

Luz Angela Montaña Rivera

De: Gersson Jair Castillo Daza
Enviado el: viernes, 18 de diciembre de 2020 2:04 p. m.
Para: Luz Angela Montaña Rivera; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz; Elvia Cecilia Visbal Villalba
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno; William Chacon Bobadilla; Stella Carolina Murcia Acosta; Mayra Elisabeth Cuatin Cabrera
Asunto: {APROBACIÓN Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #6 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes estimadas.

SE APRUEBA EL FUPP VIRTUAL Y EL FORMATO DEL FONTIC 055 – GESTIONADO EN INTEGRATIC, PENDIENTE FIRMA DE ELVIA.

SlDs,

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y Arquitectura TI.

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

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

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

www.mintic.gov.co



De: Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>

Enviado el: viernes, 18 de diciembre de 2020 12:14 p. m.

Para: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Elvia Cecilia Visbal Villalba <evisbal@mintic.gov.co>; Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>

CC: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>; Mayra Elisabeth Cuatin Cabrera <mcuatin@mintic.gov.co>

Asunto: RE: {APROBACIÓN Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #6 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes a Todos, cordial saludo!

De manera atenta confirmo que mediante integratic se atendió lo siguiente: APROBACION DEL FUPP VIRTUAL Y EL FORMATO DEL FONTIC 055.

Se encuentra en el flujo para Gersson Castillo.

Muchas gracias,

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

Dirección de Infraestructura

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

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

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

www.mintic.gov.co



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

Enviado el: viernes, 18 de diciembre de 2020 10:33 a. m.

Para: Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>; Elvia Cecilia Visbal Villalba <evisbal@mintic.gov.co>; Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>

CC: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>; Mayra Elisabeth Cuatin Cabrera <mcuatin@mintic.gov.co>

Asunto: {APROBACIÓN Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #6 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día

Remito los documentos para su firma y aprobación, indicado expresamente, se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055

Para firmar sugiero el siguiente orden:

1. Astrid Saldarriaga
2. Gerson Castillo
3. Elvia Visbal

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

2. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA (la Calidad Tributaria debe venir en las facturas presentadas)		
PARA CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES		
Nombre del miembro de consorcio o unión temporal %	Nit/CC	Participación

3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO				
NIT	TITULAR	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	BANCO
800.211.401-8	OUTSOURCING S.A	AHORROS	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-1005423	17	12	2020	\$ 161.404.838	\$ 30.666.919	\$ 192.071.757
	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 del contrato	6	según cláusula	10
	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

Luz Angela Montaña Rivera

Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

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

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

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

www.mintic.gov.co



CERTIFICACIÓN

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

HACEN CONSTAR

Que la firma **OUTSOURCING S.A** cumplió satisfactoriamente con los requisitos para el desembolso del pago por los servicios prestados durante el periodo de diciembre 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 desembolso en mención se hará con cargo a los Registros Presupuestales así

AREA Y RUBRO	Registro Presupuestal	Valor incluido IVA
Dirección de Gobierno Digital C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL	132520	\$ 147.716.514,00
Dirección de Infraestructura C-2301-0400-12-0-2301028-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE CONEXIONES A REDES DE SERVICIO PORTADOR - AMPLIACIÓN PROGRAMA DE TELECOMUNICACIONES SOCIALES NACIONAL	132620	\$ 10.034.820,00
Subdirección Administrativa C-2399-0400-7-0-2399031-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - CONSOLIDACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO EN EL MINTIC BOGOTÁ	132720	\$ 34.320.423,00
	Total	\$ 192.071.757,00

La presente certificación se expide el día 18 de diciembre de 2020

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y
Arquitectura de TI

**ASTRID
SALDARRIAGA**

Asesora 1020-15 del Despacho de la
Ministra

FABIOLA

**ELVIA CECILIA
VILLALBA**

Coordinador GIT de trabajo de
grupos de interés y gestión
documental

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

certificado afectacion rp CCC

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



Id Acuerdo:20201218-120547-343180-49165557

Creación:2020-12-18 12:05:47

Estado:Finalizado

Finalización:2020-12-18 14:12:57

Escanee el código
para verificación

Aprobación: FIRMA SUPERVISORA

ELVIA VISBAL VILLALBA

32695370

evisbal@mintic.gov.co

Coord. GIT Grupos de Interés y Gestión documental
MINTIC

Aprobación: FIRMA SUPERVISOR

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Aprobación: FIRMA SUPERVISORA

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

REPORTE DE TRAZABILIDAD

certificado afectacion rp CCC

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



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20201218-120547-343180-49165557

Creación:2020-12-18 12:05:47

Estado:Finalizado

Finalización:2020-12-18 14:12:57

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Aprobación	Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz asaldarriaga@mintic.gov.co Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra	Aprobado	Env.: 2020-12-18 12:05:47 Lec.: 2020-12-18 12:06:11 Res.: 2020-12-18 12:06:18 IP Res.: 181.63.102.51
Aprobación	GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com	Aprobado	Env.: 2020-12-18 12:06:18 Lec.: 2020-12-18 13:41:14 Res.: 2020-12-18 13:48:20 IP Res.: 186.84.88.103
Aprobación	ELVIA VISBAL VILLALBA evisbal@mintic.gov.co Coord. GIT Grupos de Interés y Gestión documental MINTIC	Aprobado	Env.: 2020-12-18 13:48:20 Lec.: 2020-12-18 14:12:47 Res.: 2020-12-18 14:12:57 IP Res.: 200.91.211.130

DATOS DEL CONTRATO

No. Contrato-Año	Dependencia	No. Identificación del contratista	Nombre del Contratista
50939	Dirección de Gobierno Digital	800211401	OUTSOURCING S.A
	Dirección de Infraestructura		
	Subdirección Administrativa		

Objeto contractual	Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.	Valor inicial del contrato	\$ 2.536.920.550,00	RP No.	132520
---------------------------	--	-----------------------------------	---------------------	---------------	--------

Fecha de suscripción	Plazo (días)	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Periodo de reporte	Nombre del supervisor	Cargo del supervisor	No. Identificación del supervisor
24/06/2020	492	26/06/2020	31/10/2021	noviembre-2020	GERSON CASTILLO DAZA	SUBDIRECTOR DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE TI	79.958.908
					ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA	ASESORA 1020-15 DEL DESPACHO DE LA MINISTRA	52.251.813
					ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA	COORDINADOR GIT DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL	32.695.370

MODIFICACIONES AL CONTRATO

Modificación Contractual	Modificación RP No.	Fecha de la modificación contractual	Tiempo en días (en caso de suspensión, otros o prórroga)	Valor de la modificación	Justificación de la modificación contractual
				\$ -	
				\$ -	
				\$ -	
TOTAL MODIFICACIONES				\$ -	
NOMBRE DEL CEDENTE				No. Identificación	Monto aún sin ejecutar, al momento de la cesión:
NOMBRE DEL CESIONARIO				No. Identificación	

Quando se realice una cesión, se debe indicar en los espacios destinados a tal fin, la información relacionada con la póliza y el registro presupuestal, la información de este formato debe incluir la totalidad de la información del contrato.

Terminación anticipada	Fecha terminación	Acta de terminación		Fecha del acta de terminación anticipada
		SI	NO	

**INFORME DE EJECUCIÓN
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA**



Contrato **50939**

INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Valor Total de Contrato \$ **2.536.920.550**

Pagos programados		Desembolsos realizados y ejecución financiera acumulada				
Fecha	Valor	Fecha Orden de Pago	No. Orden de Pago	%	Valor Orden de Pago (\$)	Observaciones aclaratorias
12/08/2020	\$ 187.008.865	24/09/2020	271850320, 271855520, 271859120	7,15%	\$ 181.308.168,00	
10/09/2020	\$ 187.008.866	24/09/2020	282807720, 282838120, 282854120	7,31%	\$ 185.426.610,00	
12/10/2020	\$ 187.008.865	15/11/2020	331997520, 332005220, 332006420	7,44%	\$ 188.795.993,00	
11/11/2020	\$ 187.008.864	22/11/2020	345445320, 345446120, 345447220	7,36%	\$ 186.679.275,00	
10/12/2020	\$ 187.008.864	dd/mm/aaaa		0,00%		
30/12/2020	\$ 187.008.864	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/02/2021	\$ 141.486.737	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/03/2021	\$ 141.486.737	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/04/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/05/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/06/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/07/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
11/08/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/09/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/10/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
30/11/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
TOTALES	\$ 2.536.920.550,00	Ejecución financiera acumulada:		29,26%	\$ 742.210.046,00	

SALDO POR GIRAR **70,7%** \$ **1.794.710.504**

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 Diciembre 2020	0,23%	1,38%	2,42%
OBLIGACIÓN 2:	2. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en Diciembre 2020	0,23%	1,38%	2,42%
OBLIGACIÓN 3:	3. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC.	3,8%	Se aporta evidencia del informe de etichal hacking realizado en abril del 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 4:	4. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en Diciembre 2020	0,23%	1,38%	2,42%
OBLIGACIÓN 5:	5. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.	3,9%	Se verifican los ANS durante el mes de Diciembre 2020 sin encontrar afectación alguna	0,24%	1,44%	2,46%
OBLIGACIÓN 6:	6. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Se entrega evidencia del tráfico generado por el enlace de conectividad contratado. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida en Diciembre 2020	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 7:	7. Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	3,9%	se da aplicación a la ley de habeas data de acuerdo a los lineamientos del Ministerio	0,24%	1,44%	2,46%
OBLIGACIÓN 8:	8. Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto.	3,8%	Actividad desarrollada a satisfacción. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida en Diciembre 2020	0,23%	1,38%	2,42%
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 inusitados.	3,8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en Diciembre 2020	0,23%	1,38%	2,42%
OBLIGACIÓN 10:	10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora	3,9%	Actividad permanente, desarrollada a satisfacción en el respectivo periodo en Diciembre 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	0,72%	3,18%
OBLIGACIÓN 11:	11. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	3,9%	El Proveedor entrega evidencias del programa y aplicación de las pausas activas en conjunto con la ARL. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%
OBLIGACIÓN 12:	12. Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.	3,8%	El Proveedor entrega a satisfacción el personal en condición de discapacidad que tiene contratado a través de 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 regulen la contratación de personal.	3,9%	Entrega de contratos suscritos con los agentes. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	1,44%	2,46%
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 a satisfacción en Diciembre 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	1,44%	2,46%
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 vistas presenciales (en la vigencia 2020) control de acceso restringido a las instalaciones del Operador. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%

 El futuro digital es de todos 		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.	3,8%	Actividad no procedente por cuanto el Proveedor es nacional	3,80%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 17:	17. Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	3,8%	El Proveedor entrega evidencia del programa de bienestar definido en su empresa y su cronograma de aplicación. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%	
OBLIGACIÓN 18:	18. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en Diciembre 2020	0,24%	1,44%	2,46%	
OBLIGACIÓN 19:	19. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.	3,8%	Actividad desarrollada a satisfacción a través de VPN en Diciembre 2020	0,23%	1,38%	2,42%	
OBLIGACIÓN 20:	20. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.	3,9%	EL Proveedor entrega evidencia de la plataforma que tiene para gestionar los casos de las fallas reportadas y seguimiento a las mismas. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%	
OBLIGACIÓN 21:	21. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	3,9%	Actividad implementada de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de Mintic.	0,24%	1,44%	2,46%	
OBLIGACIÓN 22:	22. Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.	3,9%	Se revisan los parametros de medición y umbrales de los ANS sin novedad de incumplimiento de los mismos en Diciembre 2020	0,24%	1,44%	2,46%	
OBLIGACIÓN 23:	23. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	3,9%	EL Proveedor entrega el DISASTER RECOVERY PLAN definido y el seguimiento al mismo. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%	
OBLIGACIÓN 24:	24. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	3,9%	Actividad a cargo del Operador durante la vigencia del Acuerdo Marco	0,24%	1,44%	2,46%	
OBLIGACIÓN 25:	25. Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII.B.1. del pliego de condiciones.	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 26:	26. Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%	
Ponderación de servicios		100,0%	% de avance general del contrato	30,29%	47,27%	52,73%	

ENTREGABLES DEL CONTRATO (ACUMULADOS)			
Productos o servicios a entregar	Fecha de entrega programada	Anexo al informe del mes de	Observaciones
*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital - Diciembre 2020 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FDIC%202020	18/12/2020	31/12/2020	
*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Diciembre 2020 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FDIC%202020	18/12/2020	31/12/2020	
*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Diciembre 2020 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FDIC%202020	18/12/2020	31/12/2020	

DIFICULTADES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, CONTABLES Y JURÍDICAS PRESENTADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL					
Causas	Tipo de dificultad	Alternativa de Solución	Fecha solución	Gestión	Resultados
¿Se materializó alguno de los riesgos previsible contractuales?	SI		NO	X	

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

Se cuenta para la vigencia 2020 con el Registro presupuestal 132520, Registro presupuestal 132620 y el registro presupuestal 132720 y VIGENCIAS FUTURAS aprobadas por \$1.414.867.362

SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES			
	Contratista:	Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista dio cumplimiento durante el período ejecutado al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensión y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Me comprometo a incorporar este informe al Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECCOP) y a reportar el avance a Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Fecha de recepción en Subdirección Financiera:
FIRMA O NÚMERO DE FACTURA	FE-1005423	FIRMA	
fecha	17/12/2020	fecha	18/12/2020

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

Original: expediente del Contrato

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

informe ccc

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



Id Acuerdo:20201218-120359-203a49-79873430

Creación:2020-12-18 12:03:59

Estado:Finalizado

Finalización:2020-12-18 14:12:06

Escanee el código
para verificación

Aprobación: FIRMA SUPERVISORA

ELVIA VISBAL VILLALBA

32695370

evisbal@mintic.gov.co

Coord. GIT Grupos de Interés y Gestión documental
MINTIC

Aprobación: FIRMA SUPERVISOR

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Aprobación: FIRMA SUPERVISORA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

REPORTE DE TRAZABILIDAD

informe ccc

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

Id Acuerdo: 20201218-120359-203a49-79873430

Creación: 2020-12-18 12:03:59

Estado: Finalizado

Finalización: 2020-12-18 14:12:06



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Aprobación	Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz asaldarriaga@mintic.gov.co Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra	Aprobado	Env.: 2020-12-18 12:03:59 Lec.: 2020-12-18 12:04:23 Res.: 2020-12-18 12:04:45 IP Res.: 181.63.102.51
Aprobación	GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com	Aprobado	Env.: 2020-12-18 12:04:45 Lec.: 2020-12-18 13:41:49 Res.: 2020-12-18 13:47:44 IP Res.: 186.84.88.103
Aprobación	ELVIA VISBAL VILLALBA evisbal@mintic.gov.co Coord. GIT Grupos de Interés y Gestión documental MINTIC	Aprobado	Env.: 2020-12-18 13:47:44 Lec.: 2020-12-18 14:11:56 Res.: 2020-12-18 14:12:06 IP Res.: 190.145.189.98



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC
N.I.T 800131648-6
Contacto Gersson Jair Castillo Daza
Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12
Tel. 3443460
Ciudad BOGOTA

**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 Electronica No. 18763001961646 -
2019/11/26 Rango:FE-1004001 a FE-1008000**FACTURA DE VENTA ELECTRONICA****No. FE - 1005423**

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 17/12/2020**Fecha de Vencimiento** 17/01/2021

CUFE: 84f000b79a2a71fa22cbad2fad3780c7cd829c97d48cb5842121a0675c18e6092acd729d03f2ddc659596d3981cc551e

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Diciembre de 2020 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC , y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales"	\$ 161.404.838,00

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Diciembre de 2020 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales"

Importe en Letras**SON: Ciento Noventa Y Dos Millones Setenta Y Un Mil Setecientos Cincuenta Y Siete Pesos**

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 161.404.838
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 30.666.919
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 192.071.757
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.



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





NARIÑO & ASOCIADOS
AUDITORES CONSULTORES S.A.

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

OUTSOURCING S.A.
NIT. 800.211.401-8

RF-00720-GA-00355

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 correspondiente al mes de Noviembre del año 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
Junio de 2020	43706255	\$2.107.406.500	02 de Julio de 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
Septiembre de 2020	45703528	\$2.212.944.800	02 de Octubre de 2020
Octubre de 2020	46420516	\$2.364.832.500	03 de Noviembre de 2020
Noviembre de 2020	47052576	\$2.723.175.500	02 de Diciembre de 2020

La presente certificación se expide a los 2 días del mes de Diciembre 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.



**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
Diciembre 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 15 de diciembre DE 2020



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de diciembre de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Diciembre 2020
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	5



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	7
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	8
4	Encuesta de satisfacción.....	9
5	Evaluación de conocimientos.	11
6	Calidad CCC	11
6.1	Calidad Interna	11
6.2	Desempeño por agente	13
6.3	Calibraciones.....	14
7	Formación.....	14
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	14
9	Acciones de mejora.....	14
10	Observaciones y conclusiones	14



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

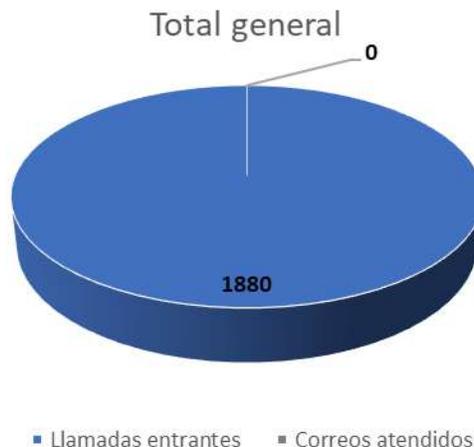
1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 15 de diciembre, el CCC recibió un total de 1.880 transacciones en el canal Inbound: **ver anexo 2**

Canal	01-Dic-2020 - 06-Dic-2020	07-Dic-2020 - 13-Dic-2020	14-Dic-2020 - 20-Dic-2020	Total general
Llamadas entrantes	694	734	452	1880
Correos atendidos	0	0	0	0
Total	694	734	452	1880



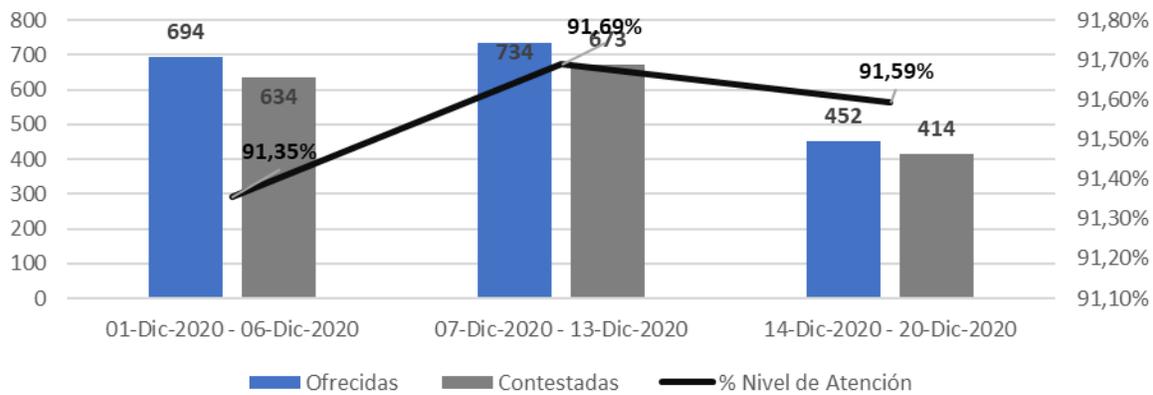


2.1 Gestión canal Inbound

Para los primeros 15 días de diciembre se recibieron un total de 1.880 llamadas, de las cuales se atendieron 1.721, 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)
1/12/2020	184	165	142	11	8	86,06%	5,98%	370	29,2
2/12/2020	184	176	171	3	5	97,16%	1,63%	353	4,4
3/12/2020	167	147	124	13	7	84,35%	7,78%	412	20,3
4/12/2020	159	146	142	5	8	97,26%	3,14%	347	4,2
7/12/2020	157	144	133	6	7	92,36%	3,82%	316	6,4
9/12/2020	165	150	135	8	7	90,00%	4,85%	405	14,2
10/12/2020	215	197	186	10	8	94,42%	4,65%	283	6,5
11/12/2020	197	182	167	7	8	91,76%	3,55%	306	8,0
14/12/2020	224	206	187	10	8	90,78%	4,46%	326	8,3
15/12/2020	228	208	184	10	10	88,46%	4,39%	354	11,0
Total general	1880	1721	1571	83	76	91,28%	4,41%	344	11,0

Tráfico Inbound semanal diciembre



Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se han atendido llamadas es en la dos con un total de 673 llamadas.

Para los primeros 15 días de diciembre las llamadas atendidas son de 1.721 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**

Tipología llamadas

Tipo llamada	Cantidad
Efectivo	1100
No efectivo	521
Abandonadas	259
Total general	1880

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.



Llamadas no efectivas

Tipo llamada	Cantidad
Colgada	249
Muda	159
Equivocada	108
Prueba	3
Informativo	2
Total general	521

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

Consulta de llamadas

Consulta o motivo de llamada	Cantidad
Otro	269
CARTERA	155
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	98
AVETM	95
NO COMPETENCIA	79
REGISTRO TIC	70
RADIO	53
TALENTO DIGITAL	46
INFRAESTRUCTURA	46
GOBIERNO DIGITAL	33
ESPECTRO	29

En diciembre la consulta más realizada a la línea de atención 3443460 opción 2 fue la solicitud de información de no competencia de Ministerio.

2.2 Gestión Email

Para la gestión de correos electrónicos en diciembre no se tiene estadística debido a que los agentes técnicos están gestionando directamente del correo Minticresponde@mintic.gov.co dicha cuenta no se tiene configurada en la plataforma de OS por tal razón no se tienen mediciones para este mes.



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

Ítem	ANS	Oro	Diciembre
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	91%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser \leq a 30 segundos	11 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser \leq a 400 segundos	N/A
6	Tiempo de atención Email	Debe ser \leq a 5 horas	N/A
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos \leq 2,0%.	0%
8	Encuesta	Promedio nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.5



Ítem	ANS	Oro	Diciembre
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	344 segundos inbound
11	Eficacia	EFICACIA >=80%	96%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=90%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN>=90%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	99%

4 Encuesta de satisfacción

Para los primeros 15 días diciembre el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 196, de las cuales el 100% calificó la primera pregunta, el 68% respondió la segunda y el 60% respondió la tercera, a continuación, presentamos los aspectos más relevantes de cada una de las preguntas:

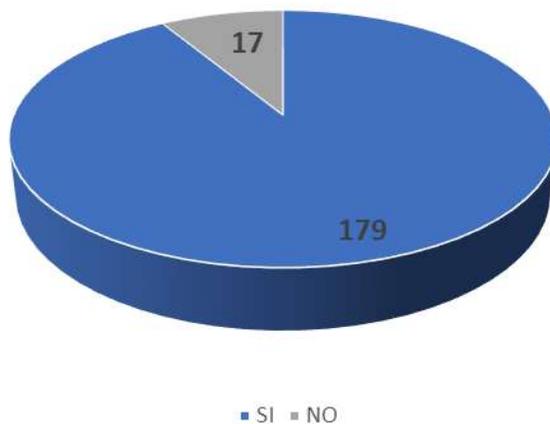
Ver anexo 25

Encuestas PACO 1 al 15 de diciembre	
Pregunta / calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	118
5	97
4	11
1	5
2	3
3	2
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	134
5	98
4	17
1	12
3	6
2	1
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	196
SI	179
NO	17
Total general	448



Resultados pregunta 1 “Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta? encontramos los siguientes resultados.

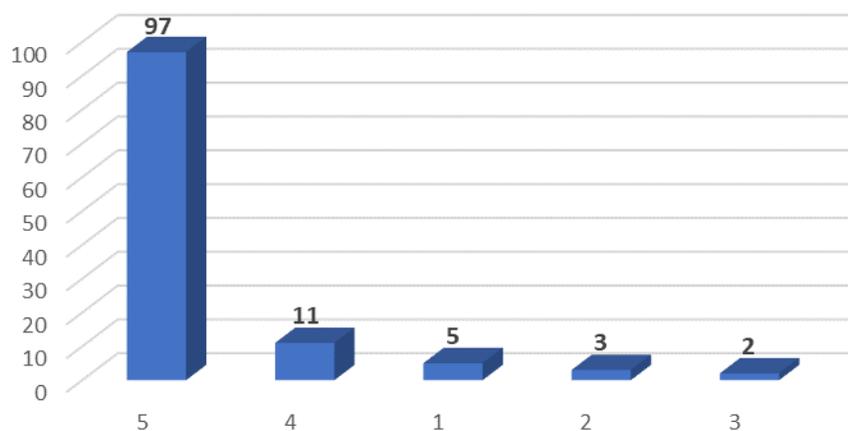
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?



Es decir, el 91% de las personas informan que su consulta fue resuelta, mientras que el 9% que indicó que su requerimiento no fue solucionado.

Resultados consulta 2

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



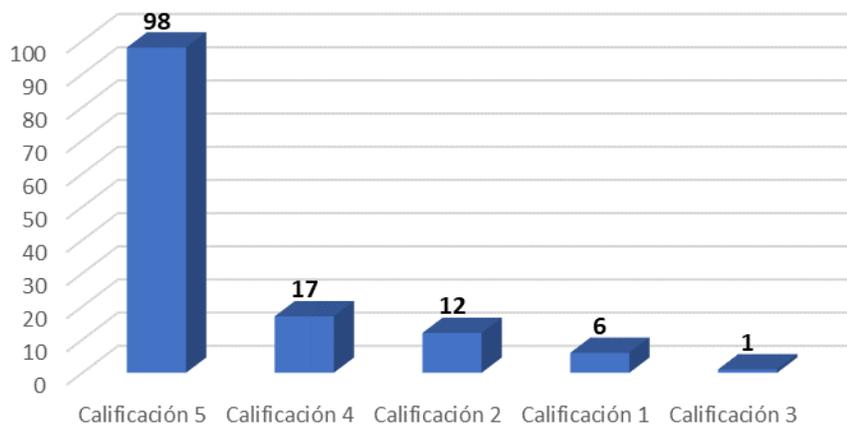
En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5) fue la que tuvo mayor participación con un 73%, por otra parte, observamos que el



promedio de calificación general fue de 4.4.

Resultados pregunta 3

Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió



En la pregunta tres, encontramos que el 82% de los ciudadanos que respondieron, nos calificaron con 5, así como también se aprecia que la calificación promedio de esta pregunta estuvo en 4.6. para este mes.

5 Evaluación de conocimientos.

La evaluación de diciembre se tiene proyectada para realizar en la última semana del mismo mes.

6 Calidad CCC

6.1 Calidad Interna

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

CATEGORIA	Diciembre
Evaluaciones Realizadas	21
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	2
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	90,5%
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	99,67%



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

Aun así, se siguen presentando fallas de servicios lo cual genera que la calidad de la cuenta disminuya en 0.51%.

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

Errores críticos

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

Errores no críticos

A continuación, se detallan las fallas de servicio y/o habilidades blandas que se



presentaron en la cuenta.

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Retoma la llamada en el tiempo establecido	2	100,00%
Total general	2	



Al analizar las fallas de servicio se evidencia que a la fecha tan solo se han presentados dos fallas de servicio relacionadas con el uso del tiempo de retoma.

Para el mes de diciembre se establece un plan de acción con el fin de intervenir las habilidades de servicio par reiterativas en la cuenta con lo son “contesta en los tiempos establecidos” y “retoma la llamada en el tiempo establecido”.

6.2 Desempeño por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	1030657893	1	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LUISA BALEN	1026274103	1	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LORENA VARGAS	1026292975	3	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LORENA AREVALO	1032452775	3	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	1022418885	1	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIETH VELEZ	1087488250	4	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	1019112668	1	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ANGIE VARGAS PINEDA	1019121008	3	0	0	100%	100%	100%	100,0%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	1019077876	4	0	2	100%	100%	100%	98,3%



Para la primera quincena de diciembre se obtiene un resultado positivo en la calidad por agente, dado que el 100% de ellos cumple con los estándares de calidad establecidos.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de la calidad semanalmente se realizan intervenciones a los asesores con las notas más bajas.

6.3 Calibraciones

Aun no se ha realizado la calibración para la PACO

7 Formación

A corte 15 de diciembre no se han realizado capacitaciones por parte de la operación de Outsourcing

8 Reuniones y capacitaciones con cliente

Dados los cambios realizados en el sistema de radicación por parte del cliente se ha entregado novedades para radicación en INTEGRATIC, así mismo se realiza la entrega oficial del sistema de radicación al centro de contacto.

(Ver Anexo 17)

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación gestión de radicados INTEGRATIC	2/12/2020	PACO
Entrega de INTEGRATIC	9/12/2020	PACO

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

9 Acciones de mejora

- Se entrega oficialmente el sistema de radicación INTEGRATIC al Centro de contacto
- Se recibe capacitación del nuevo sistema de radicación "INTEGRATIC"
- Se capacita a los agentes en la tipificación

10 Observaciones y conclusiones

- Debido a los cambios de fecha en radicación de factura para diciembre se entrega un informe parcial del 1 al 15 de diciembre de los comportamientos de la campaña
- Por gestión del nuevo aplicativo de radicación "INTEGRATIC" no se tiene configurada la cuenta callcentermintic@mintic.gov.co, esto debido a que los agentes están gestionando directamente desde minticresponde@mintic.gov.co
- Se requiere un manual detallado del nuevo sistema de radicación "INTEGRATIC"
- Se requiere continuar con el proceso de capacitación de "INTEGRATIC"



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Centro de contacto al ciudadano



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
diciembre 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 15 de diciembre DE 2020



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de diciembre de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Diciembre 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.....	11
2.1.3	Gestión de Buzón.	11
2.1.4	Gestión Email	12
2.1.5	Gestión envío de correos masivos.....	13
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto.....	14
2.1.7	Gestión 7*24.....	14
2.2	Gestiones desarrolladas por Segundo Nivel	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1	Gestión 1 de segundo nivel	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2	Gestión 2 de segundo nivel	¡Error! Marcador no definido.
2.3	Casos creados en Service Desk.....	¡Error! Marcador no definido.
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.	23
6	Calidad CCC	23
6.1	Calidad interna	23
6.2	Desempeño por agente	26
6.3	Calibraciones.....	27
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	27
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	27
9	Acciones de mejora.....	28
10	Observaciones y conclusiones.....	28



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL OCTUBRE

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.

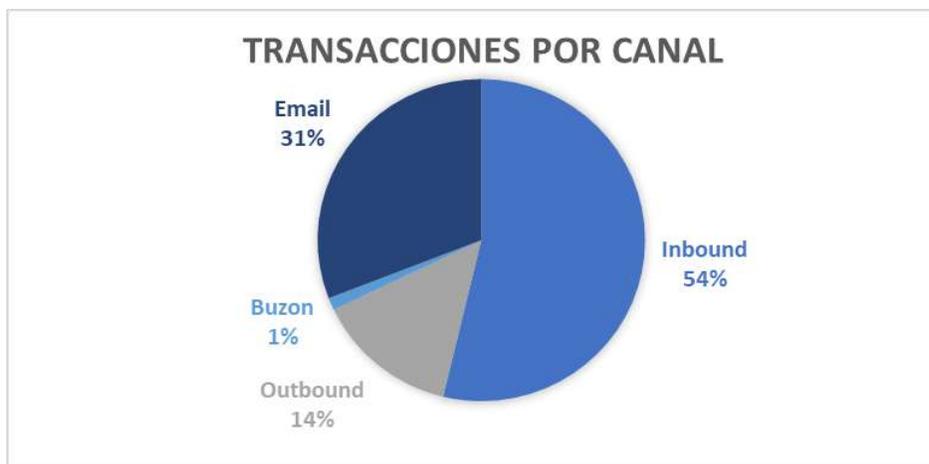
2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

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

Para el periodo comprendido entre el 1 y 15 de diciembre 2020, el CCC ha recibido un total de 4353 transacciones en todos los canales de atención

Ver anexo 2

Canal	Transacciones
Inbound	2340
Outbound	616
Buzón	53
Email	1344
Total	4353

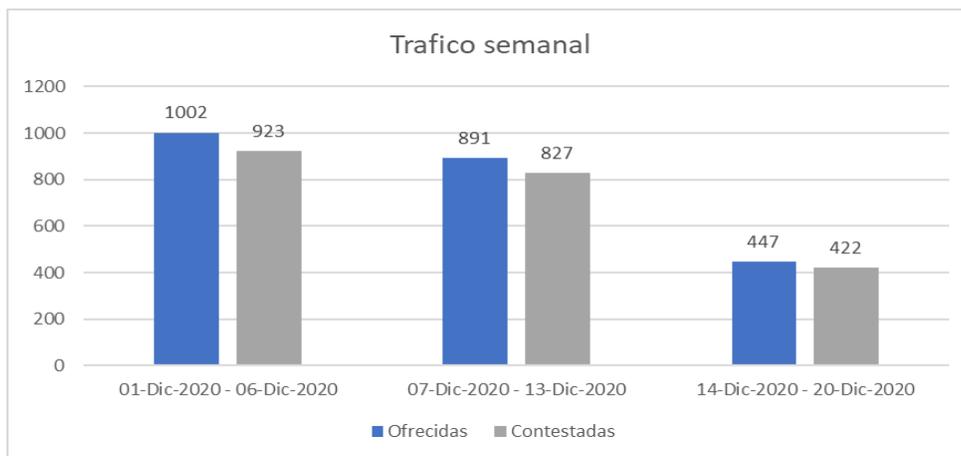




2.1.1 Gestión canal Inbound

Para lo corrido del mes de diciembre 2020 se han recibido un total de 2340 llamadas, de las cuales se han atendido 2172 correspondiente al 92,8% de atención en dicho canal; las llamadas se dividieron de la siguiente manera por semanas: **ver anexo 2**

	01-Dic-2020 - 06-Dic-2020	07-Dic-2020 - 13-Dic-2020	14-Dic-2020 - 20-Dic-2020	Total, general
Ofrecidas	1002	891	447	2340
Contestadas	923	827	422	2172



De acuerdo con la gráfica anterior la primera semana de diciembre fue en la que más se atendieron llamadas fueron consultas de tramites seguido de consultas realizadas por entidades con relación a los servicios que ofrece MINTIC en cuanto a correos y sitios web y finalmente corresponde a validación por parte de los ciudadanos en cuanto a programas y servicios ofrecidos por entidades gubernamentales

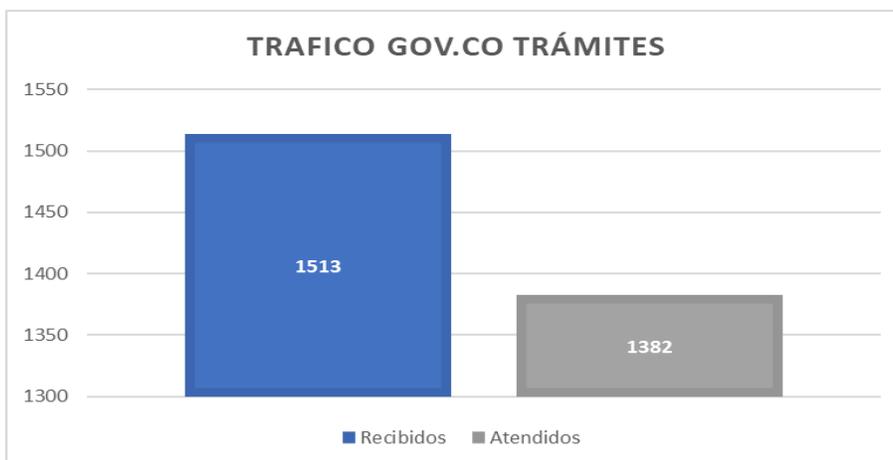
Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor tráfico fue el día 1 de diciembre con un total de 304 llamadas recibidas contestando el 90 % de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue “Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales” seguido de la validación den beneficio del ingreso solidario, las líneas que atendieron estas solicitudes fueron urna de cristal y Gov.Co trámites



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- 1 GOV.CO Trámites:

Tráfico Gov.co Trámites	
Recibidos	Atendidos
1513	1382
100%	91%



Donde se atiende el 91% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

Para el canal gov.co trámites las principales consultas corresponden a las solicitudes que se realizan correspondiente a los servicios que ofrecen las diferentes entidades gubernamentales la ayuda del beneficio solidario dado lo anterior con relación a



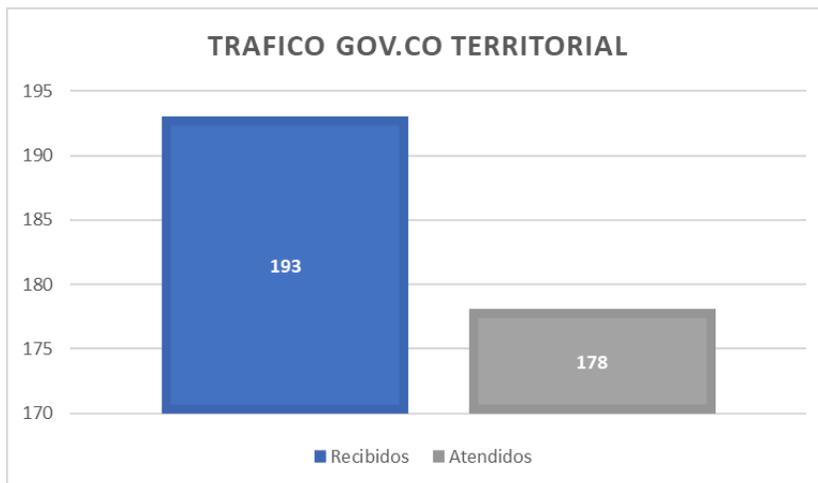
programas / servicios; en cuanto a trámites, las consultas relacionadas con los trámites del RUT son las más frecuentes

Programa / Servicio	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	46
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	19
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	17
Subsidios de nómina para empresas	9
Información referente al COVID 19	3
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Privadas	2
Subsidios de vivienda	2
Líneas de contacto entidades gubernamentales	2
Orientación laboral	2
Indemnización para víctimas del conflicto	1

ID trámite	Nombre de trámite	Total
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	18
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	8
345	Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior	4
3208	Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes	3
672	Certificado de supervivencia o fe de vida	3
350	Legalización de documentos de educación superior para adelantar estudios o trabajar en el exterior	2

Opción 1-2 gov.co Territorial

Tráfico Gov.co Territorial	
Recibidos	Atendidos
193	178



Donde se atiende el 92% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

Para gov.co territorial las consultas están relacionadas solicitudes de cuentas de correo (creación, actualización, reinicio), así mismo solicitudes relacionadas con los sitios web (creación, consultas generales, contraseñas de acceso a los sitios web entre otros). **Ver Anexo 23**

Opción 2 - Política de Gobierno Digital

Trafico PGD	
Recibidos	Atendidos
345	331



Donde se atiende el 95% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

Para los proyectos que se encuentran en la opción 2 de Gobierno Digital, se identifican que el motivo por el cual se contacta está relacionado con el portal de datos abierto y sus



procesos adicionalmente se contactan para recibir información relacionada con la Herramienta autodiagnóstico y máxima velocidad

Consultas PGD	
Consultas	Cantidad
Información de solicitud de conjunto de datos	8
Entidad solicita información acerca del portal datos abiertos	2
Información acerca del proceso Error en metadatos: frecuencia de actualización	2
Solicita información referente a: Lista de Registros Sanitarios Medicinales Actuales - INVIMA	1
Ciudadano solicita conjunto de datos	1
Solicitan certificado de exclusión del IVA.	1
Información acerca de caso solicitado por la entidad	1
Información Exclusión del IVA.	1

Opción 3 - Urna de Cristal

Tráfico urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
289	281



Donde se atiende el 97% de las llamas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

La opción 3 urna de cristal actualmente atiende consultas relacionadas con ayudas dadas por el gobierno nacional ingreso solidario, siendo esta la de mayor frecuencia, cabe apuntar que adicional a esa consulta los ciudadanos que se contactan para validar ayudas adicionales tales como subsidio de adulto mayor, subsidios de vivienda, subsidios de desempleo, ayudas brindadas por la unidad de víctimas.



Consulta Trámite	Cantidad
Consulta ingreso solidario	74
Participación ciudadana	15
Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	10
Familias en acción	10
Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado	9
Subsidios de vivienda	8
Consulta devolución de iva	5
Consulta de pagos Adulto Mayor	3
Orientación libreta militar	3
Líneas de contacto entidades gubernamentales	3

2.1.2 Gestión Outbound

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

Fecha de gestión	Tema	Cantidad registros	efectivos	No efectivos
11/12/2020	Cursos nivel básico medio y avanzado - Conceptos en Seguridad Digital - Platzi	346	200	146

Para lo corrido de diciembre se realizar una gestión outbound con un total de 346 registros, la gestión 1 “Cursos nivel básico medio y avanzado - Conceptos en Seguridad Digital - Platzi” se marcó el día 11 de diciembre teniendo una base de 88 registros y un 57% de efectividad sobre lo marcado.

La cantidad de barridos sobre estas bases fue dos.

Ver Anexo 19

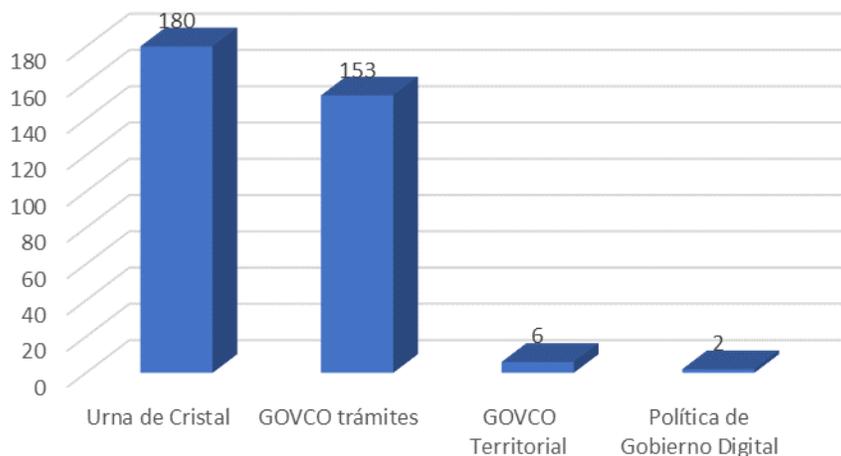
2.1.3 Gestión de Buzón.

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

Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
GOBIERNO DIGITAL	204	201	3



Buzones gestionados por campaña

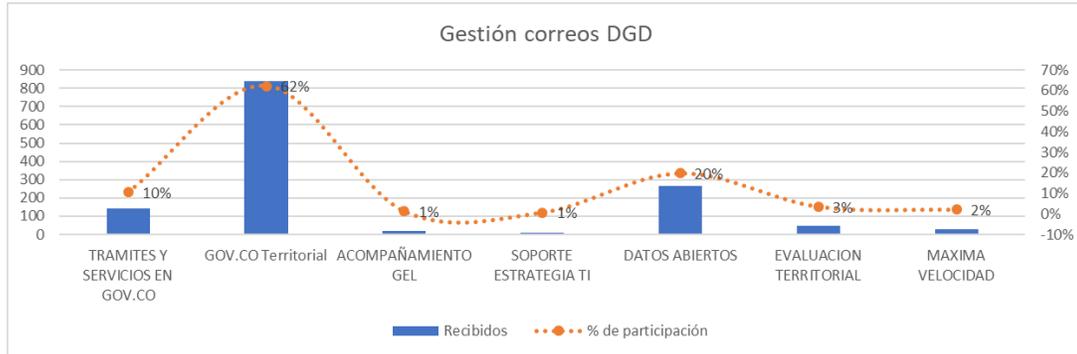


Como se observa en la gráfica se evidencia que urna de cristal es cuenta con mayor cantidad de gestiones, esto se debe a que el buzón de urna recibe las solicitudes de gov.co

2.1.4 Gestión Email

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

Campaña	Recibidos	% de participación
TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	141	10%
GOV.CO Territorial	837	62%
ACOMPañAMIENTO GEL	18	1%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	9	1%
DATOS ABIERTOS	265	20%
EVALUACION TERRITORIAL	47	3%
MAXIMA VELOCIDAD	27	2%
Total general	1344	100%



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

Lo sigue la gestión que se realiza en el buzón de tramites y servicios datosabiertos@mintic.gov.co dado que dicho servicio ha tomado relevancia de parte de las entidad y ciudadanos interesados por los servicios que se prestan desde el portal datos abiertos

Solicitudesgov.co@mintic.gov.co pasa a un tercer lugar dado que en el mes de diciembre se define como un correo de comunicación interna.

2.1.5 Gestión envío de correos masivos

Para diciembre se han enviado 2 mensajes masivos desde el centro de contacto los cuales fueron a 3600 administradores web y representantes legales de las entidades. En total se enviaron 7200 mensajes a través de los correos electrónicos.

2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en lo que va de diciembre, con un total de 641 chat que ingresaron de los cuales 352 fueron efectivos y 289 fueron no efectivos. Los chats no efectivos se deben a que los ciudadanos inician un chat pero no dan ningún tipo de respuesta, muchas veces evidenciamos que los ciudadanos hacen llamada al IVR y abren el chat para tomar la opción que les conteste primero.

Consultas	
Efectivo	352
No efectivo	289
Total general	641



El top 10 de programas mas consultados en el canal del chat es:

Programa	Consultas
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	92
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	32
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	13
Otro	7
Subsidios de vivienda	5
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Privadas	5
Orientación laboral	3
Vivienda Gratis	1
Información referente al COVID 19	1
Subsidios de nómina para empresas	1
Total general	160

2.1.7 Gestión envío de mensajes de texto

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

Tipo de mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	769.072
Respuesta ciudadanos	323
Total	769.395

El mensaje de texto con mayor cantidad de números enviado el del 10 de diciembre con un total de 181347 números, con el siguiente texto “Adjudicado el Proyecto 10K para instalar 14745 Centros Digitales con Internet gratuito en colegios de veredas y corregimientos <http://bit.ly/CentrosDigitales10K>”

A corte 15 de diciembre de 2020 se lleva un total de mensajes de texto enviados de 28 paquetes a un total de 768.721 números.

2.1.8 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 diciembre del 2020.



Consolidado revisión portales gov.co - gov.co/territorial - Piwik									
Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1438	3374	3180	3379	3003	2397	855	1126	612	19364

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

Consolidado incidencias reportadas									
Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
27	26	104	61	106	63	86	107	8	588

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

En promedio se monitorean desde el mes de abril 2344 veces todos los portales siguiendo un procedimiento realizado para la actividad.

2.1 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial Segundo Nivel

2.1.1 Gestión de Casos Gov.co Territorial

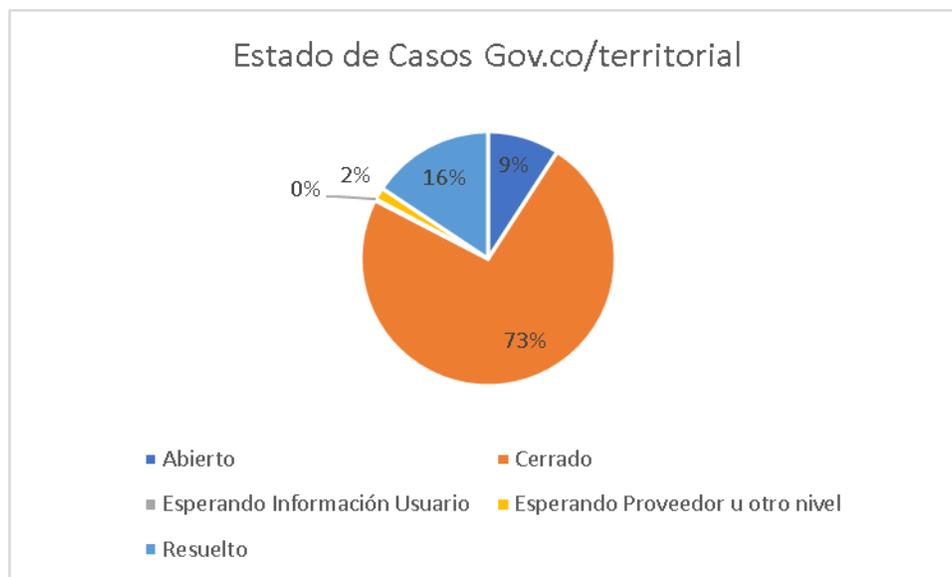
Del 1 al 15 de diciembre se gestionaron 569 casos en Service Desk en Gov.co Territorial de los cuales 388 fueron escalados a Segundo Nivel y 181 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 15 de diciembre de Segundo Nivel:

Tipificación \ Estado	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general
Actualización	6	144	1	41	192
Consulta	7	44	7	13	71
Creación	6	82	4	12	104
Eliminación		1			1
Error		3		1	4
Gestión interna	1	8		3	12
No asignado		2		2	4
Total general	20	284	12	72	388

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 89% de los casos.



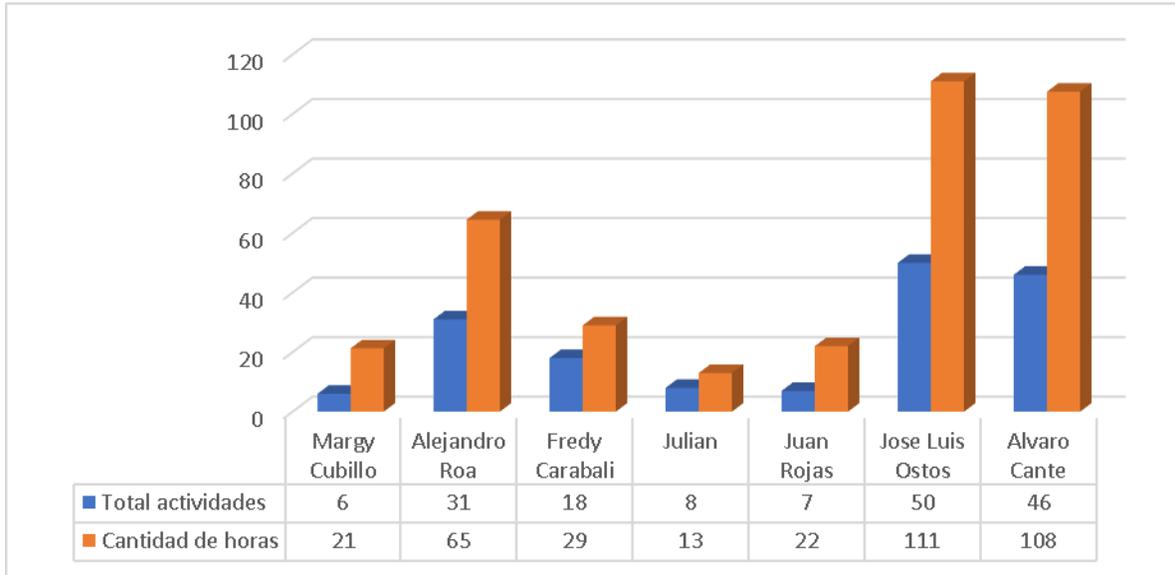
El 9% que no se logró cerrar al 15 de diciembre fueron casos creados en la última semana y se van resolviendo en los siguientes días.



Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 166 actividades que hacen parte de la operación, pero no están registradas como casos (Informes, Pruebas QA, Formatos, MX, Automatización de informes, Monitoreo Preventivo) incluyendo a los agentes profesionales.

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

Gráfica 1. Resumen actividades – Agentes técnicos segundo nivel.

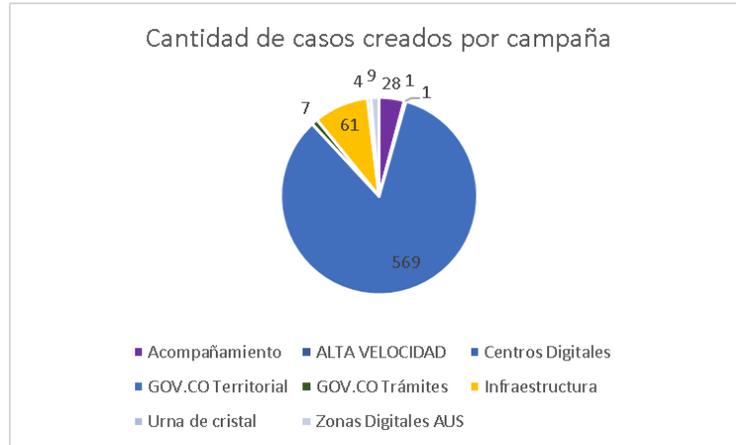


En el 2020 se ha venido realizando la normalización de cada uno de los procesos de Territorial en donde para cada procedimiento se elabora, se aprueba y se socializa con agentes técnicos y con líderes de solución (Manual – Guía – Flujograma del proceso – Plantilla – Matriz) **Ver anexo 21**

	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	

2.2 Casos creados en Service Desk

Del 1 al 15 de diciembre se crearon en la plataforma Service desk de Outsourcing 681 casos los cuales se asignaron de la siguiente manera. **Ver anexo 5**



Del total de los casos creados el 84% fueron asignados a la solución GOV.CO territorial, a continuación detallamos el estado de los casos:

Estado de casos Service Desk	
Estado	
Abierto	79
Cerrado	494
Esperando Información Usuario	2
Esperando Proveedor u otro nivel	9
Resuelto	96
Total general	680

En la siguiente tabla podremos observar el detalle de las solicitudes realizadas por las entidades y ciudadanos en lo que va de diciembre.

Tipificación	Cantidad
Actualización	226
Consulta	90
Creación	177
Eliminación	2
Error	7
Gestión interna	12
No asignado	54
Otro	1
Total general	569

Para los casos pendientes por respuesta se evidencia que con corte al 15 de diciembre se tienen 145 casos, teniendo el caso más antiguo en agosto perteneciente a Gov.co Territorial.



Casos pendientes por respuesta						
Campaña / Mes	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Acompañamiento			1	11	12	24
ALTA VELOCIDAD				1		1
Centros Digitales					1	1
GOV.CO Territorial	1	2	19	16	70	108
GOV.CO Trámites		3	1	2	5	11
Total general	1	5	21	30	88	145

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

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	Octubre
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover TimeObjective)	D>=99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	100%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	92%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30 segundos	3.2 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser =< a 400 segundos	18.4 segundos
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	26 minutos



Ítem	ANS	Oro	Octubre
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.3
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	416 segundos inbound – 8 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA $\geq 95\%$	97%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	99.19%
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 $\geq 80\%$	Pendiente

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

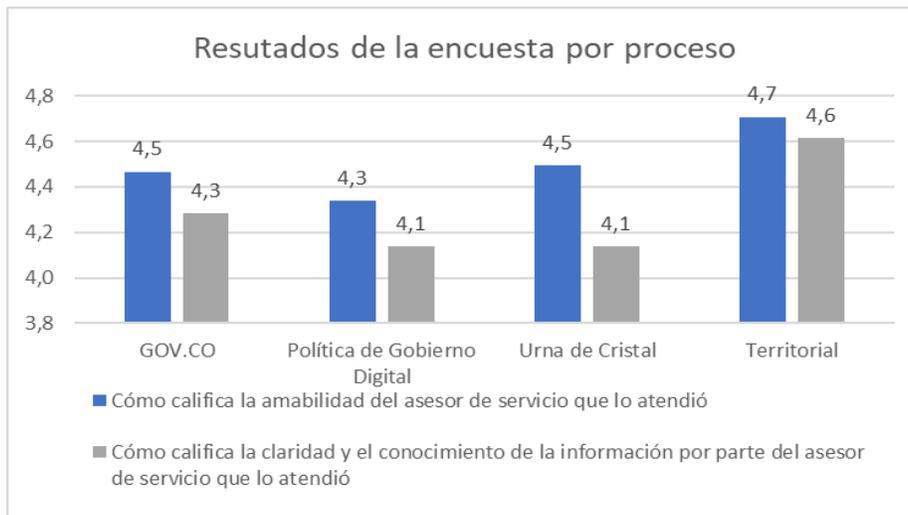
En la primera quincena de diciembre se manejaron dos tipos de encuesta, las cuales se detallan a continuación. **Ver anexo 25**



Etiquetas de fila	Cuenta de Calificacion
<input checked="" type="checkbox"/> Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	502
1	46
2	11
3	8
4	26
5	411
<input checked="" type="checkbox"/> Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	567
1	82
2	16
3	12
4	41
5	416
<input checked="" type="checkbox"/> Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	657
NO	96
SI	561
Total general	1726

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

Etiquetas de fila	Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió
GOV.CO	4,5	4,3
Política de Gobierno Digital	4,3	4,1
Urna de Cristal	4,5	4,1
Territorial	4,7	4,6
Total general	4,5	4,2



Para la pregunta “Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió” la calificación para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es igual o

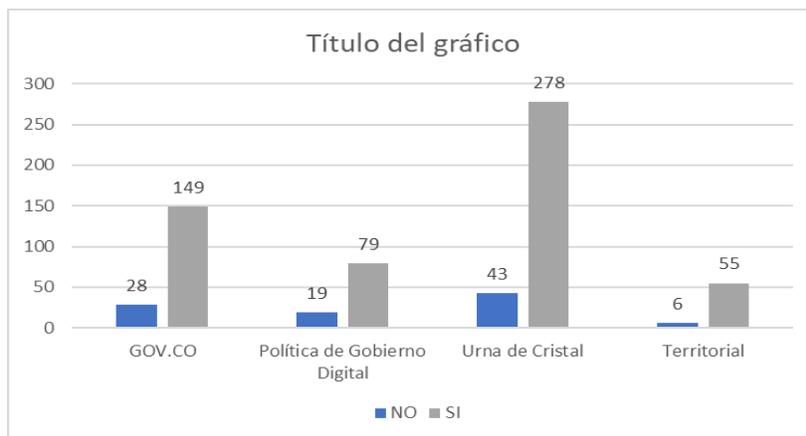


superior a 4.0

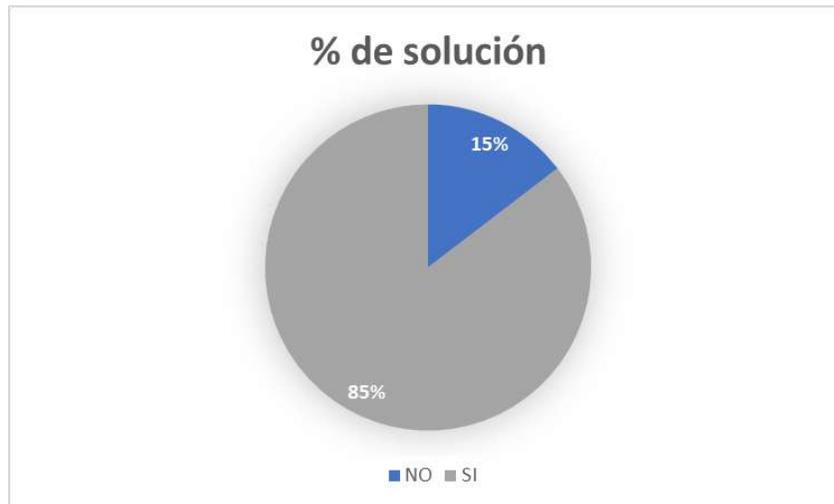
Para pregunta “Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió” para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es superior a 4.0

Para la consulta “Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?” el 83%de las respuestas fueron positivas.

Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?		
Proceso	NO	SI
GOV.CO	28	149
Política de Gobierno Digital	19	79
Urna de Cristal	43	278
Territorial	6	55
Total general	96	561



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



5 Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.

La evaluación de diciembre se tiene proyectada para realizar en la última semana del mismo mes. **Ver anexo 26**

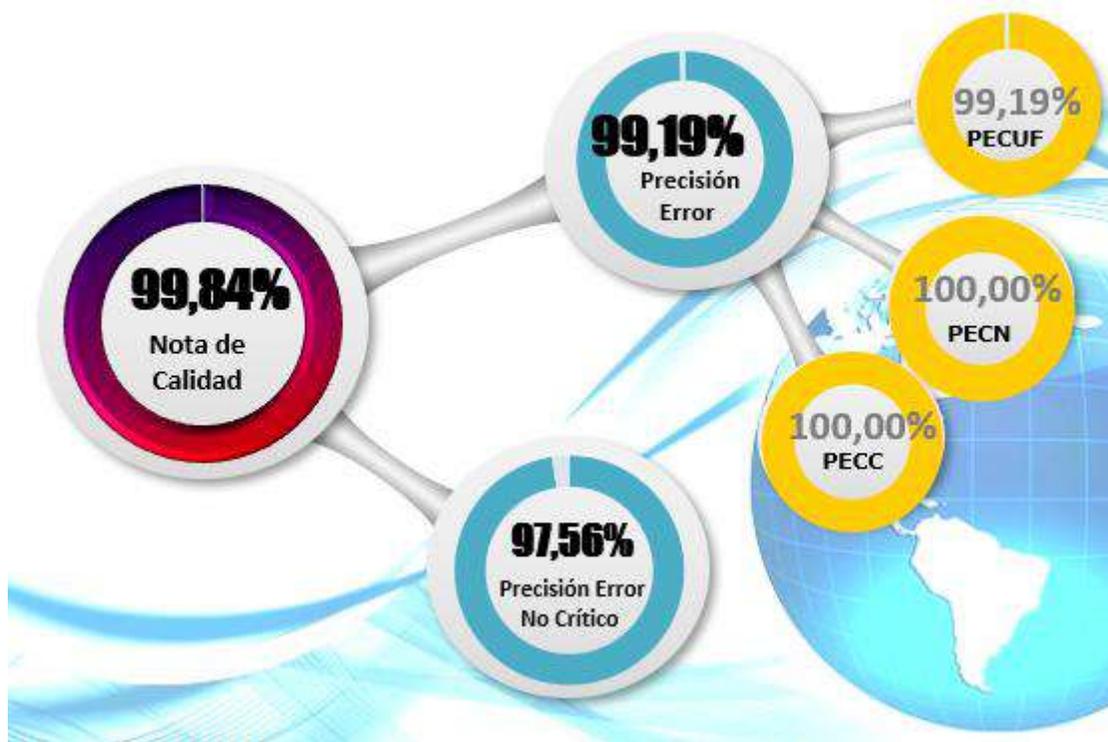
6 Calidad CCC

6.1 Calidad interna

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

Ver anexo 10

CATEGORIA	Diciembre
Evaluaciones Realizadas	123
Cantidad Errores Críticos	1
Cantidad Errores No Críticos	3
Precisión Error Crítico	99,2%
Precisión Error No Crítico	97,6%
Evaluaciones con ECUF	1
Precisión de Usuario Final	99,2%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	99,84%



Para este mes se ven afectan las precisiones de usuario, dado un error generado en el proceso de nivel 2 donde se responde un caso con en radicado diferente. Se realiza el proceso de retroalimentación al asesor desde el area de calidad

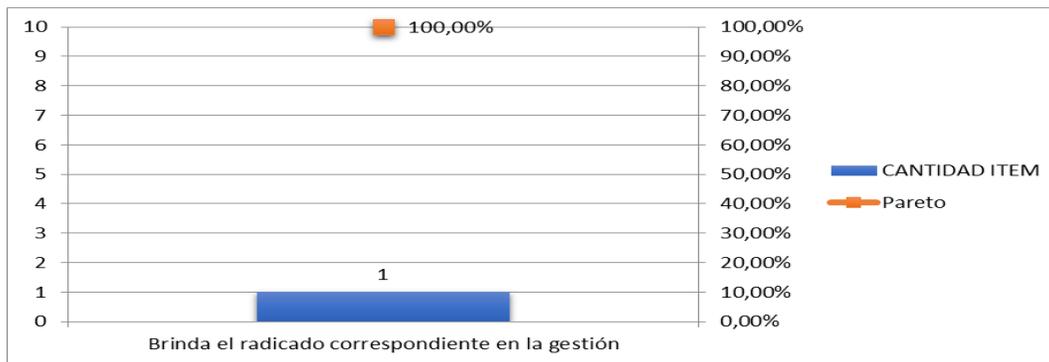
Errores criticos

Para la Dirección de Gobierno digital se identifican los siguientes errores críticos.

Errores críticos de Usuario Final

En la siguiente tabla se detallan los errores que afectaron la precisión de usuario final y su participación

Item	CANTIDAD ITEM	Pareto
Brinda el radicado correspondiente en la gestión	1	100,00%
Total general	1	



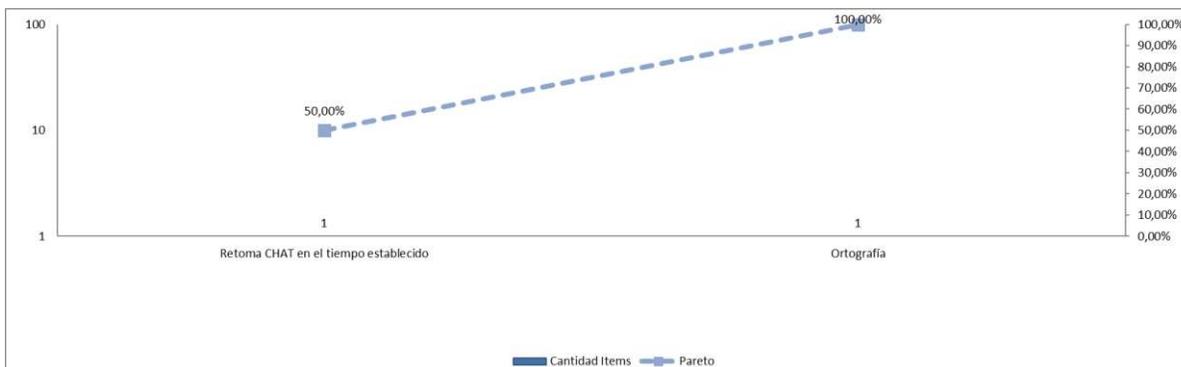
Se realiza el proceso de generación de alarmas enviadas a los coordinadores para que realicen el seguimiento correspondiente y la retroalimentación a los asesores

Errores críticos de Negocio

No se ha identificado errores críticos de negocio

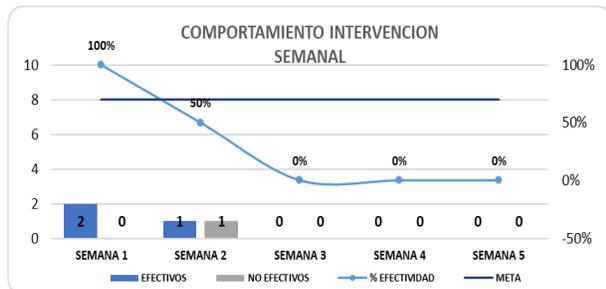
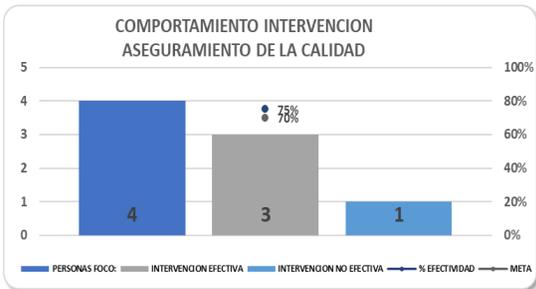
Errores no críticos

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Retoma CHAT en el tiempo establecido	1	50,00%
Ortografía	1	100,00%
Total general	2	



La falla de servicio más representativa para la primera quincena del mes de diciembre corresponde a “Retoma la llamada en el tiempo establecido”, y con el fin de evitar el aumento de la participación de dicha falla, desde el área de calidad se realizan refuerzos y capacitaciones a los asesores.

Resultados Generales



Semana a semana se realiza un proceso de intervención focalizada a los asesores que presentan las notas más bajas con el fin de reforzar, procesos, conocimientos, así mismo con el fin que conozcan de primera mano los errores que presentan para que se empoderen de la calidad de la cuenta y durante el mes tengan una mejora significativa.

6.2 Desempeño por agente

En la primera quincena de diciembre 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
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	1016016201	6	0	0	100%	100%	100%	100,0%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	1013637110	7	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	1057466725	5	0	0	100%	100%	100%	100,0%
YENY ESTHER PALMERA	1040373562	2	0	0	100%	100%	100%	100,0%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	1072749901	5	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	39800096	3	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	1012399639	5	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MARCELA MANRIQUE	1014240301	6	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ANDRES FELIPE CRISTANCHO CAMACHO	1000334208	4	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALBOS	1104703191	4	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	1033792313	4	0	0	100%	100%	100%	100,0%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	1013608850	4	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	1016102422	4	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	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	80117519	5	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIAN ANDRES PINEROS CALDERON	1030681987	5	0	0	100%	100%	100%	100,0%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	1024597837	7	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	1015463567	4	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ALBERTO GUTIERREZ	1018417595	5	0	0	100%	100%	100%	100,0%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	52792492	4	0	0	100%	100%	100%	100,0%
FREDI CARABALÍ SÁNCHEZ	1031157366	2	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JUAN CARLOS GALEANO	79835290	6	0	1	100%	100%	100%	99,2%
DOUGLAS CONSUEGRA	1127622303	5	0	1	100%	100%	100%	99,0%
JUAN DAVID ROJAS	1018491566	3	1	1	67%	100%	100%	96,7%

Para la primera semana de diciembre la calidad se encuentra cumpliendo, siendo la nota más baja 96.7% del agente Juan David Rojas por un error crítico que se presentó en una respuesta emitida desde ServiceDesk



6.3 Calibraciones

Las calibración se encuentra programada para el día 18 de diciembre

7 Formación y entrenamiento de los agentes.

se realizaron capacitaciones y reuniones (calidad, operación, cliente) con el fin de mejorar cada uno de los procesos que intervienen en la prestación del servicio desde el centro de contacto.

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Novedades Reintegro	10/12/2020	Gobierno Digital

Para este mes se realizar una inducción a la asesora Catherine Jerez dado que llega de licencia.

En la inducción se refuerza el proceso de tipificación, uso de guiones y habeas data.

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Actividad Refuerzo Calidad	15/12/2020	Gobierno Digital
Novedades Chat	3/12/2020	Gobierno Digital
Novedades Reintegro	10/12/2020	Gobierno Digital
Reunión de Seguimiento GOV.CO- CCC	7/12/2020	Gobierno Digital

Para los diferentes procesos de la cuenta MINTIC, se realizan refuerzos relacionados con producto, calidad.

Estas capacitaciones se realizan desde calidad, operación el cliente con las novedades que competen a cada cuenta

8 Reuniones y capacitaciones con cliente.

Por parte del cliente Se recibe capacitación en:

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación funcional gov.co Territorial	7/12/2020	Gobierno Digital
Capacitación Técnica plataforma gov.co Territorial	9/12/2020	Gobierno Digital

Por otra parte, se realizan reuniones de seguimiento al documento “acuerdo de servicio”, seguimiento al informe de territorial y la revisión de manuales diseñados para la implementación 3.0



Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Reunión de Seguimiento GOV.CO- CCC	7/12/2020	Gobierno Digital

9 Acciones de mejora.

- Se realiza refuerzo en habilidades blandas o de servicio al 100% de los asesores de la dirección de gobierno digital.
- Se implementa territorial 3.0 en los portales
- Se recibe capacitación por parte de Dasigno con relación a los cambios que tuvieron los sitios web territorial por la transformación a territorial 3.0

10 Observaciones y conclusiones.

- En el tipificador OCM en los datos de contacto, campo tipo de persona cuando se selecciona "JURIDICA" se deben habilitar las opciones de autorización de envío de información tanto al celular como al correo electrónico
- Se debe agregar a la tipificación de OCM en los campos "estrato", "genero", "ciudad" una opción de no sabe no responde.
- Se debe agregar a la tipificación de OCM en el campo "departamento", "ciudad" una opción fuera del país.



**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
Diciembre 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 15 DE DICIEMBRE DE 2020



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 15 de diciembre de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Diciembre 2020
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	6



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	7
3.1	Gestión de canal Inbound	7
3.2	Gestión Outbound.....	11
3.3	Gestión Email	11
3.4	Casos creados en Service Desk	12
4	Encuesta de satisfacción.....	13
5	Evaluación de conocimientos.	14
6	Calidad CCC	14
6.1	Calidad interna	14
6.2	Desempeño por agente	15
6.3	Calibraciones.....	16
7	Formación	16
8	Acciones de mejora.....	17
9	Observaciones y conclusiones	17



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

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

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	Diciembre
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover Time Objective)	D \geq 99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	100%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	100%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser \leq a 30 segundos	1.2 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser \leq a 400 segundos	N/A



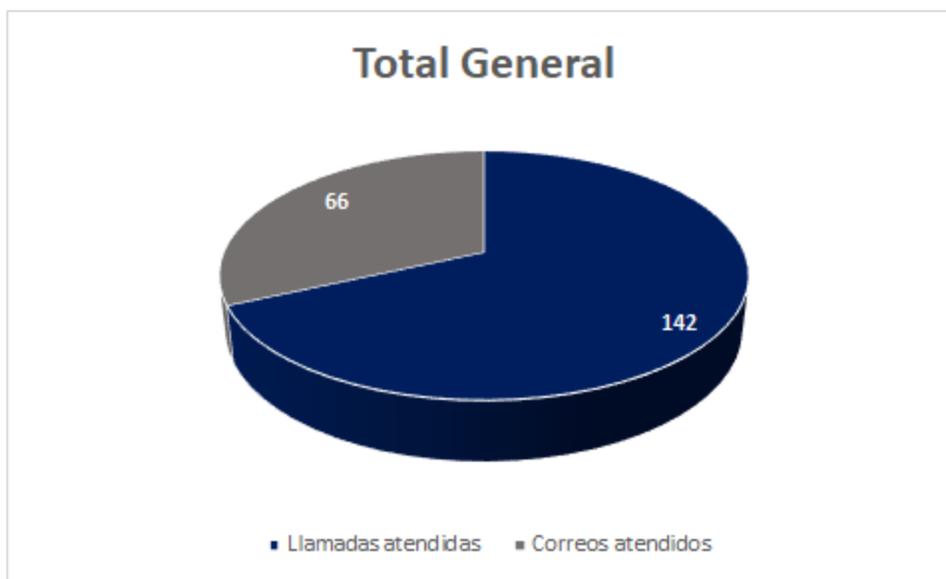
Ítem	ANS	Oro	Diciembre
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	3 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4,6
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	464 segundos inbound – 15 minutos correo
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA >=95%</i>	95%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=100%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN>=100%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	0%



3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 15 de diciembre 2020, el CCC recibió un total de 208 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal	01-Dic-2020 06-Dic-2020	07-Dic-2020 13-Dic-2020	14-Dic-2020 15-Dic-2020	Total general
Llamadas atendidas	48	74	20	142
Correos atendidos	26	30	10	66
Total	74	104	30	208

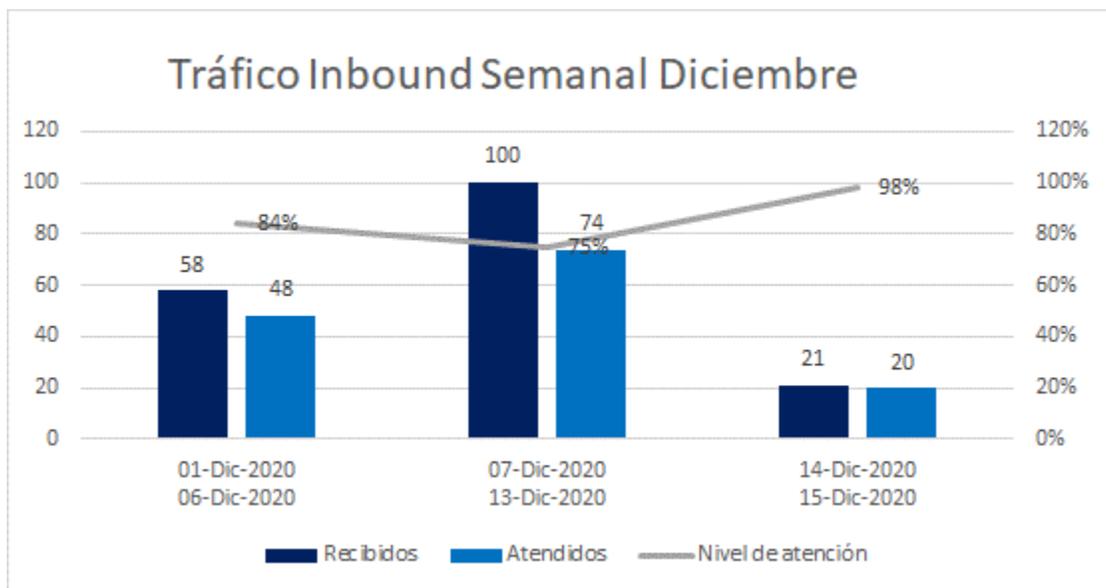


Para el mes de diciembre se evidencia que el canal Inbound cuenta con una mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 68% sobre el total.

3.1 Gestión de canal Inbound

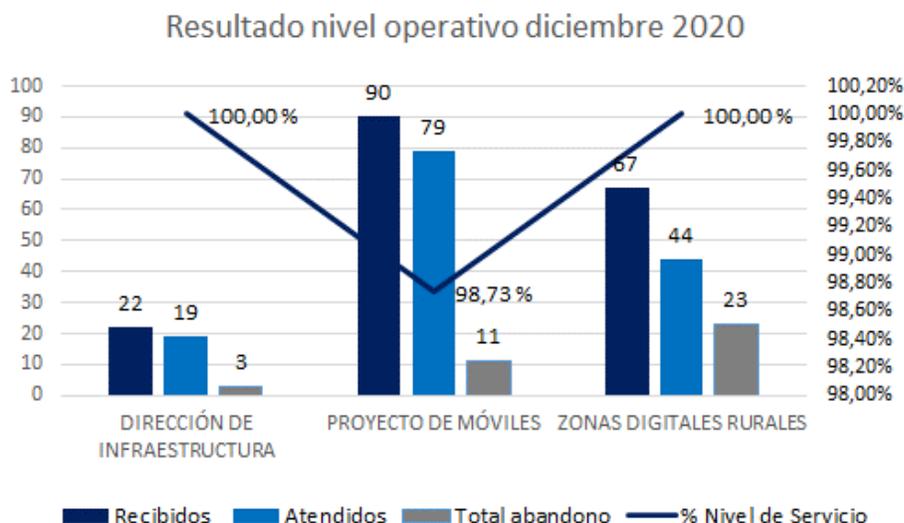
Para el mes de diciembre 2020 se recibieron un total de 179 llamadas, de las cuales se atendieron 142, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
1/12/2020	21	17	17	0	4	100,00%	0,00%	403	0,6
2/12/2020	12	10	10	0	2	100,00%	0,00%	364	0,8
3/12/2020	4	4	4	0	0	100,00%	0,00%	741	0,5
4/12/2020	20	16	16	0	4	100,00%	0,00%	481	0,6
5/12/2020	1	1	1	0	0	100,00%	0,00%	446	0,0
7/12/2020	18	17	17	0	1	100,00%	0,00%	404	0,9
9/12/2020	41	23	23	0	18	100,00%	0,00%	333	0,7
10/12/2020	21	17	17	0	4	100,00%	0,00%	367	0,8
11/12/2020	13	10	9	0	3	90,00%	0,00%	333	5,1
12/12/2020	7	7	7	0	0	100,00%	0,00%	279	0,0
14/12/2020	15	15	15	0	0	100,00%	0,00%	210	0,3
15/12/2020	6	5	5	0	1	100,00%	0,00%	551	2,6
Total general	179	142	141	0	37	99,30%	0,00%	377	1,0



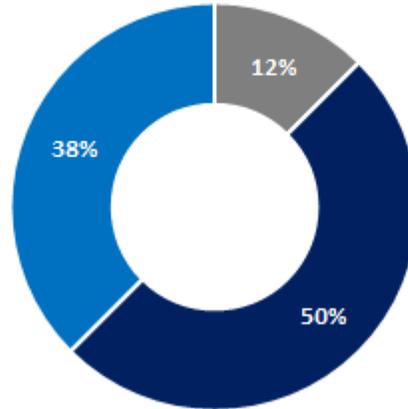
A continuación, se detalla la participación de las gestiones desarrolladas por cada uno de los proyectos de la campaña Infraestructura, según la información del inbound, nivel de servicio y TMO.

Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	22	19	19	0	3	3	100,00%	0,00%	500	0,8
PROYECTO DE MÓVILES	90	79	78	0	11	11	98,73%	0,00%	346	1,2
ZONAS DIGITALES RURALES	67	44	44	0	23	23	100,00%	0,00%	380	0,7
Total general	179	142	141	0	37	37	99,58%	0,00%	409	1



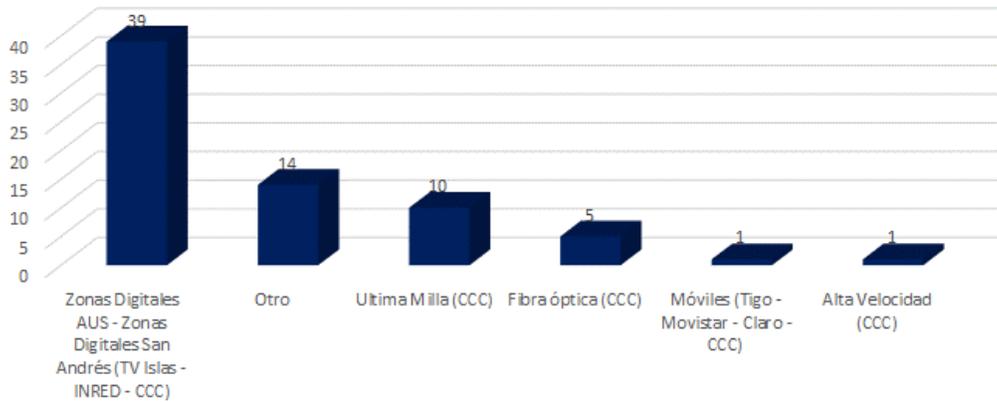


% de participación de los proyectos



■ DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA ■ PROYECTO DE MÓVILES ■ ZONAS DIGITALES RURALES

Gestión Tiquetes diciembre





Gestión llamada

Proyecto o consulta	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	39
Otro	14
Ultima Milla (CCC)	10
Fibra óptica (CCC)	5
Móviles (Tigo - Movistar - Claro -CCC)	1
Alta Velocidad (CCC)	1
Total general	70

Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana 2 con un total de 100 llamadas de las cuales se atendieron 74. **Ver anexo 3**

El total de llamadas atendidas hasta el 15 de diciembre fue de 84 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera.

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	84
No efectiva	58
Total General	142

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 48 registros

Llamada no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	48
Muda	7
Equivocada	2
Prueba	1
Total General	58

Para las llamadas efectivas en el mes de diciembre, se tuvo mayor participación en la consulta realizadas sobre otros temas y consultas como reporte de fallas de zonas wifi.



Consultas	Cantidad
Consulta Otros proyectos	23
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	20
Incidencia masiva sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	10
Consulta Incentivos a la Demanda 1	9
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	6
Otro	5
Consulta Incentivos a la Demanda 2	3
Consulta Alta Velocidad	2
Consulta Incentivos a la Oferta 1	2
Consulta Kioscos Digitales	2
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	2
Total General	84

3.2 Gestión Outbound

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

Control de llamadas		
Fecha	Marcacion es por día	Gestión
1/12/2020	3	Efectiva
2/12/2020	3	Efectiva
3/12/2020	3	Efectiva
4/12/2020	3	Efectiva
7/12/2020	3	Efectiva
9/12/2020	3	Efectiva
10/12/2020	3	Efectiva
11/12/2020	3	Efectiva
14/12/2020	3	Efectiva
15/12/2020	3	Efectiva
Total general	30	

3.3 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 15 de diciembre 2020, el CCC recibió un total de 66 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**



Correo	01-Dic-2020 06-Dic-2020	07-Dic-2020 13-Dic-2020	14-Dic-2020 15-Dic-2020	Total general
Recibidos	26	30	10	66
Atendidos	26	30	10	66
Nivel de atención	100%	100%	100%	100%

En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 2 con un total de 30 requerimientos.

Para diciembre el total de correos atendidos fue de 66, los cuales fueron efectivos en 66 y se detallan a continuación.

Gestionado por	
Consulta	Registros
INRED	59
TV Islas	7
Total General	66

3.4 Casos creados en Service Desk

Hasta el 15 de diciembre en la gestión de Service Desk han ingresado un total de 70 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 5**

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
AUS	42
CCC	12
ÚLTIMA MILLA	9
FIBRA ÓPTICA	5
MÓVILES	1
ALTA VELOCIDAD	1
Total General	70

De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación del proyecto Zonas Digitales que corresponden al 60% del total de casos



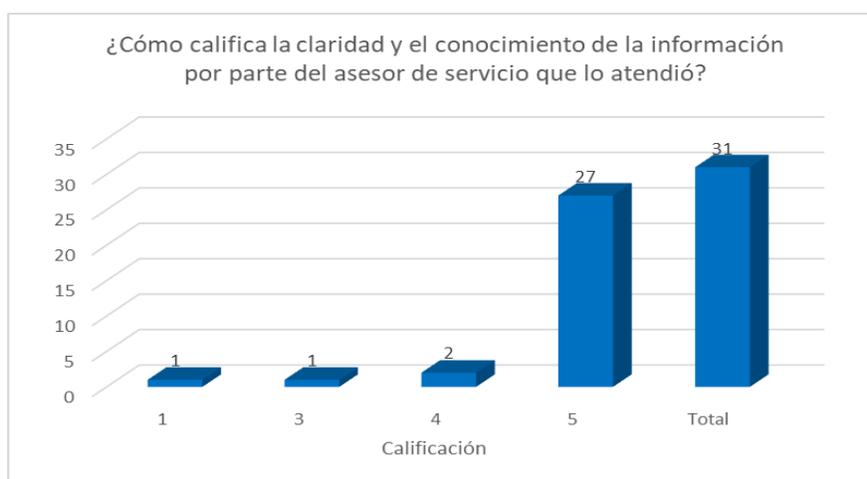
4 Encuesta de satisfacción

Ver anexo 25

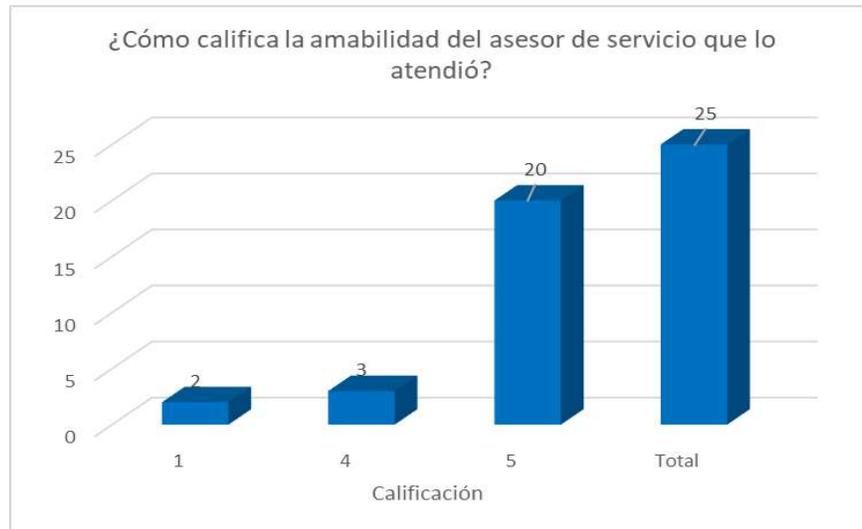
Encuesta Infraestructura Diciembre	
Pregunta/Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	25
1	2
4	3
5	20
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	31
1	1
3	1
4	2
5	27
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	38
NO	3
SI	35
Total general	94

A continuación, se comparte el resultado promedio de las preguntas 2 y 3

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 4.7



Por último, para la pregunta Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió el promedio de calificación estuvo en 4.5



5 Evaluación de conocimientos.

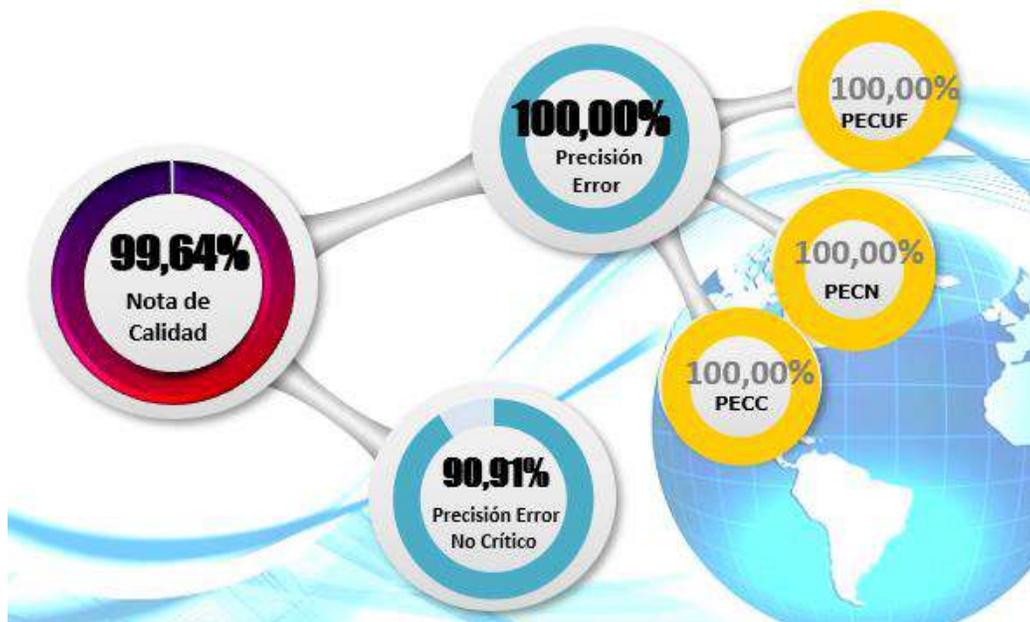
La evaluación de diciembre se tiene proyectada para realizar en la última semana del mismo mes.

6 Calidad CCC

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

6.1 Calidad interna

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



Para la dirección de infraestructura en lo corrido del mes no se han presentado fallas que comprometan las precisiones a evaluar.

Por lo anterior se evidencia que las precisiones tanto de usuario negocio y cumplimiento se encuentran al 100%

Ta solo se ha detectado una falla de servicio relacionada con el uso de guiones, con el fin de evitar el aumento de dicha falla se realiza el coaching correspondiente al asesor. **Ver anexo 10**

Errores no críticos

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	1	100,00%
Total general	1	

Se resalta la calidad de la atención y gestión realizada por los asesores en cada una de las transacciones atendidas, dado que para este mes tan solo se detecta 1 falla de servicio, esta falla esta relacionada el uso de guiones siendo esta el 100% de las fallas

De igual forma en el analisis de llamadas realizadas al proyecto no se identifican fallas criticas, logrando que la precisiones se encuentre al 100%

6.2 Desempeño por agente



Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
NUBIA PIÑEROS	52483267	4	0	0	100%	100%	100%	100,0%
GERALDINE RODRIGUEZ FORERO	1022397210	3	0	0	100%	100%	100%	100,0%
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	1031123589	4	0	1	100%	100%	100%	99,0%

La totalidad de los asesores en el mes de diciembre se encuentran dentro parámetros establecidos de calidad para la campaña, cumpliendo con los ANS de calidad solicitados por MINTIC.

Con el fin de reforzar la calidad en la gestión diaria de los asesores, se realiza entrega del nuevo árbol de tipificación de igual forma por medio de capacitación se refuerzan las habilidades de servicio.

6.3 Calibraciones

A 15 de diciembre no se ha realizado calibración (Ver Anexo 17)

7 Formación

Con el fin de reforzar el proceso de tipificación en Service Desk se realiza socialización con los asesores del nuevo árbol para la dirección de infraestructura **(Ver Anexo 17)**

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Novedades Árbol de Tipificación	9/12/2020	Infraestructura

Adicionalmente se realiza actividad de calidad con el fin de reforzar las habilidades blandas tales como:

- Contesta la llamada en los tiempos establecidos
- Retoma la llamada en los tiempos establecidos
- Escucha activa
- Preguntas filtro

Así mismo se refuerza la habilidad de multitarea en los asesores.

La actividad se realiza por TEAMS y las dinámicas utilizadas son:

- Activada 1: El Capitán Manda
- Activada 2: ¿Quién Soy?
- Activada 3: Encuentre las diferencias

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Actividad Refuerzo Calidad	15/12/2020	Infraestructura



8 Acciones de mejora

- Se refuerza a los asesores en el proceso de tipificación de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas
- Se realiza seguimiento a los asesores que obtuvieron las notas más bajas con el fin de mejorar la gestión y la atención
- Se estandarizan las observaciones en la tipificación
- Se realiza capacitación de refuerzo de habilidades de servicio.
- Se socializa árbol de tipificación ServiceDesk

9 Observaciones y conclusiones

- Actualmente se encuentra construcción el nuevo árbol de tipificación en ServiceDesk.