



Luz Angela Montaña Rivera

De: Luz Angela Montaña Rivera
Enviado el: martes, 23 de marzo de 2021 1:27 p. m.
Para: William Chacon Bobadilla
Asunto: RE: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #8 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Gracias

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



De: William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>
Enviado el: martes, 23 de marzo de 2021 11:00 a. m.
Para: Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>; Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>
Asunto: RE: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #8 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

SE APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de febrero 2021.

Gracias

WILLIAM CHACON BOBADILLA

-GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental-

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

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

Código postal:



111711 - Bogotá D.C. - Colombia

www.mintic.gov.co



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

Enviado: martes, 23 de marzo de 2021 10:03 a. m.

Para: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <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: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #8 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenos días estimados.

SE APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de febrero 2021.

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





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

Enviado el: miércoles, 17 de marzo de 2021 6:08 p. m.

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

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

Asunto: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #8 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día

Remito los documentos para su aprobación y flujo de firmas, la aprobación por correo indicado expresamente, se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de febrero 2021, radicado en IntegraTIC mediante Radicado 211020586

Para el flujo de firmas sugiero el siguiente orden:

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

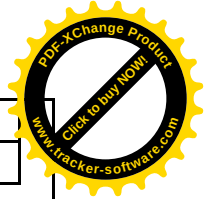
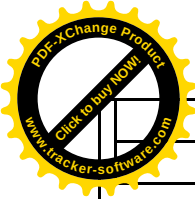
FORMATO ÚNICO PARA PAGO PROVEEDORES O TERCEROS (PERSONA JURIDICA)

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
OSFE-1005752	12	03	2021	\$ 154.900.396	\$29.431.075	\$184.331.471
	día	mes	año			

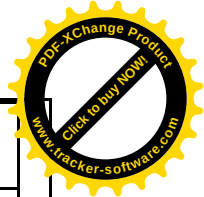
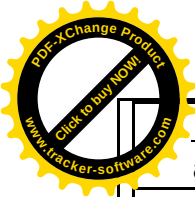
Valida los valores frente a la factura recibida

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

AUTORIZACIONES PARA PAGO			
1. Se autoriza el pago	8	según cláusula	10
del contrato	50939	Otro SI y/o Adición	SI
2. He recibido y aprobado los entregables establecidos para este pago según cláusula	10		
3. He recibido y aprobado los informes de ejecución de actividades y/o utilizaciones			

ENTREGABLES ADICIONALES RECIBIDOS (relaciónelos aquí)

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



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

NOMBRE DE LA FIRMA INTERVENTORA

NA

RADICADO PRESENTADO POR INTENVENTOR PARA ESTE
TRAMITE DE PAGO

NA

6. Documentos revisados y adjuntos al proceso de pago

si

No

Acta de inicio

X

Entrada al almacén

X

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

x

Recibo a satisfacción del Bien o el Servicio

X

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

7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR

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

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

Anexos que deben ser subidos en PDF O JPG junto con el correo que lleve toda la traza de la información y 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:

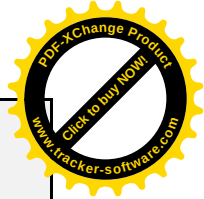
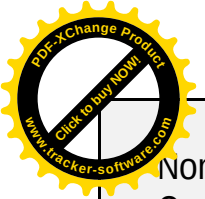
ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA

Cargo del Supervisor:

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

Correo electrónico institucional
desde donde emitirá aprobación

asaldarriaga@mintic.gov.co



Nombre del Supervisor:

WILLIAM CHACON BOBADILLA

Cargo del Supervisor:

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

Correo electrónico institucional
desde donde emitirá aprobación

evisbal@mintic.gov.co

Persona que elabora FUPP:

Nombre

Luz Angela Montaña Rivera

Correo electrónico

lmontana@mintic.gov.co

Teléfono contacto

EXT. 3066

Luz Angela Montaña Rivera

Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

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

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

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

www.mintic.gov.co



Declinación de responsabilidades

Para más información haga clic [aquí](#)



Luz Angela Montaña Rivera

De: Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz
Enviado el: jueves, 18 de marzo de 2021 3:16 p. m.
Para: Stella Carolina Murcia Acosta
CC: Armando Acuña; Alberto Luis Mayz Padilla; Nelson Alexander Pardo Moreno; Luz Angela Montaña Rivera
Asunto: RE: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #8 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes!

SE APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO.

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

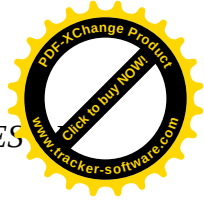
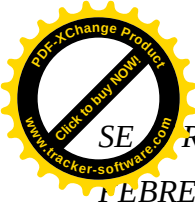
www.mintic.gov.co



De: Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>
Enviado el: jueves, 18 de marzo de 2021 10:27 a. m.
Para: Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>
CC: Armando Acuña <aacuna@mintic.gov.co>; Alberto Luis Mayz Padilla <amayz@mintic.gov.co>; Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>
Asunto: Fwd: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #8 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes Doc,

Remitimos cuenta de cobro para el mes de febrero, en atención a CCC, solicitando indiques y manifiestes expresamente lo siguiente:



SE APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO.

Cordialmente,

Get [Outlook para Android](#)

From: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>
Sent: Thursday, March 18, 2021 4:22:51 PM
To: Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>
Cc: Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>
Subject: RV: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #8 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Hola Carito;

El tramite de la cuenta de febrero del CCC esta listo para efectuarse de parte nuestra, adjunto correo con la trazabilidad de las observaciones que se generaron.

Sin otro particular quedo atento a cualquier inquietud y/o procedimiento.

Nelson Alexander Pardo Moreno

Dirección de Infraestructura

Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 3079.

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

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

www.mintic.gov.co



De: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>
Enviado el: miércoles, 17 de marzo de 2021 6:08 p. m.
Para: Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>; Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>
Asunto: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #8 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día

Remito los documentos para su aprobación y flujo de firmas, la aprobación por correo indicado expresamente, se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de febrero 2021, radicado en IntegraTIC mediante Radicado 211020586

Para el flujo de firmas sugiero el siguiente orden:



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

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
OSFE- 1005752	13	03	2021	\$ 154.900.396	\$29.431.075	\$184.331.471
	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	8	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

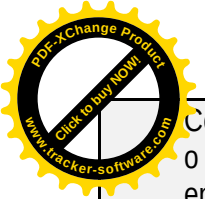
NOMBRE DE LA FIRMA INTERVENTORA	NA
RADICADO PRESENTADO POR INTENVENTOR PARA ESTE TRAMITE DE PAGO	NA

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: **ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA**
Cargo del Supervisor: Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra
Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación asaldarriaga@mintic.gov.co

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

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

Luz Angela Montaña Rivera

Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

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

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

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

www.mintic.gov.co



El futuro digital
es de todos

MinTIC



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

Autorretenedor en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios

Tarifa 0,80%

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA**No. OSFE - 1005752**

CÓDIGO CIUJ: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 12/03/2021**Fecha de Vencimiento** 12/04/2021

12/07/2010 2:35:12p. m.

PBX + (57) 1 6000222

Ciente FONTIC**N.I.T** 800131648-6**Contacto** Gersson Jair Castillo Daza**Dirección** Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12**Tel.** 3443460**Ciudad** BOGOTA**Fecha y Hora de generación:** 12/03/2021 2:35 p.m.

CUFE: 553efa184603c90905a5fd4795444185360b4612a2525d7f599a4ce9b28e761579a551bbdcc587adc1b7d728535fc0b4



Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 28 de Febrero 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"	\$ 154.900.395,81

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 28 de Febrero 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 Ochenta Y Cuatro Millones Trescientos Treinta Y Un Mil Cuatrocientos Setenta Y Un Pesos**Pagar a**

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 154.900.396
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 29.431.075
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 184.331.471
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	Angela Bustos	PROYECTO	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-00220-GA-0062

CERTIFICA QUE:

La Planilla de Pago de Aportes al Sistema de la Protección Social en efecto existe y corresponde al pago de aportes a los sistemas de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA) realizados por la empresa, según información suministrada por la administración de la compañía y según planillas correspondientes al 01 de Julio del año 2020 a 28 de Febrero 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
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
Febrero de 2021	48990164	\$2.615.762.000	02 de Marzo de 2021

La presente certificación se expide a los 2 días del mes de Marzo 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
Febrero 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 28 de febrero de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 28 de febrero de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Febrero 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	8



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	9
4	Encuesta de satisfacción.....	10
5	Evaluación de conocimientos.	13
6	Calidad CCC	13
6.1	Calidad Interna	13
6.2	Desempeño por agente	15
6.3	Calibraciones	16
7	Formación	17
8	Reuniones y capacitaciones con cliente	18
9	Acciones de mejora.....	18
10	Observaciones y conclusiones	18



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

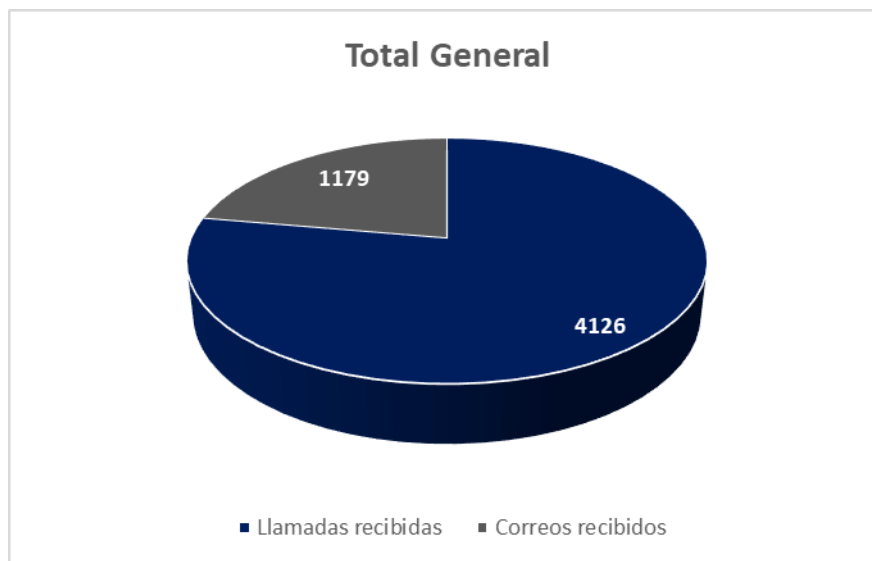
1 Modelo Operativo y Procedimiento

El 01 de julio de 2020 se 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 28 de febrero, el CCC recibió un total de 5.305 transacciones en el canal Inbound: **ver anexo 2**

Canal	01-Feb-2021 07-Feb-2021	08-Feb-2021 14-Feb-2021	15-Feb-2021 21-Feb-2021	22-Feb-2021 28-Feb-2021	Total general
Llamadas recibidas	1117	954	950	1105	4126
Correos recibidos	127	429	317	306	1179
Total	1244	1383	1267	1411	5305

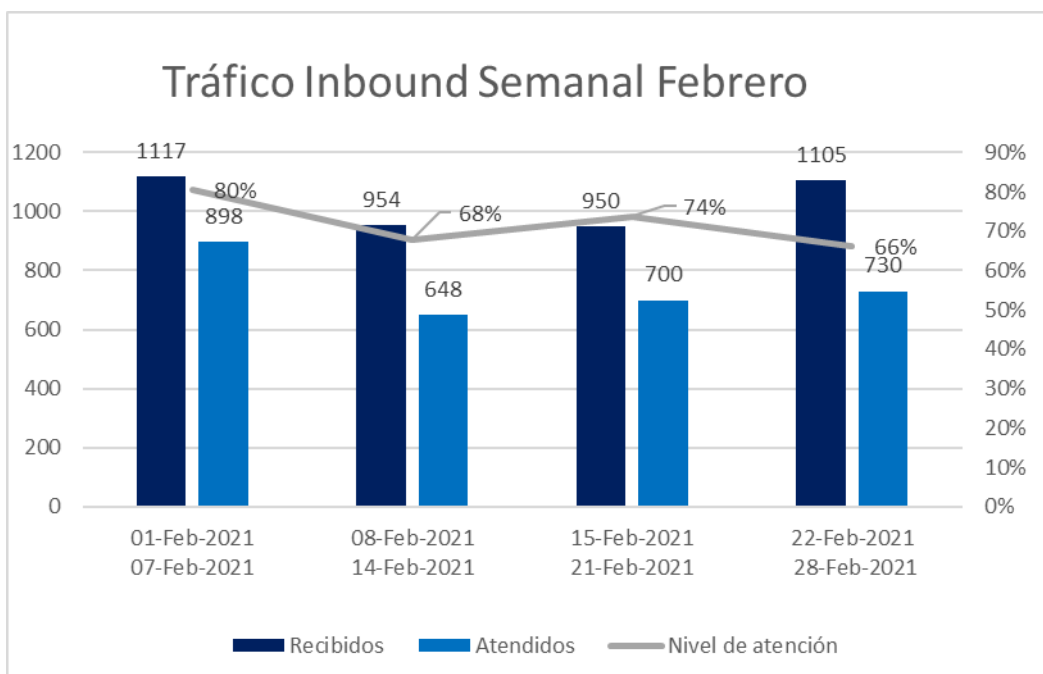




2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de febrero se recibieron un total de 4.126 llamadas, de las cuales se atendieron 2976, 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)
1/02/2021	321	208	96	68	45	46 %	21,18%	379	100,1
2/02/2021	208	181	135	10	17	75 %	4,81%	362	35,9
3/02/2021	183	158	134	11	14	85 %	6,01%	349	25,0
4/02/2021	206	175	125	14	17	71 %	6,80%	359	43,6
5/02/2021	199	176	137	8	15	78 %	4,02%	355	31,4
8/02/2021	184	163	135	8	13	83 %	4,35%	340	23,7
9/02/2021	180	114	38	39	27	33 %	21,67%	340	107,4
10/02/2021	182	100	18	49	33	18 %	26,92%	371	202,8
11/02/2021	201	115	58	44	42	50 %	21,89%	388	121,4
12/02/2021	207	156	117	26	25	75 %	12,56%	331	46,5
13/02/2021	0	0	0	0	0	0 %	0,00%	0	0,0
15/02/2021	187	110	51	40	37	46 %	21,39%	316	163,6
16/02/2021	200	169	130	17	14	77 %	8,50%	324	45,2
17/02/2021	178	155	134	10	13	86 %	5,62%	300	15,5
18/02/2021	154	129	104	8	17	81 %	5,19%	354	21,3
19/02/2021	231	137	93	44	50	68 %	19,05%	340	145,8
22/02/2021	250	128	41	67	55	32 %	26,80%	402	179,8
23/02/2021	247	164	90	44	39	55 %	17,81%	369	96,8
24/02/2021	212	151	89	31	30	59 %	14,62%	328	88,6
25/02/2021	205	159	112	21	25	70 %	10,24%	355	44,7
26/02/2021	191	128	71	30	33	55 %	15,71%	372	68,8
Total general	4126	2976	1908	589	561	64 %	14,28 %	352	74,3





Dentro la gestión inbound se evidencia que la semana en la que más se han atendió llamadas es en la primera con un total de 898 llamadas.

Para el mes de febrero las llamadas atendidas son de 2.976 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**

Tipología llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
efectivo	2194
No efectivo	782
abandonadas	1150
Total general	4126

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

Llamada no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Muda	352
Colgada	309
Equivocada	114
Prueba	5
Broma	2
Total General	782

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

Consulta de Llamadas	
Consulta / Motivo de la llamada	Cantidad
TALENTO DIGITAL MISIÓN TIC 2022	422
OTROS TEMAS	400
CARTERA	356
REGISTRO TIC	137
AVETM	121
NO COMPETENCIA	118
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	112
RADIO	95
MODULO IMEI	79
ESPECTRO	60



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

Con base al Acuerdo de Nivel de Servicio pactado entre el GIT Grupos de Interés y Gestión Documental y la Subdirección de Competencias digitales se atendieron 422 ciudadanos en la línea y se gestionaron 246 radicados en febrero.

2.2 Gestión Email

Para febrero se configura nuevamente el correo Callcentermintic@mintic.gov.co en la herramienta de gestión de Outsourcing pero no se tiene plantilla de medición de tiempos, por tal razón no es posible realizar la entrega de métricas del correo.

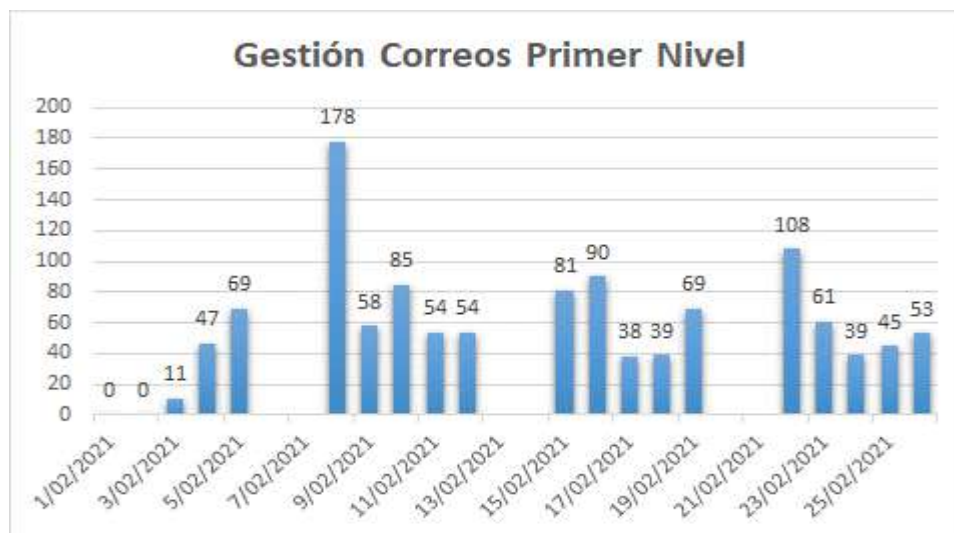
La cantidad de correos atendidos en primer nivel en febrero fue de 622, teniendo como mayor consulta temas generales de misión TIC con un 23% del total de las consultas

Se realizó seguimiento a los correos reenviados desde la cuenta de Denuncias Anticorrupción SOYTRANSPARENTE@MINTIC.GOV.CO donde se gestionaron 38 correos

Para el periodo comprendido entre el 1 y 28 de febrero 2021, el CCC recibió un total de 1.179 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Feb-2021 07-Feb-2021	08-Feb-2021 14-Feb-2021	15-Feb-2021 21-Feb-2021	22-Feb-2021 28-Feb-2021	Total general
Recibidos	127	429	317	306	1179
Atendidos	127	429	317	306	1179
Nivel de atención	100%	100%	100%	100%	100%

En febrero los agentes técnicos gestionaron a 1.179 correos en primer nivel, dando respuesta inmediata o generando traslado a las entidades correspondientes. **Ver anexo**



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

Ítem	ANS	Oro	Febrero
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo de 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	83%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30 segundos	38 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser =< a 400 segundos	N/A



Ítem	ANS	Oro	Febrero
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	N/A
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Promedio nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.7
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	352 segundos inbound
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA >=80%</i>	93%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=90%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN>=90%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	95%

4 Encuesta de satisfacción

Para el mes de febrero el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 607, de las cuales el 27% calificó la primera pregunta, el 30% respondió la segunda y el 43% respondió la tercera, a continuación, presentamos los aspectos más relevantes de cada una de las preguntas:

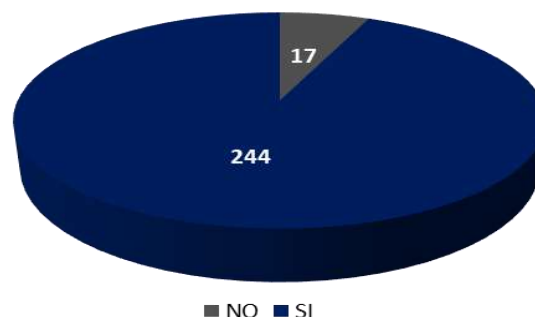
Ver anexo 25



Encuesta PACO Febrero 2021	
Pregunta / Calificación	Total
¿Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió?	163
1	3
2	2
4	9
5	149
¿Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió?	183
1	13
2	2
3	3
4	11
5	154
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	261
NO	17
SI	244
Total general	607

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

Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?



Es decir, el 7% de las personas informan que su consulta no fue resuelta, mientras que el 93% que indicó que su requerimiento fue solucionado.

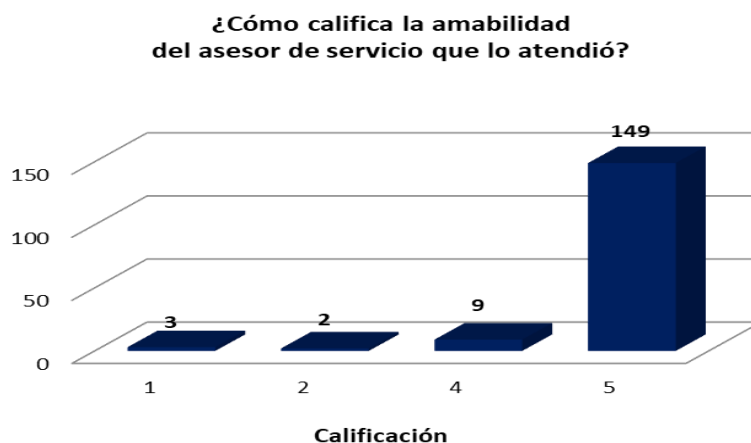
El 7% anteriormente nombrado está relacionado con llamadas que se intentaron transferir, pero no fue posible el contacto con el área encargada, en el siguiente cuadro se mostrarán las áreas con las que se presentó mayor dificultad de comunicación en febrero.



Area	Cantidad de transferencias no efectivas
GRUPO DE CARTERA	451
REGISTRO TIC	75
MESA DE SERVICIO SECTORIAL	37
RADIODIFUSION	15
GRUPO DE GESTION DE GARANTIAS Y POLIZAS	8
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES	5
TDT Y TELEVISIÓN	3
AVETM	3
GRUPO DE TDT Y TELEVISIÓN	3
GRUPO DE GESTIÓN DE GARANTIAS (PÓLIZAS)	2
SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA	1
DIRECCION DE INDUSTRIA	1
RABCA Y RADIOAFICIONADO	1
ADPOSTAL	1
GRUPO GESTION DEL ESPECTRO	1
Total general	607

Ver anexo 27

Resultados consulta 2

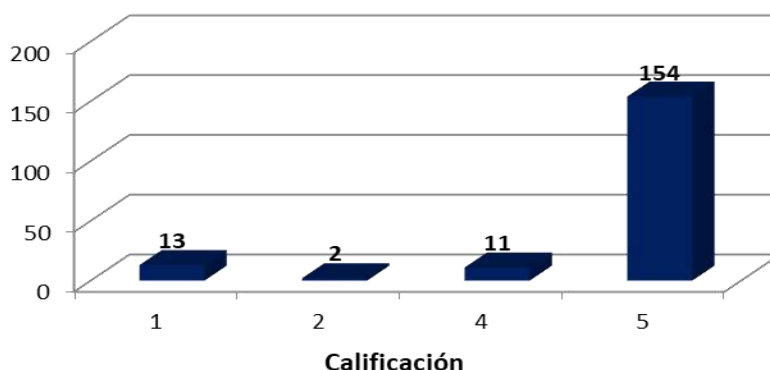


En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5) fue la que tuvo mayor participación con un 84%, por otra parte, observamos que el promedio de calificación general fue de 4,6.

Resultados pregunta 3



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



En la pregunta tres, encontramos que el 91% de los ciudadanos que respondieron, nos calificaron con 5, así como también se aprecia que la calificación promedio de esta pregunta estuvo en 4,9.

El promedio final de calificación de los ciudadanos para la atención recibida en febrero por parte del CCC de P.A.C.O fue del 4.7

5 Evaluación de conocimientos.

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

Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos en el transcurso del año donde el 95% de los asesores aprueban con la nota máxima; esto garantiza el manejo de la información.

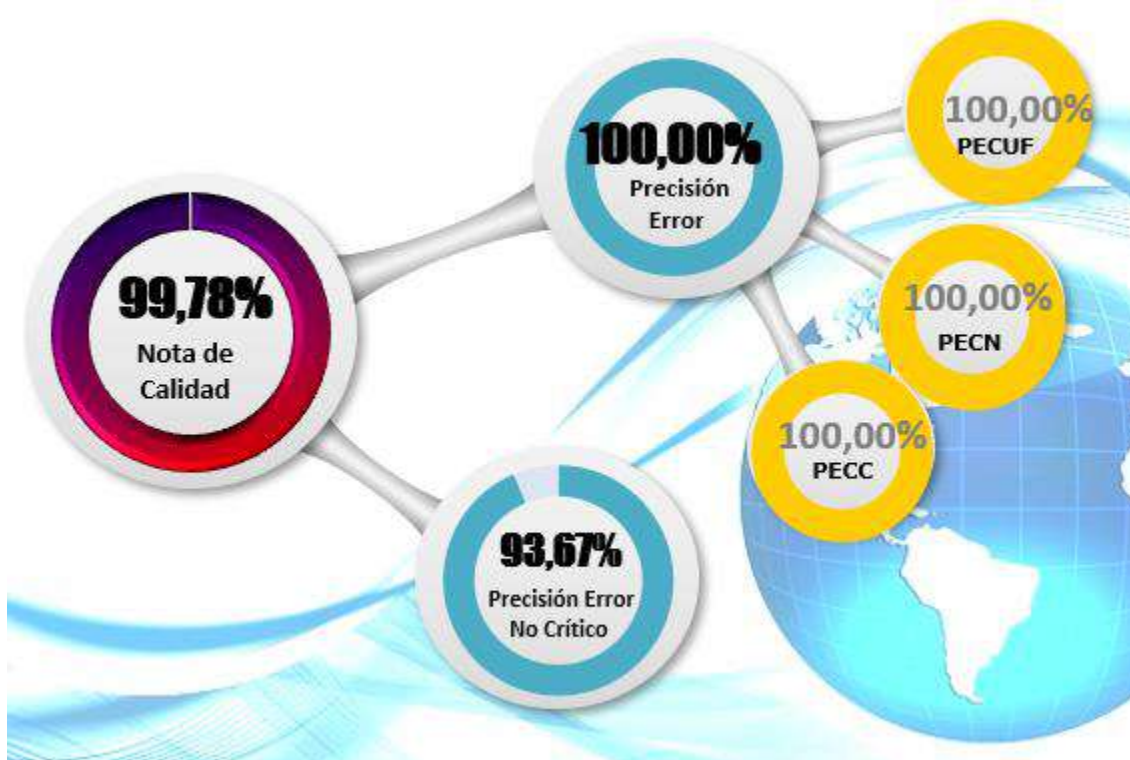
6 Calidad CCC

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	Febrero
Evaluaciones Realizadas	79
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	5
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	93,7%
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	99,78%



Al realizar el 100% de las muestras proyectadas para el mes de diciembre se evidencian 4 afectaciones de servicio.

Para lo cual desde el área de calidad se realiza un proceso de refuerzo dirigidas a mejorar la atención en el canal Inbound, enfatizando en la empatía telefónica en cada una de las llamadas.



Así mismo dando a conocer la matriz de calidad con el fin que los asesores conozcan el proceso de calificación establecido.

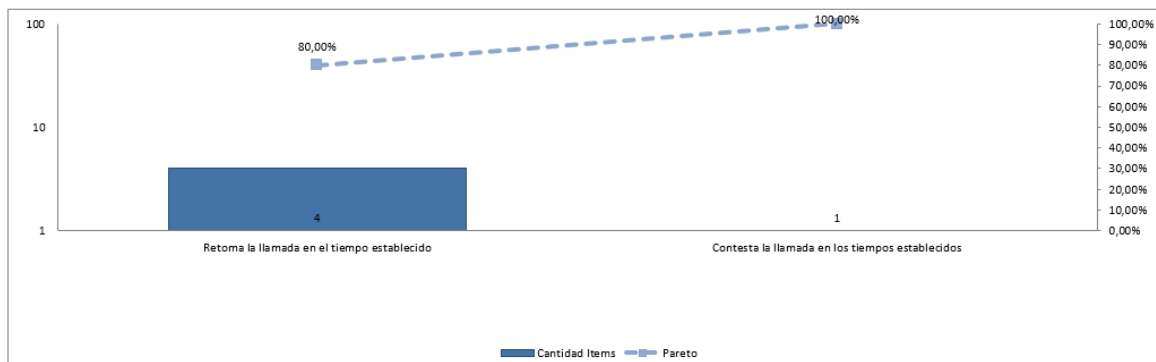
Errores críticos

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	4	80,00%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	1	100,00%
Total general	5	



Al realizar el análisis de las fallas de servicio se evidencia una disminución del 28% dado que se identifican 2 fallas menos en comparación con el mes anterior.

Se evidencia que los asesores se encuentran comprometidos con la solución en primer contacto de las entidades y ciudadanos que usan los diferentes canales dispuestos por el ministerio.

Para los casos donde es necesario trasladar las solicitudes a otras dependencias, dicha gestión se realiza de forma adecuada

6.2 Desempeño por agente



Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
LUISA BALLE	1026274103	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	1030657893	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	1022418885	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIETH VELEZ	1087488250	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	1019112668	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	1019077876	10	0	1	100%	100%	100%	99,7%
LORENA VARGAS	1026292975	10	0	1	100%	100%	100%	99,7%
ANGIE VARGAS PINEDA	1019121008	10	0	3	100%	100%	100%	99,0%

Al cerrar el mes de febrero 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.

De igual forma los asesores siempre están atentos a los cambios que se presentan en los diferentes procesos y servicios ofrecidos por el ministerio, garantizado que la información entregada sea de calidad.

6.3 Calibraciones

Se realiza proceso de calibración donde se escuchan tres llamadas

Llamada 1

Fecha y hora: 01/02/21 11:02:02 AM

Duración: 00:07:15

Agente: JULIETH VELEZ

Ciudadano informa que se le venció el permiso de AVTEM requiere saber que hacer

Se informa procedimiento para realizar la actualización por medio de la página de MINTIC

Observación

Se evidencia la buena gestión del asesor

Llamada 2

Fecha y hora: 03/02/21 10:58:14 AM

Duración: 00:07:01

Agente: ANGIE MILENA VARGAS PINEDA

Ciudadano informa que presenta inconvenientes con el proceso de registro de AVTEM.

Se realizan las validaciones, se informa que esta realizado el proceso por la opción que no corresponde, se brinda asesoría.

Observación

Se evidencia la buena gestión del asesor

Llamada 2

Fecha y hora: 02/03/21 02:58:04 PM

Duración: 00:06:16

Agente: LORENA VARGAS GAMBA

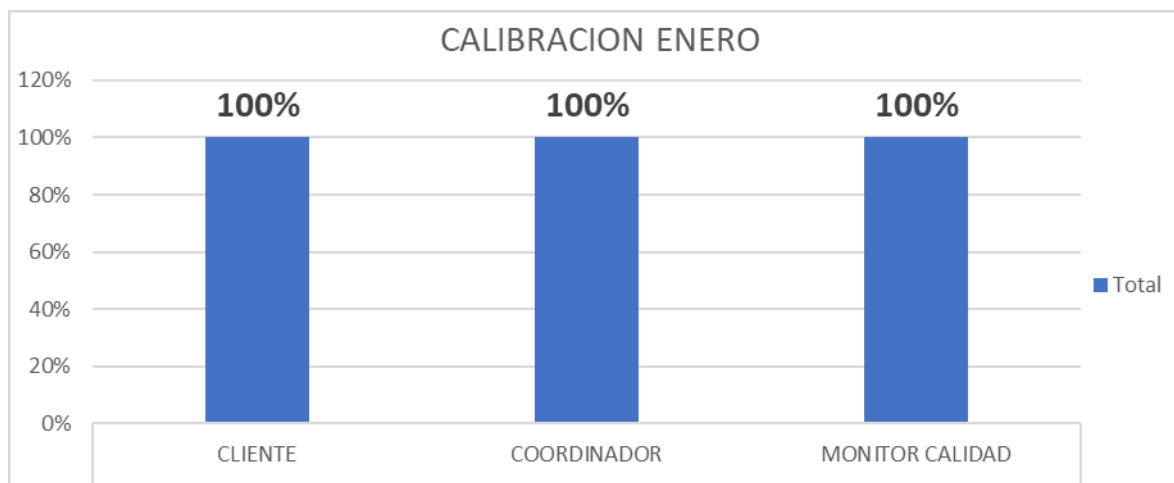
Ciudadano informa que quiere colocar una queja dado que claro le está cobrando más de lo debido

Se informa que el proceso se debe realizar con la SIC, se informan las líneas de atención

Observación



Se evidencia la buena gestión del asesor



En el proceso de calibración se evidencia la buena gestión realizada por los asesores del centro de contacto, donde cada solicitud realizada esta acorde a las indicaciones del cliente entregando información de calidad garantizando la satisfacción de las entidades y ciudadanos.

7 Formación

Para el proyecto PACO se realizan las siguientes capacitaciones

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación Matriz de calidad - escucha de llamada	23/02/2021	PACO

Se realiza capacitación de matriz de calidad y escucha de llamada para el canal Inbound PACO donde se explica el modo de calificar tanto en errores críticos como errores no críticos de igual forma como se califican las precisiones de negocio, usuario y cumplimiento.

Se enfatiza en reforzar las habilidades blandas como lo son la empatía, sonrisa telefónica y escucha activa, con el fin de generar cercanía con el ciudadano.

Se realiza la escucha de una llamada realizado el ejercicio de calibración donde cada uno de los participantes califica la llamada, al finalizar realizan las conclusiones pertinentes a la llamada.

Se entregan las conclusiones como la importancia de atender con todos los estándares establecidos en la matriz de calidad.

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



8 Reuniones y capacitaciones con cliente

Para el mes de febrero se recibe una actualización de los diferentes procesos que intervienen en PACO y sus documentos.

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Refuerzo PACO	2/02/2021	PACO

Se recibe capacitación de INTEGRATIC por parte del cliente Paola Niño donde se realiza un repaso del acuerdo de servicios realizados con las áreas de MINTIC, de igual forma se realiza capacitación relacionado con la consulta de radicados en el aplicativo INTEGRATIC, se hace entrega de las plantillas para dar respuestas a temas relacionadas con misión tic 2021, hojas de vida, plantilla donación de computador, plantilla vacantes teletrabajo, portafolio de productos, misión tic 2022, programa vende digital, programas contenidos digitales, información sobre cursos emisoras online/virtuales, respuesta a consulta de estado de radicados, plantilla apps.co, FUR, cartera vigilancia y control, vigilancia y control- denuncias a operadores de mensajería y postales de pago, respuesta primer nivel asuntos postales, respuesta a consulta tarjeta o identificación postal – adpostal en liquidación, Listado Operadores registrados, procesos AVETM, traslados y acuses

(Ver Anexo 17)

9 Acciones de mejora

- Se refuerza el proceso de tipificación para que la información que se registre por los asesores en OCM sea uniforme.
- Se realiza una capacitación a los agentes de la línea con el fin de reforzar la empatía telefónica y habilidades de servicio como escucha activa y preguntas filtro.
- Se crea un grupo de WhatsApp con el fin de resolver solicitudes relacionadas específicamente de Misión TIC
- Se recibe actualización de extensiones de Registro TIC, operadores de tv y comunicaciones

10 Observaciones y conclusiones

- Se realiza seguimiento a la transferencia de llamadas identificando las extensiones que no contestan.
- Se presenta aumento en 13% de las llamadas de febrero esto debido a el programa del Ministerio Misión TIC.
- Debido a la alta carga de gestión en febrero, la ocupación de los agentes se



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Centro de contacto al ciudadano

encuentra por encima del 96%



**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
febrero 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 28 de febrero de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 28 de febrero de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Febrero 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	8



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	5
2.1	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto al Ciudadano primer nivel ..	5
2.1.1	Gestión canal Inbound	6
2.1.2	Gestión Outbound.....	12
2.1.3	Gestión de Buzón.	12
2.1.4	Gestión Email	12
2.1.5	Gestión envío de correos masivos.....	13
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto	15
2.1.7	Gestión 7*24.....	20
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).....	25
4	Encuesta de satisfacción canal inbound.....	27
5	Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.	29
6	Calidad CCC	31
6.1	Calidad interna	31
6.2	Desempeño por agente	34
6.3	Calibraciones.....	34
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	36
8	Reuniones y capacitaciones con cliente	36
9	Acciones de mejora.....	37
10	Observaciones y conclusiones.	38



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL FEBRERO

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.

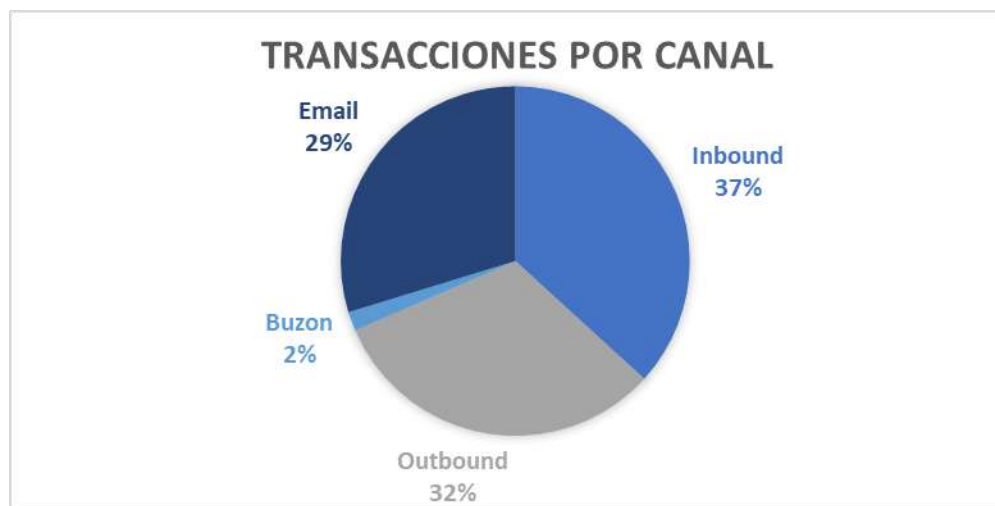
2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

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

Para el mes de febrero 2021, el CCC recibió un total de 11829 comparado con el mes anterior donde se gestionaron 7623 transacciones una diferencia de 4.206, analizando todos los canales de atención.

Ver anexo 2

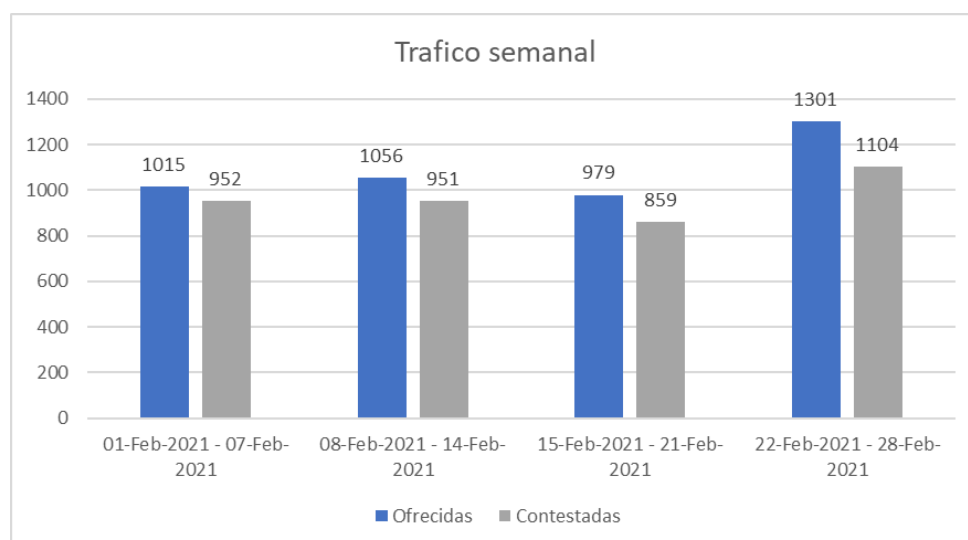
Canal	Transacciones
Inbound	4349
Outbound	3755
Buzon	208
Email	3517
Total	11829



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**

	01-Feb-2021 - 07-Feb-2021	08-Feb-2021 - 14-Feb-2021	15-Feb-2021 - 21-Feb-2021	22-Feb-2021 - 28-Feb-2021	Total general
Ofrecidas	1015	1056	979	1301	4351
Contestadas	952	951	859	1104	3866



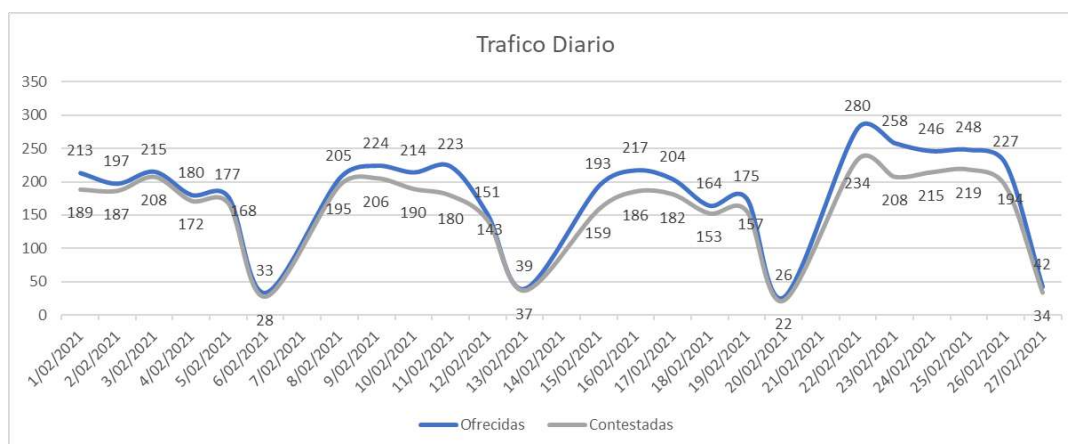


De acuerdo con la gráfica anterior la semana del 22-Feb-2021 al 28-Feb-2021 se recibieron y se atendieron más relacionadas con consultas de tramites seguido de consultas realizadas por entidades con relación a los servicios que ofrece MINTIC en cuanto a correos y sitios web y finalmente corresponde a validación por parte de los ciudadanos en cuanto a programas y servicios ofrecidos por entidades gubernamentales

Se atendió el 84,9 de las llamadas

Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor trafico fue el día 22 de febrero con un total de 280 llamadas recibidas contestando el 83,6% 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

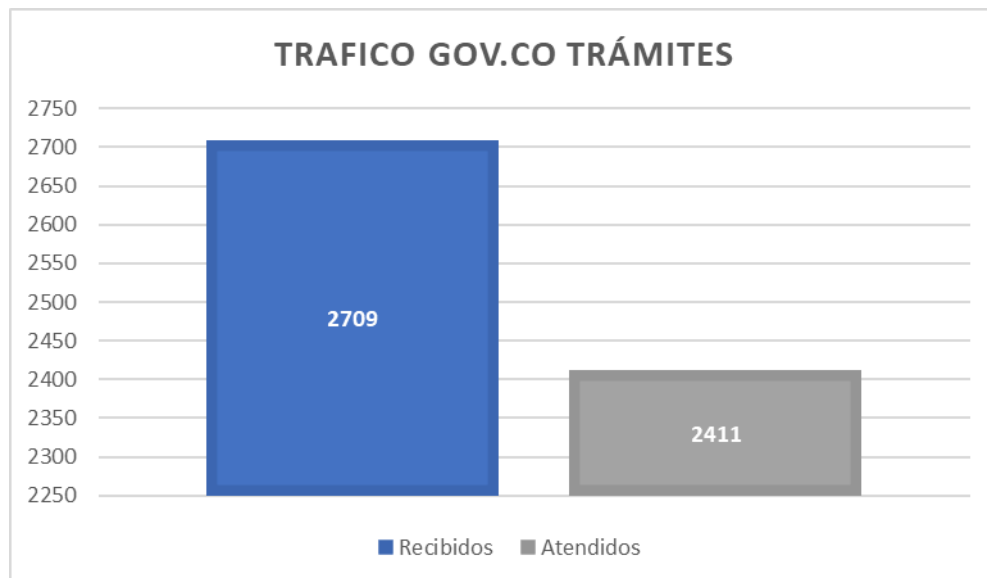
La opción que mas recibe mas llamadas es el de la opción de gov.co trámites y servicios



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
2709	2411
100%	89%



Donde se atiende el 89% 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	464
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	111
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	77
Información referente al COVID 19	67
Subsidios de vivienda	45
Líneas de contacto entidades gubernamentales	39
Semillero de Propietarios	28
Mi casa YA	23
Vinculación al programa Red Unidos	21
Vivienda Gratis	19

Trámites más consultados en febrero

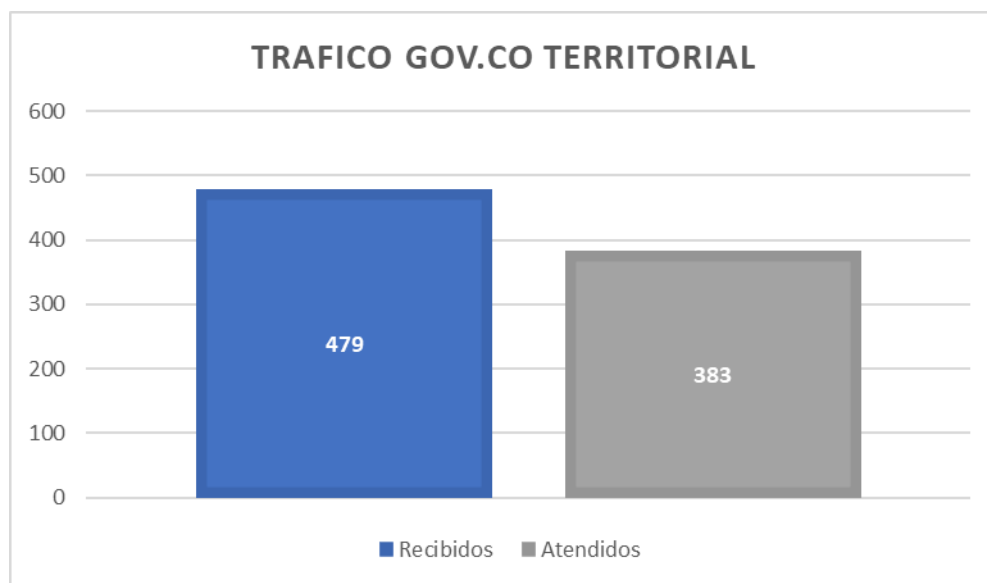
NOMBRE TRAMITE	CONSULTAS	Id
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	151	5870
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	104	159
Impuesto predial unificado	48	De este título hay un trámite



		por cada municipio
Certificación de autorreconocimiento como miembro de la población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera	21	9365
Permiso Especial de Permanencia.	20	53794
Visa migrante	20	7294
Certificado catastral nacional	20	14313
Pasaporte Electrónico	19	7601
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	19	De este título hay un trámite por cada municipio
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	17	De este título hay un trámite por cada municipio

Opción 1-2 Gov.co Territorial

Tráfico Gov.co Territorial	
Recibidos	Atendidos
479	383

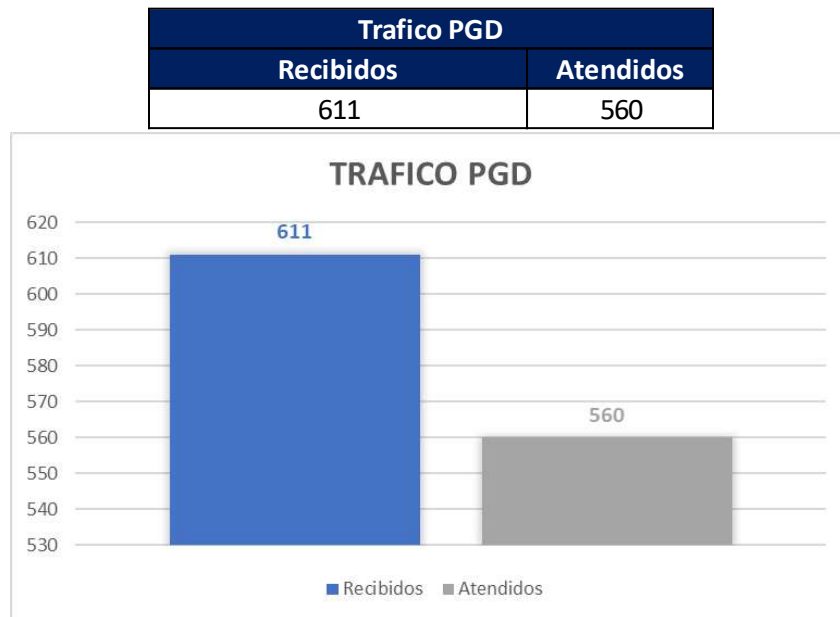


Donde se atiende el 80% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

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



Opción 2 - Política de Gobierno Digital



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

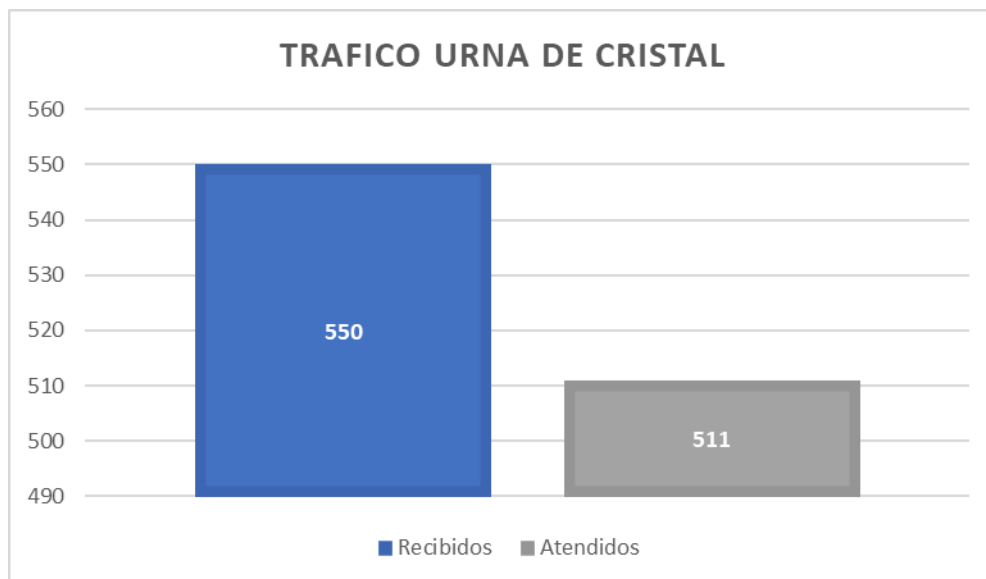
Para los proyectos que se encuentran en la opción 2 de Gobierno Digital, se identifican que el motivo por el cual se contacta está relacionado con el portal de datos abiertos y sus procesos adicionalmente se contactan para recibir información relacionada con la Herramienta autodiagnóstico y máxima velocidad

Consultas PGD	
Consultas	Cantidad
Consulta - Datos abiertos	250
¿Dónde puedo encontrar una herramienta de autoevaluación de GD que me permita	76
Interoperabilidad	37
Permisos usuario - Datos abiertos	29
Autenticación Digital	8
Como hago para acceder a la exclusión e IVA en NUBE	7
Solicitud Asesoría e Implementación (acompañamiento)	7
¿Cómo se medirá la implementación de Gobierno Digital?	7
¿Qué es la política de Gobierno Digital?	6
Carpeta Ciudadana	6

Opción 3 - Urna de Cristal



Tráfico urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
550	511



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

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

Consulta Trámite	Cantidad
Consulta ingreso solidario	78
Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	58
Subsidios de vivienda	49
Participación ciudadana	36
Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado	25
Vivienda Gratis	24
Familias en acción	19
Consulta devolución de IVA	16
Líneas de contacto entidades gubernamentales	14
Consulta de pagos Adulto Mayor	6



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
15,16,17/02/2021	Base de datos formación MisionTIC 2022	1734	1093	2018
17/02/2021	Encuentro de Rectores beneficiados del proyecto de Centros Digitales	2113	795	1943
18/02/2021	Activación cuenta licencia Platzi	108	86	22

Para el mes de febrero se realizaron tres gestiones outbound con un total de 3.955 registros, teniendo una efectividad promedio del 50%.

En la gestión donde se logró mayor efectividad fue en la base de “Activación cuenta licencia Platzi” con un 80%

La cantidad de barridos sobre estas bases fue dos.

Ver Anexo 19

2.1.3 Gestión de Buzón.

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

Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
GOBIERNO DIGITAL	208	207	1

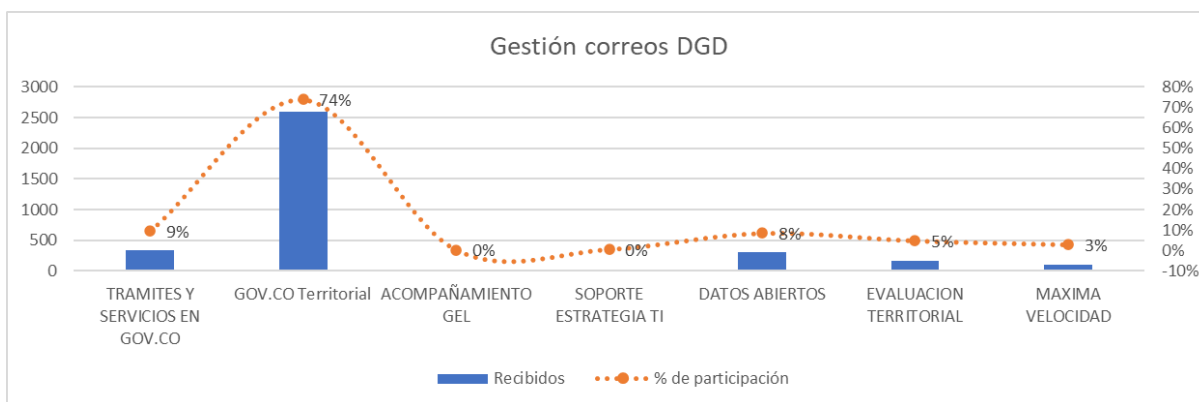
Para febrero se reciben 49 buzones efectivos los cuales son atendidos en su totalidad por Urna de Cristal teniendo como la principal consulta el ingreso Solidario del Gobierno Nacional.

2.1.4 Gestión Email

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



Campaña	Recibidos	% de participación
TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	332	9%
GOV.CO Territorial	2599	74%
ACOMPANIAMIENTO GEL	9	0%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	17	0%
DATOS ABIERTOS	296	8%
EVALUACION TERRITORIAL	166	5%
MAXIMA VELOCIDAD	98	3%
Total general	3517	100%



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

Lo sigue la gestión que se realiza en el buzón de tramites y servicios Solicitudesgov.co@mintic.gov.co con un 9% de solicitudes ciudadanas

datosabiertos@mintic.gov.co pasa a un tercer lugar dado que en el mes de febrero ya que las entidades requieren información de

- Consulta - Datos abiertos
- Permisos usuario - Datos abiertos
- Creación usuario - Datos abiertos
- Revisión Data Set

2.1.5 Gestión envío de correos masivos

Para febrero se realiza el envío de los correos que estaban asociados a la gestión outbound de Misión TIC.



Fecha envío	Tema	Cantidad	Rebotaron	Renviados	Fecha de reenvío
15/02/2021	Misión TIC	83	0	0	N/A

2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en diciembre, con un total de 1464 chat que ingresaron de los cuales 848 fueron efectivos y 616 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	848	58%
No efectivo	616	42%
	1464	

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

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

NOMBRE TRAMITE	CONSULTAS	Id
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	151	5870
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	104	159
Impuesto predial unificado	48	De este título hay un trámite por cada municipio
Certificación de autorreconocimiento como miembro de la población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera	21	9365
Permiso Especial de Permanencia.	20	53794
Visa migrante	20	7294
Certificado catastral nacional	20	14313
Pasaporte Electrónico	19	7601
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	19	De este título hay un trámite por cada municipio
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	17	De este título hay un trámite por cada municipio



El top 10 de los programas o servicios más consultados son

Consulta Trámite	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	230
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	46
Subsidios de vivienda	14
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	14
Orientación laboral	9
Semillero de Propietarios	8
Mi casa YA	4
Ayudas para personas de bajos recursos	4
Información referente al COVID 19	3
Familias en acción	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 28 de febrero	
Tipo de mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	1.462.827
Respuestas ciudadanos	1.169
Total	1.463.996

El mensaje de texto enviado a mayor cantidad de números fue el del 19 de febrero con un total de 129.050 mensajes, en este mensaje se envió el siguiente texto, “¡ATENCIÓN! Completa tu registro de inscripción de Mision TIC 2022 hasta hoy 19 de febrero: www.misiontic2022.gov.co ¡No te quedes por fuera!”

La cantidad de mensajes utilizados en febrero fue 1.463.996 esto en 47 envíos realizados, es decir un promedio de 31.149 mensajes enviados por paquete.

A continuación, se relacionan los mensajes enviados en febrero:

Item	Fecha de envío del mensaje	Hora de envío del mensaje	Mensaje 1	Envío
1	1/02/2021	9:00 a.m.	Participa hasta el 15 de febrero en el concurso publico de meritos para ser parte del cuerpo diplomatico colombiano http://bit.ly/3qWiaDP	46568



2	2/02/2021	13:00 p.m.	Tienes preguntas relacionadas con el subsidio de Ingreso Solidario? Te ayudamos a resolverlas: http://bit.ly/3fa0qPq	50012
3	3/02/2021	10:00 a.m.	Que te hace falta para tener vivienda propia en 2021? Resuelve tus dudas para acceder a programas y subsidios del gobierno: http://bit.ly/3fa0qPq	50012
4	4/02/2021	11:00 a.m.	Urna de Cristal te escucha. Cuéntanos que temas te interesan y cuales son tus preguntas para el gobierno: http://bit.ly/3fa0qPq	50012
5	5/02/2021	13:00 p.m.	No creas en mitos y noticias falsas. Consulta la informacion oficial sobre el Plan Nacional de Vacunacion contra el COVID-19 http://bit.ly/3bL6m2S	50011
6	8/02/2021	15:00 p.m.	Conoce los avances en el fortalecimiento del sector financiero colombiano durante 2020 y resuelve tus dudas con la URF: http://bit.ly/3q5uJg9	59979
7	8/02/2021	15:00 p.m.	En febrero tienes muchos espacios para que participes y aproveches como ciudadano. Conocelos y pasa la voz: https://www.urnadecristal.gov.co/calendar	60004
8	9/02/2021	10:00 a.m.	Formate gratis en programacion! Solo necesitas ganas de aprender y triunfar: http://bit.ly/3p8JRIC	59998
9	10/02/2021	11:00 a.m.	El SENA te apoya para capacitar a tus colaboradores y mejorar la eficiencia de tu empresa. Encuentra mas informacion aqui: http://bit.ly/2YFqmMs	60011
10	10/02/2021	13:00 p.m.	Maestro Investigador de Colombia: un reconocimiento a la excelencia de docentes y directivos. Inscripciones abiertas http://bit.ly/2MlprhW	60011



11	10/02/2021	14:00 p.m.	Joven Sanandresano: animate y participa en los talleres que el MinTIC tiene para ti en la Feria Sacudete. Inscribete en http://bit.ly/TalleresMinTIC	1287
12	11/02/2021	08:00 a.m.	Hoy es la Feria Sacudete San Andres. Ten presente el horario de tu taller y acata todas las medidas de bioseguridad. Participa!	397
13	11/02/2021	10:40 a.m.	La convocatoria de la Feria Sacudete ha sido un exito. En este momento hay aforo completo. Por bioseguridad, asiste a partir de las 11:30 a.m I.E. Bolivariano.!	397
14	13/02/2021	09:00 a.m.	No creas todo lo que escuchas! Conoce los mitos y verdades de la vacuna contra el COVID-19: http://bit.ly/3rggCo7	29987
15	13/02/2021	14:00 p.m.	Ponte al dia con la pension de tus hijos. Aprovecha este beneficio que te ofrece el gobierno: http://bit.ly/3jwS9Zd	30005
16	14/02/2021	13:00 p.m.	Ya matriculaste a tus hijos? Informate sobre fechas, alternancia educativa, utiles y mas: http://bit.ly/3aqVuVr	30012
17	15/02/2021	10:00 a.m.	Tienes entre 14 y 28? Recorre Colombia con los descuentos y beneficios de la Tarjeta Joven: http://bit.ly/39DLYPI	30004
18	16/02/2021	11:00 a.m.	Sabes cuando acudir al medico? Asi puedes detectar oportunamente las infecciones respiratorias y proteger la salud de todos: http://bit.ly/2MPJu7K	29998
19	16/02/2021	12:00 p.m.	No te quedes por fuera, estudia nuevos programas virtuales en el SENA http://bit.ly/3qjAg2B	20013
20	16/02/2021	13:00 p.m.	Empresario: aprovecha la nueva convocatoria del Subsidio a la Nomina. Tienes hasta el 17 de febrero para postularte http://bit.ly/3dnpBQZ	20013



21	16/02/2021	14:00 p.m.	Estudia desde tu casa y construye tu futuro laboral. Aprovecha la nueva convocatoria de formacion virtual tecnica y tecnologica del SENA http://bit.ly/3dkDMWK	20013
22	17/02/2021	13:00 p.m.	Evita desplazamientos innecesarios! Así puedes obtener la copia de tu registro civil sin salir de casa: http://bit.ly/2O1AuNC	30012
23	17/02/2021	11:00 a.m.	Conoce los retos y oportunidades para el turismo de reuniones en nuestro pais. Inscribete al Congreso MICE: http://bit.ly/3u2Knv6	20013
24	17/02/2021	13:00 p.m.	Aprende programacion e innova en tus ventas por Internet. Conoce los nuevos plazos de inscripcion para Mision TIC y Vende Digital: http://bit.ly/3rVUtMj	20013
25	18/02/2021	12:00 p.m.	Necesitas cotizar a salud y pension? Ten cuidado con las afiliadoras de poste: http://bit.ly/2YFsNyA	30012
26	18/02/2021	09:00 a.m.	Ya inicio el proceso para acceder a Generación E en 2021. No te quedes por fuera! http://bit.ly/369Aamg	20013
27	18/02/2021	14:00 p.m.	Productores del campo: encuentren nuevos mercados con la convocatoria Alianzas Productivas para la Vida: http://bit.ly/3tHSblQ	20013
28	19/02/2021	11:00 a.m.	Preguntanos sobre vivienda, Ingreso Solidario y otros temas que te interesen como ciudadano. En Urna de Cristal te respondemos: http://bit.ly/3fa0qPq	30011
29	19/02/2021	13:00 p.m.	El Ministerio de Justicia y del Derecho te escucha. Cuéntale tus propuestas y comentarios para el Plan de Participacion 2021 aqui: https://bit.ly/3tDNXLQ	80011
30	20/02/2021	13:00 p.m.	Como sera el agendamiento para la vacuna contra el COVID-19? Encuentra aqui lo que debes saber sobre el Plan Nacional de Vacunacion http://bit.ly/3bL6m2S	30011



31	20/02/2021	10:00 a.m.	Trabajas en el sector TIC? Encuentra aquí el crédito que buscas para reactivarte: http://bit.ly/3aPxOtY	20013
32	20/02/2021	10:00 a.m.	Mujer: certifica tus competencias laborales y avanza en tu carrera http://bit.ly/3ppVTx1	20013
33	20/02/2021	11:00 a.m.	Participa con tu propuesta de documental y animación en Encuentros 2021 y haz realidad tu proyecto audiovisual: http://bit.ly/3pk5o0t	20013
34	2/17/2021	13:00 p.m.	Jóvenes y adultos interesados en aprender programación: inscribense gratis a #MisionTIC2022 hasta el 19 de febrero www.misiontic2022.gov.co	20014
35	2/18/2021	18:00 p.m.	Mañana: 2do encuentro de rectores del país. Insíbete y conoce el proyecto de colegios con Internet gratis del Ministerio TIC: https://mintic.rebus.com.co/	Cambio de mensaje
36	2/18/2021	18:00 p.m.	Conéctate mañana al 2do encuentro de rectores del país. Conoce el proyecto de colegios con Internet gratis del Ministerio TIC. https://mintic.rebus.com.co/	4079
37	2/19/2021	8:30 a.m.	Conéctate hoy al 2do encuentro de rectores. Enciende tu cámara y conoce el proyecto colegios con Internet gratis del Ministerio TIC https://bit.ly/2ZChWpv	44
38	2/19/2021	8:30 a.m.	Conéctate hoy al 2do encuentro de rectores. Enciende tu cámara y conoce el proyecto colegios con Internet gratis del Ministerio TIC https://bit.ly/3azjQh5	36
39	19/02/2021	14:00 p.m.	¡ATENCIÓN! Completa tu registro de inscripción de Mision TIC 2022 hasta hoy 19 de febrero: www.misiontic2022.gov.co No te quedes por fuera!	Cambio de mensaje
40	19/02/2021	14:00 p.m.	¡ATENCIÓN! Completa tu registro de inscripción de Mision TIC 2022 hasta hoy 19 de febrero: www.misiontic2022.gov.co ¡No te quedes por fuera!	129050



41	23/02/2021	12:00 p.m.	El Ministerio de Justicia y del Derecho te escucha. Cuéntale tus propuestas y comentarios para el Plan de Participación 2021 aquí: https://bit.ly/3tDNXLQ	50012
42	24/02/2021	9:00 a.m.	Consulta tu etapa de vacunación en Mi Vacuna: http://bit.ly/3aKMrif	20013
43	25/02/2021	11:00 a.m.	Ya te enteraste de las novedades del Sisben? Conoce aquí lo que debes saber sobre el Sisben IV: http://bit.ly/3p1Fgrc	20013
44	2/25/2021	09:00 a.m.	Agendate para el lanzamiento de la programación 2021 de la Orquesta Sinfónica Nacional y más eventos aquí: https://www.urnadecristal.gov.co/calendar/	20012
45	2/25/2021	13:00 p.m.	Colombia sin techos de cristal: un reconocimiento a las iniciativas por la equidad de género. Postulate hasta el 26 de febrero de 2021 http://bit.ly/3dPPFV9	20012
46	2/25/2021	09:00 a.m.	Abierta convocatoria para la atención de retos de desarrollo en San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Más información aquí: http://bit.ly/3aRpBXP	20012
47	26/02/2021	13:00 p.m.	Tu puedes ser una de las 500 mujeres en certificar competencias laborales con el SENA y mejorar tus oportunidades laborales: http://bit.ly/3jymEOy	20012
48	27/02/2021	12:00 p.m.	Descubre cuál es el mejor subsidio o programa de vivienda para ti, resuelve tus dudas y conviértete en propietario: http://bit.ly/3a2yvzN	20014
49	28/02/2021	14:00 p.m.	Tienes preguntas sobre Ingreso Solidario y otras ayudas del gobierno? Resuélvelas aquí: http://bit.ly/3fa0qPq	20013

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/Territorial incluyendo



portales territoriales, el superadministrador y PIWIK.

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

Consolidado revisión portales gov.co - gov.co/territorial - Piwik - 2021												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1087	1098											2185

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

Consolidado incidencias reportadas - 2021												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
8	1											9

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

En promedio se han monitoreado 1093 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

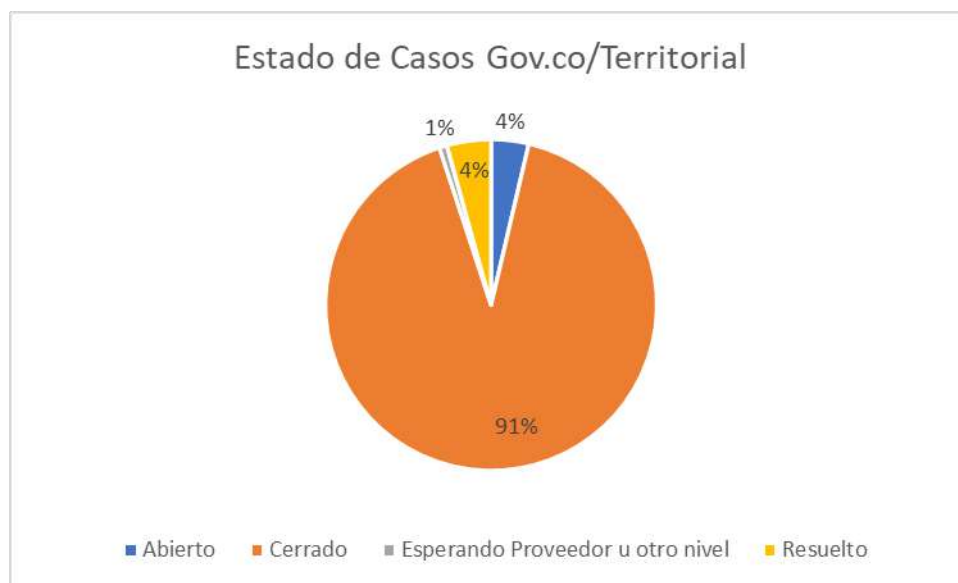
Del 1 al 28 de febrero se gestionaron 1858 casos en Service Desk en Gov.co/Territorial de los cuales 1328 fueron escalados a Segundo Nivel y 530 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 28 de febrero en territorial:

Tipificación / Estado	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general
Actualización	24	774	4	39	841
Consulta	12	219	6	7	244
Creación	30	633	3	33	699
Eliminación		8			8
Error	1	19	1		21
Gestión interna	1	37		1	39
No asignado		6			6
Total general	68	1696	14	80	1858



Los 12 agentes técnicos se encargan de resolver los casos de las entidades territoriales que son escalados donde se encuentran en estado cerrado y resuelto el 91% de los casos.

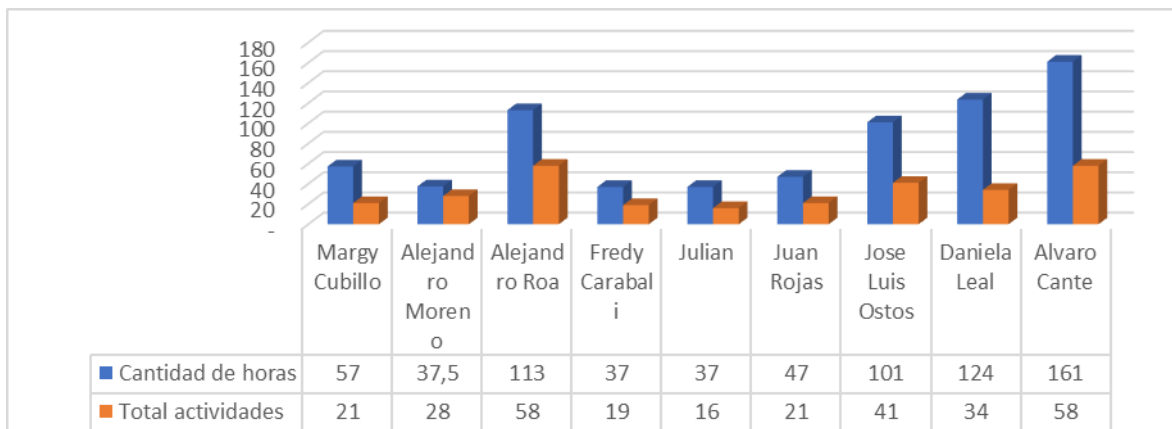
El 9% que no se logró cerrar al 28 de febrero fueron casos creados en la última semana y se van resolviendo en los siguientes días.



Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 296 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 febrero se crearon en la plataforma Service desk de Outsourcing 2084 casos los cuales se asignaron de la siguiente manera. **Ver anexo 5**



Cantidad de casos por campaña



Del total de los casos creados el 92% fueron asignados a la solución GOV.CO Territorial, a continuación detallamos el estado de los casos en general:

Estado	Cantidad
Abierto	93
Cerrado	1895
Esperando Información Usuario	1
Esperando Proveedor u otro nivel	14
Resuelto	81
Total general	2084

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

Tipificación		Total
Acompañamiento	FURAG y máxima velocidad	15
	Servicios Ciudadanos Digitales	9
Total Acompañamiento		24
ALTA VELOCIDAD	Alta Velocidad	1
	Total Alta Velocidad	1
GOV.CO Territorial	GOV.CO Territorial	1853
	Datos Abierto	55
	Servicios Ciudadanos Digitales	3
Total GOV.CO Territorial		1911
GOV.CO Trámites	GOV.CO Trámites	5
	Total GOV.CO Trámites	5
Infraestructura	Administrativo	1
	Daño	1



	Infraestructura Eléctrica Externa	3
	Navegación Internet	98
	No asignado	27
	Solicitud	1
<i>Total Infraestructura</i>		131
Urna de cristal	Urna de cristal	12
<i>Total Urna de cristal</i>		12
Total general		2084

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

Casos pendientes por respuesta

Solución/Mes	oct	nov	dic	Total 2021	ene	feb	mar	Total 2021	Tptal General
Acompañamiento		2	1	3	1	17	4	22	25
GOV.CO Territorial	2	4	2	8	8	28	47	83	91
GOV.CO Trámites			2	2					2
Total general	2	6	5	13	9	45	51	105	118

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

Ver anexo 1

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



Ítem	ANS	Oro	febrero
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	92%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	3.6 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a 400 segundos	18 segundos
6	Tiempo de atención Email	Debe ser $\leq$ a 5 horas	41 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.4
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	408 segundos inbound – 7 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA $\geq 95\%$	100%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	98.89%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 90\%$	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $< 10\%$	ecn $\leq 90\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	96%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios



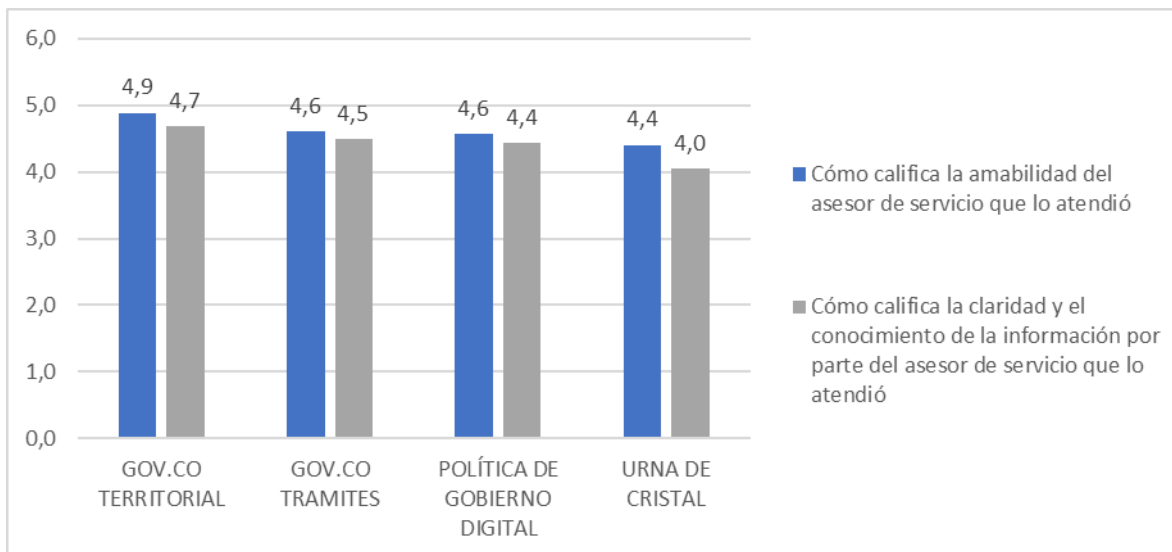
4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

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	917
1	81
2	11
3	8
4	35
5	782
☐ Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	1075
1	136
2	26
3	21
4	72
5	820
☐ Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	1223
NO	148
SI	1075
Total general	3215

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

Etiquetas de fila	Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió
GOV.CO TERRITORIAL	4,9	4,7
GOV.CO TRAMITES	4,6	4,5
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	4,6	4,4
URNA DE CRISTAL	4,4	4,0
Total general	4,6	4,3

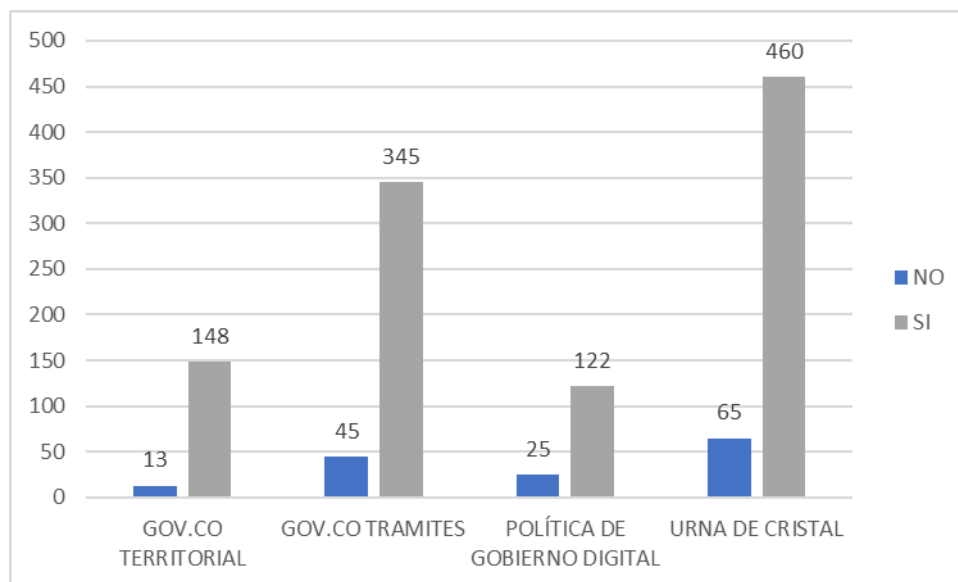


Para la pregunta **“Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió”** la calificación para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es igual o superior a 4.5 logrando un incremento con respecto al mes anterior

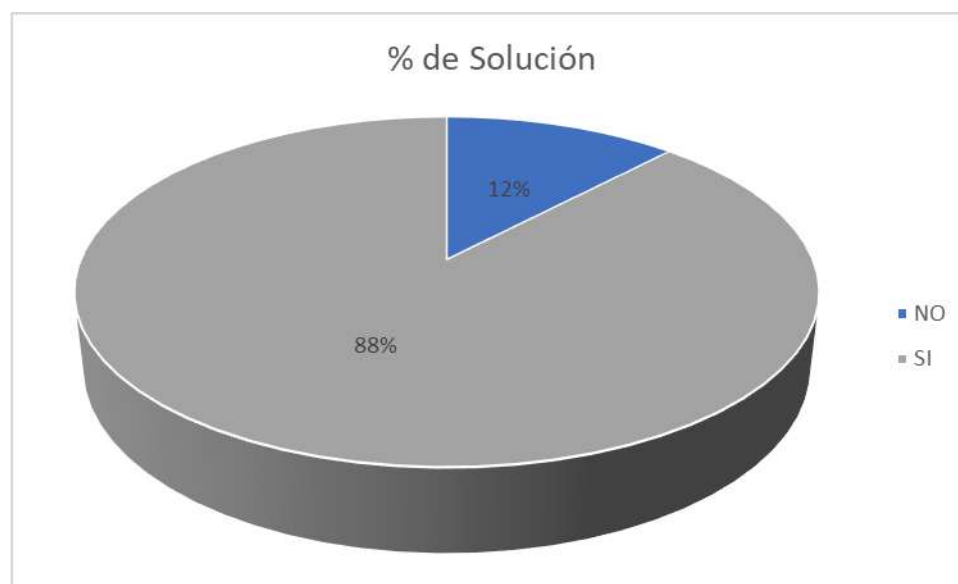
Para pregunta **“Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió”** para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es superior a 4.2, con una disminución comparado con el mes anterior, siendo Urna de cristal el proceso con la nota mas baja

Para la consulta “Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?” el 88% de las respuestas fueron positivas.

Etiquetas de fila	NO	SI
GOV.CO TERRITORIAL	13	148
GOV.CO TRAMITES	45	345
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	25	122
URNA DE CRISTAL	65	460



Donde el 88% 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 Juan Carlos Galeano obtiene una nota de 70%, reprobando la evaluación mensual. **Ver anexo 26**



No de Cedula	Nombre	Apellido(s)	Cuenta	Nota
1127622303	DOUGLAS JOSE	CONSUEGRA ATENCIO	GOV.CO	100%
1019083201	YORELY CATHERINE	JEREZ ESPITIA	GOV.CO	90%
1012399639	LIZ VIVIANA	VASQUEZ MORA	GOV.CO	90%
1024597837	KELLY JOHANNA	CARRILLO SANTOFIMIO	GOV.CO	80%
52734114	GLORIA ESPERANZA	PARADA PAEZ	GOV.CO	80%
79835290	JUAN CARLOS	GALEANO	GOV.CO	70%
1014240301	LINDA MARCELA	MANRIQUE BETANCOURT	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
1040373562	YENY ESTHER	PALMERA BEDOYA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
1015463567	MARIA PAULA	RODRIGUEZ OLAYA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
80117519	JUAN CARLOS	UNIBIO GARCIA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
1016102422	LIZETT ADRIANA	VANEGAS BARBOSA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
1072749901	RAFAEL ALBERTO	BUITRAGO SALAMANCA	TERRITORIAL	100%
1031157366	FREDI	CARABALI SANCHEZ	TERRITORIAL	100%
39800096	ROSMERY	CUBILLOS ROJAS	TERRITORIAL	100%
1018417595	JHOJAN ALBERTO	GUTIERREZ IPUZ	TERRITORIAL	100%
1033792313	ADAIK ALEJANDRO	MORENO LOPEZ	TERRITORIAL	100%
1013608850	BIVIANA MARCELA	PARDO MONGUI	TERRITORIAL	100%
1030681987	JULIAN ANDRES	PINEROS CALDERON	TERRITORIAL	100%
1013637110	CINDI YASMIN	PRECIADO GIRON	TERRITORIAL	100%
1016016201	HAROLD ALEXANDER	VEGA VARGAS	TERRITORIAL	100%
1018491566	JUAN DAVID	ROJAS GIL	TERRITORIAL	90%
1057466725	LUIS ALEJANDRO	CATELBLANCO ROA	TERRITORIAL	90%
1022988463	MARGY JULIANA	CUBILLOS RODRIGUEZ	TERRITORIAL	80%
52792492	KAREN ALEXA	ANGARITA PERDOMO	URNA DE CRISTAL	100%
1104703191	ERIKA VIVIANA	CASTRO VILLALOBOS	URNA DE CRISTAL	100%

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



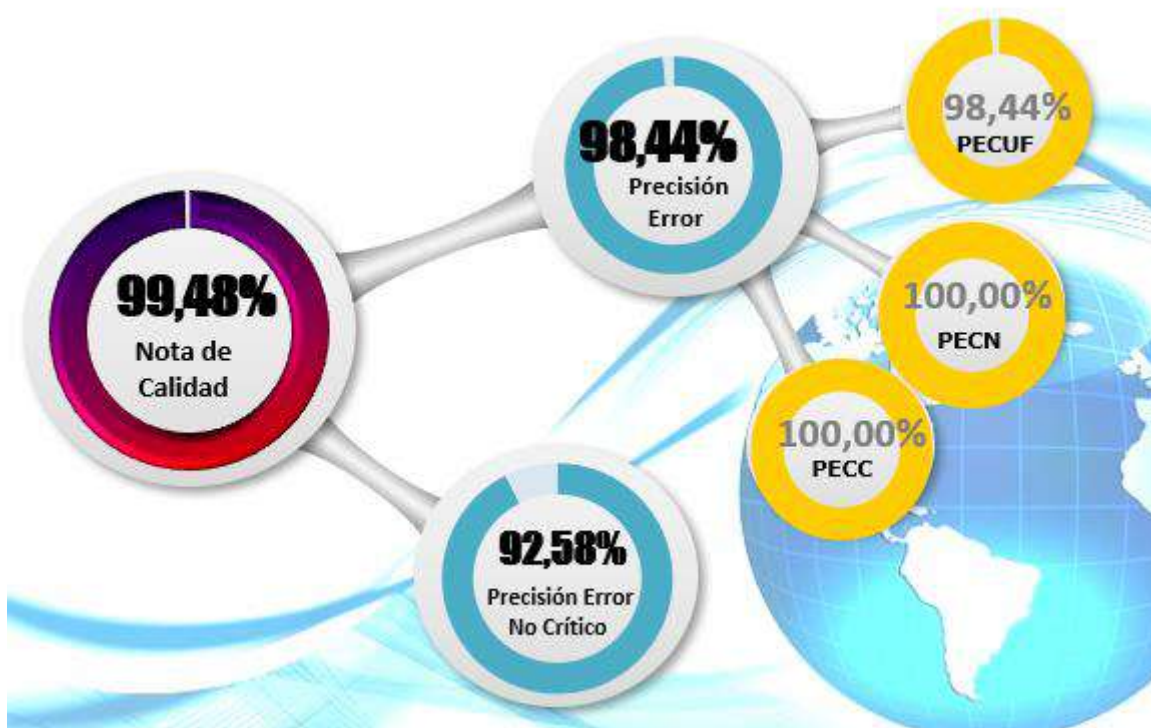
6 Calidad CCC

6.1 Calidad interna

Se realiza el proceso de monitoreos en los diferentes canales del proyecto de gobierno Digital comprendidos por Govco Tramites / territorial (Inbound, 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	Febrero
Evaluaciones Realizadas	256
Cantidad Errores Críticos	4
Cantidad Errores No Críticos	19
Precisión Error Crítico	98,4%
Precisión Error No Crítico	92,6%
Evaluaciones con ECUF	4
Precisión de Usuario Final	98,4%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	99,48%





La variación negativa de la nota de calidad se genera primeramente por la cantidad de errores no críticos y 4 errores crítico de usuario final.

Durante el mes de febrero se realizan intervenciones focalizadas semana a semana a los asesores que cuentan con las notas más bajas y alarmas en los casos de críticos para evitar el aumento de estos.

La precisión de error crítico de usuario final, negocio y cumplimiento se mantienen por encima de los parámetros aceptables.

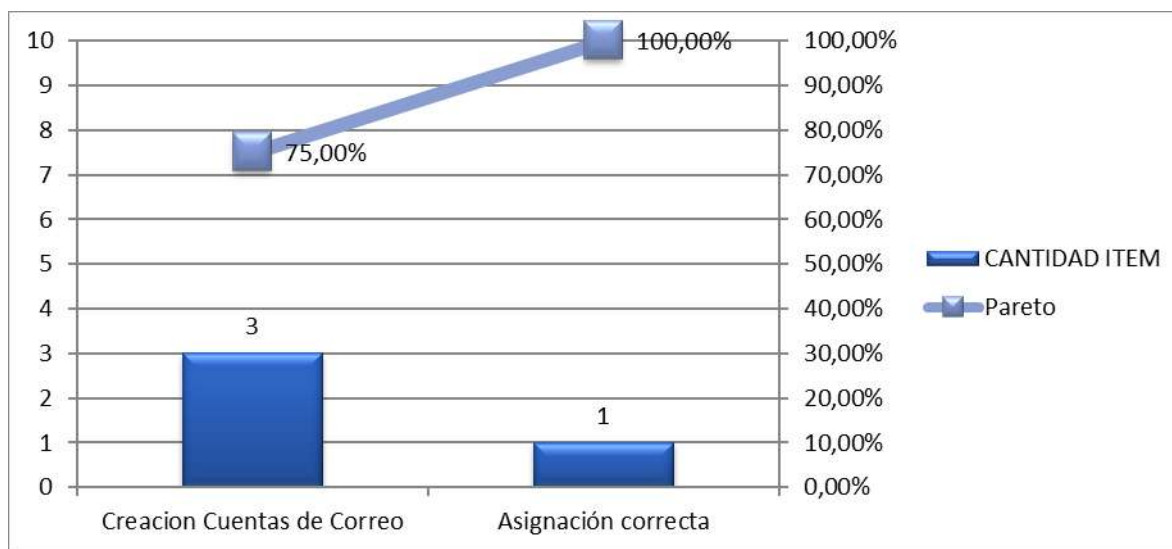
Errores críticos

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
Creacion Cuentas de Correo	3	75,00%
Asignación correcta	1	100,00%
Total general	4	



El 100% de las fallas críticas son identificadas en el proceso de gov.co territorial donde corresponde a la creación de cuentas de correo este ítem pertenece al proceso de territorial nivel 2, seguido de una falla de escalamiento correcto de gov.co territorial nivel 1.

Se han realizado las recomendaciones a los asesores para que estén atentos a las respuestas emitidas, de igual forma se notifica al coordinador para que realice las acciones pertinentes.

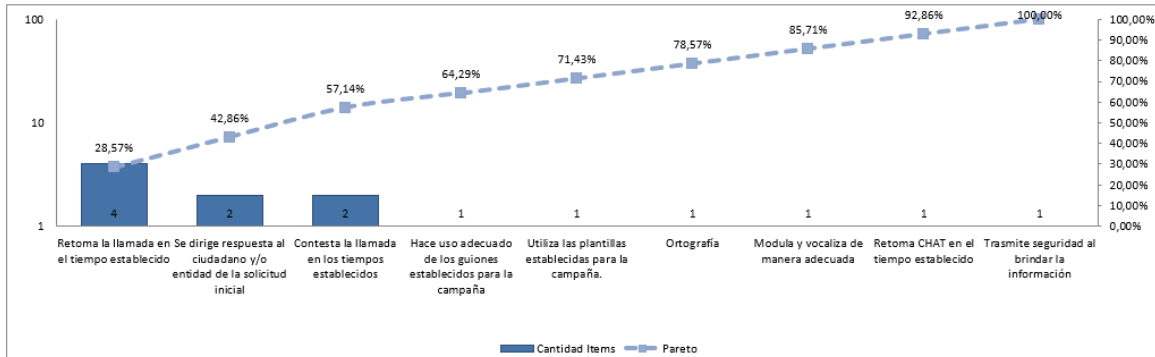


Errores críticos de Negocio

No se identifica fallas que afecte la precisión de negocio

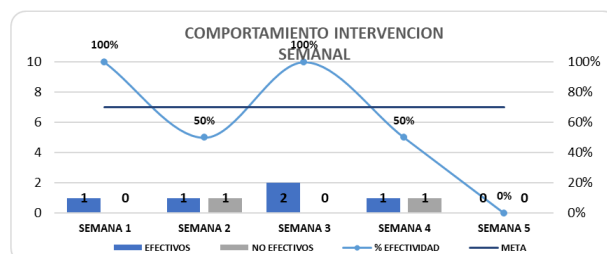
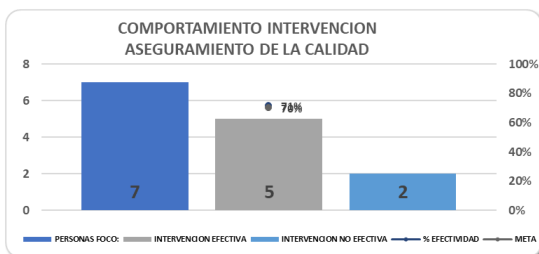
Errores no críticos

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Retoma la llamada en el tiempo establecido	4	28,57%
Se dirige respuesta al ciudadano y/o entidad de la solicitud inicial	2	42,86%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	2	57,14%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	1	64,29%
Utiliza las plantillas establecidas para la campaña.	1	71,43%
Ortografía	1	78,57%
Modula y vocaliza de manera adecuada	1	85,71%
Retoma CHAT en el tiempo establecido	1	92,86%
Trasmite seguridad al brindar la información	1	100,00%



Para los ítems que representan el 90% de las fallas de servicio, se realizan por parte de calidad las intervenciones y los acompañamientos correspondientes así mismo se establecieron como ítems a tratar en el plan de acción del mes de febrero

Resultados Generales





Se realiza un seguimiento personalizado a los asesores que semana a semana comenten fallas, estos coaching se realizan de inmediatamente se detecta la incidencia. Por lo anterior se ha logrado que la nota se mantenga por encima del 98%

6.2 Desempeño por agente

Para el mes de febrero 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
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	1022418885	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIAN ANDRES PINEROS CALDERON	1030681987	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	1022347417	12	0	0	100%	100%	100%	100,0%
YENY ESTHER PALMERA	1040373562	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	1019112668	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JUAN CARLOS GALEANO	79835290	12	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	1057466725	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	1013608850	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	1012399639	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ALBERTO GUTIERREZ	1018417595	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIETH VELEZ	1087488250	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	1013637110	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LUISA BALEN	1026274103	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	1033792313	6	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	1030657893	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	52792492	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	1019083201	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	1016016201	7	0	0	100%	100%	100%	100,0%
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	1031123589	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	1024597837	16	0	1	100%	100%	100%	99,8%
LORENA VARGAS	1026292975	10	0	1	100%	100%	100%	99,7%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	1019077876	10	0	1	100%	100%	100%	99,7%
MARCELA MANRIQUE	1014240301	11	0	1	100%	100%	100%	99,6%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	1016102422	10	0	1	100%	100%	100%	99,6%
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	52734114	12	0	1	100%	100%	100%	99,6%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	39800096	13	0	1	100%	100%	100%	99,5%
NUBIA PIÑEROS	52483267	8	0	1	100%	100%	100%	99,5%
DOUGLAS CONSUEGRA	1127622303	10	0	1	100%	100%	100%	99,5%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLOBOBOS	1104703191	10	0	2	100%	100%	100%	99,4%
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	1015463567	6	0	1	100%	100%	100%	99,3%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	80117519	11	0	3	100%	100%	100%	99,3%
FREDI CARABALÍ SÁNCHEZ	1031157366	6	0	1	100%	100%	100%	99,0%
ANGIE VARGAS PINEDA	1019121008	10	0	3	100%	100%	100%	99,0%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	1072749901	10	1	2	90%	100%	100%	98,6%
LORENA AREVALO	1032452775	9	0	4	100%	100%	100%	98,2%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	1022988463	9	1	1	89%	100%	100%	97,8%
JUAN DAVID ROJAS	1018491566	9	2	3	78%	100%	100%	95%

En 100% de los asesores auditados en MINTIC a la fecha están cumpliendo con los parámetros establecidos de calidad para la campaña, en cuanto a la nota emitida por calidad, actualmente tal solo el asesor Juan David Rojas cuenta con la nota mas baja debido a dos críticos identificados.

6.3 Calibraciones



Se realiza el proceso de calibración de urna de cristal, donde se escuchan dos llamadas.

Llamada 1

Fecha y hora: 01/02/21 02:59:34 PM

Duración: 00:09:30

Agente: ERIKA VIVIANA CASTRO

Ciudadano informa que requiere información de vivienda gratis

Se realizan las validaciones, se informa que para este caso debe acercarse a la alcaldía de la ciudad donde vive

Observaciones:

Se sugiere que el asesor debe más cálido amable empático dado que la voz es muy plana y no expresa emociones.

Se genera compromiso desde el área de calidad hacer seguimiento especial a la asesora Erika Castro

Llamada 2

Fecha y hora: 08/02/21 10:10:57 AM

Duración: 00:08:17

Agente: KAREN ALEXA ANGARITA

Ciudadano informa si el gobierno está entregando viviendas 100% subsidiadas

Se informa que el ciudadano que debe consultar en la alcaldía de la ciudad donde vive, también se puede contactar con prosperidad social y el ministerio de vivienda

Los procesos con las entidades del estado no tienen intermediarios.

Observaciones

Cumple con los parámetros establecidos por calidad.

Se resalta la buena gestión del asesor

Llamada 3

Fecha y hora: 12/02/21 02:04:23 PM

Duración: 00:04:20

Agente: KAREN ALEXA ANGARITA

Ciudadano requiere conocer su estado de vinculación al programa adulto mayor.

Se informa que debe contactar con el Programa Colombia Mayor - Fondo de solidaridad pensional, se informan las líneas de atención

Observaciones

Cumple con los parámetros establecidos por calidad.

Se resalta la buena gestión del asesor.



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.

Se realiza refuerzo y actualización en diversos procesos, como escalamientos de casos, revisión y reporte de fallas 7x24, guion chat.

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitacion Back Up cuentas de correo sesión 1	2/02/2020	Gobierno Digital
Capacitacion Back Up cuentas de correo sesión 2	2/02/2020	Gobierno Digital
Refuerzo y actualización de chat	11/02/2020	Gobierno Digital
Capacitacion Back Up cuentas de correo sesión 3	8/02/2021	Gobierno Digital
Refuerzo Proceso 724 Territorial	8/02/2021	Gobierno Digital
Capacitacion reasignacion de casos - Proceso NS	19/02/2021	Gobierno Digital
Refuerzo Novedades calibracion Urna de Cristal	19/02/2021	Gobierno Digital
Capacitación Matriz de calidad - escucha de llamada	23/02/2021	Gobierno Digital
Capacitación Matriz de calidad - escucha de llamada	25/02/2021	Gobierno Digital

Se realiza una capacitación especial a los agentes de la línea reforzando la matriz de calidad y empatía hacia el cliente

8 Reuniones y capacitaciones con cliente.

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



Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación mesa de servicio Datos Abiertos	9/02/2021	Gobierno Digital
Capacitación Servicios Ciudadanos Digitales	9/02/2021	Gobierno Digital
Capacitación SpeedCast Zonas San Andres	19/02/2021	Infraestructura
Refuerzo PACO	2/02/2021	PACO

Se recibe capacitación por parte del cliente de datos abiertos donde se exponen los siguientes temas:

Datos Abiertos – Líneas de acción

Software Libre

Marco Legal

Plataforma Socrata,

proceso de escalamiento a Socrata

se refuerza la información de los siguientes servicios

- Interoperabilidad
- Autenticación Digital
- Carpeta ciudadana

Se brindan parámetros para la atención desde primer nivel y escalamientos, de acuerdo con el flujo de atención.

Primer nivel (documentales normativos, donde está la guía, el decreto etc.)

Segundo nivel (Capacitación, instalación técnica)

Si es una empresa privada desea ser prestador de servicios ciudadanos digitales se escala al ministerio.

Si es notaria, se escala a nivel dos para que se brinde respuesta.

Para autenticación, se realiza el ejercicio directamente en el portal gov.co

9 Acciones de mejora.

- Se refuerza la información de servicios ciudadanos digitales gracias a una capacitación recibida por la AND
- Se refuerza la información y respuestas entregadas a las solicitudes relacionadas a Datos abiertos.
- Se estandariza el proceso de revisión y escalamiento 7x24
- Se ajustan los guiones de chat gov.co para mejorar la percepción de atención en dicho canal
- Se recibe la base de líder de Gobierno Digital



10 Observaciones y conclusiones.

- Sigue pendiente agregar a la tipificación de OCM en los campos “estrato”, “gfebrero”, “ciudad” una opción de no sabe no responde.
- Sigue pendiente agregar a la tipificación de OCM en el campo “departamento”, “ciudad” una opción fuera del país.
- De las bases Outbound recibidas, se gestionaron de forma exitosa
- Se presenta un aumento en las solicitudes relacionadas con Servicios ciudadanos digitales



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
Febrero 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 28 DE FEBRERO DE 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 28 de febrero de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Febrero 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	8



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.....	11
3.3	Gestión Outbound.....	12
3.4	Gestión Email	13
3.5	Casos creados en Service Desk	14
4	Encuesta de satisfacción.....	14
5	Evaluación de conocimientos.	16
6	Calidad CCC	17
6.1	Calidad interna	17
6.2	Desempeño por agente	19
6.3	Calibraciones	19
7	Formación	20
8	Acciones de mejora.....	21
9	Observaciones y conclusiones	21



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	Febrero
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover 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	3.9 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a	N/A



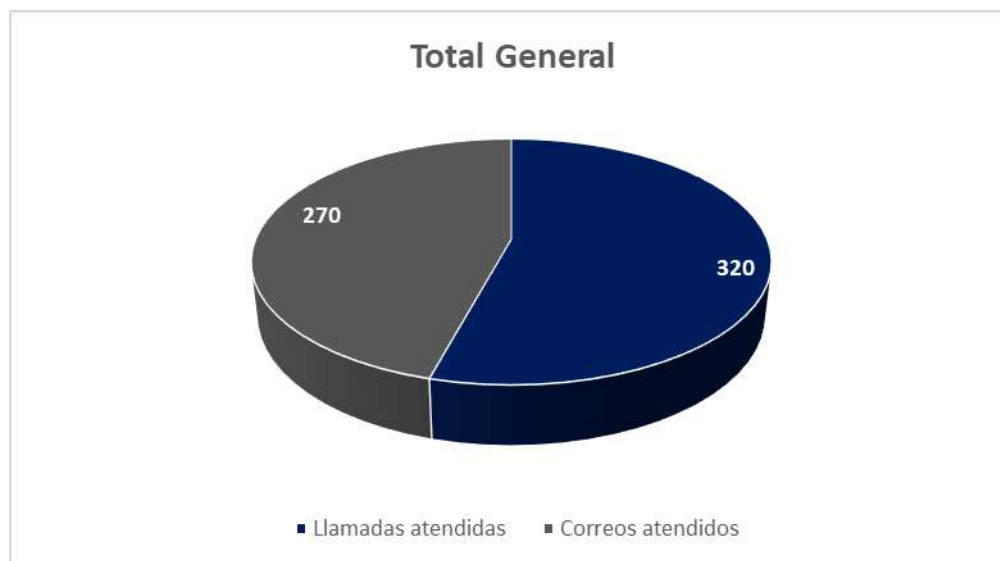
Ítem	ANS	Oro	Febrero
		400 segundos	
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	13 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4,7
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	510 segundos inbound – 7 minutos correo
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA >=95%</i>	100%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=100%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN>=100%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	97%

3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 28 de febrero 2021, el CCC recibió un total de 590 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Canal	01-Feb-2021 07-Feb-2021	08-Feb-2021 14-Feb-2021	15-Feb-2021 21-Feb-2021	22-Feb-2021 - 28- Feb-2021	Total general
Llamadas atendidas	77	83	84	76	320
Correos atendidos	46	52	58	114	270
Total	123	135	142	190	590



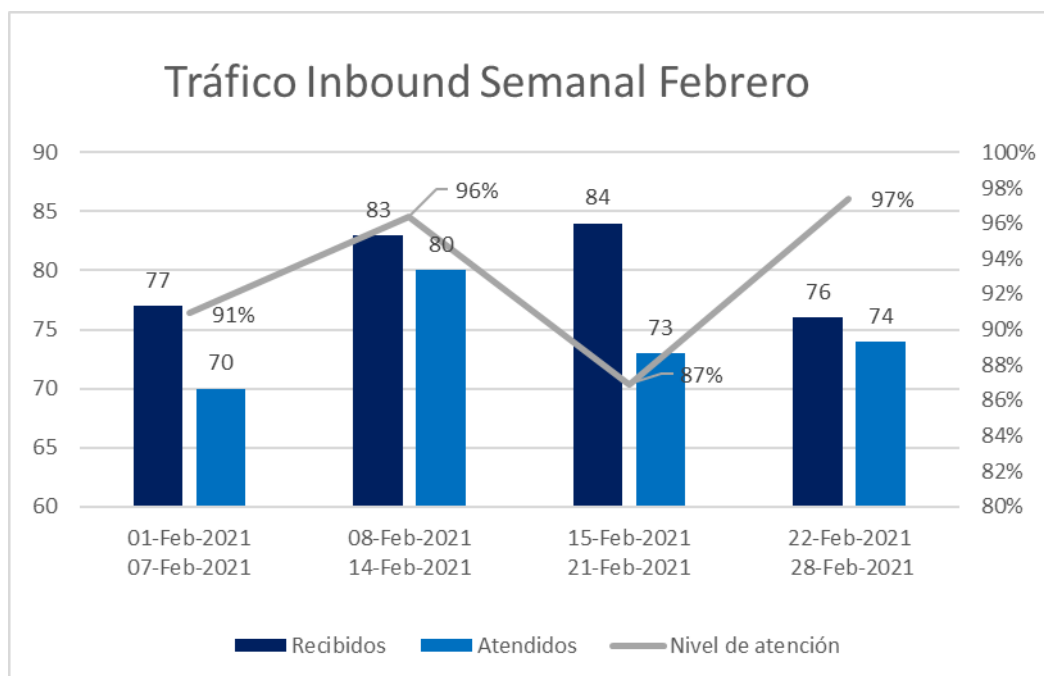
Para el mes de febrero se evidencia que el canal Inbound cuenta con una mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 54% sobre el total.

3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de febrero 2021 se recibieron un total de 320 llamadas, de las cuales se atendieron 297, 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)
1/02/2021	10	9	9	0	1	100 %	0,00%	692	0,8
2/02/2021	16	12	12	1	3	100 %	6,25%	398	0,4
3/02/2021	12	12	12	0	0	100 %	0,00%	415	0,2
4/02/2021	22	20	20	0	2	100 %	0,00%	514	0,7
5/02/2021	14	14	14	0	0	100 %	0,00%	384	0,4
6/02/2021	3	3	3	0	0	100 %	0,00%	288	0,7
8/02/2021	16	16	16	0	0	100 %	0,00%	525	0,2
9/02/2021	8	8	8	0	0	100 %	0,00%	567	0,3
10/02/2021	13	13	13	0	0	100 %	0,00%	550	0,5
11/02/2021	20	20	20	0	0	100 %	0,00%	469	0,5
12/02/2021	22	21	21	0	1	100 %	0,00%	535	0,4
13/02/2021	4	2	2	0	2	100 %	0,00%	312	6,0
15/02/2021	24	14	14	1	9	100 %	4,17%	459	0,7
16/02/2021	11	11	11	0	0	100 %	0,00%	632	1,6
17/02/2021	14	13	12	0	1	92 %	0,00%	239	23,5
18/02/2021	16	16	16	0	0	100 %	0,00%	550	0,3
19/02/2021	15	15	15	0	0	100 %	0,00%	565	0,2
20/02/2021	4	4	4	0	0	100 %	0,00%	664	0,0
22/02/2021	14	14	14	0	0	100 %	0,00%	413	0,2
23/02/2021	16	15	15	0	1	100 %	0,00%	454	0,3
24/02/2021	13	13	13	0	0	100 %	0,00%	536	0,3
25/02/2021	13	13	13	0	0	100 %	0,00%	483	0,4
26/02/2021	19	18	18	0	1	100 %	0,00%	455	0,6
27/02/2021	1	1	1	0	0	100 %	0,00%	941	1,0
Total general	320	297	296	2	21	100 %	0,63 %	489	1,5



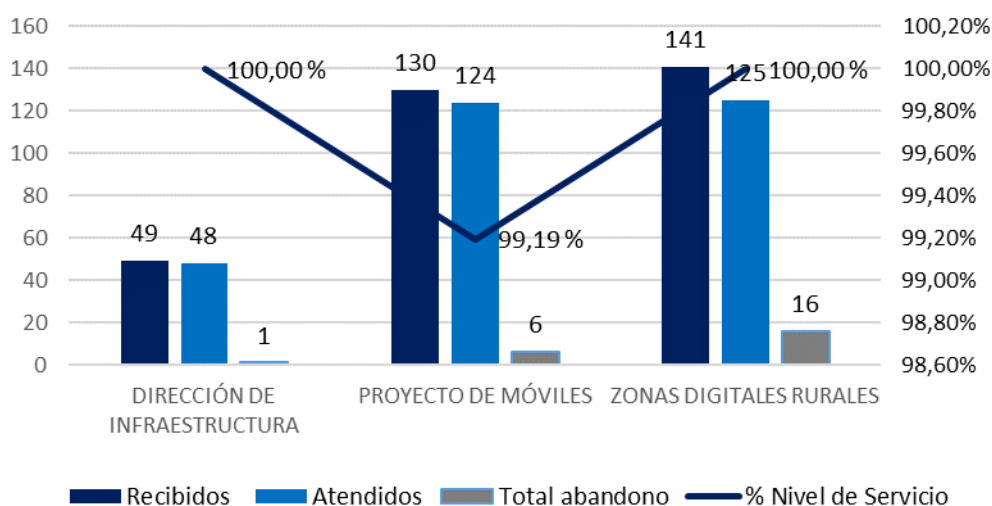
A continuación, se detalla la participación de las gestiones desarrolladas por cada uno de los proyectos de la campaña Infraestructura, según la información del inbound, nivel de servicio y TMO.



Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	49	48	48	0	1	1	100,00 %	0,00 %	445	0,6
PROYECTO DE MÓVILES	130	124	123	1	5	6	99,19 %	0,77 %	485	2,7
ZONAS DIGITALES RURALES	141	125	125	1	15	16	100,00 %	0,71 %	510	0,7
Total general	320	297	296	2	21	23	99,73 %	0,49 %	480	1

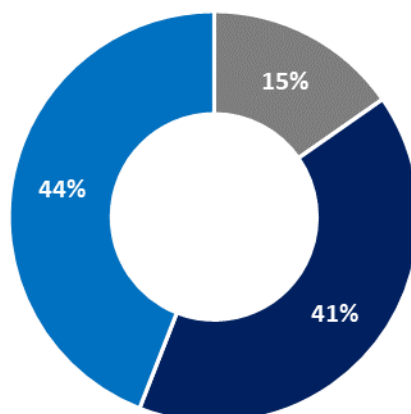
El abandono de llamadas presentadas en el cuadro anterior se debe a que los usuarios esperan en línea aproximadamente 4 segundos y nos cuelgan, de igual manera también se asocia al outbound realizado y la alta ocupación de los agentes debido a los outbound realizados.

Resultado nivel operativo febrero 2021





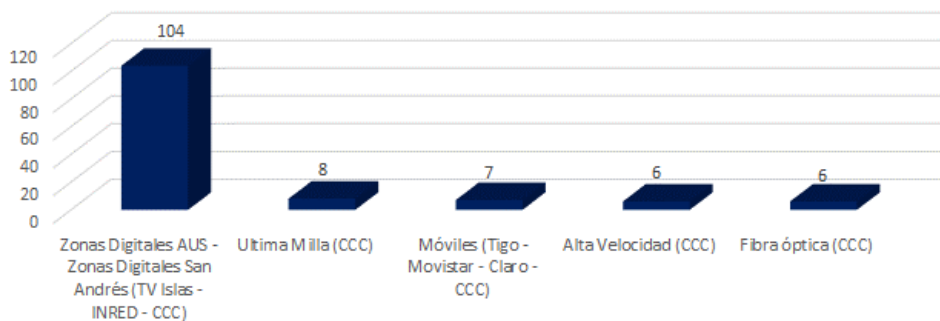
% de participación de los proyectos



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

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 febrero.

Gestión Tiquetes Febrero 2021





Proyecto o consulta	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	104
Ultima Milla (CCC)	8
Móviles (Tigo - Movistar - Claro -CCC)	7
Alta Velocidad (CCC)	6
Fibra óptica (CCC)	6
Total general	131

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 84 llamadas de las cuales se atendieron 58.
Ver anexo 3

El total de llamadas recibidas hasta el 28 de febrero fue de 320 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera.

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	225
No efectiva	95
Total General	320

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 55 registros.

Llamada no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	55
Muda	23
Equivocada	16
Prueba	1
Total General	95

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



Consultas	Cantidad
Consulta Otros proyectos	108
Consulta Incentivos a la Demanda 1	26
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	26
Reporte falla en el servicio de internet en el punto de instalación del Proyecto Fibra Óptica	14
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	10
Reporta falla en el servicio de internet, Proyecto Móvil	9
Consulta Alta Velocidad	7
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	7
Consulta Kioscos Digitales	5
Consulta Incentivos a la Demanda 2	4
Consulta Puntos Digitales	4
Requerimientos Administrativo del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	2
Consultas del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Requerimientos Técnico del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Otros temas	1
Total General	225

3.3 Gestión Outbound

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

Para febrero la Dirección de Infraestructura del Ministerio realiza la solicitud de ejecución de los siguientes outbound.

Tema	Cantidad registros	efectivos	No efectivos
Outbound Telefonica	192	149	43
Outbound Claro	94	66	28
Outbound TIGO	21	16	5
Outbound BD rectores faltantes	867	247	620



Control de llamadas		
Fecha	Marcaciones por día	Gestión
1/02/2021	3	Efectiva
2/02/2021	3	Efectiva
3/02/2021	3	Efectiva
4/02/2021	3	Efectiva
5/02/2021	3	Efectiva
8/02/2021	3	Efectiva
9/02/2021	3	Efectiva
10/02/2021	3	Efectiva
11/02/2021	3	Efectiva
12/02/2021	3	Efectiva
15/02/2021	3	Efectiva
16/02/2021	3	Efectiva
17/02/2021	3	Efectiva
18/02/2021	3	Efectiva
19/02/2021	3	Efectiva
22/02/2021	3	Efectiva
23/02/2021	3	Efectiva
24/02/2021	3	Efectiva
25/02/2021	3	Efectiva
26/02/2021	3	Efectiva
Total general	60	

3.4 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 28 de febrero 2021, el CCC recibió un total de 270 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Feb-2021 07-Feb-2021	08-Feb-2021 14-Feb-2021	15-Feb-2021 21-Feb-2021	22-Feb-2021 28-Feb-2021	Total general
Recibidos	46	52	58	114	270
Atendidos	46	52	57	114	269
Nivel de atención	100%	100%	98%	100%	100%

En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 4 con un total de 114 requerimientos.



Para febrero el total de correos atendidos fue de 270, los cuales fueron efectivos y se detallan a continuación.

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
Zonas Digitales San Andres	115
Zonas Digitales Rurales ZDR	81
Otros Proyectos Dir-infra	42
Móviles	20
Conectividad Social San Andres	5
Ultima Milla (CCC)	4
AUS San Andres	1
Fibra óptica (CCC)	1
Hogares Conectados	1
Total General	270

3.5 Casos creados en Service Desk

Hasta el 28 de febrero en la gestión de Service Desk han ingresado un total de 131 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 5**

Gestionado por	
Proyecto o consulta	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	104
Ultima Milla (CCC)	8
Móviles (Tigo - Movistar - Claro -CCC)	7
Alta Velocidad (CCC)	6
Fibra óptica (CCC)	6
Total general	131

De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación de la gestión del centro de contacto al ciudadano que corresponden al 79% del total de casos

4 Encuesta de satisfacción

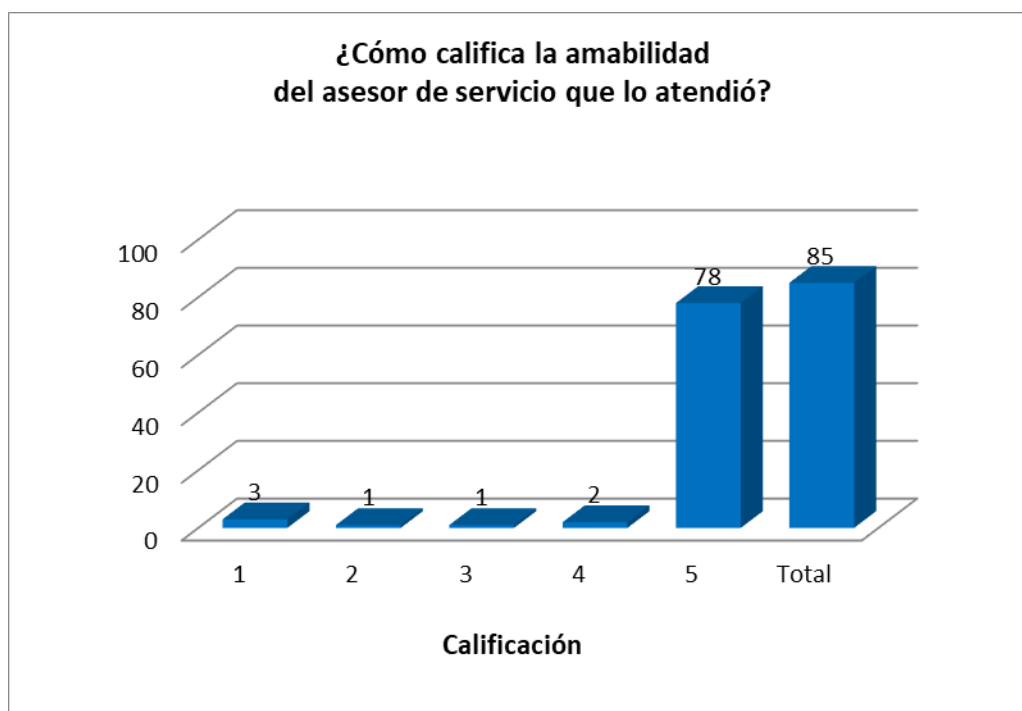
Ver anexo 25



Encuesta Infraestructura Febrero 2021	
Pregunta / Calificación	Total
¿Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió?	85
1	3
2	1
3	1
4	2
5	78
¿Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió?	90
1	3
2	1
3	2
4	14
5	70
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	102
NO	11
SI	91
Total general	277

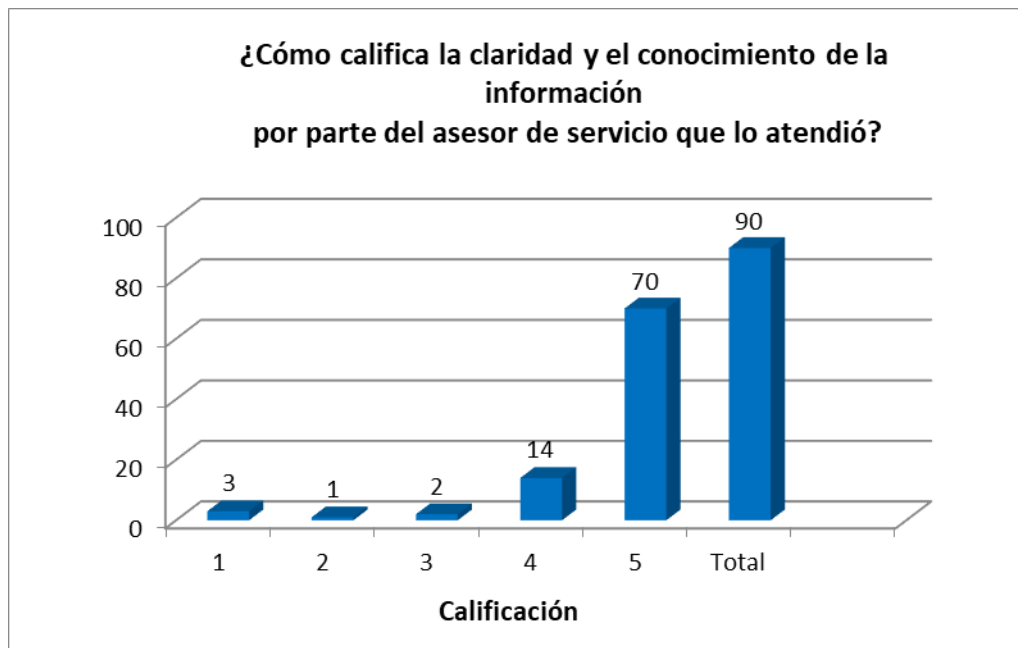
A continuación, se comparte el resultado promedio de las preguntas 1 y 2

Para la pregunta, Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió; el promedio de calificación estuvo en 4.8





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



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.

No de Cedula	Nombre	Apellido(s)	Cuenta	Nota
1032452775	STEPHANNY LORENA	AREVALO BUITRAGO	INFRAESTRUCTURA	100%
1031123589	WILSON CAMILO	BARRERA VELANDIA	INFRAESTRUCTURA	100%
52483267	NUBIA	PINEROS ESPEJO	INFRAESTRUCTURA	100%

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

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



6 Calidad CCC

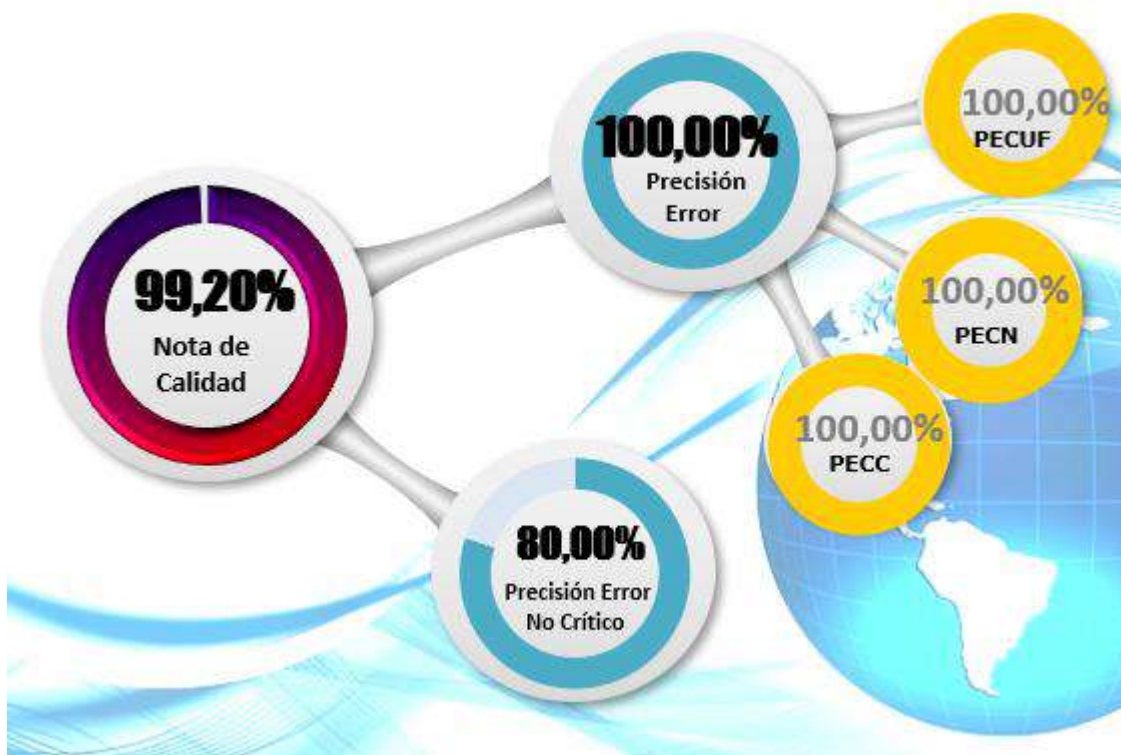
De acuerdo con las transacciones (Inbound), monitoreadas por parte del área de calidad se obtienen los siguientes resultados.

(Ver anexo 10)

6.1 Calidad interna

Ver anexo 10

CATEGORIA	Febrero
Evaluaciones Realizadas	25
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	5
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	80,0%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100,0%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	99,20%



Al realizar el 100% de las muestras proyectadas para el mes de diciembre se evidencian 5 afectaciones de servicio.

Para lo cual desde el área de calidad se realiza un proceso de refuerzo dirigidas a mejorar la atención en el canal Inbound, enfatizando en la empatía telefónica en cada una de las llamadas.

Así mismo dando a conocer la matriz de calidad con el fin que los asesores conozcan el proceso de calificación establecido.

Errores críticos

Para el mes de febrero no se identifican fallas críticas para la dirección de infraestructura

Errores no críticos

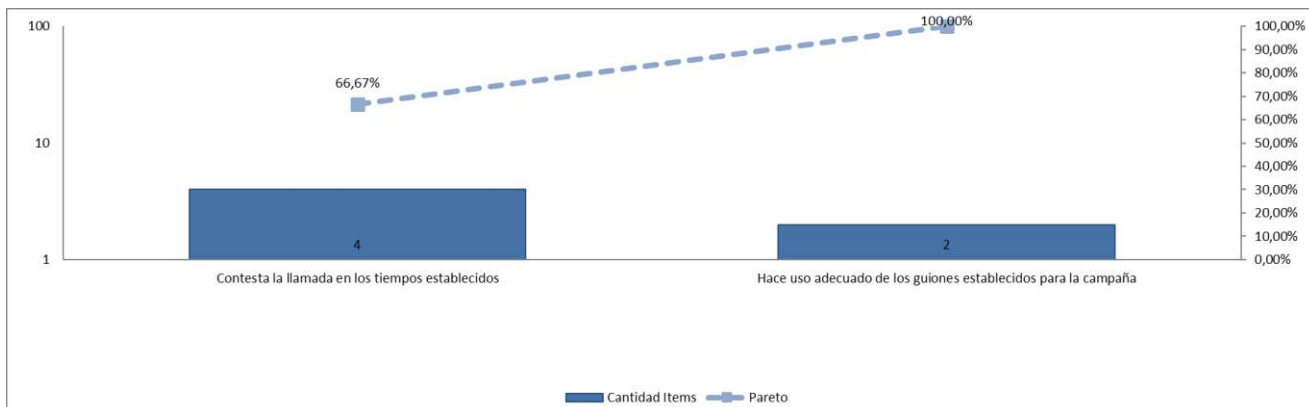
Los errores de servicio para representativos en la dirección de infraestructura son:

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

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



Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	4	66,67%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	2	100,00%
Total general	6	



Se evidencia que los asesores se encuentran comprometidos con la solución en primer contacto de las entidades y ciudadanos que usan los diferentes canales dispuestos por el ministerio.

Para los casos donde es necesario trasladar las solicitudes a otras dependencias, dicha gestión se realiza de forma adecuada

6.2 Desempeño por agente

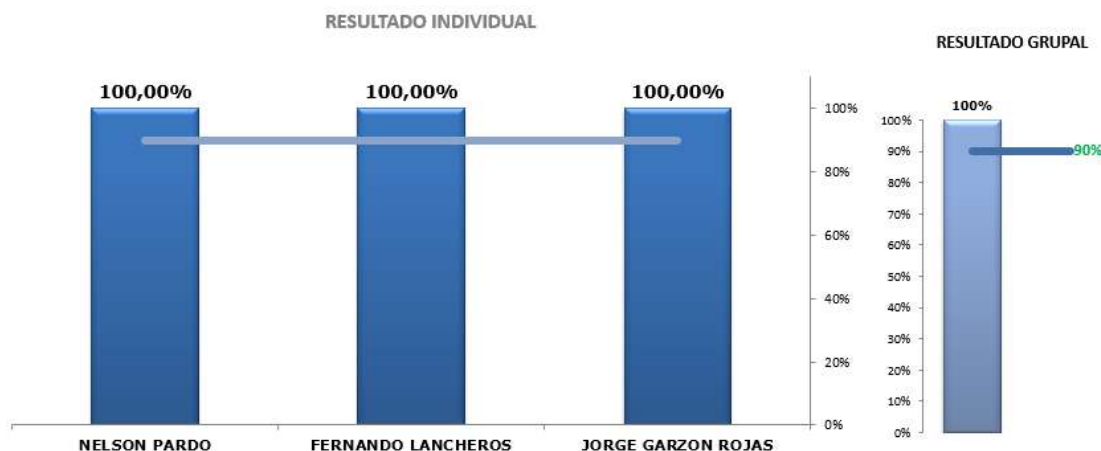
A continuación, se relaciona el estado de calidad por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	1031123589	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
NUBIA PIÑEROS	52483267	8	0	1	100%	100%	100%	99,5%
LORENA AREVALO	1032452775	9	0	4	100%	100%	100%	98,2%

En el mes de febrero se evidenciaron 5 fallas de servicio aun así los asesores se encuentran por encima de 95% en cuanto a la nota emitida por matriz, logrando los estándares de calidad permitidos en la cuenta tanto para precisiones (Negocio, Usuario y cumplimiento), como nota de calidad

6.3 Calibraciones

Se realiza calibración para el 25 de febrero, 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.

Se evidencia la excelente gestión de asesor Camilo Barrera.

En la llamada escuchada se evidencia el uso de diferentes habilidades de servicio como la escucha activa, empatía y por su puesto la información que brinda es la correspondiente a la solicitud realizada por el ciudadano.

(Ver memorias)

7 Formación

Para la dirección de infraestructura se realizan las siguientes capacitaciones

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

(Ver memorias)

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación Matriz de calidad - escucha de llamada	25/02/2021	Infraestructura

Se realiza capacitación de matriz de calidad y escucha de llamada para el canal Inbound Infraestructura donde se explica el modo de calificar tanto en errores críticos como errores no críticos de igual forma como se califican las precisiones de negocio, usuario y cumplimiento.

Se enfatiza en reforzar las habilidades blandas como lo son la empatía, sonrisa telefónica y escucha activa, con el fin de generar cercanía con el ciudadano.

Se realiza la escucha de una llamada realizado el ejercicio de calibración donde cada uno de los participantes califica la llamada, al finalizar realizan las conclusiones pertinentes a



la llamada.

Se entregan las conclusiones como la importancia de atender con todos los estándares establecidos en la matriz de calidad.

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

8 Reuniones y capacitaciones con cliente

Para el mes de febrero se recibe una capacitación de nuevo proyecto Zonas WiFi Duales San Andres

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación SpeedCast Zonas San Andres	19/02/2021	Infraestructura

Se brinda explicación del aplicativo SpeedCast COMPASS, como consultar los puntos instalados, como crear casos directamente en la plataforma

Semanalmente envía semanalmente el estado de los casos

20 san Andres (Casas locatario) 10 de descarga 3 de subida / Zonas (Duales)

10 Providencia (Energía Solar) 10 de descarga 3 de subida / Zonas (Duales)

Se debe reportar la falla a: servicedesk@speedcast.com

Se explica de forma general como está instalada la solución tecnológica y que validaciones se debe realizar desde primer nivel

9 Acciones de mejora

- Se realiza una capacitación a los agentes de la línea con el fin de reforzar la empatía telefónica y habilidades de servicio como escucha activa, preguntas filtro.
- Se recibe capacitación del nuevo proyecto Zonas WiFi Duales San Andres.
- Se recibe la base del proyecto Zonas WiFi Duales San Andres
- Se recibe la base de centros digitales
- Desde el Centro de contacto comparte propuesta del nuevo árbol de tipificación en Service Desk y OCM

10 Observaciones y conclusiones

- Después de realizar las capacitaciones, evaluación y la gestión de monitoreos, se concluye que el 100% de los asesores cuentan con el conocimiento necesario para brindar una atención cumpliendo todos los parámetros de calidad.
- En el proceso de calibración se observa la excelente gestión por el asesor Camilo Barrera, a lo cual desde el área de operación se le extiende una felicitación enviada por el cliente



- Se evidencia un flujo alto de solicitudes relacionadas con la fecha exacta de Instalación de Centros Digitales
- Los motivos más recurrentes de llamadas por fallas esta relacionado con el proyecto de Zonas Digitales Rurales

 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	Período de reporte	Nombre del supervisor		Cargo del supervisor		No. Identificación del supervisor
24/06/2020		492	26/06/2020	31/10/2021	febrero-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	3,8%	Plataforma disponible en el respectivo periodo Febrero 2021	0,23%	1,84%	1,96%
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 Febrero 2021	0,23%	1,84%	1,96%
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	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	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en Febrero 2021	0,23%	1,84%	1,96%
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 Febrero 2021 sin encontrar afectación alguna	0,24%	1,92%	1,98%
OBLIGACIÓN 6:	6. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Se evidencia disponibilidad de la conectividad para atención de los canales que así lo requieren y consultas vía Internet para la prestación del servicio sin afectación de los ANS del periodo facturado.	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 7:	7. Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	3,9%	se da aplicación a la ley de habeas data de acuerdo a los lineamientos del Ministerio	0,24%	1,92%	1,98%
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 Febrero 2021	0,23%	1,84%	1,96%
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	3,8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en Febrero 2021	0,23%	1,84%	1,96%
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	3,9%	Actividad permanente, desarrollada a satisfacción en el respectivo periodo en Febrero 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	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	3,9%	Entrega de contratos suscritos con los agentes. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	1,92%	1,98%
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	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en Febrero 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	1,92%	1,98%
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.	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	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 16:	16. Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta	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	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en Febrero 2021	0,24%	1,92%	1,98%
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 Febrero 2021	0,23%	1,84%	1,96%
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	3,9%	EL Proveedor entrega evidencia de la plataforma que tiene para gestionar los casos de las fallas reportadas y seguimiento a las mismas. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%
OBLIGACIÓN 21:	21. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	3,9%	Actividad implementada de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de MinTic.	0,24%	1,92%	1,98%
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	3,9%	Se revisan los parametros de medición y umbrales de los ANS sin novedad de incumplimiento de los mismos en Febrero 2021	0,24%	1,92%	1,98%
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%	1,92%	1,98%
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	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	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%	53,87%	46,13%

ENTREGABLES DEL CONTRATO (ACUMULADOS)			
Productos o servicios a entregar	Fecha de entrega programada	Anexo al informe del mes de	Observaciones

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA			
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital - Febrero 2021 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfe26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2F%202021	10/03/2021	28/02/2021	El Proveedor radica fctura al finalizar el día el 12-03-21	
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Febrero 2021 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfe26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2F%202021	10/03/2021	28/02/2021	El Proveedor radica fctura al finalizar el día el 12-03-21	
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Febrero 2021 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfe26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2F%202021	10/03/2021	28/02/2021	El Proveedor radica fctura al finalizar el día el 12-03-21	

 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 modificaci'pon N° 1 se suscribieron los siguientes registros presupuestales 32621 de la Dirección de Infraestructura y 32521 de la Subdirección Administrativa - PACO				
SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES				
Contratista:		Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista dio cumplimiento durante el periodo ejecutado al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensión y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Me comprometo a incorporar este informe al Sistema Electrónico de Contratación Pública (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-1005752	FIRMA		
fecha	12/03/2021	fecha	17/03/2021	

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

Original: expediente del Contrato

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

OC50939 Formato 055 FEBRERO 2021-1

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

Id Acuerdo: 20210318-160329-a898e7-10449277

Creación: 2021-03-18 16:03:29

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-03-23 10:10:36



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: SUPERVISORA

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
OC50939 Formato 055 FEBRERO 2021-1			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20210318-160329-a898e7-10449277 Creación: 2021-03-18 16:03:29 Estado: Finalizado Finalización: 2021-03-23 10:10:36			
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.: 2021-03-18 16:03:30 Lec.: 2021-03-18 16:07:54 Res.: 2021-03-18 16:08:13 IP Res.: 181.53.12.11
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.: 2021-03-18 16:08:13 Lec.: 2021-03-23 10:00:00 Res.: 2021-03-23 10:00:37 IP Res.: 181.58.187.133
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador (E) GIT. Grupos de Interés y Gestión Doc	Aprobado	Env.: 2021-03-23 10:00:37 Lec.: 2021-03-23 10:09:41 Res.: 2021-03-23 10:10:36 IP Res.: 190.145.189.98



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 febrero 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	\$ 140.353.772
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	\$ 11.695.453
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	\$ 32.282.246
	Total	\$ 184.331.471

La presente certificación se expide el día 17 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/

Revisó: Gerson Castillo/Astrid Saldarriaga/ William Chacon /Mayra Cuatin

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CERTIFICACION AFECTACION RP febrero2021

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

Id Acuerdo:20210318-160325-8e07d3-99522764

Creación:2021-03-18 16:03:25

Estado:Finalizado

Finalización:2021-03-23 10:11:39



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: SUPERVISORA

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 AFECTACION RP febrero2021 Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo:20210318-160325-8e07d3-99522764 Creación:2021-03-18 16:03:25 Estado:Finalizado Finalización:2021-03-23 10:11:39			
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.: 2021-03-18 16:03:25 Lec.: 2021-03-18 16:07:41 Res.: 2021-03-18 16:07:54 IP Res.: 181.53.12.11
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.: 2021-03-18 16:07:54 Lec.: 2021-03-23 10:00:54 Res.: 2021-03-23 10:01:07 IP Res.: 181.58.187.133
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador (E) GIT. Grupos de Interés y Gestión Doc	Aprobado	Env.: 2021-03-23 10:01:07 Lec.: 2021-03-23 10:11:17 Res.: 2021-03-23 10:11:39 IP Res.: 190.145.189.98