

Código TRD: **(Se debe diligenciar de acuerdo al código de su Dependencia)**
CUENTA DE COBRO

PARA: USUARIO CUENTACOBROTIC

DE: Montaña Rivera Luz Angela

ASUNTO: CUENTA DE COBRO OCTUBRE 2021 OC50939-2020 PAGO 16
FECHA: 2021-11-30 10:57:51

Respetado(@): USUARIO CUENTACOBROTIC

Descripción
(Motivo por el cual se realiza la solicitud)

Cordialmente,

Montaña Rivera Luz Angela – Funcionario DGDSEATI
(Dependencia a la que pertenece)
Tel. (571) 344 34 60 Ext. (Numero de la Extensión) .



Luz Angela Montana Rivera

De: Cristina Rosario Manjarres Martinez
Enviado el: martes, 30 de noviembre de 2021 10:31 a. m.
Para: Gersson Jair Castillo Daza; William Chacon Bobadilla; Luz Angela Montana Rivera
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno; Stella Carolina Murcia Acosta
Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A.S PAGO #16 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenos días a todos,

Informo que apruebo el FUPP VIRTUAL y el FORMATO DEL FONTIC 055 de octubre 2021, para continuar con el trámite requerido.

Cordialmente,

Cristina R. Manjarrés Martínez
Coordinadora de Relaciones Institucionales
- Dirección de Infraestructura

Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 5044

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

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

www.mintic.gov.co



De: Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>
Enviado el: martes, 30 de noviembre de 2021 10:30 a. m.
Para: William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>; Luz Angela Montana Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Cristina Rosario Manjarres Martinez <cmanjarres@mintic.gov.co>
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno <nparado@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>
Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A.S PAGO #16 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenos días.



Informo que APRUEBO EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de octubre 2021 para continuar con trámite

Cordialmente,

GERSON CASTILLO

Subdirector de Estándares y Arquitectura

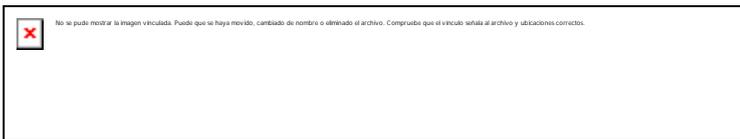
Dirección de Gobierno Digital.

Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 3422 · Cel. 3105516719.

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

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

www.mintic.gov.co



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

Enviado: martes, 30 de noviembre de 2021 9:48 a. m.

Para: Luz Angela Montana Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Cristina Rosario Manjarres Martinez <cmanjarres@mintic.gov.co>;

Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>

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

Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A.S PAGO #16 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenos días.

se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de octubre 2021 para continuar con tramite

WILLIAM CHACON BOBADILLA

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental-

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

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



Código postal:

111711 - Bogotá D.C. - Colombia

www.mintic.gov.co



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

Enviado: martes, 30 de noviembre de 2021 9:33 a. m.

Para: Cristina Rosario Manjarres Martinez <cmanjarres@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>;

Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>

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

Asunto: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A.S PAGO #16 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día

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

Para el flujo de firmas sugiero el siguiente orden:



- 1. William Chacon
- 2. Gerson Castillo
- 3. Cristina Manjarres

En el mismo orden se inicia flujo de Firmas por integraTIC

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.S	<u>800.211.401-8</u>	24/06/2020
Registro Presupuestal N°: 32721 32621 32521 235521		
OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION: Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.		



2. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA

(la Calidad Tributaria debe venir en las facturas presentadas)

PARA CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES

Nombre del miembro de consorcio o unión

temporal Nit/CC

Participación %

Nombre del miembro de consorcio o unión temporal Nit/CC	Participación %

3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO

NIT	TITULAR	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	BANCO
800.211.401-8	OUTSOURCING S.A	AHORROS	009700055917	DAVIVIENDA
abustos@outsourcing.com.co				



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



4. INFORMACIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO

Factura/ Cuenta Cobro	Fecha de expedición			Valor	IVA	Total
OSFE-1009555	25	11	2021	\$ 114.164.199,00	\$ 21.691.197,81	\$ 135.855.396,81
OSFE-1009556	25	11	2021	\$ 15.288.864,75	\$ 2.904.884,30	\$ 18.193.749,05
OSFE-1009557	25	11	2021	\$ 17.082.880,18	\$ 3.245.747,23	\$ 20.328.627,41
OSFE-1009558	25	11	2021	\$ 26.954.697,62	\$ 5.121.392,55	\$ 32.076.090,17



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

AUTORIZACIONES PARA PAGO			
1. Se autoriza el pago	16	según cláusula	10
del contrato	50939	Otro SI y/o Adición	SI
2. He recibido y aprobado los entregables establecidos para este pago según cláusula			10
3. He recibido y aprobado los informes de ejecución de actividades y/o utilizaciones			

ENTREGABLES ADICIONALES RECIBIDOS (relaciónelos aquí)

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

<u>INTERVENTORIA</u> 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: **CRISTINA ROSARIO MANJARES MARTINEZ**
Cargo del Supervisor: Coordinadora GIT de relaciones institucionales de la dirección de infraestructura
Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación cmanjarres@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor: **WILLIAM CHACON**
Cargo del Supervisor: Coordinador GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés
Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación wchacon@mintic.gov.co

Persona que elabora FUPP:
Nombre **Luz Angela Montaña Rivera**
Correo electrónico lmontana@mintic.gov.co
Teléfono contacto **EXT. 3066**

**Luz
Angela
Montaña
Rivera**
Subdirección
de
Estándares y
Arquitectura
de TI
Tel.
+ (57) 601
344 34
60 Ext. 3066
Edificio
Murillo T

Declaración de

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



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION

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

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

Rango: OSFE-1009001 a OSFE-1014000

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

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

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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

No. OSFE - 1009555

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 25/11/2021

Fecha de Vencimiento 25/12/2021

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 y 13

Tel. 3443460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 25/11/2021 5:17 p.m.

CUFE: fa86b8ba22968ecc9b3b7fbca7fe4ed3a8051ea3f8feb4169bbcb46adab6cc9bd1763ebcc47a38681a344f99d822b53e

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1-26 Agente de Centro de Contacto	31/10/2021	14,00	\$ 2.954.370,00	\$ 41.361.180,00
1-21 Agente de Centro de Contacto	31/10/2021	9,00	\$ 3.295.357,00	\$ 29.658.213,00
1-31-Agente de Centro de Contacto (Profesional)	31/10/2021	2,00	\$ 4.663.576,00	\$ 9.327.152,00
15-1 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes	31/10/2021	1.727.368,00	\$ 4,00	\$ 6.909.472,00
44-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	31/10/2021	61.800,00	\$ 8,00	\$ 494.400,00
10-6 Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los ope	31/10/2021	22.636,00	\$ 25,00	\$ 565.900,00
10-5 Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia naciona	31/10/2021	13,00	\$ 30,00	\$ 390,00
10-3 Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principa	31/10/2021	2.793,00	\$ 8,00	\$ 22.344,00
55-1 Software de gestión de operaciones de TI	31/10/2021	17,00	\$ 78.159,00	\$ 1.328.703,00
39-1 CLIC TO CALL	31/10/2021	1,00	\$ 35.006,00	\$ 35.006,00
49-1 Web Callback	31/10/2021	1.735,00	\$ 1,00	\$ 1.735,00
37-1 Supervisor operación Centro de Contacto	31/10/2021	2,00	\$ 4.869.239,00	\$ 9.738.478,00
38-1 Líder de calidad	31/10/2021	1,00	\$ 4.869.239,00	\$ 4.869.239,00
1-30 Agente de Centro de Contacto (Técnico 7x24)	31/10/2021	1,00	\$ 9.144.987,00	\$ 9.144.987,00
21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)	31/10/2021	1,00	\$ 707.000,00	\$ 707.000,00

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

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

Importe en Letras

SON: Ciento Treinta Y Cinco Millones Ochocientos Cincuenta Y Cinco Mil Trescientos Noventa Y Seis Pesos Con Ochenta Y

Pagar a **Un Centavos**

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 114.164.199,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 21.691.197,81
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 135.855.396,81
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA
Angela BustosPROYECTO
6069 MINTIC

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

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

www.outsourcing.com.co

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



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION

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

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

Rango: OSFE-1009001 a OSFE-1014000

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

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

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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

No. OSFE - 1009556

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 25/11/2021

Fecha de Vencimiento 25/12/2021

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 y 13

Tel. 3443460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 25/11/2021 5:29 p.m.

CUFE: 8961398dd84b686e8540f04e27eac1a5067358b001f79ea66655bf6c5731f2a9587776aa1976b3b297560c9a73ca0e47

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1-26 Agente de Centro de Contacto	31/10/2021	5,00	\$ 3.057.772,95	\$ 15.288.864,75

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

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

Importe en Letras

SON: Dieciocho Millones Ciento Noventa Y Tres Mil Setecientos Cuarenta Y Nueve Pesos Con Cinco Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 15.288.864,75
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 2.904.884,30
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 18.193.749,05
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA
Angela BustosPROYECTO
6069 MINTIC

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

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

www.outsourcing.com.co

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



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION

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

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

Rango: OSFE-1009001 a OSFE-1014000

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

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

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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

No. OSFE - 1009557

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 25/11/2021

Fecha de Vencimiento 25/12/2021

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 y 13

Tel. 3443460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 25/11/2021 5:41 p.m.

CUFE: 16a76cdeca9b41b9ac9c781f29a5d3bbc89ddf5ac185c8e8d11193435ea1b138e847efa1f54657f4811d670015701d22

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1-26 Agente de Centro de Contacto	31/10/2021	5,00	\$ 3.057.772,95	\$ 15.288.864,75
IT-BPO-CC-47- 1 Horas Desarrollo	31/10/2021	61,00	\$ 13.838,16	\$ 844.127,76
44-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	31/10/2021	55.080,00	\$ 8,12	\$ 447.249,60
10-6 Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los ope	31/10/2021	4.178,00	\$ 25,37	\$ 105.995,86
10-3 Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principa	31/10/2021	3,00	\$ 8,12	\$ 24,36
55-1 Software de gestión de operaciones de TI	31/10/2021	5,00	\$ 79.323,57	\$ 396.617,85

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

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

Importe en Letras

SON: Veinte Millones Trescientos Veintiocho Mil Seiscientos Veintisiete Pesos Con Cuarenta Y Un Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 17.082.880,18
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 3.245.747,23
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 20.328.627,41
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA
Angela BustosPROYECTO
6069 MINTIC

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

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

www.outsourcing.com.co

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



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION

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

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

Rango: OSFE-1009001 a OSFE-1014000

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

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

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



FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

No. OSFE - 1009558

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 25/11/2021

Fecha de Vencimiento 25/12/2021

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 y 13

Tel. 3443460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 25/11/2021 5:49 p.m.

CUFE: f68fc4a5555a96fe3bf1c105a785d90b8826bf22b52d150120d37f789693569f633e4700dcdc74f481edd0fe33331261

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1-26 Agente de Centro de Contacto	31/10/2021	4,00	\$ 3.057.772,95	\$ 12.231.091,80
1-21 Agente de Centro de Contacto	31/10/2021	4,00	\$ 3.410.694,50	\$ 13.642.778,00
10-6 Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los ope	31/10/2021	111,00	\$ 25,37	\$ 2.816,07
10-3 Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principa	31/10/2021	5.318,00	\$ 8,12	\$ 43.182,16
55-1 Software de gestión de operaciones de TI	31/10/2021	4,00	\$ 79.323,57	\$ 317.294,28
21-1-Cargo PRI (Primary Rate Interface)	31/10/2021	1,00	\$ 717.534,30	\$ 717.534,30
IT-BPO-CC-43- 1 VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK)	31/10/2021	1,00	\$ 1,01	\$ 1,01

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

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

Importe en Letras

SON: Treinta Y Dos Millones Setenta Y Seis Mil Noventa Pesos Con Diecisiete Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 26.954.697,62
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 5.121.392,55
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 32.076.090,17
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA
Angela BustosPROYECTO
6069 MINTIC

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

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

www.outsourcing.com.co

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



DAVIVIENDA

A QUIEN INTERESE

BOGOTA
COLOMBIA,

2018/02/05

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

CUENTA AHORROS (DAMAS)

Número 009700055917

Fecha Apertura 1998/05/12

Cordialmente,

Firma Autorizada
BANCO DAVIVIENDA



EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC
NIT. 800.211.401-8**

RF-00320-GA-0391

CERTIFICA QUE:

La Planilla de Pago de Aportes al Sistema de la Protección Social en efecto existe y corresponde al pago de aportes a los sistemas de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA) realizados por la empresa, según información suministrada por la administración de la compañía y según planillas correspondientes al 01 de Mayo del año 2021 a 31 de Octubre del año 2021. Lo anterior dando cumplimiento al inciso tercero del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Mayo de 2021	51004532	\$2.662.512.800	02 de Junio de 2021
Junio de 2021	51685627	\$2.349.760.000	02 de Julio de 2021
Julio de 2021	52358719	\$2.586.384.100	03 de Agosto de 2021
Agosto de 2021	53028607	\$2.633.848.000	02 de Septiembre de 2021
Septiembre de 2021	53703718	\$2.627.162.000	05 de octubre de 2021
Octubre de 2021	54353575	\$2.709.181.100	02 de noviembre de 2021

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

Atentamente,



HENRY NARIÑO ROCHA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A.



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

Gobierno
de Colombia
MinTIC

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

1 AL 30 de octubre de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de octubre de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Octubre 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	16



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	5
2.1	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto al Ciudadano primer nivel ..	5
2.1.1	Gestión canal Inbound.....	6
2.1.2	Gestión Outbound.....	12
2.1.3	Gestión de Buzón.....	13
2.1.4	Gestión Email	12
2.1.4.1	Gestión de apoyo a Ministerio de Salud.....	13
2.1.5	Gestión envío de correos masivos.....	14
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto.....	15
2.2	Gestiones desarrolladas en Gov.co Territorial	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1	Gestión Territorial	¡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).....	24
4	Encuesta de satisfacción canal inbound.....	25
5	Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.	28
6	Calidad CCC	30
6.1	Calidad interna	30
6.2	Desempeño por agente	34
6.3	Calibraciones.....	34
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	35
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	¡Error! Marcador no definido.
9	Acciones de mejora.....	36
10	Observaciones y conclusiones.....	36



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL OCTUBRE

1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

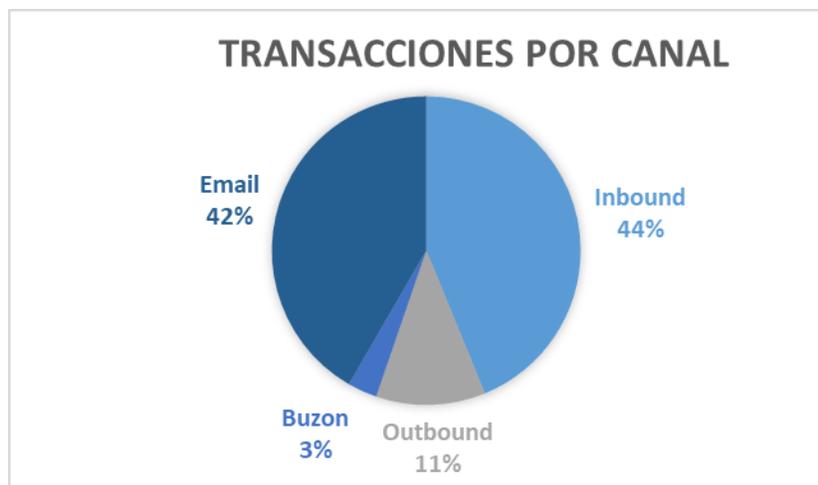
2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

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

Para el mes de octubre 2021, el CCC gestionó un total de 14326 transacciones, teniendo un aumento significativo en la gestión email e inbound a nivel general.

Ver anexo 2

Canal	Transacciones
Inbound	6274
Outbound	1642
Buzon	443
Email	5967
Total	14326

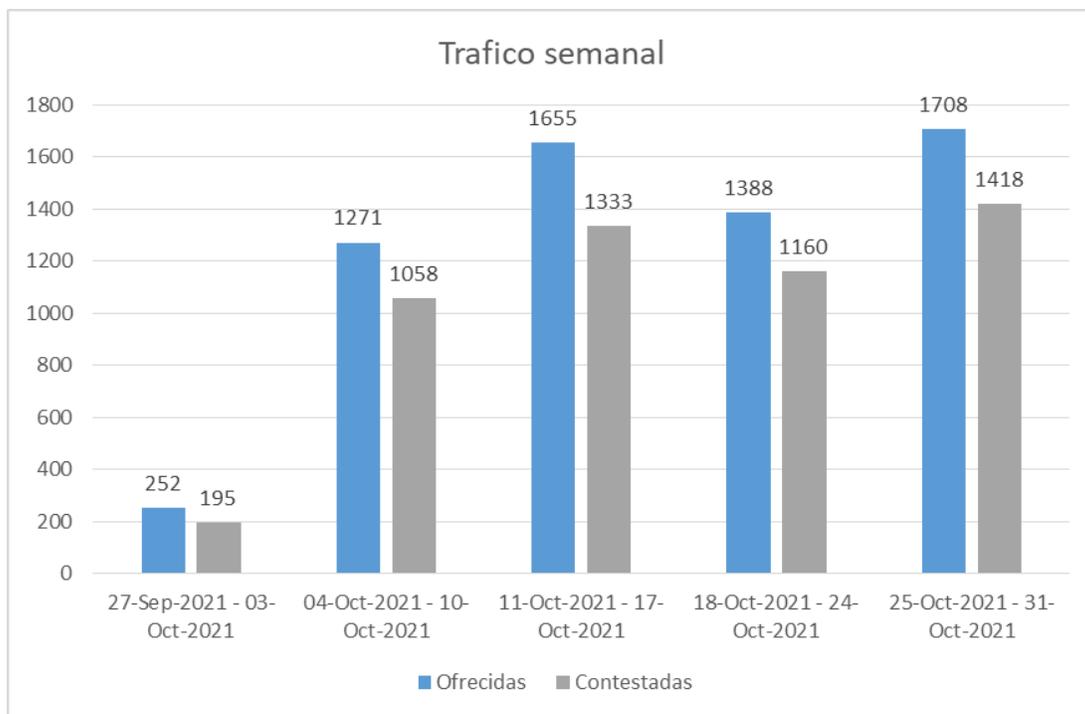




2.1.1 Gestión canal Inbound

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

Estado	27-Sep-2021 - 03-Oct-2021	04-Oct-2021 - 10-Oct-2021	11-Oct-2021 - 17-Oct-2021	18-Oct-2021 - 24-Oct-2021	25-Oct-2021 - 31-Oct-2021	Total general
Ofrecidas	252	1271	1655	1388	1708	6274
Contestadas	195	1058	1333	1160	1418	5164



De acuerdo con la gráfica anterior la semana del 25-Oct-2021 - 31-Oct-2021 se recibieron y se atendieron más llamadas en el canal Inbound especialmente en el proyecto Gov.co trámites, donde se recibieron solicitudes relacionadas con tramites y servicios

De las llamadas realizadas al centro de contacto en dicha semana se logró una atención del 83%

Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor tráfico fue el día 12 de octubre con un total de 410 llamadas recibidas contestando el 81,2% de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue referente al programa de Familias en acción y Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales en el canal Gov.co Trámites



A continuación, se relaciona la gráfica de gestión Inbound diaria



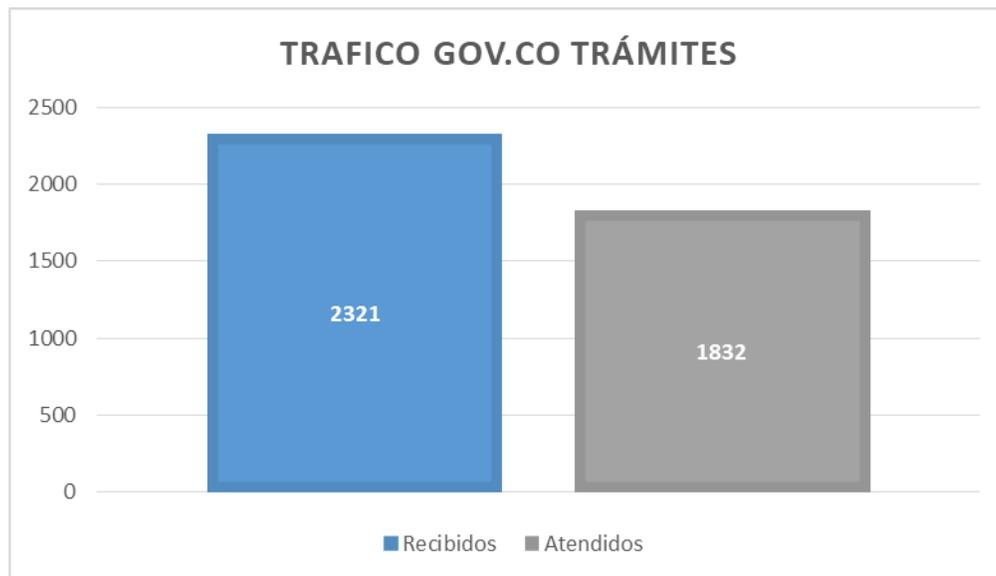
La opción que más recibe llamadas es la opción de Gov.co Trámites y Servicios por sus diferentes canales como llamada web, regresamos tu llamada y canal Inbound.

Campaña	Recibidos	Atendidos
C2C TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	1039	802
GOV.CO TERRITORIAL	407	301
GOV.CO	1282	1030
Política de Gobierno Digital	880	817
Urna de Cristal	515	479
CALLBACK GOV.CO	2151	1735
Total general	6274	5164

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

Opción 1- 1 GOV.CO Trámites:

Tráfico Gov.co Trámites	
Recibidos	Atendidos
2321	1832
100%	79%



Donde se atiende el 79% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

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

A continuacion se realaciona la tabla de programas o servicios mas consultados

Programa / Servicio	Cantidad
Familias en acción	490
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	420
Líneas de contacto entidades gubernamentales	197
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	137
Orientación laboral	130
Información referente al COVID 19	97
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	61
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	56
Certificado de Vacunacion Covid	46
Vacunacion(covid19)	46

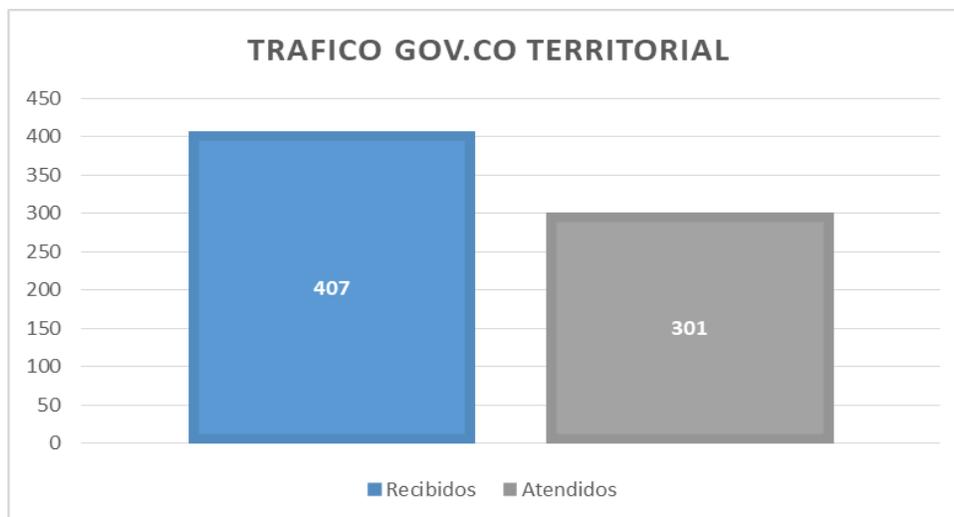


Trámites más consultados en octubre

ID trámite	Nombre de trámite	Total
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	148
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	43
7601	Pasaporte Electrónico	29
104	Autorización de Trabajo para Adolescentes y por excepción para niños y niñas	27
14313	Certificado catastral nacional	22
366	Convalidación de títulos de estudios de posgrado obtenidos en el exterior	16
45250	Consulta en línea del estado de vinculación a la estrategia UNIDOS	13
ID del trámite	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	12
ID del trámite	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	12
669	Reconocimiento de firma en documento privado	9

Opción 1-2 Gov.co Territorial

Tráfico Gov.co Territorial	
Recibidos	Atendidos
407	301
100%	74%



Donde se atiende el 74% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

Para Gov.co Territorial las consultas están relacionadas a gestión de cuentas de correo

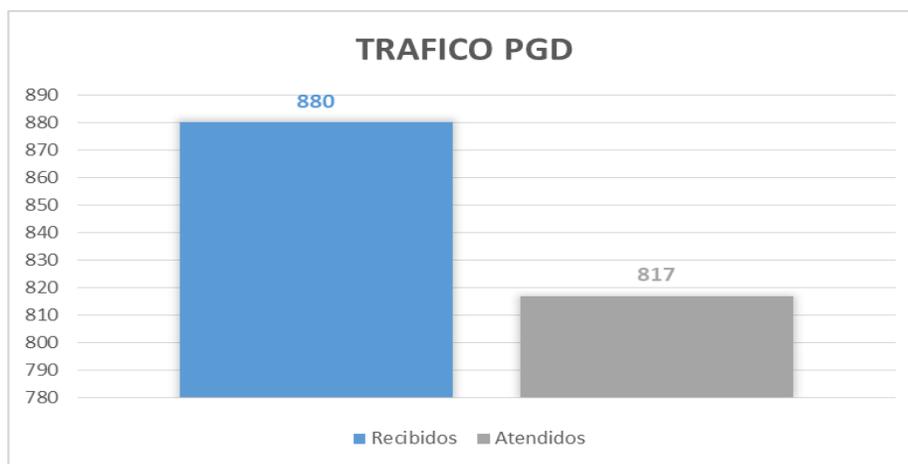


(creación, reinicio de correo), así mismo las solicitudes están relacionadas con los sitios web (creación, cambio de administrador, consultas en general de los sitios, entre otros).
Ver Anexo 23

Requerimientos	Cantidad
Reinicio contraseña - Correo Electrónico	503
Creación - Correo Electrónico	225
Consulta - Sitio WEB	184
Creación - Sitio WEB	137
Cambio usuario admin gov.co territorial	134
Consulta - Correo Electrónico	100
Actualización - Correo Electrónico	23
Reinicio contraseña - Sitio WEB	8
Actualización - Sitio WEB	8
Error - Correo Electrónico	8

Opción 2 - Política de Gobierno Digital

Tráfico PGD	
Recibidos	Atendidos
880	817
100%	93%



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

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



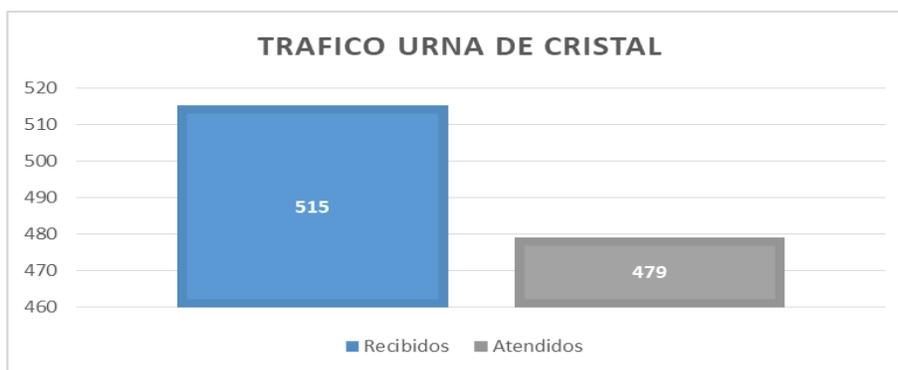
procesos, adicionalmente se contactan para consultar información de datos abiertos, autenticación digital, lenguaje común y máxima velocidad como principales.

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

Consultas	Cantidad
Información Proyectos de Gobierno Digital	471
Usuario presenta inconvenientes con el registro de autenticación digital	412
Información de solicitud de conjunto de datos	52
Solicitud de lenguaje común	59
Implementar la Política de Gobierno Digital	28
Entidad solicita permisos de editor	27
Entidad solicita información acerca del portal datos abiertos	22
Información acerca de caso solicitado por la entidad	18
Información general de Máxima Velocidad	18
Solicitud vinculación interoperabilidad en ambiente QA	15

Opción 3 - Urna de Cristal

Tráfico urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
515	479
100%	93%



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

La opción 3 Urna de Cristal actualmente atiende consultas relacionadas con ayudas y programas del gobierno nacional, ingreso solidario y familias en acción, siendo estas las de mayor frecuencia; cabe resaltar que adicional a estas consultas, los ciudadanos que se



contactan para validar otro tipo de ayudas tales como: subsidios de vivienda, consultas de sisbén, devolución de iva y ayudas brindadas por la unidad de víctimas.

Consulta Trámite	Cantidad
Familias en Acción	38
Consulta ingreso solidario	37
Consulta devolución de iva	21
Vivienda Gratis	15
Subsidios de vivienda	10
Consulta de Sisbén	7
Líneas de contacto entidades gubernamentales	7
Semillero de Propietarios	7
Consulta red unidos	7
Indemnización para víctimas del conflicto	7

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	Dirección	Cantidad registros	efectivos	No efectivos
5/10/2021	Convocatoria Foro Barranquilla	GOBIERNO DIGITAL	3600	507	468
5/10/2021	activación curso de Seguridad de la Información platzi	GOBIERNO DIGITAL	100	83	17
20/10/2021	activación curso de Seguridad de la Información platzi - II	GOBIERNO DIGITAL	49	48	1
8/10/2021	seguimiento Gobernaciones y Alcaldía herramienta Sucuri	GOBIERNO DIGITAL	62	26	36
29/10/2021	Héroes Fest - "Somos visionarios"	GOBIERNO DIGITAL	2660	312	665
Total Gestión			6471	976	1187

Para octubre se realizó una gestión Outbound con un total de 6.471 registros, correspondiente a 5 bases diferentes. Se logran una efectividad de 15% correspondiente a 1950 registros.

Ver Anexo 19



2.1.3 Gestión de Buzón.

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

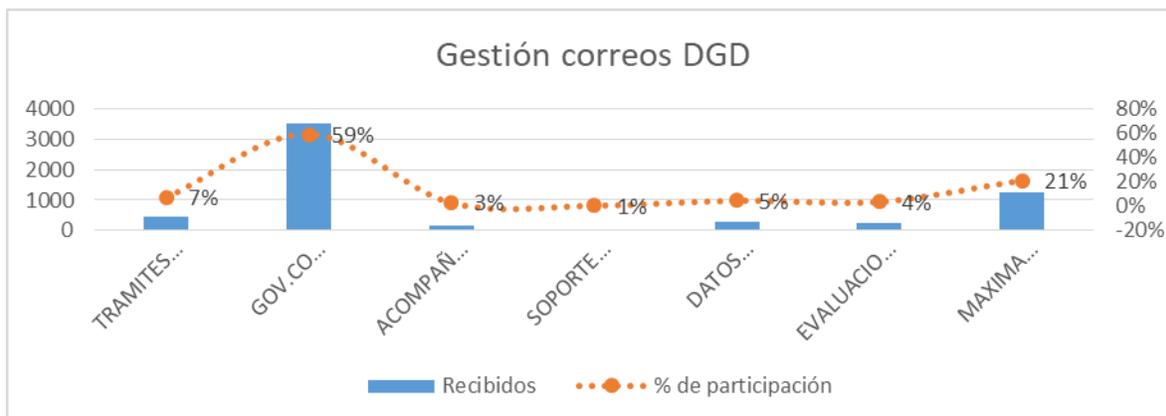
Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
GOBIERNO DIGITAL	443	443	0

Para octubre se reciben 443 buzones de los cuales 443 efectivos, estos son atendidos en su totalidad por Urna de Cristal teniendo como principales consultas programas del Gobierno Nacional.

2.1.4 Gestión Email

Para la gestión de email 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	441	7%
GOV.CO Territorial	3507	59%
ACOMPAÑAMIENTO GEL	183	3%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	45	1%
DATOS ABIERTOS	291	5%
EVALUACION TERRITORIAL	237	4%
MAXIMA VELOCIDAD	1263	21%
Total general	5967	100%





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

Seguido del correo maximavelocidad@mintic.gov.co

2.1.5 Gestión envío de correos masivos

En el mes de octubre, se envió un masivo de las entidades con conjuntos de datos con menos de 50 registros con el fin de mejorar la calidad en los data set

Envío de másimos desde primer nivel		
Fecha	Proceso	Cantidad de registros
1/10/2021	Última fase de carga de evidencias de Máxima Velocidad	451
26/10/2021	Cambiar estado privado conjuntos de datos y envió de notificación	1598

2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en octubre, con un total de **1445** chat que ingresaron de los cuales 814 fueron efectivos y 631 fueron no efectivos. Los chats no efectivos se deben a que los ciudadanos inician un chat pero no dan ningún tipo de respuesta, muchas veces evidenciamos que los ciudadanos hacen llamadas al IVR y abren el chat para tomar la opción que les conteste primero.

Estados	Cantidad	%
Efectivo	814	58%
No efectivo	631	42%
	1445	100%

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

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

Consulta Trámites	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	164



Familias en acción	109
Orientación laboral	65
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	55
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	25
Líneas de contacto entidades gubernamentales	24
Información referente al COVID 19	15
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	12
Vacunacion (covid19)	10
Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	9

2.1.7 Gestión envío de mensajes de texto

A continuación, se relaciona la cantidad de mensajes utilizados en octubre:

Ver anexo 8

Mensajes 1 al 31 de octubre

Tipo de mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	1.726.574
Respuestas ciudadanos	794
Total	1.727.368

El mensaje de texto enviado a mayor cantidad de números fue el del 30 de octubre con un total de 53118 mensajes, en este mensaje se envió el siguiente texto, "Cuenta las historias de tu corazón participando en los talleres gratuitos de Teatro accesible del MinTIC. Inscríbete: <https://bit.ly/3vi6ajv>"

La cantidad de mensajes utilizados en octubre fue de 1.726.574 esto en 67 envíos realizados, es decir un promedio de 26.973 mensajes enviados por paquete.

A continuación, se relacionan los mensajes enviados en octubre:

Item	Fecha de solicitud por parte del ministerio	Fecha de envío del mensaje	Hora de envío del mensaje	Mensaje 1	Prueba Cantidad	Definitivo
------	---	----------------------------	---------------------------	-----------	-----------------	------------



1	29/09/2021	1/10/2021	14:00 p.m.	#PreguntaPorAngela para proteger la vida e integridad de las mujeres y brindarles el apoyo necesario para estar seguras https://bit.ly/3y4N287	4	30002
2	29/09/2021	1/10/2021	9:00 a.m.	Aprovecha las nuevas oportunidades para que los jovenes tengan vivienda propia, oportunidades para emprender y encontrar empleo: https://bit.ly/3bNoEX	4	30008
3	29/09/2021	2/10/2021	09:00 a.m.	¡No te quedes con dudas! Aquí encuentras las respuestas que buscas sobre programas, subsidios y acciones del gobierno: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	4	30009
4	29/09/2021	2/10/2021	11:00 a.m.	¡La variante Delta es mas contagiosa! Cuida de ti y de los tuyos: vacunate y manten las medidas de prevencion. Mas informacion en: www.minsalud.gov.co	4	30009
5	4/10/2021	5/10/2021	11:00 a.m.	¿Te gustaria ser instructor del SENA en 2022? Postulate aqui: https://bit.ly/3ilximH	4	20009
6	4/10/2021	5/10/2021	12:00 p.m.	Hasta el 6 de octubre tienes plazo para postular tu iniciativa al Reto Comunidades Energeticas Colombia 2021 www.urnadecristal.gov.co/calendario	4	20009
7	4/10/2021	5/10/2021	10:00 a.m.	¿Sabes que hacer en una emergencia? Participa en el Gran Simulacro Nacional este 7 de octubre a partir de las 9 am www.urnadecristal.gov.co/calendario	4	20009
8	4/10/2021	6/10/2021	9:00 a.m.	Nos vemos en Digitalia. Te esperamos desde las 10 am en nuestro conversatorio sobre copy: https://bit.ly/3tZmKSO	4	776
9	4/10/2021	6/10/2021	9:00 a.m.	Este 12 de octubre: Siembra un arbol, siembra vida. Haz parte de la Gran Sembraton Nacional www.urnadecristal.gov.co/calendario	4	20009
10	4/10/2021	6/10/2021	12:00 p.m.	¡Saber Hacer Vale! Certifica tus competencias y encuentra el trabajo que buscas: https://bit.ly/3F90X1D	4	20009
11	4/10/2021	7/10/2021	9:00 a.m.	Digitalia continua. Te esperamos desde las 10:00 am en nuestro taller sobre Recursos Digitales. Conectate https://bit.ly/3tZmKSO	4	46
12	4/10/2021	8/10/2021	13:00 p.m.	¡Todos podemos ponerle la lupa a la corrupcion! Ingresa ya al Portal Anticorrupción de Colombia - PACO https://bit.ly/3j1LPtV	4	19984
13	4/10/2021	8/10/2021	12:00 p.m.	¡No pierdas mas trabajos por falta de experiencia! Ahora tus practicas y pasantías cuentan para conseguir ese empleo que buscas: https://bit.ly/3khUNTy	4	20009
14	4/10/2021	9/10/2021	11:00 a.m.	¡Tu licencia de conduccion puede estar a punto de vencerse! Verifica si debes renovarla: https://bit.ly/3xCYGqu	4	20009
15	4/10/2021	9/10/2021	10:00 a.m.	¿Ya hiciste algún tramite en GOV.CO? Cuéntanos tu experiencia: https://bit.ly/3rk2M5t	4	20009



16	4/10/2021	10/10/2021 1	9:00 a.m.	¡Es el momento para emprender! Infórmate y resuelve tus dudas sobre el apoyo que te ofrece el Gobierno: https://bit.ly/3bNoLEX	4	20009
17	4/10/2021	10/10/2021 1	13:00 p.m.	En Urna de Cristal estamos listos para resolver tus dudas sobre programas y acciones del Gobierno. Llama gratis al 01800 952525. En Bogotá: 3907950	4	20009
18	4/10/2021	11/10/2021 1	12:00 p.m.	¿Tienes preguntas sobre subsidios y otros beneficios del Gobierno? Llama gratis a Urna de Cristal desde cualquier parte del país: 01800 952525	4	20009
19	4/10/2021	11/10/2021 1	11:00 a.m.	¿Trabajas en el sector de Comercio, Industria y Turismo? Conoce lo último en servicios, trámites y normatividad para tus proyectos https://bit.ly/3ziUXQH	4	CANCELAD O
20	4/10/2021	12/10/2021 1	10:00 a.m.	Aunque ya hayas tenido COVID-19, es necesario reforzar tu inmunidad. Después de 3 meses te puede vacunar. Más información en: www.minsalud.gov.co	4	CANCELAD O
21	7/10/2021	7/10/2021	9:00 a.m.	Hoy 7 de octubre 9:00 a.m.: conectate al foro de #MisionTIC2022: Mujeres TI en la Cuarta Revolución Industrial. Ingresar ya: http://bit.ly/MisionTic2022Col40	4	32900
22	12/10/2021	12/10/2021 1	17:30 p.m.	Estimado proponente, si tiene pendiente algun requerimiento, tiene hasta el 15 de octubre para remitirlo al MinTIC. Más información: https://bit.ly/3ejPq3Z	4	251
23	12/10/2021	13/10/2021 1	9:00 a.m.	En DIGITORIAL hablamos de branding. Únete a nuestro conversatorio desde las 10 am: https://bit.ly/3tZmKSO	4	646
24	14/10/2021	14/10/2021 1	15:00 p.m.	¿Qué piensas de la participación en Colombia? Tu opinión es clave para fortalecer la democracia y la inclusión en nuestro país: https://bit.ly/3k4R23y	4	50007
25	14/10/2021	15/10/2021 1	13:00 p.m.	¡Termina el 2021 cumpliendo tus metas! Anímate a aprender inglés con el SENA: https://bit.ly/3txr4u3	4	20009
26	14/10/2021	15/10/2021 1	12:00 p.m.	No gastes tiempo en cambiar manualmente los contactos fijos de tu celular. Cambiala APP hace la actualización automática por ti: https://bit.ly/3yZ3Az2	4	20008
27	14/10/2021	15/10/2021 1	11:00 a.m.	Tu puedes ayudar a reducir la contaminación. Así puedes reportar los vehículos chimenea en tu ciudad https://bit.ly/2XzTmYG	4	20009
28	14/10/2021	16/10/2021 1	11:00 a.m.	Conoce los beneficios que nos trae a los colombianos la nueva Ley de Inversión Social: https://bit.ly/3EoWrfo	4	20009
29	14/10/2021	16/10/2021 1	10:00 a.m.	¿Tu también estás orgulloso de nuestras empresas? Sumate y compra lo nuestro: https://bit.ly/3z8F3rn	4	20009



30	14/10/2021	17/10/2021 1	9:00 a.m.	Tenemos respuesta a tus dudas sobre inscripciones, requisitos y pagos del programa Familias en Accion. Participa aqui: https://bit.ly/3hUcLLx	4	20009
31	14/10/2021	17/10/2021 1	13:00 p.m.	¿Quieres estudiar en el SENA? Pregunta todo lo que quieras saber sobre la oferta, requisitos, cursos y carreras disponibles: https://bit.ly/3AiODsX	4	20009
32	14/10/2021	18/10/2021 1	12:00 p.m.	¿Estas desempleado? Aqui te orientamos para que puedas conseguir ese trabajo que estas buscando: https://bit.ly/3nxYEis	4	20009
33	14/10/2021	18/10/2021 1	11:00 a.m.	¿Tienes preguntas sobre empleo, vivienda o subsidios del gobierno? Resuélvelas aqui: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	4	19988
34	14/10/2021	19/10/2021 1	10:00 a.m.	Las mujeres embarazadas tienen un mayor riesgo de hospitalización y muerte por COVID-19. Todas: ¡A vacunarse! Mas informacion en: www.minsalud.gov.co	4	20009
35	14/10/2021	22/10/2021 1	9:00 a.m.	¿Crees que los colombianos contamos con suficientes espacios y oportunidades para participar? Opina y aporta para mejorarlos: https://bit.ly/3mf24pK	4	50008
36	14/10/2021	30/10/2021 1	9:00 a.m.	¿Cuales crees que son los principales obstaculos para que los ciudadanos participemos en Colombia? Cuentanos tu experiencia: https://bit.ly/3gdwbTV	4	50009
37	10/15/2021	10/15/2021 1	17:30 p.m.	Estimado proponente, si tiene pendiente algun requerimiento, tiene hasta el 15 de octubre para remitirlo al MinTIC. Mas información: https://bit.ly/3ejPq3Z	4	CANCELADO
38	10/15/2021	10/15/2021 1	17:30 p.m.	Proponente, hasta hoy 15 de octubre puede enviar los documentos que se le han requerido. Si ya hizo este trámite, haga caso omiso. Info https://bit.ly/3ejPq3Z .	4	551
39	19/10/2021	19/10/2021 1	17:58 p.m.	Hoy a las 6:00 p.m. unete al FB live de lanzamiento de Martes Audiovisual, un espacio para conectar con los amantes del cine: https://bit.ly/39gshMS	4	20009
40	19/10/2021	19/10/2021 1	17:00 p.m.	¡Agendate! Estos eventos de participacion ciudadana son para ti: https://www.urnadecristal.gov.co/calendario/	4	1297
41	19/10/2021	20/10/2021 1	9:00 a.m.	Hablemos de relaciones publicas. DIGITORIAL continua hoy desde las las 10 am, unete https://bit.ly/3tZmKSO	4	656
42	19/10/2021	21/10/2021 1	9:00 a.m.	Digitorial continua. Te esperamos desde las 10:00 am en nuestro taller sobre Transmisiones en directo. Conectate https://bit.ly/3tZmKSO	4	46
43	21/10/2021	21/10/2021 1	16:00 p.m.	Pasa la voz: Becas de formacion en seguridad para poblacion con discapacidad: https://bit.ly/2XaTCxu	4	20009



44	21/10/2021	21/10/2021 1	16:00 p.m.	Mas inclusion y el empleo de calidad: Abierta convocatoria de Becas de formacion en seguridad para poblacion con discapacidad https://bit.ly/3BGCvJu	4	20009
45	21/10/2021	21/10/2021 1	16:00 p.m.	¿Que te motivaria a participar mas como ciudadano? Comparte tus ideas y construyamos la Politica Publica de Participacion Ciudadana: https://bit.ly/3lFBu8s	4	20009
46	21/10/2021	21/10/2021 1	16:00 p.m.	¿Que propondras para promover la participacion ciudadana en Colombia? https://bit.ly/3k4R23y	4	20009
47	21/10/2021	21/10/2021 1	16:00 p.m.	¡Trabajo si hay! Aca te orientamos para encontrarlo https://bit.ly/3nxYEis	4	20009
48	21/10/2021	21/10/2021 1	16:00 p.m.	¿Como hacer parte de Jovenes en Accion y Familias en Accion? Informate y resuelve tus dudas: https://bit.ly/39rbKWw	4	20009
49	21/10/2021	21/10/2021 1	16:00 p.m.	Conoce los subsidios disponibles en Colombia y como acceder a ellos: https://bit.ly/3A3Fbsq	4	20009
50	21/10/2021	21/10/2021 1	16:00 p.m.	Cuenta las historias de tu corazon participando en los talleres gratuitos de Teatro accesible del MinTIC. Inscríbete: https://bit.ly/3vi6ajv	4	53118
51	22/10/2021	22/10/2021 1	15:00 p.m.	Capacitate con #PortiCMujer y el taller gratuito de Liderazgo y Networking este 27 de octubre a las 9:00 a.m. ¡Regístrate ya! https://bit.ly/3lb48Nr	4	33681
52	10/27/2021	10/27/2021 1	9:00 a.m.	DIGITORIAL continua hoy desde las las 10 am. Unete, hablemos de seguridad de la informacion: https://bit.ly/seg_info_Dig	4	46
53	27/10/2021	27/10/2021 1	12:00 p.m.	El uso del tapabocas sigue siendo obligatorio. Cuidate y cuida a los demás. Mas informacion en: www.minsalud.gov.co	4	50009
54	27/10/2021	27/10/2021 1	13:00 p.m.	¡Ya vienen los Dias sin IVA! Esto es lo que debes tener en cuenta para comprar con ahorro y seguridad: https://bit.ly/3jtBZRA	4	50008
55	27/10/2021	27/10/2021 1	13:00 p.m.	Preparate para el Dia sin IVA. Sigue estas recomendaciones para aprovechar los descuentos: https://bit.ly/3jtBZRA	4	50008
56	27/10/2021	27/10/2021 1	14:00 p.m.	¡Aprovecha el Dia sin IVA! Preparate para comprar sin congestiones: https://bit.ly/3jtBZRA	4	50008
57	27/10/2021	27/10/2021 1	14:00 p.m.	¿Qué te motiva y que te detiene para participar como ciudadano? Participa en la consulta, tu opinion cuenta y tiene impacto: https://bit.ly/3lFBu8s	4	50009
58	27/10/2021	27/10/2021 1	13:00 p.m.	La Presidencia de la Republica te escucha: elige los temas para la rendicion de cuentas del DAPRE https://bit.ly/3uNlwuM	4	50009
59	27/10/2021	27/10/2021 1	13:00 p.m.	Discapacidad, juventud, paz, seguridad... ¿Sobre que temas te gustaria saber mas? Cuéntale al DAPRE: https://bit.ly/3uNlwuM	4	49984



60	27/10/2021	28/10/2021 1	13:00 p.m.	A partir del 1 de diciembre del 2021, solo servira la nueva forma de marcar. El numero que tienes que recordar es el 60 https://bit.ly/3vm3K1y	4	50008
61	27/10/2021	28/10/2021 1	10:00 a.m.	¿Necesitas homologar un celular? Ahora es mas simple: https://bit.ly/3BllYh9	4	50009
62	27/10/2021	28/10/2021 1	16:00 p.m.	Potencia tus habilidades digitales y sacale el jugo a Internet. Descubre 16 cursos y mas de 40 contenidos gratuitos para ti: https://bit.ly/2YAJn0	4	50009
63	27/10/2021	29/10/2021 1	12:00 p.m.	Conoce los cursos que transformaran tu vida. Aprende gratis y certificate: https://bit.ly/2YAJn0	4	50009
64	27/10/2021	29/10/2021 1	9:00 a.m.	Conviertete en el lider digital de tu comunidad. Comienza aqui: https://bit.ly/2YAJn0	4	50008
65	27/10/2021	29/10/2021 1	15:00 p.m.	¡Cuida de ti, cuida de todos! Si presentas tos, dolor de cabeza o garganta, secrecion nasal o fiebre, quedate en casa. Mas informacion en: www.minsalud.gov.co	4	50009
66	27/10/2021	30/10/2021 1	11:00 a.m.	Asi puedes velar por el buen uso de las regalías en tu region: https://bit.ly/3p2k2x9	4	31928
67	27/10/2021	30/10/2021 1	12:00 p.m.	Participa en el Proceso de Transformacion Integral de la Policia Nacional. Aporta tus ideas aqui: https://bit.ly/3DFQzNI	4	50002

2.2 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial

2.2.1 Gestión de Casos Gov.co Territorial

Del 1 al 30 de octubre se gestionaron 1382 casos en Service Desk en Gov.co/Territorial de los cuales 676 fueron escalados a Segundo Nivel y 706 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 31 de octubre en territorial:

Tipificación / Estado	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general
Actualización	1	593		1	594
Consulta	2	216	1	4	223
Creación	2	530		3	535
Eliminación		1			1
Error		18			18
Gestión interna		11			11
Total general	5	1368	1	8	1382

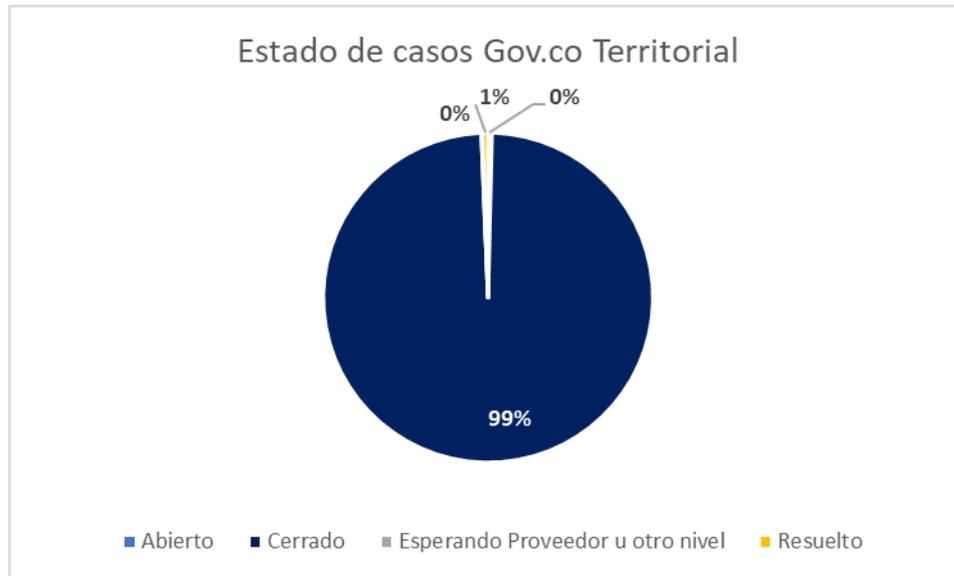
Con respecto al mes anterior hemos presentado un decrecimiento debido a que la creación de Sitios web para las instituciones Educativas ya se encuentra en la etapa de



apropiación y uso.

Los 11 agentes técnicos se encargan de resolver los casos de las entidades territoriales a cierre del mes se encuentran en estado cerrado y resuelto el 98% de los casos.

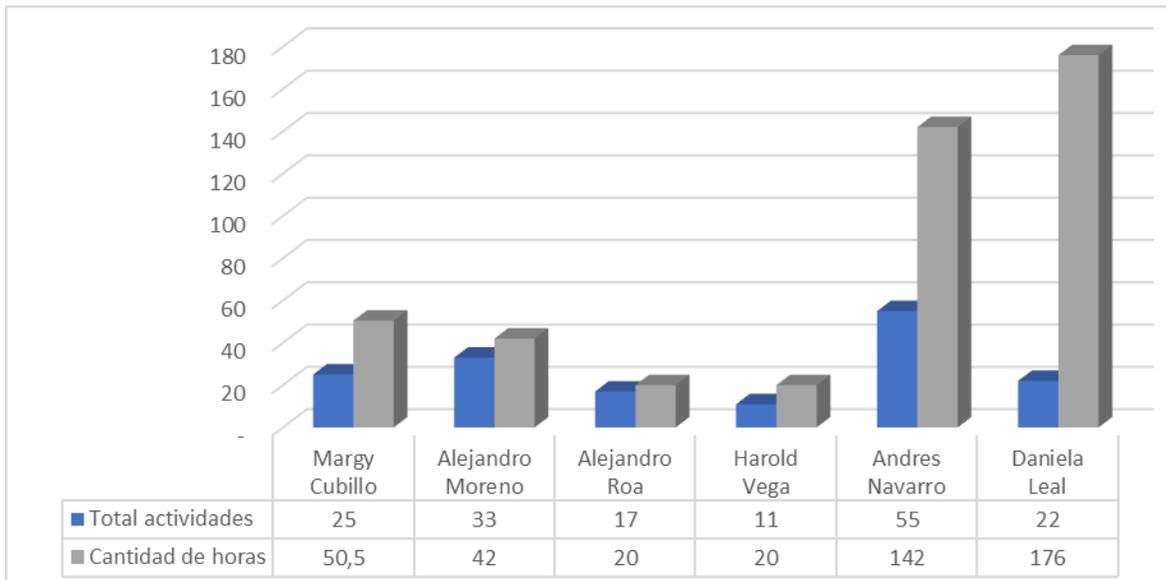
Se lograron cerrar todos los casos de Octubre.



Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 163 actividades que hacen parte de la operación, pero no están registradas como casos (Informes, Pruebas QA, Formatos, MX, Automatización de informes, Monitoreo Preventivo) incluyendo a los agentes profesionales.

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

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



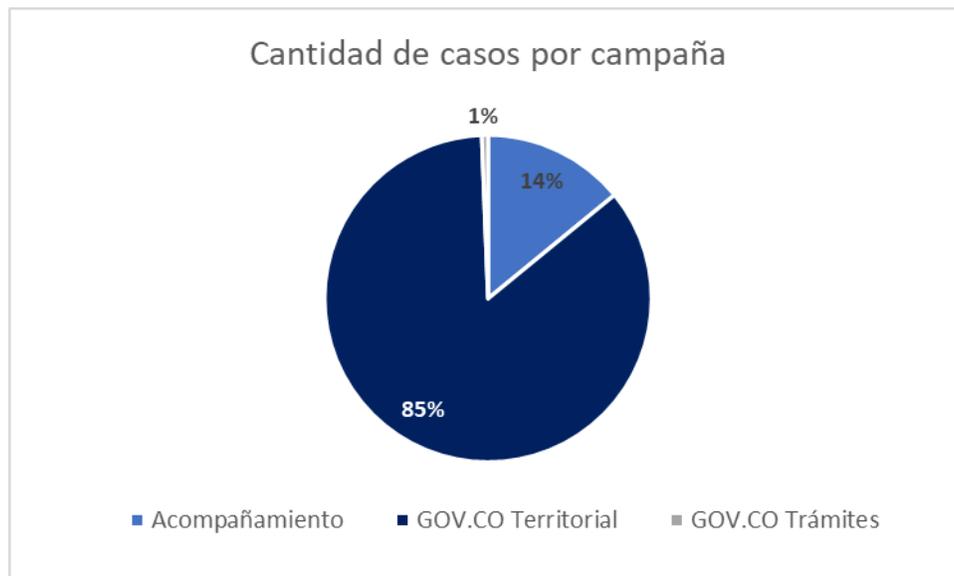
Sistema de Gestión documental

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

Mesa de servicio Gov.co/Territorial (Segundo Nivel)	Guía	23	96%
	Manual	2	
	Matriz	3	
	Plantilla	80	
	Procedimiento	24	
	Total	132	

2.3 Casos creados en Service Desk

En octubre se crearon en la plataforma Service Desk de Outsourcing 1620 casos en la dirección de gobierno digital los cuales se asignaron de la siguiente manera. **Ver anexo 5**



Del total de los casos creados el 85% fueron asignados a la solución GOV.CO Territorial, a continuación detallamos el estado de los casos en general:

Estado	Cantidad
Abierto	35
Cerrado	1556
Esperando Información Usuario	6
Esperando Proveedor u otro nivel	5
Resuelto	18
Total general	1620

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

Tipificación		Total
Acompañamiento	Acompañamiento	228
Total Acompañamiento		228
GOV.CO Territorial	Actualización	594
	Consulta	223
	Creación	535
	Eliminación	1
	Error	18
	Gestión interna	11
Total GOV.CO Territorial		1382
GOV.CO Trámites	Actualización	10
Total GOV.CO Trámites		10



Total general

1620

Para los casos pendientes por respuesta se evidencia que se tiene un total de 487 casos, teniendo el caso más antiguo en febrero perteneciente a acompañamiento.

Solución / Mes	Febrero	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total general
Acompañamiento	1	3	5	7	15	12	29	23	95
GOV.CO Territorial								44	44
GOV.CO Trámites				1			3	1	5
Infraestructura		2	13	17	21	49	140	101	343
Total general	1	5	18	26	39	61	176	169	487

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 \geq 99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	99.93%
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	84.71%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser \leq a 30 segundos	22 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser \leq a 400 segundos	29 segundos



Ítem	ANS	Oro	octubre
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	56 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	4.4
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	380 segundos inbound – 13 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA >=95%	91%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=90%	99.6%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN>=90%	97.2%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=90%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	89%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

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

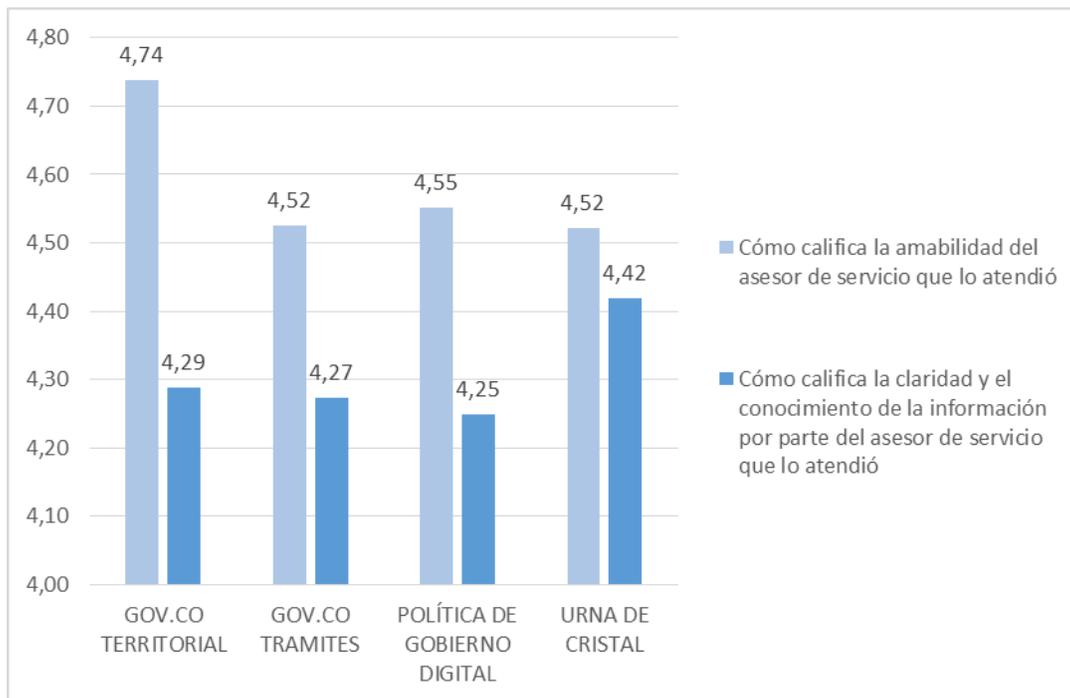
Pregunta/Calificación	Cantidad
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	757
1	61



2	14
3	10
4	38
5	634
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	874
1	103
2	16
3	18
4	75
5	662
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	1039
NO	153
SI	886
Total general	2670

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

Proceso	Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	Total general
GOV.CO TERRITORIAL	4,74	4,29	4,50
GOV.CO TRAMITES	4,52	4,27	4,39
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	4,55	4,25	4,39
URNA DE CRISTAL	4,52	4,42	4,47
Total general	4,55	4,35	4,44

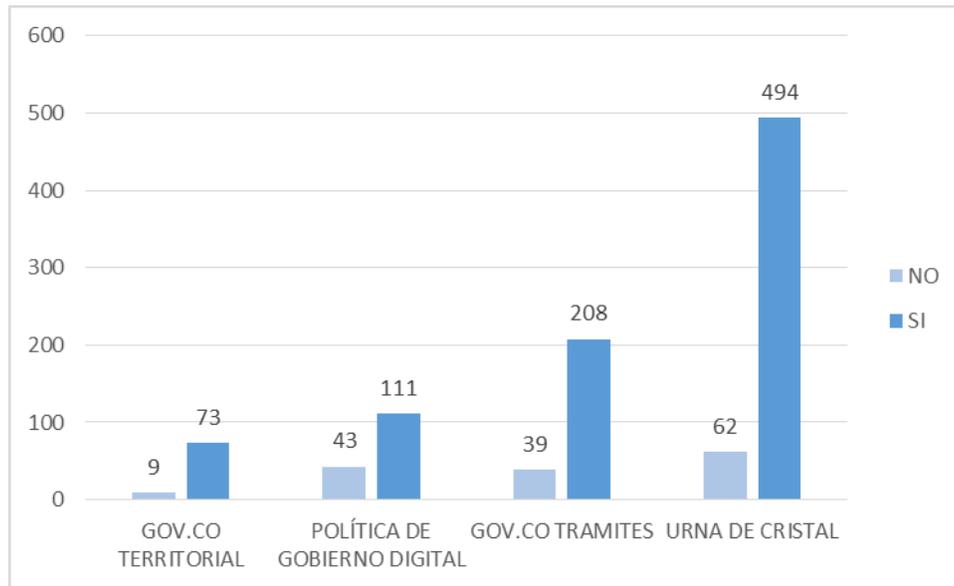


Para la pregunta **“Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió”** la calificación para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es igual o superior a 4.5 manteniéndose estable con respecto al mes anterior.

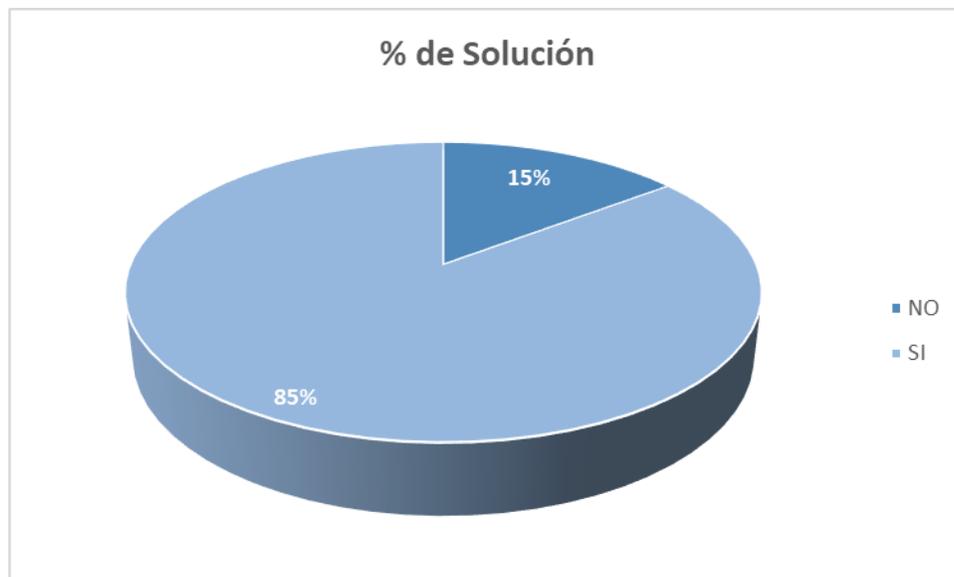
Para pregunta **“Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió”** para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es superior a 4.3 en comparación con el mes anterior éste presenta un leve aumento.

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

Proceso	NO	SI	Total general
GOV.CO TERRITORIAL	9	73	82
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	43	111	154
GOV.CO TRAMITES	39	208	247
URNA DE CRISTAL	62	494	556
Total general	153	886	1039



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



5 Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.

Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos, el 100% de los asesores presentaron la evaluación



Notas evaluación mensual Septiembre				
Cedula	Nombre	Apellido(s)	Proceso	Nota
52792492	KAREN ALEXA	ANGARITA PERDOMO	URNA DE CRISTAL	100%
1022347417	EDNA FERNANDA	BANDERA GARCIA	GOV.CO	100%
1072749901	RAFAEL ALBERTO	BUITRAGO SALAMANCA	TERRITORIAL	70%
1024597837	KELLY JOHANNA	CARRILLO SANTOFIMIO	GOV.CO	100%
1104703191	ERIKA VIVIANA	CASTRO VILLALOBOS	URNA DE CRISTAL	90%
1057466725	LUIS ALEJANDRO	CATELBLANCO ROA	TERRITORIAL	100%
1127622303	DOUGLAS JOSE	CONSUEGRA ATENCIO	GOV.CO	100%
1022988463	MARGY JULIANA	CUBILLOS RODRIGUEZ	TERRITORIAL	90%
39800096	ROSMERY	CUBILLOS ROJAS	TERRITORIAL	80%
79835290	JUAN CARLOS	GALEANO	GOV.CO	90%
1018417595	JHOJAN ALBERTO	GUTIERREZ IPUZ	TERRITORIAL	100%
1019083201	YORELY CATHERINE	JEREZ ESPITIA	GOV.CO	80%
1014240301	LINDA MARCELA	MANRIQUE BETANCOURT	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
1033792313	ADAIR ALEJANDRO	MORENO LOPEZ	TERRITORIAL	60%
1057604261	DANIEL SANTIAGO	PAEZ RIOS	GOV.CO	70%
1040373562	YENY ESTHER	PALMERA BEDOYA	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
52734114	GLORIA ESPERANZA	PARADA PAEZ	GOV.CO	80%
1013608850	BIVIANA MARCELA	PARDO MONGUI	TERRITORIAL	100%
1013637110	CINDI YASMIN	PRECIADO GIRON	TERRITORIAL	90%
1015463567	MARIA PAULA	RODRIGUEZ OLAYA	POLITICA DE GOBIERNO D	90%
80117519	JUAN CARLOS	UNIBIO GARCIA	POLITICA DE GOBIERNO D	80%
1016102422	LIZETT ADRIANA	VANEGAS BARBOSA	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
1012399639	LIZ VIVIANA	VASQUEZ MORA	GOV.CO	90%
1016016201	HAROLD ALEXANDER	VEGA VARGAS	TERRITORIAL	80%

Se evidencia que los siguientes agentes no aprobaron la evaluación

Cedula	Nombre	Apellido(s)	Proceso
1072749901	RAFAEL ALBERTO	BUITRAGO SALAMANCA	TERRITORIAL
1033792313	ADAIR ALEJANDRO	MORENO LOPEZ	TERRITORIAL
1057604261	DANIEL SANTIAGO	PAEZ RIOS	GOV.CO

Se realiza socialización de las respuestas con el fin de que ellos directamente conozcan en que fallarlo; De igual forma se establecerá un proceso de capacitación para reforzar conocimiento.

Ver anexo 26

El resultado promedio de la Dirección de Gobierno digital es de 89% en cuanto a la evaluación de conocimiento.

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



6 Calidad CCC

6.1 Calidad interna

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

Ver anexo 10



Para el mes de octubre y después de realizar 277 monitoreos para la Dirección de Gobierno Digital, se evidencia lo siguiente:

- La calidad cierra al 99.7% cumpliendo con lo establecido.
- La medición por Precisión cierra al 98.9% cumpliendo de forma satisfactoria.
- La precisión afectada en octubre fue la de negocio

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

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

Errores críticos

Con respecto a los errores críticos se evidencia 3 transacciones afectando la precisión de negocio aun así esta se encuentra en cumplimiento



Para los casos anteriores se realiza alarma al coordinador para que realice la retroalimentación correspondiente.

Errores críticos de Usuario Final

No se presentan errores críticos de usuario final

Errores críticos de Negocio

Se evidencia que algunos de los agentes no están solicitando datos ni tipificando en OCM razón por la cual se afectan dichos ítems

ÍTEMS	CANTIDAD	PARETO
Captura de información	3	100,00%
Total general	3	



Errores críticos de Cumplimiento

Para octubre no se presentaron fallas que afecten la precisión de cumplimiento.

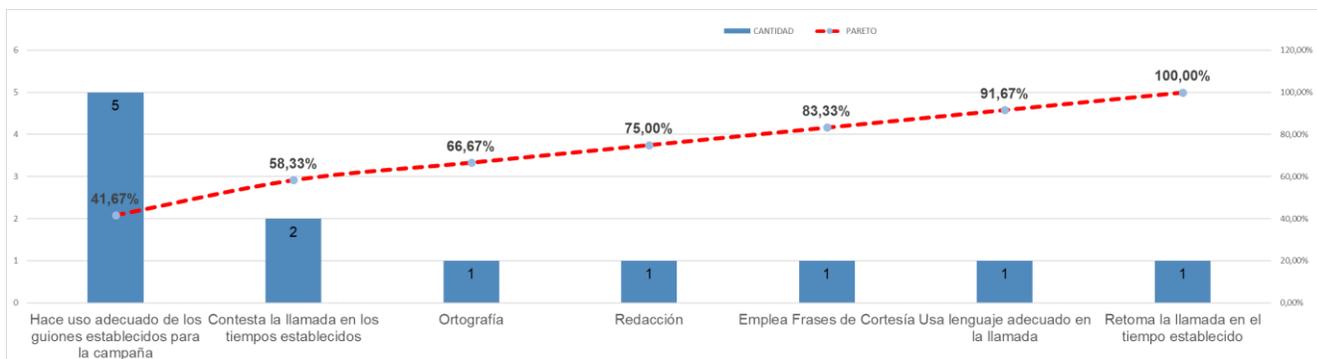
Errores no críticos

Para los errores no críticos o fallas de servicio que se presentaron en octubre, desde el área de calidad se realizan reuniones, capacitaciones e intervenciones focalizadas con el fin de prevenir el incremento de estas.

ÍTEMS	CANTIDAD	PARETO
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	6	35,29%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	5	64,71%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	2	76,47%
Retoma CHAT en el tiempo establecido	1	82,35%



Ortografía	1	88,24%
Trasmite seguridad al brindar la información	1	94,12%
Modula y vocaliza de manera adecuada	1	100,00%
Total general	17	



ÍTEMS	CANTIDAD	PARETO
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	5	41,67%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	2	58,33%
Ortografía	1	66,67%
Redacción	1	75,00%
Emplea Frases de Cortesía	1	83,33%
Usa lenguaje adecuado en la llamada	1	91,67%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	1	100,00%
Total general	12	

Los agentes que generaron estas fallas son:

ÍTEMS	CANTIDAD
Douglas Jose Consuegra Atencio (MINTIC)	1
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS (MINTIC)	2
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO SALAMANCA (MINTIC)	1
Rosmery Cubillos Rojas (MINTIC)	1
Daniel Santiago Paez Rios (MINTIC)	6
Total general	11

Precisión de error no crítico para el mes de octubre es de 96.4%.



6.2 Actividades de apoyo

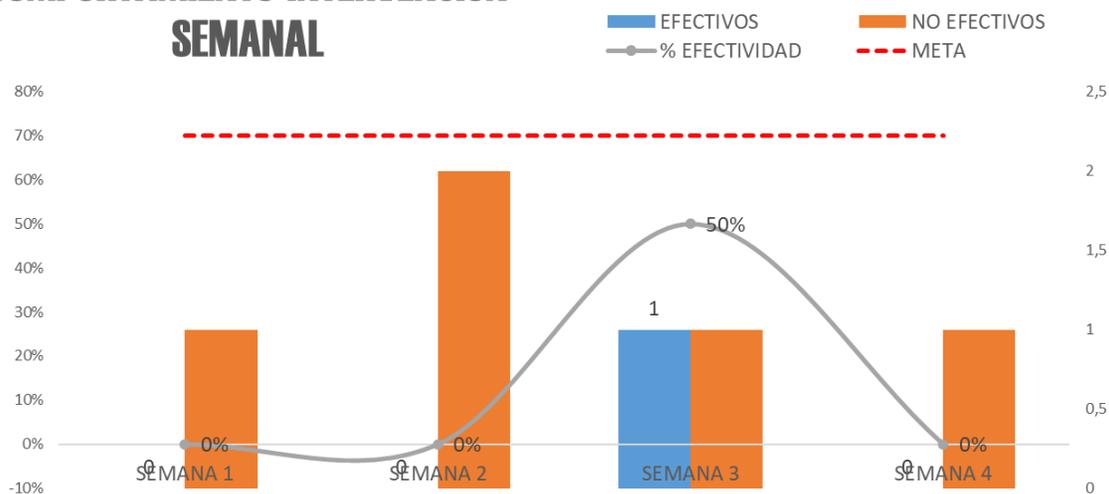
Las actividades de apoyo establecidas para la cuenta desde el área de calidad, son las intervenciones focalizadas, que se realizan semanalmente los resultados son los siguientes:

COMPORTAMIENTO INTERVENCIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD



Teniendo en cuenta las intervenciones focalizadas realizadas en el mes de octubre, se evidencia que el comportamiento de las mismas fue efectivo las dos primeras semanas, ya que los agentes mejoraron su nivel de calidad, sin embargo en las siguientes dos semanas, no se obtiene el mismo resultado, motivo por el cual desde el área de calidad se continuará con los seguimientos correspondientes con el fin de identificar estas fallas y cumplir con los parámetros establecidos .

COMPORTAMIENTO INTERVENCIÓN SEMANAL





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

6.3 Desempeño por agente

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

Agentes	PENC	PEC GENERAL	CALIDAD EMITIDA
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	100,0%	100,0%	100,0%
YENY ESTHER PALMERA	100,0%	100,0%	100,0%
Nancy Geraldine González Lozano	100,0%	100,0%	100,0%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	100,0%	100,0%	100,0%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	100,0%	100,0%	100,0%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	100,0%	100,0%	100,0%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	100,0%	100,0%	100,0%
ALBERTO GUTIERREZ	100,0%	100,0%	100,0%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	100,0%	100,0%	100,0%
MARCELA MANRIQUE	100,0%	100,0%	100,0%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	100,0%	100,0%	100,0%
JUAN CARLOS GALEANO	100,0%	100,0%	100,0%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÒN	100,0%	100,0%	100,0%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	100,0%	100,0%	100,0%
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	100,0%	100,0%	100,0%
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	100,0%	100,0%	100,0%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	100,0%	100,0%	100,0%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	100,0%	100,0%	100,0%
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	100,0%	100,0%	100,0%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	94,1%	100,0%	99,8%
DOUGLAS CONSUEGRA	88,9%	100,0%	99,6%
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	90,9%	100,0%	99,5%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	91,7%	100,0%	99,4%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS	50,0%	100,0%	98,5%
Daniel santiago Paez Ríos	80,0%	70,0%	94,8%
Total general	97,1%	98,9%	99,7%

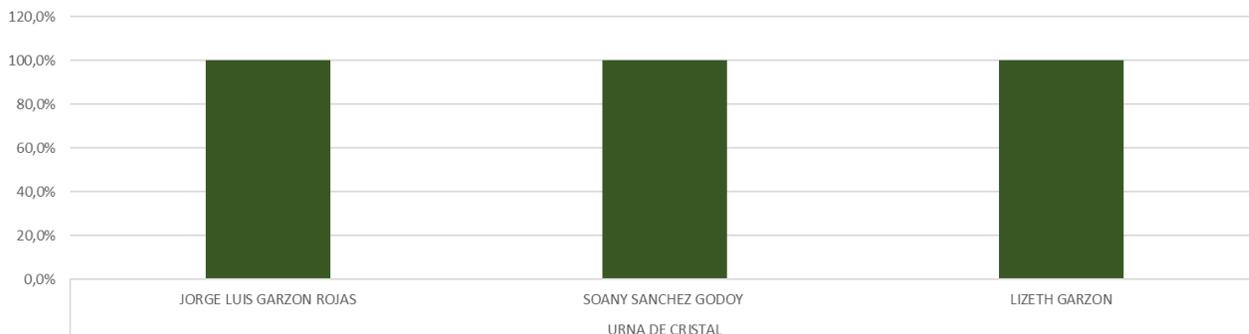
Aunque dos de los agentes cometieron fallas críticas su nota individual final se encuentra dentro de los estándares establecidos, y de acuerdo con las intervenciones realizadas ellos se comprometen a estar más pendientes de su gestión.

6.4 Calibraciones



Con respecto a las calibraciones del mes de octubre calibración para la cuenta Urna De Cristal

% CALIBRACIÓN POR PARTICIPANTE



De acuerdo con el resultado se evidencia que cada uno de los participantes se encuentran alineados con los procesos.

% RESULTADO TRIMESTRAL



7 Formación y entrenamiento de los agentes.

Tema	Fecha	Proyecto
Actualización de guion	21/10/2021	Gobierno Digital

Teniendo en cuenta el proceso de calibración, en el mes de octubre se realiza cambio en el guion de atención telefónica, lo cual se da a conocer a los agentes con la información correspondientes, dando solución a las dudas presentadas.



8 Acciones de mejora.

- Se realiza envío de masivo a las entidades con conjuntos de datos con menos de 50 registros con el fin de mejorar la calidad de estos.
- Se refuerza la participación en el concurso de máxima velocidad por medio de un correo masivo enviado a las entidades.
- Se recibe actualización de preguntas frecuentes por parte de la **AND** con respecto a autenticación digital dado el proceso de inscripción en el programa última milla.
- Se realiza calibración ajuste de guiones y procedimientos de atención en el proceso Urna De Cristal.

9 Observaciones y conclusiones.

- De acuerdo con los resultados de la encuesta se encuentra con una calificación positiva con respecto al conocimiento y amabilidad de los agentes del centro de contacto.
- Se realiza Seguimiento a los agentes con las notas mas bajas con el fin de mejorar la calidad de la cuenta
- Se envía de forma satisfactoria los SMS solicitados por el cliente
- Se gestiona de forma efectiva las bases de salida de llamadas solicitadas por el cliente
- Se finaliza orden de compra el 31 de octubre



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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2021

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



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

1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2021



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



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	5
3	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	6
3.1	Gestión de canal Inbound	7
3.2	Gestión llamada.....	10
3.3	Gestión Outbound.....	12
3.4	Gestión Email	13
3.5	Casos creados en Service Desk	13
4	Encuesta de satisfacción.....	14
5	Evaluación de conocimientos.....	15
6	Calidad CCC	16
6.1	Calidad interna	16
6.2	Desempeño por agente	17
6.3	Calibraciones.....	18
7	Formación.....	19
8	Acciones de mejora.....	19
9	Observaciones y conclusiones	19



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

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

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	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 Time Objective)	D \geq 99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	99.93%
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	99.33%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser \leq a 30 segundos	1.3 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser \leq a	N/A

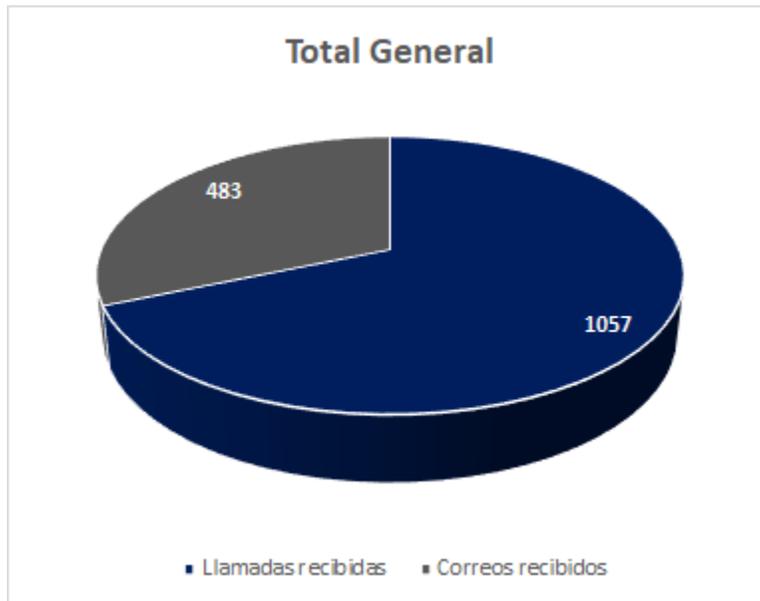


Ítem	ANS	Oro	Octubre
		400 segundos	
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	1 hora y 11 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4,5
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	449 segundos inbound – 10 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA >=95%	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%	84%

3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de octubre 2021, el CCC recibió un total de 1.540 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal	01-Oct-2021 07-Oct-2021	08-Oct-2021 13-Oct-2021	14-Oct-2021 20-Oct-2021	21-Oct-2021 26-Oct-2021	27-Oct-2021 31-Oct-2021	Total general
Llamadas recibidas	258	193	184	250	172	1057
Correos recibidos	134	75	113	86	75	483
Total	392	268	297	336	247	1540



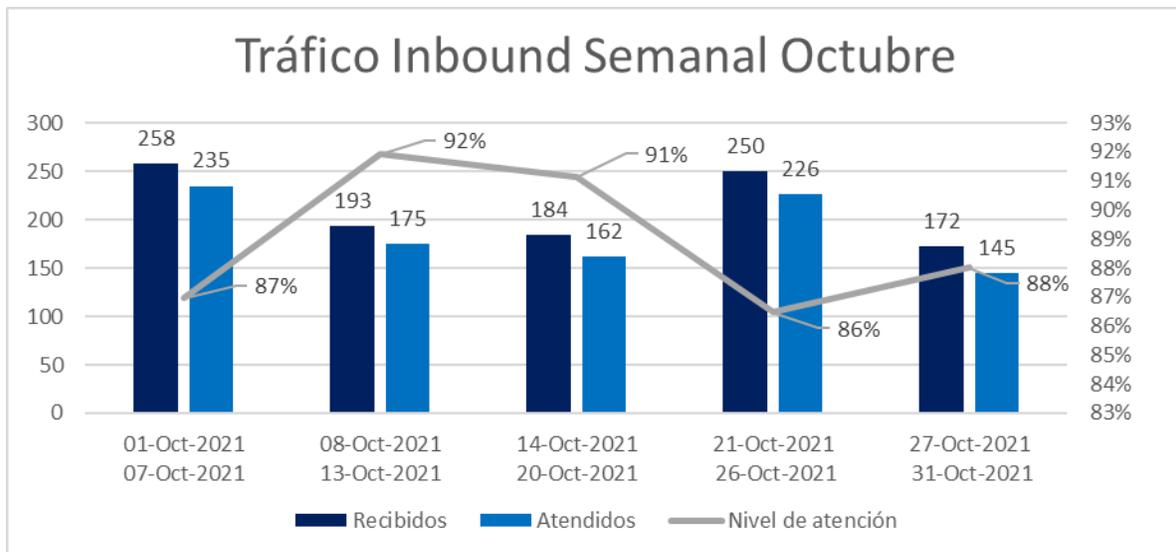
Para el mes de octubre se evidencia que el canal Inbound tuvo la mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 69% sobre el total.

3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de octubre 2021 se recibieron un total de 1.057 llamadas, de las cuales se atendieron 943, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Canal Inbound									
Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
4/10/2021	74	69	69	1	4	100 %	1,35%	467	0,7
1/10/2021	40	34	33	1	5	97 %	2,50%	546	1,5
2/10/2021	6	6	6	0	0	100 %	0,00%	317	0,5
5/10/2021	51	46	46	0	5	100 %	0,00%	453	0,7
6/10/2021	42	38	38	1	3	100 %	2,38%	466	0,6
7/10/2021	45	42	42	0	3	100 %	0,00%	469	0,6
8/10/2021	55	50	50	0	5	100 %	0,00%	394	0,4
9/10/2021	5	5	5	0	0	100 %	0,00%	550	0,6
11/10/2021	57	50	50	0	7	100 %	0,00%	452	0,6
12/10/2021	44	41	41	0	3	100 %	0,00%	400	0,6
13/10/2021	32	29	29	0	3	100 %	0,00%	298	0,5
14/10/2021	31	27	27	0	4	100 %	0,00%	414	0,5
15/10/2021	30	29	28	0	1	97 %	0,00%	516	1,2
16/10/2021	9	9	9	0	0	100 %	0,00%	173	0,1
19/10/2021	75	61	57	2	12	93 %	2,67%	514	13,9
20/10/2021	39	36	35	1	2	97 %	2,56%	504	1,1
21/10/2021	59	54	53	1	4	98 %	1,69%	451	2,0
22/10/2021	59	51	50	1	7	98 %	1,69%	462	1,4
23/10/2021	12	9	8	0	3	89 %	0,00%	448	5,7
25/10/2021	67	61	59	0	6	97 %	0,00%	393	2,7
26/10/2021	53	51	51	0	2	100 %	0,00%	480	0,4
27/10/2021	57	50	50	0	7	100 %	0,00%	447	0,9
28/10/2021	52	39	39	0	13	100 %	0,00%	425	0,5
29/10/2021	56	49	49	0	7	100 %	0,00%	460	0,5
30/10/2021	7	7	7	0	0	100 %	0,00%	534	0,1
Total general	1057	943	931	8	106	99 %	1 %	449	1,8



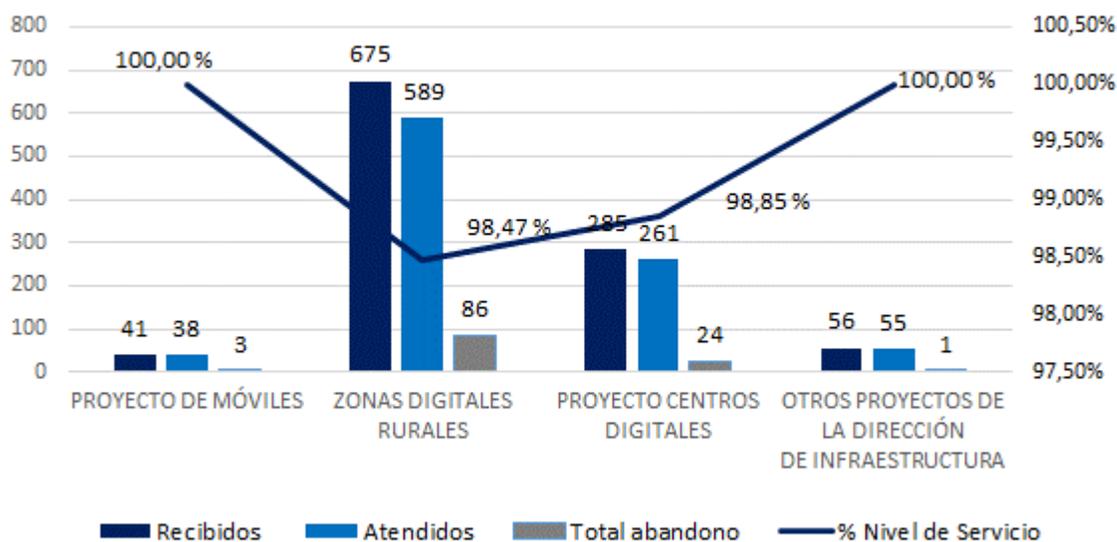
A continuación, se detalla la participación de las gestiones desarrolladas por cada uno de los proyectos de la campaña Infraestructura, según la información del inbound, nivel de servicio y TMO.



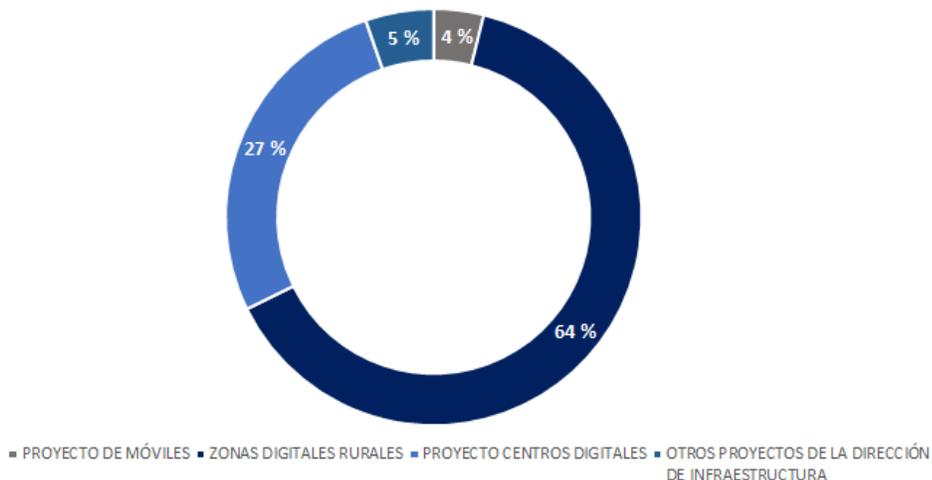
Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
PROYECTO DE MÓVILES	41	38	38	0	3	3	100,00 %	0,00 %	488	0,8
ZONAS DIGITALES RURALES	675	589	580	4	82	86	98,47 %	0,99 %	450	1,9
PROYECTO CENTROS DIGITALES	285	261	258	4	20	24	98,85 %	1,40 %	455	2,2
OTROS PROYECTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	56	55	55	0	1	1	100,00 %	0,00 %	393	0,3
Total general	1057	943	931	8	106	114	99,33 %	0,50 %	446	1

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

Resultado nivel operativo octubre 2021

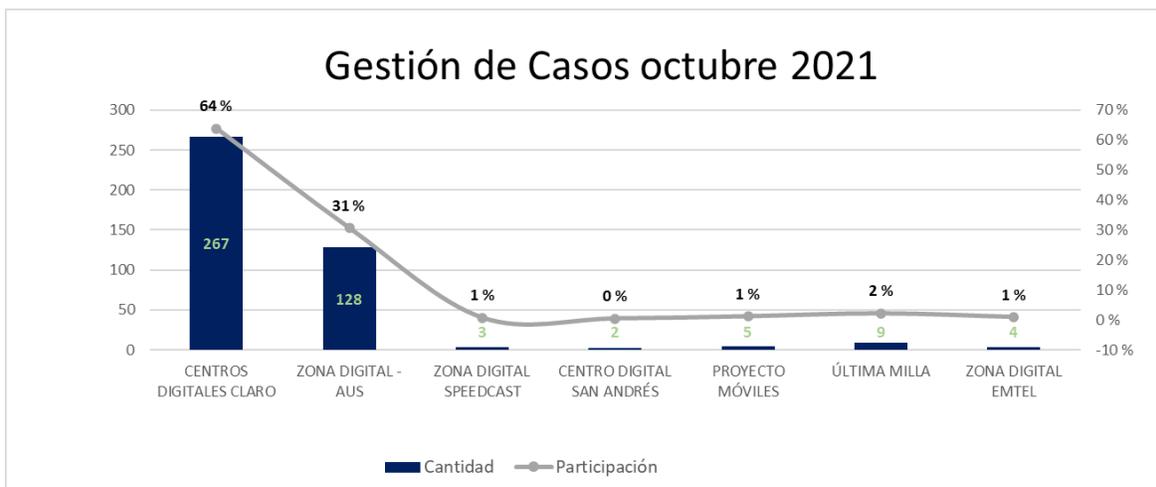


% Participación de los Proyectos





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



Gestionado por	
Proyecto o consulta	Cantidad
CENTROS DIGITALES CLARO	267
ZONA DIGITAL - AUS	128
ZONA DIGITAL SPEEDCAST	3
CENTRO DIGITAL SAN ANDRÉS	2
PROYECTO MÓVILES	5
ÚLTIMA MILLA	9
ZONA DIGITAL EMTEL	4
Total, general	418

3.2 Gestión llamada

Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana 1 con un total de 258 llamadas de las cuales se atendieron 235. **Ver anexo 3**

El total de llamadas atendidas hasta el 31 de octubre fue de 943 las cuales estuvieron



divididas de la siguiente manera.

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	694
No efectivo	249
Total, general	943

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 176 registros.

Llamadas no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	176
Muda	44
Equivocada	25
Broma	4
Total, general	249

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

Consultas	Cantidad
Consulta Otros proyectos	470
Otro temas	162
Consulta Incentivos a la Demanda 1	27
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	14
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	5
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	4
Consulta Alta Velocidad	3
Consulta Puntos Digitales	2
Incidencia masiva sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	2
Consulta Incentivos a la Demanda 2	1
Consulta Kioscos Digitales	1
Consultas del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Urbanas	1
Requerimientos Administrativo del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Total general	694



3.3 Gestión Outbound

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

Control de llamadas		
Fecha	Marcaciones por día	Gestión
1/10/2021	2	Efectiva
4/10/2021	3	Efectiva
5/10/2021	3	Efectiva
6/10/2021	3	Efectiva
7/10/2021	3	Efectiva
8/10/2021	3	Efectiva
11/10/2021	3	Efectiva
12/10/2021	3	Efectiva
13/10/2021	3	Efectiva
14/10/2021	3	Efectiva
15/10/2021	3	Efectiva
19/10/2021	3	Efectiva
20/10/2021	3	Efectiva
21/10/2021	3	Efectiva
22/10/2021	3	Efectiva
25/10/2021	3	Efectiva
26/10/2021	3	Efectiva
27/10/2021	3	Efectiva
28/10/2021	3	Efectiva
29/10/2021	4	Efectiva
Total general	60	

Adicionalmente se realiza una gestión Outbound para el departamento del Chocó para el proyecto ZDR.

Fecha de gestión	Tema	Dirección	Cantidad registros	efectivos	No efectivos
13/10/2021	uso responsable de las zonas digitales rurales	INFRAESTRUCTURA	10742	2705	4786



3.4 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de octubre 2021, el CCC recibió un total de 483 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Oct-2021 07-Oct-2021	08-Oct-2021 13-Oct-2021	14-Oct-2021 20-Oct-2021	21-Oct-2021 26-Oct-2021	27-Oct-2021 31-Oct-2021	Total general
Recibidos	134	75	113	86	75	483
Atendidos <5 (Hrs)	134	75	14	86	73	382
Nivel de atención	100%	100%	22%	100%	98%	84%

En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 1 con un total de 134 requerimientos.

Para octubre el total de correos atendidos fue de 483, de los cuales 467 fueron efectivos, 15 SPAM y 1 de prueba; se detallan a continuación.

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
CCC	194
Otro	141
INRED	67
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	48
Móviles	8
EMTEL	6
Transferida	2
TV Islas	1
Total, general	467

3.5 Casos creados en Service Desk

Hasta el 31 de octubre en la gestión de Service Desk han ingresado un total de 418 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 5**

Proyecto o consulta	Cantidad
CENTROS DIGITALES CLARO	267
ZONA DIGITAL - AUS	128
ZONA DIGITAL SPEEDCAST	3
CENTRO DIGITAL SAN ANDRÉS	2
PROYECTO MÓVILES	5
ÚLTIMA MILLA	9



ZONA DIGITAL EMTEL	4
Total, general	418

De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación del proyecto “Centros Digitales Claro con un 64% sobre el total de casos.

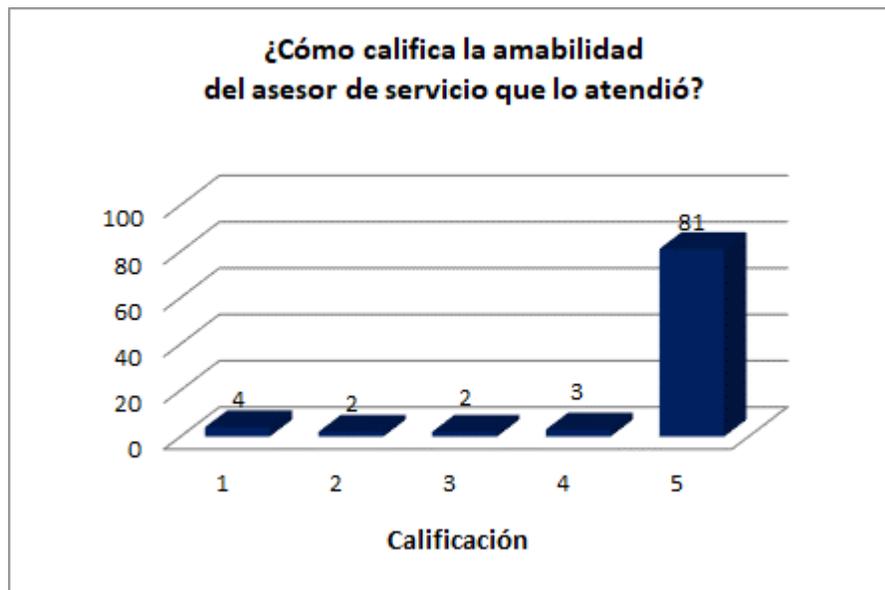
4 Encuesta de satisfacción

Ver anexo 25

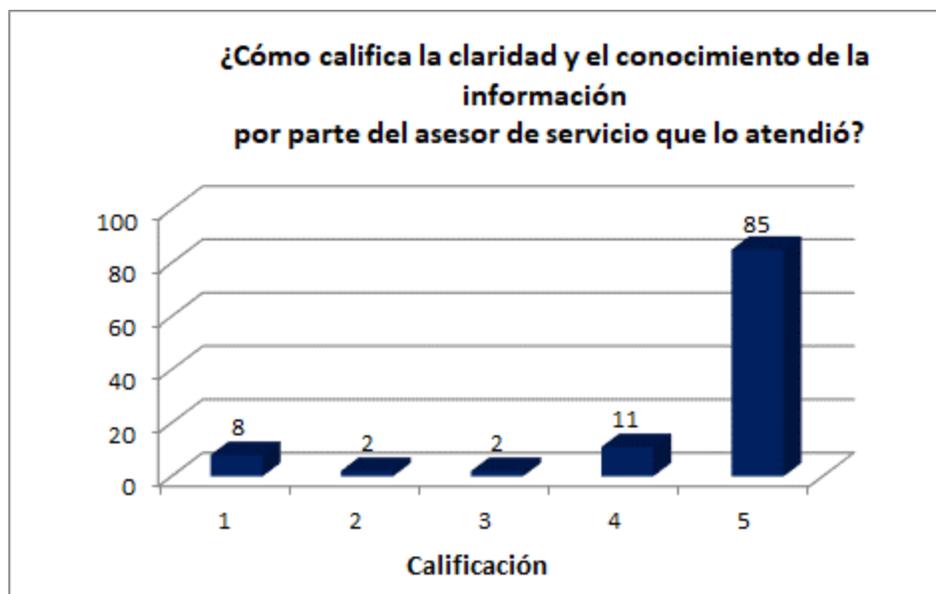
Encuesta Infraestructura Octubre 2021	
Pregunta / Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	92
1	4
2	2
3	2
4	3
5	81
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	108
1	8
2	2
3	2
4	11
5	85
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	115
NO	20
SI	95
Total general	315

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

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



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



5 Evaluación de conocimientos.

Ver anexo 26

Se realiza evaluación de conocimiento, donde se incluyen temas relacionado con manejo de bases, cumplimiento de ANS, oferta de servicios de las líneas que operan en el centro



de contacto y la gestión diaria del centro de contacto.

Nombre de usuario	Nombre	Apellido(s)	Cuenta	Nota
1031123589	WILSON CAMILO	BARRERA VELANDIA	INFRAESTRUCTURA	100%
52483267	NUBIA	PIEROS ESPEJO	INFRAESTRUCTURA	100%
1030573340	JESUS DAVID	BUSTOS JIMENEZ	INFRAESTRUCTURA	100%
1019120323	CRISTIAN CAMILO	TIMOTE YARA	INFRAESTRUCTURA	100%
1032452775	STEPHANNY LORENA	AREVALO BUITRAGO	INFRAESTRUCTURA	30%

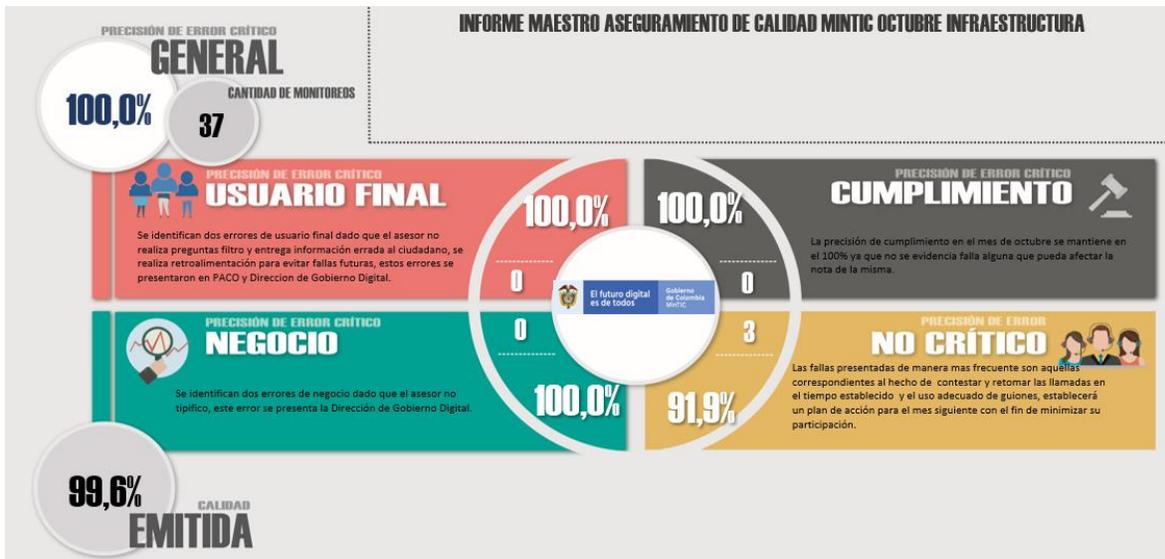
El 80% de los participantes aprueba la de forma satisfactoria, garantizando el conocimiento y manejo del producto, para el caso de Lorena Arévalo se realiza la retroalimentación correspondiente

6 Calidad CCC

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

6.1 Calidad interna

Ver anexo 10



Para el mes de octubre de 2021 se realizan 99 monitoreos mediante los cuales se identifica que la calidad de la cuenta se mantiene dentro de los estándares establecidos cumpliendo tanto en precisiones con en calidad emitida.

Para el mes de octubre no se presentan errores críticos generando las precisiones cierran al 100% cumpliendo con los ANS establecidos.

Se presenta tres fallas de servicio la cual representa el 1% de afectación a la precisión de



error no crítico

Errores críticos

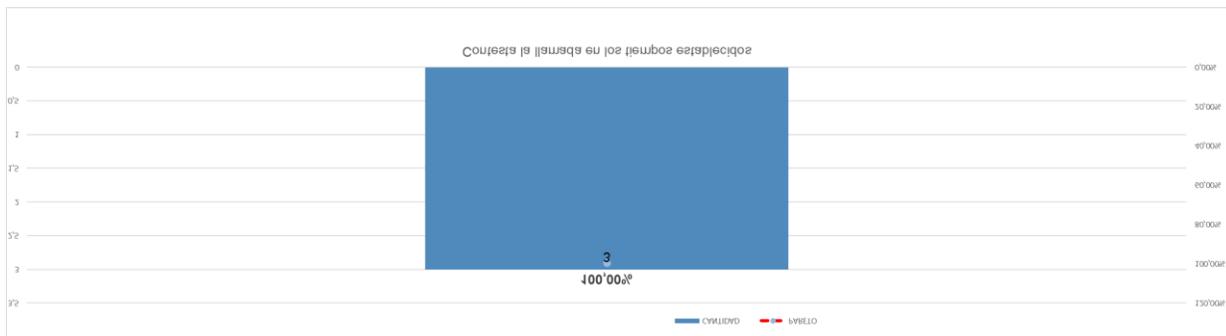
Para el mes de octubre no se presentan errores críticos generando que las precisiones se encuentren al 100%

Errores no críticos

Los errores de servicio más representativos en la dirección de infraestructura corresponden al manejo de los tiempos.

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

ÍTEMS	CANTIDAD	PERCENTUAL
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	3	100,00%
Total general	3	



Se realiza la retroalimentación correspondiente al asesor con el fin de evitar la repetición de la falla.

Se resalta que la cuenta en lo corrido del mes los niveles de calidad se mantuvieron en cumplimiento.

6.2 Desempeño por agente

A continuación, se relaciona el estado de calidad por agente

Agentes	PENC	PEC GENERAL	CALIDAD EMITIDA
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	100,0%	100,0%	100,0%
CRISTIAN CAMILO TIMOTE YARA	90,0%	100,0%	99,7%
NUBIA PIÑEROS	90,9%	100,0%	99,6%
JESUS DAVID BUSTOS JIMENEZ	85,7%	100,0%	99,4%



LORENA AREVALO	50,0%	100,0%	98,0%
Total general	89,2%	100,0%	99,6%

Para cierre del mes de octubre, se evidencia mejora en la nota de cumplimiento, teniendo en cuenta que se continúan llevando a cabo los estándares de calidad establecidos con una nota superior al 92% cerca al cumplimiento total con un promedio de 99%.

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

6.3 Calibraciones

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



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

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

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

Se explica el proceso de aleatoriedad para la selección de llamadas, se invita a un asesor del centro de contacto para que conozca el proceso de calibración.



(Ver memorias)

7 Formación

Tema	Fecha	Proyecto
Reapertura de casos claro	22/10/2021	Infraestructura
Actualización de proceso- Gestión Navega Tic.	29/10/2021	Infraestructura

Para el mes de octubre se recibe capacitación sobre reapertura de casos claro, solicitada por el cliente y adicionalmente, teniendo en cuenta la actualización de gestión para solicitudes sobre programa navega Tic, se realiza capacitación para el uso de módulo en proceso de radicación y se da a conocer a los agentes como se llevarán a cabo estas solicitudes con el diligenciamiento correspondiente de plantillas requeridas para esta gestión.

8 Acciones de mejora

- Confirmación fin de operación del proyecto Móviles.
- Gestión Outbound de 17000 registros a usuarios frecuentes de las Zonas Digitales Rurales del Departamento del Choco para evaluar el uso y/o quejas del servicio operador EMTEL.
- Actualización al procedimiento de generación de tickets por parte de interventoría del proyecto Centros Digitales
- Actualización al procedimiento, consulta en la página, creación de casos y seguimiento de bases de registros para al proyecto navega Tic

9 Observaciones y conclusiones

- Se gestiona de forma completa la base de choco relacionada con ZDR
- Los indicadores operacionales se aprueban satisfactoriamente
- De acuerdo con los resultados de calidad, se evidencia una excelente gestión en el centro de contacto
- Se finaliza orden de compra el 31 de octubre



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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

Gobierno
de Colombia
MinTIC

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

1 al 31 de octubre de 2021



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



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	11
2.3	Gestión de Radicados	13
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP) ver anexo 1	15
4	Encuesta de satisfacción.....	16
5	Evaluación de conocimientos.....	19
6	Calidad CCC	19
6.1	Calidad Interna	19
6.2	Desempeño por agente	21
6.3	Calibraciones.....	21
7	Formación.....	22
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	22
9	Acciones de mejora.....	23
10	Observaciones y conclusiones	23



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

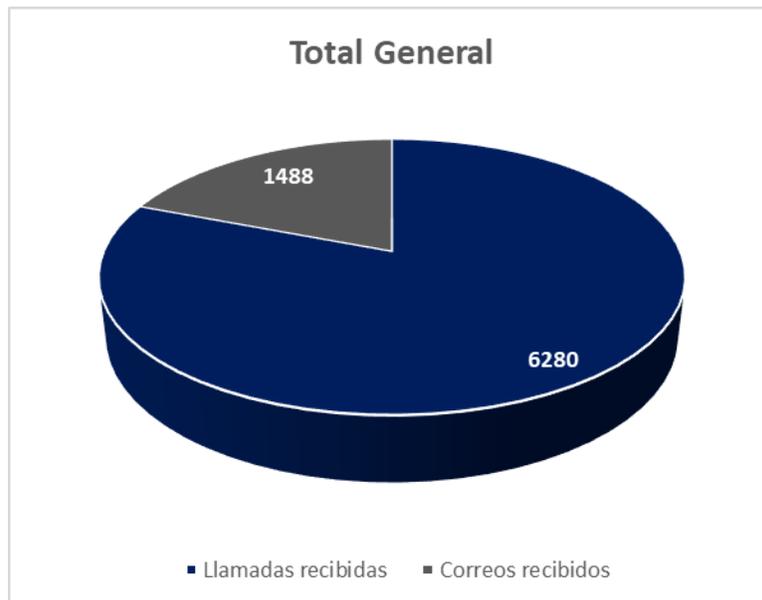
1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de octubre, el CCC recibió un total de 7.768 transacciones entre el canal Inbound y Correo: **ver anexo 2**

Canal	01-Oct-2021 07-Oct-2021	08-Oct-2021 13-Oct-2021	14-Oct-2021 20-Oct-2021	21-Oct-2021 26-Oct-2021	27-Oct-2021 31-Oct-2021	Total general
Llamadas recibidas	1820	1402	1133	1160	765	6280
Correos recibidos	404	238	409	321	116	1488
Total	2224	1640	1542	1481	881	7768

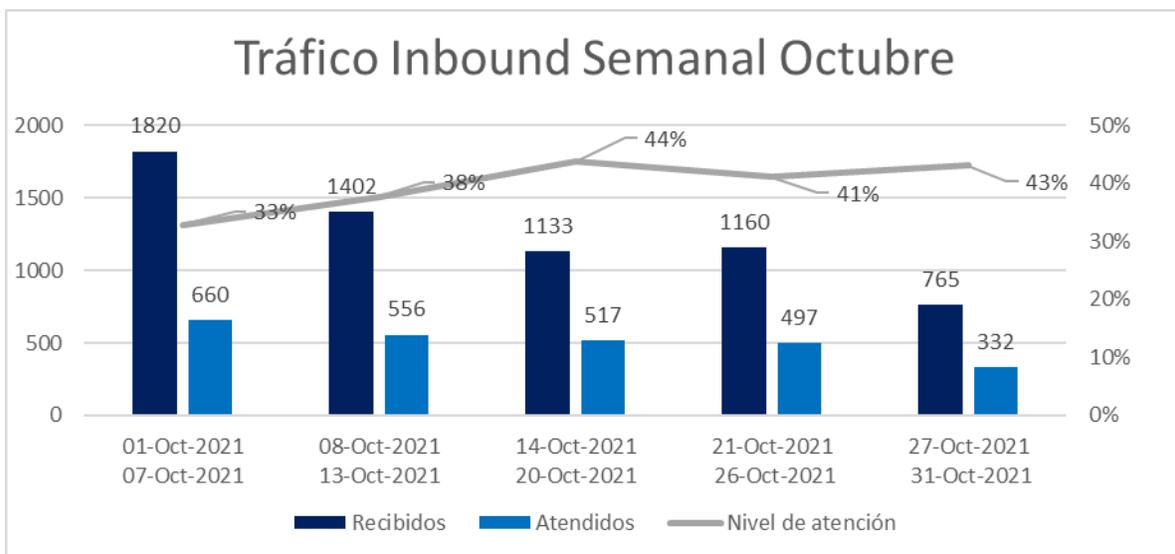




2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de octubre se recibieron un total de 6.280 llamadas, de las cuales se atendieron 2.562, 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)
1/10/2021	383	126	31	133	124	25 %	34,73%	423	452,5
4/10/2021	381	118	14	149	114	12 %	39,11%	332	456,0
5/10/2021	417	126	15	139	152	12 %	33,33%	425	379,1
6/10/2021	344	145	36	97	102	25 %	28,20%	409	356,5
7/10/2021	295	145	49	66	84	34 %	22,37%	385	223,8
8/10/2021	266	108	35	94	64	32 %	35,34%	501	253,2
11/10/2021	401	163	22	115	123	13 %	28,68%	425	257,7
12/10/2021	370	128	21	129	113	16 %	34,86%	484	324,2
13/10/2021	365	157	47	111	97	30 %	30,41%	472	199,1
14/10/2021	237	146	77	52	39	53 %	21,94%	454	107,6
15/10/2021	280	129	53	82	69	41 %	29,29%	475	177,7
19/10/2021	319	128	22	97	94	17 %	30,41%	429	284,3
20/10/2021	297	114	25	87	96	22 %	29,29%	433	302,4
21/10/2021	288	107	48	88	93	45 %	30,56%	469	237,4
22/10/2021	259	129	64	70	60	50 %	27,03%	506	152,8
25/10/2021	339	131	34	130	78	26 %	38,35%	415	266,9
26/10/2021	274	130	64	82	62	49 %	29,93%	497	168,3
27/10/2021	250	90	25	92	68	28 %	36,80%	553	528,5
28/10/2021	247	142	75	73	32	53 %	29,55%	443	92,5
29/10/2021	268	100	16	97	71	16 %	36,19%	606	556,8
Total general	6280	2562	773	1983	1735	30 %	32 %	453	278,2



Dentro la gestión inbound se evidencia que la semana en la que más se han atendió llamadas es en la primera con un total de 660 llamadas.



Para el mes de octubre las llamadas atendidas fueron de 3.006 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	1.883
No efectivo	679
Abandonadas	3.718
Total, general	6.280

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

Llamadas no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Muda	380
Colgada	233
Equivocada	65
Prueba	1
Total, general	679

El 5% de la gestión inbound está relacionado con llamadas que se intentaron transferir, pero no fue posible el contacto con el área encargada, en el siguiente cuadro se mostrarán las áreas con las que se presentó octubre dificultad de comunicación en octubre.

Ver anexo 27

Llamadas transferidas No efectivas

Áreas	Cantidad
GRUPO DE CARTERA	29
GRUPO DE GESTIÓN DE GARANTIAS	22
MESA DE SERVICIO SECTORIAL	13
SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA	13
GRUPO DE NOTIFICACIONES	8
REGISTRO TIC	6
EQUIPO AVETM Y VALIDACION IMEI	5
TDT Y TELEVISIÓN	3
GRUPO DE GESTIÓN DEL ESPECTRO	4
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES	1
Total, general	105



Adicional se muestra por extensión la cantidad de transferencias no contestadas.

FUNCIONARIO	EXT.	Total
EQUIPO AVETM Y VALIDACION IMEI	3100	5
GRUPO DE CARTERA	3191	7
	3119	5
	3156	2
	4002	2
	4020	2
	3186	2
	3183	2
	3263	1
	3189	1
	5261	1
	4054	1
	4173	1
	4537	1
3102	1	
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1835	1
GRUPO DE GESTION DE GARANTIAS	4475	6
	3222	5
	3267	5
	4268	4
	3161	2
GRUPO DE GESTIÓN DEL ESPECTRO	3020	1
	2330	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES	4065	2
	2290	2
	1210	2
	1213	2
MESA DE SERVICIO SECTORIAL	3325	6
	3215	4
	3499	3
REGISTRO TIC	4305	6
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES	3077	1
SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA	3258	2
	5077	2
	4277	1
	4769	1
	4483	1
	4700	1
	4915	1
	3381	1



	3454	1
	5238	1
	3351	1
TDT Y TELEVISIÓN	4254	1
	4256	1
	4264	1
GRUPO GESTION DEL ESPECTRO	3065	1
	3020	1
Total, general		105

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

Llamadas transferidas

Áreas	Cantidad
Grupo de Cartera	34
Mesa de Servicio Sectorial	30
Registro Tic	26
Radiodifusión Sonora	24
Gestión de Espectro	23
Gestión de Garantías	9
Grupo de cobro coactivo	9
Rabca y radioaficionado	7
Grupo de Notificaciones	5
Equipo AVETM y validación IMEI	3
Soporte de Tecnología Mintic	1
Subdirección de asuntos postales	1
Total, general	172

Adicional se muestra por extensión las áreas que contestan y la cantidad de transferencias.

AREA	EXTENSION	Total
Grupo de Cartera	4537	20
	3191	8
	4968	1
	3263	1
	3102	1



	4715	1
	4002	1
	3156	1
Radiodifusión Sonora	3381	4
	4280	4
	5238	3
	3258	2
	4483	2
	4631	2
	4277	1
	1824	1
	4700	1
	4613	1
	4545	1
	4769	1
	5077	1
Equipo AVETM y validación IMEI	3100	3
Gestión de Espectro	3065	18
	3020	5
Gestión de Garantías	3161	3
	3222	3
	4268	2
	3267	1
Grupo de cobro coactivo	4592	2
	4577	2
	6021	2
	6041	1
	5008	1
	1835	1
Grupo de Notificaciones	4065	5
Mesa de Servicio Sectorial	3325	16
	3499	13
	3215	1
Rabca y radioaficionado	3352	5
	1824	1
	3065	1
Registro Tic	4305	25
	3009	1
Subdirección de asuntos postales	3182	1
Soporte de Tecnología Mintic	3300	1
Total, general		172



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

Consulta de Llamadas

Consulta / Motivo de la llamada	Cantidad
CARTERA	257
INFRAESTRUCTURA	248
AVETM	69
REGISTRO TIC	66
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	55
TALENTO DIGITAL MISIÓN TIC 2022	55
ESPECTRO	34
MODULO IMEI	33
TALENTO DIGITAL	30
RADIO	29

En octubre la consulta más realizada a la línea de atención 3443460 opción 2 fue información de “CARTERA” a razón de presentación y pago del tercer trimestre.

2.2 Gestión Email

Para la atención de correos se genera las siguientes mediciones.

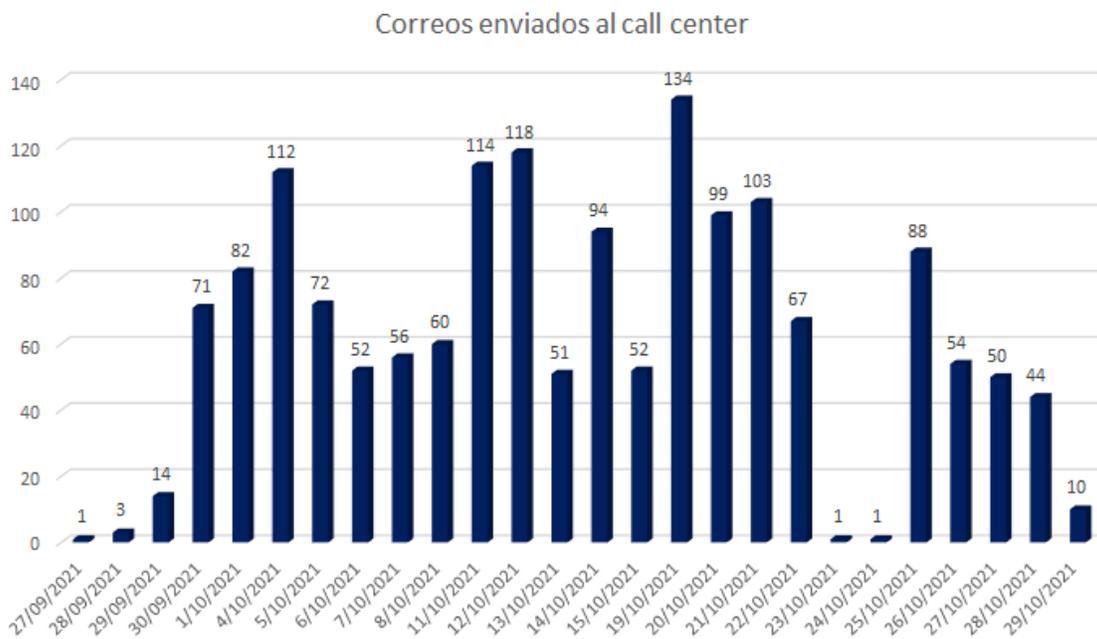
Tiempo promedio de atención desde la llegada del correo y hasta que un agente lo toma en el CCC

ver anexo 7

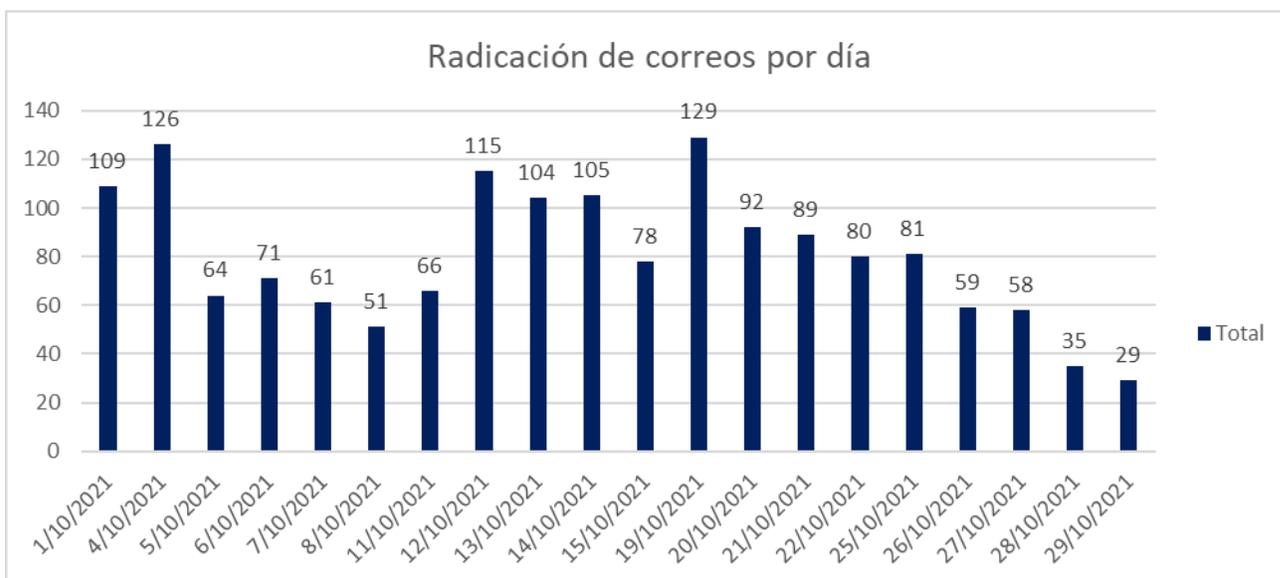
Para la medición de este indicador se realizó el análisis sobre la base gestionada de manera manual por los agentes técnicos en octubre, esta base cuenta con un total de 1.602 registros, dentro de los cuales se evidencia que la media de atención está en cinco horas y doce minutos, de igual manera se evidencia que el tiempo más alto en atención estuvo en once horas y treinta y cuatro minutos.

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

La siguiente gráfica muestra la cantidad de correos recibidos por día a la dirección callcenter@mintic.gov.co, así como también en ella se evidencia que el día de mayor tráfico fue el 19 de octubre con 134 solicitudes.



Para la medición del tiempo que un agente técnico tarda en radicar una solicitud o gestionar un correo, se realizó el análisis sobre 1.602 registros, encontrando que la media de radicación se encuentra en siete minutos y un segundo, a su vez se evidencia que el tiempo más alto estuvo en cuarenta y cuatro minutos esta medición se realiza con el archivo que se alimenta de forma manual.

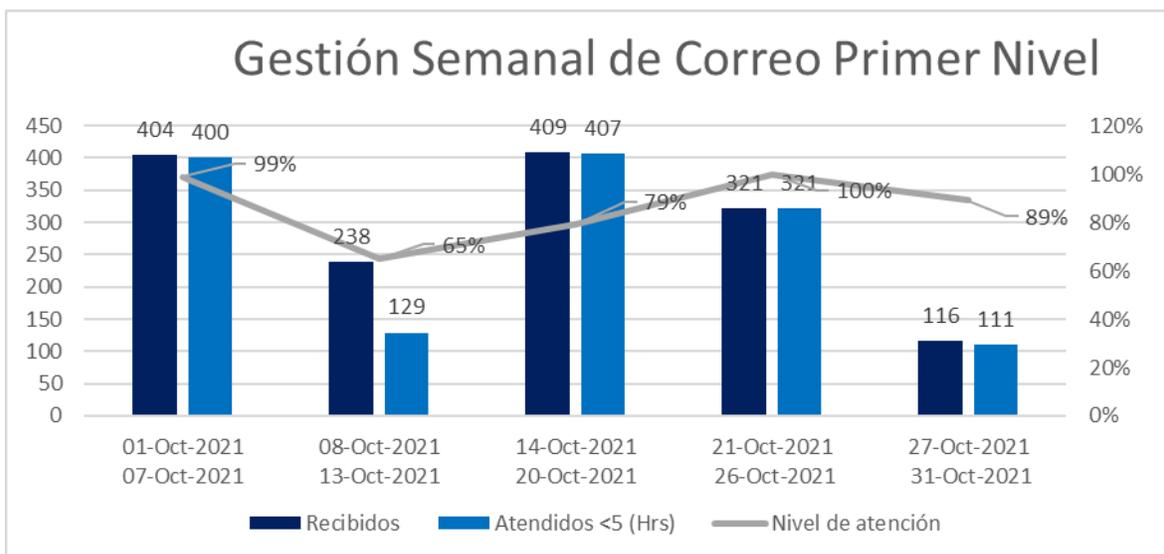


Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de octubre 2021, el CCC recibió un total de 1.488 correos por medio del aplicativo preseece con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**



Correo	01-Oct-2021 07-Oct-2021	08-Oct-2021 13-Oct-2021	14-Oct-2021 20-Oct-2021	21-Oct-2021 26-Oct-2021	27-Oct-2021 31-Oct-2021	Total general
Recibidos	404	238	409	321	116	1488
Atendidos <5 (Hrs)	400	129	407	321	111	1368
Nivel de atención	99%	65%	79%	100%	89%	86%

En octubre los agentes técnicos gestionaron 1.368 correos en primer nivel, dando respuesta inmediata o generando traslado a las entidades correspondientes.



2.3 Gestión de Radicados Integra

Para el mes de octubre se radicaron un total de 144 solicitudes desde primer nivel en donde se evidencia la cantidad de radicados por día. **Ver anexo 7**



RADICADOS	
Fecha	Cantidad
1/10/2021	2
4/10/2021	6
5/10/2021	6
6/10/2021	16
7/10/2021	1
8/10/2021	28
11/10/2021	9
12/10/2021	8
13/10/2021	8
14/10/2021	1
15/10/2021	16
19/10/2021	10
21/10/2021	9
22/10/2021	2
27/10/2021	10
28/10/2021	6
29/10/2021	6
Total	144

El día que mas radicados se realizaron fue el 8 de octubre con un total de 28; adicionalmente se puede observar los tipos de solicitudes que llegan a primer nivel y estas son gestionadas inmediatamente.

Solicitudes	Cantidad
ULTIMA MILLA MOVIL	96
SE SOLICITA AMPLIAR INFORMACIÓN	12
COPIA RESPUESTA A RADICADO	2
TRASLADO POR COMPETENCIA CAI VIRTUAL	2
TRASLADO POR COMPETENCIA SIC	2
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	1
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1
TRASLADO POR COMPETENCIA POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA	1
TRASLADO POR COMPETENCIA AND	1
TRASLADO POR COMPETENCIA SENA FONDO EMPRENDER	1
TRASLADO POR COMPETENCIA A EL OPERADOR	1
TRASLADO POR COMPETENCIA MISION TIC	1
VACANTES TELETRABAJO	1
YA FUE RADICADO PREVIAMENTE	1
Total, general	123

Ver anexo 7



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 \geq 99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	99.33%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	30%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser \leq a 30 segundos	278 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%



Ítem	ANS	Oro	Octubre
8	Encuesta	Promedio 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>	453 segundos inbound
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA >=80%</i>	66%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=90%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN>=90%	98%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	92%

4 Encuesta de satisfacción

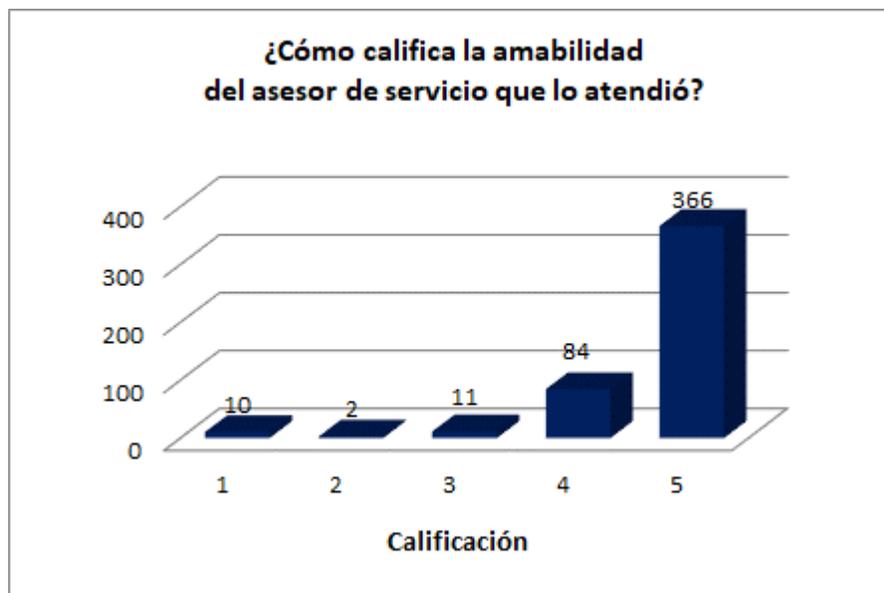
Para el mes de octubre el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 1.764, de las cuales el 27% calificó la primera pregunta, el 32% respondió la segunda y el 41% respondió la tercera, a continuación, presentamos los aspectos más relevantes de cada una de las preguntas:

Ver anexo 25



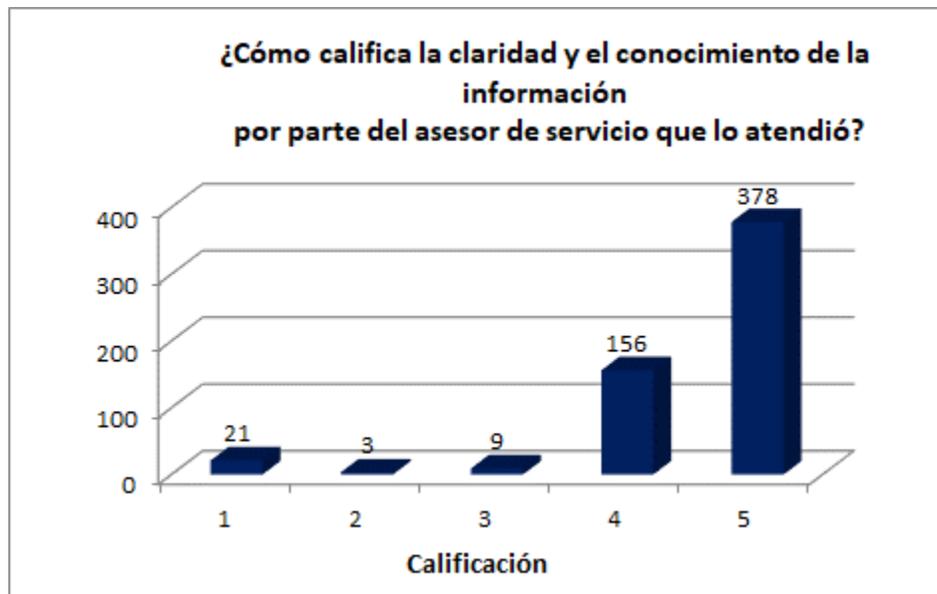
Encuesta P.A.C.O Octubre 2021	
Pregunta / Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	473
1	10
2	2
3	11
4	84
5	366
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	567
1	21
2	3
3	9
4	156
5	378
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	724
NO	133
SI	591
Total general	1764

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



El 77% 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.

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



En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5) fue la que tuvo mayor participación con un 67%, por otra parte, observamos que el promedio de calificación general fue de 4,5.

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



En la pregunta tres, el 18% de las personas que contestaron la encuesta informan que su consulta no fue resuelta, mientras que el 82% indicó que su requerimiento fue solucionado.



El promedio final de calificación de los ciudadanos para la atención recibida en octubre por parte del CCC de P.A.C.O fue del 4.6

5 Evaluación de conocimientos.

Se realiza evaluación de conocimientos dando cumplimiento al ANS con el fin de medir los conocimientos de los asesores en los diversos temas que se manejan en la cuenta.

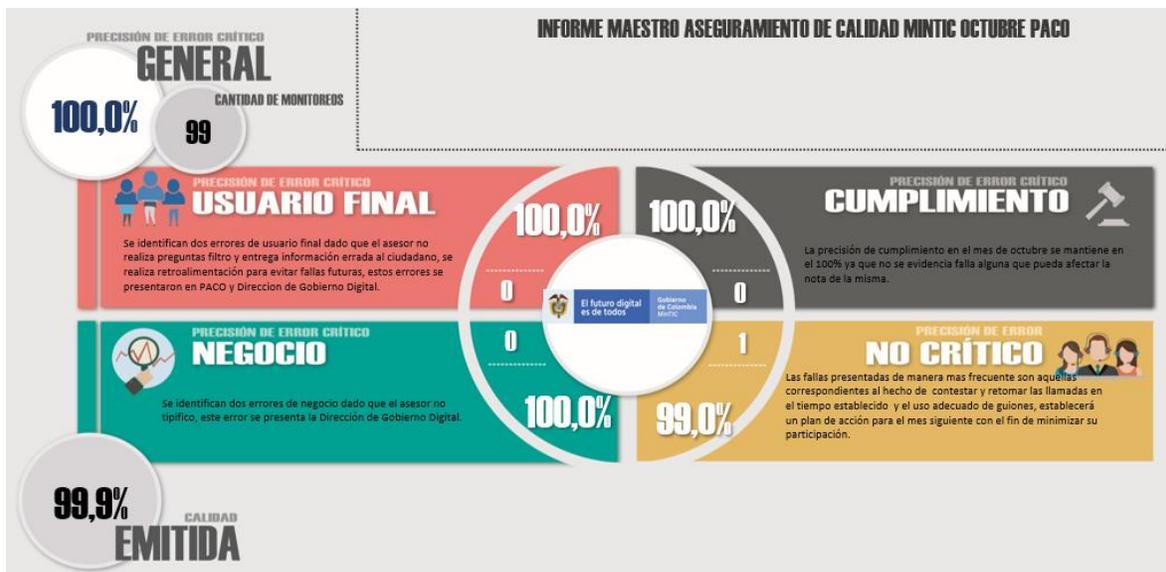
Notas evaluación mensual octubre				
Identificación	Nombres	Apellidos	Cuenta	Nota
1026274103	LUISA MAROLY	BALLEN CUEVAS	P.A.C.O.	100%
1019112668	MONICA JHOHANA	BERMUDEZ JIMENEZ	P.A.C.O.	100%
1087488250	JULIETH FANERY	VELEZ MUOZ	P.A.C.O.	100%
1030657893	MAICOLESTIVEN	LINARES IBAEZ	P.A.C.O.	100%
1109077876	WILLIAM ALBERTO	SILVA MUNEVAR	P.A.C.O.	100%
1026292975	ALIX LORENA	VARGAS GAMBA	P.A.C.O.	100%
1019121008	ANGIE MILENA	VARGAS PINEDA	P.A.C.O.	100%
1104703191	ERIKA VIVIANA	CASTRO VILLALOBOS	P.A.C.O.	90%

Una vez realizada la evaluación de conocimientos para los asesores, se logra identificar que el 100% la aprueban, sin embargo, se evidencia que con una nota del 90% por parte de un asesor el promedio queda para octubre en 99%.

6 Calidad CCC

6.1 Calidad Interna

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



Para el mes de octubre de 2021 se realizan 99 monitoreos mediante los cuales se identifica que la calidad de la cuenta se mantiene dentro de los estándares establecidos



cumpliendo tanto en precisiones con en calidad emitida.

Para el mes de octubre no se presentan errores críticos generando las precisiones cierran al 100% cumpliendo con los ANS establecidos.

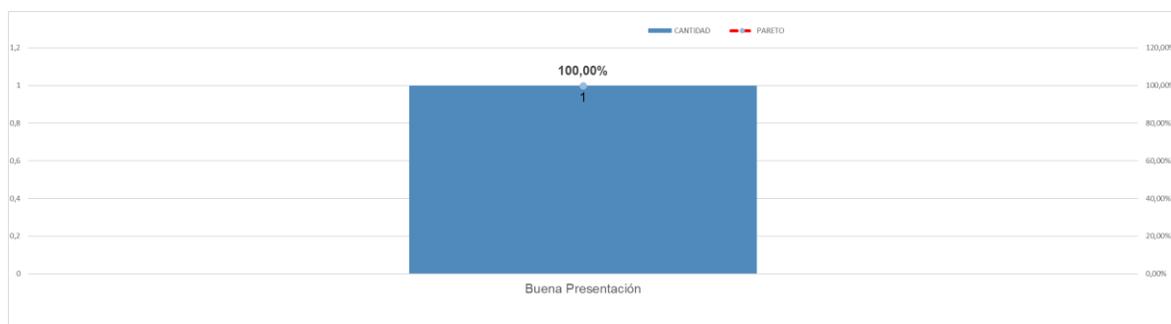
Se presenta una falla de servicio la cual representa el 1% de afectación a la precisión de error no crítico

Errores críticos

No se presentan errores críticos en la cuenta PACO para octubre

Errores no críticos

La falla de servicio presentada corresponde a la buena presentación en la platilla usada por parte del asesor.



ÍTEMS	CANTIDAD	PARETO
Buena Presentación	1	100,00%
Total general	1	

Se realiza la retroalimentación correspondiente al asesor con el fin de evitar la repetición de la falla.

Se resalta que la cuenta en lo corrido del mes los niveles de calidad se mantuvieron en cumplimiento.



6.2 Desempeño por agente

Agentes	PENC	PEC GENERAL	CALIDAD EMITIDA
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	100,0%	100,0%	100,0%
JULIETH VELEZ	100,0%	100,0%	100,0%
ANGIE VARGAS PINEDA	100,0%	100,0%	100,0%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS	100,0%	100,0%	100,0%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	100,0%	100,0%	100,0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	100,0%	100,0%	100,0%
LUISA BALLEEN	100,0%	100,0%	100,0%
LORENA VARGAS	93,8%	100,0%	99,6%
Total general	99,0%	100,0%	99,9%

Para cierre del mes de octubre, se evidencia mejora en la nota de cumplimiento, teniendo en cuenta que se continúan llevando a cabo los estándares de calidad establecidos con una nota superior al 92% cerca al cumplimiento total con un promedio de 99%.

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

6.3 Calibraciones

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





En el proceso de calibración del mes de octubre se realiza la escucha de llamadas correspondiente al proceso, en la cual se identifica que los participantes se encuentran calibrados, ya que el resultado obtenido es del 100%.

En las llamadas escuchadas está la de la asesora Erika Castro, quien se encuentra en curva de aprendizaje. La cliente resalta que su atención es adecuada y que con la practica será más fluida la atención. En general no hay comentario alguno u observación a las llamadas que se escucharon ya que tuvieron buena gestión por parte de los agentes

7 Formación

Tema	Fecha	Proyecto
Unificación de procesos PACO (Técnicos).	11/10/2021	PACO
Inducción PACO-Generales.	14/10/2021	PACO
Inducción PACO-Generales.	22/10/2021	PACO
Actualización de proceso- Gestión Navega Tic.	28/10/2021	PACO

Para el mes de octubre se realiza capacitación para unificación de procesos en los agentes técnicos de PACO, con el fin de que la gestión realizada sea igual en los cuatro agentes, adicionalmente se realizan dos sesiones de capacitación para aquellos agentes que posteriormente comenzaron a apoyar a los agentes generales con la recepción de llamadas y finalmente para el 28 de octubre, se socializó la información brindada por el cliente con relación al cambio de proceso que deberá tenerse en cuenta para la gestión del programa Ultima milla móvil-Navega Tic.

8 Reuniones y capacitaciones con cliente



Tema	Fecha	Proyecto
Información - Misión TIC.	7/10/2021	PACO
Capacitación plataforma SER.	22/10/2021	PACO
Capacitación plataforma SER.	26/10/2021	PACO

Por parte del cliente se realiza una reunión con el fin informar a los agentes como se llevará a cabo la gestión de solicitudes relacionadas con el programa Misión Tic, y adicionalmente se reciben dos capacitaciones asociadas con la plataforma SER (sistema electrónico de recaudo), en donde se realiza un repaso de las gestiones que se llevan a cabo en la plataforma y se indica como se visualizará con el usuario que será brindado al centro de contacto para el soporte que se brinda en línea a los ciudadanos.

9 Acciones de mejora

- Se recibe capacitación de Sistema Electrónico de Recaudo (SER) los días 22 y 26 de noviembre.
- Gestión de correos por Navega TIC, se direccionarán en su totalidad a infraestructura.
- Se recibe capacitación con relación al proceso de gestión para las solicitudes de Navega TIC.
- Se realiza actualización del directorio de la cuenta.
- Dada la cantidad de llamadas que recibe el centro de contacto, se disponen a los agentes técnicos.

10 Observaciones y conclusiones

- La calidad de la cuenta se mantuvo estable cumpliendo tanto con la calidad emitida y las precisiones de usuario, negocio y cumplimiento.
- Se finaliza orden de compra el 31 de octubre.



 El futuro digital es de todos		Gobierno de Colombia MinTIC		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA							
DATOS DEL CONTRATO											
No. Contrato - Año		Dependencia			No. Identificación del contratista		Nombre del Contratista				
50039-2020		Dirección de Gobierno Digital			800211401		OUTSOURCING S.A.S BIC				
		Dirección de Infraestructura									
		Subdirección Administrativa									
Objeto contractual		Contratar los servicios de soporte como elemento de apoyo a la gestión de las actividades de llamadas por el MinTIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.				Valor inicial del contrato	\$	2.536.920.590,00	RP No.	32721	
Fecha de suscripción	Plazo (días)	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Período de reporte	Nombre del supervisor		Cargo del supervisor		No. Identificación del supervisor		
24/06/2020	492	26/06/2020	31/10/2021	octubre-2021	GERSON CASTILLO DAZA		SUB DIRECTOR DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE TI		79.958.908		
					CRISTINA ROSARIO MANJARES MARTINEZ		COORDINADORA GIT DE RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA		52.717.180		
					WILLIAM CHACON BOBADILLA		COORDINADOR GIT DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERES Y GESTIÓN DOCUMENTAL		78.391.475		
MODIFICACIONES AL CONTRATO											
Modificación Contractual		Modificación RP No.	Fecha de la modificación contractual		Tiempo en días (en caso de suspensión, prórroga)	Valor de la modificación		Justificación de la modificación contractual			
Adición 1		32521	28/12/2020			\$ 527.520.561,00		Adición a la Orden de Compra para soporte los servidores de la Dirección de Infraestructura y de la Subdirección Administrativa de 11 de enero de 2021 al 31 de octubre de 2021			
Adición 2		235521	16/07/2021			\$ 63.678.121,68		Adición a la Orden de Compra para soporte campañas de salida de proyectos estratégicos del Viceministerio de Transformación Digital del MinTIC			
TOTAL MODIFICACIONES						\$ 591.198.682,68					
NOMBRE DEL CEDENTE					No. Identificación			Monto aún sin ejecutar, al momento de la cesión:			
NOMBRE DEL CESIONARIO					No. Identificación						
Cuando se realice la cesión, se debe indicar en los espacios destinados a tal fin, la información relacionada con la póliza y el registro pre-presupuesto, la información de estimación de actividad de la información del contrato.											
Terminación anticipada			Fecha terminación		Acta de terminación			Fecha del acta de terminación anticipada			
					SI NO						



Contrato		60939-2020				
INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE						
Valor Total de Contrato						\$ 3.128.119.233
Pagos programados		Desembolsos realizados y ejecución financiera acumulada				
Fecha	Valor	Fecha Orden de Pago	No. Orden de Pago	%	Valor Orden de Pago (\$)	Observaciones aclaratorias
12/08/2020	\$ 187.008.865	24/09/2020	271850320, 271855520, 271859120	5,80%	\$ 181.308.168,00	
10/09/2020	\$ 187.008.866	24/09/2020	282807720, 282838120, 282854120	5,93%	\$ 185.426.610,00	
12/10/2020	\$ 187.008.865	15/11/2020	331997520, 332005220, 332006420	6,04%	\$ 188.795.993,00	
11/11/2020	\$ 187.008.864	22/11/2020	345445320, 345446120, 345447220	5,97%	\$ 186.679.275,00	
10/12/2020	\$ 187.008.864	16/12/2020	387188120, 387193120, 387203220	6,00%	\$ 187.771.385,00	
30/12/2020	\$ 187.008.864	15/02/2021	21668221, 21668321, 21668421	6,14%	\$ 192.071.757,00	
10/02/2021	\$ 188.886.332	18/03/2021	68512921, 68513421, 68514221	5,73%	\$ 179.960.940,00	
10/03/2021	\$ 188.886.332	26/03/2021	81839821, 81840721, 81841421	5,89%	\$ 184.331.471,00	
12/04/2021	\$ 188.886.331	26/04/2021	100226921, 100227621, 100228221	5,92%	\$ 185.260.853,00	
12/05/2021	\$ 196.532.703	01/06/2021	134858621, 134860721, 134862321	5,90%	\$ 186.578.711,93	
10/06/2021	\$ 196.532.703	22/06/2021	145122421, 145129021, 145130321	5,92%	\$ 185.107.956,11	
12/07/2021	\$ 196.532.703	03/08/2021	186895221, 186897121, 186899321	5,93%	\$ 185.342.918,79	
11/08/2021	\$ 205.629.578	03/09/2021	220717221, 218587721, 218602721, 217129421	5,99%	\$ 186.050.078,04	
10/09/2021	\$ 214.726.452	24/09/2021	262169721, 262209521, 262207521, 262349621	6,57%	\$ 205.964.870,25	
12/10/2021	\$ 214.726.452	28/10/2021	286713921, 286729621, 286733421, 286736221	6,40%	\$ 200.085.291,99	
30/11/2021	\$ 214.726.459	dd/mm/aaaa		0,00%		
TOTALES		Ejecución financiera acumulada:		98,16%	\$ 2.820.336.279,11	

SALDO POR GIRAR 98% \$307.782.954

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

EJECUCIÓN CONTRACTUAL: INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES						
Obligaciones específicas del contrato	Ponderación en el contrato	Actividades realizadas	% a fin de mes	% a fin de acumulado	(%) pendiente de ejecución	
OBLIGACIÓN 1: 1. Contratar soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento de software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de los trabajos.	3,8%	Plataforma disponible en el respectivo periodo octubre 2021	0,23%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 2: 2. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar su seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de incidencias por crear el servicio de mailto disponible en octubre 2021	0,23%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 3: 3. Contratar el servicio especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura y medida para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándares del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El servicio especializado debe contar con el personal que está a la vanguardia de la tecnología homologados por Common Vulnerabilities and Exposures (CVE) a la fecha de realización de las pruebas y (4) personal certificado en Hacking Etico por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GPC.	3,8%	Mediante sesión virtual se evidencian gestión realizada durante el 2021 y se aporta certificación del Proveedor certificado e ISO27001 que da fe del cumplimiento de los criterios de seguridad y privacidad de la información.	0,23%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 4: 4. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afecte la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento de los servicios mediante soluciones alternativas.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de incidencias por crear el servicio de mailto disponible en octubre 2021	0,23%	3,80%	0,00%	
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 octubre 2021 sin encontrar afectación alguna	0,24%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 6: 6. Garantizar el acceso de banda promedio por parte de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Se evidencia disponibilidad de la conectividad para atención de los canales que así lo requiere y consulto vía internet para la prestación del servicio sin afectación de los ANS del periodo facturado.	0,23%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 7: 7. Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por sus ciudadanos.	3,9%	Se da aplicación a la ley de libre acceso de datos de los clientes de los Ministerios	0,24%	3,90%	0,00%	
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 consulto mediante correo compartido en octubre 2021	0,23%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 9: 9. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según el requerimiento estas etapas de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repetitivo de la demanda o por eventos especiales.	3,8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar implementación en octubre 2021	0,23%	3,80%	0,00%	
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 de capacitación, desarrollada a satisfacción en el respectivo periodo en octubre 2021. Evidencias disponibles para consulto mediante correo compartido	0,24%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 11: 11. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pasas activas, dotación de líneas de prestación de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros, al menos una vez que vincule para la prestación del servicio.	3,9%	El Proveedor entrega evidencias de programa y aplicación de las pasas activas en conjunto con la ARL. Evidencias disponibles para consulto mediante correo compartido	0,24%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 12: 12. Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Mujeres e Situación de Discapacidad.	3,8%	El Proveedor entrega a satisfacción e informa la condición de discapacidad que tiene contratado a través de órdenes de Compra. Evidencias disponibles para consulto mediante correo compartido	0,23%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 13: 13. Garantizar que el personal necesario para la operación está vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulan la contratación de personal.	3,9%	Entrega de contratos suscritos con los agentes. Evidencias disponibles para consulto mediante correo compartido	0,24%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 14: 14. Contratar un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en octubre 2021. Evidencias disponibles para consulto mediante correo compartido	0,24%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 15: 15. Contratar un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que haga parte de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	3,8%	Mediante sesión virtual se evidencia, el Proveedor entrega evidencia de acceso autorizado para los Agentes para acceso a plataformas de acuerdo con cada campaña.	0,23%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 16: 16. Si el Proveedor es extranjero y recibió su Oferta por parte de invitación a la industria nacional debe incorporar a cada Orden de Compra por lo menos el cinco por ciento (5%) de personal profesional, técnico u operarios nacionales a la prestación del servicio.	3,8%	Actividad no procedente por crear el Proveedor es nacional	0,23%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 17: 17. Entregar a la Entidad Compradora copia de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	3,8%	El Proveedor entrega evidencia de programa de bienestar de la propia empresa y su cronograma de aplicación. Evidencias disponibles para consulto mediante correo compartido	0,23%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 18: 18. Acompañar y facilitar los procesos de contratación, 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 octubre 2021	0,24%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 19: 19. Permitir la interacción vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.	3,8%	Actividad ejecutada a satisfacción a través de VPN en octubre 2021	0,23%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 20: 20. Contratar personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de computo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utilice 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 consulto mediante correo compartido	0,24%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 21: 21. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de el encargado del tratamiento de los datos personales.	3,9%	Actividad implementada de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de Mincit.	0,24%	3,90%	0,00%	

		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA					
OBLIGACIÓN 22:	22. Aplicar de ser en el 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 las ANS.	3,9%	Se revisa los parámetros de medición y umbrales de los ANS en la totalidad de cumplimiento de los mismos en octubre 2021. Ver cumplimiento y observaciones en el Informe detallado presentado.	0,24%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 23:	23. Contribuir a ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la Entidad compradora.	3,9%	Mediante reunión virtual y in situ, el Proveedor atende en el caso de planes de contingencia que creen o puedan crear posibles desastres.	0,24%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 24:	24. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	3,9%	Actividad a cargo del Operador durante la vigencia del Acuerdo Marco.	0,24%	3,90%	0,00%	
OBLIGACIÓN 25:	25. Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo prescrito en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII.8.1. del pliego de condiciones.	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	0,23%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 26:	26. Garantizar que por lo menos el 15% de los Agentes destinados a cumplir los Órdenes de Compra estén ubicados en 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 prescrito en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	0,23%	3,80%	0,00%	
Ponderación de servicios		100%	% de avance general del contrato	6,10%	100,00%	0,00%	

ENTREGABLES DEL CONTRATO (ACUMULADOS)			
Productos o servicios a entregar	Fecha de entrega programada	Año al informe del mes de	Observaciones
-Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital - octubre 2021 https://mistic.kisaoeportal.com/g/2020/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fg%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAccesosM%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIAS%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2F0C50939%2FGESTION%202020%202021%2FOCT%202021&viewid=0dec26%2049d9%20b40d%2037d54bec2bd6	30/11/2021	31/10/2021	
-Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - octubre 2021 https://mistic.kisaoeportal.com/g/2020/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fg%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAccesosM%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIAS%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2F0C50939%2FGESTION%202020%202021%2FOCT%202021&viewid=0dec26%2049d9%20b40d%2037d54bec2bd6	30/11/2021	31/10/2021	
-Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - octubre 2021 https://mistic.kisaoeportal.com/g/2020/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fg%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAccesosM%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIAS%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2F0C50939%2FGESTION%202020%202021%2FOCT%202021&viewid=0dec26%2049d9%20b40d%2037d54bec2bd6	30/11/2021	31/10/2021	



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

DIFICULTADES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, CONTABLES Y JURÍDICAS PRESENTADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL					
Causas	Tipo de dificultad	Alternativa de solución	Fecha solución	Gestión	Resultados
¿Se materializó alguno de los riesgos previsible contractuales?		SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

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

Con ocasión de la modificación N° 1 se suscribe los siguientes registros presupuestales 32621 de la Dirección de la Infraestructura y 32521 de la Subdirección Administrativa - PACO.

Con ocasión de la modificación N° 2 se suscribe el registro presupuestal 235521 de la Dirección de Gobierno Digital

SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES			
Contratista:		Supervisor: Certifico que las actividades reportadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista ha cumplido durante el periodo ejecutado al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensión y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Me comprometo a incorporar este informe al Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOMP) 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	OSFE-1009555 / OSFE-1009557 / OSFE-1009558 / OSFE-1009556	FIRMA	
Fecha	25/11/2021	Fecha	4/11/2021

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

Original: expediente del Contrato

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

50939-2020

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

Id Acuerdo:20211130-093650-d32685-96453020

Creación:2021-11-30 09:36:50

Estado:Finalizado

Finalización:2021-11-30 10:38:43



Escanee el código
para verificación

Firma: **FIRMANTE**

cmanjarres@mintic.gov.co

Firma: **FIRMANTE**

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

K

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma: **FIRMANTE**

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

REPORTE DE TRAZABILIDAD

50939-2020

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

Id Acuerdo: 20211130-093650-d32685-96453020

Creación: 2021-11-30 09:36:50

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-11-30 10:38:43



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documen	Aprobado	Env.: 2021-11-30 09:36:52 Lec.: 2021-11-30 09:47:04 Res.: 2021-11-30 09:47:24 IP Res.: 190.71.137.3
Firma	GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com	Aprobado	Env.: 2021-11-30 09:47:24 Lec.: 2021-11-30 10:29:57 Res.: 2021-11-30 10:30:45 IP Res.: 186.84.90.248
Firma	CRISTINA ROSARIO MANJARRES MARTINEZ cmanjarres@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-11-30 10:30:45 Lec.: 2021-11-30 10:38:37 Res.: 2021-11-30 10:38:43 IP Res.: 190.145.189.98

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

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

AREA Y RUBRO	FACTURA	Registro Presupuestal	Valor incluido IVA
Dirección de Gobierno Digital C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL	OSFE-1009555	32721	\$ 135.855.396,81
Dirección de Infraestructura C-2301-0400-12-0-2301028-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE CONEXIONES A REDES DE SERVICIO PORTADOR - AMPLIACIÓN PROGRAMA DE TELECOMUNICACIONES SOCIALES NACIONAL	OSFE-1009557	32621	\$ 20.328.627,41
Subdirección Administrativa C-2399-0400-7-0-2399031-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - CONSOLIDACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO EN EL MINTIC BOGOTÁ	OSFE-1009558	32521	\$ 32.076.090,17
Dirección de Gobierno Digital C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL	OSFE-1009556	235521	\$ 18.193.749,05
		Total	\$206.453.863,44

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

La presente certificación se expide el día 30 de noviembre de 2021

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y
Arquitectura de TI

**CRISTINA ROSARIO
MANJARES MARTINEZ**

Coordinadora GIT de relaciones
institucionales de la dirección de
infraestructura

WILLIAM CHACON BOBADILLA

Coordinador GIT de trabajo de
grupos de interés y gestión
documental

Elaboró: Luz Angela Montaña/Nelson Pardo

Revisó: Gerson Castillo/ Cristina Rosario Manjares / William Chacon/Yecenia Ferreira

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CERTIFICACION AFECTACION OCTUBRE 2021

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



Id Acuerdo:20211130-093835-4dbbc0-25890197

Creación:2021-11-30 09:38:35

Estado:Finalizado

Finalización:2021-11-30 10:32:53

Escanee el código
para verificación

Firma: **FIRMANTE**

cmanjarres@mintic.gov.co

Firma: **FIRMANTE**

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA
K

gcastillo@mintic.gov.co

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

Firma: **FIRMANTE**

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

REPORTE DE TRAZABILIDAD

CERTIFICACION AFECTACION OCTUBRE 2021

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

Id Acuerdo: 20211130-093835-4dbbc0-25890197

Creación: 2021-11-30 09:38:35

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-11-30 10:32:53



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documen	Aprobado	Env.: 2021-11-30 09:38:37 Lec.: 2021-11-30 09:43:30 Res.: 2021-11-30 09:46:55 IP Res.: 190.71.137.3
Firma	GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com	Aprobado	Env.: 2021-11-30 09:46:55 Lec.: 2021-11-30 10:31:18 Res.: 2021-11-30 10:31:37 IP Res.: 186.84.90.248
Firma	CRISTINA ROSARIO MANJARRES MARTINEZ cmanjarres@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-11-30 10:31:37 Lec.: 2021-11-30 10:32:49 Res.: 2021-11-30 10:32:53 IP Res.: 190.145.189.98