el proceso de tipificación de acuerdo con las modificaciones realizadas
- Se realiza seguimiento a los asesores que obtuvieron las notas más bajas con el fin de mejorar la gestión y la atención
- De acuerdo con los hallazgos de la calibración se les informa a los asesores las recomendaciones del cliente para los términos utilizados con los usuarios en las llamadas.
- Se modifica la estructura de la encuesta de acuerdo con lo solicitado por Min TIC.

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.
- Al finalizar el mes de agosto se encuentra implementado el tipificador OCM, lo cual garantizara la entrega de información de gestión realizada por el centro de contacto MINTIC para toma de decisiones.
- Debido al proceso de instalación de las nuevas zonas digitales rurales, se requiere para centro de contacto la actualización de las bases con los nuevos puntos.
- Con relación a la instalación de las zonas digitales rurales, se requiere información del acuerdo realizado entre el operador y el locatario con respecto al uso de la energía y el internet, dado que se presentan quejas por el alto consumo de energía y debido ha esto en algunas zonas las apagan



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
Agosto de 2020
V 2.0**

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 31 DE AGOSTO DE 2020



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de agosto de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	agosto 2020
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	2



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
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP)	10
4	Encuesta de satisfacción.....	11
5	Evaluación de conocimientos.....	14
6	Calidad CCC	14
6.1	Calidad Interna	14
6.2	Desempeño por agente	16
6.3	Calibraciones.....	16
7	Formación	17
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	17
9	Acciones de mejora.....	18
10	Observaciones y conclusiones.....	18



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

1 Modelo Operativo y Procedimiento

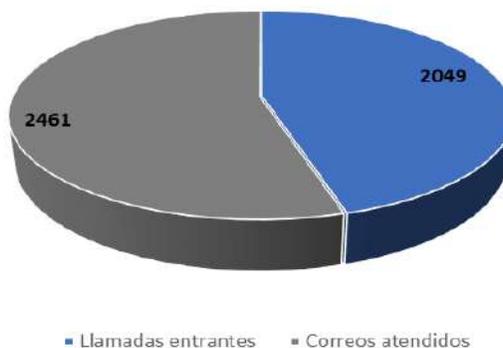
El 01 de julio de 2020 se generó la orden de compra N° **50939** del Centro de Contacto al Ciudadano -CCC- contratado por el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -FONTIC- con Outsourcing SA a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente. Mediante el CCC se brinda atención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

2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de agosto 2020, el CCC recibió un total de 4510 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal	03-Ago-2020 - 09-Ago-2020	10-Ago-2020 - 16-Ago-2020	17-Ago-2020 - 23-Ago-2020	24-Ago-2020 - 30-Ago-2020	31-ago-20	Total general
Llamadas entrantes	411	488	456	648	46	2049
Correos atendidos	551	575	471	662	202	2461
Total	962	1063	927	1310	248	4510

Total general



Para el mes de agosto se evidencia que el canal correo cuenta con una mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a PACO con un 55% sobre el total.



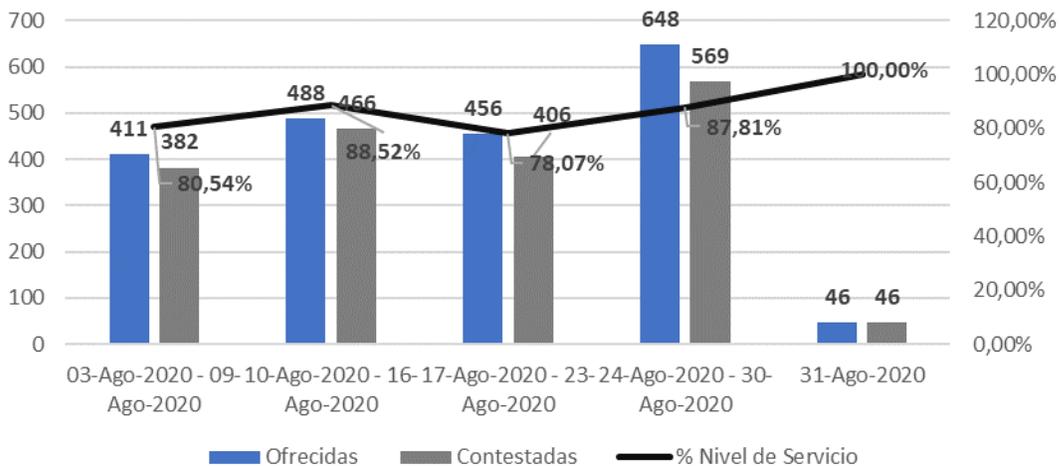
2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de agosto 2020 se recibieron un total de 2049 llamadas, de las cuales se atendieron 1869, 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)
3/08/2020	96	89	80	3	4	89,89%	3,13%	265	15,6
4/08/2020	91	86	74	5	0	86,05%	5,49%	214	23,1
5/08/2020	100	93	74	3	4	79,57%	3,00%	220	33,2
6/08/2020	124	114	103	7	3	90,35%	5,65%	203	25,6
10/08/2020	102	98	91	2	2	92,86%	1,96%	223	7,4
11/08/2020	102	98	86	2	2	87,76%	1,96%	186	22,1
12/08/2020	94	89	83	3	2	93,26%	3,19%	200	21,8
13/08/2020	102	98	89	2	2	90,82%	1,96%	215	16,6
14/08/2020	88	83	83	2	3	100,00%	2,27%	249	2,2
18/08/2020	103	99	94	3	1	94,95%	2,91%	229	3,6
19/08/2020	93	85	84	3	5	98,82%	3,23%	256	5,9
20/08/2020	182	149	109	26	7	73,15%	14,29%	261	48,1
21/08/2020	78	73	69	2	3	94,52%	2,56%	232	10,3
22/08/2020	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0,0
24/08/2020	123	116	106	5	2	91,38%	4,07%	245	11,4
25/08/2020	128	111	99	15	2	89,19%	11,72%	132	17,9
26/08/2020	98	91	83	6	1	91,21%	6,12%	309	16,1
27/08/2020	166	139	92	22	5	66,19%	13,25%	274	54,9
28/08/2020	133	112	90	13	8	80,36%	9,77%	307	33,1
31/08/2020	46	46	41	0	0	89,13%	0,00%	337	16,5
Total general	2049	1869	1630	124	56	87,21%	6,05%	238	22,3

Tráfico Inbound semanal agosto



Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que mas se atendieron llamadas fue en la semana 4 con un total de 569 llamadas.

Para agosto el total de llamadas atendidas fue de 1869 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**



Tipología de llamadas

Tipo llamada	Cantidad
Efectivo	1166
No efectivo	703
Total general	1869

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

Llamadas no efectivas

Tipo llamada	Cantidad
Equivocada	291
Colgada	218
Muda	172
Prueba	19
Broma	3
Total general	703

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

Consultas llamadas

Consulta o trámite	Cantidad
Talento Digital	250
Cartera MinTIC	149
Requerimiento o consulta AVETM	121
Radiodifusión Sonora	61
Requerimiento o consulta de convocatorias realizadas por MINTIC.	59
Registro TIC	58
Consulta radicados Min TIC	43
Radicación PQRSD	36
Dirección de Infraestructura	29
Consulta programa última milla	25

En agosto la consulta más realizada a la línea de atención 3443460 opción 2 fue el programa lanzado por el Ministerio TIC "Misión TIC 2022" por tal razón en la tipificación esta este tema fue el más consultado.

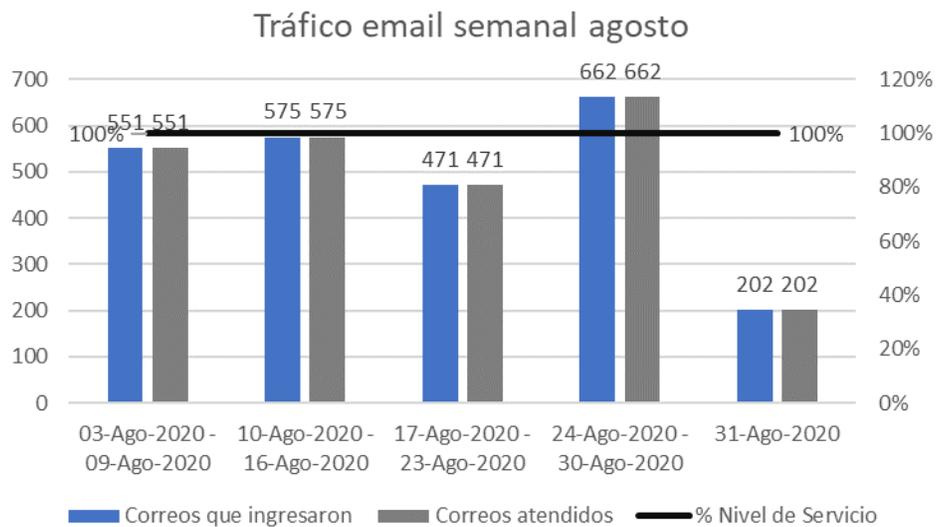


2.2 Gestión Email

Para la gestión de correos electrónicos se comparte la cantidad de transacciones que ingresaron por día para el mes de agosto. **Ver anexo 2**

Gestión Email						
Fecha	Recibidos	Atendidos <5 (Hrs)	Atendidos >5 (Hrs)	TMO	ANS	ASA
3/08/2020	192	192	0	0:03:20	100,00%	1:13:53
4/08/2020	80	80	0	0:03:56	100,00%	0:19:36
5/08/2020	148	148	0	0:02:31	100,00%	0:25:18
6/08/2020	131	131	0	0:03:26	100,00%	0:44:05
10/08/2020	120	120	0	0:02:57	100,00%	1:41:12
11/08/2020	130	130	0	0:01:20	100,00%	1:27:49
12/08/2020	36	36	0	0:03:36	100,00%	0:38:05
13/08/2020	205	205	0	0:02:22	100,00%	0:24:15
14/08/2020	84	84	0	0:02:42	100,00%	1:11:33
18/08/2020	85	85	0	0:02:40	100,00%	0:25:54
19/08/2020	162	162	0	0:03:14	100,00%	0:10:59
20/08/2020	96	96	0	0:02:24	100,00%	1:11:24
21/08/2020	128	128	0	0:02:43	100,00%	0:27:59
24/08/2020	117	117	0	0:03:39	100,00%	0:07:08
25/08/2020	192	192	0	0:03:55	100,00%	1:12:42
26/08/2020	122	122	0	0:03:07	100,00%	1:48:40
27/08/2020	75	75	0	0:02:39	100,00%	0:03:42
28/08/2020	156	156	0	0:04:36	100,00%	0:14:12
31/08/2020	202	19	8	2:50:48	9,41%	1:09:36
Total general	2461	2278	8	0:05:03	92,56%	0:47:15

En la siguiente grafica podremos encontrar los correos ingresados por semana vs los atendidos, esta medición nos arroja el nivel de servicio para este canal.



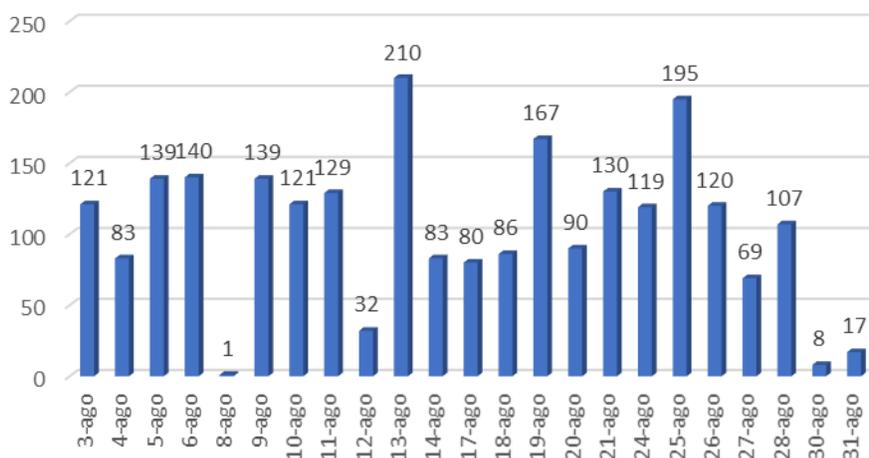
Para la atención de correos se genera las siguientes mediciones.



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 agosto, esta base cuenta con un total de 2.423 registros, dentro de los cuales se evidencia que la media de atención está en 4 horas y 35 minutos, de igual manera se evidencia que el tiempo más alto en atención estuvo en 21 horas y 17 minutos

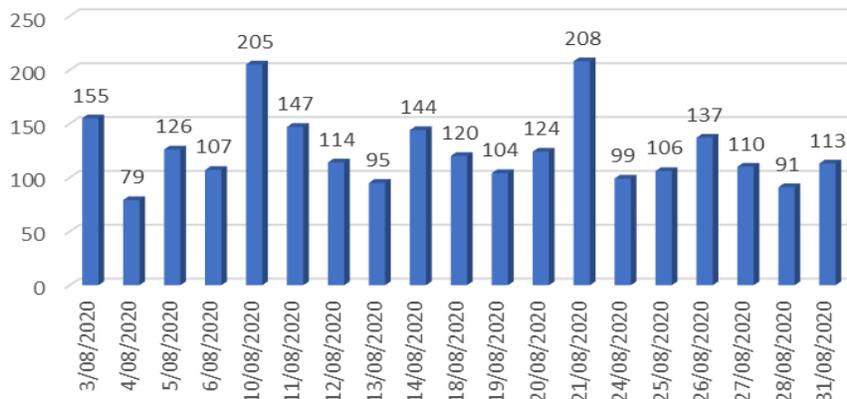
Correos enviados al Call Center



La anterior grafica muestra que el día que más se transfirieron solicitudes al correo callcenter@mintic.gov.co fue el 13 de agosto con 210 solicitudes.

Para la medición del tiempo que un agente técnico tarda en radicar una solicitud, se realizó el análisis sobre 2384 registros, encontrando que la media de radicación se encuentra en 15 minutos y 22 segundos, a su vez se evidencia que el tiempo más alto estuvo en 6 horas.

Radicados Call Center





Para agosto el día en que más se radicaron solicitudes fue el 21 con un total de 208 solicitudes

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

Ítem	ANS	Oro	Agosto
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	87,21%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser \leq a 30 segundos	22 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser \leq a 400 segundos	N/A
6	Tiempo de atención Email	Debe ser \leq a 5 horas	4 horas y 21 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	Promedio nivel de satisfacción de los	4.2



Ítem	ANS	Oro	Agosto
		ciudadanos con el servicio meta 4,0	
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	238 segundos inbound – 15 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA >=95%	96%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=90%	98,18%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN>=90%	99,09%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	100%

4 Encuesta de satisfacción

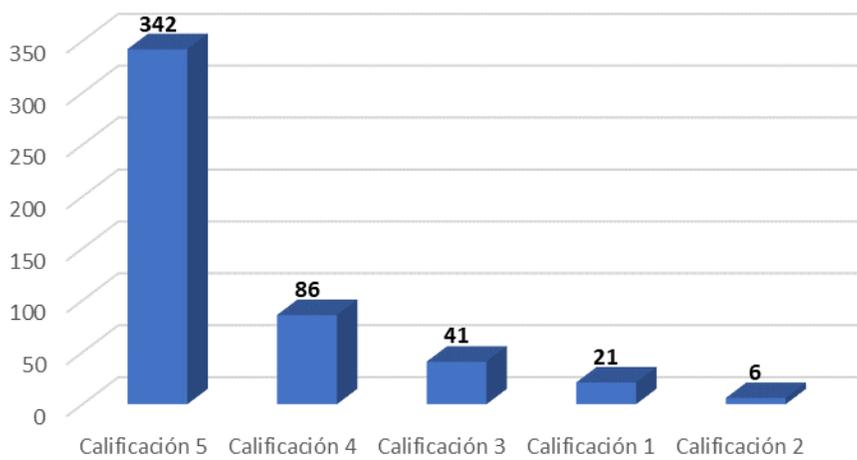
Ver anexo 25

Encuestas PACO agosto		Total
Pregunta / calificación		
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió		44
	5	33
	4	4
	1	4
	3	2
	2	1
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió		46
	5	28
	4	7
	1	5
	3	5
	2	1
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?		46
	SI	40
	NO	6
Señor usuario por favor califique el servicio recibido en esta llamada		496
	5	342
	1	86
	4	41
	3	21
	2	6
Total general		610



Del 1 al 25 de agosto la encuesta establecida en la línea de PACO contaba con solo una pregunta la cual indicaba lo siguiente "Señor usuario por favor califique el servicio recibido en esta llamada", para esta pregunta respondieron 496 personas teniendo como calificación promedio 4.2

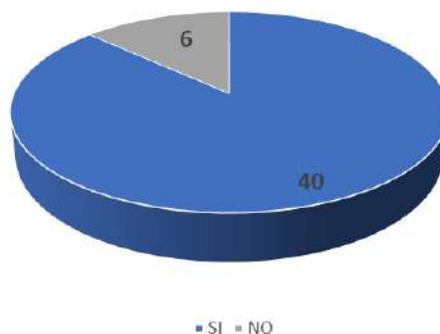
Encuesta de satisfacción



A partir del 26 de agosto la estructura de la encuesta cambia teniendo las siguientes preguntas:

Resultados pregunta 1 encontramos los siguientes resultados.

Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?

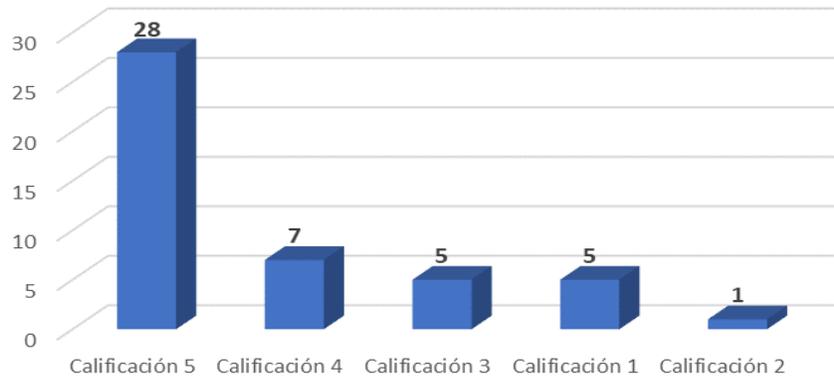


Es decir, para el 87% de las personas informan que su consulta fue resuelta.

Resultados pregunta 2:



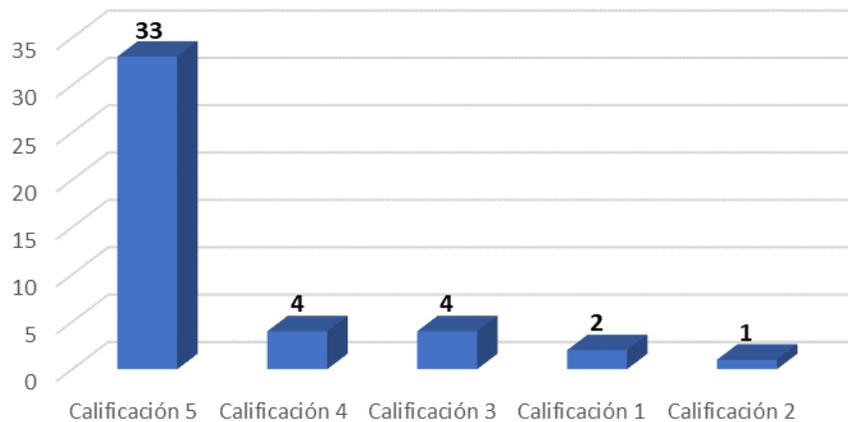
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió



Para esta pregunta el promedio de calificación se encuentra 4.2 tiene un 60% de calificaciones sobre 5

Resultados pregunta 3

Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió



Para la pregunta tres encontramos que el 75% de los ciudadanos que respondieron nos calificaron sobre 5, la calificación promedio de esta pregunta estuvo en 4.5.



5 Evaluación de conocimientos.

Para el mes de agosto se realiza la evaluación de conocimientos al 100% de los asesores, la evaluación está enfocada a medir los conocimientos relacionados a la gestión diaria en cada proceso, así mismo a medir los conocimientos obtenidos en las capacitaciones brindadas desde el área de calidad, operación y cliente. **Ver anexo 26**

Esta evaluación previamente fue enviada, revisada y aprobado por Min TIC.

El 100% de los asesores aprobó la evaluación.

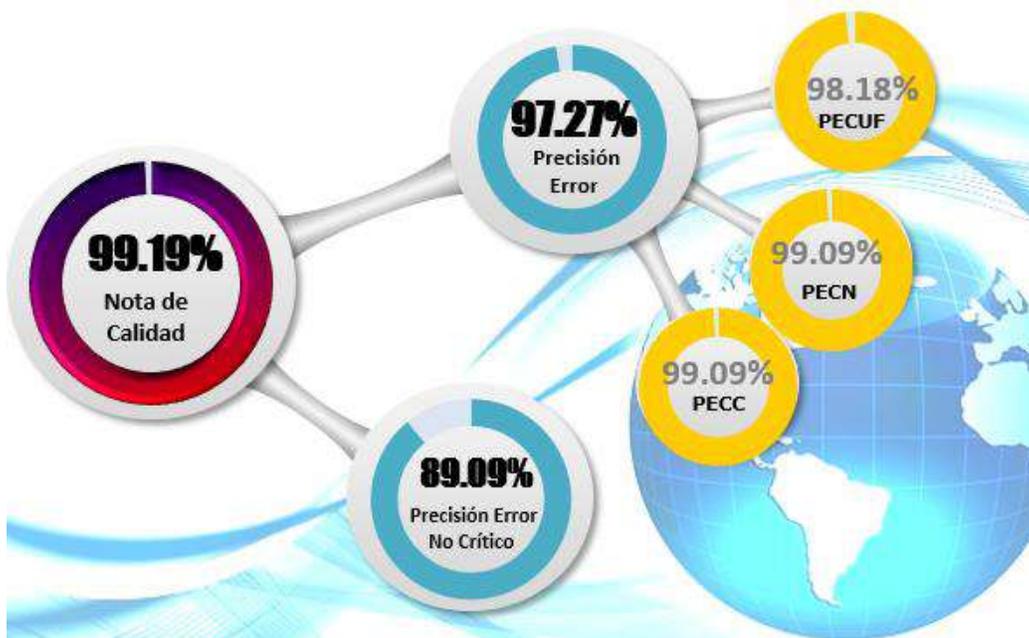
Notas evaluación agosto				
Identificación	Nombres	Descripción Cargo	SKILL	NOTA EVALUACIÓN
1032452775	Stephanny Lorena Arevalo Buitrago	AGENTE GENERAL	P.A.C.O.	100
1019121008	Angie Milena Vargas Pineda	AGENTE GENERAL	P.A.C.O.	100
1026292975	Alix Lorena Vargas Gamba	AGENTE GENERAL	P.A.C.O.	100
1019112668	Mónica Jhohana Bermudez Jimenez	AGENTE GENERAL	P.A.C.O.	100
1087488250	Julieth Fanery Velez Muñoz	AGENTE GENERAL	P.A.C.O.	100
1022418885	Lizeth Esperanza Garzón Duarte	AGENTE TECNICO	P.A.C.O.	100
1030657893	Maicol Estiven Linares Ibañez	AGENTE TECNICO	P.A.C.O.	100
1073322636	John Fredy Tovar Romero	AGENTE TECNICO	P.A.C.O.	100
1026274103	Luisa Maroly Ballén Cuevas	AGENTE TECNICO	P.A.C.O.	100

6 Calidad CCC

6.1 Calidad Interna

Ver anexo 10

	Mes
CATEGORIA	Agosto
Evaluaciones Realizadas	110
Cantidad Errores Críticos	3
Cantidad Errores No Críticos	12
Precisión Error Crítico	97.3%
Precisión Error No Crítico	89.1%
Evaluaciones con ECUF	2
Precisión de Usuario Final	98.2%
Evaluaciones con ECN	1
Precisión de Negocio	99.1%
Evaluaciones con ECC	1
Precisión de Cumplimiento	99.1%
Nota de Calidad	99.19%



Para el mes de agosto se identifican tres afectaciones las cuales afectan directamente a las precisiones de negocio usuario cumplimiento.

La precisión afectada es la de usuario final dado que las afectaciones detectadas impacta directamente a la solución y/o gestión realizada al ciudadano.

Adicional se presentan fallas no críticas, relacionadas con fallas de servicio o atención las cuales se relacionan a continuación

Errores críticos

Item	Valores	
	CANTIDAD ITEM	Pareto
Hace uso del guion habeas data	1	33.33%
Registro PQR	1	66.67%
Brinda información completa y/o correcta	1	100.00%
Total general	3	

Errores no críticos

Item-Asesor	Valores	
	Cantidad Items	Pareto
☒ Contesta la llamada en los tiempos establecidos	4	40.00%
☒ Transmite seguridad al brindar la información	2	60.00%
☒ Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	2	80.00%
☒ Ortografía	2	100.00%
Total general	10	

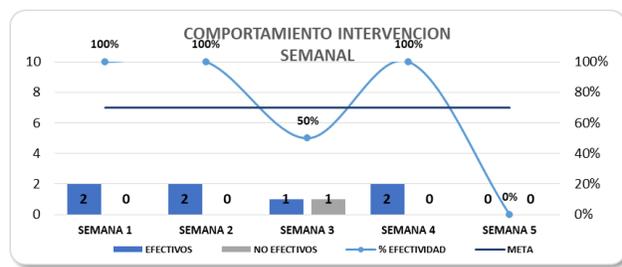
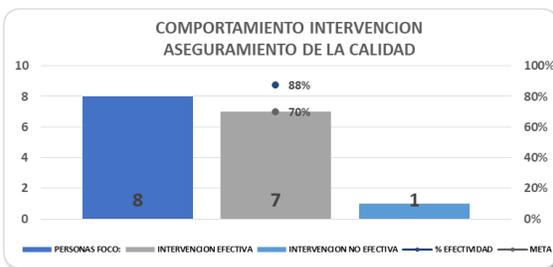


Para lo anterior se realizan actividades

- Alarmas
- Intervenciones focalizadas
- seguimientos y capacitaciones
- Evaluaciones

las actividades anteriores se realizan el fin de impedir su incremento de dichas fallas y mejorar la atención en el centro de contacto

a continuación se relaciona el comportamiento de las intervenciones focalizadas realizadas en el mes de agosto



6.2 Desempeño por agente

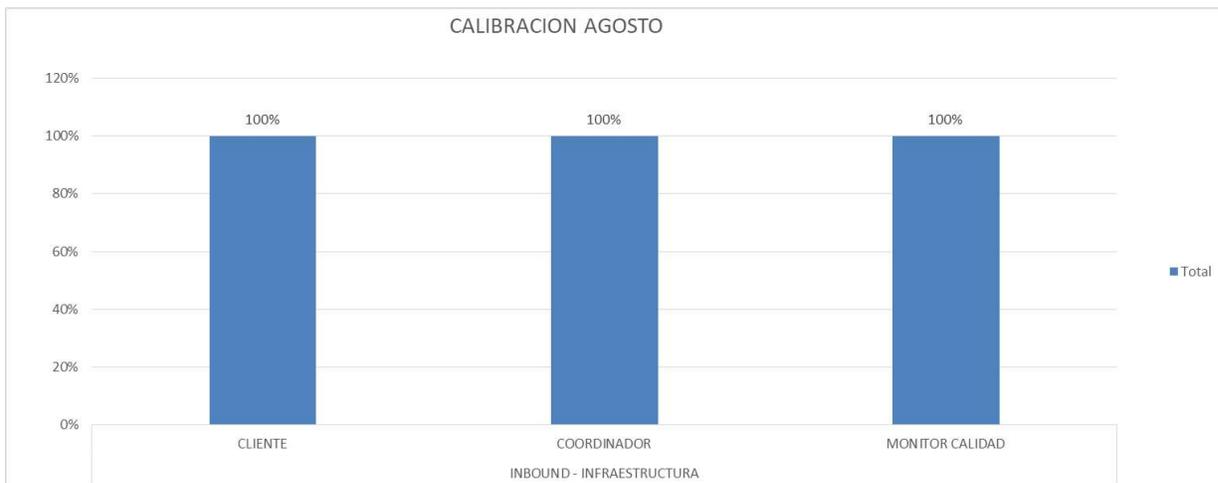
Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
JOHN FREDDY TOVAR ROMERO	1073322636	15	0	0	100%	100%	100%	100.0%
LUISA BALLEEN	1026274103	14	0	0	100%	100%	100%	100.0%
LORENA AREVALO	1032452775	9	0	0	100%	100%	100%	100.0%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	1022418885	12	0	1	100%	100%	100%	99.7%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	1019112668	14	0	1	100%	100%	100%	99.7%
JULIETH VELEZ	1087488250	7	0	1	100%	100%	100%	99.6%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	1030657893	12	0	1	100%	100%	100%	99.5%
LORENA VARGAS	1026292975	6	1	2	83%	100%	100%	96.8%
ANGIE VARGAS PINEDA	1019121008	11	2	6	91%	91%	91%	95.0%

Al finalizar el mes se identifica el 100% de los asesores cierran con la nota de calidad, dentro del umbral establecido del 92%

Para los asesores con las notas más bajas y que han presentado fallas se continuara con el proceso de capacitación e intervenciones con el fin de mejorar sus calificaciones de calidad.

6.3 Calibraciones

Para el proyecto de PACO y junto con el cliente, se tiene programada una calibración mensual, donde se realiza la escucha de llamadas con el fin de evaluar y estandarizar la atención dada por los asesores en la línea



De acuerdo al proceso de calibración se realiza la escucha de tres llamadas donde se identifican la excelente gestión de los asesores en el centro de contrato de igual forma se identifica oportunidades de mejora tales como realizar más preguntas filtro con el fin de detectar la solicitud puntual del ciudadano y direccionarlos de forma correcta, así mismo la toma de datos en las llamadas efectivas.

Se realiza una reunión con los asesores para informar los hallazgos y novedades y se empiecen aplicar en la línea.

7 Formación

Dados los cambios en el que se ha realizado en las herramientas de gestión tales como el OCM (tipificador) y restructuración en el IVR; desde el área de calidad y operación se realiza procesos de capacitación en el uso de las herramientas y manejo de producto.

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Curso de Ciberseguridad PACO	6/08/2020	PACO
Capacitación ANS - PACO	14/08/2020	PACO
Capacitación tipificación OCM PACO	18/08/2020	PACO
Capacitación Tipificación Uso de Guiones PACO	27/08/2020	PACO

Todas las capacitaciones fueron grabadas y se llevo un acta de seguimiento de estas.

8 Reuniones y capacitaciones con cliente

Con el fin de reforzar los conocimientos y el manejo de producto a los asesores, se solicita capacitación al cliente.



Capacitaciones Min TIC P.A.C.O		
Tema	Fecha	Proyecto
Reunión de seguimiento gestión de correos- PACO	18/08/2020	PACO
Refuerzo capacitación modulo PQRS	19/08/2020	PACO
Capacitación - Dirección de Industria PACO	20/08/2020	PACO
Reunión novedades modulo PQRS PACO	25/08/2020	PACO
Capacitación D. Vigilancia y Control	27/08/2020	PACO

9 Acciones de mejora

- Se implementa el tipificador OCM, el cual permite tener información clara para todas las transacciones que ingresen a la campaña
- Se realiza proceso de cargue manual de información de tipificación al OCM por parte de los agentes del centro de contacto
- Se capacita a los asesores en el proceso de tipificación de acuerdo con las modificaciones realizadas
- Se realiza seguimiento a los asesores que obtuvieron las notas más bajas con el fin de mejorar la gestión y la atención
- A los agentes que son reiterativos en procesos de calidad se le inicia procesos disciplinarios correspondientes a la gestión.
- De acuerdo con los hallazgos de la calibración se les informa a los asesores las recomendaciones del cliente para el manejo de los términos
- Se solicita capacitación y actualización los temas propios de la línea (radicación de PQRS en el módulo, actualización de contenidos AVTM)
- Se define a los agentes técnicos para la gestión del correo electrónico.
- Se capacita a los agentes en el modelo de atención de Presence.
- Se realiza medición de los indicadores solicitados por el cliente en la gestión de correos electrónicos.
- Se modifica la estructura de la encuesta de acuerdo con lo solicitado por Min TIC.
- A partir del 18 de agosto para la gestión y radicación de correos están designados los siguientes agentes técnicos (John Freddy Tovar, Lizeth Esperanza Duarte, Luisa Ballen y Maicol Linares) y un agente de perfil general (Mónica Bermúdez), esta tarea está cargo única y exclusivamente de las personas mencionadas.

10 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
- Al finalizar el mes de agosto se encuentra implementado el tipificador OCM, lo cual garantizara la entrega de información de gestión realizada por el centro de contacto MINTIC para toma de decisiones
- Gracias a las capacitaciones, actualizaciones y novedades entregadas por el cliente, los agentes de centro de contacto cuentan con información veraz clara y oportuna para ser entregada a la ciudadanía.



- La radicación de las solicitudes se realiza en aplicativos pertenecientes al cliente, por tal razón no es posible tener tiempos automatizados de tiempos de atención y duración de transacciones, por tal razón se coloca un archivo Excel en línea administrado por el correo callcenter@mintic.gov.co en el cual si digita manualmente la hora de llega de los correos, la hora en la que los agentes lo toma y la hora en la que lo radican.

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

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO O RESOLUCION No.		50939 DE 2020
Nombre del proveedor o tercero	NIT	Fecha de suscripción contrato convenio resolución
OUTSOURCING S.A	800.211.401-8	24/06/2020
Registro Presupuestal N°: 132520 132620 132720		
<p align="center">OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION: Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.</p>		

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	9700055917	DAVIVIENDA
abustos@outsourcing.com.co Debe colocar el correo electrónico del proveedor o tercero para la notificación del pago o desembolso				

4. INFORMACIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO

Factura/ Cuenta Cobro	Fecha de expedición			Valor	IVA	Total
FE- 1004975	07	09	2020	\$155.820.681	\$29.605.929	\$185.426.610
	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	2	según cláusula	10
del contrato	50939	Otro SI y/o Adición	NO
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

Nombre del Supervisor:

ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA

Cargo del Supervisor:

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

asaldarriaga@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:

ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA

Cargo del Supervisor:

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

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

evisbal@mintic.gov.co

Persona que elabora FUPP:

Nombre

Luz Angela Montaña Rivera

Correo electrónico

lmontana@mintic.gov.co

Teléfono contacto

EXT. 3066



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

RECIBO A SATISFACCIÓN

Orden de Compra:	50939 de 2020 – FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Contratista:	OUTSOURCING S.A.
Valor total del Contrato:	\$2.536.920.550
Valor inicial	\$2.536.920.550
Adición y Prórroga	\$0
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.
Plazo del Contrato:	Emisión: 24 de junio de 2020 Vencimiento: 31 de octubre de 2021
Pago por valor de:	\$185.426.610
Periodo de Facturación	Agosto de 2020

Nosotros GERSON CASTILLO DAZA, Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI, ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA, Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra y ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA, Coordinador GIT de Fortalecimiento de las relaciones con los grupos de Interés, en calidad de supervisores de la Orden de Compra 50939, nos permitimos autorizar el pago correspondiente a los servicios prestados durante el periodo de facturación, por valor de **CIENTO OCHENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISÉIS MIL SEISCIENTOS DIEZ PESOS M/CTE (\$185.426.610) INCLUIDO IVA**, debido a que, por parte de la firma se viene cumpliendo con las obligaciones que le corresponden en la ejecución de la Orden de Compra Nro. 50939 del 24 de junio de 2020.

CONSIDERACIONES

1. Que el 24 de junio de 2020, el **FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** y la firma **OUTSOURCING S.A.** suscribieron a través de la plataforma dispuesta por la Agencia de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente la Orden de Compra No. 50939 de 2020.
2. Que mediante documentación radicada con No. 201052449 y fecha 08 de septiembre de 2020, la firma **OUTSOURCING S.A.** entrego la factura y los soportes respectivos para el respectivo periodo de facturación, cuyos valores reflejan el valor total a facturar de la siguiente forma:

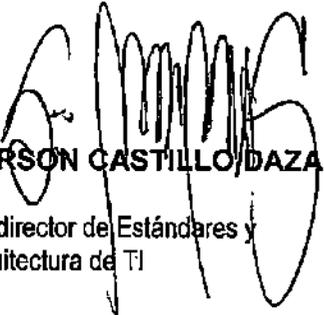
Concepto	Valor
Valor sin IVA	\$ 155.820.681
Descuento por aplicación de Acuerdos de Nivel de Servicio	
Subtotal	\$ 155.820.681
I.V.A.	\$ 29.605.929
Total	\$ 185.426.610

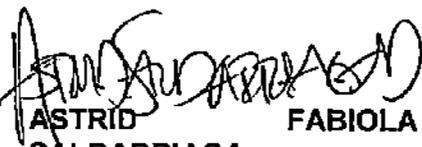




3. Que los supervisores de la Orden de Compra aprueban los siguientes informes de avance de actividades y aplicación de recursos presentados por OUTSOURCING S.A, en cumplimiento de lo previsto en la Cláusula 10, "Facturación y Pago" del Contrato de Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios 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: "Establecer : (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de Servicios BPO por parte de los Proveedores (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren el Servicio BPO y (iii) las condiciones para el pago del Servicio BPO por parte de las Entidades Compradoras".
- 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
4. Que teniendo en cuenta lo anterior, los supervisores de la orden de Compra No. 50939 de 2020, de conformidad con lo expuesto en su cláusula 10, "Facturación y Pago" del contrato CCE-595-1-AMP-1-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y la OUTSOURCING S.A, certifica que OUTSOURCING S.A viene cumpliendo con las obligaciones del citado contrato y por lo tanto autoriza:
- a) El registro de la cuenta de la factura No. FE-1004975 correspondiente al pago número 2 previsto de la orden de compra por los servicios prestados durante entre el periodo de facturación por la suma de **CIENTO OCHENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISÉIS MIL SEISCIENTOS DIEZ PESOS M/CTE (\$185.426.610) INCLUIDO IVA**
- b) El pago por valor de **CIENTO OCHENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISÉIS MIL SEISCIENTOS DIEZ PESOS M/CTE (\$185.426.610) INCLUIDO IVA**

En constancia se firma en Bogotá D. C., el día 14 de septiembre de 2020.


GERSON CASTILLO/DAZA
Subdirector de Estándares y
Arquitectura de TI


ASTRID SILDARRIAGA
Asesora 1020-15 del Despacho de la
Ministra


ELVIA OECILIA VISBAL VILLALBA
Coordinador GIT de Fortalecimiento
de las Relaciones con los Grupos de
Interés

Elaboró: Luz Angela Montaña/Nelson Pardo/William Chacon
Revisó: Gerson Castillo/Astrid Saldarriaga/Elvia Visbal/Mayra Cuatin



CERTIFICACIÓN

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

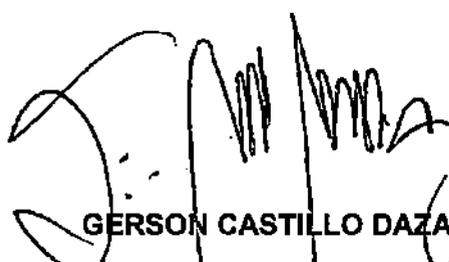
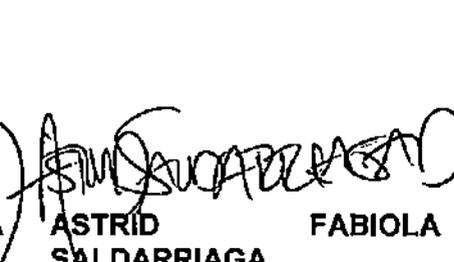
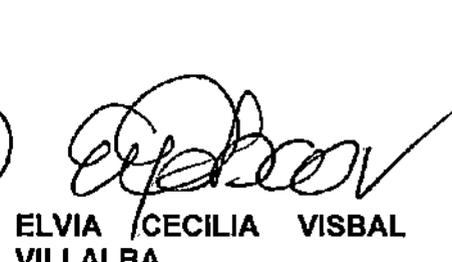
HACEN CONSTAR

Que la firma **OUTSOURCING S.A** ha cumplido con los requisitos para el desembolso del pago por los servicios prestados durante el periodo de agosto de 2020, 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 pago en mención se hará con cargo a los Registros Presupuestales así

AREA	Registro Presupuestal	Valor incluido IVA
Dirección de Gobierno Digital	132520	\$ 139.269.477,00
Dirección de Infraestructura	132620	\$ 11.264.808,00
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	132720	\$ 34.892.325,00
	Total	\$ 185.426.610,00

La presente certificación se expide el día 14 de septiembre de 2020

GERSON CASTILLO DAZA **ASTRID SILDARRIAGA** **FABIOLA ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA**
 Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra Coordinador GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés

Elaboró: Luz Angela Montaña/Nelson Pardo/William Chacon
Revisó: Gerson Castillo/Astrid Saldarriaga/Elvia Visbal/Mayra Cuelin





El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia

INFORME DE EJECUCIÓN
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA



dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0,00%	
TOTALES	\$ 2.538.920.550,00	Ejecución financiera acumulada:		0,00%	5 0,00

SALDO POR PAGAR 100,0% \$ 2.538.920.550



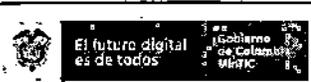
El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Cádiz

INFORME DE EJECUCIÓN
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA



EJECUCIÓN CONTRACTUAL: INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES					
Obligaciones específicas del contrato	Ponderación en el contrato	Actividades realizadas	% avance del mes	% avance acumulado	(%) pendiente de ejecución
OBLIGACIÓN 1: 1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.	3,8%	Plataforma disponible en el respectivo periodo	0,23%	0,46%	3,34%
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 en registro de novedades por cuanto el servicio se mantiene disponible	0,23%	0,46%	3,34%
OBLIGACIÓN 3: 3. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en los reportes para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures (CVE) a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC.	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 evolución 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 mantiene disponible	0,23%	0,46%	3,34%
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%	Actividad sin novedad por cuanto los dos primeros meses de ejecución, en este caso Julio y agosto de 2020, se consisten de estabilización del servicio y no se aplican ANS.	0,24%	0,48%	3,42%
OBLIGACIÓN 6: 6. Garantizar el ancho de banda prometido por punto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Se entrega evidencia del tráfico generado por el ancho de conectividad contratado. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	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%	Actividad en proceso de implementación de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de Minic.	0,24%	0,48%	3,42%
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 e estabilización. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,23%	0,46%	3,34%
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 crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusuales.	3,8%	Actividad en proceso de implementación y afinamiento	0,23%	0,46%	3,34%
OBLIGACIÓN 10: 10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora	3,9%	Actividad permanente, desarrollada a la satisfacción en el respectivo periodo. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	0,48%	3,42%
OBLIGACIÓN 11: 11. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, distribución elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	3,9%	El Proveedor entrega evidencias del programa y ejecución 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 los Órdenes de Compra son Personas en Situación de Dependencia.	3,8%	El Proveedor entrega e estabiliza el personal en condición de discapacidad que tiene contratado o trabaja de ordenes 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 regulan la contratación de personal.	3,9%	Entrega de contratos suscritos con los agentes. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	0,48%	3,42%
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 líder de calidad.	3,9%	Actividad desarrollada e estabilización. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	0,48%	3,42%
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 e las instalaciones del Operador. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%



INFORME DE EJECUCIÓN
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA



OBLIGACIÓN 16:	16. Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.	3,0%	Actividad no presentada por cuanto el Proveedor es nacional	3,00%	3,00%	0,00%
OBLIGACIÓN 17:	17. Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando este así lo requiera.	3,0%	El Proveedor entrega evidencia del programa de bienestar definido en su empresa y su cronograma de aplicación. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,00%	1,00%	1,00%
OBLIGACIÓN 18:	18. Acompañar y recibir los procesos de contratación, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridos para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	3,0%	Actividad desarrollada e satisfactoria	0,24%	0,48%	3,42%
OBLIGACIÓN 19:	19. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieren para la prestación del servicio.	3,0%	Actividad desarrollada e satisfactoria a través de VPN	0,23%	0,46%	3,34%
OBLIGACIÓN 20:	20. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.	3,0%	El Proveedor entrega evidencia de la plataforma que tiene para gestionar los casos de los filiales reportados y el 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.	3,0%	Actividad en proceso de implementación de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de MinTIC.	0,24%	0,48%	3,42%
OBLIGACIÓN 22:	22. Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.	3,0%	Actividad sin novedad por cuanto los dos primeros meses de ejecución, en este caso julio y agosto de 2020, se consideraron de estabilización del servicio y no se aplican ANS.	0,24%	0,48%	3,42%
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	3,0%	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.	3,0%	Actividad a cargo del Operador durante la vigencia del Acuerdo Marco	0,24%	0,48%	3,42%
OBLIGACIÓN 25:	25. Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII B.1. del pliego de condiciones.	3,0%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,00%	3,00%	0,00%
OBLIGACIÓN 26:	26. Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,0%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,00%	3,00%	0,00%
OBLIGACIÓN 27:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 28:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 29:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 30:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 31:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 32:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 33:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 34:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 35:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 36:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 37:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 38:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 39:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 40:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 41:		0%				0,00%
OBLIGACIÓN 42:		0%				0,00%

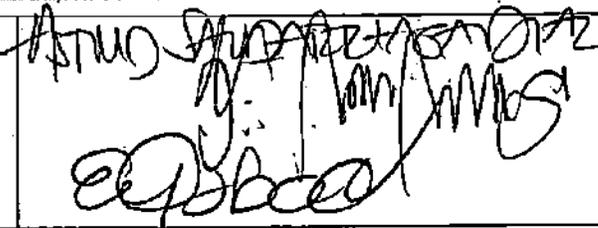
 		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA					
OBLIGACIÓN 43:		0%					0,00%
OBLIGACIÓN 44:		0%					0,00%
OBLIGACIÓN 45:		0%					0,00%
OBLIGACIÓN 46:		0%					0,00%
OBLIGACIÓN 47:		0%					0,00%
OBLIGACIÓN 48:		0%					0,00%
OBLIGACIÓN 49:		0%					0,00%
OBLIGACIÓN 50:		0%					0,00%
Ponderación de servicios		100,0%		% de avance general del contrato	30,25%	33,83%	66,11%

ENTREGABLES DEL CONTRATO (ACUMULADOS)			
Producto o servicio a entregar	Fecha de entrega programada	Anejo al informe del mes de	Observaciones
Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital - Agosto 2020 https://bit.ly/3tjz0u151onadive.asp?id=42?persona%2Fmontana%5Ffin%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FPROFESIONAL%20ESPECIALIZADO%2FACUERDOS%20DIA%20RCD%20PRECIOS%2FAM%20DEN%20TIN%202020%2FOP%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20CONTACTO%2FQCS0038%2FGESTION%202020%202021	10/09/2020	44074	
Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Agosto 2020 https://bit.ly/3tjz0u151onadive.asp?id=42?persona%2Fmontana%5Ffin%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FPROFESIONAL%20ESPECIALIZADO%2FACUERDOS%20DIA%20RCD%20PRECIOS%2FAM%20DEN%20TIN%202020%2FOP%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20CONTACTO%2FQCS0038%2FGESTION%202020%202021	10/09/2020	44074	
Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Agosto 2020 https://bit.ly/3tjz0u151onadive.asp?id=42?persona%2Fmontana%5Ffin%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FPROFESIONAL%20ESPECIALIZADO%2FACUERDOS%20DIA%20RCD%20PRECIOS%2FAM%20DEN%20TIN%202020%2FOP%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20CONTACTO%2FQCS0038%2FGESTION%202020%202021	10/09/2020	44074	

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	X	

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 \$1.414.007.002

SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES			
FIRMA O NÚMERO DE FACTURA	Contrato:	Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a los pactados 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 (SECOOP) y a reportar el avance a Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Fecha de recepción en Subdirección Financiera:
	FE - 3004975	 	
fecha	7/09/2020	fecha	

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

Original: expediente del Contrato

Copia: Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo (Cargo o función establecida por la Oficina para esta fin)