



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

FECHA: 28/8/2020

HORA: 15:32:20

REGISTRO No: **202072338**

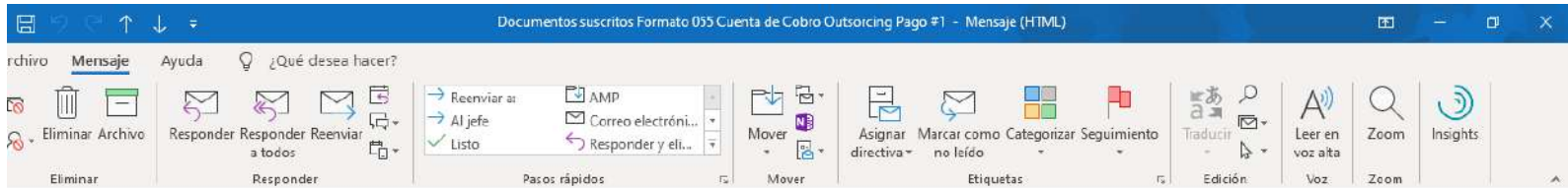
DESTINO: OUTSOURCING S A

BOGOTA-BOGOTA

Señor

RICARDO MENDIGAÑA

Radicación para continuar trámite de pago #1 OC 50939



Documentos suscritos Formato 055 Cuenta de Cobro Outsourcing Pago #1

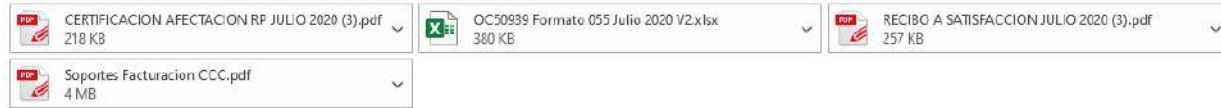


Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz

Para Luz Angela Montaña Rivera; Elvia Cecilia Visbal Villalba
CC Stella Carolina Murcia Acosta; Nelson Alexander Pardo Moreno

Responder Responder a todos Reenviar

jueves 20/08/2020 6:47 p. m.



Buenas tardes,

En adjunto documentos suscritos.

Muchas gracias,

Astrid

Declinación de responsabilidades

Para más información haga clic [aquí](#)



RE: FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #1 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020



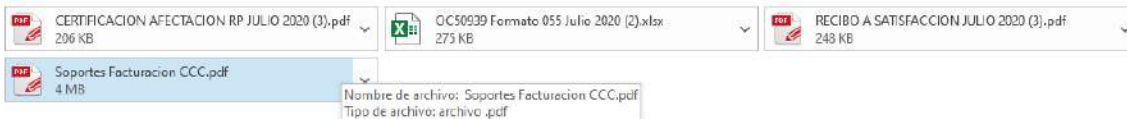
Elvia Cecilia Visbal Villalba

Para Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz
CC Nelson Alexander Pardo Moreno; Waldir Ramiro Arteaga Guzman; Gerson Jair Castillo Daza; Luz Angela Montaña Rivera; William Chacon Bobadilla

Responder Responder a todos Reenviar

miércoles 19/08/2020 2:36 p. m.

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.



Nombre de archivo: Soportes Facturacion CCC.pdf
Tipo de archivo: archivo .pdf

buenas tardes a todos:

En atención a los correos adyacentes, se aprueba el FUPP VIRTUAL por parte del GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.

Anexo los documentos pertinentes,

Cordialmente,

ELVIA VISBAL VILLALBA

Coordinador

Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés

Subdirección Administrativa y de Gestión Humana

Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 2343

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

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

www.mintic.gov.co



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

FECHA: 28/8/2020

HORA: 15:32:20

REGISTRO No: **202072338**

DESTINO: OUTSOURCING S A

BOGOTA-BOGOTA

Señor

RICARDO MENDIGAÑA

Radicación para continuar trámite de pago #1 OC 50939

RV: OUTSORCING S.A. PAGO #1 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020 - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar a todos

Reenviar a: AMP Al jefe Listo Correo electróni... Responder y eli...

Mover

Asignar directiva Marcar como no leído Categorizar Seguimiento

Etiquetas

Traducir Edición Leer en voz alta Voz Zoom Insights

RV: OUTSORCING S.A. PAGO #1 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Gersson Jair Castillo Daza
Para Mayra Elisabeth Cuatin Cabrera
CC Javier Cristobal Baez Mancera; Sergio David Sotelo Bustos; Waldir Ramiro Arteaga Guzman; Luz Angela Montaña Rivera
jueves 27/08/2020 7:06 p. m.

 Copia de OC50939 Formato 055 Julio 2020 V2.pdf 397 KB	 RECIBO A SATISFACCION JULIO 2020 (3).pdf 254 KB	 Soportes Facturacion CCC (1).pdf 4 MB
 CERTIFICACION AFECTACION RP JULIO 2020 (3).pdf 221 KB	 Orden de compra 50939.pdf 336 KB	 RP 132520 OC 50939-2020 OUTSOURCING SA gd.pdf 124 KB
 RP 132620 OC 50939-2020 OUTSOURCING SA Dir Inf.pdf	 RP 132720 OC 50939-2020 OUTSOURCING SA pasco.pdf	 soportesad201046361.pdf

BUENAS NOCHES ESTIMADOS:

Nombre de archivo: RP 132620 OC 50939-2020 OUTSOURCING SA Dir Inf.pdf
Tipo de archivo: archivo .pdf

Remito los documentos firmados con el ánimo que continúe el trámite de pago del mes de JULIO del presente año a OUTSORCING S.A.,

Cordial Saludo,

GERSON CASTILLO DAZA
Subdirector de Estándares y Arquitectura TI.
Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 3422.
Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13
Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia
www.mintic.gov.co





El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

Documentos de soporte

Nombre : OUTSOURCING S A

Identificación : 800211401

N° Radicado : 201046361

Fecha y Hora : 14/08/2020 11:44:33 a.m.

E-Mail : abustos@outsourcing.com.co

Teléfono : 6000222

Ciudad : BOGOTA

Departamento : BOGOTA

Detalle :

Me permito enviar factura correspondiente al Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Julio de 2020 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939

MINTICRESPONDE

Este radicado cuenta con aprobación para tratamiento de datos.

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



PBX + (57) 1 6000222

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

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

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE

Resolución No. 000076 del 01 de diciembre de 2016

Resolución DIAN Factura por Electronica No. 18763001961646

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

FACTURA DE VENTA No. FE - 1004889

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 14/08/2020**Fecha de Vencimiento** 14/09/2020

CUFE: eca5eddec712eeb771b7f927de9e11490616edc20b5a0914ebd9671a9e3a00957c7fe80f3c73385abda89eb527db57da

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Julio de 2020, para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar la operación de los servicios de Centro de Contacto Ciudadano para la gestión del Estado.	\$ 152.359.805,20

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

Importe en Letras**SON:** Ciento Ochenta Y Un Millones Trescientos Ocho Mil Ciento Sesenta Y Ocho Pesos**Pagar a**

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 152.359.805
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 28.948.363
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 181.308.168
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA
Carlos Andres Reyes

PROYECTO
6069 MINTIC

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL 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.



NARIÑO & ASOCIADOS
AUDITORES CONSULTORES S.A.

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

OUTSOURCING S.A.
NIT. 800.211.401-8

RF-00720-GA-00230

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 a los últimos 6 meses comprendidos entre Febrero de 2020 y Julio de 2020. Lo anterior dando cumplimiento al inciso tercero del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

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

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

La presente certificación se expide a los 5 días del mes de Agosto de 2020. **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Atentamente,

HENRY NARIÑO ROCHA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Designado por: 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
Julio de 2020
V 2.0**

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de contacto al ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 31 DE JULIO DE 2020



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



TABLA DE CONTENIDO

1	MODELO OPERATIVO Y PROCEDIMIENTO.....	6
2	ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SERVICIO (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP)	6
3	GESTIONES DESARROLLADAS POR EL CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO	7
3.1	Participación de gestiones desarrolladas por proyectos	9
3.2	Indicadores de Buzón	10
3.3	Análisis de llamadas entrantes centro de contacto	10
3.3.1	Estadística línea de servicio GOV.CO Territorial	15
3.3.2	Estadística línea de servicio GOV.CO Trámites.....	17
3.3.3	Estadística línea de servicio Urna De Cristal	21
3.3.4	Estadística línea de servicio Política de Gobierno Digital.....	24
3.3.5	Estadística línea de servicio Formación TI.....	25
3.3.6	Estadística línea de servicio CSIRT Gobierno	26
3.3.7	Estadística Nivel II	26
3.3.8	Revisión de portales	28
3.3.9	Gestión Outbound (Anexo 19)	28
3.3.10	Gestión envío de correos (Anexo 20).....	29
4	ESTADISTICA DE TICKETS CREADOS	30
4.1	Participación por proyecto	30
4.2	Participación por grupo.....	31
4.3	Estado de tickets por grupo	31
5	CALIDAD CCC	31
5.1	Errores críticos y no críticos.....	31
5.1.1	Error crítico de Negocio:	32
5.1.2	Error crítico de Usuario Final:	32
5.1.3	Errores No críticos:	32
5.2	Matriz de errores críticos y no críticos.....	32
5.3	Tipos de monitoreo evaluados por el CCC.....	36
5.3.1	Errores Críticos de Usuario Final	37
5.3.2	Errores Críticos de Negocio	37
5.3.3	Errores Críticos de cumplimiento	37
5.3.4	Errores No Críticos	38



5.4	Monitoreos por canal de atención	38
5.4.1	Gov.Co Territorial	39
5.4.2	Gov.co trámites	40
5.4.3	Acompañamiento.....	41
5.4.4	Formación TI	42
5.4.5	Formación TI	42
5.4.6	Urna de Cristal.....	43
5.4.7	Nivel 2 territorial.....	43
5.5	Reconocimiento	44
6	FORMACIÓN Y TALENTO HUMANO	44
6.1	Formación	44
6.2	Reconocimiento	45
6.3	Rotación de personal.....	45
6.4	Evaluación de conocimientos	46
7	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	47
7.1	Preguntas a evaluar en la encuesta de satisfacción	47
8	Observaciones y conclusiones	47



INFORME MENSUAL JULIO

1 MODELO OPERATIVO Y PROCEDIMIENTO

El 01 de julio de 2020 se generó la orden de compra 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.

2 ANALISIS DE LOS INDICADORES DE SERVICIO (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP)

Mes/Año	Recibidas	Atendidas	% de llamadas atendidas
jul-20	12391	7546	61%

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de julio 2020, el CCC recibió un total de 12391 llamadas de las cuales 7546 fueron atendidas (61%). Respecto del porcentaje de llamadas atendidas dentro del umbral establecido, el CCC alcanzó un nivel de servicio del 68.46%.

Ítem	ANS	Plata	Julio
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover TimeObjective)	D>=99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	100%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición:	66%.



Ítem	ANS	Plata	Julio
		mensual	
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	33 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a 400 segundos	165,9
6	Tiempo de atención Email	Debe ser $\leq$ a 5 horas	1 hora y 12 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	Para este mes no se tienen encuestas
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	366 segundos inbound – 6 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA $\geq 95\%$	85%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	99.7%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 90\%$	99.7%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $< 10\%$	ecn $\leq 90\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	95.%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

3 GESTIONES DESARROLLADAS POR EL CENTRO DE CONTACTO AL



CIUDADANO

Para el mes de julio 2020 se gestionaron un total de 12391 llamadas recibidas por medio del canal telefónico y 7327 por correo electrónico con el siguiente resultado:

Solicitudes atendidas	Recibidas	Atendidas
Llamadas	12391	7546
Correos	7327	5175
Total	19718	12721

Tabla 2 Gestión realizada por cada uno de los canales

SEMANAS	INBOUND	EMAIL
SEMANA 1	252	328
SEMANA 2	441	444
SEMANA 3	455	478
SEMANA 4	491	457
SEMANA 5	575	679
Total general	2214	2386

Tabla 3 Gestión realizada semanalmente por cada uno de los canales

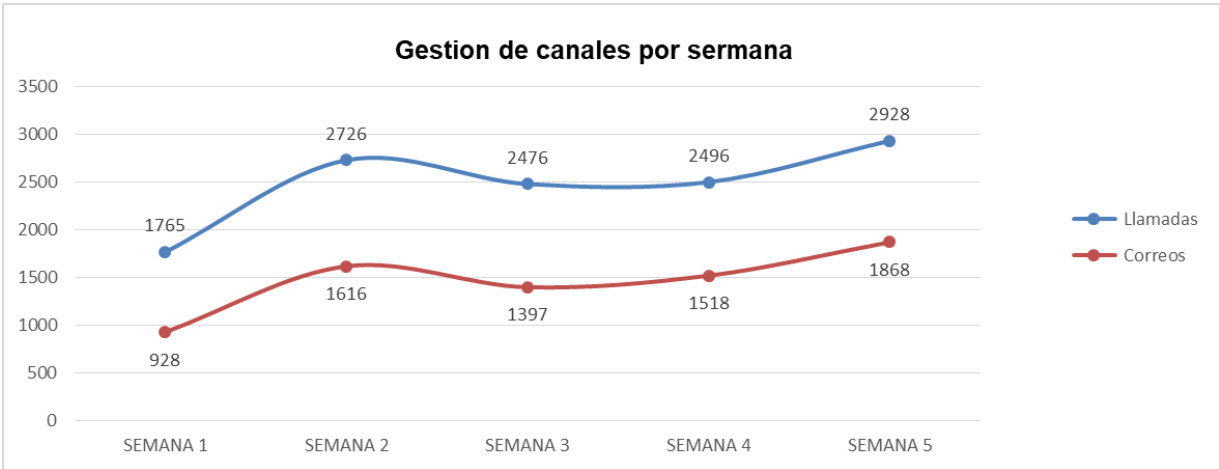


Ilustración 1. Gestión realizada por semanas en los diferentes canales



3.1 Participación de gestiones desarrolladas por proyectos

A continuación, se detalla la participación porcentual de la gestión realizada para cada uno de los proyectos de acuerdo con la marcación del IVR, se detalla información por llamadas atendidas, abandonadas, nivel de servicio y TMO

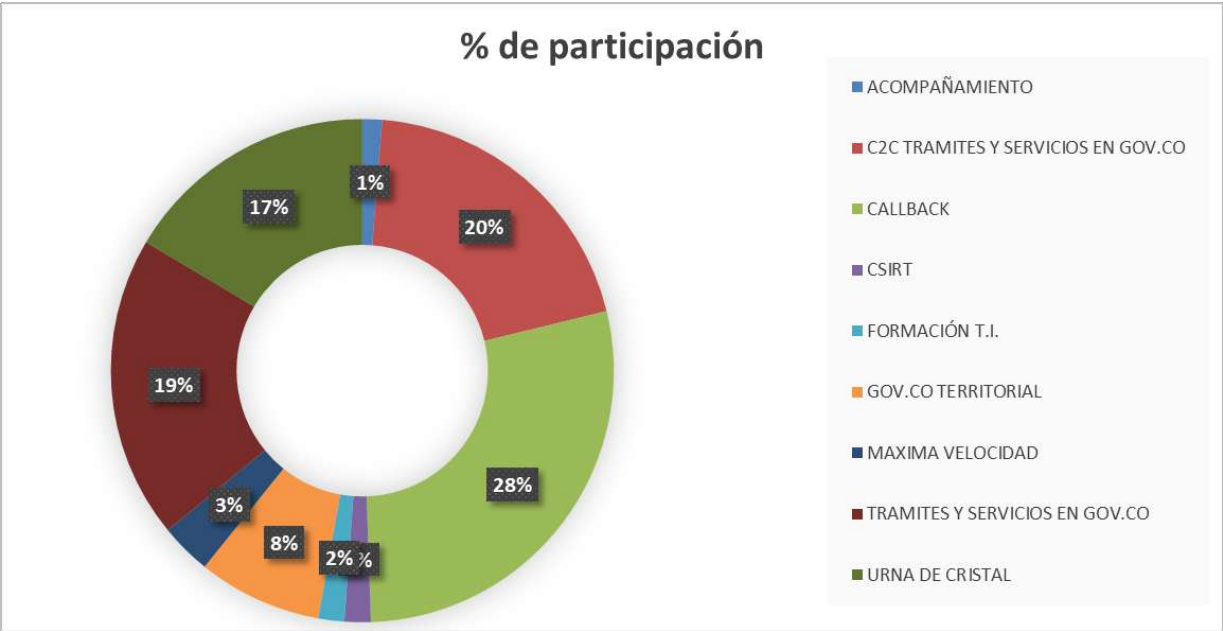


Ilustración 2 Participación de llamadas recibida

Campaña	IVR	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
ACOMPAÑAMIENTO		156	121	109	5	30	90.08%	3.21%	377	22.3
C2C TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO		2470	1128	270	0	1342	23.94%	0.00%	373	136.4
CALLBACK		3502	1715	1347	1060	723	78.54%	30.27%	467	195.4
CSIRT		209	120	111	7	81	92.50%	3.35%	168	10.3
FORMACIÓN T.I.		207	154	42	0	53	27.27%	0.00%	180	4.7
GOV.CO TERRITORIAL		988	642	376	173	171	58.57%	17.51%	556	115.0
MAXIMA VELOCIDAD		408	271	64	0	52	23.62%	0.00%	273	72.4
TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO		2410	1565	1150	499	339	73.48%	20.71%	471	65.1
URNA DE CRISTAL		2041	1830	1697	135	76	92.73%	6.61%	322	12.7
Total general		12391	7546	5166	1879	2867	68.46%	15.16%	407	94.4

Tabla 4 Niveles de servicio por proyecto

Nivel de servicio = $\frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas } \leq 20 \text{ seg}}{\text{Cantidad de llamadas atendidas}}$

Nivel de atención = $\frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas}}{\text{Cantidad de llamadas recibidas}}$

Nivel de abandono = $\frac{\text{Cantidad de llamadas abandonadas}}{\text{Cantidad de llamadas recibidas}}$



$$\text{TMO (real)} = \frac{\text{Tiempo total de conversación (min)}}{\text{Cantidad de llamadas atendidas}}$$

3.2 Indicadores de Buzón

Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
ACOMPANAMIENTO GEL	6	6	0
URNA DE CRISTAL	499	498	1
INFRAESTRUCTURA	24	24	0
TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	1246	1243	3
GOV.CO Territorial	270	269	1
Total general	2045	2040	5

3.3 Análisis de llamadas entrantes centro de contacto

El Centro de Contacto al Ciudadano gestiona las llamadas entrantes o Inbound, atiende las solicitudes de:

GOV.CO Territorial:

- Brindan soporte técnico para las entidades gubernamentales en temas como: creación de sitios web y correos institucionales, reinicio de claves, error en sitios web, configuración en data set, lenguaje común, datos abiertos entre otros.
- Se crean casos en la plataforma SERVICE DESK con el fin de tener un registro, control y seguimiento de las incidencias y requerimiento que presentan las entidades gubernamentales.
- Se ofrece respuesta de los casos creados por medio telefónico y correo electrónico; y así darle solución a las inquietudes e inconvenientes de las entidades.
- Se descargan informes de los casos creados en la plataforma para el procedimiento de cierres autorizados por la entidad.
- Se efectúan escalamiento de casos a segundo nivel cuando no se cuentan con los respectivos permisos.
- La campaña maneja el portal de Datos Abiertos con el fin de brindar información en cuanto a los permisos para publicar, soporte para cargue de conjunto de datos y confirmación de usuarios creados en el portal.
- Manejan el canal buzón de voz para la escucha de mensajes de los usuarios, realizan la devolución de llamada y de esta manera dar una solución.



- Cuentan con el correo electrónico: soporteccc@mintic.gov.co
- La campaña tiene la sesión participa, la gestión se maneja a través del correo electrónico de datosabiertos@mintic.gov.co y la página web es www.datos.gov.co por la sección Participa.
- Esta campaña es la encargada de realizar el monitoreo 7*24 de las plataformas territoriales y del portal GOV.CO, utilizando como herramienta la página piwik.micolombiadigital.gov.co donde se revisa y verifica la actualización de las páginas y su correcto funcionamiento.

GOV.CO Tramites

- El portal GOV.CO opera con línea fija en Bogotá y gratuita a nivel nacional.
- Se brinda información de los trámites y servicio que se encuentran integrados en el portal único del estado colombiano GOV.CO.
- Realizan acompañamiento a las entidades para la integración de sus trámites y servicio en el portal GOV.CO
- Los agentes validan la información con entidades públicas cuando los ciudadanos presentan dudas.
- Se direcciona al ciudadano cuando requiere comunicarse con entidades privadas.
- Se generan escalamientos por errores en el portal, reportados por ciudadanos y entidades que tienen integrados sus trámites.
- Actualmente el portal no cuenta con la opción de chat.
- Manejan el canal buzón de voz para la escucha de mensajes de los usuarios, realizan la devolución de llamada y de esta manera dar una solución.
- Operan con los canales Callback y Click to Call desde su sitio web.

Cuentan con 2 correos electrónicos: contacto@mintic.gov.co y solicitudesgovco@mintic.gov.co

Urna de Cristal

- Opera con línea fija en Bogotá y gratuita a nivel nacional.
- Brindan información de contacto de entidades gubernamentales.



- Direccionamiento a los ciudadanos que requieran comunicarse con las entidades públicas o privadas.
- Cuentan con un canal de participación ciudadana a través de su página web.
- Se escala la participación ciudadana al drive de Urna de Cristal.
- Realiza el envío de mensajes de texto a los ciudadanos autorizados por MINTIC.
- Generan un informe mensual de mensaje de texto aprobados y enviados en el mes.
- Manejan el canal buzón de voz para la escucha de mensajes de los usuarios, realizan la devolución de llamada y de esta manera dar una solución.
- Urna de cristal cuenta con redes sociales y página web; www.urnadecristal.gov.co Facebook y Twitter @urnadecristal
- Por solicitud del Min tic se realiza la consolidación de una base con datos de personas que llaman a la línea de urna de cristal a realizar consultas de la unidad de víctimas, esta base es enviada directamente a Soany Sanchez líder de Min TIC para la campaña Urna de Cristal.
- Indican a través de su guion la campaña del momento.

CSIRT:

- Csirt Gobierno opera con línea fija en Bogotá y gratuita a nivel nacional.
- Soporte de primer nivel para entidades gubernamentales que presentan incidentes de bajo impacto a través de correos electrónicos institucionales.
- Direccionamiento de impacto medio y altos al equipo de CSIRT Gobierno.
- Envío del formato de incidencias a las entidades para su diligenciamiento y reporte.
- Apoyo y colaboración a la realización de Outbound.
- Manejan el canal buzón de voz para la escucha de mensajes de los usuarios, realizan la devolución de llamada y de esta manera dar una solución.
- Para el mes de julio se recibieron un total de 209 llamadas siendo atendidas 120 con un nivel de servicio del 92,50%.
- La mayoría de las llamadas ingresadas son para transferir a GOV.CO Territorial por temas de consultas y creación de correos institucionales y sitios web.

Formación T.I



- Formación TI opera con línea fija en Bogotá y gratuita a nivel nacional.
- Se brinda información de programas, convocatorias o cursos vigentes en alianza con Icetex.
- Enrutamiento a través de la página web: www.talentodigital.gov.co y www.portal.icetex.gov.co
- El agente brinda información sobre los requisitos para la condonación de convocatorias.
- Direccionamiento a los ciudadanos que requieren realizar consultas sobre estados de condonación.
- Aclaración a los beneficiarios del proceso de pre-registros, legalización y condonación de los convenios FONTIC e Icetex.
- Se realiza Outbound para la actualización de bases autorizado por el ministerio.
- Manejan el canal buzón de voz para la escucha de mensajes de los usuarios, realizan la devolución de llamada y de esta manera dar una solución.
- Formación TI cuenta con redes sociales y página web
- Desde el mes de mayo IVR de esta campaña cambia pasando de, “para información sobre Formación en T.I. marque tres” a “para información sobre máxima Velocidad o Formación en T.I. marque tres”, debido que a partir de tal fecha se inició la iniciativa Máxima Velocidad y está siendo atendida en esta opción.

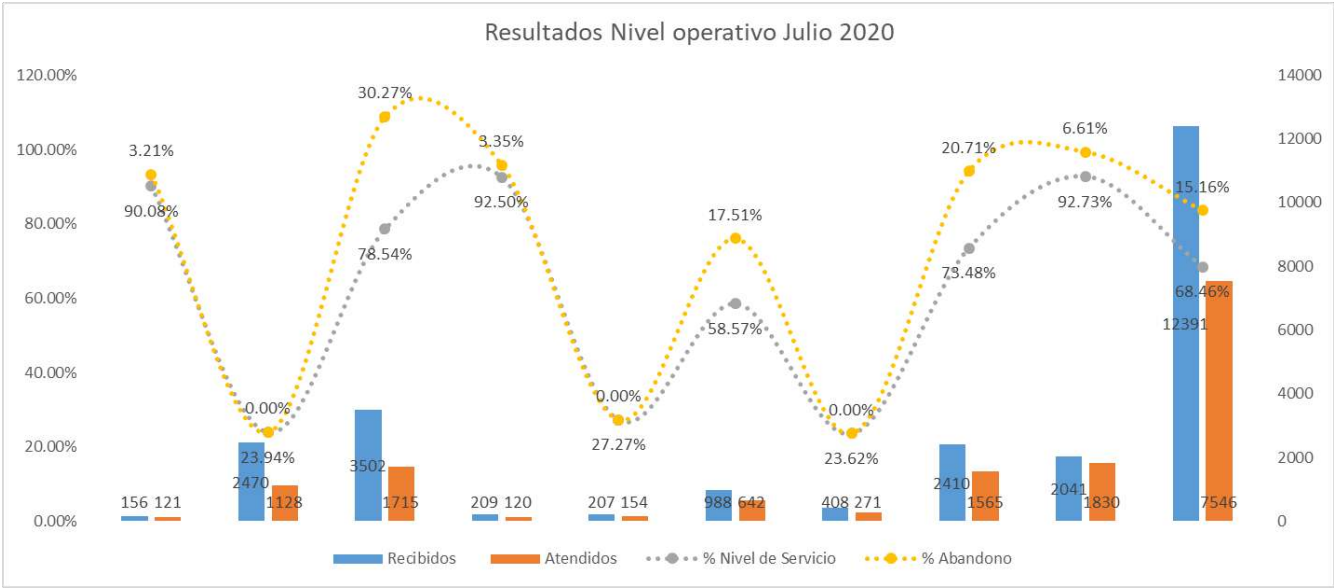
Política de Gobierno Digital

- Gobierno Digital opera con línea fija en Bogotá y gratuita a nivel nacional.
- Brindan información sobre la implementación de la política de gobierno digital.
- Acompañamiento para el plan estratégico de tecnologías de la información.
- Ofrecen rutas y guías del PETI y Arquitectura TI.
- Información de las capacitaciones y talleres vigente.
- Apoyo a las entidades para la herramienta de Autodiagnóstico
- Maneja la página www.gobiernodigital.gov.co y maximavelocidad@mintic.gov.co
- Los agentes crean, escalan y responden casos a través de la plataforma SERVICE DESK.
- Manejan el canal buzón de voz para la escucha de mensajes de los usuarios, realizan



la devolución de llamada y de esta manera dar una solución.

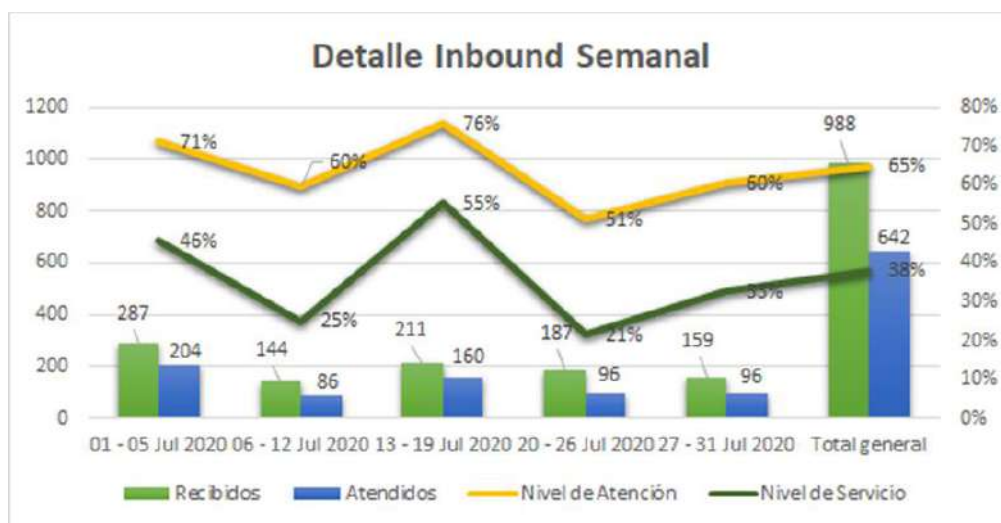
- Cuentan con 4 correos electrónicos: acompanamiento@mintic.gov.co evaluacionterritorial@mintic.gov.co maximavelocidad@mintic.gov.co y sopORTEestrategiati@mintic.gov.co
- Con el inicio del concurso de Máxima Velocidad Min TIC toma la decisión de asignar la opción 3 de las líneas 3907950 y 018000952525 para esta iniciativa.
- El CCC atienden los requerimientos de las entidades participantes, aclarando dudas generales sobre el concurso por los canales inbound, email y página web.



Campaña	Recibidos	Atendidos	Nivel de Servic	% Abandono
ACOMPANAMIENTO	156	121	90.08%	3.21%
C2C TRAMITES Y SERVICIOS EN	2470	1128	23.94%	0.00%
CALLBACK	3502	1715	78.54%	30.27%
CSIRT	209	120	92.50%	3.35%
FORMACIÓN T.I.	207	154	27.27%	0.00%
GOV.CO TERRITORIAL	988	642	58.57%	17.51%
MAXIMA VELOCIDAD	408	271	23.62%	0.00%
TRAMITES Y SERVICIOS EN GO'	2410	1565	73.48%	20.71%
URNA DE CRISTAL	2041	1830	92.73%	6.61%
Total general	12391	7546	68.46%	15.16%



3.3.1 Estadística línea de servicio GOV.CO Territorial



(Ver anexo 2)





(Ver anexo 3)

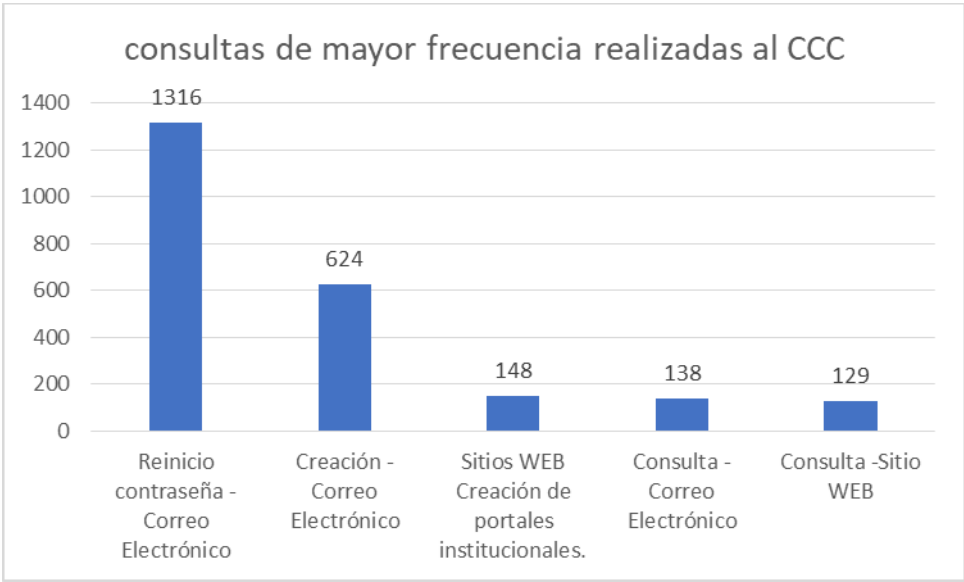
A continuación, el estado de los casos creados por el CCC campaña GOV.CO Territorial en el mes de julio

Grupo	Esperando Proveedor u otro nivel	Casos Abierto	Caso Resuelto	Caso cerrado	Total General
GOV.CO Territorial	8	104	141	3018	3271

Tabla 1 Estados de Casos

A continuación, se relacionan las consultas de mayor frecuencia realizadas por las entidades gubernamentales

Tipo de requerimiento	Cantidad
Reinicio contraseña - Correo Electrónico	1316
Creación - Correo Electrónico	624
Sitios WEB Creación de portales institucionales.	148
Consulta - Correo Electrónico	138
Consulta -Sitio WEB	129

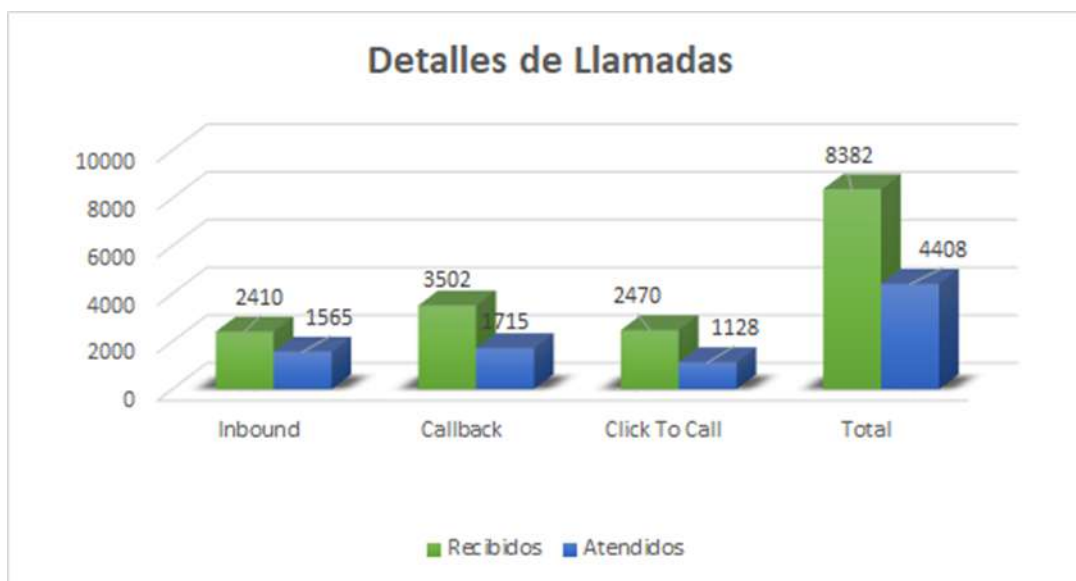


- En este mes se recibió un total de 988 llamadas de las cuales se atendieron 642, quedando con un nivel de servicio del 58,57%. Las llamadas más frecuentes en el mes de julio fueron consultas y estados de casos al igual que el restablecimiento de claves y contraseñas para correos institucionales. (Ver anexo 6)
- Por el canal Email se atendieron 5.306 solicitudes quedando con un nivel de servicio de 84,70%; los temas más solicitados y requerimientos fueron reinicios de contraseñas y creación de correos institucionales y sitios web (Ver anexo 7)



- El canal de buzón de voz ha recibido un total de 270 buzones (Ver anexo 2)
- El canal Outbound realizó 195 gestiones en este mes. (Ver anexo 2)
- En este mes GOV.CO TERRITORIAL ha creado 3.271 casos en la plataforma service desk. (Ver anexo 5)

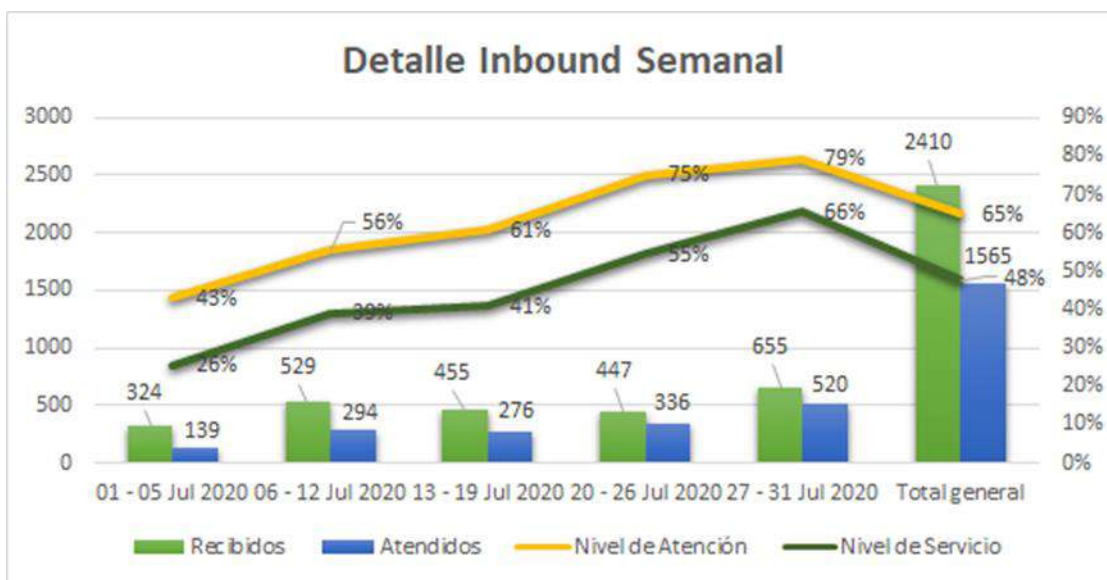
3.3.2 Estadística línea de servicio GOV.CO Trámites





(Ver anexo 2)

Detalle inbound semanal de las llamadas ingresadas al CCC campaña GOV.CO en el mes de julio



- Para este mes se recibieron un total de 2.410 llamadas de las cuales se atendieron 1565 quedando con un nivel de servicio del 73,48% ingresadas por el canal Inbound. Las llamadas más frecuentes en este mes fueron consultas e información del subsidio solidario y datos de contacto de entidades públicas y privadas. (Ver anexo 7)

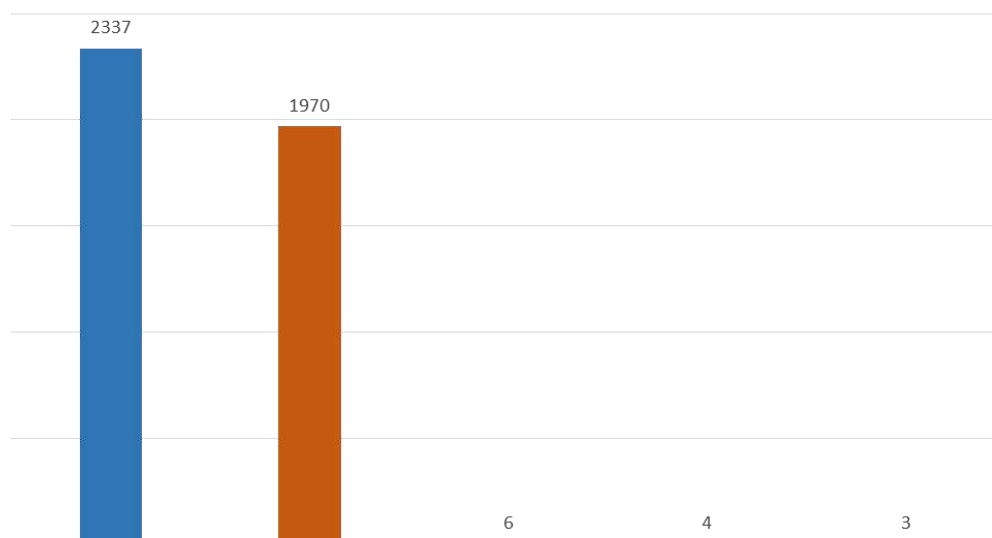


- Por el canal Callback se recibió un total de 3.502 llamadas de las cuales se atendieron 1715 quedando con un nivel de servicio de 78,54%. (Ver anexo 2)
- Por el canal de Click To Call se recibió un total de 2.470 llamadas de las cuales se atendieron 1128 quedando con un nivel de servicio de 23,94% (Ver anexo 2)
- El canal Email se recibió un total de 1.188 correos electrónicos con diferentes solicitudes. (Ver anexo 2)
- Esta campaña creó en este mes 7 casos por la plataforma SERVICE DESK. (Ver anexo 5)
- A continuación, un resumen general de la gestión realizada por la campaña GOV.CO en los diferentes canales de atención.
- Se identifica gracias a la tipificación realizada por el centro de contacto que los ciudadanos se contactan para validar ayudas dadas por el gobierno nacional y diferentes programas servicios, trámites entre otros como se observa en las siguientes tablas

Tema	Cantidad
Programa / Servicio	2337
Trámite	1970
Requerimiento	6
Consulta de trámite que no está en el portal GOV.CO	4
Seguimiento de caso	3
Total general	4320



Cantidad e consultas por tema



- En julio 2020, el mayor número de consultas están asociadas a consultas de programas y servicios ofrecidos por entidades gubernamentales como ayuda a la población vulnerable en época de la pandemia.
- Así mismo en la siguiente tabla se relacionan el top 10 de los programas y servicios más consultados

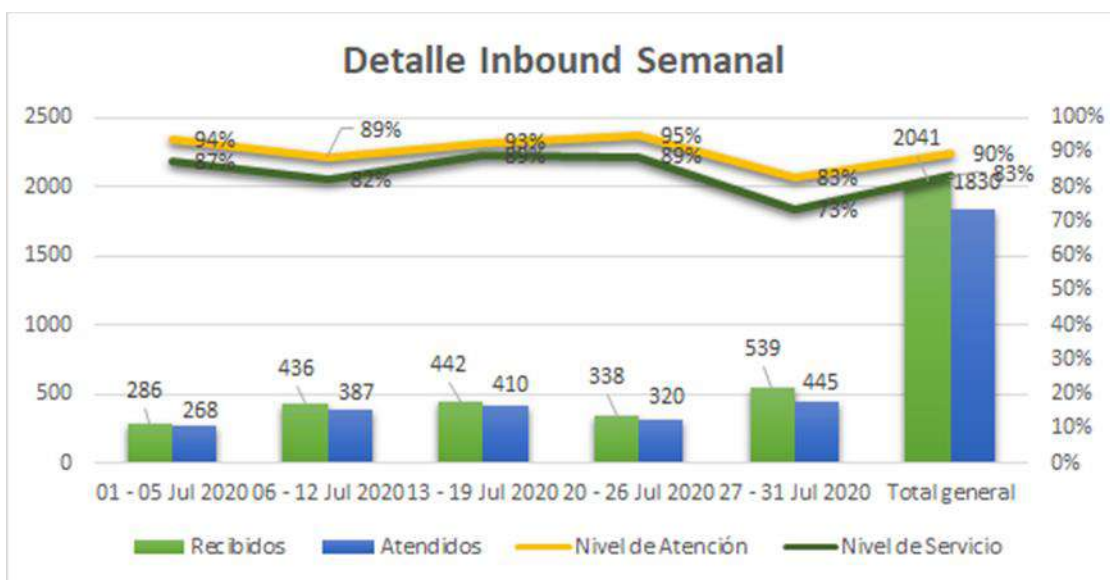
Programa / Servicio	Cantidad
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	734
LÍNEAS DE CONTACTO ENTIDADES GUBERNAMENTALES	559
Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	286
Ayudas para personas de bajos recursos	81
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	60
Permiso de movilidad	55
Entrega de subsidios por COVID	46
Orientación laboral	43
Devolución de IVA (COVID 19)	33
Vacunación Niños	32

- Para finalizar se relaciona el Top 10 de los Trámites más consultados

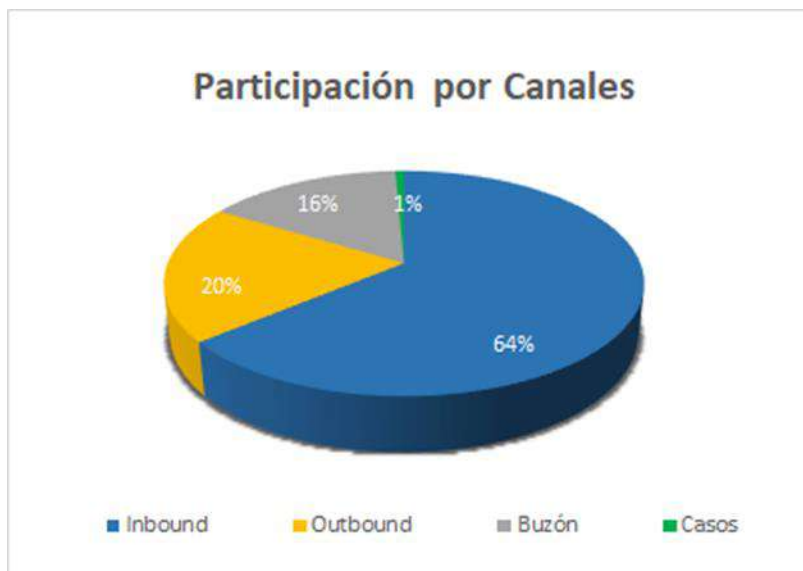


Número de trámite	Nombre del trámite	Entidad	Cantidad
159	Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT	DIAN	555
5870	Actualización del Registro Único Tributario-RUT	DIAN	437
179	Emisión Renovación y Revocación del Instrumento de Firma Electrónica (IFE).	DIAN	94
8030	Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario	DIAN	46
15732	Certificado de ingresos y retenciones	FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.	37
14313	Certificado catastral nacional	IGAC	30
366	Convalidación de títulos de estudios de posgrado obtenidos en el exterior	MINEDUCACION	25
53794	Permiso Especial de Permanencia	MIGRACION COLOMBIA	23
45250	Consulta en línea del estado de vinculación a la estrategia UNIDOS	DPS	21
672	Certificado de supervivencia o fe de vida	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	18
284	Certificado de acreditación de residencia fiscal	DIAN	18

3.3.3 Estadística línea de servicio Urna De Cristal



(Ver anexo 3)



(Ver anexo 2)

- Para este mes se recibió un total de 2.041 llamadas de las cuales se atendieron 1.830 quedando con un nivel de servicio de 92, 73%. Las llamadas más frecuentes en este mes fueron consultas e información del subsidio solidario, devolución del IVA, datos de contacto de entidades públicas y privadas e información de programas de vivienda. (Ver anexo 7)
- Por el canal outbound se realizó un total 632 gestiones y por el canal de buzones se recibió un total de 499.
- Se creó un total de 22 casos este mes. (Ver anexo 5)
- Durante este mes de julio urna de cristal ha enviado un total de 1'123.758 mensajes de texto. (Ver anexo 8)
- Par los sms a continuación, se detalla los 29 envíos realizados en julio de mensajes de texto.

La cantidad de mensajes utilizados fue de 1.124.656 dividido de la siguiente manera:

Mensajes	Cantidad
Enviados	1.123.758
Respuestas	898
Total	1.124.656

Las 898 respuesta de los ciudadanos se dan con base los 29 mensajes enviados.

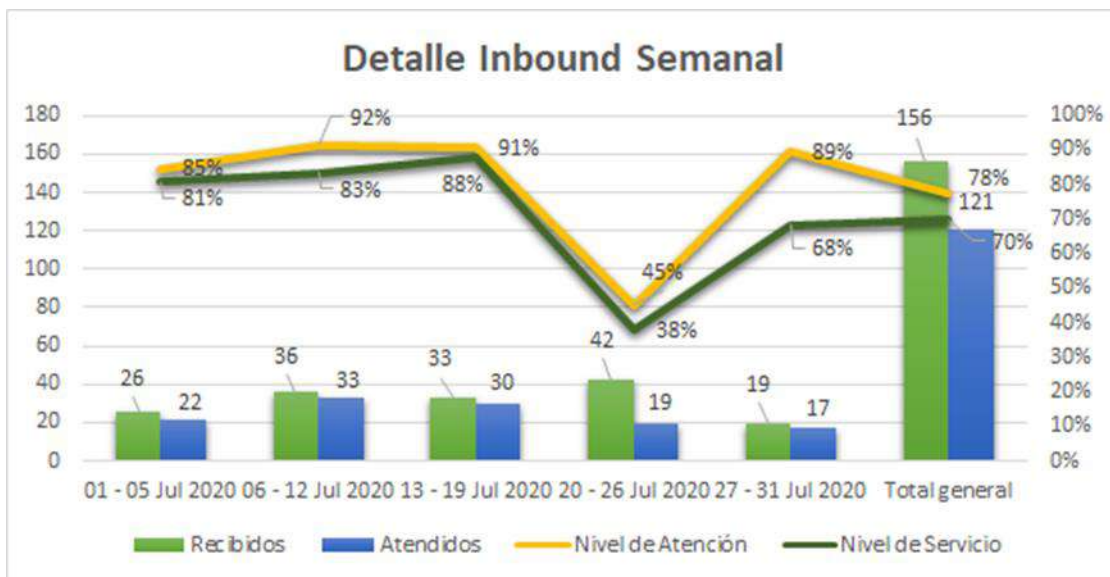


Fecha	Cantidad
1/07/2020	155744
Día sin IVA: se ha suspendido la venta presencial de electrodomesticos, equipos de comunicaciones y computo en grandes superficies: https://bit.ly/2BT8nu2	155720
En los días sin IVA recuerda que no es necesario salir de casa, aprovecha para hacer tus compras virtualmente. Mas info: https://bit.ly/2BT8nu2	12
Si sales de casa en el día sin IVA recuerda seguir las medidas de seguridad. Usa tapabocas, lleva antibacterial y manten la distancia: https://bit.ly/2BT8nu2	12
2/07/2020	154975
En los días sin IVA recuerda que no es necesario salir de casa, aprovecha para hacer tus compras virtualmente. Mas info: https://bit.ly/2BT8nu2	154975
3/07/2020	155590
Si sales de casa en el día sin IVA recuerda seguir las medidas de seguridad. Usa tapabocas, lleva antibacterial y manten la distancia: https://bit.ly/2BT8nu2	155590
5/07/2020	80010
Perteneces al estrato 1 o 2? Accede a Internet en tu hogar con el programa Hogares Conectados del Ministerio TIC. Conoce los requisitos: https://cutt.ly/fiQMZ0K	80010
6/07/2020	15523
Aporta tus ideas para solucionar los problemas que nos afectan a todos. Construyamos juntos Apropiacion Social del Conocimiento: https://bit.ly/3fa0qPq	310
El trabajo en casa llevo para quedarse. Tienes ideas para regular esta modalidad de empleo en nuestro pais? https://bit.ly/3fa0qPq	2568
Esta abierta la convocatoria para el Banco de Acciones Comunes. Inscribe tu iniciativa de desarrollo comunitario: https://bit.ly/31FpxWC	2581
No te relajes, no bajes la guardia! El coronavirus sigue siendo una amenaza y entre todos debemos cuidarnos. Mas info en: https://coronaviruscolombia.gov.co/	2623
Si tu empresa es naranja, puedes aprovechar el beneficio de exencion de renta. Consulta mas informacion e inscribete: https://bit.ly/3eVO51q	2002
Tu experiencia vale! Certifica tus competencias y encuentra nuevas oportunidades de empleo: https://bit.ly/31DUVoB	2663
Ya sabes de que se trata la Hipoteca Inversa? Informate y resuelve tus dudas: https://bit.ly/2YUoKiM	2776
7/07/2020	22044
Resuelve todas tus preguntas sobre Hipoteca Inversa y beneficios de vivienda del Gobierno. Encuentra la respuesta que buscas aqui: https://bit.ly/3fa0qPq	22044
8/07/2020	18006
Aporta tus ideas para solucionar los problemas que nos afectan a todos. Construyamos juntos Apropiacion Social del Conocimiento: https://bit.ly/3fa0qPq	18006
9/07/2020	36016
El trabajo en casa llevo para quedarse. Tienes ideas para regular esta modalidad de empleo en nuestro pais? https://bit.ly/3fa0qPq	17010
Si tu empresa es naranja, puedes aprovechar el beneficio de exencion de renta. Consulta mas informacion e inscribete: https://bit.ly/3eVO51q	19006
10/07/2020	19008
Tu experiencia vale! Certifica tus competencias y encuentra nuevas oportunidades de empleo: https://bit.ly/31DUVoB	19008
11/07/2020	17010
Esta abierta la convocatoria para el Banco de Acciones Comunes. Inscribe tu iniciativa de desarrollo comunitario: https://bit.ly/31FpxWC	17010
12/07/2020	17010
Ya sabes de que se trata la Hipoteca Inversa? Informate y resuelve tus dudas: https://bit.ly/2YUoKiM	17010
13/07/2020	17010
No te relajes, no bajes la guardia! El coronavirus sigue siendo una amenaza y entre todos debemos cuidarnos. Mas info en: https://coronaviruscolombia.gov.co/	17010
15/07/2020	21501
Gracias al Programa Hogares Conectados del Ministerio TIC, usted cuenta con Internet fijo a bajo costo. Mas Info: https://cutt.ly/7kriEN	21501
17/07/2020	92
Cuidarnos es compromiso de todos! Refuerza el lavado de manos, uso de tapabocas y distanciamiento social. Mas info: https://coronaviruscolombia.gov.co/	10
Resuelve tus dudas sobre el Ingreso Solidario y otras acciones del Gobierno para apoyar a quienes mas lo necesitan: https://bit.ly/3fa0qPq	10
Te gustaria recibir informacion GRATIS sobre los tramites y servicios que ofrece el Estado? En caso de no desear informarte, responde NO (sin costo)	62
Ya conoces el portal unico del Estado? Visita www.gov.co y cuentalos tus opiniones y sugerencias: https://bit.ly/3fa0qPq	10
18/07/2020	33010
Cuidarnos es compromiso de todos! Refuerza el lavado de manos, uso de tapabocas y distanciamiento social. Mas info: https://coronaviruscolombia.gov.co/	33010
19/07/2020	33009
Resuelve tus dudas sobre el Ingreso Solidario y otras acciones del Gobierno para apoyar a quienes mas lo necesitan: https://bit.ly/3fa0qPq	33009
20/07/2020	33979
Ya conoces el portal unico del Estado? Visita www.gov.co y cuentalos tus opiniones y sugerencias: https://bit.ly/3fa0qPq	33979
22/07/2020	110
El tapabocas te protege! Lava tus manos antes y despues, cubre nariz y boca, evita tocarlo mientras lo usas. Mas info: http://coronaviruscolombia.gov.co/	10
Eres miembro de una organizacion comunal? Aprovecha las becas para educacion superior - Comunal Aprende: https://bit.ly/30wMc5v	10
Hasta el 14 de agosto se podran renovar los permisos especiales de permanencia para venezolanos. Conoce mas aqui: https://bit.ly/3eQ7YX5	10
Los giros del programa Ingreso Solidario se extenderan hasta junio de 2021. Verifica si eres beneficiario y resuelve tus dudas: https://bit.ly/3eTiWee	10
Sacale Jugo a tu patente! El Gobierno apoya a los inventores colombianos: https://bit.ly/2OK5Wgp	10
Te gustaria recibir capacitacion para que tu entidad este al dia en seguridad de la informacion? https://bit.ly/30ftY8t	60
23/07/2020	30009
Sacale Jugo a tu patente! El Gobierno apoya a los inventores colombianos: https://bit.ly/2OK5Wgp	30009
24/07/2020	30008
Eres miembro de una organizacion comunal? Aprovecha las becas para educacion superior - Comunal Aprende: https://bit.ly/30wMc5v	30008
25/07/2020	30010
El tapabocas te protege! Lava tus manos antes y despues, cubre nariz y boca, evita tocarlo mientras lo usas. Mas info: http://coronaviruscolombia.gov.co/	30010
29/07/2020	74050
Resuelve tus dudas sobre Telecomunicaciones, salud y 5G. Te esperamos manana 30 de julio a las 8 am: https://bit.ly/335PMGK	3649
Resuelve tus dudas sobre Telecomunicaciones, salud y 5G. Te esperamos hoy a las 8 am: https://bit.ly/335PMGK	11
Resuelve tus dudas sobre Telecomunicaciones, salud y 5G. Te esperamos manana 30 de julio a las 8 am: https://bit.ly/335PMGK	70390
30/07/2020	70000
Resuelve tus dudas sobre Telecomunicaciones, salud y 5G. Te esperamos hoy a las 8 am: https://bit.ly/335PMGK	70000
31/07/2020	60034
Te gustaria recibir informacion GRATIS sobre los tramites y servicios que ofrece el Estado? En caso de no desear la info, responde NO (sin costo)	61
Hasta el 14 de agosto se podran renovar los permisos especiales de permanencia para venezolanos. Conoce mas aqui: https://bit.ly/3eQ7YX5	29986
Los giros del programa Ingreso Solidario se extenderan hasta junio de 2021. Verifica si eres beneficiario y resuelve tus dudas: https://bit.ly/3eTiWee	29987
Total general	1.123.758

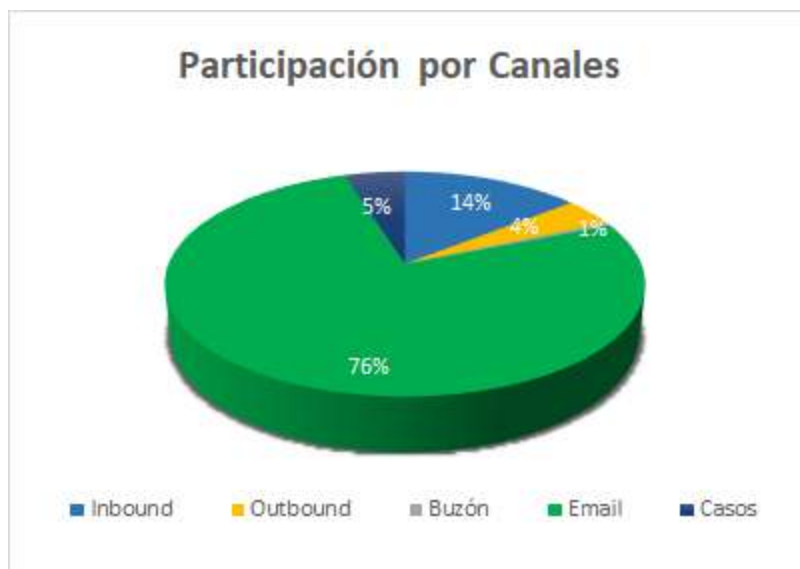


3.3.4 Estadística línea de servicio Política de Gobierno Digital

A continuación, un resumen general de la gestión realizada por la campaña Acompañamiento Gel en los diferentes canales de atención.



(Ver anexo 3)



(Ver anexo 2)

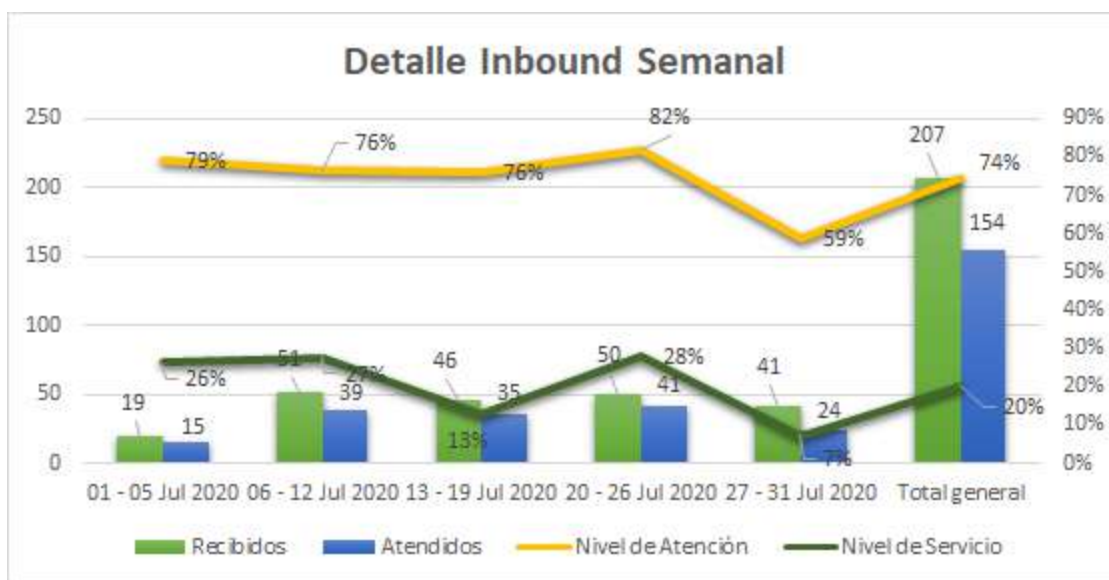
- Para este mes se recibió un total de 156 llamadas de la cual se atendieron 121 quedando con un nivel de servicio del 90,08%, las llamadas ingresadas en esta campaña son solicitudes y requerimientos de la gestión de GOV.CO Territorial por



ende se transfieren. (Ver anexo 7)

- A través de los 4 correos electrónicos que se manejan se recibieron 833 solicitudes. (Ver anexo 2)
- Por el canal outbound se realizan 44 gestiones y por el canal de buzones se tiene un registro total de 6 llamadas
- Se crearon un total de 53 casos por la plataforma Service Desk. (Ver anexo 5)

3.3.5 Estadística línea de servicio Formación TI



(Ver anexo 3)



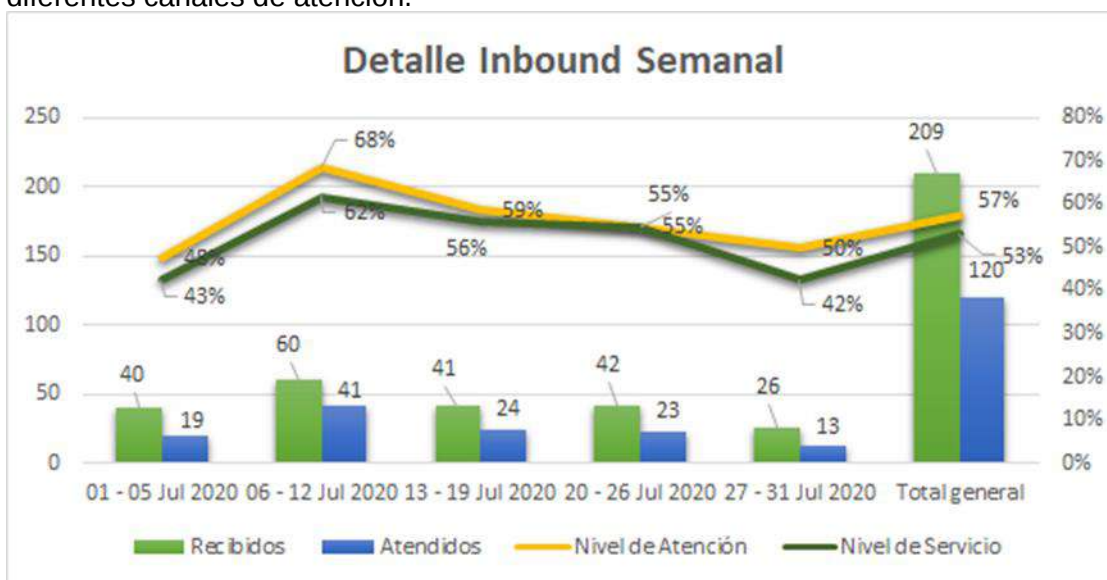
(Ver anexo 2)



- El mes de julio se recibieron un total de 207 llamadas de las cuales se atendieron 154 con un nivel de servicio del 27,27%. las llamadas ingresadas en esta campaña son solicitudes y requerimientos de la gestión de GOV.CO por ende se transfieren. (Ver anexo 7)
- Por el canal outbound se realizan 419 gestiones (Ver anexo 19)
- Este mes no hubo buzones
- Se crearon 14 casos en SERVICE DESK. (Ver anexo 5)

3.3.6 Estadística línea de servicio CSIRT Gobierno

A continuación, un resumen general de la gestión realizada por la campaña C-SIRT en los diferentes canales de atención.



(Ver anexo 3)

- Para el mes de julio se recibieron un total de 209 llamadas siendo atendidas 120 con un nivel de servicio del 92,50%.
- La mayoría de las llamadas ingresadas son para transferir a GOV.CO Territorial por temas de consultas y creación de correos institucionales y sitios web.
- Este mes no hubo gestión outbound y de buzones

3.3.7 Estadística Nivel II

- Cuenta con 6 agentes técnicos y 3 agentes profesionales. (Ver anexo 4)



- Brindan soporte técnico para las entidades gubernamentales en temas como: creación de sitios web y correos institucionales, reinicio de claves, error en sitios web, capacitaciones, back ups de correos electrónicos, administración y gestión de más de 2900 portales territoriales, monitoreo preventivo a servidores de los portales territoriales, cambios de administrador y todo tipo de errores o fallas que presenten los portales. Se resuelven 2094 casos en la plataforma SERVICE DESK escalados a segundo nivel (Ver anexo 5).
- Se realiza plan de distribución de 6161 cuentas de correo electrónico que el MinTIC adquirió para las entidades gubernamentales (Ver anexo 21)
- Se entregan más de 4000 correos electrónicos a las entidades según el plan de distribución
- Se realiza automatización de informe de correos permitiendo así ver en tiempo real la información de las entidades en cuanto a cantidades de cuentas de correo electrónico asignadas ver
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMGMwNGJiNDAtYjZlOS00MGE3LTNmM2QtNGFIZGFjOWM1NmUyIiwidCI6IjFhMDY3M2M2LTl0ZTEtNDc2ZC1iYjRkLWJhNmE5MWEzYzU4OCIsImMiOiR9>
- Nos preparamos para realizar pruebas de la evolución de los portales territoriales de la solución Gov.co/Territorial de los servicios crea formulario para registrar pruebas de los portales y se establece estrategia ver
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=r0MEFHmOzk-z7d4AExKYT5Cpotp3_PpBroG09PKnr5RUQ1dMOUxTRE9NMDVMM09YTDBNNVIBTTJBVy4u
- Los portales de la solución Gov.co/Territorial para el mes de Julio del 2020 registro más de 13 millones de visitas
- Se sostiene una comunicación activa con los administradores web y los representantes legales de las más de 2900 entidades que se encuentran con la solución Gov.co/Territorial, esto se hace a través de mensajes de correo electrónico masivos y a través del chat del superadministrador
- Se valida el sistema de gestión de Segundo Nivel (Procedimientos, Guías, Plantillas)



3.3.8 Revisión de portales

3.3.9 Gestión Outbound (Anexo 19)

Para el mes de julio se realiza 4 gestiones outbound con las siguientes temáticas y fechas:

Confirmación asistencia Cyberwomen Challenge 2020.

- Bajo una previa inscripción al evento Cyberwomen Challenge 2020 se realiza una gestión outbound para confirmación de asistencia a este evento virtual, teniendo como el 29 de julio el único día de marcaciones a la base de 127 registros. A continuación, compartimos resumen de la gestión realizada

Gestión	Total
Efectivas	77
No efectivas	50
Total general	127

Resumen de la gestión:

- De las 77 llamadas efectivas 74 confirmaron asistencia; dentro de la base vienen registros repetidos.
- De los 50 registros no efectivos 36 números no contestaron, 9 celulares apagados, 2 celulares fuera de servicio, 2 números equivocados o errados.

Gestión actualización base 2020-07-22_Muestra_entidades_impacto

- Del 22 al 24 de julio se realiza otra gestión Outbound para la actualización de datos de los encargados de la implementación de la política de Gobierno Digital en las entidades del estado, para esta gestión se obtuvo los siguientes resultados.

Gestión	Total
Efectivas	65
No efectivas	173
Total general	238

- A partir del 8 y hasta el 10 de julio se realizó la gestión Outbound “Invitación Campus



Party” esta gestión tenía dos objetivos, la primera consistía en confirmar la asistencia de las entidades inscritas en el evento e indicarles el día y la hora a los participantes. Segundo consistía en actualizar la base de datos de los CIOS y CISO de las entidades.

- La gestión tenía un total de 224 registros y para el día 10 de julio se tuvo el siguiente resultado

Gestión	Total
Efectivas	174
No efectivas	50
Total general	224

Resumen de la gestión:

- De las 174 marcaciones efectivas, 170 confirman su asistencia.
- De los 50 registros que no se pudieron contactar se encontró que en la gran mayoría no contestaron el celular o lo tenían apagado.

Base hogares conectados

- Del 6 al 10 de julio se gestionó la base Outbound “ Hogares Conectados” el objetivo de la marcación consistía en contactar a los líderes del área de TIC o CIOS de las entidades gubernamentales para informarles que días anteriores se compartió un correo electrónico con información sobre los beneficios de la iniciativa “Hogares conectados” que va dirigida a ciudadanos de estratos 1 y 2 que no cuentan con conexión desde su hogar, accediendo a los beneficios y conociendo la información a través de las redes sociales o sitios web de las entidades.

El 10 de julio se finaliza la gestión Outbound “Hogares Conectados” con el siguiente resultado:

Gestión	Total
Efectivas	50
No efectivas	30
Total general	80

3.3.10 Gestión envío de correos (Anexo 20)



Fecha	Tema	cantidad	rebotados	reenvio	fecha reenvio
24/07/2020	Solicitud de entrevista para evaluar el impacto de la Política de Gobierno Digital en la entidad	173	34	No	N/A
24/07/2020	Premio Reto Turbo Booster 2, selecciona tus asesorías especiales.	104	2	No	N/A
29/07/2020	Asiste al Hablemos de Gobierno Digital 30 de julio, Novedades Máxima Velocidad	387	13	No	N/A
Total		664	49		

- Para julio se realizó el envío de tres correos masivos de los cuales dos (Premio Reto Turbo Booster 2, selecciona tus asesorías especiales y Asiste al Hablemos de Gobierno Digital 30 de julio, Novedades Máxima Velocidad) fueron enviados desde el email maximavelocidad@mintic.gov.co y uno (Solicitud de entrevista para evaluar el impacto de la Política de Gobierno Digital en la entidad) desde acompañamiento@mintic.gov.co, el total de correos enviados para estas solicitudes fue de 664 teniendo 49 en total que rebotaron, es decir un 7% de los correos solicitados.

4 ESTADISTICA DE TICKETS CREADOS

4.1 Participación por proyecto

A continuación, la participación por proyecto de los casos escalados a cada uno de los operadores de servicio. Los datos relacionados corresponden a la gestión realizada en el mes de julio de 2020 para los reportes recibidos en el canal telefónico y en correo electrónico.



Ilustración 3 Participación de tickets creados por grupo



4.2 Participación por grupo

A continuación, se muestra el resultado de los casos reportados a cada uno de los grupos.

Proyecto	Cantidad	% de participación
Acompañamiento	53	1.48%
Formación T.I.	14	0.39%
GOV.CO Territorial	3271	91.11%
GOV.CO Trámites	7	0.19%
Infraestructura	223	6.21%
Urna de cristal	22	0.61%
Total general	3590	100%

Participación de tickets creados por grupo

4.3 Estado de tickets por grupo

En el mes de julio, se cerraron 3283 tickets, la información restante se encuentra en estado abierto y resuelto.

A continuación, se detalla el total de tickets en estado abierto, resuelto y cerrado que se gestionaron en el mes de julio por cada uno de los grupos.

Proyecto	Acompañamiento	Formación T.I.	GOV.CO Territorial	GOV.CO Trámites	Infraestructura	Urna de cristal	Total general
Abierto	14		104		35		153
Cerrado	34	14	3018	7	188	22	3283
Esperando Proveedor u otro nivel			8				8
Resuelto	5		141				146
Total general	53	14	3271	7	223	22	3590

Tabla 5 Estado de tickets por grupo

5 CALIDAD CCC

Desde el área de calidad se tiene como objetivo implementar un conjunto de procesos que aseguren los estándares de calidad definidos por la compañía y ofrecidos a nuestro cliente interno y externo; contar con personal cualificado que a través de la línea del CCC brinde a los ciudadanos confianza, efectividad y credibilidad. El proceso de monitoreo es una actividad que nos permitirá mejorar el desempeño de los agentes, así como orientarlos a proporcionar un servicio de calidad de primera mano.

Durante el mes de julio se realizó la auditoria del proceso ejecutado por parte de los colaboradores en el CCC detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas en todas las instancias representativas del proyecto.

5.1 Errores críticos y no críticos



El área de calidad realizó auditoria a los agentes de la operación Centro de Contacto Ministerio TIC, se realizó por medio de los diferentes métodos de seguimiento como el monitoreo en vivo y remoto, seguimiento diario de monitoreo.

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Critico de usuario, Error critico de negocio, y Error no crítico así:

5.1.1 Error crítico de Negocio:

- Hace uso del guion Habeas Data
- Captura de información
- Tipifica correctamente
- Páginas .GOV . EDU .MIL
- Avaya
- Ocupación de canal

5.1.2 Error crítico de Usuario Final:

- Hace uso del guion Habeas Data
- Captura de información
- Tipifica correctamente
- Páginas .GOV . EDU .MIL
- Avaya
- Ocupación de canal

5.1.3 Errores No críticos:

- Contesta la llamada en los tiempos establecidos
- Solicita tiempos de espera innecesarios
- Retoma la llamada en el tiempo establecido
- Hace uso adecuado del Mute.
- Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña
- Ficha del trámite
- Guion consulta de Trámites
- Indica nombre de la entidad a la que debe dirigirse
- Usa lenguaje adecuado en la llamada
- Personaliza la llamada
- Modula y vocaliza de manera adecuada
- Mantiene escucha activa en el transcurso de la llamada.
- Transmite seguridad al brindar la información

5.2 Matriz de errores críticos y no críticos



En la siguiente matriz de calidad se describen los agrupadores, los atributos, la tipología (si el ítem corresponde a un error no crítico o crítico de usuario de negocio o cumplimiento), la precisión y los ítems con sus correspondientes pesos, adicionalmente se incluye un diccionario para no tener ambigüedades al momento de realizar la calificación a una transacción.



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Centro de contacto al ciudadano

AGRUPADOR	PESO PONDERADO	PESO VARIABLE	ATRIBUTO	TIPOLOGÍA	PRECISION	ITEM	DECCIONARIO
ATENCIÓN	40.0%	3.50 %	TIEMPOS	NO CRÍTICO		Contesta la llamada en los tiempos establecidos	Atiende la comunicación inmediatamente ingresa y hasta 5 segundos después de su ingreso, (a partir del segundo 6 y hasta 20 segundos se afectará el ítem)
		3.00 %		NO CRÍTICO		Solicita tiempos de espera innecesarios	Uso de tiempos de espera sin justificación es decir cuando la información solicitada no requiere consulta; así mismo el manejo de tiempos muertos superiores a 10 segundos serán considerados como oportunidad de mejora.
		3.50 %		NO CRÍTICO		Retorna la llamada en el tiempo establecido	La llamada debe ser atendida nuevamente en 60 segundos, estos tiempos podrán ser extendidos de acuerdo al requerimiento presentado.
		3.00 %		NO CRÍTICO		Hace uso adecuado del Mute.	Cada vez que se solicite tiempos en espera el agente deberá utilizar el mute; el uso de esta herramienta es con el fin de evitar incomodar al interlocutor y poder realizar las consultas necesarias para solucionar el requerimiento del ciudadano.
		3.00 %	GUIONES	NO CRÍTICO		Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	Utiliza los guiones establecidos por la compañía o por el cliente de forma completa sin omitirlos o modificarlos, según aplique para el inicio de la comunicación. (Saludo, espera, retoma, despedida, transferencia, broma, finalización por falta de interacción, equivocada) según aplique.
		3.00 %		NO CRÍTICO		Ficha del trámite	El agente da a conocer la ficha del trámite según aplique en el portal GOV.CO
		3.00 %		NO CRÍTICO		Guion consulta de Trámites	Utiliza los guiones establecidos para la consulta de los trámites de forma completa sin omitirlos o modificarlos, según aplique para cada trámite.
		3.00 %		NO CRÍTICO		Indica nombre de la entidad a la que debe dirigirse	En los casos en que el trámite y/o solicitud no pueda ser gestionado a través del Portal GOV.CO, el agente deberá indicar al ciudadano el nombre de la entidad a la cual debe dirigirse para realizar su requerimiento.
		3.00 %	ETIQUETA TELEFONICA	NO CRÍTICO		Usa lenguaje adecuado en la llamada	Se comunica con un lenguaje cordial utilizando expresiones adecuadas que permitan la comprensión de la información según el tipo de usuario. Se contextualiza con cada tipo de llamada y logra que el usuario sienta que la información brindada está orientada a resolver su pregunta o solicitud, sin utilizar muletillas, extragerismos, diminutivos, siglas y expresiones coloquiales.
		3.00 %		NO CRÍTICO		Personaliza la llamada	Personaliza la llamada mínimo 3 veces (inicio, desarrollo y cierre) y realiza la distinción de género apropiadamente (siendo femenino por el nombre y masculino por el apellido).
		3.00 %		NO CRÍTICO		Modula y vocaliza de manera adecuada	Utiliza un tono de voz adecuado durante el inicio, desarrollo y final de la llamada. El tono de voz debe ser cálido, amable y cordial. Vocaliza y pronuncia adecuadamente la información que transmite utilizando un tono de voz cálido y dinámico.
		3.00 %		NO CRÍTICO		Mantiene escucha activa en el transcurso de la llamada.	Escucha atentamente al ciudadano, le deja expresar su solicitud sin interrumpirlo y evita hacerle repetir información previamente suministrada.
		3.00 %		NO CRÍTICO		Transmite seguridad al brindar la información	Se expresa y genera comunicaciones con propiedad y seguridad, demuestra con su lenguaje que conoce el tema o producto del cual está hablando.
		3.00 %		NO CRÍTICO			
GESTIÓN	60.0%	10.0%	VERIFICACIÓN	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Trámites integrados o Presenciales	Realiza todas las consultas sobre fuentes autorizadas de información e identifica si la solicitud del ciudadano refiere a un trámite integrado el cual se pueda realizar directamente en el Portal GOV.CO. Realiza todas las consultas sobre fuentes autorizadas de información e identifica si la solicitud del ciudadano refiere a un trámite presencial o semipresencial.
				CRÍTICO	NEGOCIO	Hace uso del guion Habeas Data	Hace uso del guion establecido a la hora de brindar la Ley de Habeas Data, de igual manera registra la información en OCM de acuerdo a lo conversado.
		10.0%	INTERACCIÓN	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Maneja las objeciones del cliente	Reacciona ante la razón de la llamada de manera adecuada sin perder su objetivo como agente, dándole a entender al ciudadano que comprende su situación a través de un trato humano.
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Preguntas Filtro	Indaga y consulta al usuario todos los aspectos, datos o información necesaria para comprender el objetivo de la comunicación.
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Exceso de confianza	Es importante tener una actitud positiva y servicial desde el inicio, mostrar interés en todo momento (usar palabras como entiendo, comprendo, etc.). Hay que empatizar, conectar con lo que nos planteen, empatizar no significa ser demasiado cercano, ya que un exceso de confianza puede producir el efecto contrario. Empatizar no quiere decir simpatizar.
		10.0%	REGISTRO	CRÍTICO	NEGOCIO	Captura de información	Valida los datos del usuario de acuerdo a las normas establecidas para el registro y/o escalamiento (nombre, cédula, teléfono, correo electrónico).
				CRÍTICO	NEGOCIO	Tipifica correctamente	Actualiza los datos y registros en los aplicativos o plantillas requeridas por la campaña.
		10.0%	HERRAMIENTAS	CRÍTICO	NEGOCIO	Páginas .GOV .EDU .MIL	Se esta autorizado únicamente al ingreso de páginas .GOV .EDU .MIL o cualquier otra que contribuya al solución del requerimiento; no se podrá realizar ingreso a otras plataformas (Youtube, Facebook, twitter, etc...)
				CRÍTICO	NEGOCIO	Aveya	Se utiliza únicamente para las comunicaciones con el ciudadano y/o cliente según la campaña, no podrá ser utilizado para llamadas personales.
Solución		20.0%	OBJETIVO			Brinda información completa y/o correcta	Suministra información o realiza procedimientos que respondan al requerimiento o consulta del ciudadano, indicando la información necesaria para solucionar el objetivo de la comunicación, teniendo en cuenta la información verificada, actualizada y completa.
				CRÍTICO	USUARIO FINAL		
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Realiza acompañamiento en línea	Agente realiza acompañamiento en línea para apoyar y guiar al ciudadano al momento de realizar el trámite a través del portal GOV.CO
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Brinda Alternativas de solución	Entiende el propósito de la comunicación con el fin de brindar un direccionamiento adecuado, identificando las necesidades del usuario. (Otras alternativas de comunicación y/o consulta, teléfonos, correos, chat)
CONTROL INTERNO	100.0%	100 %	INTERACCION			Cuelgue Pasivo.	El agente según su gestión en la comunicación induce al ciudadano a que cuelgue la llamada sin que este haya obtenido solución a su requerimiento
				FATALES	USUARIO FINAL		
				FATALES	USUARIO FINAL	Cuelgue Activo.	El agente debe evitar cancelar y/o colgar las comunicaciones sin haber brindado solución y estas se deben finalizar con el protocolo de cierre establecido para la campaña
				FATALES	USUARIO FINAL	Utiliza vocabulario indebido / trato irónico /agresivo	Se entiende que existe algún tipo de maltrato, cuando el agente, en el ejercicio de atender las comunicaciones, realiza conductas en contra de un ciudadano que atentan contra su dignidad o que atentan su integridad física. Tales como: gritos, burlas, amenazas, insultos, descalificaciones, entre otras.
				FATALES	USUARIO FINAL	Ocupación de canal	Se entiende como ocupación de canal atender la comunicación después de los 20 segundos y así mismo al cierre no finalizada
				FATALES	NEGOCIO		
		100 %	POLITICAS	FATALES	CUMPLIMIENTO	Datos confidenciales	El agente informa al ciudadano datos confidenciales de la campaña y/o escalamientos de otras entidades; evita indicar información de Outsourcing o del cliente.
				FATALES	CUMPLIMIENTO	Referencias negativas de la empresa	Se debe evitar comentarios desfavorables los cuales puedan atentar en contra de la imagen de la empresa (Outsourcing)
				FATALES	CUMPLIMIENTO	Referencias negativas del cliente	Se debe evitar comentarios desfavorables los cuales puedan atentar en contra de la imagen del cliente (MINTIC)
				FATALES	CUMPLIMIENTO		



Tabla 6 *Matriz de calidad*



5.3 Tipos de monitoreo evaluados por el CCC

- Remoto: Diariamente, se realiza sobre llamadas grabadas que se tienen almacenadas para este fin.
- En línea: Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el usuario para validar el manejo integral de la transacción.
- Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Crítico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:

Error no Crítico	Error Crítico
$\geq 92\%$	$< 92\%$

Tabla 7 Promedio de Error Crítico y no Crítico

Nota: para las transacciones que no cuenten con error crítico y la nota de calidad emitida por matriz sea $< 92\%$ se tomará como transacción no aprobada.

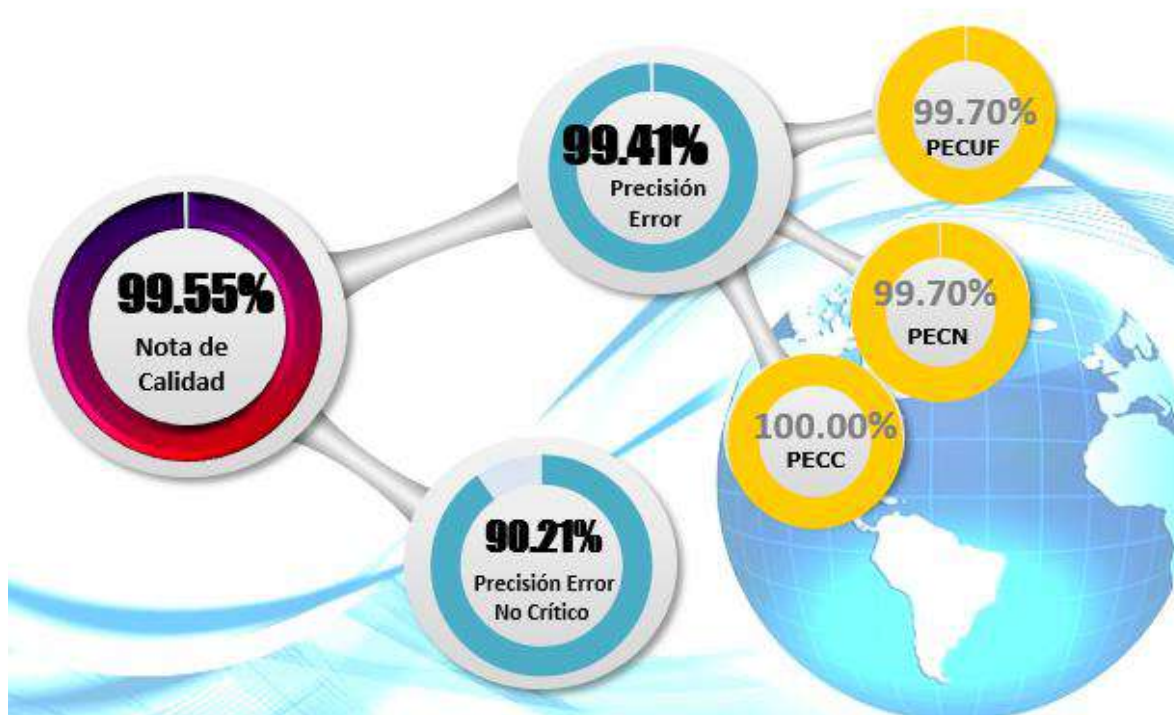
Desde el área de calidad para Gobierno Digital se realizaron 337 monitoreos en los diferentes proyectos y canales de los cuales se obtienen los siguientes resultados

CATEGORIA	Julio
Evaluaciones Realizadas	337
Cantidad Errores Críticos	2
Cantidad Errores No Críticos	33
Precisión Error Crítico	99.4%
Precisión Error No Crítico	90.2%
Evaluaciones con ECUF	1
Precisión de Usuario Final	99.7%
Evaluaciones con ECN	1
Precisión de Negocio	99.7%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100.0%
Nota de Calidad	99.55%

Tabla 8 Promedio de auditorías



CALIDAD INTERNA



5.3.1 Errores Críticos de Usuario Final

De las auditorías realizadas en el mes de julio se detecta error crítico de Negocio, dado que el asesor no validó la existencia de un caso creado esta falla se presenta en el canal gov.co territorial

5.3.2 Errores Críticos de Negocio

De las auditorías realizadas en el mes de julio no se detecta error crítico de Negocio, dado que el asesor no tipifica de forma correcta

5.3.3 Errores Críticos de cumplimiento

De las auditorías realizadas en el mes de julio no se generan errores Críticos de cumplimiento



5.3.4 Errores No Críticos

De las auditorías realizadas en el mes de julio (34) hallazgos corresponden a errores no críticos, generando afectación en los siguientes ítems.

Item-Asesor	Cantidad Items Pareto	
Retoma la llamada en el tiempo establecido	17	50.00%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	8	73.53%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	3	82.35%
Campaña del momento	1	85.29%
Buena Presentación	1	88.24%
Personaliza la llamada	1	91.18%
Mantiene escucha activa en el transcurso de la llamada.	1	94.12%
Redacción	1	97.06%
Trasmite seguridad al brindar la información	1	100.00%
Total general	34	

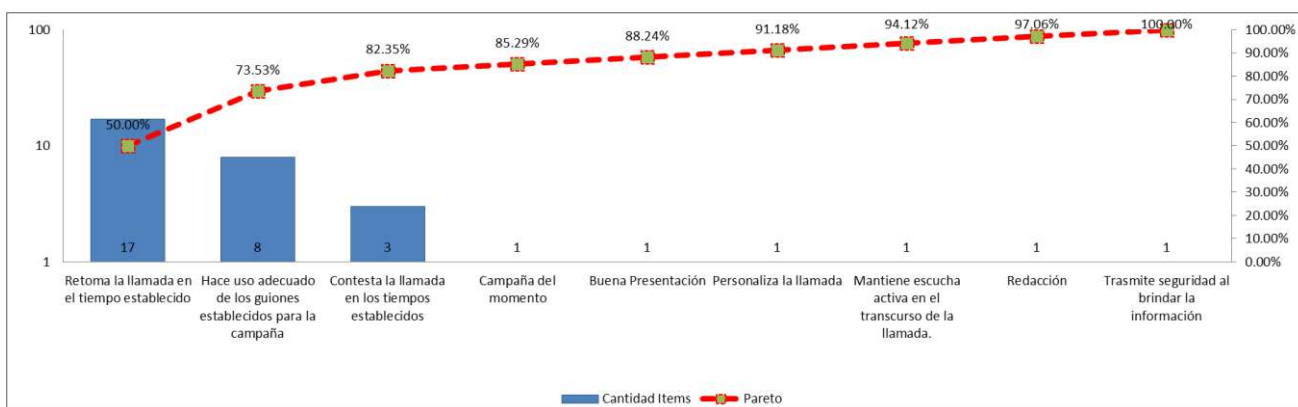


Ilustración 33 errores no críticos

5.4 Monitoreos por canal de atención

Para el mes de julio se realizaron las siguientes auditorias por proyecto:

Proceso	Precisión Error Crítico	Precisión Error No Crítico	Precisión de Usuario Final	Precisión de Negocio	Precisión de Cumplimiento	Nota de Calidad
INBOUND - FORMACIÓN TI	100.0%	71.4%	100.0%	100.0%	100.0%	99.0%
INBOUND - URNA DE CRISTAL	100.0%	90.9%	100.0%	100.0%	100.0%	99.7%
CORREO - ACOMPAÑAMIENTO	100.0%	95.7%	100.0%	100.0%	100.0%	99.7%
INBOUND - ACOMPAÑAMIENTO	100.0%	90.9%	100.0%	100.0%	100.0%	99.4%
CORREO - GOV.CO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
INBOUND - GOV.CO	98.1%	83.3%	100.0%	98.1%	100.0%	99.2%
CALL BACK - GOV.CO	100.0%	84.6%	100.0%	100.0%	100.0%	99.5%
INBOUND - CSIRT	100.0%	89.5%	100.0%	100.0%	100.0%	99.4%
GOV.CO TERRITORIAL NIVEL 2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
INBOUND - GOV.CO TERRITORIAL	97.7%	72.7%	97.7%	100.0%	100.0%	98.8%
CORREO - GOV.CO TERRITORIAL	100.0%	97.6%	100.0%	100.0%	100.0%	99.8%
Total general	99.28%	89.40%	99.76%	99.52%	100.00%	99.49%

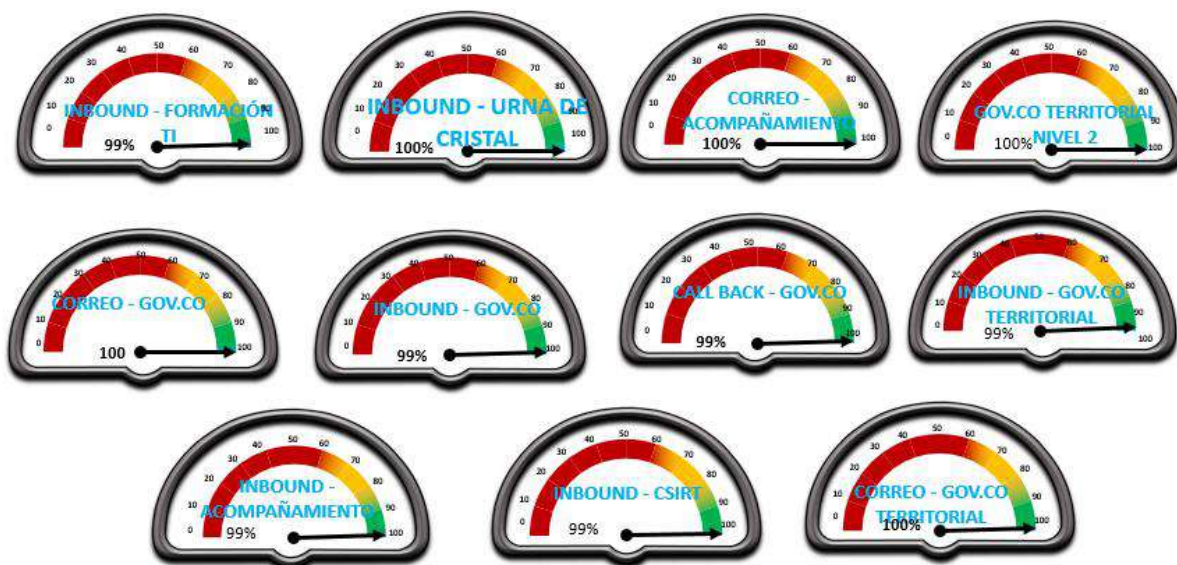


Ilustración 34 Monitoreos por canal de atención

A continuación, se relacionan las consultas frecuentes y requerimientos de los ciudadanos recibidos y gestionados en el CCC.

5.4.1 Gov.Co Territorial

En el proceso de auditoría realizada y de las 86 gestiones correspondientes al proyecto las consultas y requerimientos más frecuentes son:



Solicitud	 Cantidad
CAMBIO DE CONTRASEÑA CORREO ELECTRONICO	36
CREACION DE CUENTAS DE CORREO ELECTRONICO	15
SEGUIMIENTO DE CASOS	8
DATOS ABIERTOS-CONSULTA DE INFORMACION	3
CREACION DE DOMINIO	2
BACK UP CUENTAS DE CORREO	2
MINTIC	2
CONTENIDO EN PAGINA WEB	2
ERROR EN PUBLICACION SITIO WEB	1
LISTADO DE CUENTAS DE CORREO	1
ELIMINACION DOMINIO Y CUENTAS DE CORREO	1
MODIFICACIONES SITIO WEB MCD	1
COMENTARIOS EN SITIO WEB	1
ERROR AL COMPARTIR EN REDES SOCIALES	1
FALLAS EN CARGUE DE DOMINIO	1
FALLAS CON CORREO ELECTRONICO	1
INFORME DEL SITIO WEB	1
AYUDAS PARA ADULTO MAYOR	1
CAMBIO DE ADMINISTRADOR SITIO WEB	1
SIN INFORMACION	1
DATOS ABIERTOS-RESETEO DE CONTRASEÑA	1
REINICIO DE CUENTAS DE CORREO	1
AMPLIACIONN DE ESPACIO EN CUENTAS DE CORREO	1
SEGUIMIENTO A SOLICITUD REALIZADA POR CORREO	1
Total general	86

5.4.2 Gov.co trámites

En el proceso de auditoría realizada y de las 97 gestiones correspondientes al proyecto las consultas y requerimientos más frecuentes son:



Solicitud	Cantidad
INGRESO SOLIDARIO POR CUARENTENA	10
AYUDAS DEL GOBIERNO NACIONAL	8
DIAN ACTUALIZACION DEL RUT	8
DIAN-INSCRIPCION RUT	5
FIRMA ELECTRONICA - DIAN	4
CITAS DIAN	3
DIAN-COPIA DEL RUT	3
MINISTERIO DE ENERGIA	3
GOV.CO-SALVOCONDUCTO DE PERMANENCIA	3
MINISTERIO DE EDUCACION- PROCESO DE CONVALIDACION	2
APLICATIVOS DE COLCIENCIAS	2
FAMILIAS EN ACCION	2
CORREO	2
IMPUESTO PREDIAL	2
CERTIFICADO DE CARENCIA DE INFORMES POR TRÁFICO DE ESTUPEFACIENTES	2
MINTIC	2
ENGLOBE O DESENGLOBE DE DOS O MÁS PREDIOS	2
INFORMACION ENTIDADES PRIVADAS	2

5.4.3 Acompañamiento

En el proceso de auditoría realizada y de las 34 gestiones correspondientes al proyecto las consultas y requerimientos más frecuentes son:



Solicitud	Cantidad
TOKEN MAXIMA VELOCIDAD	6
ACOMPANIAMIENTO - CREDENCIALES DE AUTODIAGNOSTICO	5
ACOMPANIAMIENTO-PARTICIPACION EN MAXIMA VELOCIDAD	5
INFORMACION IPV6	3
CREACION DE CUENTAS DE CORREO ELECTRONICO	2
CPE- ARQUITECTURA EMPRESARIAL	2
TRANSFERENCIA-INTRANET GUBERNAMENTAL	1
PLATAFORMA YAMMER	1
INGRESO SOLIDARIO POR CUARENTENA	1
CAMBIO DE CONTRASEÑA CORREO ELECTRONICO	1
CONVOCATORIAS VIGENTES TICS	1
ACOMPANIAMIENTO - HERRAMIENTA AUTODIAGNOSTICO	1
ACOMPANIAMIENTO EXCLUSION DE IVA	1
ACOMPANIAMIENTO-POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	1
CONTENIDO EN PAGINA WEB	1
DATOS ABIERTOS ACTUALIZACION DE DATOS	1
DATOS ABIERTOS-RESETEO DE CONTRASEÑA	1
Total general	34

5.4.4 Formación TI

En el proceso de auditoría realizada y de las 7 gestiones correspondientes al proyecto las consultas y requerimientos más frecuentes son

Solicitud	Cantidad
TRANSFERENCIA-GOV.CO	4
CONDONACION-PROBLEMAS EN PLATAFORMA PARA CARGA DE ARCHIVOS	1
CONDONACION-ACUERDOS DE PAGO ICETEX	1
CONDONACION-ESTADO DEL PROCESO	1
Total general	7

5.4.5 Formación TI

En el proceso de auditoría realizada y de las 19 gestiones correspondientes al proyecto las consultas y requerimientos más frecuentes son



Solicitud	Cantidad
TRANSFERENCIA-INTRANET GUBERNAMENTAL	8
CAMBIO DE CONTRASEÑA CORREO ELECTRONICO	2
ASESORIA DE CSIRT	2
TRANSFERENCIA-GOV.CO	1
TRANSFERENCIA-URNA DE CRISTAL	1
CSIRT-INCIDENTE DE SEGURIDAD	1
CSIRT- INCIDENTE DE VIRUS	1
GOV.CO-DENUNCIAS POLICIA FISCALIA	1
INGRESO SOLIDARIO POR CUARENTENA	1
INBOUND	1
Total general	19

5.4.6 Urna de Cristal

En el proceso de auditoría realizada y de las 33 gestiones correspondientes al proyecto las consultas y requerimientos más frecuentes son

Solicitud	Cantidad
INGRESO SOLIDARIO POR CUARENTENA	14
MINISTERIO DE VIVIENDA	4
FAMILIAS EN ACCION	3
SISBEN-ACTUALIZACION DE DATOS	2
DEVOLUCION DE IVA	2
GOV.CO-VACUNACION	2
OFERTAS DE EMPLEO	1
AYUDAS DEL GOBIERNO NACIONAL	1
PROYECTO DE VIVIENDA PIVE	1
MINISTERIO DE CULTURA	1
AYUDAS DEL GOBIERNO NACIONAL - ARRIENDO	1
AYUDAS PARA VIVIENDA PARA DESPLAZADOS	1
Total general	33

5.4.7 Nivel 2 territorial

En el proceso de auditoría realizada y de las 60 gestiones correspondientes al proyecto las consultas y requerimientos más frecuentes son



Solicitud	Cantidad
CAMBIO DE CONTRASEÑA CORREO ELECTRONICO	32
CREACION DE CUENTAS DE CORREO ELECTRONICO	16
REINICIO DE CUENTAS DE CORREO	4
CREACION DE DOMINIO	3
ELIMINACION DOMINIO Y CUENTAS DE CORREO	1
CAMBIO DE ADMINISTRADOR SITIO WEB	1
REVERSION DE PAGINA WEB A PLT	1
ERROR EN PUBLICACION SITIO WEB	1
BACK UP CUENTAS DE CORREO	1
Total general	60

5.5 Reconocimiento

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	1022347417	22	0	0	100%	100%	100%	100.0%
FREDI CARABALÍ SÁNCHEZ	1031157366	16	0	0	100%	100%	100%	100.0%
JUAN DAVID ROJAS	1018491566	8	0	0	100%	100%	100%	100.0%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	39800096	10	0	0	100%	100%	100%	100.0%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	1033792313	12	0	0	100%	100%	100%	100.0%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	80117519	15	0	0	100%	100%	100%	100.0%
JULIAN ANDRES PINEROS CALDERON	1030681987	10	0	0	100%	100%	100%	100.0%
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	1019083201	3	0	0	100%	100%	100%	100.0%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	1022988463	14	0	0	100%	100%	100%	100.0%
DOUGLAS CONSUEGRA	1127622303	17	0	1	100%	100%	100%	100.0%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	52792492	15	0	1	100%	100%	100%	99.8%
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	52734114	14	0	1	100%	100%	100%	99.8%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	1013608850	13	0	1	100%	100%	100%	99.7%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLOBOBOS	1104703191	18	0	2	100%	100%	100%	99.7%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	1024597837	18	0	2	100%	100%	100%	99.6%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	1016016201	14	0	2	100%	100%	100%	99.4%
YENY ESTHER PALMERA	1040373562	11	0	2	100%	100%	100%	99.4%
MARCELA MANRIQUE	1014240301	19	0	2	100%	100%	100%	99.3%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	1072749901	16	0	3	100%	100%	100%	99.3%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA		15	0	2	100%	100%	100%	99.2%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	1013637110	16	0	3	100%	100%	100%	99.1%
JUAN CARLOS GALEANO	79835290	13	1	2	100%	92%	100%	98.7%
ALBERTO GUTIERREZ	1018417595	17	1	4	94%	100%	100%	98.7%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	1012399639	11	0	5	100%	100%	100%	98.1%

Ilustración 35 Edna Fernanda Bandera García

6 FORMACIÓN Y TALENTO HUMANO

6.1 Formación

En el mes de julio se desarrolló tres sesiones de capacitación.

El equipo en general participo de la capacitación brindada por el líder der calidad donde



se brindó información de los proyectos que corresponden a Gobierno Digital en el centro de contacto.

El resultado de las capacitaciones brindadas fue positivo ya que la disposición y actitud de los agentes permitió el desarrollo satisfactorio de las mismas.

Se identifica en revisión con el cliente de gov.co falencias en el proceso de tipificación por parte de los asesores, por lo cual se establece una capacitación vía YouTube donde se explica a detalle como ingresar la información.

Se realiza capacitación a los agentes nuevos de segundo nivel y a los agentes técnicos

Al finalizar se realiza una prueba para medir los conocimientos adquiridos de acuerdo con el tema tratado, se garantiza la participación del 100% de los asesores

6.2 Reconocimiento

Para el mes de julio el reconocimiento es para: Nubia Piñeros por sus indicadores de calidad y vocación hacia el servicio al cliente.

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	1022347417	22	0	0	100%	100%	100%	100.0%
FREDI CARABALÍ SÁNCHEZ	1031157366	16	0	0	100%	100%	100%	100.0%
JUAN DAVID ROJAS	1018491566	8	0	0	100%	100%	100%	100.0%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	39800096	10	0	0	100%	100%	100%	100.0%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	1033792313	12	0	0	100%	100%	100%	100.0%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	80117519	15	0	0	100%	100%	100%	100.0%
JULIAN ANDRES PINEROS CALDERON	1030681987	10	0	0	100%	100%	100%	100.0%
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	1019083201	3	0	0	100%	100%	100%	100.0%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	1022988463	14	0	0	100%	100%	100%	100.0%
DOUGLAS CONSUEGRA	1127622303	17	0	1	100%	100%	100%	100.0%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	52792492	15	0	1	100%	100%	100%	99.8%
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	52734114	14	0	1	100%	100%	100%	99.8%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	1013608850	13	0	1	100%	100%	100%	99.7%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLOBOBOS	1104703191	18	0	2	100%	100%	100%	99.7%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	1024597837	18	0	2	100%	100%	100%	99.6%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	1016016201	14	0	2	100%	100%	100%	99.4%
YENY ESTHER PALMERA	1040373562	11	0	2	100%	100%	100%	99.4%
MARCELA MANRIQUE	1014240301	19	0	2	100%	100%	100%	99.3%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	1072749901	16	0	3	100%	100%	100%	99.3%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA		15	0	2	100%	100%	100%	99.2%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	1013637110	16	0	3	100%	100%	100%	99.1%
JUAN CARLOS GALEANO	79835290	13	1	2	100%	92%	100%	98.7%
ALBERTO GUTIERREZ	1018417595	17	1	4	94%	100%	100%	98.7%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	1012399639	11	0	5	100%	100%	100%	98.1%

Ilustración 35 Edna Fernanda Bandera García

6.3 Rotación de personal

Para el mes de julio no se presentó rotación de personal en los siguientes ítems de la OC:



Servicio	Capacidad
Agente del Centro de Contacto	3
Coodinador	1
Lider de calidad	1

Tabla 9. Rotación de Personal

6.4 Evaluación de conocimientos

A continuación se muestra los datos estadísticos de la evaluación de conocimientos realizada durante el mes de julio a los agentes de la dirección de Gobierno Digital :

Los resultados de la evaluación fueron:

Resultados Evaluación mensual Julio				
Asesor	CC	Puntuac	Not	Proceso
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS	1104703191	10 / 10	100%	URNA DE CRISTAL
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	52792492	9 / 10	90%	URNA DE CRISTAL
JUAN CARLOS GALEANO	79835290	10 / 10	100%	GOV.CO
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	1019083201	10 / 10	100%	GOV.CO
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	1024597837	10 / 10	100%	GOV.CO
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	52734114	10 / 10	100%	GOV.CO
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	1012399639	10 / 10	100%	GOV.CO
DOUGLAS CONSUEGRA	1127622303	8 / 10	80%	GOV.CO
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	1022347417	8 / 10	80%	GOV.CO
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	1013608850	10 / 10	100%	GOV.CO TERRITORIAL
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	1016016201	10 / 10	100%	GOV.CO TERRITORIAL
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	1072749901	10 / 10	100%	GOV.CO TERRITORIAL
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	1013637110	10 / 10	100%	GOV.CO TERRITORIAL
ALBERTO GUTIERREZ	1018417595	10 / 10	100%	GOV.CO TERRITORIAL
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	39800096	10 / 10	100%	GOV.CO TERRITORIAL
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	1015463567	10 / 10	100%	GOV.CO TERRITORIAL
YENY ESTHER PALMERA	1040373562	10 / 10	100%	FORMACION TI
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	1016102422	8 / 10	80%	CSIRT
MARCELA MANRIQUE	1014240301	8 / 10	80%	ACOMPAÑAMIENTO
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	80117519	8 / 10	80%	ACOMPAÑAMIENTO

Ilustración 36 porcentaje de cumplimiento por Asesor

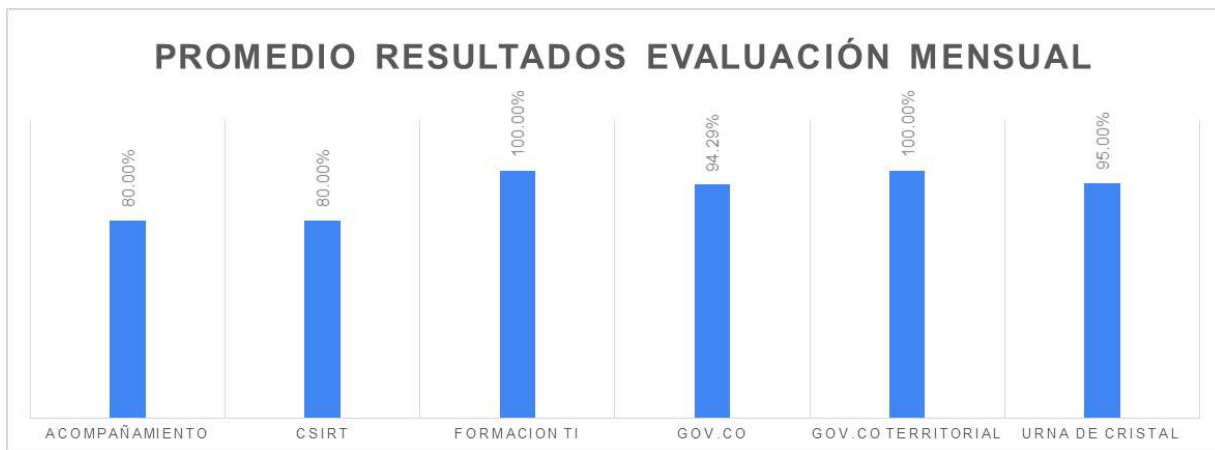


Ilustración 36 porcentaje de cumplimiento por cuenta

La evaluación se consultó temas vistos en capacitaciones.

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un **100%** de cumplimiento para el mes de julio.

Junio	Julio
100%	90%

Tabla 10 comparativo mes a mes evaluación de conocimiento

7 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta no estuvo en funcionamiento para el mes de Julio

7.1 Preguntas a evaluar en la encuesta de satisfacción

Para julio no se presentaron encuestas

8 Observaciones y conclusiones

- A partir del 1 de julio se da inicio a la Orden de compra N° 50939.
- Para el mes de junio se realizó evaluaciones y capacitaciones a los agentes de cada campaña por parte del área de calidad.
- La encuesta no estuvo en funcionamiento para el mes de Julio
- Se cumple con los indicadores de calidad establecidos para la cuenta, así mismo las precisiones de usuario final y negocio
- Se finaliza por el proceso gestión documental y de procesos para territorial nivel 1.



**Informe de gestión Infraestructura
Julio de 2020
V 1.0**

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

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

Informe Mensual Infraestructura

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



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

1 AL 31 DE JULIO DE 2020



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



TABLA DE CONTENIDO

1	MODELO OPERATIVO Y PROCEDIMIENTO	6
2	ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SERVICIO (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP)	7
3	GESTIONES DESARROLLADAS POR EL CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO	8
3.1	Participación de gestiones desarrolladas por proyectos	9
3.2	Análisis de llamadas entrantes centro de contacto	10
3.2.1	Estadística por la línea de servicio de la Dirección de Infraestructura	11
3.2.2	Estadística por la línea de servicio Proyecto de Móviles	12
3.2.3	Estadística por la línea de servicio Zonas Digitales Rurales	13
3.3	Gestión realizada por correo electrónico	14
3.4	Estadísticas generales de llamadas recibidas por el CCC	14
4	ESTADISTICA DE TICKETS CREADOS	15
4.1	Participación por proyecto	15
4.2	Participación por grupo	15
4.3	Estado de tickets por grupo	16
5	CAMPAÑAS DE SALIDAS	16
5.1	Resultado de gestión cable submarino	16
5.2	Dificultades por operador	17
6	CALIDAD CCC	17
6.1	Errores críticos y no críticos	18
6.1.1	Error crítico de Negocio:	18
6.1.2	Error crítico de Usuario Final:	18
6.1.3	Errores No críticos:	18
6.2	Matriz de errores críticos y no críticos	19
6.3	Tipos de monitoreo evaluados por el CCC	26
6.3.1	Errores Críticos de Usuario Final	27
6.3.2	Errores Críticos de Negocio	27
6.3.3	Errores Críticos de cumplimiento	27
6.3.4	Errores No Críticos	28
6.4	Monitoreos por canal de atención	28
6.4.1	Kioscos Vive Digital	¡Error! Marcador no definido.
6.4.2	Zonas AUS	29



6.4.3	Otros proyectos	29
6.5	Reconocimiento	30
7	FORMACIÓN Y TALENTO HUMANO.....	31
7.1	Formación.....	31
7.2	Reconocimiento	31
7.3	Rotación de personal	31
7.4	Evaluación de conocimientos.....	31
8	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	32
8.1	Preguntas a evaluar en la encuesta de satisfacción	33
8.2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica	33
9	CONCLUSIONES.....	33



INFORME MENSUAL JULIO

1 MODELO OPERATIVO Y PROCEDIMIENTO

El 01 de julio de 2020 se generó la orden de compra 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 910 911 mediante la cual los gestores, tutores, estudiantes y en general población beneficiada con los Proyectos Acceso Universal Sotenible (Zonas Digitales), Móviles y otros proyectos se comunican para solicitar soporte de primer nivel o escalar fallas de los servicios prestados por estos proyectos, las cuales son transferidas a los respectivos operadores. De igual forma, se gestionan los correos electrónicos recibidos a las distintas cuentas dispuestas para atención: ccc@mintic.gov.co

El modelo operativo implementado por Outsourcing es el que se presenta a continuación:





2 ANALISIS DE LOS INDICADORES DE SERVICIO (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP)

Mes /año	Recibidas	Atendidas	% llamadas atendidas
jul-20	314	295	94 %

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de julio 2020, el CCC recibió un total de 314 llamadas de las cuales 295 fueron atendidas (94%). Respecto del porcentaje de llamadas atendidas dentro del umbral establecido, el CCC alcanzó un nivel de servicio del 99,74%.

Ítem	ANS	Plata	Julio
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	94%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30 segundos	5 segundos
5	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	2 horas
6	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
7	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	Para este mes no se tienen encuestas



Ítem	ANS	Plata	Julio
8	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
9	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	400 segundos inbound – 20 minutos correo
10	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA $\geq 95\%$</i>	100%
11	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 97.67\%$	100%
12	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 100\%$	100%
13	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $\leq 10\%$	ecn $\leq 100\%$	0%
14	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	100%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

3 GESTIONES DESARROLLADAS POR EL CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

Para el mes de julio 2020 se gestionaron un total de 314 llamadas recibidas por medio del canal telefónico y 238 por correo electrónico con el siguiente resultado:

Solicitudes atendidas	Recibidas	Atendidas
Llamadas	314	57 %
Correos electrónicos	238	43 %
Total	552	100 %

Tabla 2 Gestión realizada por cada uno de los canales

Canal	01 - 05 Jul 2020	06 - 12 Jul 2020	13 - 19 Jul 2020	20- 26 Jul 2020	27 - 31 Jul 2020
Linea	41	63	61	75	74
Correo	31	72	17	73	45

Tabla 3 Gestión realizada semanalmente por cada uno de los canales



Gestión de canales por semana

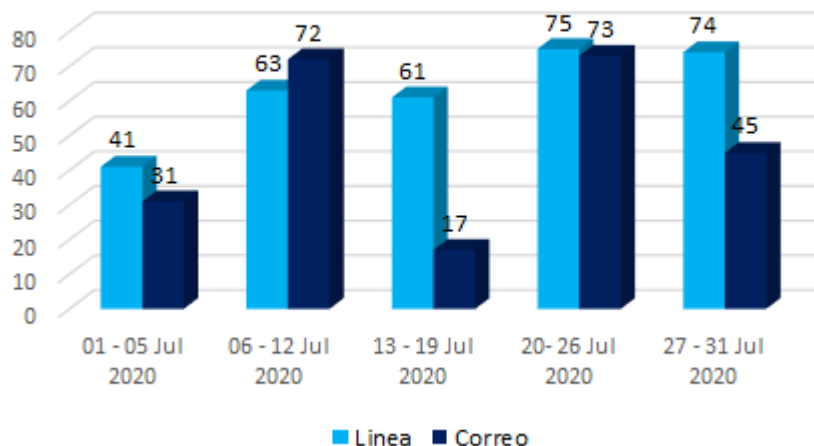


Ilustración 1. Gestión realizada por semanas en los diferentes canales

3.1 Participación de gestiones desarrolladas por proyectos

A continuación, se detalla la participación porcentual de la gestión realizada para cada uno de los proyectos de acuerdo con la marcación del IVR, se detalla información por llamadas atendidas, abandonadas, nivel de servicio y TMO

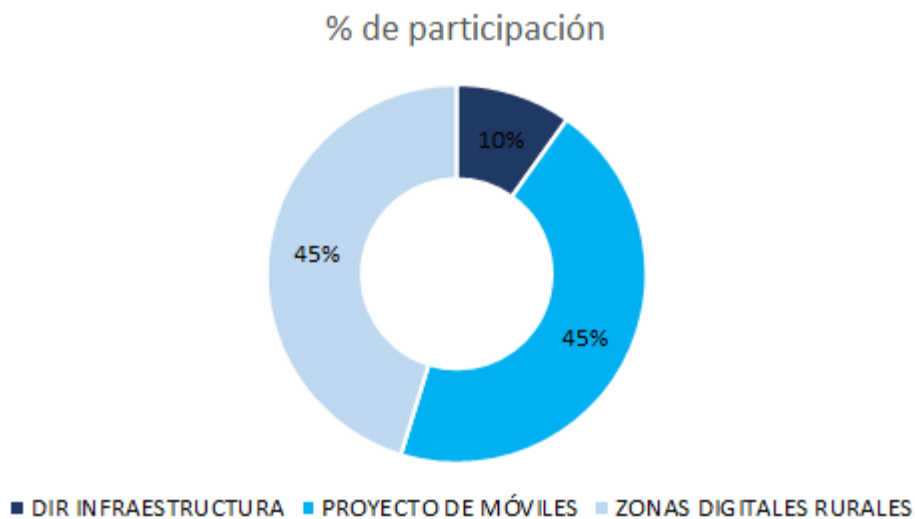


Ilustración 2 Participación de llamadas recibida



Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
DIR INFRAESTRUCTURA	31	30	30	0	1	1	100,00 %	0,00 %	328	0,3
PROYECTO DE MÓVILES	141	130	129	1	10	11	99,23 %	0,71 %	477	0,7
ZONAS DIGITALES RURALES	142	135	135	1	6	7	100,00 %	0,70 %	396	0,5
Total general	314	295	294	2	17	19	99,74 %	0,47 %	400	0

Tabla 4 Niveles de servicio por proyecto

Nivel de servicio = $\frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas} \leq 20 \text{ seg}}{\text{Cantidad de llamadas atendidas}}$

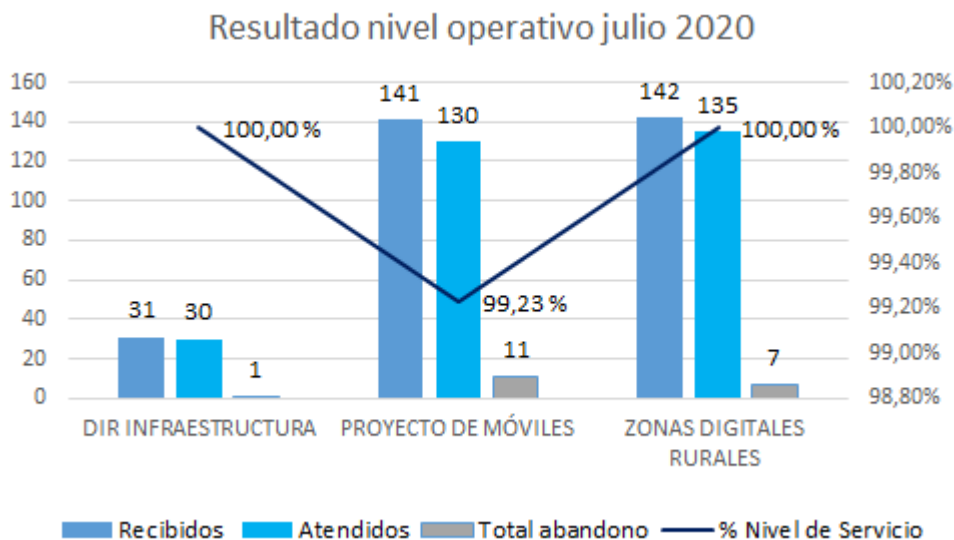
Nivel de atención = $\frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas}}{\text{Cantidad de llamadas recibidas}}$

Nivel de abandono = $\frac{\text{Cantidad de llamadas abandonadas}}{\text{Cantidad de llamadas recibidas}}$

TMO (real) = $\frac{\text{Tiempo total de conversación (min)}}{\text{Cantidad de llamadas atendidas}}$

3.2 Análisis de llamadas entrantes centro de contacto

El Centro de Contacto al Ciudadano gestiona las llamadas entrantes o Inbound, atiende las solicitudes de la Dirección de Infraestructura, Proyecto de Móviles y Zonas digitales Rurales y da soporte de primer nivel teniendo como guía la base de conocimiento suministrada por el FONTIC. En los casos en que el requerimiento recibido requiera de una atención, se realiza el re-direccionamiento a los operadores de los diferentes servicios para su solución. Los casos escalados a los operadores deben ser retroalimentados por estos para que en el CCC se haga el seguimiento al correcto cierre de los mismos, en caso de que la gestión no sea satisfactoria, se re-asigna a los operadores para su cierre efectivo. La línea de servicio tiene horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.





3.2.1 Estadística por la línea de servicio de la Dirección de Infraestructura

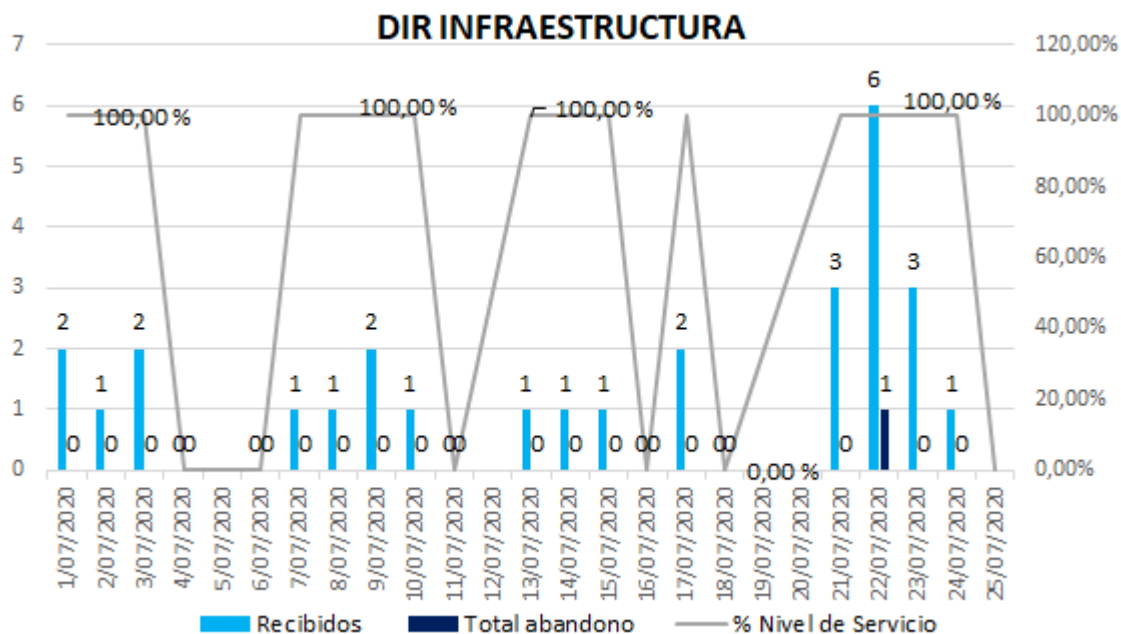


Ilustración 3 Niveles de servicio diarios para la Dirección de Infraestructura

A continuación, se relaciona el comportamiento diario para la dirección de Infraestructura en el mes de julio de 2020 con referencia al comportamiento de llamadas recibidas en el mismo periodo.

Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
1/07/2020	2	2	2	0	0	0	100,00 %	0,00 %	326	0,5
2/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	640	0,0
3/07/2020	2	2	2	0	0	0	100,00 %	0,00 %	1165	0,0
4/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
6/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
7/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	411	0,0
8/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	382	1,0
9/07/2020	2	2	2	0	0	0	100,00 %	0,00 %	466	0,0
10/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	95	0,0
11/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
13/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	120	1,0
14/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	486	0,0
15/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	112	1,0
16/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
17/07/2020	2	2	2	0	0	0	100,00 %	0,00 %	33	0,5
18/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
21/07/2020	3	3	3	0	0	0	100,00 %	0,00 %	198	0,3
22/07/2020	6	5	5	0	1	1	100,00 %	0,00 %	222	0,4
23/07/2020	3	3	3	0	0	0	100,00 %	0,00 %	86	0,0
24/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	513	0,0
25/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
27/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
28/07/2020	2	2	2	0	0	0	100,00 %	0,00 %	359	0,0
29/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	423	0,0
30/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
31/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
Total general	31	30	30	0%	1	1	100%	0%	328	0

Tabla 5 Comportamiento llamadas Dir. Infraestructura vs llamadas totales recibida



3.2.2 Estadística por la línea de servicio Proyecto de Móviles

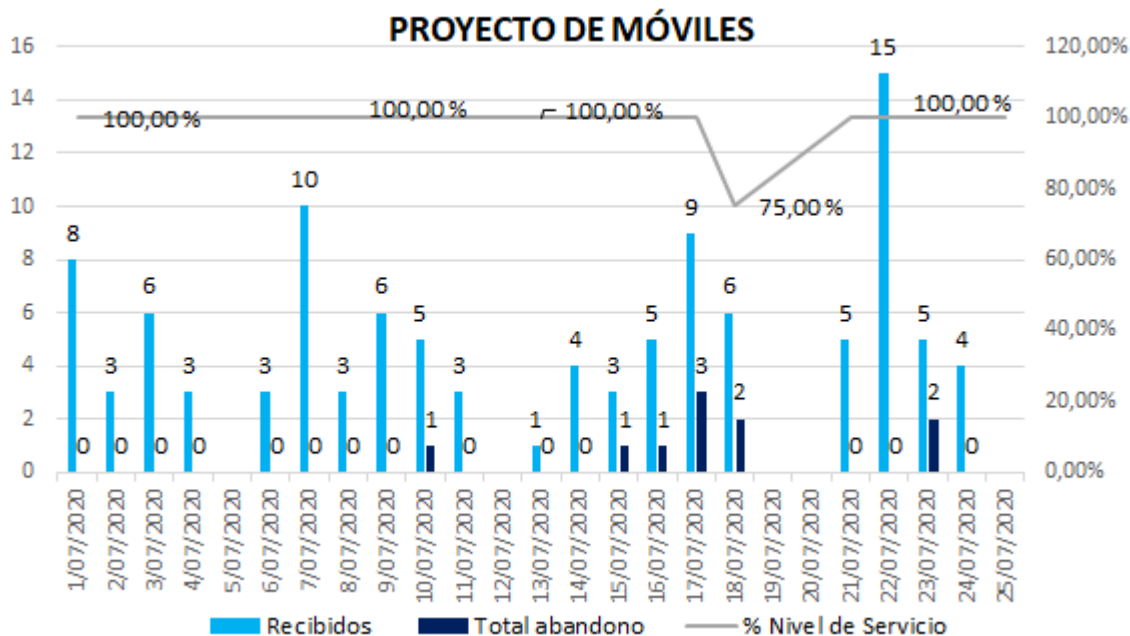


Ilustración 4 Niveles de servicio diario para Proyecto de Móviles

A continuación, se relaciona el comportamiento diario para Proyecto de Móviles en el mes de julio de 2020 con referencia a las llamadas recibidas en el mismo periodo.

PROYECTO DE MÓVILES										
Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
1/07/2020	8	8	8	0	0	0	100,00 %	0,00 %	542	0,1
2/07/2020	3	3	3	0	0	0	100,00 %	0,00 %	402	0,3
3/07/2020	6	6	6	0	0	0	100,00 %	0,00 %	499	0,2
4/07/2020	3	3	3	0	0	0	100,00 %	0,00 %	483	0,7
6/07/2020	3	3	3	0	0	0	100,00 %	0,00 %	467	0,7
7/07/2020	10	10	10	0	0	0	100,00 %	0,00 %	519	0,2
8/07/2020	3	3	3	0	0	0	100,00 %	0,00 %	450	0,3
9/07/2020	6	6	6	0	0	0	100,00 %	0,00 %	470	0,2
10/07/2020	5	4	4	0	1	1	100,00 %	0,00 %	729	0,5
11/07/2020	3	3	3	0	0	0	100,00 %	0,00 %	238	0,7
13/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	520	1,0
14/07/2020	4	4	4	0	0	0	100,00 %	0,00 %	556	0,3
15/07/2020	3	2	2	0	1	1	100,00 %	0,00 %	681	1,0
16/07/2020	5	4	4	0	1	1	100,00 %	0,00 %	384	0,8
17/07/2020	9	6	6	0	3	3	100,00 %	0,00 %	722	4,2
18/07/2020	6	4	3	0	2	2	75,00 %	0,00 %	261	5,8
21/07/2020	5	5	5	0	0	0	100,00 %	0,00 %	472	0,2
22/07/2020	15	15	15	0	0	0	100,00 %	0,00 %	422	0,3
23/07/2020	5	3	3	1	1	2	100,00 %	20,00 %	691	0,3
24/07/2020	4	4	4	0	0	0	100,00 %	0,00 %	424	0,0
25/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	764	1,0
27/07/2020	7	7	7	0	0	0	100,00 %	0,00 %	442	0,1
28/07/2020	6	6	6	0	0	0	100,00 %	0,00 %	451	0,5
29/07/2020	8	8	8	0	0	0	100,00 %	0,00 %	404	0,5
30/07/2020	3	3	3	0	0	0	100,00 %	0,00 %	329	0,3
31/07/2020	9	8	8	0	1	1	100,00 %	0,00 %	419	0,5
Total general	141	130	129	100%	10	11	99%	1%	477	1

Tabla 6 Comportamiento Llamadas Proyecto de Móviles vs Llamadas totales recibida



3.2.3 Estadística por la línea de servicio Zonas Digitales Rurales

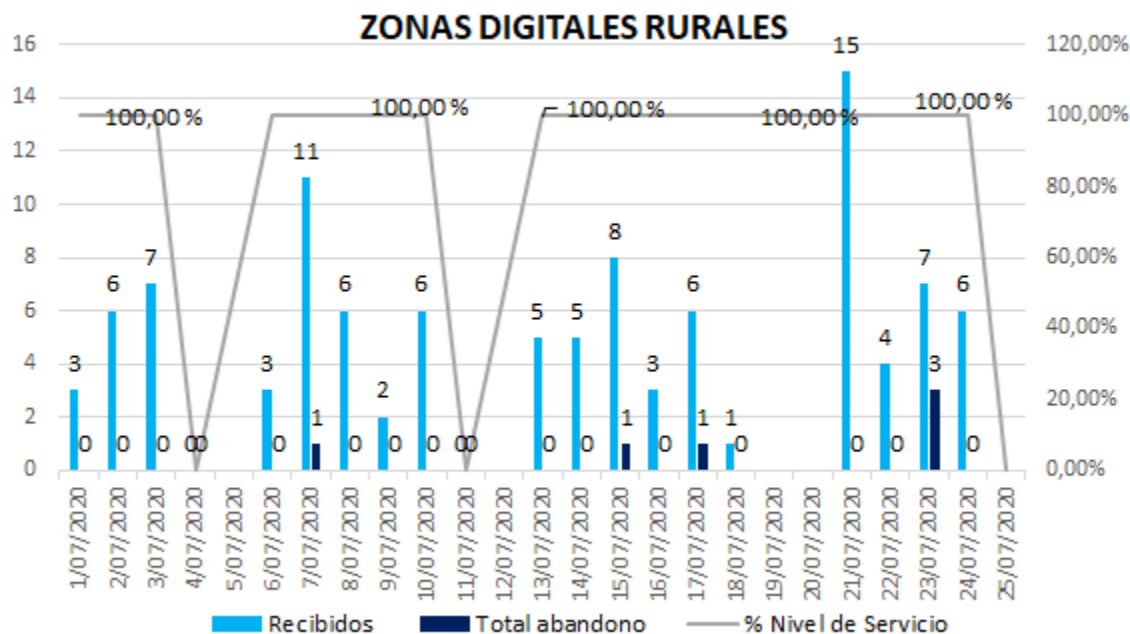


Ilustración 5 Niveles de servicio diario para zonas digitales rurales

A continuación, se relaciona el comportamiento diario para Zonas Digitales Rurales en el mes de julio de 2020 con referencia a las llamadas recibidas en el mismo periodo.

ZONAS DIGITALES RURALES										
Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
1/07/2020	3	3	3	0	0	0	100,00 %	0,00 %	540	0,0
2/07/2020	6	6	6	0	0	0	100,00 %	0,00 %	369	0,3
3/07/2020	7	7	7	0	0	0	100,00 %	0,00 %	472	0,3
4/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
6/07/2020	3	3	3	0	0	0	100,00 %	0,00 %	343	0,3
7/07/2020	11	10	10	0	1	1	100,00 %	0,00 %	677	1,4
8/07/2020	6	6	6	0	0	0	100,00 %	0,00 %	415	0,3
9/07/2020	2	2	2	0	0	0	100,00 %	0,00 %	979	1,5
10/07/2020	6	6	6	0	0	0	100,00 %	0,00 %	441	0,2
11/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
13/07/2020	5	5	5	0	0	0	100,00 %	0,00 %	285	0,0
14/07/2020	5	5	5	0	0	0	100,00 %	0,00 %	491	0,4
15/07/2020	8	7	7	0	1	1	100,00 %	0,00 %	344	0,6
16/07/2020	3	3	3	0	0	0	100,00 %	0,00 %	410	0,3
17/07/2020	6	5	5	0	1	1	100,00 %	0,00 %	455	0,8
18/07/2020	1	1	1	0	0	0	100,00 %	0,00 %	559	0,0
21/07/2020	15	15	15	0	0	0	100,00 %	0,00 %	131	0,3
22/07/2020	4	4	4	0	0	0	100,00 %	0,00 %	385	0,8
23/07/2020	7	4	4	1	2	3	100,00 %	14,29 %	292	0,0
24/07/2020	6	6	6	0	0	0	100,00 %	0,00 %	270	0,7
25/07/2020	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0,0
27/07/2020	11	11	11	0	0	0	100,00 %	0,00 %	433	0,5
28/07/2020	6	6	6	0	0	0	100,00 %	0,00 %	548	0,3
29/07/2020	5	5	5	0	0	0	100,00 %	0,00 %	186	0,4
30/07/2020	5	4	4	0	1	1	100,00 %	0,00 %	359	0,5
31/07/2020	11	11	11	0	0	0	100,00 %	0,00 %	399	0,3
Total general	142	135	135	100%	6	7	100%	1%	396	0

Tabla 7 Zonas Digitales Rurales vs Llamadas totales recibidas



3.3 Gestión realizada por correo electrónico

A través del CCC se gestionan los requerimientos recibidos en la cuenta ccc@mintic.gov.co, remitidos por el operador. Para cada caso se genera un ticket que es enviado al respectivo operador para su trámite y solución. Una vez resuelto el caso, el operador informa al CCC la gestión realizada, y sobre esta información se efectúa el seguimiento para validar la correcta solución y dar así cierre definitivo, en caso de que la falla persista se reasigna al operador.

Para las fechas comprendidas entre el 1 y el 31 de julio del 2020, se recibió un total de 238 solicitudes por correo electrónico lo que representa un 43% del total de trámites realizados.

3.4 Estadísticas generales de llamadas recibidas por el CCC

A continuación, se realiza la descripción de las llamadas recibidas por el canal telefónico para cada uno de los proyectos (Opciones IVR):

% Participación Canal Inbound por Proyecto

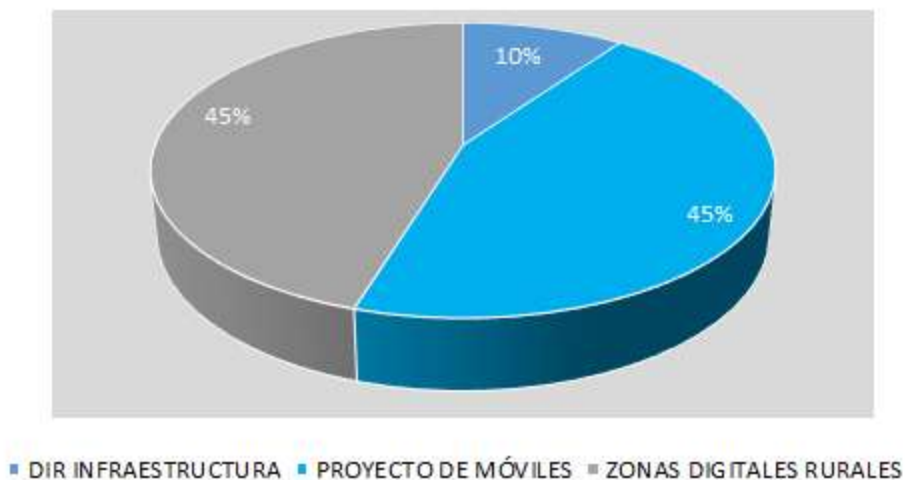


Ilustración 6 Participación de gestiones realizadas por proyecto

En el mes de julio se recibieron un total de 324 llamadas de las cuales el 10% corresponde a la dirección de infraestructura con un total de 31 llamadas, el 45% corresponde a proyecto de móviles con un total de 141 llamadas y el 45% corresponde a zonas digitales rurales con un total de 142 llamadas.



4 ESTADISTICA DE TICKETS CREADOS

4.1 Participación por proyecto

A continuación, la participación por proyecto de los casos escalados a cada uno de los operadores de servicio. Los datos relacionados corresponden a la gestión realizada en el mes de julio de 2020 para los reportes recibidos en el canal telefónico y en correo electrónico.

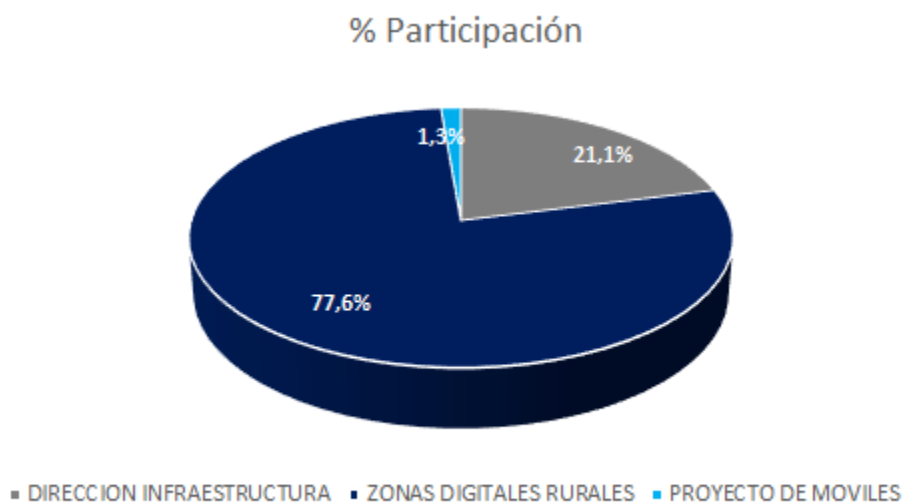


Ilustración 7 Participación de tickets creados por grupo

4.2 Participación por grupo

A continuación, se muestra el resultado de los casos reportados a cada uno de los grupos.

Grupo	Total	% participación
DIRECCION INFRAESTRUCTURA	47	21,1%
ZONAS DIGITALES RURALES	173	77,6%
PROYECTO DE MOVILES	3	1,3%
Total general	223	100%

Participación de tickets creados por grupo

De acuerdo con la cantidad de incidentes recibidos en el CCC, la participación por cada uno de los proyectos se comporta de la siguiente forma: Dirección de Infraestructura con 47 casos, Zonas Digitales 173 casos y Proyecto de Móviles con 3 casos.



4.3 Estado de tickets por grupo

En el mes de julio, se cerraron 188 tickets, la información restante se encuentra en estado abierto y resuelto.

A continuación, se detalla el total de tickets en estado abierto, resuelto y cerrado que se gestionaron en el mes de julio por cada uno de los grupos.

Grupo	Total	Casos Abierto	Caso Resuelto	Caso cerrado	% participación
DIRECCION INFRAESTRUCTURA	47	0	0	47	21,1%
ZONAS DIGITALES RURALES	173	35	0	138	77,6%
PROYECTO DE MOVILES	3	0	0	3	1,3%
Total general	223	35	0	188	100,0%

Tabla 8 Estado de tickets por grupo

5 CAMPAÑAS DE SALIDAS

Durante el mes de julio de 2020 se realizó gestión de llamadas de salida para la siguiente campaña:

Fecha	Campaña	Registros a gestionar	Registros efectivos	Registros no efectivos	Registros sin gestionar	Efectividad
1/07/2020	Cable submarino	60	60	0	0	100%
	Total	60	60	0	0	N/A

Tabla 9 Campañas Outbound Julio 2020

5.1 Resultado de gestión cable submarino

El proceso de llamadas para cable submarino se empezó el 1 de julio de 2019 y continúa realizándose en el mes de julio, su principal objetivo es verificar disponibilidad del servicio realizando un total de 60 llamadas en el mes de julio de las cuales fueron efectivas 60.

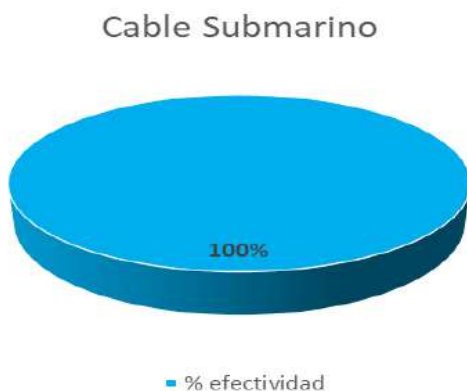


Ilustración 8 Participación de llamadas



Resultado gestión	Cantidad de llamadas	% Part.
Efectivas	60	100%
total	60	100%

Tabla 10 Resultado gestión de llamadas cable submarino

Fecha	Marcaciones por día	Gestión
1/07/2020	3	Efectiva
2/07/2020	3	Efectiva
3/07/2020	3	Efectiva
6/07/2020	3	Efectiva
7/07/2020	3	Efectiva
8/07/2020	3	Efectiva
9/07/2020	3	Efectiva
10/07/2020	3	Efectiva
13/07/2020	3	Efectiva
14/07/2020	3	Efectiva
15/07/2020	3	Efectiva
16/07/2020	3	Efectiva
17/07/2020	3	Efectiva
21/07/2020	3	Efectiva
22/07/2020	3	Efectiva
23/07/2020	3	Efectiva
24/07/2020	2	Efectiva
27/07/2020	2	Efectiva
28/07/2020	2	Efectiva
29/07/2020	2	Efectiva
30/07/2020	2	Efectiva
31/07/2020	2	Efectiva
Total general	60	

5.2 Dificultades por operador

En julio no se presentan dificultades de comunicación con los operadores.

6 CALIDAD CCC

Desde el área de calidad se tiene como objetivo implementar un conjunto de procesos que aseguren los estándares de calidad definidos por la compañía y ofrecidos a nuestro cliente interno y externo; contar con personal cualificado que a través de la línea del CCC brinde a los ciudadanos confianza, efectividad y credibilidad. El proceso de monitoreo es una actividad que nos permitirá mejorar el desempeño de los agentes, así como orientarlos a proporcionar un servicio de calidad de primera mano.

Durante el mes de julio se realizó la auditoria del proceso ejecutado por parte de los colaboradores en el CCC detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que



permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas en todas las instancias representativas del proyecto.

6.1 Errores críticos y no críticos

El área de calidad realizó auditoria a los agentes de la operación Centro de Contacto Ministerio TIC, se realizó por medio de los diferentes métodos de seguimiento como el monitoreo en vivo y remoto, seguimiento diario de monitoreo.

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Critico de usuario, Error critico de negocio, y Error no crítico así:

6.1.1 Error crítico de Negocio:

- Hace uso del Guion Habeas Data
- Captura de información
- Tipifica correctamente
- Acceso a páginas .GOV. EDU .MIL
- Avaya
- Genera ID de la solicitud
- Asignación correcta
- Ocupación de canal.

6.1.2 Error crítico de Usuario Final:

- Solicita el código de identificación del KVD
- Consulta en fuentes de Información autorizadas
- Consulta estado de caso en Service Desk
- Maneja las objeciones del cliente
- Realiza preguntas Filtro
- Exceso de confianza
- Brinda información completa y/o correcta
- Brinda Alternativas de solución
- Cuelgue Pasivo.
- Cuelgue Activo.
- Utiliza vocabulario indebido / trato irónico /agresivo.

6.1.3 Errores No críticos:

- Contesta la llamada en los tiempos establecidos
- Solicita tiempos de espera innecesarios
- Retoma la llamada en el tiempo establecido
- Hace uso adecuado del Mute
- Utiliza el guion de saludo y despedida establecido para la campaña.
- El Agente se presenta en la llamada.
- Usa lenguaje adecuado en la llamada
- Personaliza la llamada
- Modula y vocaliza de manera adecuada



- Mantiene escucha activa en el transcurso de la llamada.
- Transmite seguridad al brindar la información

6.2 Matriz de errores críticos y no críticos

En la siguiente matriz de calidad se describen los agrupadores, los atributos, la tipología (si el ítem corresponde a un error no crítico o crítico de usuario de negocio o cumplimiento), la precisión y los ítems con sus correspondientes pesos, adicionalmente se incluye un diccionario para no tener ambigüedades al momento de realizar la calificación a una transacción.

AGRUPADOR	PESO PONDERADO	PESO VARIABLE	ATRIBUTO	TIPOLOGÍA	PRECISIÓN	ITEM	DICCIONARIO
ATENCIÓN	40,0%	4,00%	TIEMPOS	NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	Contesta la llamada en los tiempos establecidos	Debo atender la comunicación inmediatamente ingresa y hasta 5 segundos después de su ingreso.
		3,50%		NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	Solicita tiempos de espera innecesarios	No debo hacer uso de tiempos de espera sin justificación es decir cuando la información solicitada no requiere consulta; así mismo el manejo de tiempos muertos superiores a 10 segundos serán considerados como oportunidad de mejora.
		4,00%		NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	Retoma la llamada en el tiempo establecido	Debo retomar la llamada máximo en 60 segundos, si requiero más tiempo debo informarle al usuario que tomare un minuto más en línea.
		3,50%		NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	Hace uso adecuado del Mute	Cada vez que solicite tiempos en espera el debo utilizar el mute; el uso de esta herramienta es con el fin de evitar incomodar al interlocutor y poder realizar las consultas necesarias para solucionar el requerimiento del ciudadano.



		4,00%	GUIONES	NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	Utiliza el guion de saludo y despedida establecido para la campaña.	Utilizo los guiones establecidos por la compañía o por el cliente de forma completa sin omitirlos o modificarlos, según aplique para el inicio o el cierre de la comunicación.
		3,50%		NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	El Agente se presenta en la llamada.	Cada vez que se atienda una comunicación debo presentarme indicando nombre y apellido, esto permitirá brindar confianza y seguridad en la información suministrada.
		3,50%	ETIQUETA TELEFÓNICA	NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	Usa lenguaje adecuado en la llamada	Me expreso con un lenguaje cordial utilizando palabras adecuadas que permitan la comprensión de la información según el tipo de usuario. Contextualizo con cada tipo de llamada logrando que el usuario sienta que la información brindada está orientada a resolver su pregunta o solicitud, no debo utilizar muletillas, extranjerismos, diminutivos, siglas y expresiones coloquiales.
		3,50%		NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	Personaliza la llamada	Personalizo la llamada mínimo 3 veces (inicio, desarrollo y cierre) y realiza la distinción de género apropiadamente (siendo femenino por el nombre y masculino por el apellido).
		3,50%		NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	Modula y vocaliza de manera adecuada	Utilizo un tono de voz adecuado durante el inicio, desarrollo y final de la llamada. El tono de voz debe ser cálido, amable y cordial. Vocalizo y pronuncio adecuadamente la información que estoy transmitiendo.



Informe Mensual Infraestructura

		3,50%		NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	Mantiene escucha activa en el transcurso de la llamada.	Debo Escuchar atentamente al ciudadano, dejándolo expresar su solicitud sin interrumpirlo y evitar hacerle repetir información previamente suministrada.
		3,50%		NO CRÍTICO	NO CRÍTICO	Trasmite seguridad al brindar la información	Me expreso y julio comunicaciones con propiedad y seguridad, demostrando al usuario que conozco del tema o producto del cual estoy hablando.
GESTIÓN	60,0%	10,0%	VERIFICACIÓN	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Solicita el código de identificación del KVD	Debo solicitar y/o identificar por medio de preguntas filtro código Dircon del Kiosco Vive Digital.
				CRÍTICO	NEGOCIO	Hace uso del Guion Habeas Data	Debo brindar el guion de la Ley de Habeas Data en todas las llamadas sin omitir y/o modificar el guion estipulado, debo explicar la ley si el usuario no conoce o no comprende el guion, logrando obtener una respuesta de si o no por parte del usuario.
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Consulta en fuentes de Información autorizadas	Debo realizar todas las consultas sobre fuentes autorizadas de información,(bases de datos, bases de conocimiento) proporcionando al usuario información correcta, completa y actualizada.
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Consulta estado de caso en Service Desk	Realizo todas las consultas sobre fuentes autorizadas de información, proporcionando al usuario información correcta, completa y actualizada del estado de su solicitud escalada según número de incidente.



Informe Mensual Infraestructura

10,0%	INTERACCIÓN	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Maneja las objeciones del cliente	Reacciono ante la razón de la llamada de manera adecuada sin perder su objetivo como agente, dándole a entender al ciudadano que comprendo su situación a través de un trato humano.
		CRÍTICO	USUARIO FINAL	Realiza preguntas Filtro	Indago y consulto al usuario todos los aspectos, datos o información necesaria para comprender el objetivo de la comunicación.
		CRÍTICO	USUARIO FINAL	Exceso de confianza	Debo tener una actitud positiva y servicial desde el inicio, mostrar interés en todo momento (usar palabras como entiendo, comprendo, etc.). Hay que empatizar, conectar con lo que nos planteen, empatizar no significa ser demasiado cercano, ya que un exceso de confianza puede producir el efecto contrario. Empatizar no quiere decir simpatizar.
10,0%	REGISTRO	CRÍTICO	NEGOCIO	Captura de información	Valido los datos del usuario de acuerdo a las normas establecidas para el registro y/o escalamiento (nombre, cédula, teléfono, correo electrónico).
		CRÍTICO	NEGOCIO	Tipifica correctamente	Registro y/o actualizo los datos y registros en los aplicativos o plantillas requeridas por la campaña.

Informe Mensual Infraestructura

		10,0%	HERRAMIENTAS	CRÍTICO	NEGOCIO	Acceso a páginas .GOV .EDU .MIL	estoy autorizado únicamente al ingreso de páginas .GOV .EDU .MIL o cualquier otra que contribuya al solución del requerimiento; no se podrá realizar ingreso a otras plataformas (YouTube, Facebook, twitter, etc...)
				CRÍTICO	NEGOCIO	Avaya	Debo utilizar la Avaya únicamente para las comunicaciones con el ciudadano y/o cliente según la campaña, no la puedo usar para llamadas personales.
SOLUCIÓN		10,0%	ESCALAMIENTO	CRÍTICO	NEGOCIO	Genera ID de la solicitud	Debo identificar si la solicitud debe ser escalada, y crea el caso en servicedesk MinTic.
				CRÍTICO	NEGOCIO	Asignación correcta	De acuerdo a solicitud debo identificar y asignar el caso correctamente teniendo en cuenta: Entidad, grupo, técnico, elemento de configuración, tipo demanda, categoría, subcategoría.
		10,0%	OBJETIVO	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Brinda información completa y/o correcta	Suministro información y realizo procedimientos que respondan al requerimiento o consulta del ciudadano, indicando la información necesaria para solucionar el objetivo de la comunicación, teniendo en cuenta la información verídica, actualizada y completa.



Informe Mensual Infraestructura

				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Brinda Alternativas de solución	Entiendo el propósito de la comunicación con en fin de brindar un direccionamiento adecuado, identificando las necesidades del usuario. (procedimiento para el escalamiento de solicitudes)
CONTROL INTERNO	100,0%	100%	INTERACCION	FATALES	USUARIO FINAL	Cuelgue Pasivo.	De acuerdo a la gestión en la comunicación no debo inducir al ciudadano a que cuelgue la llamada sin que este haya obtenido solución a su requerimiento
				FATALES	USUARIO FINAL	Cuelgue Activo.	No debo cancelar y/o colgar las comunicaciones sin haber brindado solución, estas se deben finalizar con el protocolo de cierre establecido para la campaña
				FATALES	USUARIO FINAL	Utiliza vocabulario indebido / trato irónico /agresivo	Se entiende que existe algún tipo de maltrato, cuando, en el ejercicio de atender las comunicaciones, realizo conductas en contra de un ciudadano que atentan contra su dignidad o que arriesgan su integridad psíquica. Tales como: gritos, burlas, amenazas, insultos, descalificaciones, entre otras.
				FATALES	NEGOCIO	Ocupación de canal.	Debo atender la llamada en su ingreso y así mismo al cierre no finalizar la comunicación, si es transferencia al operador debo esperar máximo 1 minuto para que contesten la llamada.
		100%	POLITICAS	FATALES	CUMPLIMIENTO	Datos confidenciales	No debo informar al ciudadano datos confidenciales de la campaña y/o escalamientos de otras entidades; evita indicar información de Outsourcing o del cliente.



				FATALES	CUMPLIMIE NTO	Referencias negativas de la empresa	Debo evitar comentarios desfavorables los cuales puedan atentar en contra de la imagen de la empresa (Outsourcing)
				FATALES	CUMPLIMIE NTO	Referencias negativas del cliente	Debo evitar comentarios desfavorables los cuales puedan atentar en contra de la imagen del cliente (MINTIC)

Tabla 11 *Matriz de calidad*



6.3 Tipos de monitoreo evaluados por el CCC

- Remoto: Diariamente, se realiza sobre llamadas grabadas que se tienen almacenadas para este fin.
- En línea: Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el usuario para validar el manejo integral de la transacción.
- Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Crítico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:

Error no Crítico	Error Crítico
$\geq 92\%$	$< 92\%$

Tabla 12 Promedio de Error Crítico y no Crítico

Nota: para las transacciones que no cuenten con error crítico y la nota de calidad emitida por matriz sea $< 92\%$ se tomará como transacción no aprobada.

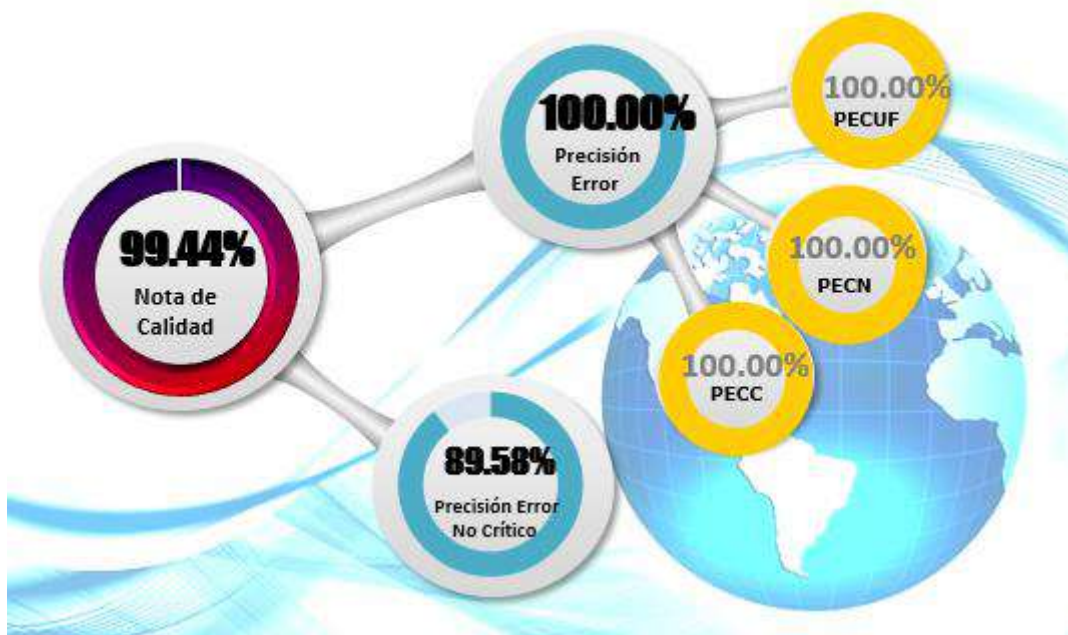
Para el mes de julio se realizaron 43 auditorías en remoto, promedio de (16) transacciones auditadas por agente, evidenciando los siguientes resultados:

	Mes
CATEGORIA	Julio
Evaluaciones Realizadas	48
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	5
Precisión Error Crítico	100.0%
Precisión Error No Crítico	89.6%
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	99.44%

Tabla 13 Promedio de auditorías



CALIDAD INTERNA



6.3.1 Errores Críticos de Usuario Final

De las auditorías realizadas en el mes de julio no se detectan errores críticos de Negocio. de Usuario Final

6.3.2 Errores Críticos de Negocio

De las auditorías realizadas en el mes de julio no se detectan errores críticos de Negocio.

6.3.3 Errores Críticos de cumplimiento

De las auditorías realizadas en el mes de julio no se generan errores Críticos de cumplimiento



6.3.4 Errores No Críticos

De las auditorías realizadas en el mes de julio (10) hallazgos corresponden a errores no críticos, generando afectación en los siguientes ítems.

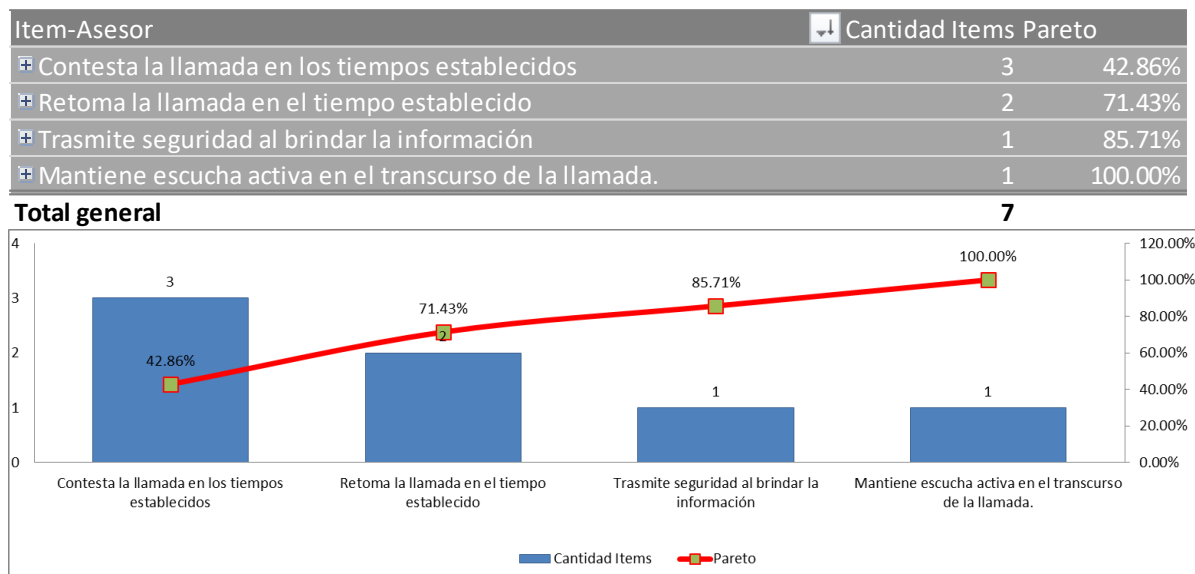


Ilustración 33 errores no críticos

6.4 Monitoreos por canal de atención

Para el mes de julio se realizaron las siguientes auditorias por proyecto:

PROYECTO	CANTIDAD
AUS	21
ZONA WIFI	10
ULTIMA MILLA	7
CENTROS DIGITALES RURALES	5
PUNTOS VIVE DIGITAL	3
MOVILES	1
KVD	1
Total general	48



Monitoreo por Proyecto

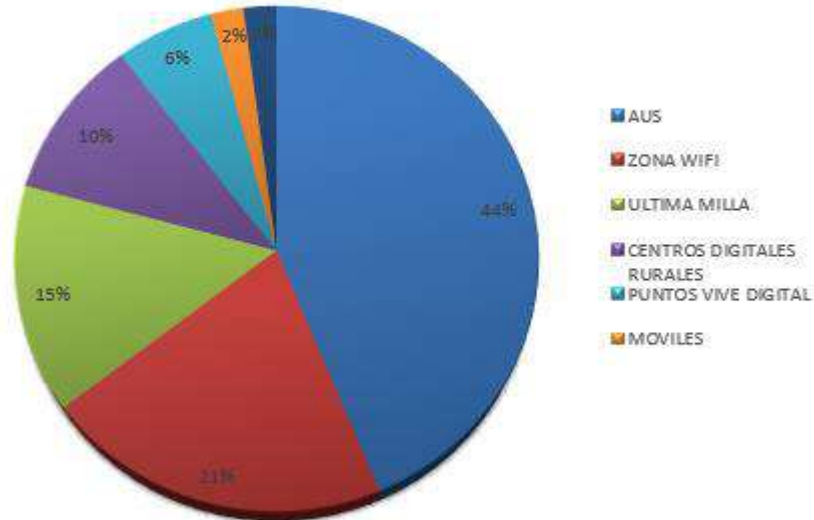


Ilustración 34 Monitoreos por canal de atención

A continuación, se relacionan las consultas frecuentes y requerimientos de los ciudadanos recibidos y gestionados en el CCC.

6.4.1 Zonas AUS

En el proceso de auditoría realizada y de las 21 gestiones correspondientes al proyecto las consultas y requerimientos más frecuentes son:

PROYECTO	AUS	
PROYECTO	CANTIDAD	
ZONA DIGITAL WIFI NO FUNCIONA	9	
ZONA DIGITAL NO FUNCIONA	4	
ZONA DIGITAL, CONEXION WIFI INTERMITENTE	1	
ZONA DIGITAL-INFORMACION DE PROYECTO DE ACCESO UNIVERSAL SOSTENIBLE	1	
ZONA DIGITAL - INCONFORMIDAD CON COBERTURA	4	
ZONA DIGITAL-CAMBIO DE CONTRASEÑA	1	
ZONA DIGITAL - LENTITUD EN LA NAVEGACION	1	
Total general	21	

6.4.2.

6.4.2 Proyecto última milla

En el proceso de auditoría realizada y de las 7 gestiones correspondientes al proyecto las consultas y requerimientos más frecuentes son:



PROYECTO	ULTIMA MILLA
PROYECTO	CANTIDAD
INFORMACION - ULTIMA MILLA	7
Total general	7

6.4.3 Otros proyectos

Para el mes de julio en las llamadas auditadas se identifican llamadas correspondientes a los proyectos de Zonas WIFI, Móviles y KVD y CENTROS DIGITALES RURALES, a continuación se detalla la cantidad de llamadas y el motivo de las mismas.

PROYECTO	CANTIDAD
KVD	1
ZONA WIFI	10
MOVILES	1
CENTROS DIGITALES RURALES	5
PUNTOS VIVE DIGITAL	3
Total general	20

PROYECTO	CANTIDAD
ZONA WIFI -FALLA INTERNET	9
ZONA WIFI -OTRAS SOLICITUDES	1
CENTROS DIGITALES - INFORMACION DEL PROYECTO	2
ADMINISTRACION DE PUNTOS DIGITALES	1
CONTRATACION PUNTOS VIVE DIGITAL	1
CENTROS DIGITALES RURALES - INFORMACION DEL PROYECTO	3
MOVILES-CAMBIO DE CLAVE DE WIFI	1
INBOUND	1
KVD-FALLA INTERNET	1
Total general	20

6.5 Reconocimiento

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
NUBIA PIÑEROS	52483267	16	100%	100%	100%	99.75%
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	1031123589	15	100%	100%	100%	99.73%
GERALDINE RODRIGUEZ FORERO	1022397210	17	100%	100%	100%	98.88%

Ilustración 35 Nubia Piñeros



7 FORMACIÓN Y TALENTO HUMANO

7.1 Formación

En el mes de julio se desarrolló tres sesiones de capacitación.

El equipo en general participo de la capacitación brindada por el líder der calidad donde se brindó información de los proyectos que corresponden a Gobierno Digital en el centro de contacto.

El resultado de las capacitaciones brindadas fue positivo ya que la disposición y actitud de los agentes permitió el desarrollo satisfactorio de las mismas.

7.2 Reconocimiento

Para el mes de julio el reconocimiento es para: Nubia Piñeros por sus indicadores de calidad y vocación hacia el servicio al cliente.

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
NUBIA PIÑEROS	52483267	16	100%	100%	100%	99.75%
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	1031123589	15	100%	100%	100%	99.73%
GERALDINE RODRIGUEZ FORERO	1022397210	17	100%	100%	100%	98.88%

Ilustración 35 Reconocimiento Nubia Piñeros

7.3 Rotación de personal

Para el mes de julio no se presentó rotación de personal en los siguientes ítems de la OC:

Servicio	Capacidad
Agente del Centro de Contacto	3
Coordinador	1
Lider de calidad	1

Tabla 14. Rotación de Personal

7.4 Evaluación de conocimientos

A continuación se muestra los datos estadísticos de la evaluación de conocimientos realizada durante el mes de julio a los agentes de FONTIC:



Los resultados de la evaluación fueron:

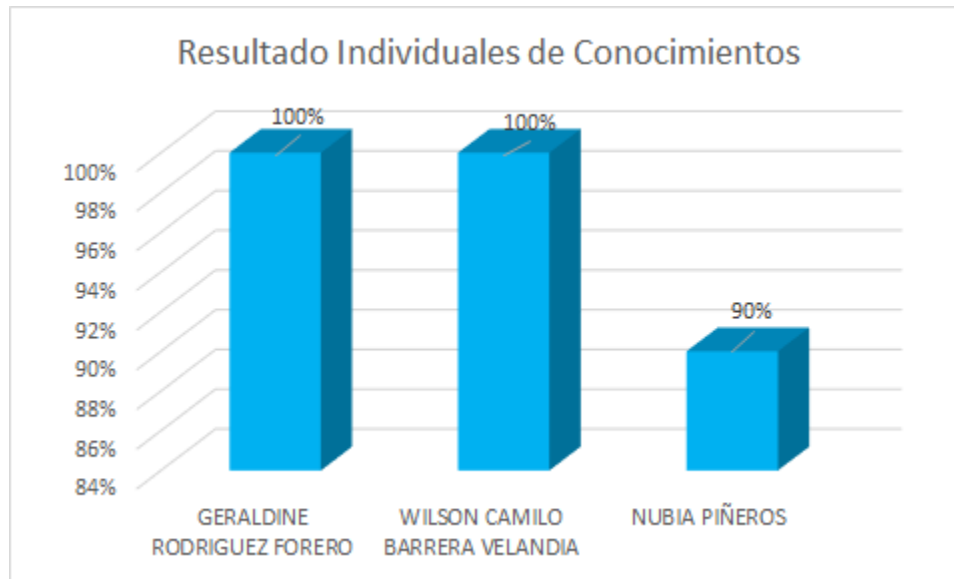


Ilustración 36 porcentaje de cumplimiento por pregunta

La evaluación se consultó temas vistos en capacitaciones.

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un **100%** de cumplimiento para el mes de julio.

Junio	Julio
100%	97%

Tabla 15 comparativo mes a mes evaluación de conocimiento

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para el mes de julio se realiza el proceso de encuesta de satisfacción en el proyecto con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la Atención brindada por los colaboradores del CCC a través de la línea de servicio 018000910911, con el fin de detectar áreas de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción y la fidelidad del cliente.



8.1 Preguntas para evaluar en la encuesta de satisfacción

Para julio no se presentaron encuestas

8.2 Disponibilidad de la plataforma tecnológica

Outsourcing realizó el traslado de la línea 018000910911, lo cual cancela el enrutamiento de la línea de IQ hacia Outsourcing.

9 Observaciones y conclusiones

- El TMO de este mes es de 7 minutos.
- Para el 01 de julio se da apertura a la orden de compra N° 50939 con la cual se da continuidad a los servicios del CCC.



Informe de gestión P.A.C.O
Julio de 2020
V 2.0

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y AL OPERADOR (P.A.C.O.)

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.



INFORME DE GESTIÓN P.A.C.O

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

1 AL 31 DE JULIO DE 2020



1	Gestión canales de atención	
1.1.	Análisis de los indicadores de servicio (ANS)	4
1.2	Participación por canal	5
1.3	Participación de gestiones desarrolladas por canal	7
1.4	Análisis de llamadas entrantes centro de contacto	8
1.6	Gestión realizada por correo electrónico.....	10
1.7	Estadísticas generales de llamadas recibidas en el canal de correo.....	10
1.7.1	Estadística por el correo PACO	10
2	Calidad CCC P.A.C.O.	12
2.1	Errores críticos y no críticos.....	12
2.1.1	Error crítico de Negocio:	13
2.1.2	Error crítico de Usuario Final:	13
2.1.3	Errores No críticos:	13
2.2	Matriz de errores críticos y no críticos.....	14
2.3	Tipos de monitoreo evaluados por el CCC.....	16
2.4	Calidad Interna	17
2.5	Errores críticos	18
2.5.1	Errores Críticos de Usuario Final	19
2.5.2	Errores Críticos de Negocio	19
2.5.3	Errores Críticos de cumplimiento	19
2.5.4	Errores No Críticos	19
2.6	Monitoreos por canal de atención	20
2.7	Reconocimiento	21
3	FORMACIÓN Y TALENTO HUMANO	21
3.1	Formación.....	21
3.2	Reconocimiento	23
3.3	Rotación de personal	23
3.4	Evaluación de conocimientos.....	23
4.	Encuestas de satisfacción	25
5.	Conclusiones.....	27



1. Gestión canales de atención

1.1. Análisis de los indicadores de servicio (ANS)

Mes/año	Canal	Recibidos	atendidos	% atendidos
jul-20	Inbound	2214	2027	92%
	Correo	2386	2386	100%

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de julio 2020, el CCC recibió un total de 2214 llamadas de las cuales 2027 fueron atendidas (92%). Respecto del porcentaje de llamadas atendidas dentro del umbral establecido, el CCC alcanzó un nivel de servicio del 86.83%

Los correos atendidos en este periodo son 2.386, los cuales fueron atendidos todos en un periodo igual o inferior a 5 horas hábiles

Ítem	ANS	Plata	Julio
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	93%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30	29 segundos



Ítem	ANS	Plata	Julio
		segundos	
5	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	17 minutos
6	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
7	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	Para este mes no se tienen encuestas
8	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
9	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	260 segundos inbound – 5 minutos correo
10	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA >=95%</i>	100%
11	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=97.67%	100%
12	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN>=100%	100%
13	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ECN<=100%	0%
14	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	77%

1.2 Participación por canal

Para el mes de julio 2020 se gestionaron un total de 2214 llamadas recibidas por medio del canal telefónico y 2386 por correo electrónico con el siguiente resultado:



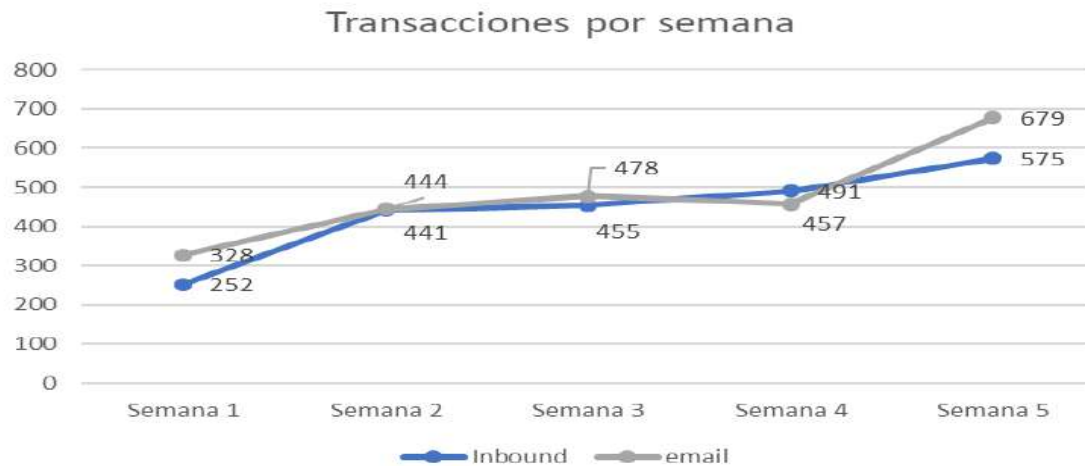
CANAL	Recibidos	% PARTICIPACION
INBOUND	2214	48%
EMAIL	2386	52%
TOTAL	4600	100%



El promedio de solicitudes atendidas por día es de 209 teniendo como el canal correos el que más transacciones aportó.

Para la semana del 27 al 31 de julio se presenta el pico de transacciones con un total de 1.254 es decir 250 por día

Gestión por canal y semana		
SEMANAS	INBOUND	EMAIL
SEMANA 1	252	328
SEMANA 2	441	444
SEMANA 3	455	478
SEMANA 4	491	457
SEMANA 5	575	679
Total general	2214	2386



1.3 Participación de gestiones desarrolladas por canal

A continuación, se detalla la participación de la gestión realizada para cada uno de los canales, se detalla información por llamadas y correos atendidos, abandonados, nivel de servicio y TMO,

Ilustración 1 Participación de llamadas recibida

INBOUND								
Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
2214	2027	1760	145	42	86,83%	6,55%	247	27,7

EMAIL					
Recibidos	Atendidos <5 (Hrs)	Atendidos >5 (Hrs)	TMO	ANS	ASA
2386	2386	0	0:01:39	100,00%	0:17:21

Tabla 1 Niveles de servicio por proyecto

Nivel de servicio = $\frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas} \leq 20 \text{ seg}}{\text{Cantidad de llamadas atendidas}}$

Nivel de atención = $\frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas}}{\text{Cantidad de llamadas recibidas}}$

Nivel de abandono = $\frac{\text{Cantidad de llamadas abandonadas}}{\text{Cantidad de llamadas recibidas}}$

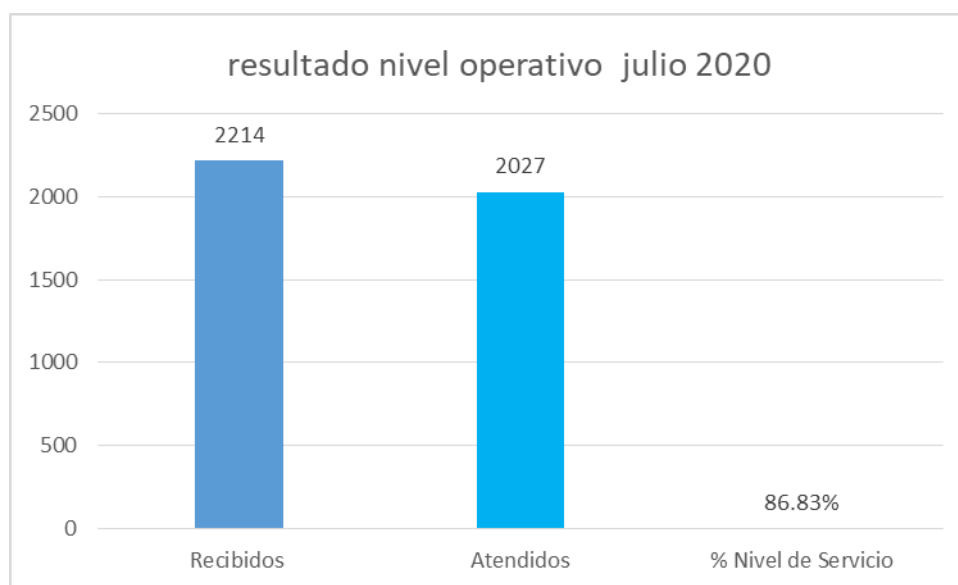


$$\text{TMO (real)} = \frac{\text{Tiempo total de conversación (min)}}{\text{Cantidad de llamadas atendidas}}$$

1.4 Análisis de llamadas entrantes centro de contacto

El Centro de Contacto al Ciudadano gestiona las llamadas entrantes o Inbound, atiende las solicitudes sobre las que se consulta en esta opción autorización y/o Renovación venta de equipos terminales móviles (AVETM), Programa Última milla, Consulta radicados, trámites o consultas emisoras comunitarias, consulta decretos por emergencia Covid 19 (Suspensión de servicio, ampliación de fechas para pagos, etc) Consulta paquete datos y minutos por descarga CoronApp, Consulta fechas de convocatorias abiertas.

La línea de servicio tiene Horario de atención 08:30 – 16:30 lunes a viernes.



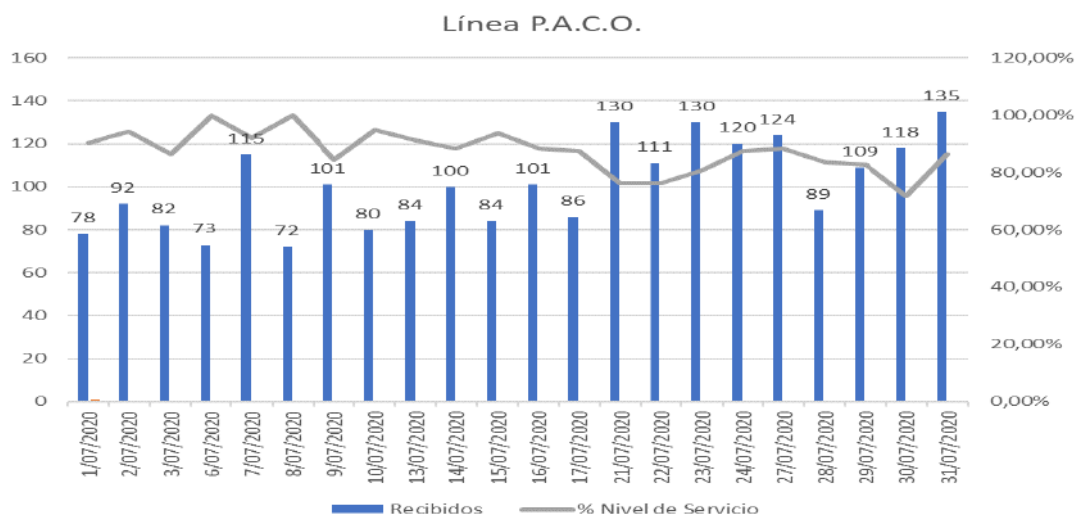


Ilustración 2 Niveles de servicio diarios para la PACO

1.5 comportamiento diario ingreso de llamadas

A continuación, se relaciona el comportamiento diario para centro de contacto PACO en el mes de julio de 2020 con referencia al comportamiento de llamadas recibidas en el mismo periodo.

Ingreso de llamadas por día hábil									
Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
1/07/2020	78	73	66	5	0	90,41%	6,41%	197	13,2
2/07/2020	92	88	83	4	0	94,32%	4,35%	217	17,2
3/07/2020	82	80	69	2	0	86,25%	2,44%	173	18,4
6/07/2020	73	73	73	0	0	100,00%	0,00%	229	2,1
7/07/2020	115	112	103	3	0	91,96%	2,61%	182	9,5
8/07/2020	72	69	69	2	1	100,00%	2,78%	250	2,1
9/07/2020	101	97	82	4	0	84,54%	3,96%	256	21,7
10/07/2020	80	78	74	2	0	94,87%	2,50%	224	6,2
13/07/2020	84	80	73	2	2	91,25%	2,38%	238	10,4
14/07/2020	100	95	84	5	0	88,42%	5,00%	284	19,7
15/07/2020	84	81	76	2	1	93,83%	2,38%	231	6,6
16/07/2020	101	85	75	14	2	88,24%	13,86%	239	16,2
17/07/2020	86	80	70	5	1	87,50%	5,81%	258	14,8
21/07/2020	130	126	96	2	2	76,19%	1,54%	240	32,4
22/07/2020	111	93	71	12	6	76,34%	10,81%	315	46,0
23/07/2020	130	115	93	10	5	80,87%	7,69%	238	48,8
24/07/2020	120	105	92	11	4	87,62%	9,17%	224	12,8
27/07/2020	124	111	98	11	2	88,29%	8,87%	231	14,5
28/07/2020	89	79	66	6	4	83,54%	6,74%	292	102,8
29/07/2020	109	98	81	6	5	82,65%	5,50%	281	59,9
30/07/2020	118	99	71	18	1	71,72%	15,25%	332	73,4
31/07/2020	135	110	95	19	6	86,36%	14,07%	284	39,0
Total general	2214	2027	1760	145	42	86,83%	6,55%	247	27,7



Tabla 2 Comportamiento llamadas PACO vs llamadas totales recibida

1.6 Gestión realizada por correo electrónico

A través del CCC se gestionan los requerimientos recibidos en la cuenta callcentermintic@mintic.gov.co, para cada caso se genera las validaciones y gestión correspondiente ya sea brindando una respuesta en primer contacto o escalando los casos por el módulo de PQRS

Para las fechas comprendidas entre el 1 y el 31 de julio del 2020, se recibió un total de 2386 solicitudes por correo electrónico de estas solicitudes 143 se gestionaron en primer nivel y 2491 fueron escaladas a otros niveles.

1.7 Estadísticas generales de llamadas recibidas en el canal de correo

A continuación, se realiza la descripción de las llamadas recibidas por el canal de correo

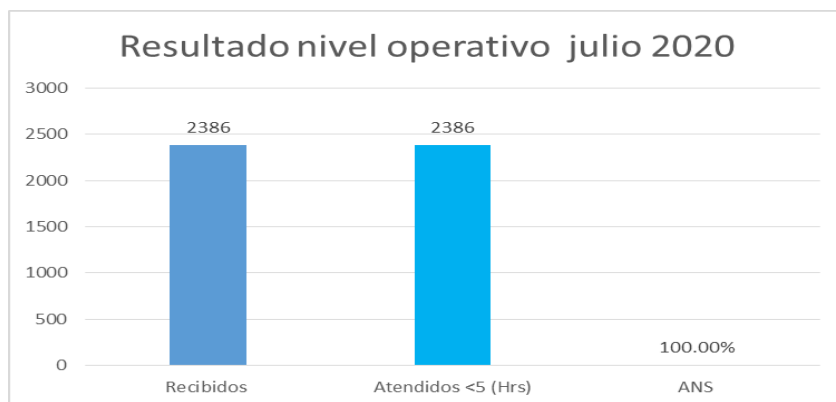


Ilustración 3 Participación de gestiones atendidas correo electrónico

1.7.1 Estadística por el correo PACO

A continuación, la participación por medio del correo callcentermintic@mintic.gov.co. Los datos relacionados corresponden a la gestión realizada en el mes de julio de 2020

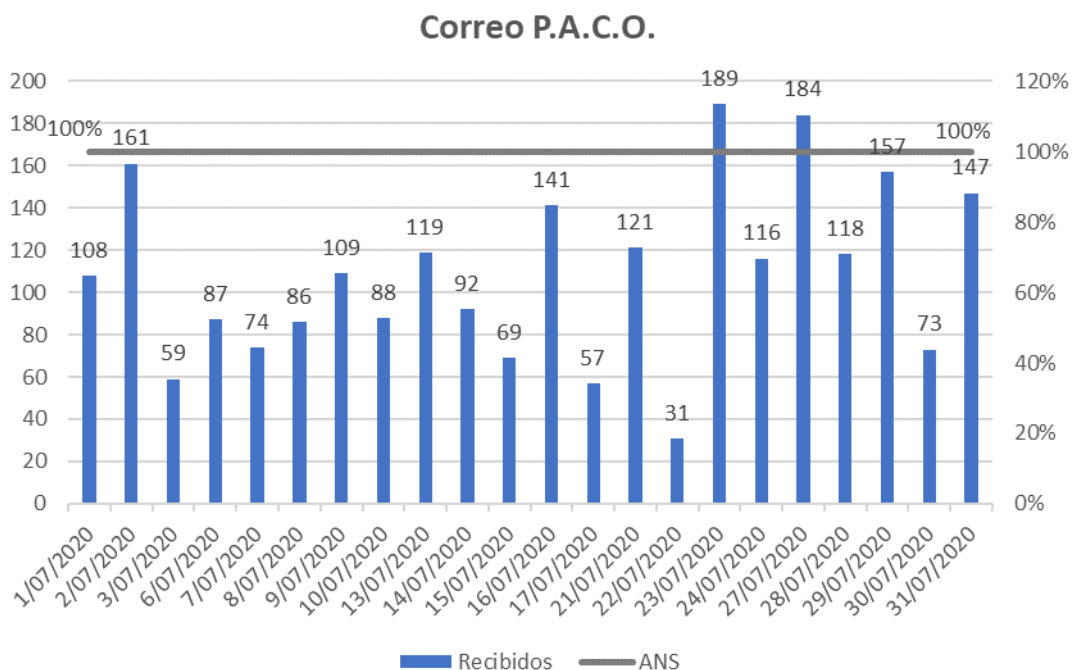


Ilustración 4 gestión correo electrónico

A continuación, se relaciona el comportamiento diario para centro de contacto PACO en el mes de julio de 2020 con referencia al comportamiento de llamadas recibidas en el mismo periodo



Ingresoso de correos						
Fecha	Recibidos	Atendidos <5 (Hrs)	Atendidos >5 (Hrs)	TMO	ANS	ASA
1/07/2020	108	108	0	0:01:10	100,00%	0:01:07
2/07/2020	161	161	0	0:01:33	100,00%	0:09:31
3/07/2020	59	59	0	0:01:36	100,00%	0:05:12
6/07/2020	87	87	0	0:01:45	100,00%	0:02:46
7/07/2020	74	74	0	0:01:50	100,00%	0:03:18
8/07/2020	86	86	0	0:01:14	100,00%	0:02:30
9/07/2020	109	109	0	0:00:49	100,00%	0:01:11
10/07/2020	88	88	0	0:01:24	100,00%	0:03:04
13/07/2020	119	119	0	0:02:25	100,00%	0:07:41
14/07/2020	92	92	0	0:02:37	100,00%	0:28:42
15/07/2020	69	69	0	0:01:34	100,00%	0:02:06
16/07/2020	141	141	0	0:01:39	100,00%	0:02:50
17/07/2020	57	57	0	0:02:22	100,00%	0:17:01
21/07/2020	121	121	0	0:01:16	100,00%	0:02:48
22/07/2020	31	31	0	0:00:42	100,00%	0:01:34
23/07/2020	189	189	0	0:01:51	100,00%	0:15:06
24/07/2020	116	116	0	0:01:12	100,00%	0:18:34
27/07/2020	184	184	0	0:02:11	100,00%	1:50:06
28/07/2020	118	118	0	0:01:46	100,00%	0:15:21
29/07/2020	157	157	0	0:02:04	100,00%	0:21:13
30/07/2020	73	73	0	0:01:58	100,00%	0:09:53
31/07/2020	147	147	0	0:00:48	100,00%	0:11:48
Total general	2386	2386	0	0:01:39	100,00%	0:17:21

2 Calidad CCC P.A.C.O.

Desde el área de calidad se tiene como objetivo implementar un conjunto de procesos que aseguren los estándares de calidad definidos por la compañía y ofrecidos a nuestro cliente interno y externo; contar con personal cualificado que a través de la línea del CCC brinde a los ciudadanos confianza, efectividad y credibilidad. El proceso de monitoreo es una actividad que nos permitirá mejorar el desempeño de los agentes, así como orientarlos a proporcionar un servicio de calidad de primera mano.

Durante el mes de julio , se realizó la auditoria del proceso ejecutado por parte de los colaboradores en el CCC detectando aspectos positivos y oportunidades de mejora que permiten no sólo determinar el desempeño adecuado de los agentes sino también focalizar las retroalimentaciones dadas en todas las instancias representativas del proyecto.

2.1 Errores críticos y no críticos

El área de calidad realizó auditoria a los agentes de la operación Centro de Contacto



Ministerio TIC, se realizó por medio de los diferentes métodos de seguimiento como el monitoreo en vivo y remoto, seguimiento diario de monitoreo.

Se monitorea y evalúa la precisión de Error Crítico de usuario, Error crítico de negocio, y Error no crítico así:

2.1.1 Error crítico de Negocio:

- Captura de información
- Tipifica correctamente
- Páginas .GOV. EDU .MIL
- Avaya
- Ocupación de canal
- Presence
- Outlook 365

2.1.2 Error crítico de Usuario Final:

- Solicitudes Existentes
- Maneja las objeciones del cliente
- Preguntas Filtro
- Exceso de confianza
- Escalamiento de solicitudes
- Registro PQR
- Brinda información completa y/o correcta
- Realiza acompañamiento en línea
- Brinda Alternativas de solución
- Cuelgue Pasivo.
- Cuelgue Activo.
- Utiliza vocabulario indebido / trato irónico /agresivo
- Traslado por competencia

2.1.3 Errores No críticos:

- Contesta la llamada en los tiempos establecidos
- Solicita tiempos de espera innecesarios
- Retoma la llamada en el tiempo establecido.
- Hace uso adecuado del Mute.
- el agente se presenta en la llamada
- Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña
- Usa lenguaje adecuado en la llamada
- Personaliza la llamada
- Modula y vocaliza de manera adecuada
- Mantiene escucha activa en el transcurso de la llamada.
- Transmite seguridad al brindar la información



- Contesta correo en los tiempos establecidos
- Utiliza los guiones establecidos para la campaña
- Se dirige correo al ciudadano de la solicitud inicial
- Buena Presentación
- Ortografía
- Redacción

2.2 Matriz de errores críticos y no críticos

En la siguiente matriz de calidad se describen los agrupadores, los atributos, la tipología (si el ítem corresponde a un error no crítico o crítico de usuario de negocio o cumplimiento), la precisión y los ítems con sus correspondientes pesos, adicionalmente se incluye un diccionario para no tener ambigüedades al momento de realizar la calificación a una transacción.



AGRUPOADOR	PESO PONDERADO	PESO VARIABLE	ATRIBUTO	TIPOLOGIA	PRECISION	ITEM	DECCIONARIO
ATENCIÓN	40.0%	3.50 %	TIEMPOS	NO CRÍTICO	NO CRITICO	Contesta la llamada en los tiempos establecidos	Atiende la comunicación inmediatamente ingreso y hasta 5 segundos después de su ingreso, (a partir del segundo 6 y hasta 20 segundos se afectara el item)
		3.00 %		NO CRÍTICO	NO CRITICO	Solicita tiempos de espera innecesarios	Uso de tiempos de espera sin justificación es decir cuando la información solicitada no requiere consulta; así mismo el manejo de tiempos muertos superiores a 10 segundos serán considerados como oportunidad de mejora.
		3.50 %		NO CRÍTICO	NO CRITICO	Retoma la llamada en el tiempo establecido.	La llamada debe ser atendida nuevamente en 60 segundos, estos tiempos podrán ser extendidos de acuerdo al requerimiento presentado.
		3.00 %		NO CRÍTICO	NO CRITICO	Hace uso adecuado del Mute.	Cada vez que se solicite tiempos en espera el agente deberá utilizar el mute; el uso de esta herramienta es con el fin de evitar incomodar al interlocutor y poder realizar las consultas necesarias para solucionar el requerimiento del ciudadano.
		3.00 %	GUIONES	NO CRÍTICO	NO CRITICO	el agente se presenta en la llamada	En cada comunicación debo informar mi nombre
		4.00 %		NO CRÍTICO	NO CRITICO	Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	Utiliza los guiones establecidos por la compañía o por el cliente de forma completa sin omitirlos o modificarlos, según aplique para el inicio de la comunicación. (Saludo, espera, retorno, despedida, transferencia, brama, finalización por falta de interacción, equivocada) según aplique.
		5.00 %	ETIQUETA TELEFONICA	NO CRÍTICO	NO CRITICO	Usa lenguaje adecuado en la llamada	Se comunica con un lenguaje claro y preciso, expone los datos que permitan identificar al usuario y la información según el tipo de usuario. Se contextualiza con cada tipo de llamada y logra que el usuario sienta que la información brindada está orientada a resolver su pregunta o solicitud, sin utilizar muletillas, estereotipos, diminutivos, siglas y expresiones coloquiales.
		4.00 %		NO CRÍTICO	NO CRITICO	Personaliza la llamada	Personaliza la llamada mínimo 3 veces (inicio, desarrollo y cierre) y realiza la distinción de género apropiadamente (siendo femenino por el nombre y masculino por el apellido).
		4.00 %		NO CRÍTICO	NO CRITICO	Modula y vocaliza de manera adecuada	Utiliza un tono de voz adecuado durante el inicio, desarrollo y final de la llamada. El tono de voz debe ser cálido, amable y cordal. Vocaliza y pronuncia adecuadamente la información que transmite utilizando un tono de voz cálido y dinámico.
		4.00 %		NO CRÍTICO	NO CRITICO	Mantiene escucha activa en el transcurso de la llamada.	Escucha atentamente al ciudadano, le deja expresar su solicitud sin interrumpirlo y evita hacerle repetir información previamente suministrada.
		3.00 %		NO CRÍTICO	NO CRITICO	Transmite seguridad al brindar la información	Se expresa y genera comunicaciones con propiedad y seguridad, demuestra con su lenguaje que conoce el tema o producto del cual está hablando.
GESTIÓN	60.0%	15.0%	VERIFICACIÓN	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Solicitudes Existentes	Realiza todas las consultas sobre fuentes automatizadas de información, identificando si el requerimiento ya fue reportado con anterioridad, si se encuentra escalado, o cuenta con alguna respuesta y/o solución.
				CRÍTICO	CUMPLIMIENTO	Hace uso del quion habeas data	Hace uso del quion establecido a la hora de brindar la Ley de Habeas Data, de igual manera registra la información en OCM de acuerdo a lo convenido.
			INTERACCIÓN	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Maneja las objeciones del cliente	Reacciona ante la razón de la llamada de manera adecuada sin perder su objetivo como agente, dándole a entender al ciudadano que comprende su situación a través de un trato humano.
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Preguntas Filtro	Indaga y consulta al usuario todos los aspectos, datos o información necesaria para comprender el objetivo de la comunicación.
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Exceso de confianza	Es importante tener una actitud positiva y servicial desde el inicio, mostrar interés en todo momento(usar palabras como entiendo, comprendo, etc.). Hay que empatizar, conectar con lo que nos plantean, empatizar no significa ser demasiado cercano, ya que un exceso de confianza puede producir el efecto contrario. Empatizar no quiere decir simpatizar.
		10.0%	REGISTRO	CRÍTICO	NEGOCIO	Captura de información	Solicito y/o valido los datos del usuario de acuerdo a las normas establecidas para el registro como (nombre, cédula, teléfono, ciudad) si la solicitud es para escalamiento debo solicitar adicional el correo electrónico.
				CRÍTICO	NEGOCIO	Tipifica correctamente	Actualiza los datos y registros en los aplicativos o plantillas requeridas por la campaña.
		10.0%	HERRAMIENTAS	CRÍTICO	NEGOCIO	Páginas .GOV . EDU .ML	Se esta autorizado únicamente al ingreso de páginas . GOV . EDU .ML o cualquier otra que contribuya al solución del requerimiento; no se podrá realizar ingreso a otras plataformas (YouTube, Facebook, twitter, etc...)
				CRÍTICO	NEGOCIO	Avaya	Se utiliza únicamente para las comunicaciones con el ciudadano y/o cliente según la campaña, no podrá ser utilizado para llamadas personales.
Solución	100.0%	10.0%	ESCALAMIENTOS	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Escalamiento de solicitudes	Se realizan las verificaciones que se requieren y se identifica si la solicitud debe ser escalada o si por el contrario se debe enviar respuesta con plabrita al ciudadano.
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Registro PQR	Diligencio los datos del solicitante en el módulo de Registro PQR sin caracteres especiales y adjuntando la documentación o soportes correspondientes
		15.0%	OBJETIVO	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Brinda información completa y/o correcta	Suministra información o realiza procedimientos que respondan al requerimiento o consulta del ciudadano, indicando la información necesaria para solucionar el objetivo de la comunicación, teniendo en cuenta la información verídica, actualizada y completa.
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Realiza acompañamiento en línea	Agente realiza acompañamiento en línea para apoyar y guiar al ciudadano en pro de resolver la solicitud realizada
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Brinda Alternativas de solución	Entiende el propósito de la comunicación con el fin de brindar un direccionamiento adecuado, identificando las necesidades del usuario. (Otras alternativas de comunicación y/o consulta, teléfono, correo, chat)
CONTROL INTERNO	100.0%	100 %	INTERACCION	FATALES	USUARIO FINAL	Cualquier Pasivo.	El agente según su gestión en la comunicación induce al ciudadano a que cualquier la llamada sin que este haya obtenido solución a su requerimiento.
				FATALES	USUARIO FINAL	Cualquier Activo.	El agente debe evitar cancelar y/o colgar las comunicaciones sin haber brindado solución y estas se deben finalizar con el protocolo de cierre establecido para la campaña
				FATALES	USUARIO FINAL	Utiliza vocabulario indebido / trato íntimo /agresivo	Se entiende que existe algún tipo de maltrato, cuando el agente, en el ejercicio de atender las comunicaciones, realiza conductas en contra de un ciudadano que atentan contra su dignidad o que atresgan su integridad psíquica. Tales como: gritos, burlas, amenazas, insultos, descalificaciones, entre otras.
				FATALES	NEGOCIO	Ocupación de canal	Se entiende como ocupación de canal atender la comunicación después de los 20 segundos y así mismo al cliente no finalizando
		100 %	POLITICAS	FATALES	CUMPLIMIENTO	Datos confidenciales	El agente informa al ciudadano datos confidenciales de la campaña y/o escalamientos de otras entidades; evita indicar información de Outsourcing o del cliente.
				FATALES	CUMPLIMIENTO	Referencias negativas de la empresa	Se debe evitar comentarios desfavorables los cuales puedan atentar en contra de la imagen de la empresa (Outsourcing)
				FATALES	CUMPLIMIENTO	Referencias negativas del cliente	Se debe evitar comentarios desfavorables los cuales puedan atentar en contra de la imagen del cliente (MBTIC)



AGRUPADOR	PESO PONDERADO	PESO VARIABLE	ATRIBUTO	TIPOLOGIA	PRECISION	ITEM	DICCIONARIO
ATENCIÓN	40.0%	7.00 %	TIEMPOS	NO CRÍTICO		Contesta correo en los tiempos establecidos	Atiende el correo en los tiempos establecidos por MINTIC, se debe tener en cuenta que la meta establecida es de 5 horas.
		7.00 %	PLANTILLAS	NO CRÍTICO		Utiliza los guiones establecidos para la campaña	Utiliza las plantillas establecidas por la compañía o por el cliente de forma completa ajustandolas de acuerdo a la solicitud recibida
		7.00 %		NO CRÍTICO		Se dirige correo al ciudadano de la solicitud inicial	El correo debe ser contestado directamente a la persona o entidad que realizó la solicitud (Estimado señor (a))
		7.00 %	ETIQUETA	NO CRÍTICO		Buena Presentación	El correo debe tener un protocolo general de presentación en cuanto la letra, color de la misma, justificación, presentación y distribución
		6.00 %		NO CRÍTICO		Ortografía	Cumple con las normas básicas de ortografía las cuales regulan la escritura de las palabras, tener en cuenta: acentuación o uso de la tilde, unión y separación de palabras.
		6.00 %		NO CRÍTICO		Redacción	Redacta de forma apropiada, clara y concisa el cuerpo del correo de manera que la respuesta entregada al ciudadano y/o cliente sea entendible.
GESTIÓN	60.0%	15.0%	VERIFICACIÓN	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Solicitudes Existentes	Realiza todas las consultas sobre fuentes autorizadas de información, identificando si el requerimiento ya fue reportado con anterioridad, si se encuentra escalado, o cuenta con alguna respuesta y/o solución.
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Traslado por competencia	Envío respuesta a los correos correspondientes informando la gestión realizada
		10.0%	REGISTRO	CRÍTICO	NEGOCIO	Tipifica correctamente	Actualiza los datos y registros en los aplicativos o plantillas requeridas por la campaña.
		10.0%	HERRAMIENTAS	CRÍTICO	NEGOCIO	Páginas .GOV . EDU .MIL	Se esta autorizado únicamente al ingreso de páginas .GOV . EDU .MIL o cualquier otra que contribuya al solución del requerimiento; no se podrá realizar ingreso a otras plataformas (YouTube, Facebook, etc...)
				CRÍTICO	NEGOCIO	Presence	Hace uso adecuado de la herramienta Presence, gestionando los correos inmediatamente ingresan y brindando la respuesta a través de la herramienta.
				CRÍTICO	NEGOCIO	Outlook 365	En los casos en que se deba hacer uso del Outlook 365 se debe dejar registro de los correos gestionados, ningún correo o respuesta podrá ser eliminado por el agente.
SOLUCIÓN		10.0%	ESCALAMIENTOS	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Escalamiento de solicitudes	Se realizan las verificaciones que se requieran y se identifica si la solicitud debe ser escalada o si por el contrario se debe enviar respuesta con plantilla al ciudadano.
				CRÍTICO	USUARIO FINAL	Registro PQR	Diligencio los datos del solicitante en el módulo de Registro PQR sin caracteres especiales y adjuntando la documentación o soportes correspondientes
		15.0%	OBJETIVO	CRÍTICO	USUARIO FINAL	Brinda información completa y/o correcta	Suministra información o realiza procedimientos que respondan al requerimiento o consulta del ciudadano, indicando la información necesaria para solucionar el objetivo de la comunicación, teniendo en cuenta la información verídica, actualizada y completa.
CONTROL INTERNO	100.0%	100 %	INTERACCIÓN	FATALES	USUARIO FINAL	Utiliza vocabulario indebido / trato irónico /agresivo	Se entiende que existe algún tipo de maltrato, cuando el agente, en el ejercicio de atender las comunicaciones, realiza conductas en contra de un ciudadano que atentan contra su dignidad o que arriesgan su integridad psíquica. Tales como: gritos, burlas, amenazas, insultos, descalificaciones, entre otras.
				FATALES	NEGOCIO	Ocupación de canal	Se entiende como ocupación del canal el no atender el correo en su ingreso y así mismo al cierre no finalizar la transacción.
		100 %	POLITICAS	FATALES	CUMPLIMIENTO	Los elementos enviados son únicamente a los correos autorizados	Los correos enviados por el agente únicamente podrán ser a las cuentas autorizadas por outsourcing y MINTIC, así mismo la respuesta deberá ser direccionada al correo del solicitante. No se podrá enviar respuesta a correos de terceros ni al correo del colaborador.
				FATALES	CUMPLIMIENTO	Referencias negativas de la empresa	Se debe evitar comentarios desfavorables los cuales puedan atentar en contra de la imagen de la empresa (Outsourcing)
				FATALES	CUMPLIMIENTO	Referencias negativas del cliente	Se debe evitar comentarios desfavorables los cuales puedan atentar en contra de la imagen del cliente (MINTIC)
				FATALES	CUMPLIMIENTO		

Tabla 3 Matrices de calidad Inbound - correo

2.3 Tipos de monitoreo evaluados por el CCC

- Remoto: Diariamente, se realiza sobre llamadas grabadas que se tienen almacenadas para este fin.
- En línea: Es realizado en tiempo real, interviniendo el canal de comunicación entre el agente y el usuario para validar el manejo integral de la transacción.
- Se define medición de Error Crítico (EC), Error No Critico (ENC) estableciendo los siguientes umbrales de aprobación:



Error no Crítico	Error Crítico
$\geq 92\%$	$< 92\%$

Tabla 4 Promedio de Error Crítico y no Crítico

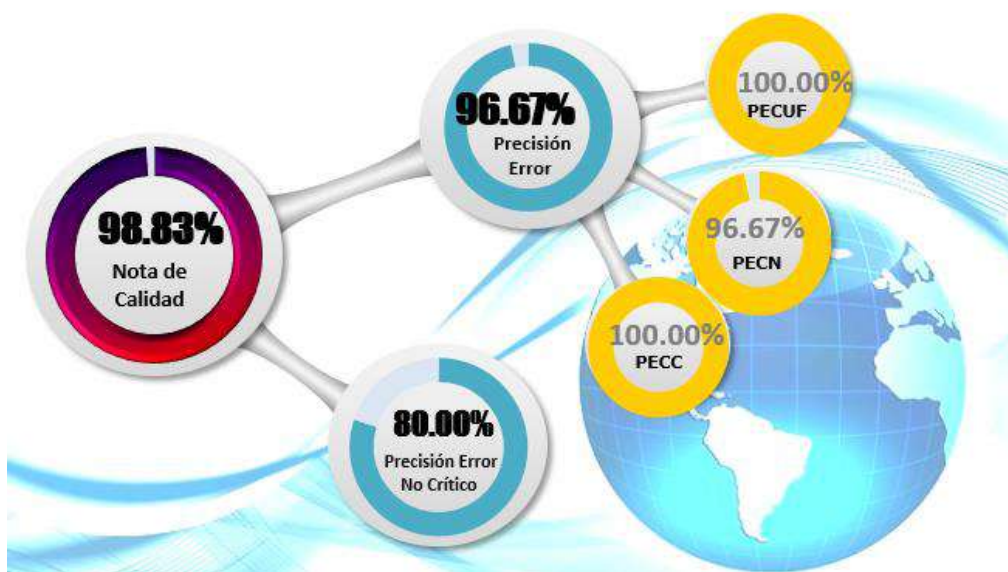
Nota: para las transacciones que no cuenten con error crítico y la nota de calidad emitida por matriz sea $< 92\%$ se tomará como transacción no aprobada.

2.4 Calidad Interna

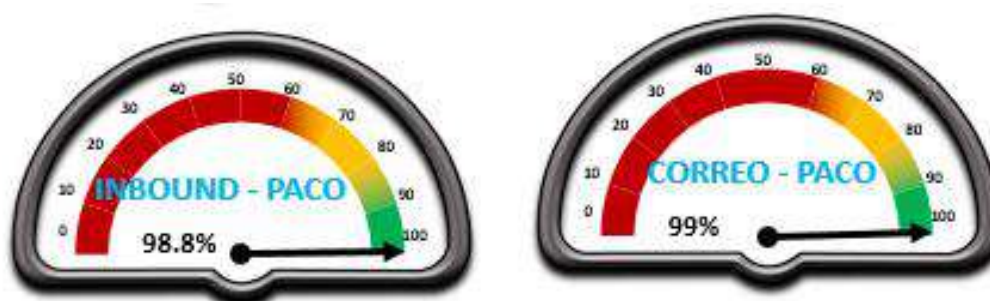
Para el mes de julio se realizaron 30 auditorías en remoto, promedio de (4) transacciones auditadas por agente, evidenciando los siguientes resultados:

	Mes
CATEGORIA	Julio
Evaluaciones Realizadas	30
Cantidad Errores Críticos	1
Cantidad Errores No Críticos	6
Precisión Error Crítico	96.7%
Precisión Error No Crítico	80.0%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100.0%
Evaluaciones con ECN	1
Precisión de Negocio	96.7%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100.0%
Nota de Calidad	98.83%

Tabla 5 Promedio de auditorias



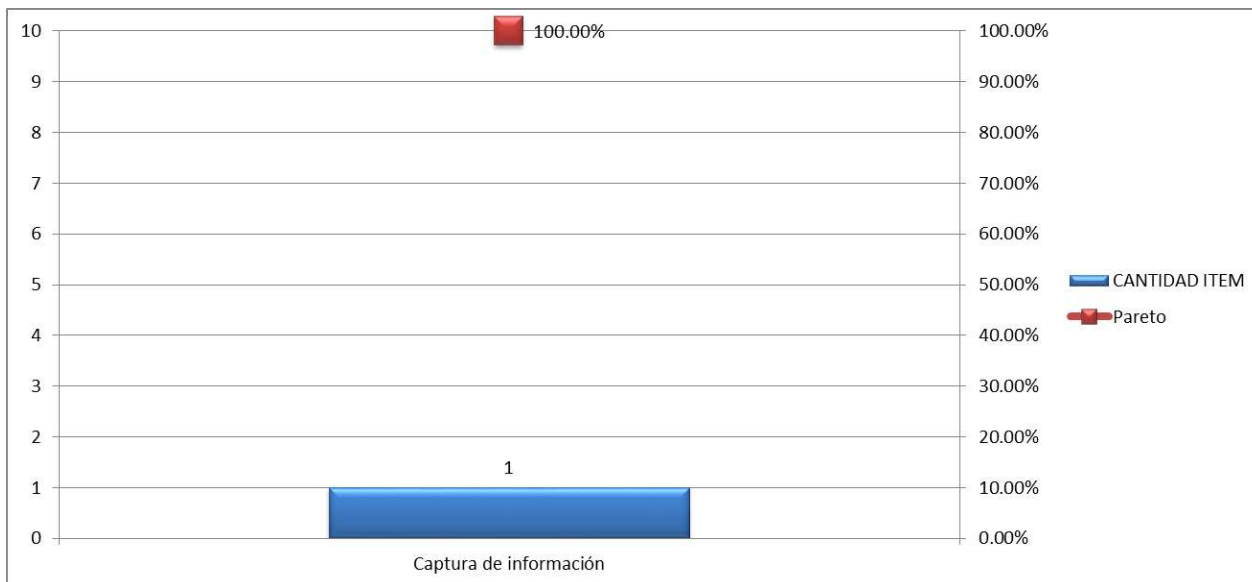
Desempeño por Proceso



2.5 Errores críticos

De las auditorías realizadas en el mes de julio se identifica un error crítico de negocio, afectando el siguiente ítem

Item	CANTIDAD ITEM	Pareto
Captura de información	1	100.00%
Total general	1	



2.5.1 Errores Críticos de Usuario Final

De las auditorías realizadas en el mes de julio no se detectan errores críticos de Usuario Final

2.5.2 Errores Críticos de Negocio

De las auditorías realizadas en el mes de julio se detecta un error crítico de Negocio. Dado que el asesor no solicitó los datos al ciudadano para la tipificación

2.5.3 Errores Críticos de cumplimiento

De las auditorías realizadas en el mes de julio no se generan errores Críticos de cumplimiento

2.5.4 Errores No Críticos

De las auditorías realizadas en el mes de julio (10) hallazgos corresponden a errores no críticos, generando afectación en los siguientes ítems.

Item-Asesor	Cantidad Items Pareto	
Retoma la llamada en el tiempo establecido	2	40.00%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	1	60.00%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	1	80.00%
Utiliza los guiones establecidos para la campaña	1	100.00%
Total general	5	

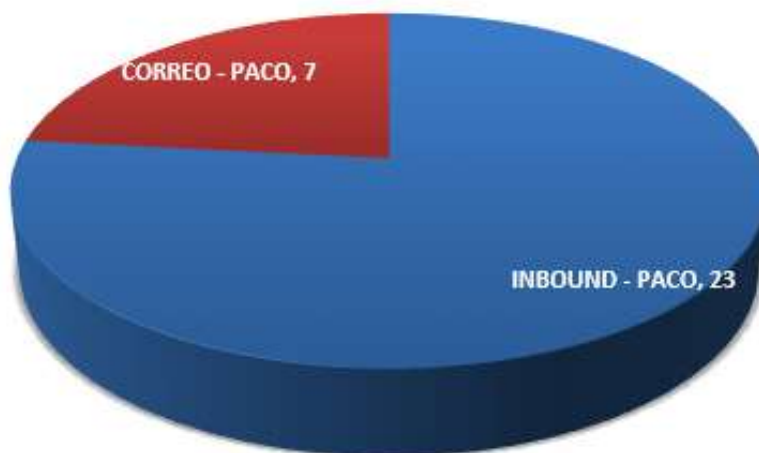


Ilustración 33 errores no críticos

2.6 Monitoreos por canal de atención

Para el mes de julio se realizaron las siguientes auditorias por canal de atención:

Proceso	Suma de Cantidad de Monitoreos
INBOUND - PACO	23
CORREO - PACO	7
Total general	30





2.7 Reconocimiento

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
LORENA AREVALO	1032452775	6	0	0	100%	100%	100%	100.0%
JOHN FREDDY TOVAR ROMERO	1073322636	3	0	0	100%	100%	100%	100.0%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	1022418885	2	0	0	100%	100%	100%	100.0%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	1030657893	2	0	0	100%	100%	100%	100.0%
LORENA VARGAS	1026292975	2	0	0	100%	100%	100%	100.0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	1019112668	4	0	2	100%	100%	100%	98.3%
LUISA BALLEEN	1026274103	2	0	1	100%	100%	100%	98.3%
JULIETH VELEZ	1087488250	7	1	2	100%	86%	100%	97.5%
ANGIE VARGAS PINEDA	1019121008	2	0	1	100%	100%	100%	96.5%

Ilustración 35 Lorena Arévalo

3 FORMACIÓN Y TALENTO HUMANO

3.1 Formación

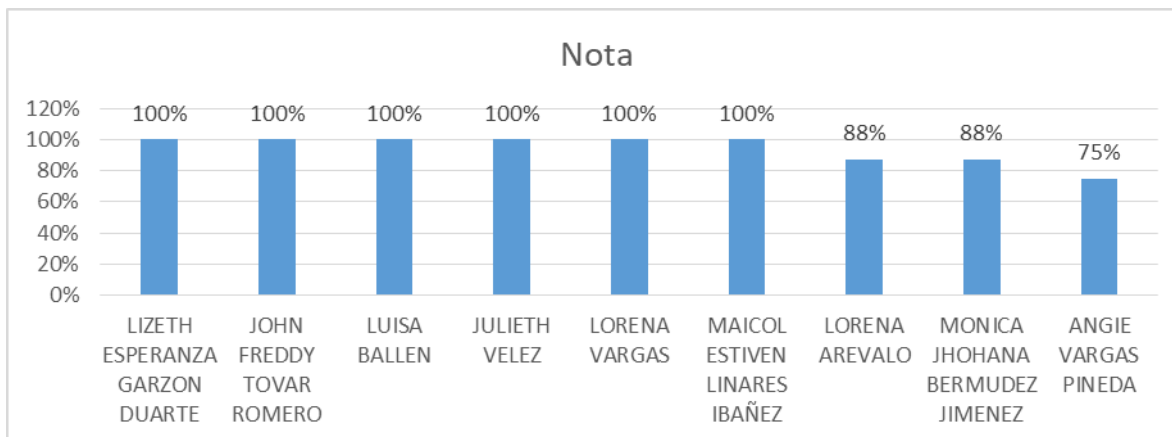
En el mes de julio se desarrollaron 2 sesiones de capacitación.

El equipo en general participo de la capacitación brindada por el líder der calidad donde se brindó información de los proyectos que corresponden a gobierno Digital en el centro de contacto.

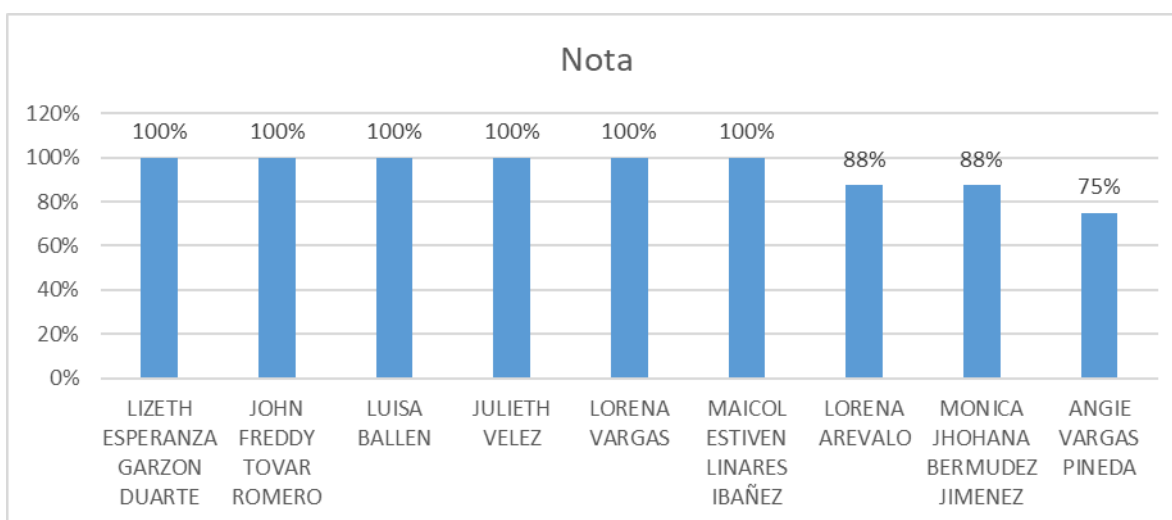
De igual forma se realiza capacitación de la matriz de calidad

El resultado de las capacitaciones brindadas fue positivo ya que la disposición y actitud de los agentes permitió el desarrollo satisfactorio de las mismas.

Resultados presentación Centro de contacto		
Agente	Puntuación	Nota
ANGIE VARGAS PINEDA	10 / 10	100%
JOHN FREDDY TOVAR ROMERO	10 / 10	100%
JULIETH VELEZ	10 / 10	100%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	10 / 10	100%
LORENA VARGAS	10 / 10	100%
LUISA BALLEEN	10 / 10	100%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	10 / 10	100%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	10 / 10	100%
LORENA AREVALO	8 / 10	80%



resultados inducción calidad		
Agente	Puntuación	Nota
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	8 / 8	100%
JOHN FREDDY TOVAR ROMERO	8 / 8	100%
LUISA BALLEEN	8 / 8	100%
JULIETH VELEZ	8 / 8	100%
LORENA VARGAS	8 / 8	100%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	8 / 8	100%
LORENA AREVALO	7 / 8	88%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	7 / 8	88%
ANGIE VARGAS PINEDA	6 / 8	75%





3.2 Reconocimiento

Para el mes de julio se da reconocimiento a la gestión realizada por la asesora Lizeth Esperanza Garzón Duarte, por sus indicadores de calidad, su proactividad, su cumplimiento en indicadores de operación, su disposición al liderazgo y vocación hacia el servicio al cliente interno y externo.



Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad	
LORENA AREVALO	1032452775	6	0	0	100%	100%	100%	100.0%	100.0%
JOHN FREDDY TOVAR ROMERO	1073322636	3	0	0	100%	100%	100%	100.0%	100.0%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	1022418885	2	0	0	100%	100%	100%	100.0%	100.0%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	1030657893	2	0	0	100%	100%	100%	100.0%	100.0%
LORENA VARGAS	1026292975	2	0	0	100%	100%	100%	100.0%	100.0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	1019112668	4	0	2	100%	100%	100%	98.3%	100.0%
LUISA BALLEEN	1026274103	2	0	1	100%	100%	100%	98.3%	98.3%
JULIETH VELEZ	1087488250	7	1	2	100%	86%	100%	97.5%	97.5%
ANGIE VARGAS PINEDA	1019121008	2	0	1	100%	100%	100%	96.5%	96.5%

Ilustración 35 Reconocimiento Lorena Arévalo

3.3 Rotación de personal

Para el mes de julio no se presentó rotación de personal en los siguientes ítems de la OC:

Servicio	Capacidad
Agente del Centro de Contacto	3
Coordinador	1
Lider de calidad	1

Tabla 6. Rotación de Personal

3.4 Evaluación de conocimientos



A continuación, se muestra los datos estadísticos de la evaluación de conocimientos realizada durante el mes de julio a los agentes de PACO:

Los resultados de la evaluación fueron:

Resultados Evaluación mensual Julio			
Asesor	Puntuación	Nota	Proceso
JOHN FREDDY TOVAR ROMERO	10 / 10	100%	PACO
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	9 / 10	90%	PACO
LUISA BALLEEN	9 / 10	90%	PACO
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	9 / 10	90%	PACO
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	8 / 10	80%	PACO
LORENA AREVALO	8 / 10	80%	PACO
JULIETH VELEZ	7 / 10	70%	PACO
LORENA VARGAS	7 / 10	70%	PACO
ANGIE VARGAS PINEDA	3 / 10	30%	PACO

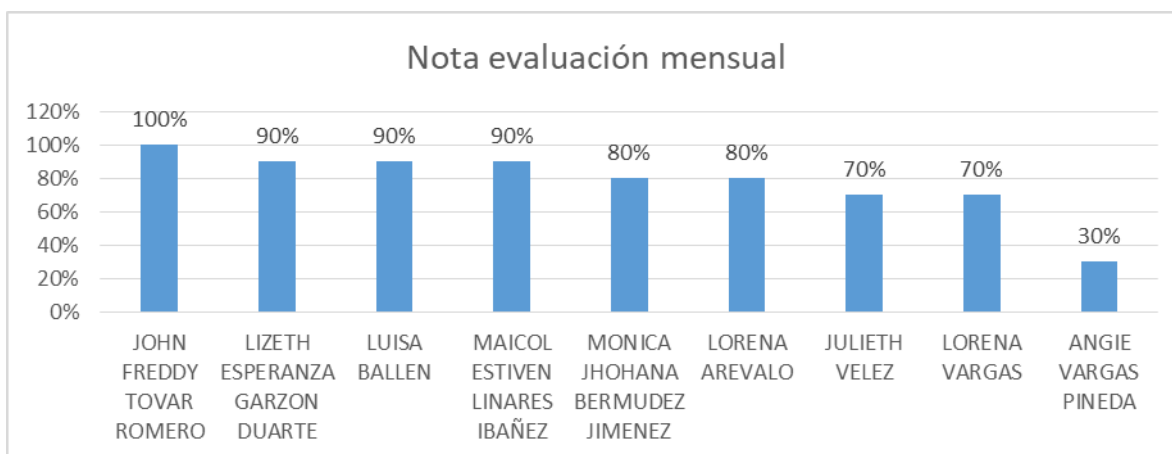


Ilustración 36 porcentaje de cumplimiento por pregunta

La evaluación se consultó temas vistos en capacitaciones.

El promedio general de la campaña en la evaluación de conocimiento se encuentra en un **78%** de cumplimiento para el mes de julio.

Junio	Julio
100%	97%

Tabla 7 comparativo mes a mes evaluación de conocimiento



4. Encuestas de satisfacción

De acuerdo al proceso de implementación de la nueva orden de compra

Para el mes de julio y con el fin de ajustar la información generada por las encuestas realizadas por ciudadanos en cada una de las transacciones, el área de TI procedió a implementar una nueva solución tecnológica, por lo cual desde 14 de julio al 31 no se generó información de las encuestas

La encuesta funciona de manera automática para las llamadas, al finalizar la llamada por parte del agente se envía automáticamente a la siguiente pregunta “Señor usuario por favor califique el servicio recibido en esta llamada, la calificación es de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta”

El análisis que se realiza a la información obtenida corresponde a los días comprendidos desde el 01 de julio al 13 de julio

Se reciben 279 calificaciones de la siguiente manera:

Encuestas 1 -13	
Calificación	Cantidad
1	1
2	4
3	3
4	16
5	255
Total general	279

El promedio de calificación se encuentra en 4.72, el ANS para este ítem indica que debe ser igual o superior a 4.

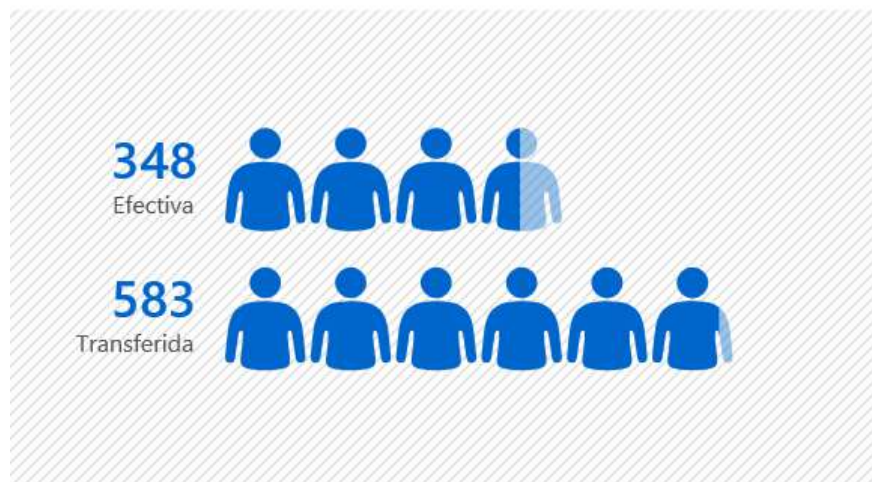
5. Tipificación

De acuerdo a la información obtenida en la tipificación se evidencia lo siguiente:

Tipo de llamada	Cantidad
Efectiva	348
Transferida	583
Total general	931

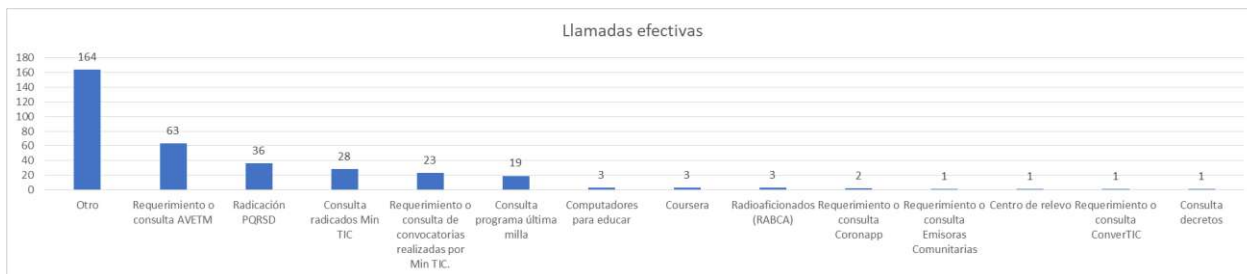


Llamadas efectivas



- 348 transacciones que se les brindo solución en el primer contacto, donde los asesores brindaron algún tipo de asesoría y gestión na las solicitudes realizadas por la ciudadanía.

Etiquetas de fila	Cuenta de Consulta
Otro	164
Requerimiento o consulta AVETM	63
Radicación PQRS	36
Consulta radicados Min TIC	28
Requerimiento o consulta de convocatorias realizadas p	23
Consulta programa última milla	19
Computadores para educar	3
Coursera	3
Radioaficionados (RABCA)	3
Requerimiento o consulta Coronapp	2
Requerimiento o consulta Emisoras Comunitarias	1
Centro de relevo	1
Requerimiento o consulta ConverTIC	1
Consulta decretos	1
Total general	348



- Para el apartado “Otros” que se observa en la tabla anterior corresponde a gestiones en temas tales como:

Solicitudes
PROCESO PROYECTO DE CONECTIVIDAD Y ENERGÍAS RENOVABLES Y AVAL CON EL MINISTERIO
SOLICITA INFO INSTALACION ANTENAS TDT
INCONVENIENTES CON EL REGISTRO EN LA PLATAFORMA SER,
CAMBIO DE RAZON SOCIAL NOMBRE NECESITA PAGAR EL FUR
REGISTRO DE DOMINIO DE UNA PAGINA WEB
PAGO DEL ESPECTRO
CÓDIGO CORTO PARA TENER INGRESO A LA PLATAFORMA DEL SIUT
QUEJAS ANTE ENTIDADES DE MENSAJERIA
INFORMACION DE VERIFICACION DE IMEI
SOPORTE REGISTRO TIC
INFORMACIÓN ULTIMA MILLA Y ACCESO A INTERNET
CONVOCATORIA EMISORA GRUPO ETNICO
ACCESO A LA PLATAFORMA SER
INFORMACIÓN EXCEPCIÓN DEL IVA
TÉRMINOS DE CONVOCATORIAS APPS.CO

- Se realizan 583 transferencias a dependencias, funcionario MINTIC y entidades competentes a los temas solicitados de acuerdo a la estructura del proceso, con el fin de brindar una mayor asesoría en temas específicos como por ejemplo de cartera, infraestructura, tesorería, entre otros.

6.Conclusiones

- Se garantiza el cumplimiento de los ANS y nivel de servicio para correo y llamadas
- Tanto las precisiones como la nota emitida por calidad en el mes de julio se cierran dentro del umbral establecido para cada uno de los procesos, ya que han disminuido la cantidad de afectaciones no críticas y críticas comparado con los meses anteriores.
- Aunque las precisiones tuvieron variación se mantuvieron arriba del 90% umbral establecido para la cuenta.
- Para este mes se incluye el proyecto paco (correos e inbound)
- Se garantiza el proceso de capacitación para los asesores del centro de contacto PACO estas capacitaciones tienen como objetivo dar a conocer los lineamientos de calidad (matriz de calidad, ANS de calidad, calidad emitida), adicionalmente dar



- a conocer los protocolos de atención tanto en llamadas como en correos.
Para el 1 de julio se da inicio a la orden de Compra N° 50939 en la cual se mantienen los mismos servicios y las personas contratadas

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

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

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

3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO				
NIT	TITULAR	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	BANCO
800.211.401-8	OUTSOURCING S.A	AHORROS	9700055917	DAVIVIENDA
Debe colocar el correo electrónico del proveedor o tercero para la notificación del pago o desembolso abustos@outsourcing.com.co				

4. INFORMACIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO

Factura/ Cuenta Cobro	Fecha de expedición			Valor	IVA	Total
FE- 1004889	14	08	2020	\$152.359.805	\$28.948.363	\$181.308.168
	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	1	según cláusula	10
del contrato	50939	Otro SI y/o Adición	NO
2. He recibido y aprobado los entregables establecidos para este pago según cláusula	10		
3. He recibido y aprobado los informes de ejecución de actividades y/o utilizations			

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 y Gestión Humana.

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

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

6. Documentos revisados y adjuntos al proceso de pago

	si	No
Acta de inicio		X
Entrada al almacén		X
Certificado de seguridad social y parafiscales ORIGINAL de contratista y de todos sus miembros UT o CONS	x	
Recibo a satisfacción del Bien o el Servicio	X	

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

7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR

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

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

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

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

Nombre del Supervisor:

GERSON CASTILLO DAZA

Cargo del Supervisor:

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

gcastillo@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:

ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA

Cargo del Supervisor:

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

asaldarriaga@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:

ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA

Cargo del Supervisor:

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

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

evisbal@mintic.gov.co

Persona que elabora FUPP:

Nombre

Luz Angela Montaña Rivera

Correo electrónico

lmontana@mintic.gov.co

Teléfono contacto

EXT. 3066

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	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 y de Gestión Humana							
Objeto contractual		Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.				Valor inicial del contrato	\$ 2,536,920,550.00	RP No. 132520	
Fecha de suscripción		Plazo (días)	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Periodo de reporte	Nombre del supervisor		Cargo del supervisor	No. Identificación del supervisor
24/06/2020		492	26/06/2020	31/10/2021	julio-2020	GERSON CASTILLO DAZA		SUBDIRECTOR DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE TI	79,958,908
						ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA		ASESORA 1020-15 DEL DESPACHO DE LA MINISTRA	52,251,813
						ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA		COORDINADOR GIT DE FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	32,695,370

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
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
					\$ -	
TOTAL MODIFICACIONES					\$ -	
NOMBRE DEL CEDENTE					No. Identificación	
NOMBRE DEL CESIONARIO					No. Identificación	
Monto aún sin ejecutar, al momento de la cesión:						
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		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA				
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
dd/mm/aaaa		dd/mm/aaaa		0.00%		
TOTALES	\$ 2,536,920,550.00	Ejecución financiera acumulada:		0.00%	\$ 0.00	

SALDO POR GIRAR	100.0%	\$ 2,536,920,550
------------------------	--------	------------------

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

EJECUCIÓN CONTRACTUAL: INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES						
Obligaciones específicas del contrato	Ponderación en el contrato	Actividades realizadas	% avance del mes	% avance acumulado	(%) pendiente de ejecución	
OBLIGACIÓN 1: 1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.	3.8%	Plataforma disponible en el respectivo periodo	0.23%	0.23%	3.57%	
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	0.23%	0.23%	3.57%	
OBLIGACIÓN 3: 3. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC.	3.8%	Según lo manifestado por el contratista la actividad en mención se encuentra en trámite. Al no haberse establecido contractualmente que la actividad debía estar cumplida al 100% para efectos del primer pago se procede a aprobar.	0.10%	0.23%	3.57%	
OBLIGACIÓN 4: 4. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	3.8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible	0.23%	0.23%	3.57%	
OBLIGACIÓN 5: 5. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.	3.9%	Actividad sin novedad por cuanto los dos primeros meses de ejecución, en este caso julio y agosto de 2020, se consideran de estabilización del servicio y no se aplican ANS.	0.24%	0.24%	3.66%	
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%	Según lo manifestado por el contratista la actividad en mención se encuentra en trámite. Al no haberse establecido contractualmente que la actividad debía estar cumplida al 100% para efectos del primer pago se procede a aprobar.	0.10%	0.23%	3.57%	
OBLIGACIÓN 7: 7. Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	3.9%	Actividad en proceso de implementación de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de MinTic.	0.24%	0.24%	3.66%	
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	0.23%	0.23%	3.57%	
OBLIGACIÓN 9: 9. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.	3.8%	Actividad en proceso de implementación y afinamiento	0.23%	0.23%	3.57%	
OBLIGACIÓN 10: 10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora	3.9%	Actividad permanente, desarrollada a satisfacción en el respectivo periodo	0.24%	0.24%	3.66%	
OBLIGACIÓN 11: 11. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	3.9%	Según lo manifestado por el contratista la actividad en mención se encuentra en trámite. Al no haberse establecido contractualmente que la actividad debía estar cumplida al 100% para efectos del primer pago se procede a aprobar.	0.10%	0.24%	3.66%	
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%	Según lo manifestado por el contratista la actividad en mención se encuentra en trámite. Al no haberse establecido contractualmente que la actividad debía estar cumplida al 100% para efectos del primer pago se procede a aprobar.	0.10%	0.23%	3.57%	
OBLIGACIÓN 13: 13. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal.	3.9%	Entrega de contratos suscritos con los agentes	0.24%	0.24%	3.66%	
OBLIGACIÓN 14: 14. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.	3.9%	Actividad desarrollada a satisfacción	0.24%	0.24%	3.66%	
OBLIGACIÓN 15: 15. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	3.8%	Según lo manifestado por el contratista la actividad en mención se encuentra en trámite. Al no haberse establecido contractualmente que la actividad debía estar cumplida al 100% para efectos del primer pago se procede a aprobar.	0.10%	0.23%	3.57%	
OBLIGACIÓN 16: 16. Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.	3.8%	Actividad no procedente por cuanto el Proveedor es nacional	3.80%	3.80%	0.00%	
OBLIGACIÓN 17: 17. Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	3.8%	Según lo manifestado por el contratista la actividad en mención se encuentra en trámite. Al no haberse establecido contractualmente que la actividad debía estar cumplida al 100% para efectos del primer pago se procede a aprobar.	0.10%	0.23%	3.57%	
OBLIGACIÓN 18: 18. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	3.9%	Actividad desarrollada a satisfacción	0.24%	0.24%	3.66%	

		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA				
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	0.23%	0.23%	3.57%
OBLIGACIÓN 20:	20. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.	3.9%	Según lo manifestado por el contratista la actividad en mención se encuentra en trámite. Al no haberse establecido contractualmente que la actividad debía estar cumplida al 100% para efectos del primer pago se procede a aprobar.	0.10%	0.24%	3.66%
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 en proceso de implementación de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de Mintic.	0.24%	0.24%	3.66%
OBLIGACIÓN 22:	22. Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.	3.9%	Actividad sin novedad por cuanto los dos primeros meses de ejecución, en este caso julio y agosto de 2020, se consideran de estabilización del servicio y no se aplican ANS.	0.24%	0.24%	3.66%
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%	Según lo manifestado por el contratista la actividad en mención se encuentra en trámite. Al no haberse establecido contractualmente que la actividad debía estar cumplida al 100% para efectos del primer pago se procede a aprobar.	0.10%	0.24%	3.66%
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%	0.24%	3.66%
OBLIGACIÓN 25:	25. Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII.B.1. del pliego de condiciones.	3.8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3.80%	3.80%	0.00%
OBLIGACIÓN 26:	26. Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3.8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3.80%	3.80%	0.00%
OBLIGACIÓN 27:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 28:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 29:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 30:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 31:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 32:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 33:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 34:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 35:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 36:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 37:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 38:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 39:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 40:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 41:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 42:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 43:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 44:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 45:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 46:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 47:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 48:		0%				0.00%

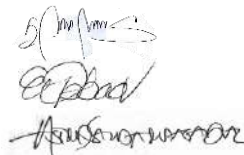
 El futuro digital es de todos		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA				
OBLIGACIÓN 49:		0%				0.00%
OBLIGACIÓN 50:		0%				0.00%
Ponderación de servicios		100.0%	% de avance general del contrato	15.74%	16.81%	83.19%

ENTREGABLES DEL CONTRATO (ACUMULADOS)			
Productos o servicios a entregar	Fecha de entrega programada	Anexo al informe del mes de	Observaciones
Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital - Julio 2020	12/08/2020	31/07/2020	
Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Julio 2020	12/08/2020	31/07/2020	
Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Julio 2020	12/08/2020	31/07/2020	

 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
¿Se materializó alguno de los riesgos previsibles contractuales?	SI		NO	X	

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

SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES			
Contratista:		Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista dio cumplimiento durante el 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	FE-1004889	FIRMA	
fecha	14/08/2020	fecha	

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

Original: expediente del Contrato

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



RECIBO A SATISFACCIÓN

Orden de Compra:	50939 de 2020 – FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Contratista:	OUTSOURCING S.A.
Valor total del Contrato:	\$2.536.920.550
Valor inicial	\$2.536.920.550
Adición y Prórroga	\$0
Objeto:	Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.
Plazo del Contrato:	Emisión: 24 de junio de 2020 Vencimiento: 31 de octubre de 2021
Pago por valor de:	\$181.308.168
Periodo de Facturación	Julio de 2020

Nosotros **GERSON CASTILLO DAZA**, Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI, **ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA**, Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra y **ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA**, Coordinador GIT de Fortalecimiento de las relaciones con los grupos de Interés, en calidad de supervisores de la Orden de Compra 50939, nos permitimos autorizar el pago correspondiente a los servicios prestados durante el periodo de facturación, por valor de **CIENTO OCHENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL CIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$181.308.168) INCLUIDO IVA**, debido a que, por parte de la firma se viene cumpliendo con las obligaciones que le corresponden en la ejecución de la Orden de Compra Nro. 50939 del 24 de junio de 2020.

CONSIDERACIONES

- Que el 24 de junio de 2020, el **FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** y la firma **OUTSOURCING S.A.** suscribieron a través de la plataforma dispuesta por la Agencia de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente la Orden de Compra No. 50939 de 2020.
- Que mediante documentación radicada con No. 201046361 y fecha 14 de agosto de 2020, la firma **OUTSOURCING S.A.** entrego la factura y los soportes respectivos para el respectivo periodo de facturación, cuyos valores reflejan el valor total a facturar de la siguiente forma:

Concepto	Valor
Valor sin IVA	\$152.359.805
Descuento por aplicación de Acuerdos de Nivel de Servicio	
Subtotal	\$152.359.805
I.V.A.	\$28.948.363
Total	\$181.308.168



3. Que los supervisores de la Orden de Compra aprueban los siguientes informes de avance de actividades y aplicación de recursos presentados por OUTSOURCING S.A, en cumplimiento de lo previsto en la Cláusula 10, "Facturación y Pago" del Contrato de Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones CCE-595-1-AMP-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y OUTSOURCING S.A., cuyo objeto es: "Establecer : (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de Servicios BPO por parte de los Proveedores (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren el Servicio BPO y (iii) las condiciones para el pago del Servicio BPO por parte de las Entidades Compradoras".
- Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital.
 - Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura.
 - Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa.
4. Que teniendo en cuenta lo anterior, los supervisores de la orden de Compra No. 50939 de 2020, de conformidad con lo expuesto en su cláusula 10, "Facturación y Pago" del contrato CCE-595-1-AMP-1-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y la OUTSOURCING S.A, certifica que OUTSOURCING S.A viene cumpliendo con las obligaciones del citado contrato y por lo tanto autoriza:
- a) El registro de la cuenta de la factura No. FE-1004889 correspondiente al pago número 1 previsto de la orden de compra por los servicios prestados durante entre el periodo de facturación por la suma de **CIENTO OCHENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL CIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$181.308.168) INCLUIDO IVA**
- b) El pago por valor de **CIENTO OCHENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL CIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$181.308.168) INCLUIDO IVA**

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

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y
Arquitectura de TI

**ASTRID
SALDARRIAGA**

Asesora 1020-15 del Despacho de la
Ministra

FABIOLA

**ELVIA CECILIA VISBAL
VILLALBA**

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

Elaboró: Luz Angela Montaña/Nelson Pardo/William Chacon

Revisó: Gerson Castillo/Astrid Saldarriaga/Elvia Visbal/Mayra Cuatin



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

CERTIFICACIÓN

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

HACEN CONSTAR

Que la firma **OUTSOURCING S.A** ha cumplido con los requisitos para el desembolso del pago por los servicios prestados durante el periodo de julio de 2020, en cumplimiento de lo previsto en la Cláusula 10, Facturación y Pago del Contrato de Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones CCE-595-1-AMP-2017 celebrado entre Colombia Compra Eficiente y **OUTSOURCING S.A**, cuyo objeto es: "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales".

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

AREA	Registro Presupuestal	Valor incluido IVA
Dirección de Gobierno Digital	132520	\$ 113.394.883
Dirección de Infraestructura	132620	\$ 9.497.013
Subdirección Administrativa	132720	\$ 29.467.909
	Total	\$ 181.308.168

La presente certificación se expide el día 14 de agosto de 2020.

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y
Arquitectura de TI

**ASTRID
SALDARRIAGA**

Asesora 1020-15 del Despacho de la
Ministra

FABIOLA

**ELVIA CECILIA
VILLALBA**

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

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