

Luz Angela Montaña Rivera

De: Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz
Enviado el: miércoles, 17 de marzo de 2021 3:39 p. m.
Para: Gersson Jair Castillo Daza; Luz Angela Montaña Rivera; William Chacon Bobadilla
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno; Stella Carolina Murcia Acosta
Asunto: RE: {APROBACIÓN Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #7 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes:

se aprueba el FUPP virtual y el formato del FONDO UNICO TIC 055, correspondiente al mes de enero

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

Dirección de Infraestructura

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

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

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

www.mintic.gov.co



De: Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>
Enviado el: miércoles, 17 de marzo de 2021 3:23 p. m.
Para: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>
Asunto: RE: {APROBACIÓN Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #7 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes:

se aprueba el FUPP virtual y el formato del FONDO UNICO TIC 055, correspondiente al mes de enero

Cordial Saludo,

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y Arquitectura TI.

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

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



Código postal: 111711 - Bogotá D.C. – Colombia
www.mintic.gov.co



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

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

Enviado el: martes, 16 de marzo de 2021 3:56 p. m.

Para: Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>; Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>

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

Asunto: RV: {APROBACIÓN Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #7 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Ajustado....

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, radicado en IntegrATIC mediante Radicado [211012665](#)

Para el flujo de firmas sugiero el siguiente orden:

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

NOTA: Pago de enero 2021 devuelto ayer 15-03-2021 por falta de correos de aprobación de Seati y PACO.

FORMATO ÚNICO PARA PAGO PROVEEDORES O TERCEROS (PERSONA JURIDICA)

FUPP VIRTUAL

(formato para tramite virtual por contingencia)

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO O RESOLUCION No.		50939 DE 2020
Nombre del proveedor o tercero	NIT	Fecha de suscripción contrato convenio resolución
OUTSOURCING S.A	800.211.401-8	24/06/2020
Registro Presupuestal N°: 32721 32621 32521		
OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION:		

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

2. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA

(la Calidad Tributaria debe venir en las facturas presentadas)

PARA CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES

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

3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO

NIT	TITULAR	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	BANCO
800.211.401-8	OUTSOURCING S.A	AHORROS	9700055917	DAVIVIENDA

abustos@outsourcing.com.co

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

4. INFORMACIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO

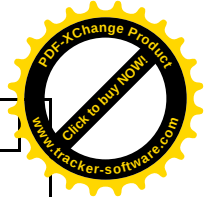
Factura/ Cuenta Cobro	Fecha de expedición			Valor	IVA	Total
FE-1005643	17	02	2021	\$ 151.227.681	\$ 28.733.259	\$ 179.960.940
	día	mes	año			

Valida los valores frente a la factura recibida

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

AUTORIZACIONES PARA PAGO

1. Se autoriza el pago	7	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 utilidades

ENTREGABLES ADICIONALES RECIBIDOS (relaciónelos aquí)

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

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

NOMBRE DE LA FIRMA INTERVENTORA

NA

RADICADO PRESENTADO POR INTENVENTOR PARA ESTE
TRAMITE DE PAGO

NA

6. Documentos revisados y adjuntos al proceso de pago

si

No

Acta de inicio

X

Entrada al almacén

X

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

x

Recibo a satisfacción del Bien o el Servicio

X

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

7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR

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

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

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

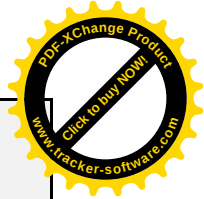
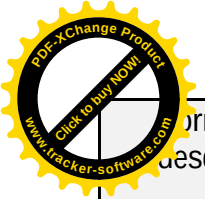
Nota: el correo de autorización final que emita el supervisor el cual debe llevar toda la traza del proceso debe ser guardado en PDF para la radicación en línea y también debes subir los soportes así.

Nombre del Supervisor:

GERSON CASTILLO DAZA

Cargo del Supervisor:

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI



Correo electrónico institucional
desde donde emitirá aprobación

gcastillo@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:
Cargo del Supervisor:
Correo electrónico institucional
desde donde emitirá aprobación

ASTRID FABIOLA Saldarriaga

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

asaldarriaga@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:
Cargo del Supervisor:
Correo electrónico institucional
desde donde emitirá aprobación

WILLIAM CHACON BOBADILLA

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

wchacon@mintic.gov.co

Persona que elabora FUPP:

Nombre
Correo electrónico
Teléfono contacto

Luz Angela Montaña Rivera

lmontana@mintic.gov.co

EXT. 3066

Luz Angela Montaña Rivera

Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

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

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

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

www.mintic.gov.co



Declinación de responsabilidades

Para más información haga clic [aquí](#)



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE

Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020

Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764009604959 -
10/01/2021 Rango: OSFE-1005500 a OSFE-1009000

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1005643

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 17/02/2021

Fecha de Vencimiento 17/03/2021

12/07/2010 3:38:07 p. m.

PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T. 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12

Tel. 9443460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 17/02/2021 3:38 p.m.

CUFE: 411748f2323e76be5c2c891b7d5cd4b0b17e35401a303af367ef76fae2bbf2248301e7fc4bf1a49cbd8e6ef252f417d6



Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Enero 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"	\$ 151.227.680,50

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Enero 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"

Importe en Letras

SON: Ciento Setenta Y Nueve Millones Novecientos Sesenta Mil Novecientos Cuarenta Pesos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 151.227.681
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 28.733.259
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 179.960.940
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	PROYECTO		
Carlos Andres Reyes	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

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

OUTSOURCING S.A.

NIT. 800.211.401-8

RF-00120-GA-0030

CERTIFICA QUE:

La Planilla de Pago de Aportes al Sistema de la Protección Social en efecto existe y corresponde al pago de aportes a los sistemas de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA) realizados por la empresa, según información suministrada por la administración de la compañía y según planilla correspondiente al mes de Enero 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
Junio de 2020	43706255	\$2.107.406.500	02 de Julio de 2020
Julio de 2020	44477919	\$2.204.892.400	04 de Agosto de 2020
Agosto de 2020	45094498	\$2.201.468.100	02 de Septiembre de 2020
Septiembre de 2020	45703528	\$2.212.944.800	02 de Octubre de 2020
Octubre de 2020	46420516	\$2.364.832.500	04 de noviembre de 2020
Noviembre de 2020	47052576	\$2.723,175,500	02 de Diciembre de 2020
Diciembre de 2020	47762450	\$2.773.689.800	05 Enero de 2021
Enero de 2021	48317052	\$2.815.446.200	02 de Febrero de 2021

La presente certificación se expide a los 2 días del mes de Febrero de 2021, con destino a **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.**

Atentamente,



HENRY NARIÑO ROCHA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A.



DAVIVIENDA

A QUIEN INTERESE

BOGOTA
COLOMBIA,

2018/02/05

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

CUENTA AHORROS (DAMAS)

Número 009700055917
Fecha Apertura 1998/05/12

Cordialmente,

Firma Autorizada
BANCO DAVIVIENDA

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



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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 31 de enero de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de enero de 2021y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Enero 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	7



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	5
2.1	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto al Ciudadano primer nivel ..	5
2.1.1	Gestión canal Inbound	6
2.1.2	Gestión Outbound.....	11
2.1.3	Gestión de Buzón.	11
2.1.4	Gestión Email	11
2.1.5	Gestión envío de correos masivos.....	12
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto	14
2.1.7	Gestión 7*24.....	14
2.2	Gestiones desarrolladas por Segundo Nivel	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1	Gestión 1 de segundo nivel	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2	Gestión 2 de segundo nivel	¡Error! Marcador no definido.
2.3	Casos creados en Service Desk	¡Error! Marcador no definido.
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	19
4	Encuesta de satisfacción canal inbound.....	20
5	Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.	22
6	Calidad CCC	23
6.1	Calidad interna	23
6.2	Desempeño por agente	26
6.3	Calibraciones.....	27
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	28
8	Reuniones y capacitaciones con cliente	29
9	Acciones de mejora.....	29
10	Observaciones y conclusiones.	29



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL ENERO

1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

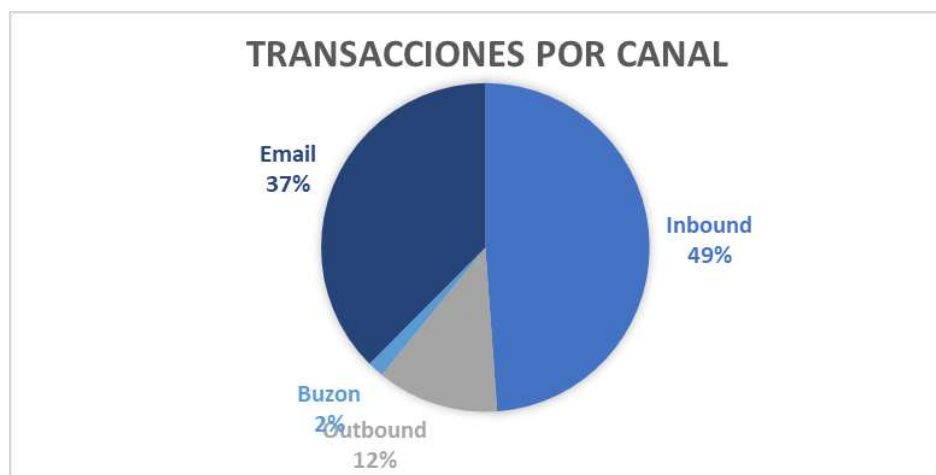
2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

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

Para el mes de enero 2021, el CCC recibió un total de 7623 transacciones en todos los canales de atención.

Ver anexo 2

Canal	Transacciones
Inbound	3724
Outbound	917
Buzon	122
Email	2860
Total	7623

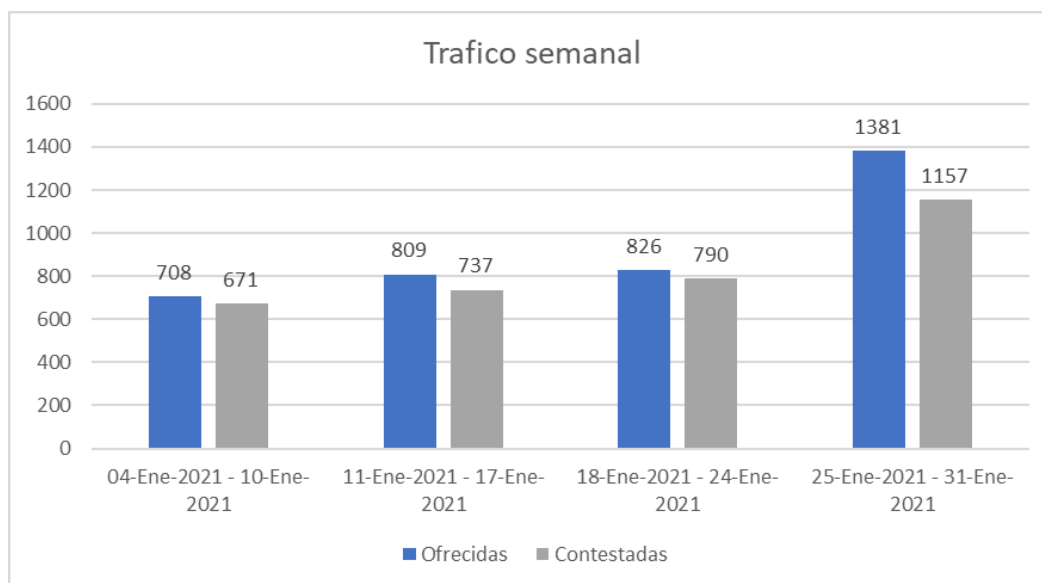




2.1.1 Gestión canal Inbound

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

	04-Ene-2021 - 10-Ene-2021	11-Ene-2021 - 17-Ene-2021	18-Ene- 2021 - 24- Ene-2021	25-Ene- 2021 - 31- Ene-2021	Total, general
Ofrecidas	708	809	826	1381	3724
Contestadas	671	737	790	1157	3355



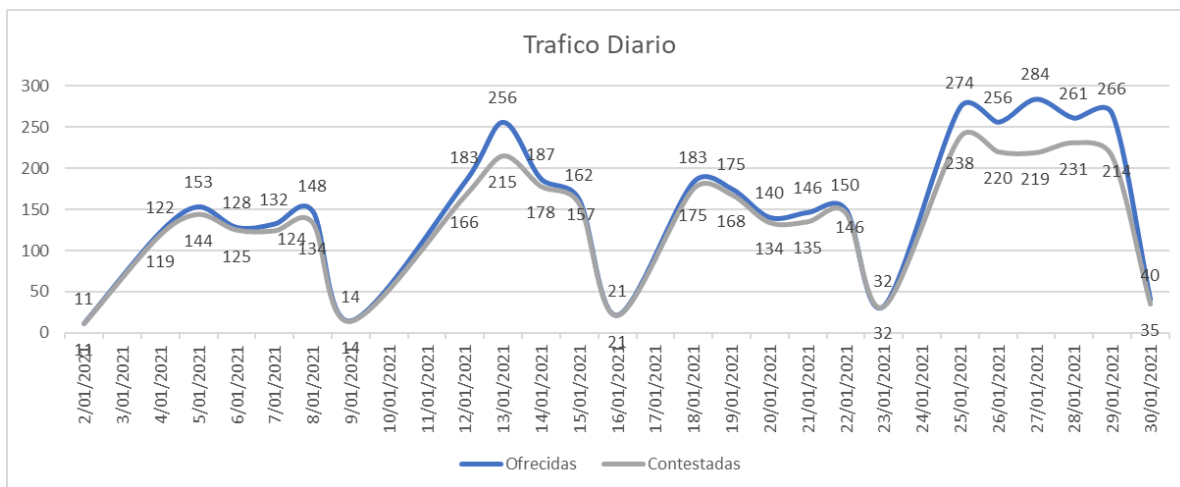
De acuerdo con la gráfica anterior la semana del 25-Ene-2021 al 31-Ene-2021 se recibieron y se atendieron más relacionadas con consultas de tramites seguido de consultas realizadas por entidades con relación a los servicios que ofrece MINTIC en cuanto a correos y sitios web y finalmente corresponde a validación por parte de los ciudadanos en cuanto a programas y servicios ofrecidos por entidades gubernamentales

Se atendió el 90,1 de las llamadas

Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor tráfico fue el día 27 de enero con un total de 284 llamadas recibidas contestando el 77,1% de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue “Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales” seguido de la validación den beneficio del ingreso solidario, seguido



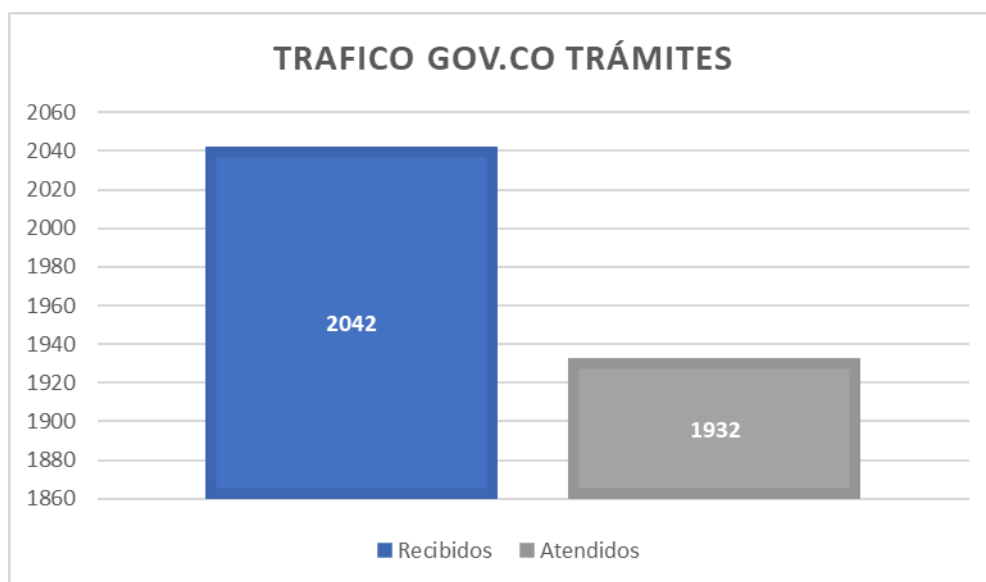
del trámite “Actualización del Registro Único Tributario (RUT)” las líneas que atendieron estas solicitudes fueron urna de cristal y Gov.Co trámites



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:

Trafico Gov.co Trámites	
Recibidos	Atendidos
2042	1932





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

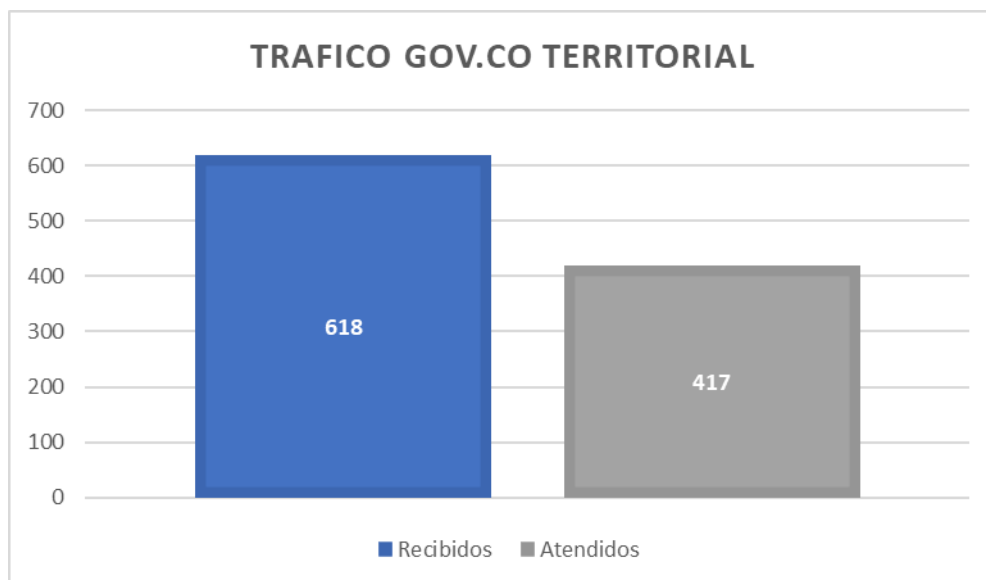
Para el canal gov.co trámites las principales consultas corresponden a las solicitudes que se realizan correspondiente a los servicios que ofrecen las diferentes entidades gubernamentales la ayuda del beneficio solidario dado lo anterior con relación a programas / servicios; en cuanto a trámites, las consultas relacionadas con los trámites del RUT son las más frecuentes.

Programa / Servicio	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	567
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	211
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	99
Subsidios de vivienda	45
Líneas de contacto entidades gubernamentales	40
Semillero de Propietarios	30
Mi casa YA	25
Inscripción a programas entregados por el gobierno	25
Orientación laboral	23
Devolución de IVA (COVID 19)	21

ID trámite	Nombre de trámite	Total
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	139
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	133
9365	Certificación de autorreconocimiento como miembro de la población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera	52
53794	Permiso Especial de Permanencia.	32
669	Reconocimiento de firma en documento privado	20
104	Autorización de Trabajo para Adolescentes y por excepción para niños y niñas	19
14313	Certificado catastral nacional	17
7601	Pasaporte Electrónico	17
45250	Consulta en línea del estado de vinculación a la estrategia UNIDOS	15
704	Certificación de Movimientos Migratorios	15

Opción 1-2 Gov.co Territorial

Tráfico Gov.co Territorial	
Recibidos	Atendidos
618	417

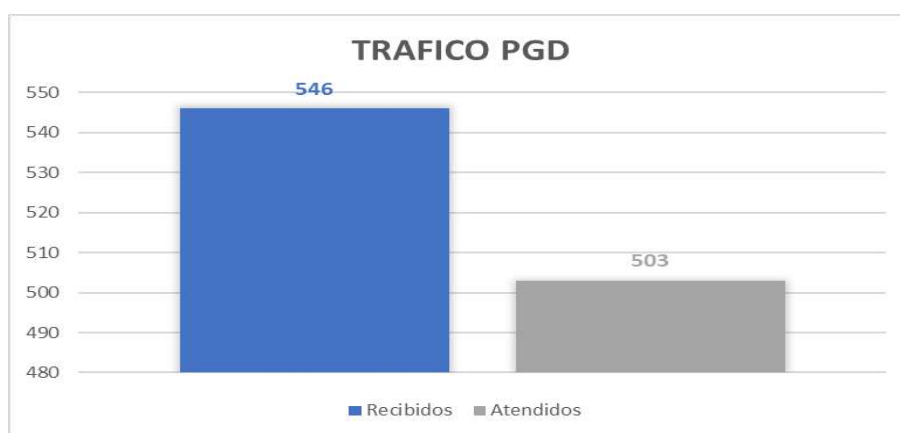


Donde se atiende el 67% de las llamas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

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

Opción 2 - Política de Gobierno Digital

Trafico PGD	
Recibidos	Atendidos
546	503



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

Para los proyectos que se encuentran en la opción 2 de Gobierno Digital, se identifican

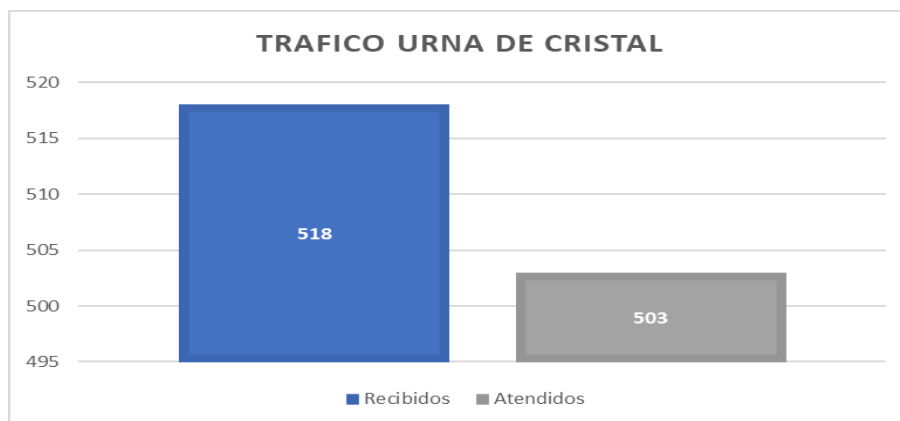


que el motivo por el cual se contacta está relacionado con el portal de datos abierto y sus procesos adicionalmente se contactan para recibir información relacionada con la Herramienta autodiagnóstico y máxima velocidad

Consultas PGD	
Consultas	Cantidad
Información de solicitud de conjunto de datos	120
Ingreso a la Herramienta de Autodiagnóstico.	23
Entidad solicita usuario y contraseña de la herramienta de autodiagnóstico.	20
Información acerca de caso solicitado por la entidad	15
Ciudadano solicita conjunto de datos	14
Entidad solicita permisos de editor	12
Información general de la Herramienta de Autodiagnóstico.	7
Información acerca del proceso de calidad del portal datos abiertos	6
Información acerca del proceso Conjuntos de datos desactualizados	5
Información acerca del proceso de aprobación del portal datos abiertos	5

Opción 3 - Urna de Cristal

Tráfico urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
518	503



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

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



Consulta Trámite	Cantidad
Consulta ingreso solidario	113
Subsidios de vivienda	38
Vivienda Gratis	29
Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado	27
Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	20
Familias en acción	16
Líneas de contacto entidades gubernamentales	15
Participación ciudadana	13
Consulta devolución de IVA	13
Mi casa YA	9

2.1.2 Gestión Outbound

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

Fecha de gestión	Tema	Cantidad registros	efectivos	No efectivos
29/01/2021	OEA Lista estudiantes sin matricular Platzi	170	145	25

Para lo corrido de enero se realizar una gestión outbound con un total de 170 registros, la gestión “confirmación de asistencia Platzi” se marcó el 29 de enero teniendo una base de 170 registros y un 85% de efectividad sobre lo marcado.

La cantidad de barridos sobre estas bases fue dos.

Ver Anexo 19

2.1.3 Gestión de Buzón.

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

Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
GOBIERNO DIGITAL	122	122	0

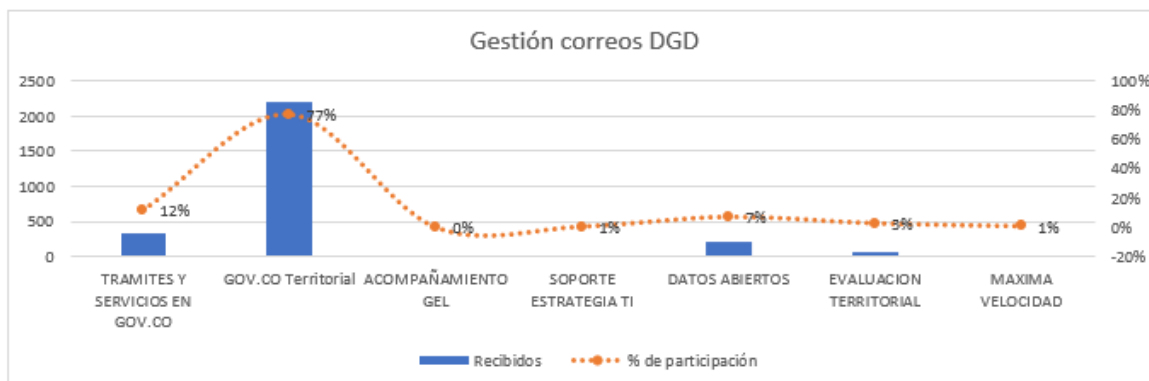
Para enero se reciben 41 buzones efectivos los cuales son atendidos en su totalidad por Urna de Cristal.



2.1.4 Gestión Email

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

Campaña	Recibidos	% de participación
TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	331	12%
GOV.CO Territorial	2196	77%
ACOMPANIAMIENTO GEL	3	0%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	18	1%
DATOS ABIERTOS	207	7%
EVALUACION TERRITORIAL	80	3%
MAXIMA VELOCIDAD	25	1%
Total general	2860	100%



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

Lo sigue la gestión que se realiza en el buzón de tramites y servicios Solicitudesgov.co@mintic.gov.co dado que dicho servicio ha tomado relevancia de parte de las entidad y ciudadanos interesados por los servicios que se prestan desde el portal datos abiertos datosabiertos@mintic.gov.co pasa a un tercer lugar dado que en el mes de enero se define como un correo de comunicación interna.

2.1.5 Gestión envío de correos masivos

Para enero no se realizó envío masivo de correos.



2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en diciembre, con un total de 1424 chat que ingresaron de los cuales 790 fueron efectivos y 634 fueron no efectivos. Los chats no efectivos se deben a que los ciudadanos inician un chat pero no dan ningún tipo de respuesta, muchas veces evidenciamos que los ciudadanos hacen llamada al IVR y abren el chat para tomar la opción que les conteste primero.

Estados	Cantidad	%
Efectivo	816	58%
No efectivo	580	42%
	1396	

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

ID trámite	Nombre de trámite	Total
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	69
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	49
9365	Certificación de autorreconocimiento como miembro de la población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera	23
53794	Permiso Especial de Permanencia.	12
104	Autorización de Trabajo para Adolescentes y por excepción para niños y niñas	11
703	Cédula de Extranjería	9
345	Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior	7
669	Reconocimiento de firma en documento privado	7
7294	Visa migrante	6
14313	Certificado catastral nacional	6

El top 10 de los programas o servicios más consultados son

Consulta Trámite	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	212
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	37
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	34
Orientación laboral	14
Subsidios de vivienda	13
Semillero de Propietarios	7
Mi casa YA	6
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Privadas	3
Familias en acción	2
Información referente al COVID 19	2



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 a 31 de enero	
Tipo de mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	1.298.443
Respuestas ciudadanos	777
Total	1.299.220

Los mensajes de texto con mayor cantidad de números enviados fueron el 30 y 31 de enero con un total de 100.012 mensajes cada uno, en estos mensajes se enviaron los siguientes textos, “Comienza el 2021 con tu informacion en orden. Verifica si debes actualizar tu RUT: <http://bit.ly/3png6Eo>” y “Denuncia en la Linea 141 cualquier tipo de violencia contra menores de edad. Unete y protejamos sus derechos: <http://bit.ly/3aiBmoH>”

La cantidad de mensajes utilizados en enero fue 1.299.220

2.1.8 Gestión 7*24

A continuación, se relaciona la cantidad de Monitoreos realizados en la gestión en el turno 24 horas 7 días, el monitoreo se hace en los portales www.gov.co, www.gov.co/Territorial incluyendo portales territoriales, el superadministrador y PIWIK.

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

Consolidado revisión portales gov.co - gov.co/territorial - Piwik - 2020									
Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
13494	3374	3180	3379	3003	2397	855	1126	918	28827

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

Consolidado incidencias reportadas - 2020									
Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
27	26	104	61	106	63	86	107	8	387



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

En promedio se monitorean desde el mes de abril 3525 veces todos los portales siguiendo un procedimiento realizado para la actividad.

2.1 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial Segundo Nivel

2.1.1 Gestión de Casos Gov.co Territorial

Del 1 al 31 de enero se gestionaron 1051 casos en Service Desk en Gov.co Territorial de los cuales 781 fueron escalados a Segundo Nivel y 264 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 31 de enero de Segundo Nivel:

Tipificación / Estado	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general
Actualización		400	1	9	410
Consulta	1	136	6	3	146
Creación		163	9	9	181
Eliminación		2			2
Error		11			11
Gestión interna		30		1	31
Total general	1	742	16	22	781

Los 6 agentes técnicos se encargan de resolver los casos de las entidades territoriales que son escalados donde se encuentran en estado cerrado y resuelto el 95% de los casos.

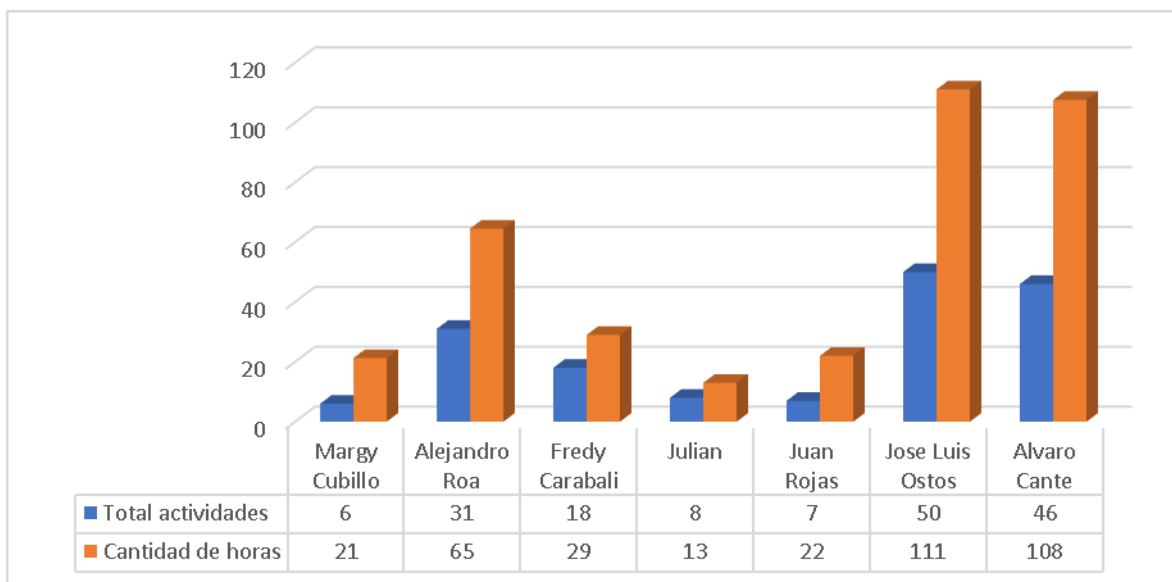
El 2% que no se logró cerrar al 31 de enero fueron casos creados en la última semana y se van resolviendo en los siguientes días.



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

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

Gráfica 1. Resumen actividades – Agentes técnicos segundo nivel.



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

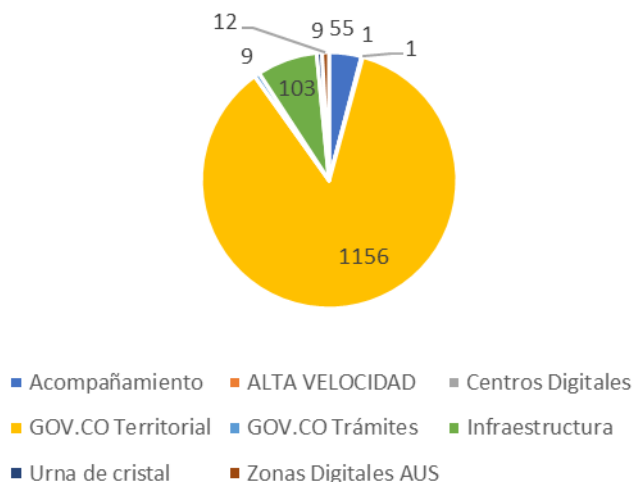
Mesa de servicio Gov.co/Territorial (Segundo Nivel)	Guía	22	98%
	Manual	2	
	Matriz	3	
	Plantilla	71	
	Procedimiento	23	
	Total	121	

2.2 Casos creados en Service Desk

En enero se crearon en la plataforma Service desk de Outsourcing 1347 casos los cuales se asignaron de la siguiente manera. **Ver anexo 5**



Cantidad de casos por campaña



Del total de los casos creados el 86% fueron asignados a la solución GOV.CO territorial, a continuación detallamos el estado de los casos:

Estado	Cantidad
Abierto	39
Cerrado	1263
Esperando Información Usuario	2
Esperando Proveedor u otro nivel	21
Resuelto	22
Total general	1347

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

Tipificación		Total
Consulta		108
Incidencia		97
Gov.co Territorial	Actualización	521
	Consulta	175
	Creación	300
	Eliminación	3
	Error	14
	Gestión interna	22
	No asignado	63
	Otro	3



Petición	1
Requerimiento	1
	39
Total general	1347

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

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

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

Ver anexo 1

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



Ítem	ANS	Oro	Diciembre
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	3.9 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a 400 segundos	8.1 segundos
6	Tiempo de atención Email	Debe ser $\leq$ a 5 horas	14 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	5
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	415 segundos inbound – 7 minutos correo
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA $\geq 95\%$</i>	100%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	99.20%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 90\%$	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $\leq 10\%$	ecn $\leq 90\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	95%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

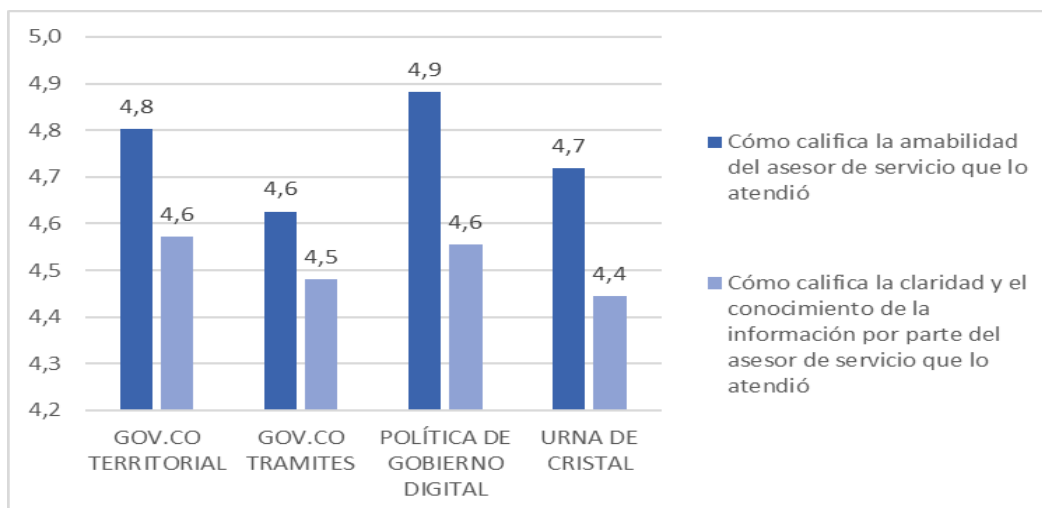
A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta realizada en cada uno de los procesos de la dirección de Gobierno Digital. **Ver anexo 25**



Etiquetas de fila	Cuenta de Calificación
¿Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	729
1	35
2	10
3	1
4	24
5	659
¿Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	823
1	67
2	13
3	12
4	79
5	652
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	934
NO	104
SI	830
Total general	2486

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

Proceso	Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió
GOV.CO TERRITORIAL	4,8	4,6
GOV.CO TRAMITES	4,6	4,5
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	4,9	4,6
URNA DE CRISTAL	4,7	4,4
Total general	4,7	4,5



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 logrando un incremento con respecto al mes anterior

Para pregunta “Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió” para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es superior a 4.4

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

Proceso	NO	SI
GOV.CO TERRITORIAL	13	196
GOV.CO TRAMITES	31	292
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	26	106
URNA DE CRISTAL	34	236
Total general	104	830

Donde el 89% 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 en el transcurso del año donde el 95% de los asesores aprueban; esto garantiza el manejo de la información. Tan solo el asesor Douglas consuegra obtiene una nota de 70%, reprobando la evaluación mensual.

Ver anexo 26



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

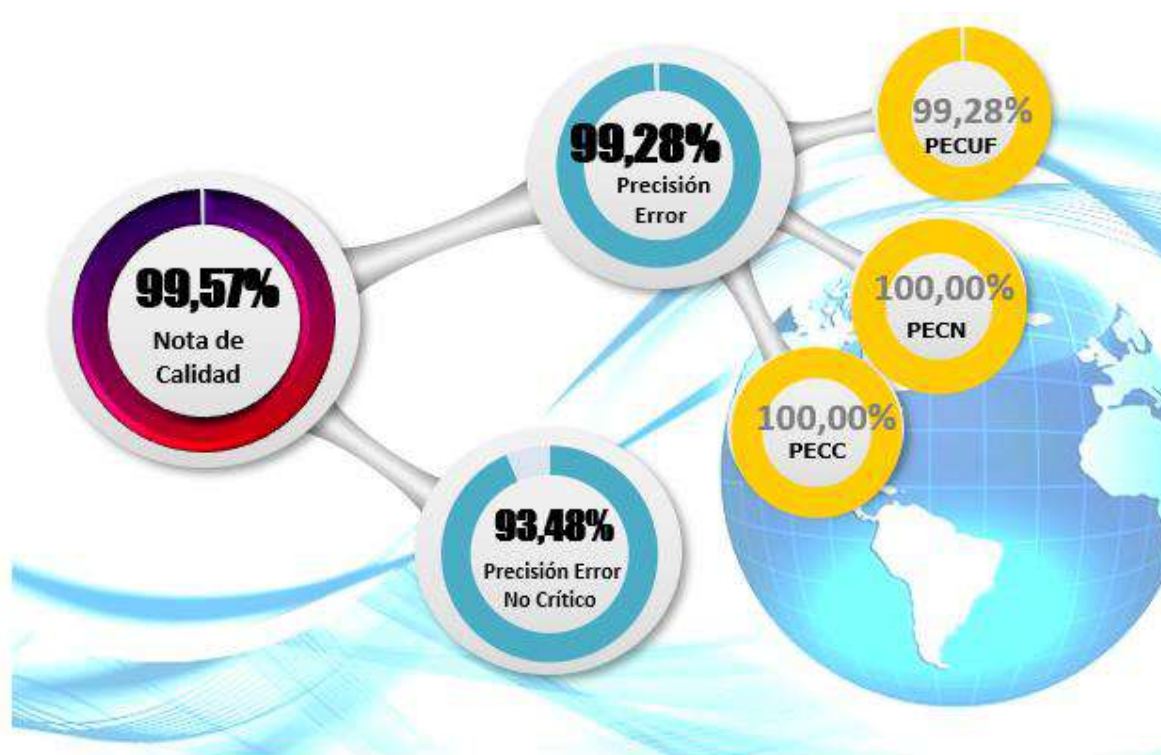
6 Calidad CCC

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, CalBack, Correo y chat) política de Gobierno Digital (Seguridad Digital y datos abiertos, Formación TI y acompañamiento), donde se obtienen los siguientes resultados de acuerdo con el proceso de calidad definido.

Ver anexo 10

CATEGORIA	Enero
Evaluaciones Realizadas	276
Cantidad Errores Críticos	2
Cantidad Errores No Críticos	18
Precisión Error Crítico	99,3%
Precisión Error No Crítico	93,5%
Evaluaciones con ECUF	2
Precisión de Usuario Final	99,3%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	99,57%



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

Como novedad, se presentan dos errores críticos, para el proceso de segundo nivel donde se crea una cuenta de correo de forma incorrecta y se reinicia la contraseña de un correo que no corresponde.

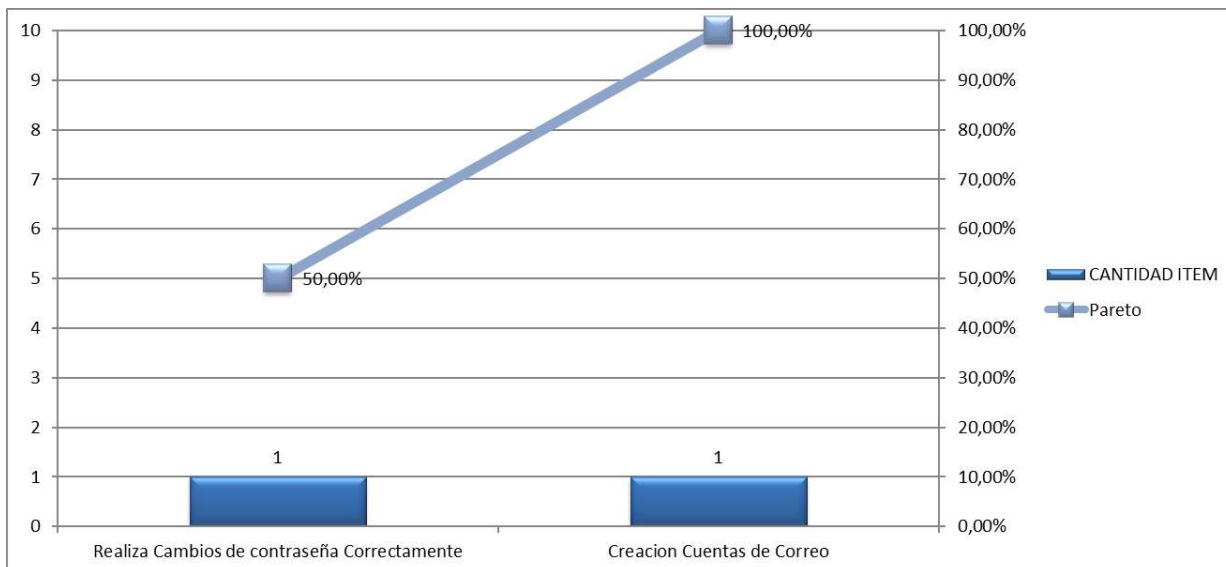
Errores críticos

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

Errores críticos de Usuario Final

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

Item	CANTIDAD ITEM	Pareto
Realiza Cambios de contraseña Correctamente	1	50,00%
Creación Cuentas de Correo	1	100,00%
Total general	2	



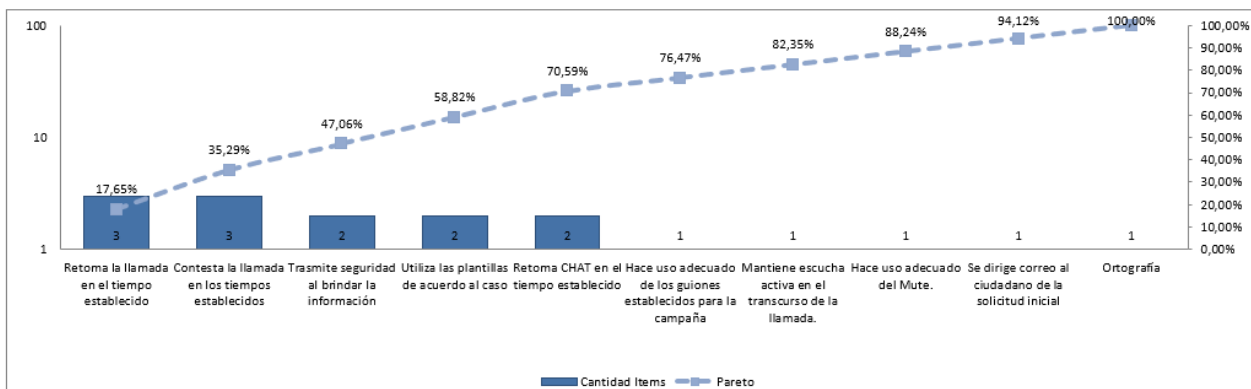
Se realiza el proceso de generación de alarmas enviadas a los coordinadores para que realicen el seguimiento correspondiente y la retroalimentación a los asesores

Errores críticos de Negocio

No se identifica fallas que afecte la precisión de negocio

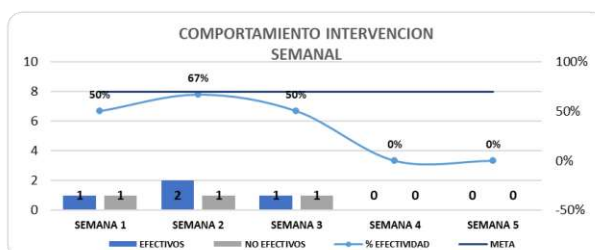
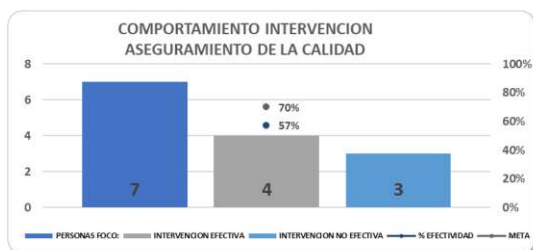
Errores no críticos

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Retoma la llamada en el tiempo establecido	3	17,65%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	3	35,29%
Trasmite seguridad al brindar la información	2	47,06%
Utiliza las plantillas de acuerdo al caso	2	58,82%
Retoma CHAT en el tiempo establecido	2	70,59%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	1	76,47%
Mantiene escucha activa en el transcurso de la llamada.	1	82,35%
Hace uso adecuado del Mute.	1	88,24%
Se dirige correo al ciudadano de la solicitud inicial	1	94,12%
Ortografía	1	100,00%
Total general	17	



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

Resultados Generales



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

Se evidencia que al final de mes los asesores que se intervinieron obtuvieron notas sobresalientes.

6.2 Desempeño por agente

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



Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	1022988463	2	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIAN ANDRES PINEROS CALDERON	1030681987	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	1016102422	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	39800096	14	0	0	100%	100%	100%	100,0%
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	1019083201	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MARCELA MANRIQUE	1014240301	13	0	0	100%	100%	100%	100,0%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	1013637110	12	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS	1104703191	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	1012399639	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	1013608850	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	1057466725	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
DOUGLAS CONSUEGRA	1127622303	15	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ALBERTO GUTIERREZ	1018417595	13	0	0	100%	100%	100%	100,0%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	52792492	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	1024597837	14	0	1	100%	100%	100%	99,8%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	80117519	11	0	1	100%	100%	100%	99,6%
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	1015463567	9	0	1	100%	100%	100%	99,6%
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	52734114	9	0	1	100%	100%	100%	99,6%
YENY ESTHER PALMERA	1040373562	9	0	1	100%	100%	100%	99,6%
JUAN DAVID ROJAS	1018491566	8	0	1	100%	100%	100%	99,3%
JUAN CARLOS GALEANO	79835290	13	0	2	100%	100%	100%	99,2%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	1072749901	15	0	3	100%	100%	100%	99,2%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	1016016201	5	0	1	100%	100%	100%	99,2%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	1033792313	6	0	1	100%	100%	100%	99,0%
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	1022347417	17	0	3	100%	100%	100%	98,8%
FREDI CARABALÍ SÁNCHEZ	1031157366	10	2	2	80%	100%	100%	96,0%

Para el mes de enero la calidad se encuentra cumpliendo, siendo la nota más baja 96% del agente Fredi Carabalí por dos errores críticos identificados en las respuestas emitidas por Service Desk

6.3 Calibraciones

Se realiza el proceso de calibración de urna de cristal, donde se escuchan tres llamadas.
Llamada 1

Fecha y hora: 15/01/21 10:28:20 AM

Duración: 00:08:25

Agente: KAREN ALEXA ANGARITA

Detalle

Ciudadano se contacta para validar los requisitos para acceder a vivienda gratis.

Se entregan los requisitos y condiciones para acceder a vivienda.

Observaciones:

Se evidencia la excelente gestión realizada por parte del asesor, se cumplen los parámetros establecidos por calidad.

Llamada 2

Fecha y hora: 19/01/21 09:27:18 AM

Duración: 00:07:24

Agente: ERIKA VIVIANA CASTRO VILLAL

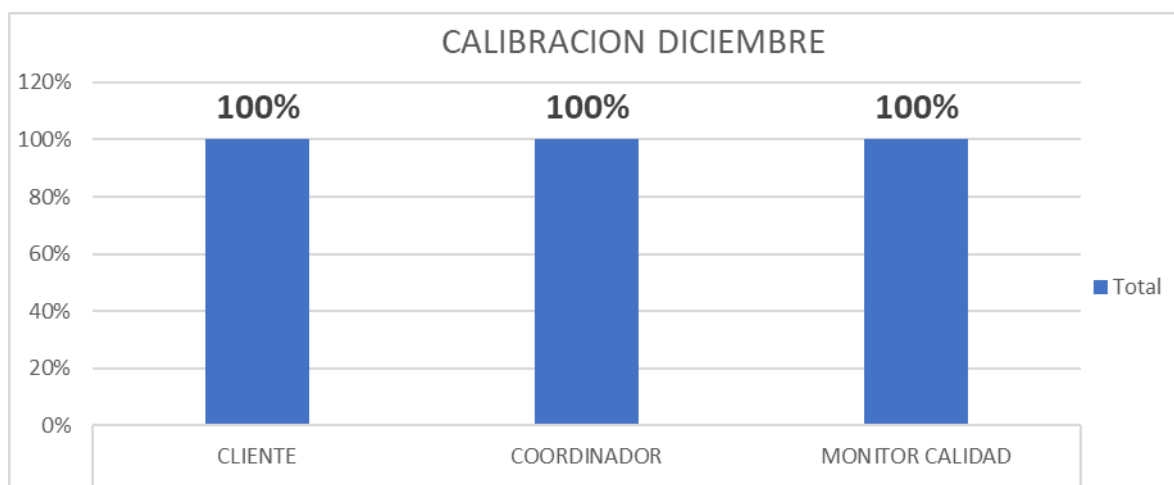
Ciudadano desea validar el estado de postulación de vivienda gratis por desplazamiento.

Se direcciona con la alcaldía del municipio donde reside.

Observación:



Se debe corregir el habeas data
Se recomienda al asesor realizar más preguntas filtro
Llamada 3
Fecha y hora: 05/01/21 10:04:50 AM
Duración: 00:08:53
Agente: ERIKA VIVIANA CASTRO VILLAL
Ciudadano requiere saber si es beneficiario de ingreso solidario.
Se realiza la validación, se informa que no es beneficio de ingreso solidario
15 días hábiles
Observaciones:
Se debe tener una actitud más dinámica en la llamada



7 Formación y entrenamiento de los agentes.

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

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

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

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

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



producto, calidad.

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

8 Reuniones y capacitaciones con cliente.

A continuación, se relaciona la tabla de las capacitaciones realizadas:

Capitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación IVR Sesión 1	18/01/2021	Gobierno Digital
Capacitación IVR Sesión 2	19/01/2021	Gobierno Digital
Capacitación IVR Sesión 3	20/01/2021	Gobierno Digital

Donde se capacita al 100% de los asesores de la Dirección de Gobierno Digital. La capacitación está orientada al actual diseño del IVR de dirección de Gobierno Digital, Dirección de Infraestructura y P.A.C.O; donde se explican los diferentes servicios atendidos en cada una de las opciones, adicionalmente se informa la gestión que realiza el segundo nivel de Territorial y el personal de apoyo de la línea (Líder de calidad, Coordinadores y agentes profesionales).

9 Acciones de mejora.

- Se realiza refuerzo en habilidades blandas o de servicio al 100% de los asesores de la dirección de gobierno digital.
- Se capacita al 100% de los asesores en cuanto al IVR de cada una de las direcciones

10 Observaciones y conclusiones.

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2021

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 31 DE ENERO DE 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de enero de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Enero 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	7



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	5
3	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	6
3.1	Gestión de canal Inbound	7
3.2	Gestión llamada.....	10
3.3	Gestión Outbound.....	11
3.4	Gestión Email	12
3.5	Casos creados en Service Desk	13
4	Encuesta de satisfacción.....	13
5	Evaluación de conocimientos.	15
6	Calidad CCC	15
6.1	Calidad interna	16
6.2	Desempeño por agente	19
6.3	Calibraciones	19
7	Formación	19
8	Acciones de mejora.....	20
9	Observaciones y conclusiones	20



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



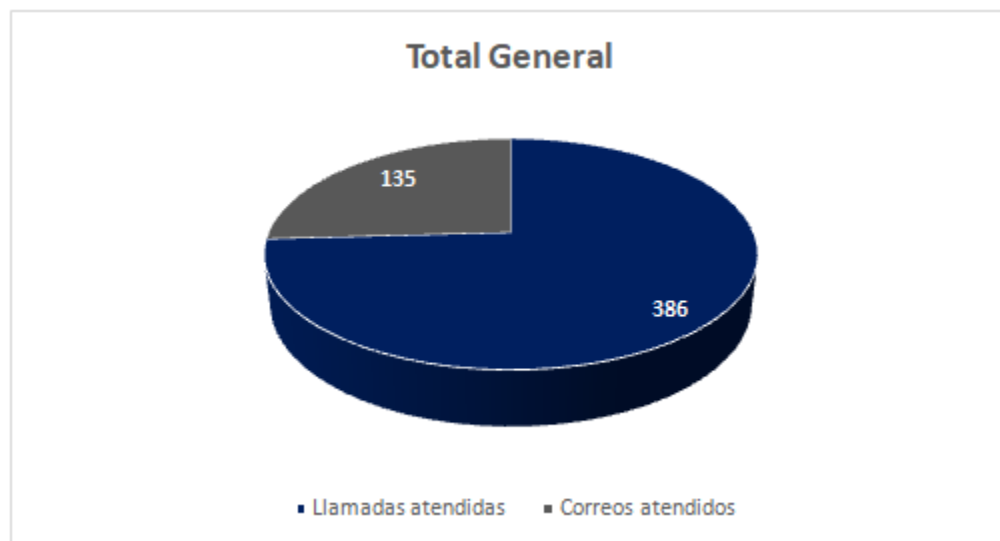
Ítem	ANS	Oro	Enero
		400 segundos	
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	27 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4,6
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	443 segundos inbound – 5 minutos correo
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA >=95%</i>	100%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=100%	96%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN>=100%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	97%

3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de enero 2021, el CCC recibió un total de 521 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Canal	01-Ene-2021 06-Ene-2021	07-Ene-2021 13-Ene-2021	14-Ene-2021 20-Ene-2021	21-Ene-2021 27-Ene-2021	28-Ene-2021 31-Ene-2021	Total general
Llamadas atendidas	65	75	106	88	52	386
Correos atendidos	14	27	47	30	17	135
Total	79	102	153	118	69	521



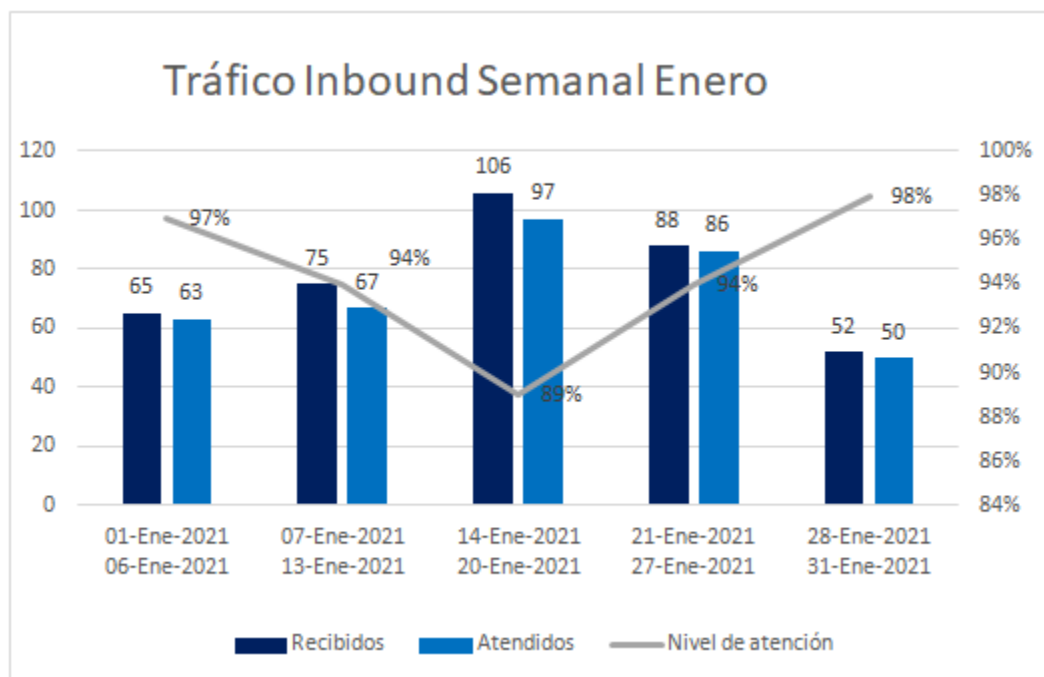
Para el mes de enero se evidencia que el canal Inbound cuenta con una mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 74% sobre el total.

3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de enero 2021 se recibieron un total de 386 llamadas, de las cuales se atendieron 363, 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)
4/01/2021	24	24	24	0	0	100 %	0,00%	723	0,4
5/01/2021	19	18	18	0	1	100 %	0,00%	494	0,8
2/01/2021	6	6	6	0	0	100 %	0,00%	287	0,8
6/01/2021	16	15	15	0	1	100 %	0,00%	509	0,4
7/01/2021	14	13	13	0	1	100 %	0,00%	519	0,6
8/01/2021	18	16	16	0	2	100 %	0,00%	499	0,8
9/01/2021	3	2	2	0	1	100 %	0,00%	417	6,0
12/01/2021	34	30	30	0	4	100 %	0,00%	313	0,5
13/01/2021	6	6	6	0	0	100 %	0,00%	602	0,3
14/01/2021	27	24	24	0	3	100 %	0,00%	453	1,3
15/01/2021	13	11	11	0	2	100 %	0,00%	404	0,8
16/01/2021	4	4	4	0	0	100 %	0,00%	923	0,0
18/01/2021	25	23	23	0	2	100 %	0,00%	516	0,7
19/01/2021	20	18	18	0	2	100 %	0,00%	571	0,6
20/01/2021	17	17	17	0	0	100 %	0,00%	512	0,5
21/01/2021	16	15	15	0	1	100 %	0,00%	426	0,3
22/01/2021	16	16	16	0	0	100 %	0,00%	494	0,7
23/01/2021	5	5	5	0	0	100 %	0,00%	308	0,4
25/01/2021	25	25	25	0	0	100 %	0,00%	376	0,3
26/01/2021	12	12	12	0	0	100 %	0,00%	407	0,3
27/01/2021	14	13	13	0	1	100 %	0,00%	502	0,9
28/01/2021	20	20	20	0	0	100 %	0,00%	370	0,2
29/01/2021	26	26	26	0	0	100 %	0,00%	369	0,4
30/01/2021	6	4	4	1	1	100 %	16,67%	810	0,5
Total general	386	363	363	1	22	100,00 %	0,26%	471	0,6



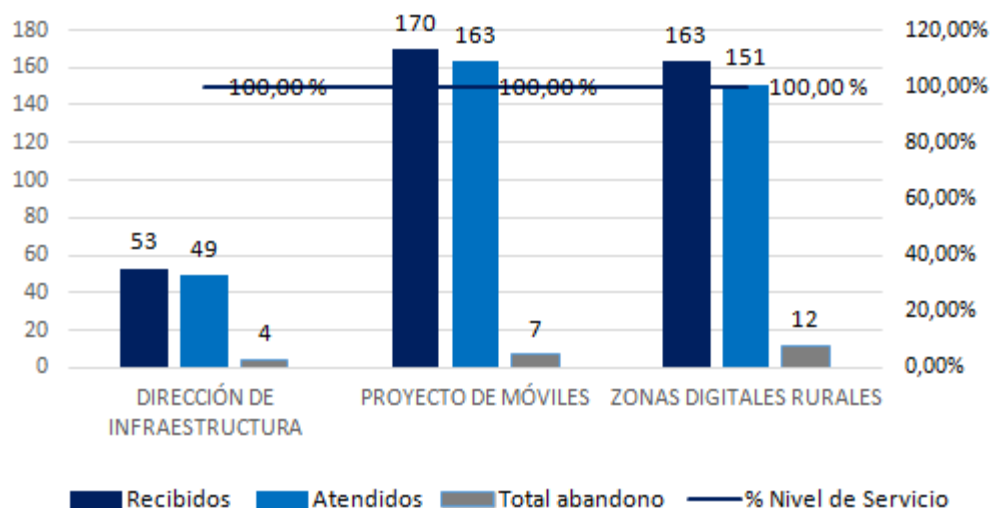
A continuación, se detalla la participación de las gestiones desarrolladas por cada uno de los proyectos de la campaña Infraestructura, según la información del inbound, nivel de servicio y TMO.



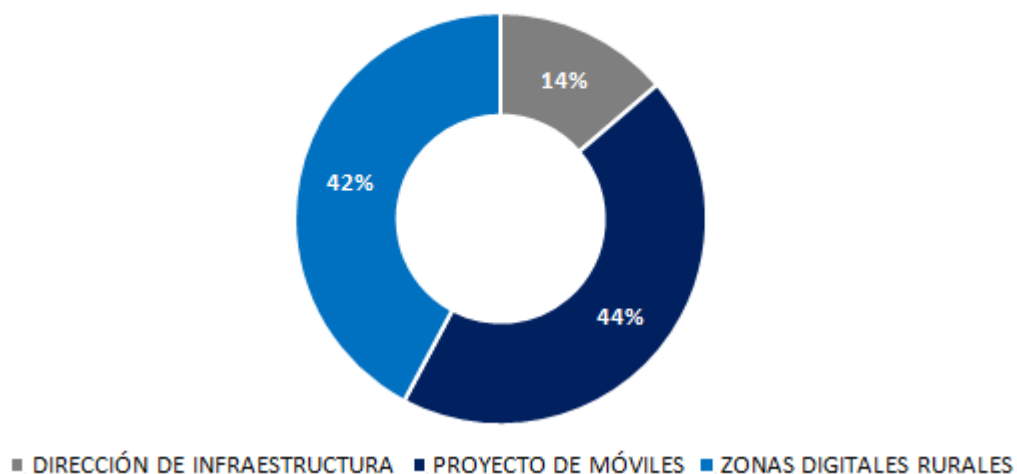
Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	53	49	49	0	4	4	100,00 %	0,00 %	350	0,5
PROYECTO DE MÓVILES	170	163	163	1	6	7	100,00 %	0,59 %	505	0,5
ZONAS DIGITALES RURALES	163	151	151	0	12	12	100,00 %	0,00 %	473	0,8
Total general	386	363	363	1	22	23	100,00 %	0,20 %	443	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 enero 2021



% de participación de los proyectos





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



Proyecto o consulta	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	157
Ultima Milla (CCC)	16
Otro	3
Alta Velocidad (CCC)	3
Móviles (Tigo - Movistar - Claro -CCC)	3
Fibra óptica (CCC)	1
Total general	183

3.2 Gestión llamada

Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana 3 con un total de 106 llamadas de las cuales se atendieron 97. **Ver anexo 3**

El total de llamadas atendidas hasta el 31 de enero fue de 363 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera.



Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	262
No efectiva	101
Total General	363

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 62 registros.

Llamada no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	62
Muda	24
Equivocada	12
Broma	4
Total General	98

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

Consultas	Cantidad
Consulta Otros proyectos	96
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	65
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	30
Consulta Incentivos a la Demanda 2	16
Consulta Incentivos a la Demanda 1	15
Consultas del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	7
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	6
Consulta Kioscos Digitales	5
Consulta Alta Velocidad	4
Consulta Puntos Digitales	4
Requerimientos Técnico del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	2
Capacitación proyecto Móviles	1
Consultas del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Urbanas	1
Desinstalación de un punto de Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Desinstalación de un punto de Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Urbanas	1
Total General	254

3.3 Gestión Outbound

Para enero 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
4/01/2021	3	Efectiva
5/01/2021	3	Efectiva
6/01/2021	3	Efectiva
7/01/2021	3	Efectiva
8/01/2021	3	Efectiva
12/01/2021	3	Efectiva
13/01/2021	3	Efectiva
14/01/2021	3	Efectiva
15/01/2021	3	Efectiva
18/01/2021	3	Efectiva
19/01/2021	3	Efectiva
20/01/2021	3	Efectiva
21/01/2021	3	Efectiva
22/01/2021	3	Efectiva
25/01/2021	3	Efectiva
26/01/2021	3	Efectiva
27/01/2021	4	Efectiva
28/01/2021	4	Efectiva
29/01/2021	4	Efectiva
Total general	60	

3.4 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de enero 2021, el CCC recibió un total de 135 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Ene-2021 06-Ene-2021	07-Ene-2021 13-Ene-2021	14-Ene-2021 20-Ene-2021	21-Ene-2021 27-Ene-2021	28-Ene-2021 31-Ene-2021	Total general
Recibidos	14	27	47	30	17	135
Atendidos	14	27	47	30	17	135
Nivel de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 3 con un total de 47 requerimientos.

Para enero el total de correos atendidos fue de 135, los cuales fueron efectivos en 127 y



se detallan a continuación.

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
Zonas Digitales Rurales ZDR	65
Móviles	22
Otros Proyectos Dir-infra	18
Zonas Digitales San Andres	15
Última Milla	6
Alta Velocidad	1
Total General	127

3.5 Casos creados en Service Desk

Hasta el 31 de enero en la gestión de Service Desk han ingresado un total de 183 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 5**

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	157
Ultima Milla (CCC)	16
Otro	3
Alta Velocidad (CCC)	3
Móviles (Tigo - Movistar - Claro -CCC)	3
Fibra óptica (CCC)	1
Total General	183

De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación de la gestión del centro de contacto al ciudadano que corresponden al 86% del total de casos

4 Encuesta de satisfacción

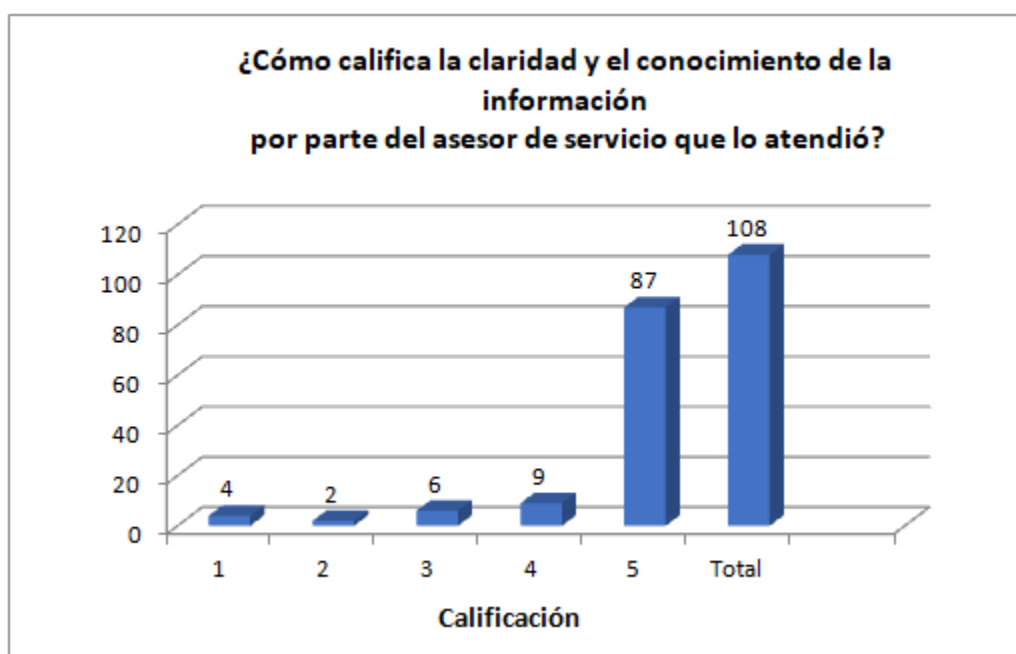
Ver anexo 25



Encuesta Infraestructura Enero 2021	
Pregunta / Calificación	Total
¿Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió?	91
1	2
2	2
3	2
4	6
5	79
¿Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió?	108
1	4
2	2
3	6
4	9
5	87
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	118
NO	14
SI	104
Total general	317

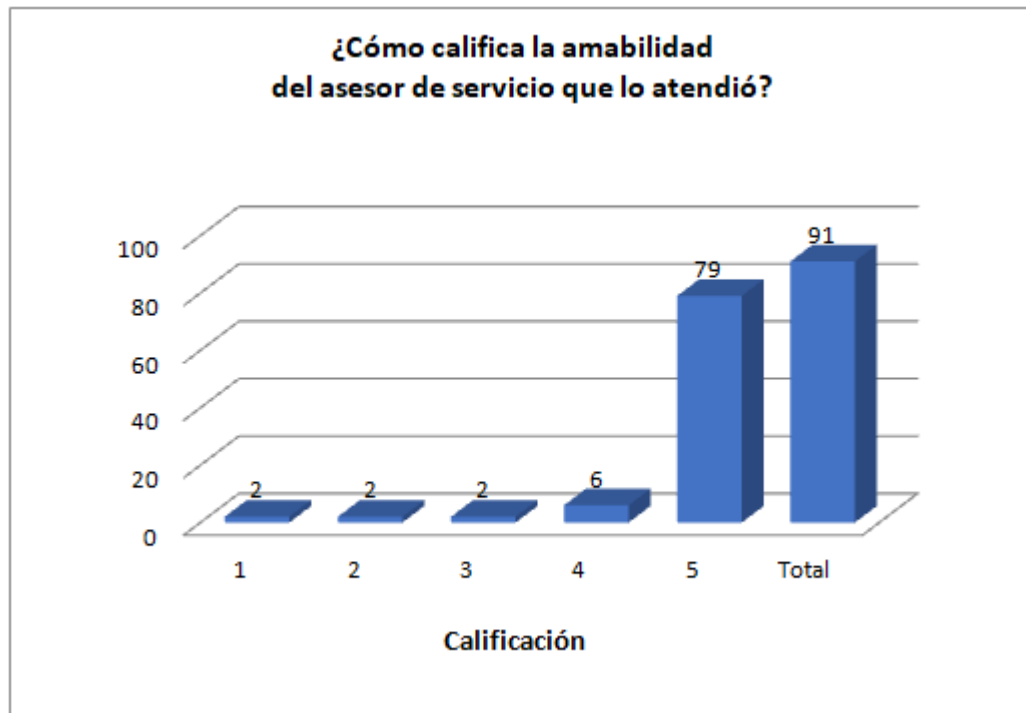
A continuación, se comparte el resultado promedio de las preguntas 2 y 3

Para la pregunta, Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió el promedio de calificación estuvo en 4.6





Por último, para la pregunta Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió el promedio de calificación estuvo en 4.7



5 Evaluación de conocimientos.

Ver anexo 26

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

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

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

6 Calidad CCC

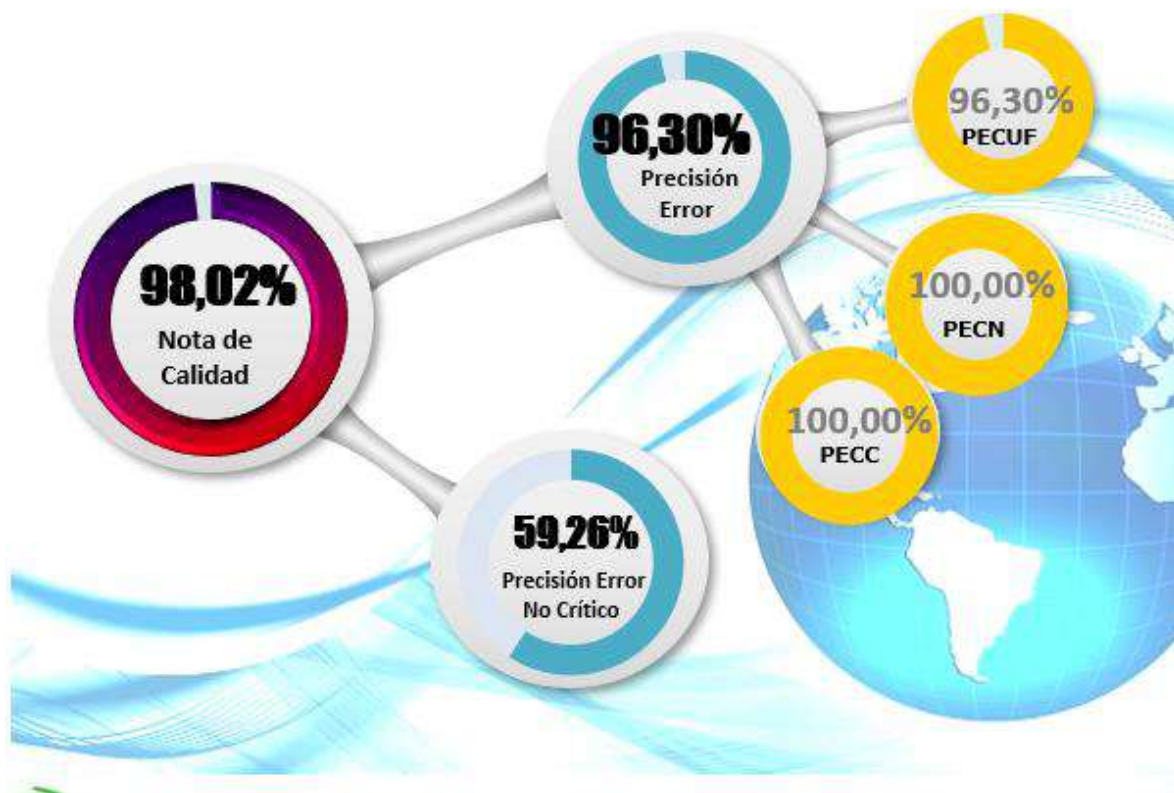
Se realiza el proceso de monitoreos para la dirección de infraestructura donde se obtienen los siguientes resultados de acuerdo con el proceso de calidad definido.



6.1 Calidad interna

Ver anexo 10

CATEGORIA	Enero
Evaluaciones Realizadas	27
Cantidad Errores Críticos	1
Cantidad Errores No Críticos	11
Precisión Error Crítico	96,3%
Precisión Error No Crítico	59,3%
Evaluaciones con ECUF	1
Precisión de Usuario Final	96,3%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	98,02%



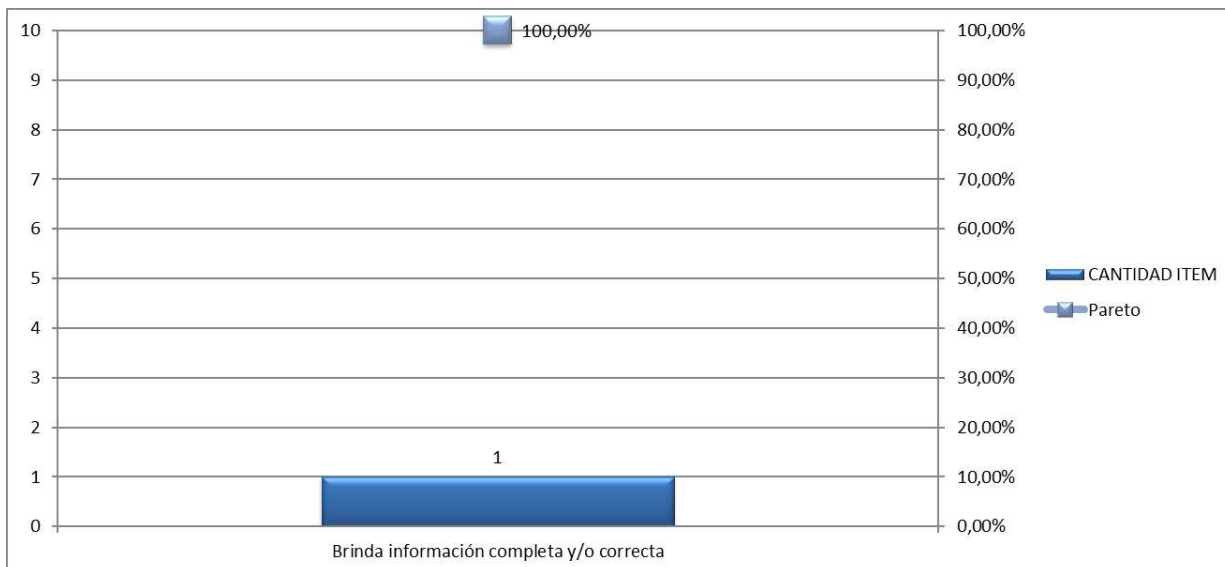
Para el mes de enero de 2021 la calidad de la cuenta se mantiene dentro de los estándares establecidos cumpliendo tanto en precisiones como en calidad emitida. Como novedad, se presenta un error crítico en la dirección de infraestructura dado que el asesor envía información errada al operador por medio de un correo, lo cual generó un reproceso.

A continuación se relacionan las fallas de servicio identificadas en el mes de enero.

Errores críticos

Se evidencia un error crítico en la cuenta dado que el asesor comparte información errada al operado, lo cual generó un reproceso en la gestión de la zona digital rural reportada. Se realiza seguimiento y se logra solventar el error.

Item	CANTIDAD ITEM	Pareto
Brinda información completa y/o correcta	1	100,00%
Total general	1	



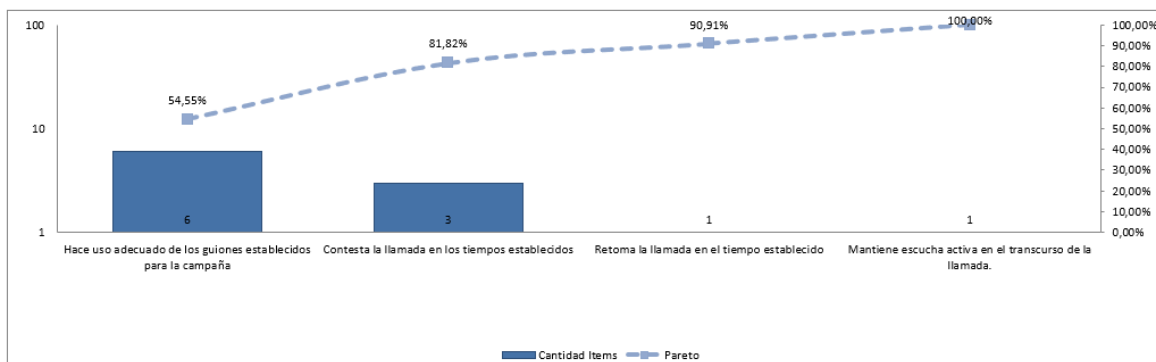
Errores no críticos

Los errores de servicio para representantes en la dirección de infraestructura son:

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

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

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	6	54,55%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	3	81,82%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	1	90,91%
Mantiene escucha activa en el transcurso de la llamada.	1	100,00%
Total general	11	





6.2 Desempeño por agente

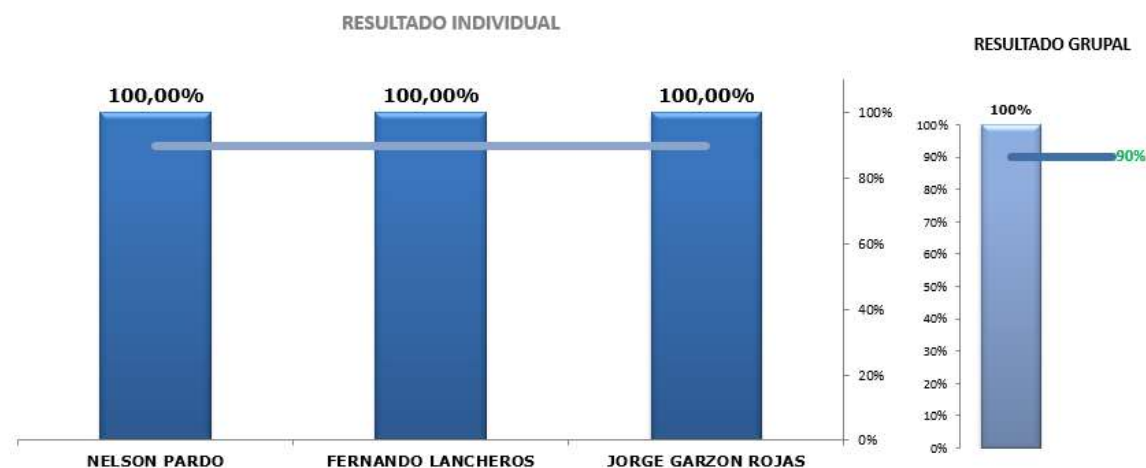
A continuación, se relaciona el estado de calidad por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
NUBIA PIÑEROS	52483267	9	0	3	100%	100%	100%	98,3%
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	1031123589	8	1	2	88%	100%	100%	98,3%
LORENA AREVALO	1032452775	10	0	6	100%	100%	100%	97,6%

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

6.3 Calibraciones

Se realiza calibración para el 27 de enero, 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 dos llamadas relacionadas con reporte de fallas de zonas digitales rurales.

En cada una de llamadas se identifica la buena gestión y conocimiento del producto por parte de los asesores.

(Ver memorias)

7 Formación

Se realiza seguimiento de forma especial al nuevo asesor de la dirección de infraestructura.

Así mismo se realiza capacitación al 100% de los asesores, esta capacitación esta



orientada a fortalecer el conocimiento del IVR de la Dirección de Gobierno Digital y PACO los procesos que maneja cada una de las opciones.

Todas las capacitaciones fueron grabadas y se llevó un acta de seguimiento de estas.
(Ver memorias)

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación IVR	20/01/2021	Infraestructura

8 Acciones de mejora

- Se actualiza la actualización de la información de los IVR de la Dirección de Gobierno Digital e Infraestructura.
- Se cuenta con una asesora nueva en la dirección de infraestructura
- Se realiza seguimiento a la asesora nueva con el fin de garantizar la calidad de la gestión de la asesora nueva

9 Observaciones y conclusiones

- Después de realizar las capacitaciones, evaluación y la gestión de monitoreos, se concluye que el 100% de los asesores cuentan con el conocimiento necesario para brindar una atención cumpliendo todos los parámetros de calidad.
- En el proceso de calibración se observa la excelente gestión realizada por la asesora Geraldine Rodriguez, a lo cual desde el área de operación se le extiende una felicitación enviada por el cliente
- Se está a la espera por parte del cliente de la línea de atención de UT conexión caribe dado que la línea actual no está en funcionamiento.
- Se realiza el cambio de una persona del centro de con el fin de mejorar la gestión y calidad de la cuenta.
- Para el 8 de enero se llevó a cabo una reunión con el cliente y el área de desarrollo de Outsourcing para la revisión de los tipificadores del aplicativo Service Desk, dejando como resultado algunas observaciones y compromisos por parte de Min TIC para el ajuste final de los tipificadores.



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
Enero 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 enero de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de enero de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Enero 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	7



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	5
2.1	Gestión canal Inbound	6
2.2	Gestión Email	8
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP) ver anexo 1	8
4	Encuesta de satisfacción.....	10
5	Evaluación de conocimientos.	12
6	Calidad CCC	13
6.1	Calidad Interna	13
6.2	Desempeño por agente	15
6.3	Calibraciones	15
7	Formación	16
8	Reuniones y capacitaciones con cliente	17
9	Acciones de mejora.....	17
10	Observaciones y conclusiones	17



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

1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de enero, el CCC recibió un total de 3.581 transacciones en el canal Inbound: **ver anexo 2**

Canal	01-Ene-2021 06-Ene-2021	07-Ene-2021 13-Ene-2021	14-Ene-2021 20-Ene-2021	21-Ene-2021 27-Ene-2021	28-Ene-2021 31-Ene-2021	Total general
Llamadas atendidas	443	646	930	1042	520	3581
Correos atendidos	0	0	0	0	0	0
Total	443	646	930	1042	520	3581

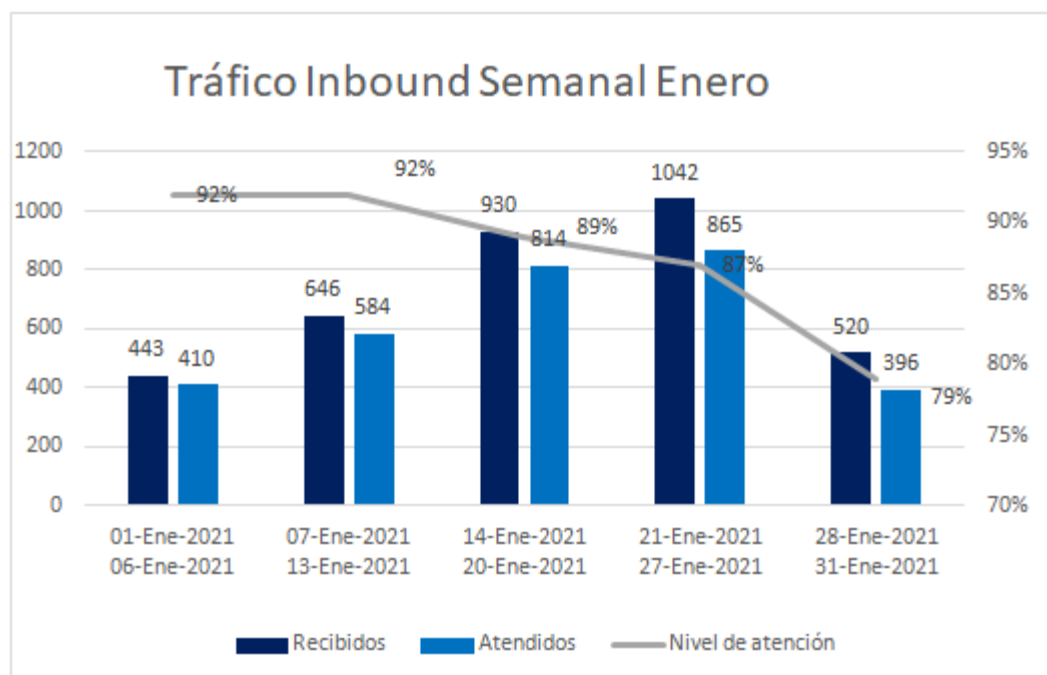




2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de enero se recibieron un total de 3.581 llamadas, de las cuales se atendieron 3.069, 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)
4/01/2021	139	129	123	7	3	95 %	5,04%	330	7,4
5/01/2021	150	138	126	6	6	91 %	4,00%	334	10,8
6/01/2021	154	143	134	4	7	94 %	2,60%	309	8,5
7/01/2021	122	114	108	4	4	95 %	3,28%	333	6,5
8/01/2021	155	139	134	5	11	96 %	3,23%	297	6,2
12/01/2021	208	181	155	13	14	86 %	6,25%	307	16,5
13/01/2021	161	150	141	7	4	94 %	4,35%	325	6,7
14/01/2021	170	149	119	15	6	80 %	8,82%	374	30,5
15/01/2021	188	163	134	12	13	82 %	6,38%	323	27,3
18/01/2021	221	192	151	15	14	79 %	6,79%	265	32,3
19/01/2021	165	149	136	7	9	91 %	4,24%	334	12,8
20/01/2021	186	161	138	12	13	86 %	6,45%	317	18,0
21/01/2021	183	158	140	12	13	89 %	6,56%	322	9,6
22/01/2021	184	158	135	11	15	85 %	5,98%	312	21,9
25/01/2021	199	176	157	12	11	89 %	6,03%	315	9,5
26/01/2021	232	184	133	25	23	72 %	10,78%	359	37,3
27/01/2021	244	189	113	32	23	60 %	13,11%	366	64,0
28/01/2021	259	187	119	36	36	64 %	13,90%	385	66,7
29/01/2021	261	209	141	31	21	67 %	11,88%	387	53,2
Total general	3581	3069	2537	266	246	83 %	7,43 %	332	25,6





Dentro la gestión inbound se evidencia que la semana en la que más se han atendió llamadas es en la cuarta con un total de 865 llamadas.

Para el mes de enero las llamadas atendidas son de 3.069 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**

Tipología llamada

Tipo de llamada	Cantidad
Efectiva	2085
No efectiva	984
Abandonadas	512
Total general	3581

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

Llamada no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	404
Muda	429
Equivocada	144
Prueba	7
Total General	984

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

Consulta de Llamadas	
Consulta / Motivo de la llamada	Cantidad
CARTERA	591
Otro	386
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	140
NO COMPETENCIA	137
REGISTRO TIC	137
AVETM	108
TALENTO DIGITAL MISIÓN TIC 2022	95
RADIO	93
MODULO IMEI	73
INFRAESTRUCTURA	66

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

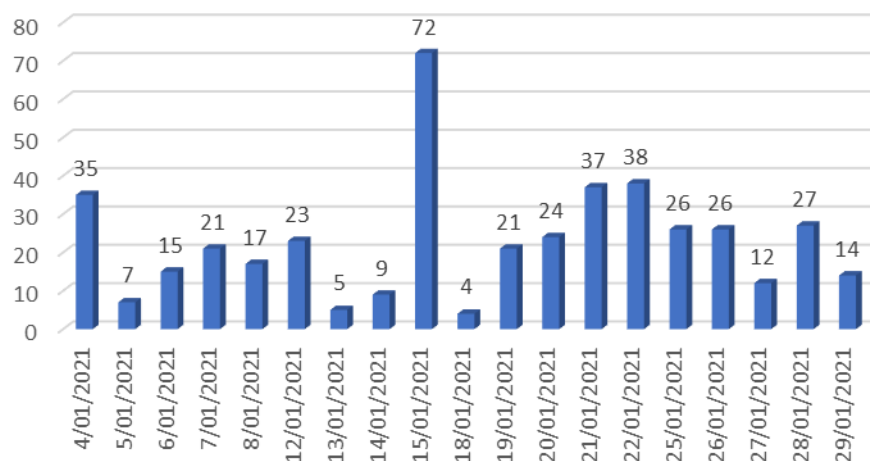


2.2 Gestión Email

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

En enero los agentes técnicos gestionaron a 433 correos en primer nivel, dando respuesta inmediata o generando traslado a las entidades correspondientes. **Ver anexo 7**

Gestión correos primer nivel



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

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



Ítem	ANS	Oro	Enero
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	83%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	25 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a 400 segundos	N/A
6	Tiempo de atención Email	Debe ser $\leq$ a 5 horas	N/A
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	0%
8	Encuesta	Promedio nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.6
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	332 segundos inbound
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA $\geq 80\%$</i>	93%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	100%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 90\%$	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $\leq 10\%$	ecn $\leq 10\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	99%



4 Encuesta de satisfacción

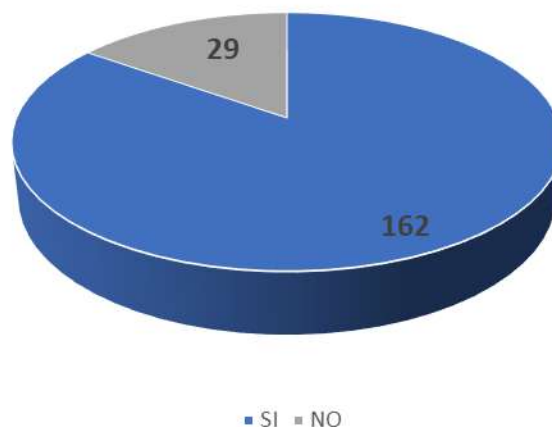
Para el mes de enero el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 416, de las cuales el 46% calificó la primera pregunta, el 30% respondió la segunda y el 24% respondió la tercera, a continuación, presentamos los aspectos más relevantes de cada una de las preguntas:

Ver anexo 25

Encuestas P.A.C.O enero		
Pregunta / calificación		Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió		100
5		75
4		17
3		4
1		3
2		1
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió		125
5		97
4		19
1		7
2		1
3		1
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?		191
SI		162
NO		29
Total general		416

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

Estimado ciudadno, ¿Su solicitud fue resuelta?



Es decir, el 15% de las personas informan que su consulta no fue resuelta, mientras que el 85% que indicó que su requerimiento fue solucionado.

El 15% anteriormente nombrado está relacionado con llamadas que se intentaron transferir pero no fue posible el contacto con el área encargada, en el siguiente cuadro se



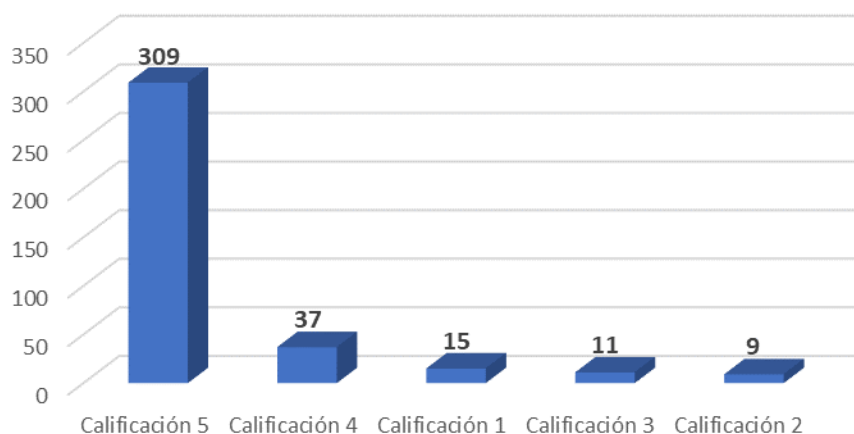
mostrarán las áreas con las que se presentó mayor dificultad de comunicación en enero.

Fecha/ área	EQUIPO AVETM Y VALIDACIÓN IMEI	GRUPO DE CARTERA	GRUPO GESTION DEL ESPECTRO	MESA DE SERVICIO SECTORIAL	RABCA Y RADIOAFISIONADO	RADIODIFUSIÓN	REGISTRO TIC	TDT Y TELEVISION	Total general
4/01/2021		5							5
5/01/2021	1	5							6
6/01/2021		5							5
8/01/2021		5							5
12/01/2021		8							8
13/01/2021		3							3
14/01/2021		13	1						14
15/01/2021		5							5
18/01/2021		19							19
19/01/2021		8							8
20/01/2021		3			1				4
21/01/2021		12		6					18
22/01/2021		14							14
25/01/2021		11		2					13
26/01/2021		27				8			35
27/01/2021		55		2		2			59
28/01/2021		50		7			1	3	61
29/01/2021		61		7		4	2		74
Total general	1	309	1	24	1	14	3	3	356

Ver anexo 27

Resultados consulta 2

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

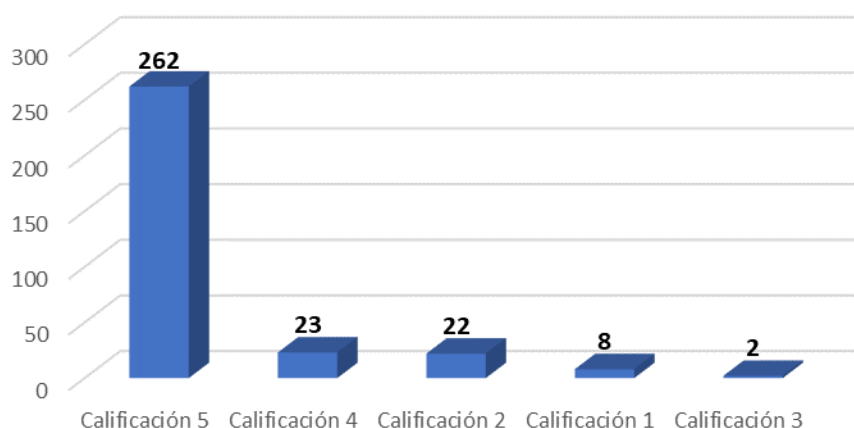


En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5) fue la que tuvo mayor participación con un 78%, por otra parte, observamos que el promedio de calificación general fue de 4,5.

Resultados pregunta 3



Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió



En la pregunta tres, encontramos que el 75% 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.

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

5 Evaluación de conocimientos.

Identificación	Nombre	Skill	Nota evaluación
1019121008	Angie Milena Vargas Pineda	PACO	100%
1026292975	Alix Lorena Vargas Gamba	PACO	100%
1026274103	Luisa Maroly Ballén Cuevas	PACO	100%
1019077876	William Alberto Silva Munevar	PACO	100%
1019112668	Mónica Jhohana Bermúdez Jiménez	PACO	90%
1022418885	Lizeth Esperanza Garzón Duarte	PACO	90%
1030657893	Maicol Estiven Linares Ibáñez	PACO	80%
1087488250	Julieth Fanery Vélez Muñoz	PACO	80%

Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos en el transcurso del año donde el 93% de los asesores aprueban con la nota máxima; esto garantiza el manejo de la información.

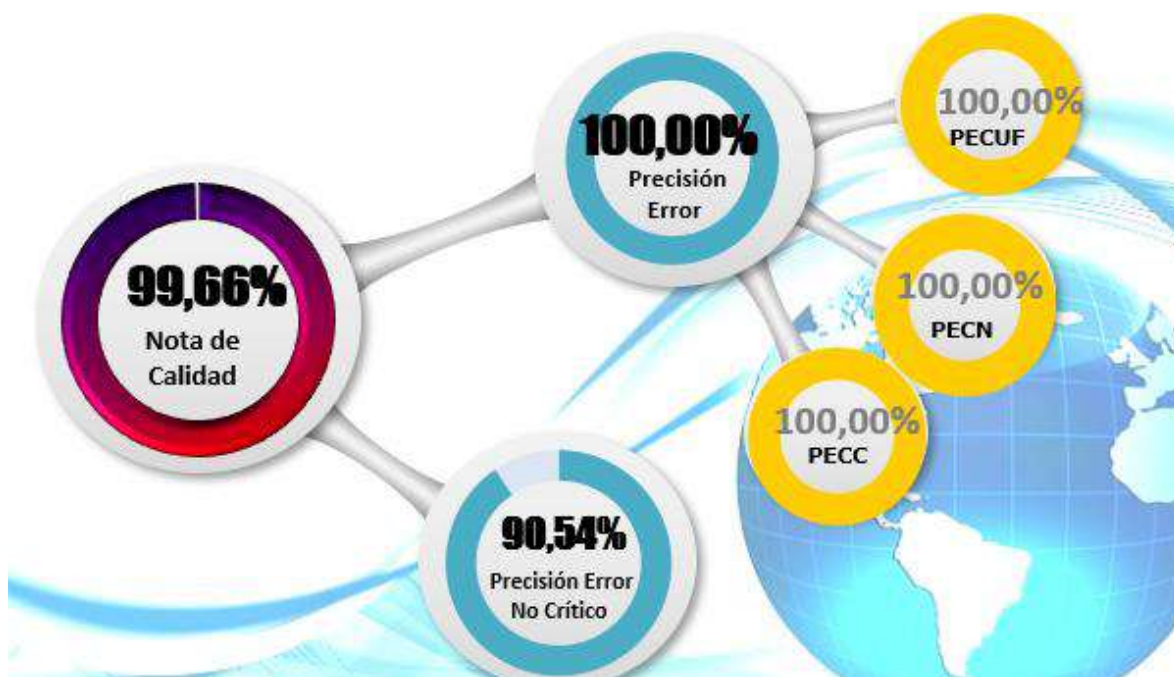


6 Calidad CCC

6.1 Calidad Interna

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

CATEGORIA	Enero
Evaluaciones Realizadas	74
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	7
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	90,5%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100,0%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	99,66%



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



Aun así, se siguen presentando fallas de servicios lo cual genera que la calidad de la cuenta disminuya en 0.19%.

Durante el mes se realizan acompañamientos focalizados a los diferentes asesores que presentan fallas, con el fin de mejorar la calidad en la atención de las transacciones, de igual manera se realiza una capacitación de multitarea y de información de IVR

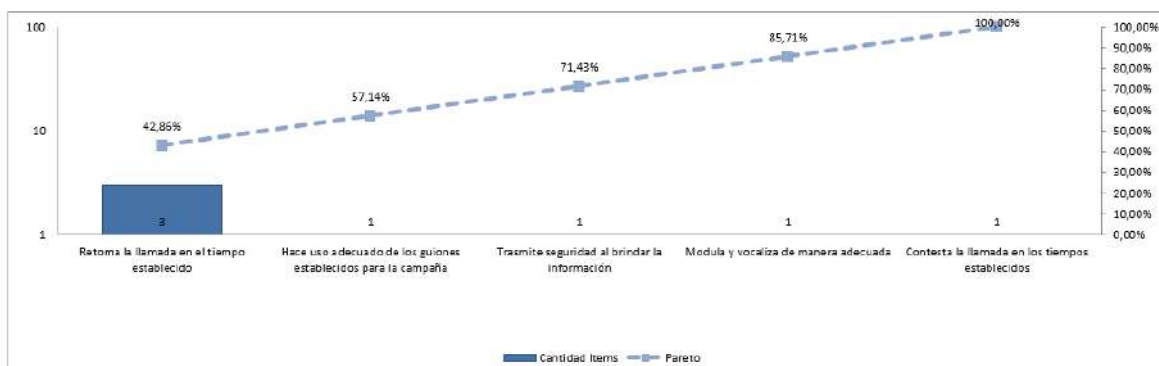
Errores críticos

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

Errores no críticos

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

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Retoma la llamada en el tiempo establecido	3	42,86%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	1	57,14%
Trasmite seguridad al brindar la información	1	71,43%
Modula y vocaliza de manera adecuada	1	85,71%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	1	100,00%
Total general	7	



Al realizar el análisis de las fallas de servicio se evidencia falencias en los asesores en cuanto a las habilidades habladas relacionadas con los tiempos, con el fin de reforzar dichas falencias se realiza una capacitación de desempeño multitarea, de igual se realiza una actualización de los diferentes IVR del centro de contacto.



6.2 Desempeño por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	1030657893	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	1022418885	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LUISA BALLEEN	1026274103	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	1019112668	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	1019077876	9	0	1	100%	100%	100%	99,6%
JULIETH VELEZ	1087488250	9	0	2	100%	100%	100%	99,2%
ANGIE VARGAS PINEDA	1019121008	9	0	2	100%	100%	100%	99,2%
LORENA VARGAS	1026292975	9	0	2	100%	100%	100%	99,2%

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

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

6.3 Calibraciones

Se realiza proceso de calibración donde se escuchan tres llamadas

Llamada 1

Fecha y hora: 06/01/21 04:14:54 PM

Duración: 00:03:52

Agente: WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR

Ciudadano solicita información sobre el cronograma para el programa de MISIONTIC 2021

Se informa fecha donde se van a enviar el correo para la realización de pruebas.

Observaciones

Se evidencia la excelente gestión por parte de asesor cumpliendo los estándares de calidad

Llamada 2

Fecha y hora: 15/01/21 10:18:11 AM

Duración: 00:06:18

Agente: ALIX LORENA VARGAS GAMBA

Solicitud: Ciudadano requiere saber cuál es el proceso para la solicitud por primera vez y renovación de AVETM

Se informa como realizar el procedimiento para realizar el trámite por internet

Observaciones: Se evidencia la excelente gestión realizada por el asesor cumpliendo los estándares de calidad establecidos

Llamada 3

Fecha y hora: 19/01/21 10:41:51 AM

Duración: 00:03:40

Agente: ANGIE MILENA VARGAS PINEDA

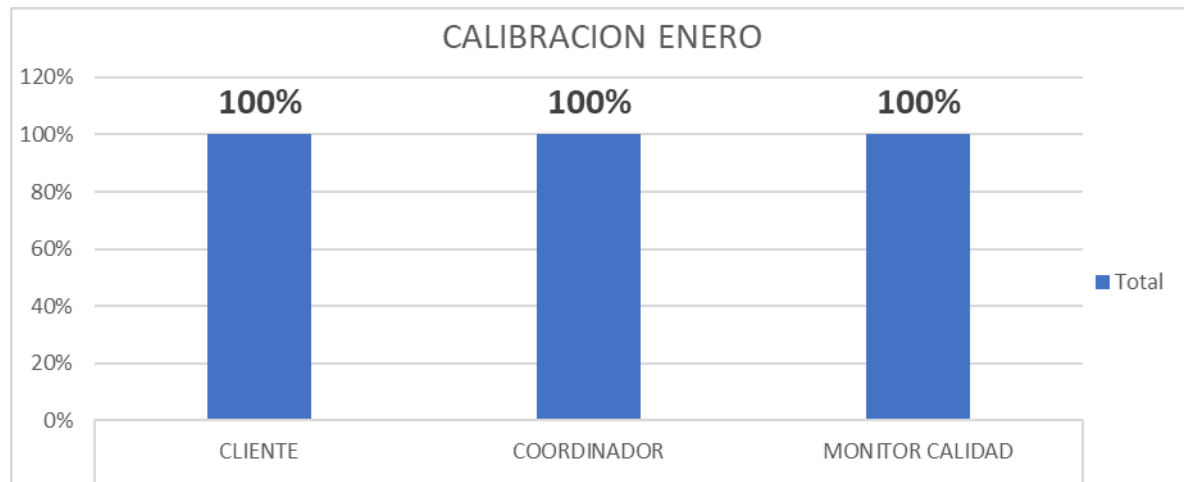
Ciudadano requiere información para acceder a computadores para líderes comunales.



Se informa que esta solicitud la debe realizar a computadores para educar.

Observación: Se evidencia la excelente gestión realizada por el asesor cumpliendo los estándares de calidad establecidos

Novedades: se contactan solicitando información de los procesos de AVETM debemos entregarle información y adicional solicitarles a sus compañeros técnicos el envío del proceso al correo



7 Formación

Para el proyecto PACO se realizan las siguientes capacitaciones

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Actividad Refuerzo Calidad	13/01/2021	PACO
Capacitación IVR Sesión 1	18/01/2021	PACO
Capacitación IVR Sesión 2	19/01/2021	PACO
Capacitación IVR Sesión 3	20/01/2021	PACO
Capacitación Refuerzo de calidad	29/01/2021	PACO

Se fortalece las habilidades blandas con y multitarea donde se realiza una actividad lúdica

Activada 1: El Capitán Manda

Activada 1: ¿Quién Soy?

Activada 1: Encuentre las diferencias

Seguido se realiza una actualización de la matriz de calidad a los asesores de PACO

línea de atención donde se realiza énfasis en el manejo de las habilidades blandas.

Finalmente, al 100% de los asesores se realiza capacitación del IVR de la Dirección de Gobierno Digital e infraestructura.



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

8 Reuniones y capacitaciones con cliente

Para el mes de enero no se recibe capacitación por parte de cliente.

(Ver Anexo 17)

9 Acciones de mejora

- En virtud de mantener informado al equipo de P.A.C.O., se realizó capacitación a los agentes del segmento acerca del direccionamiento, división y función de los IVRS de Gobierno Digital e Infraestructura, lo que nos permite contar con un equipo de trabajo capacitado con manejo de información oportuna para nuestro usuario o cliente final
- Se estandariza el proceso de solicitud de datos en la línea de atención
- El módulo de PQRS permite la consulta y la visualización de la respuesta emitida por el ministerio la a los radicados hechos por la ciudadanía.
- En enero por el alto tráfico de llamadas se asigna el skill de inbound a un agente técnico, esto para que apoye dicha gestión.

10 Observaciones y conclusiones

- Por gestión del nuevo aplicativo de radicación “INTEGRATIC” no se tiene configurada la cuenta callcentermintic@mintic.gov.co, esto debido a que los agentes están gestionando directamente desde minticresponde@mintic.gov.co
- Se redimensiona la cantidad de asesores de centro de contacto quedando 4 agentes generales y 4 agentes técnicos
- Para enero se presenta un aumento en las llamadas en 12% respecto a meses anteriores, teniendo como consulta mayor temas referentes al área de Cartera

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

DATOS DEL CONTRATO											
No. Contrato-Año		Dependencia			No. Identificación del contratista		Nombre del Contratista				
50939		Dirección de Gobierno Digital			800211401		OUTSOURCING S.A				
		Dirección de Infraestructura									
		Subdirección Administrativa									
Objeto contractual		Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.					Valor inicial del contrato	\$ 2.536.920.550,00	RP No.	132520	
Fecha de suscripción		Plazo (días)	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Periodo de reporte	Nombre del supervisor		Cargo del supervisor		No. identificación del supervisor	
24/06/2020		492	26/06/2020	31/10/2021	enero-2021	GERSON CASTILLO DAZA		SUBDIRECTOR DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE TI		79.958.908	
						ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA		ASESORA 1020-15 DEL DESPACHO DE LA MINISTRA		52.251.813	
						WILLIAM CHACON BOBADILLA		COORDINADOR GIT DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL		78.391.475	

MODIFICACIONES AL CONTRATO						
Modificación Contractual	Modificación RP No.	Fecha de la modificación contractual	Tiempo en días (en caso de suspensión, otrosí o prórroga)		Valor de la modificación	Justificación de la modificación contractual
Adición 1	32521	28/12/2020			\$ 527.520.561,00	Adición a la Orden de Compra para soportar los servicios de la Dirección de Infraestructura y de la Subdirección Administrativa del 1 de enero de 2021 al 31 de octubre de 2021
TOTAL MODIFICACIONES					\$ 527.520.561,00	
NOMBRE DEL CEDENTE					No. Identificación	Monto aún sin ejecutar, al momento de la cesión:
NOMBRE DEL CESIONARIO					No. Identificación	
Cuando se realice una cesión, se debe indicar en los espacios destinados a tal fin, la información relacionada con la póliza y el registro presupuestal, la información de este formato debe incluir la totalidad de la información del contrato.						
Terminación anticipada		Fecha terminación	Acta de terminación			Fecha del acta de terminación anticipada
			SI		NO	

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

Contrato	50939
----------	-------

INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE						
					Valor Total de Contrato	\$ 3.064.441.111
Pagos programados		Desembolsos realizados y ejecución financiera acumulada				
Fecha	Valor	Fecha Orden de Pago	No. Orden de Pago	%	Valor Orden de Pago (\$)	Observaciones aclaratorias
12/08/2020	\$ 187.008.865	24/09/2020	271850320, 271855520, 271859120	5,92%	\$ 181.308.168,00	
10/09/2020	\$ 187.008.866	24/09/2020	282807720, 282838120, 282854120	6,05%	\$ 185.426.610,00	
12/10/2020	\$ 187.008.865	15/11/2020	331997520, 332005220, 332006420	6,16%	\$ 188.795.993,00	
11/11/2020	\$ 187.008.864	22/11/2020	345445320, 345446120, 345447220	6,09%	\$ 186.679.275,00	
10/12/2020	\$ 187.008.864	16/12/2020	387188120, 387193120, 387203220	6,13%	\$ 187.771.385,00	
30/12/2020	\$ 187.008.864	15/02/2021	21668221, 21668321, 21668421	6,27%	\$ 192.071.757,00	Desembolso realizado
10/02/2021	\$ 188.886.332	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/03/2021	\$ 188.886.332	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/04/2021	\$ 188.886.331	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/05/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/06/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/07/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
11/08/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/09/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/10/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
30/11/2021	\$ 196.532.710	dd/mm/aaaa		0,00%		
TOTALES	\$ 3.064.441.111,00	Ejecución financiera acumulada:		36,62%	\$ 1.122.053.188,00	

SALDO POR GIRAR	63,4%	\$ 1.942.387.923
------------------------	-------	------------------

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

EJECUCIÓN CONTRACTUAL: INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES						
Obligaciones específicas del contrato	Ponderación en el contrato	Actividades realizadas	% avance del mes	% avance acumulado	(%) pendiente de ejecución	
OBLIGACIÓN 1: 1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.	3,8%	Plataforma disponible en el respectivo periodo Enero 2021	0,23%	1,61%	2,19%	
OBLIGACIÓN 2: 2. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en Enero 2021	0,23%	1,61%	2,19%	
OBLIGACIÓN 3: 3. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC.	3,8%	Se aporta evidencia del informe de ethical hacking realizado en abril del 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%	
OBLIGACIÓN 4: 4. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en Enero 2021	0,23%	1,61%	2,19%	
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 Enero 2021 sin encontrar afectación alguna	0,24%	1,68%	2,22%	
OBLIGACIÓN 6: 6. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Se entrega evidencia del tráfico generado por el enlace de conectividad contratado. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida en Enero 2021	1,90%	1,90%	1,90%	
OBLIGACIÓN 7: 7. Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	3,9%	se da aplicación a la ley de habeas data de acuerdo a los lineamientos del Ministerio	0,24%	1,68%	2,22%	
OBLIGACIÓN 8: 8. Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto.	3,8%	Actividad desarrollada a satisfacción. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida en Enero 2021	0,23%	1,61%	2,19%	
OBLIGACIÓN 9: 9. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.	3,8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en Enero 2021	0,23%	1,61%	2,19%	
OBLIGACIÓN 10: 10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora	3,9%	Actividad permanente, desarrollada a satisfacción en el respectivo periodo en Enero 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	0,72%	3,18%	
OBLIGACIÓN 11: 11. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros, al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	3,9%	El Proveedor entrega evidencias del programa y aplicación de las pausas activas en conjunto con la ARL. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%	
OBLIGACIÓN 12: 12. Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.	3,8%	El Proveedor entrega a satisfacción el personal en condición de discapacidad que tiene contratado a través de órdenes de Compra. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%	
OBLIGACIÓN 13: 13. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal.	3,9%	Entrega de contratos suscritos con los agentes. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	1,68%	2,22%	
OBLIGACIÓN 14: 14. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en Enero 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	1,68%	2,22%	
OBLIGACIÓN 15: 15. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	3,8%	El Proveedor entrega evidencia del acceso autorizado para realización de las pruebas, se evidencia en vistas presenciales (en la vigencia 2020) control de acceso restringido a las instalaciones del Operador. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%	

 El futuro digital es de todos		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA				
OBLIGACIÓN 16:	16. Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.	3,8%	Actividad no procedente por cuanto el Proveedor es nacional	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 17:	17. Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	3,8%	El Proveedor entrega evidencia del programa de bienestar definido en su empresa y su cronograma de aplicación. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 18:	18. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en Enero 2021	0,24%	1,68%	2,22%
OBLIGACIÓN 19:	19. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.	3,8%	Actividad desarrollada a satisfacción a través de VPN en Enero 2021	0,23%	1,61%	2,19%
OBLIGACIÓN 20:	20. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.	3,9%	EL Proveedor entrega evidencia de la plataforma que tiene para gestionar los casos de las fallas reportadas y seguimiento a las mismas. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%
OBLIGACIÓN 21:	21. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	3,9%	Actividad implementada de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de Minitc.	0,24%	1,68%	2,22%
OBLIGACIÓN 22:	22. Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.	3,9%	Se revisan los parametros de medición y umbrales de los ANS sin novedad de incumplimiento de los mismos en Enero 2021	0,24%	1,68%	2,22%
OBLIGACIÓN 23:	23. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	3,9%	EL Proveedor entrega el DISASTER RECOVERY PLAN definido y el seguimiento al mismo. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%
OBLIGACIÓN 24:	24. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	3,9%	Actividad a cargo del Operador durante la vigencia del Acuerdo Marco	0,24%	1,68%	2,22%
OBLIGACIÓN 25:	25. Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 26:	26. Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%
Ponderación de servicios		100%	% de avance general del contrato	30,29%	50,57%	49,43%

ENTREGABLES DEL CONTRATO (ACUMULADOS)			
Productos o servicios a entregar	Fecha de entrega programada	Anexo al informe del mes de	Observaciones
*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital - Enero 2021 https://minitc-my.sharepoint.com/personal/montana_minitc_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?viewid=9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FENE%202021&listurl=https%3A%2F%2Fminitc%2Esharepoint%2Ecom%2Fge%2F2020	10/02/2021	31/01/2021	El Proveedor radica la factura con los soporte el 17 de febrero de 2021
*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Enero 2021 https://minitc-my.sharepoint.com/personal/montana_minitc_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?viewid=9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FENE%202021&listurl=https%3A%2F%2Fminitc%2Esharepoint%2Ecom%2Fge%2F2020	10/02/2021	31/01/2021	El Proveedor radica la factura con los soporte el 17 de febrero de 2021
*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Enero 2021 https://minitc-my.sharepoint.com/personal/montana_minitc_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?viewid=9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FENE%202021&listurl=https%3A%2F%2Fminitc%2Esharepoint%2Ecom%2Fge%2F2020	10/02/2021	31/01/2021	El Proveedor radica la factura con los soporte el 17 de febrero de 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 previsibles contractuales?		SI		NO	x					

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR				
Se cuenta para la vigencia 2020 con el Registro presupuestal 132520, Registro presupuestal132620 y el registro presupuestal132720 y VIGENCIAS FUTURAS aprobadas por \$1.414.867.362.				
Con ocasión de la modificación N° 1 se suscribieron los siguientes registros presupuestales 32621 de la Dirección de Infraestructura y 32521 de la Subdirección Administrativa - PACO				
SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES				
Contratista:		Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista dio cumplimiento durante el período ejecutado al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensión y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Me comprometo a incorporar este informe al Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP) y a reportar el avance a Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.		Fecha de recepción en Subdirección Financiera:
FIRMA O NÚMERO DE FACTURA	OSFE-1005643	FIRMA		
fecha	17/02/2021	fecha		

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

Original: expediente del Contrato

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

informe enero ccc

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

Id Acuerdo: 20210316-164101-19f724-42752459

Creación: 2021-03-16 16:41:01

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-03-17 15:38:45



Escanee el código
para verificación

Firma: SUPERVISOR

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

Coordinador (E) GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

Firma: SUPERVISOR

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma: SUPERVISOR

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

REPORTE DE TRAZABILIDAD			
informe enero ccc			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20210316-164101-19f724-42752459		Creación: 2021-03-16 16:41:01	Escanee el código para verificación
Estado: Finalizado		Finalización: 2021-03-17 15:38:45	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz asaldarriaga@mintic.gov.co Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra	Aprobado	Env.: 2021-03-16 16:41:01 Lec.: 2021-03-16 16:41:51 Res.: 2021-03-16 16:42:02 IP Res.: 181.61.180.25
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.: 2021-03-16 16:42:02 Lec.: 2021-03-16 16:59:53 Res.: 2021-03-17 15:21:03 IP Res.: 181.53.194.213
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador (E) GIT. Grupos de Interés y Gestión Doc	Aprobado	Env.: 2021-03-17 15:21:03 Lec.: 2021-03-17 15:38:36 Res.: 2021-03-17 15:38:45 IP Res.: 200.91.211.130



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

CERTIFICACIÓN

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

HACEN CONSTAR

Que la firma **OUTSOURCING S.A** cumplió satisfactoriamente con los requisitos para el desembolso del pago por los servicios prestados durante el periodo de enero 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	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	32721	\$ 135.634.549
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	32621	\$ 11.758.176
Subdirección Administrativa C-2399-0400-7-0-2399031-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - CONSOLIDACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO EN EL MINTIC BOGOTÁ	32521	\$ 32.568.215
	Total	\$ 179.960.940

La presente certificación se expide el día 16 de marzo de 2021

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y
Arquitectura de TI

**ASTRID
SALDARRIAGA**

Asesora 1020-15 del Despacho de la
Ministra

FABIOLA

**WILLIAM
BOBADILLA**

Coordinador GIT de trabajo de
grupos de interés y gestión
documental

CHACON

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CERTIFICACION CC

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

Id Acuerdo: 20210316-163746-c8c950-95372511

Creación: 2021-03-16 16:37:46

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-03-17 16:37:29



Escanee el código
para verificación

Firma: SUPERVISOR

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

Coordinador (E) GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

Firma: SUPERVISOR

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma: SUPERVISOR

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
CERTIFICACION CC Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20210316-163746-c8c950-95372511 Creación: 2021-03-16 16:37:46 Estado: Finalizado Finalización: 2021-03-17 16:37:29			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz asaldarriaga@mintic.gov.co Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra	Aprobado	Env.: 2021-03-16 16:37:47 Lec.: 2021-03-16 16:41:26 Res.: 2021-03-16 16:41:43 IP Res.: 181.61.180.25
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.: 2021-03-16 16:41:44 Lec.: 2021-03-17 15:20:19 Res.: 2021-03-17 15:20:38 IP Res.: 181.53.194.213
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador (E) GIT. Grupos de Interés y Gestión Doc	Aprobado	Env.: 2021-03-17 15:20:38 Lec.: 2021-03-17 16:02:05 Res.: 2021-03-17 16:37:29 IP Res.: 200.91.211.130