

Código TRD 320
PARA: USUARIO CUENTACOBROTIC

CUENTA DE COBRO

DE: Montaña Rivera Luz Angela

ASUNTO: CUENTA DE COBRO JUNIO 2021 OC 50939 PAGO 12
FECHA: 2021-07-21 10:09:32

Respetado(@): USUARIO CUENTACOBROTIC

Descripción

CUENTA DE COBRO JUNIO 2021 OC 50939 PAGO 12

Cordialmente,

**Montaña Rivera Luz Angela – Funcionario DGDSEATI
SEATI
Tel. (571) 344 34 60 Ext. 3066**



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

Enviado el: viernes, 16 de julio de 2021 8:26 a. m.

Para: Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>; Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>

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

Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #12 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenos días,

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

Cordial Saludo,

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

Dirección de Infraestructura

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

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

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

www.mintic.gov.co





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

Enviado el: jueves, 15 de julio de 2021 10:12 p. m.

Para: William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>; Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>

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

Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #12 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas noches:

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

Cordial Saludo,

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y Arquitectura TI.

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

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

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

www.mintic.gov.co



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

Enviado el: jueves, 15 de julio de 2021 4:10 p. m.

Para: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>; Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>



CC: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>
Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #12 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

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

WILLIAM CHACON BOBADILLA

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental-

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

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

Código postal:

111711 - Bogotá D.C. - Colombia

www.mintic.gov.co





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

Enviado: jueves, 15 de julio de 2021 9:06 a. m.

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

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

Asunto: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #12 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día

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

Para el flujo de firmas sugiero el siguiente orden:

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

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



1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO O RESOLUCION No.		50939 DE 2020
Nombre del proveedor o tercero	NIT	Fecha de suscripción contrato convenio resolución
OUTSOURCING S.A	800.211.401-8	24/06/2020
Registro Presupuestal N°: 32721 32621 32521		
OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION: Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.		
2. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA (la Calidad Tributaria debe venir en las facturas presentadas)		
PARA CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES		
Nombre del miembro de consorcio o unión temporal %	Nit/CC	Participación



3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO

NIT	TITULAR	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	BANCO
800.211.401-8	OUTSOURCING S.A	AHORROS	009700055917	DAVIVIENDA
abustos@outsourcing.com.co Debe colocar el correo electrónico del proveedor o tercero para la notificación del pago o desembolso				

4. INFORMACIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO

Factura/ Cuenta Cobro	Fecha de expedición			Valor	IVA	Total
OSFE-1006295	13	07	2021	\$112.125.078,00	\$21.303.764,82	\$133.428.842,82
OSFE-1006296	13	07	2021	\$26.935.315,66	\$5.117.709,97	\$32. 053.025,63
OSFE-1006297	13	07	2021	\$16.689.958.27	\$3.171.092,07	\$19.861.050,34

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	12	según cláusula	10
del contrato	50939	Otro SI y/o Adición	SI



2. He recibido y aprobado los entregables establecidos para este pago según cláusula		10
3. He recibido y aprobado los informes de ejecución de actividades y/o utilizaciones		
ENTREGABLES ADICIONALES RECIBIDOS (relaciónelos aquí) - Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital. - Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura. - Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa		
<u>INTERVENTORIA</u> relacione aquí nombre del interventor y oficios de aprobación utilizados para este proceso de autorización		
NOMBRE DE LA FIRMA INTERVENTORA	NA	
RADICADO PRESENTADO POR INTENVENTOR PARA ESTE TRAMITE DE PAGO	NA	
6. Documentos revisados y adjuntos al proceso de pago	si	No
Acta de inicio		X
Entrada al almacén		X
Certificado de seguridad social y parafiscales ORIGINAL de contratista y de todos sus miembros UT o CONS	x	
Recibo a satisfacción del Bien o el Servicio	X	
La Seguridad social debe ser certificada al mes inmediatamente anterior a la presentación de este cumplido. Antes del 15 de cada mes se reciben certificaciones con corte al mes tras anterior a partir del día 16 solo se reciben al corte del mes anterior.		



7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR

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

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

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

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

Nombre del Supervisor:

GERSON CASTILLO DAZA

Cargo del Supervisor:

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Correo electrónico institucional
desde donde emitirá aprobación

gcastillo@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:

ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA

Cargo del Supervisor:

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

Correo electrónico institucional



desde donde emitirá aprobación asaldarriaga@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor: **WILLIAM CHACON**

Cargo del Supervisor: Coordinador GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación wchacon@mintic.gov.co

Persona que elabora FUPP:

Nombre **Luz Angela Montaña Rivera**

Correo electrónico lmontana@mintic.gov.co

Teléfono contacto **EXT. 3066**

Luz Angela Montaña Rivera

Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

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

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

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

www.mintic.gov.co





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





PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12

Tel. 3443460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 13/07/2021 2:33 p.m.



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE

Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020

Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764009604959 -

10/01/2021 Rango: OSFE-1005500 a OSFE-1009000

Autorretenedor en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios

Tarifa 0,80%

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1006295

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 13/07/2021

Fecha de Vencimiento 13/08/2021

CUFE: 050b40468abdf32e5902cbb458250855dc05620dfee4a77db7abe014cd28a6b11f978926cfa857ba85c8f639be2f3ce7

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Junio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales" #\$23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$	\$ 112.125.078,00

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Junio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales"
#\$23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Ciento Treinta Y Tres Millones Cuatrocientos Veintiocho Mil Ochocientos Cuarenta Y Dos Pesos Con Ochenta Y Dos

Pagar a Centavos

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 112.125.078,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 21.303.764,82
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 133.428.842,82
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	Angela Bustos	PROYECTO	6069 MINTIC

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

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

www.outsourcing.com.co

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



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12

Tel. 843460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 13/07/2021 2:39 p.m.

CUFE: dda9d47c1da859e59e176b283f4ba9b0167be6b67069a253bbf706d8a86561e2b188b94db9408c200f0eb77fd0c362fa

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE

Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020

Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764009604959 -

10/01/2021 Rango: OSFE-1005500 a OSFE-1009000

Autorretenedor en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios

Tarifa 0,80%

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1006296

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 13/07/2021

Fecha de Vencimiento 13/08/2021



Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Junio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales". #23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$	\$ 26.935.315,66

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Junio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales".
#23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Treinta Y Dos Millones Cincuenta Y Tres Mil Veinticinco Pesos Con Sesenta y tres Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 26.935.315,66
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 5.117.709,97
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 32.053.025,63
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	Angela Bustos	PROYECTO	6069 MINTIC

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

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

www.outsourcing.com.co

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



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12

Tel. 8483460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 13/07/2021 2:42 p.m.

CUFE: 9b4a01cbce8c7d838e704b434c3a6ef0f0f1ed5e91126e3946d835da8f0f63b59ea6d7779dbbbe9ab8ca43c355314994



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE

Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020

Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764009604959 -

10/01/2021 Rango: OSFE-1005500 a OSFE-1009000

Autorretenedor en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios

Tarifa 0,80%

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1006297

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 13/07/2021

Fecha de Vencimiento 13/08/2021

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Junio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales". #23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$	\$ 16.689.958,27

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Junio de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales".
#23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Diecinueve Millones Ochocientos Sesenta Y Un Mil Cincuenta Pesos Con Treinta Y Cuatro Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 16.689.958,27
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 3.171.092,07
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 19.861.050,34
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	Angela Bustos	PROYECTO	6069 MINTIC

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

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

www.outsourcing.com.co

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

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
OUTSOURCING S.A.
NIT. 800.211.401-8

RF-00320-GA-0215

CERTIFICA QUE:

La Planilla de Pago de Aportes al Sistema de la Protección Social en efecto existe y corresponde al pago de aportes a los sistemas de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA) realizados por la empresa, según información suministrada por la administración de la compañía y según planillas correspondientes al 01 de Enero del año 2021 a 30 de Junio del año 2021. Lo anterior dando cumplimiento al inciso tercero del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Enero de 2021	48317052	\$2.815.446.200	02 de Febrero de 2021
Febrero de 2021	48990164	\$2.615.762.000	02 de Marzo de 2021
Marzo de 2021	49710795	\$2.692.464.400	06 de Abril de 2021
Abril de 2021	50356185	\$2.719.387.500	03 de Mayo de 2021
Mayo de 2021	51004532	\$2.662.512.800	02 de Junio de 2021
Junio de 2021	51685627	\$2.349.760.000	02 de Julio de 2021

La presente certificación se expide a los 02 días del mes de Julio de 2021, con destino a **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.**

Atentamente,



HENRY NARIÑO ROCHA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A.



DAVIVIENDA

A QUIEN INTERESE

BOGOTA
COLOMBIA,

2018/02/05

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

CUENTA AHORROS (DAMAS)

Número 009700055917
Fecha Apertura 1998/05/12

Cordialmente,

Firma Autorizada
BANCO DAVIVIENDA

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



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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 30 de junio de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de junio de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Junio 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	12



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	5
2.1	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto al Ciudadano primer nivel ..	5
2.1.1	Gestión canal Inbound	6
2.1.2	Gestión Outbound.....	12
2.1.3	Gestión de Buzón.	12
2.1.4	Gestión Email	12
2.1.4.1	Gestión de apoyo a Ministerio de Salud.....	13
2.1.5	Gestión envío de correos masivos.....	14
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto	15
2.2	Gestiones desarrolladas en Gov.co Territorial	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1	Gestión Territorial	¡Error! Marcador no definido.
2.3	Casos creados en Service Desk	¡Error! Marcador no definido.
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	27
4	Encuesta de satisfacción canal inbound.....	28
5	Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.	31
6	Calidad CCC	33
6.1	Calidad interna	33
6.2	Desempeño por agente	36
6.3	Calibraciones.....	37
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	38
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	38
9	Acciones de mejora.....	39
10	Observaciones y conclusiones.....	40



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL FEBRERO

1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

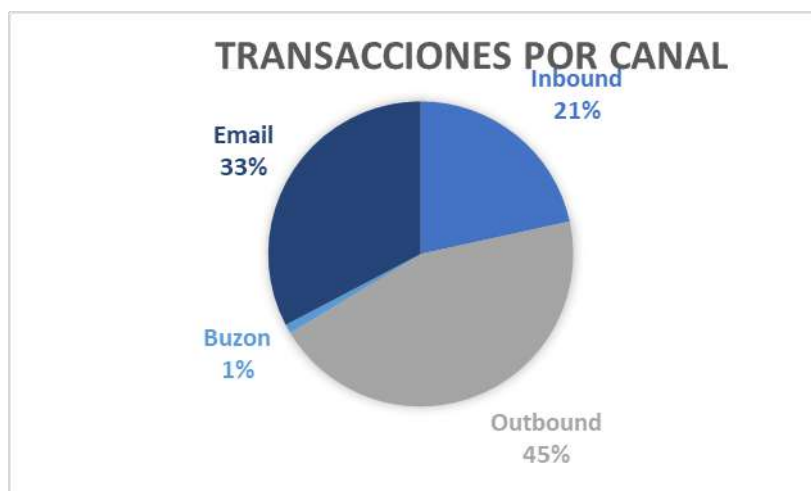
2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

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

Para el mes de junio 2021, el CCC gestiona un total de 19182 transacciones, teniendo un aumento significativo en la gestión de salida llamas da las diferentes bases que se gestionaron en el mes

Ver anexo 2

Canal	Transacciones
Inbound	4139
Outbound	8586
Buzon	185
Email	6272
Total	19182

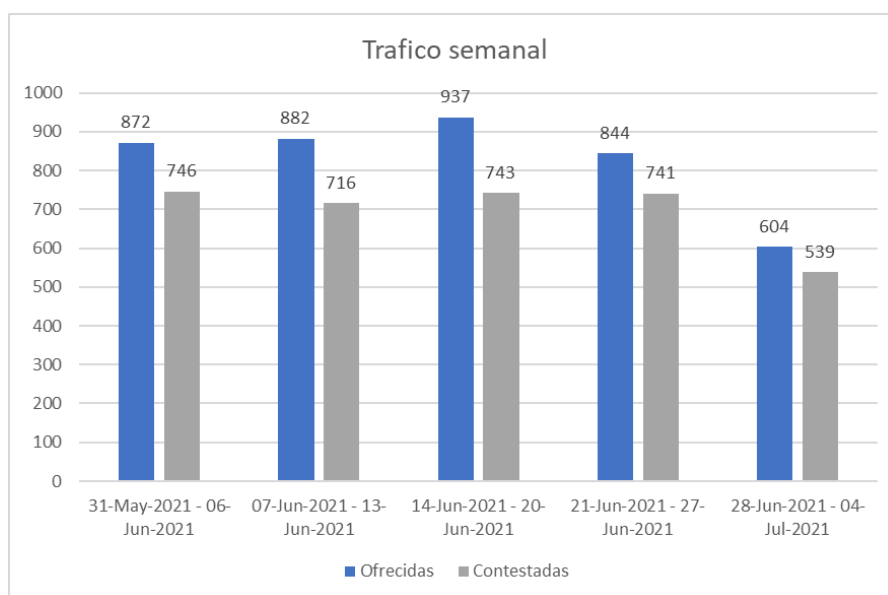




2.1.1 Gestión canal Inbound

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

Estado	31-May-2021 - 06-Jun-2021	07-Jun-2021 - 13-Jun-2021	14-Jun-2021 - 20-Jun-2021	21-Jun-2021 - 27-Jun-2021	28-Jun-2021 - 04-Jul-2021	Total general
Ofrecidas	872	882	937	844	604	4139
Contestadas	746	716	743	741	539	3485

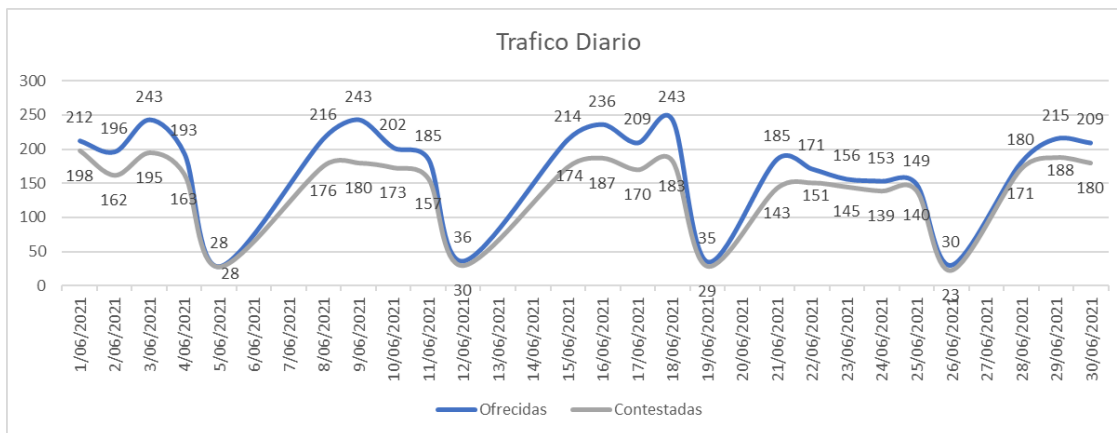


De acuerdo con la gráfica anterior la semana del 14-Jun-2021 - 20-Jun-2021 se recibieron y se atendieron más llamadas en el canal Inbound especialmente en el proyecto Gov.co trámites, donde se recibieron solicitudes relacionadas con tramites y servicios

De las llamadas realizadas al centro de contacto en dicha semana se logró una atención del 79,3%

Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con junior tráfico fue el día 9 de junio con un total de 243 llamadas recibidas contestando el 75,3% de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue referente a: Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales en el canal Gov.co trámites

A continuación, se relaciona la gráfica de gestión Inbound diaria



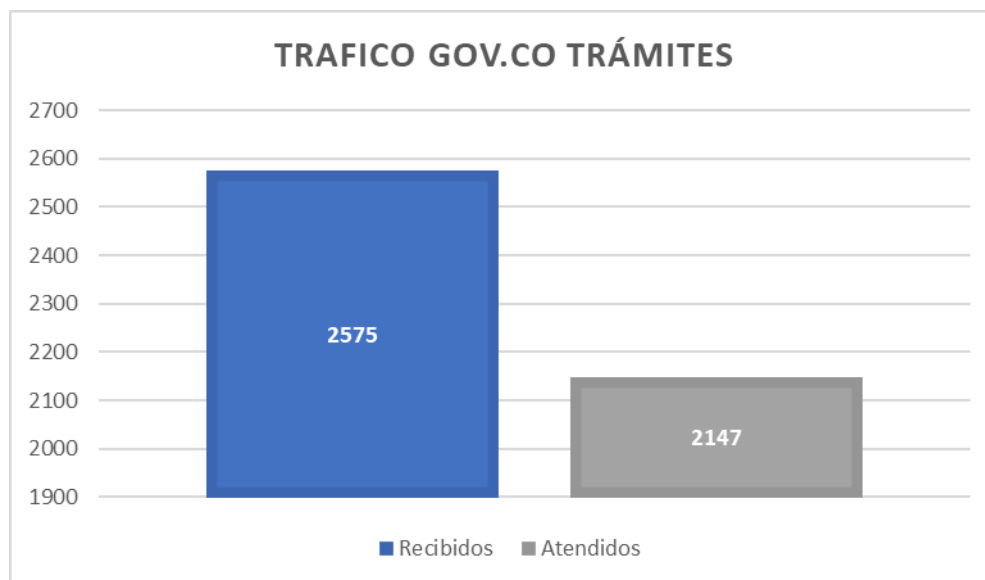
La opción que más recibe más llamadas es el de la opción de gov.co trámites y servicios por sus diferentes canales como llamada web, regresamos tu llamada y canal Inbound.

Campaña	Recibidos	Atendidos
C2C TRAMITES Y SERVICIOS EN	392	334
CALLBACK	1042	862
GOV.CO TERRITORIAL	459	281
GOV.CO	1141	951
Política de Gobierno Digital	692	667
Urna de Cristal	412	389
Total general	4138	3484

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

Opción 1- 1 GOV.CO Trámites:

Trafico Gov.co Trámites	
Recibidos	Atendidos
2575	2147
100%	83%



Donde se atiende el 83% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

Para el canal gov.co trámites las principales consultas corresponden a las solicitudes que se realizan correspondiente a los servicios que ofrecen las diferentes entidades gubernamentales.

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

Programa / Servicio	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	419
Información referente al COVID 19	118
Actualización de la sección trámites y servicios	94
Subsidios de vivienda	55
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	48
Vacunación Niños - Adultos	40
Líneas de contacto entidades gubernamentales	38
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	37
Inscripción a programas entregados por el gobierno	21
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Privadas	20

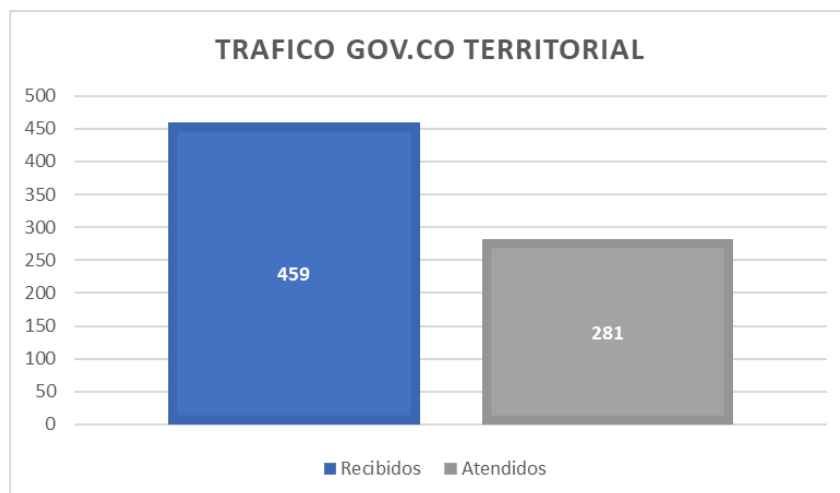
Trámites más consultados en junio



ID trámite	Nombre de trámite	Total
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	79
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	48
7601	Pasaporte Electrónico	38
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	25
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Impuesto predial unificado	13
14313	Certificado catastral nacional	12
9365	Certificación de autorreconocimiento como miembro de la comunidad Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera	11
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	10
675	Apostilla de documentos.	9
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	8

Opción 1-2 Gov.co Territorial

Tráfico Gov.co Territorial	
Recibidos	Atendidos
459	281
100%	61%



Donde se atiende el 61% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

Para gov.co territorial las consultas están relacionadas solicitudes de cuentas de correo (creación, actualización, reinicio de correo), así mismo solicitudes relacionadas con los



sitios web (creación, consultas generales, contraseñas de acceso a los sitios web entre otros). **Ver Anexo 23**

Requerimientos	Cantidad
Reinicio contraseña - Correo Electrónico	953
Creación - Correo Electrónico	325
Creación - Sitio WEB	162
Consulta -Sitio WEB	146
Consulta - Correo Electrónico	140
cambio usuario admin gov.co territorial	38
Reinicio contraseña - Sitio WEB	28
Actualización - Sitio WEB	12
Certificados de capacitación	9
Gestión radicados Min TIC	6

Opción 2 - Política de Gobierno Digital

Tráfico PGD	
Recibidos	Atendidos
692	667
100%	96%



Donde se atiende el 96% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

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



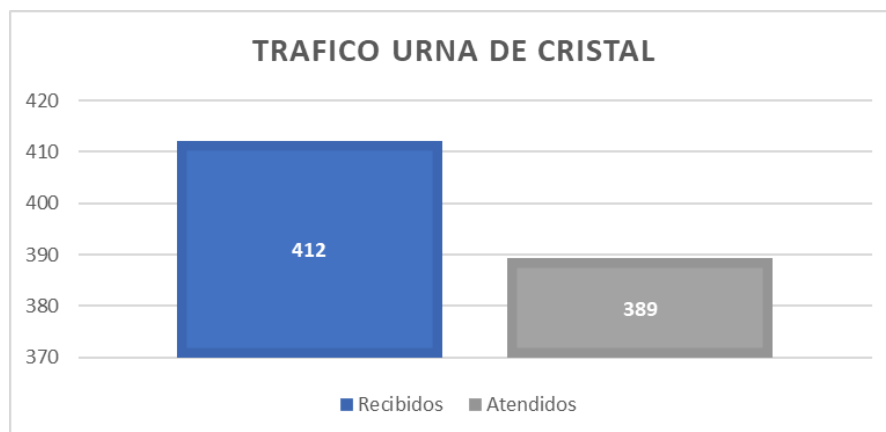
sus procesos, adicionalmente se contactan para consultar información de datos abiertos y máxima velocidad como principales.

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

Consultas	Cantidad
Información Proyectos de Gobierno Digital.	124
Ingreso a Máxima Velocidad	64
Implementar la Política de Gobierno Digital.	47
Información general de Máxima Velocidad.	47
Información de solicitud de conjunto de datos	42
Información de Arquitectura TI, PETI, Seguridad y Privacidad.	22
Entidad solicita permisos de editor	21
Información Exclusión del IVA.	20
Ingreso a la Herramienta de Autodiagnóstico.	20
Información acerca del proceso de aprobación del portal datos abiertos	20

Opción 3 - Urna de Cristal

Tráfico urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
412	389
100%	94%



Donde se atiende el 94% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

La opción 3 urna de cristal actualmente atiende consultas relacionadas con ayudas dadas por el gobierno nacional como lo es ingreso solidario y participación ciudadana siendo estas las de junior frecuencia, cabe apuntar que adicional a estas consultas, los ciudadanos que se contactan para validar ayudas adicionales tales como subsidio de



adulto junior, subsidios de vivienda, subsidios de desempleo, ayudas brindadas por la unidad de víctimas

Consulta Trámite	Cantidad
Consulta ingreso solidario	33
Participación ciudadana	30
Vivienda Gratis	20
Consulta devolución de IVA	18
Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado	15
Subsidios de vivienda	14
Líneas de contacto entidades gubernamentales	11
Familias en acción	9
Seguimiento de ayudas dadas por la unidad de víctimas	3
Jóvenes en acción	2

2.1.2 Gestión Outbound

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

Fecha de gestión	Tema	Cantidad registros	efectivos	No efectivos
4/06/2021	Conv. 822 del 2021	3283	185	342
28/06/2021	activación Cursos Seguridad Digital para Alcaldes y Gobernadores	161	64	97
22/06/2021	Base MisionTIC 2022	25886	4921	3551
18/06/2021	Base encuentro virtual con la Ministra Karen Abudinen	1460	478	445
11/06/2021	Base BD HOGARES CONECTADOS	3609	2690	379

Para junio se realizaron cinco gestiones outbound con un total de 34.399 registros, la base de misión TIC se continua gestionando el primer barrido en julio.

En la gestión donde se logró junior efectividad fue en la base de “Base Misión TIC” con un 64%

La cantidad de barridos sobre estas bases fue uno.

Ver Anexo 19

2.1.3 Gestión de Buzón.

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



Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
GOBIERNO DIGITAL	185	185	0

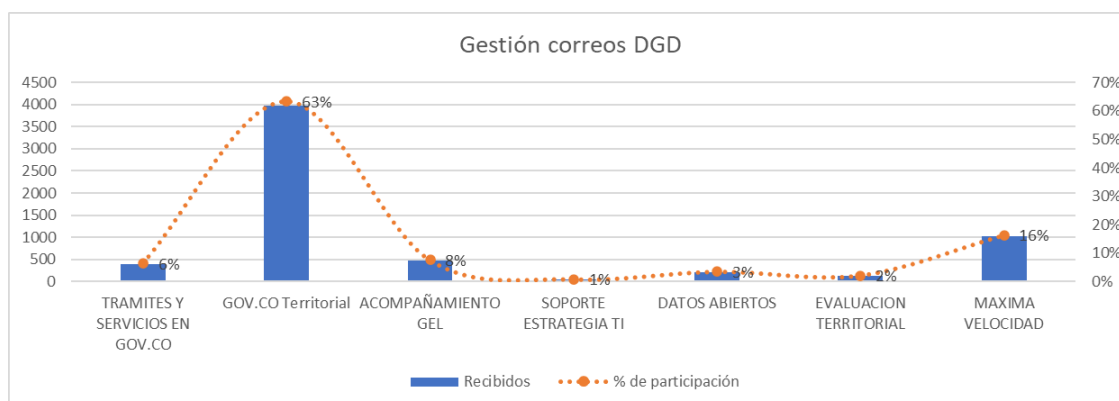
Para junio se reciben 69 buzones de los cuales 185 efectivos estos son atendidos en su totalidad por Urna de Cristal teniendo como principales consultas de programas del Gobierno Nacional. Al realizar la comparación con el mes anterior se atendieron 116 buzones adicionales.

Se gestiona el 100% de los buzones

2.1.4 Gestión Email

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

Campaña	Recibidos	% de participación
TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	401	6%
GOV.CO Territorial	3978	63%
ACOMPANIAMIENTO GEL	473	8%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	47	1%
DATOS ABIERTOS	217	3%
EVALUACION TERRITORIAL	134	2%
MAXIMA VELOCIDAD	1022	16%
Total general	6272	100%



Donde se evidencia y como se ha venido presentando el correo con la junior cantidad de solicitudes es sopORTEccc@mintic.gov.co, esto se debe a que el correo recibe las



solicitudes las entidades gubernamentales (reinicio y creación de cuentas de correo, creación de sitios web) y las de los ciudadanos (Solicitudes de gov.co trámites) la cuenta de correo se encuentra publicada en el portal www.gov.co generando que la ciudadanía lo use para comunicarse con el centro de contacto.

Seguido del correo maximavelocidad@mintic.gov.co dado que se habilitó el concurso de máxima velocidad 2021

2.1.5 Gestión envío de correos masivos

Para junio se realiza los siguientes envíos de correos masivos

Fecha envío	Tema	Cantidad	Rebotaron	Reenviados	Fecha de reenvío
3/06/2021	Actualización Datos CIO, Líder Gobierno Digital y Líder de seguridad de la información	150	23	150	8/06/2021
8/06/2021	Asesoría Reto Integración de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos al Portal Único del Estado Colombiano	250	9	0	N/A
9/06/2021	Actualización Datos CIO, Líder Gobierno Digital y Líder de seguridad de la información	3462	157	0	N/A
18/06/2021	Participa para que Guacarí sea una Ciudad Inteligente!!!	1248	95	0	N/A
18/06/2021	No te pierdas las asesorías de Máxima Velocidad	322	17	0	N/A

Estas solicitudes fueron realizadas directamente por el Ministerio teniendo un total de 5.432 correos enviados, estos envíos se realizaron desde las cuentas de correo maximavelocidad@mintic.gov.co el 18 de junio y acompanamiento@mintic.gov.co los días 03, 08, 09 y 18 de junio.

2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en junio, con un total de **1037** chat que ingresaron de los cuales 686 fueron efectivos y 351 fueron no efectivos. Los chats no efectivos se deben a que los ciudadanos inician un chat pero no dan ningún tipo de respuesta, muchas veces evidenciamos que los ciudadanos hacen llamadas al IVR y abren el chat para tomar la opción que les conteste primero.

Estados	Cantidad	%
Efectivo	686	66%
No efectivo	351	34%
	1037	100%

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

El top 20 de trámites y servicios más consultados en el canal del chat es:



Consulta Trámite	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	219
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	46
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	33
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	26
Pasaporte Electrónico	25
Certificado catastral nacional	15
Impuesto predial unificado	15
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	12
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	10
Información referente al COVID 19	10

Para la gestión de chat las consultas realizadas para trámites y territorial se dividen de la siguiente manera

Consulta	Cantidad
GOV.CO Territorial	11
GOV.CO Trámites y Servicios	673
Total general	746

2.1.7 Gestión envío de mensajes de texto

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

Mensajes 1 al 30 de junio	
Tipo de mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	1.333.653
Respuestas ciudadanos	1.324
Total	1.334.977

El mensaje de texto enviado a mayor cantidad de números fue el del 10 de junio con un total de 246.457 mensajes, en este mensaje se envió el siguiente texto, “Sigue disfrutando de Internet fijo a bajo costo para estratos 1 y 2 con el programa Hogares Conectados del MinTIC. Conoce mas en: <https://bit.ly/2Pcb0h8>”

La cantidad de mensajes utilizados en junio fue de 1.334.997 esto en 85 envíos realizados, es decir un promedio de 15.705 mensajes enviados por paquete.

A continuación, se relacionan los mensajes enviados en junio:



Nº	Fecha de solicitud	Fecha de envío	Hora de envío	Mensaje 1	Prueba Cantidad	Definitivo
1	28/05/2021	1/06/2021	10:00 a.m.	Conoce Jovenes Propietarios: el nuevo programa para tener vivienda propia con facilidades de pago y sin codeudor https://bit.ly/jovenespropietarios	12	30012
2	28/05/2021	1/06/2021	11:00 a.m.	¿Buscas trabajo? Encuentra aqui 500 mil nuevas oportunidades de empleo: https://bit.ly/3bWBWtC	12	30011
3	1/06/2021	1/06/2021	10:00 a.m.	Ministerio TIC y Asobancaria conceden plazo Hoy 1/06/21 para activarse en el curso de ciberseguridad Mas informacion escribir a cyberacademy@gammaingenieros.com	3	133
4	1/06/2021	1/06/2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digital. Te esperamos mañana a las 10:00 am en la charla de Protocolo de respuesta de PQRSD en redes sociales. Conectate a https://bit.ly/3ca5nsd	12	277
5	28/05/2021	2/06/2021	11:00 a.m.	Nueva línea de credito para emprendimientos agropecuarios o agroindustriales de jovenes. Conocela aqui: https://bit.ly/3fLgglr	12	30012
6	28/05/2021	2/06/2021	12:00 p.m.	Inscríbete en los cursos gratuitos de formación artística y cultural de la Plataforma Virtual para las Artes: https://bit.ly/3fphVOX	12	30012
7	1/06/2021	2/06/2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digital. Te esperamos mañana a las 10:00 am en la charla sobre el Protocolo para el manejo de crisis. Conectate a: https://bit.ly/3tZmKSO	12	277
8	2/06/2021	2/06/2021	15:00 p.m.	Profe, inscríbete gratis hasta el 10 de junio en Ruta STEM. Desarrolla tus habilidades TIC con ciencia y tecnología: https://forms.mintic.gov.co/stem/	12	19584
9	2/06/2021	2/06/2021	17:00 p.m.	Haz parte del cambio de San Antero, iniciamos el camino para ser ciudad inteligente tu opinión es fundamental ingresa al link participa https://bit.ly/3fhb3Tr	3	1691
10	2/06/2021	2/06/2021	17:00 p.m.	Haz parte del cambio de Onzaga, iniciamos el camino para ser una ciudad inteligente tu opinion es fundamental ingresa al link y participa	3	1691



				https://bit.ly/3fhh3Tr		
11	28/05/2021	3/06/2021	9:00 a.m.	Vota cerca a tu casa en las Elecciones 2022: https://bit.ly/34lpKP1	12	30012
12	28/05/2021	3/06/2021	13:00 p.m.	Resuelve tus dudas sobre los nuevos beneficios que ofrece el Gobierno a los jóvenes colombianos: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	12	30012
13	3/06/2021	3/06/2021	12:00 p.m.	Haz parte del cambio de Cartago iniciamos el camino para ser una ciudad inteligente tu opinion es fundamental ingresa al link y participa https://bit.ly/3fhh3Tr	3	443
14	28/05/2021	4/06/2021	14:00 p.m.	Agendate en mayo y junio con estos cursos gratuitos sobre genero, discapacidad y seguridad vial: https://www.urnadecristal.gov.co/calendario/	12	30012
15	28/05/2021	4/06/2021	10:00 a.m.	Cualquier persona puede tener COVID-19 y no saberlo. ¡Sigue cuidandote! Refuerza las medidas de prevencion. Consulta mas informacion en www.minsalud.gov.co	12	30012
16	4/06/2021	4/06/2021	15:00 p.m.	Revisar el estado de tu bici es clave para tu seguridad. Inscribete al Curso basico de mecanica de bicicletas: https://bit.ly/34JgLr1	12	37247
17	8/06/2021	8/06/2021	10:30 a.m.	Haz parte del cambio de Tolu, iniciamos el camino para ser una ciudad inteligente tu opinion es fundamental ingresa al link y participa https://bit.ly/3fhh3Tr		525
18	8/06/2021	8/06/2021	10:30 a.m.	Haz parte del cambio de Algarrobo iniciamos el camino para ser ciudad inteligente tu opinion es fundamental ingresa al link y participa https://bit.ly/3fhh3Tr		320
19	8/06/2021	8/06/2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digital. Nos vemos mañana a las 10:00 am en la charla sobre buenas practicas para la creacion de contenidos. Conectate: https://bit.ly/3tZmKSO	13	276
20	8/06/2021	9/06/2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digital. Nos vemos mañana a las 10:00 am en el taller sobre creación de campañas digitales. Conectate: https://bit.ly/3tZmKSO	13	277



21	9/06/2021	9/06/2021	14:00 p.m.	Haz parte del cambio de Restrepo, iniciamos el camino para ser ciudad inteligente tu opinion es fundamental ingresa al link y participa https://bit.ly/3fhhb3Tr		3424
22	10/06/2021	10/06/2021	15:00 p.m.	Sigue disfrutando de Internet fijo a bajo costo para estratos 1 y 2 con el programa Hogares Conectados del MinTIC. Conoce mas en: https://bit.ly/2Pcb0h8	12	246445
23	10/06/2021	10/06/2021	15:00 p.m.	Construyamos juntos una política publica que responda a los retos de la juventud en Colombia: https://bit.ly/2SeyILD	12	30010
24	10/06/2021	10/06/2021	15:00 p.m.	Participa con tus comentarios al Documento CONPES sobre Propiedad Intelectual: https://bit.ly/3fLnxTq	12	30012
25	11/06/2021	11/06/2021	08:00 a.m.	Haz parte del cambio de Bugalagrande iniciamos el camino para ser ciudad inteligente tu opinion es fundamental ingresa al link participa https://bit.ly/3fhhb3Tr		8505
26	11/06/2021	11/06/2021	08:00 a.m.	Haz parte del cambio de Bolivar, iniciamos el camino para ser una ciudad inteligente tu opinion es fundamental ingresa al link participa https://bit.ly/3fhhb3Tr		183
27	11/06/2021	11/06/2021	08:00 a.m.	Haz parte del cambio de Bolivar, iniciamos el camino para ser una ciudad inteligente tu opinion es fundamental ingresa al link participa https://bit.ly/3fhhb3Tr		83
28	11/06/2021	11/06/2021	15:00 p.m.	El Ministerio TIC ofrece mentorías y transferencia de conocimiento para empresas de la Industria Creativa Digital y TI. Conoce mas aqui: https://bit.ly/3cbaMzl	12	20012
29	11/06/2021	11/06/2021	13:00 p.m.	Tripulante ruta 1 Mision TIC, matriculate hasta el 14 de junio: http://geoproyectos.com.co Pronto iniciara la formacion en la Universidad Tecnologica de Pereira	13	3927
30	11/06/2021	11/06/2021	12:00 p.m.	Conectate al lanzamiento del nuevo sitio web de turismo de Pitalito mañana, sabado 12 de junio a las 9 am: https://www.facebook.com/RegionQueVive/	12	6798
31	11/06/2021	12/06/2021	15:00 p.m.	¿Necesitas inscribir tu cedula para votar en las elecciones de 2022? Informate aqui: https://bit.ly/3p7hcoy	12	20012
32	11/06/2021	12/06/2021	15:00 p.m.	Construyamos juntos el proyecto de Inversion Social de nuestro pais. Participa aqui: https://bit.ly/3yN6IVf	12	19998



33	11/06/ 2021	12/06/ 2021	9:00 a.m.	¿Cual es la mejor forma de hacer inversion social en nuestro pais? Participa con tus propuestas: https://bit.ly/3fZ1l7p	12	2001 2
34	11/06/ 2021	12/06/ 2021	9:05 a.m.	Descubre la nueva forma de conocer Pitalito. Conectate ya al lanzamiento del nuevo sitio web de turismo del municipio: https://www.facebook.com/RegionQueVive/	12	6798
35	12/06/ 2021	12/06/ 2021	11:00 a.m.	Disfruta tu derecho a acceder a informacion publica. Informate GRATIS a traves de Urna de Cristal. Si no es de tu interes, responde NO https://bit.ly/3fFnpTn	13	3964 8
36	11/06/ 2021	13/06/ 2021	11:00 a.m.	Aprovecha la nueva linea de credito para artes, patrimonio e industrias culturales: https://bit.ly/3i8jpyD	12	2000 4
37	11/06/ 2021	13/06/ 2021	13:00 p.m.	¿Sabias que ahora puedes firmar tu contrato laboral electronicamente? Conoce mas aqui: https://bit.ly/3i4GxxT	12	2001 2
38	11/06/ 2021	13/06/ 2021	14:00 p.m.	Los jovenes colombianos cuentan con nuevas oportunidades de educacion, empleo, vivienda y emprendimiento. Conocelas y resuelve tus dudas: https://bit.ly/3fa0qPq	12	2001 2
39	11/06/ 2021	14/06/ 2021	9:00 a.m.	¿Tienes preguntas sobre como inscribirte a Familias en Accion? Encuentra la informacion que buscas aqui: https://bit.ly/3fa0qPq	12	2000 5
40	11/06/ 2021	14/06/ 2021	11:00 a.m.	Las reuniones sociales con personas diferentes a las que viven contigo aumentan el riesgo de contagio de COVID-19. ¡Evitalas! Mas info: www.minsalud.gov.co	12	1998 7
41	11/06/ 2021	14/06/ 2021	13:00 p.m.	Innovacion, trabajo infantil, ambiente... Conoce y opina sobre los temas que te interesan como ciudadano: https://www.urnadecristal.gov.co/calendario	12	2001 2
42	11/06/ 2021	15/06/ 2021	9:00 a.m.	¿Tienes preguntas sobre programas y acciones de inclusion social y reconciliación en nuestro pais? Participa aqui: https://bit.ly/3cbTcv6	12	2001 2
43	11/06/ 2021	15/06/ 2021	10:00 a.m.	¿Ya conoces los nuevos beneficios para los jovenes en Colombia? Informate y pasa la voz: http://bit.ly/beneficiosjovenes	12	2001 1
44	11/06/ 2021	15/06/ 2021	13:00 p.m.	Nuevas oportunidades de educacion, empleo, vivienda y emprendimiento para los jovenes. Conocelas aqui: http://bit.ly/beneficiosjovenes	12	2001 1



45	15/06/ 2021	15/06/ 2021	17:30 p.m.	Imperdible! Conoce los 73 ganadores de las 6 convocatorias audiovisuales Abre Camara, que llevaran a las pantallas los mejores contenidos https://bit.ly/35n04lv	13	88
46	15/06/ 2021	15/06/ 2021	18:00 p.m.	Seguimos en Digitorial. Te esperamos mañana a las 10:00 am en la charla comunicación digital y redes sociales. Conectate a: https://bit.ly/3vnwerG	13	511
47	11/06/ 2021	16/06/ 2021	9:00 a.m.	Resuelve tus dudas sobre los nuevos beneficios del Gobierno para los jovenes en Colombia: http://bit.ly/urnateresponde	12	2001 2
48	11/06/ 2021	16/06/ 2021	10:00 a.m.	¿Tienes alguna duda sobre los nuevos beneficios que ofrece el Gobierno Nacional para jovenes? Preguntanos aqui: http://bit.ly/urnateresponde	12	2001 2
49	11/06/ 2021	16/06/ 2021	13:00 p.m.	¡Buenas noticias para los jóvenes colombianos! 500 mil nuevas posibilidades de trabajo: http://bit.ly/empleojuvenil	12	2001 2
50	15/06/ 2021	16/06/ 2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digitorial. Te esperamos mañana a las 10:00 am en la charla Estrategia Digital. Conectate a http://www.gobiernoenredes.gov.co/digitorial/	13	493
51	16/06/ 2021	16/06/ 2021	12:00 p.m.	Inscríbete al encuentro virtual con la Ministra Karen Abudinen y los primeros 680 Colegios Conectados por 11 años. Viernes 18 de jun 4 pm https://bit.ly/35rbjt7	12	4964
52	16/06/ 2021	16/06/ 2021	13:00 p.m.	Profe: aprende gratis pensamiento computacional. Convocatoria MinTIC de Programacion para Niños y Niñas. Inscríbete hasta el 23 de julio: https://bit.ly/3zwDvsE	12	77
53	16/06/ 2021	16/06/ 2021	13:00 p.m.	Postulate al Premio Nacional al Talento Joven 2021 y representa al país en One Young World en Munich: https://bit.ly/2RY0Nqd	12	2001 2
54	16/06/ 2021	16/06/ 2021	14:00 p.m.	Abierta convocatoria del Concurso Solve For Tomorrow 2021. Presenta tus proyectos o soluciones para el futuro https://bit.ly/3wPQCnh	12	2001 3
55	16/06/ 2021	16/06/ 2021	16:30 p.m.	¿Te inscribiste a los talleres de cocreacion del Ministerio TIC? Acercate hoy al colegio Marco Fidel Suarez en Barranquilla de 4 p.m. a 6 p.m. ¡Te esperamos!	13	663
56	6/17/2 021	6/17/2 021	8: a.m.	Haz parte del cambio de Libano, iniciamos el camino para ser una ciudad inteligente tu opinión es fundamental ingresa al link y participa https://bit.ly/3fhh3Tr		203



57	6/17/2021	6/17/2021	8: a.m.	Haz parte del cambio de chigorodo, iniciamos el camino para ser ciudad inteligente tu opinión es fundamental ingresa al link y participa https://bit.ly/3fhhb3Tr		202
58	11/06/2021	17/06/2021	10:00 a.m.	¿Ya conoces el nuevo subsidio del Gobierno para impulsar el empleo para jóvenes? http://bit.ly/empleojuvenil	12	20012
59	11/06/2021	17/06/2021	12:00 p.m.	Esto es lo que debes saber sobre la educación superior gratuita para estratos 1, 2 y 3: http://bit.ly/gratuidadmatricula	12	20012
60	11/06/2021	17/06/2021	14:00 p.m.	Las matriculas para educación pública superior serán gratuitas en el segundo semestre de 2021. Aprovecha esta oportunidad: http://bit.ly/gratuidadmatricula	12	20012
61	11/06/2021	18/06/2021	11:00 a.m.	Conoce la nueva línea de credito para proyectos agropecuarios o agroindustriales de jóvenes: http://bit.ly/credito_joven	12	20012
62	11/06/2021	18/06/2021	12:00 p.m.	¡Si hay apoyo para jóvenes emprendedores! Impulsa tu proyecto con este beneficio que te ofrece el Gobierno: http://bit.ly/credito_joven	12	20012
63	11/06/2021	18/06/2021	14:00 p.m.	Haz realidad tu casa propia con Jóvenes Propietarios, el nuevo programa del Ministerio de Vivienda: http://bit.ly/viviendajovenes	12	20012
64	11/06/2021	18/06/2021	13:00 p.m.	Con Jóvenes Propietarios, el nuevo programa de vivienda del Gobierno, no necesitas codeudor para tener tu casa propia. Conoce mas: http://bit.ly/viviendajovenes	12	20012
68	17/06/2021	17/06/2021	14:00 p.m.	Te invitamos a consultar el informe preliminar de Rendición de Cuentas 2021 de la Unidad de Restitución de Tierras. Haz clic aquí: https://bit.ly/2TljKDN	12	39523
69	17/06/2021	21/06/2021	13:00 p.m.	Participa en la Rendición de Cuentas 2021, vigencia 2020 de la Unidad de Restitución de Tierras: 25 de junio, 3 pm. Insíbete aquí: https://bit.ly/3g10lTe	12	39523
70	17/06/2021	25/06/2021	15:00 p.m.	Conéctate ya a la Rendición de Cuentas Unidad de Restitución de Tierras en https://www.facebook.com/RestitucionDeTierras/ o https://www.canalinstitucional.tv	12	39523
71	17/06/2021	17/06/2021	14:00 p.m.	Hasta el 18 de junio tienes plazo para insíbete en Navega TIC. No dejes pasar esta oportunidad: https://www.mintic.gov.co/micr	12	49995



				ositios/ultimamilla/estudiantes		
72	18/06/ 2021	18/06/ 2021	15:00 p.m.	Hoy, 4 pm: Ingresa al encuentro virtual con la Ministra Karen Abudinen y comunidad de los primeros 680 Colegios Conectados por 11 años: https://bit.ly/3wCA7dG	12	5106
73	06/22/ 2021	06/22/ 2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digital. Te esperamos mañana a las 10:00 am en la charla Accesibilidad en contenidos. Conectate a http://www.gobiernoenredes.gov.co/digital/	13	479
74	06/22/ 2021	06/22/ 2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digital. Te esperamos mañana a las 10:00 am en la charla Creacion de sinergia. Conectate a http://www.gobiernoenredes.gov.co/digital/	13	458
75	06/22/ 2021	06/22/ 2021	11:00 a.m.	Tu puedes ayudar a simplificar las normas de nuestro pais. Participa hasta el 23 de junio: https://bit.ly/3546s0K	13	2001 3
76	06/22/ 2021	06/23/ 2021	12:00 p.m.	¿Tienes entre 7 y 17? Participa en el I Concurso de Cuento Cuenta tu Ambiente: https://bit.ly/3pBQMeE	13	2001 1
77	06/22/ 2021	06/23/ 2021	14:00 p.m.	Este 25 de junio: participa en la rendicion de cuentas de la Unidad de Restitucion de Tierras https://bit.ly/3pUj9oC	13	2001 3
78	06/22/ 2021	06/24/ 2022	11:00 a.m.	¿Que te gustaria preguntarle a Minciencias? Formula tus preguntas aqui: https://bit.ly/3wZ7lnx	13	2001 3
79	22/06/ 2021	22/06/ 2021	16:00 p.m.	Conectate a la maraton de www.internetparalavida.gov.co de 4 a 7 pm y descubre los beneficios que el Internet ha generado a las familias colombianas.	12	2001 2
80	23/06/ 2021	23/06/ 2021	12:30 p.m.	Joven: Emprende con Internet. Te esperamos en los talleres gratuitos del MinTIC: 24 de jun, 2 pm. I.E. Eusebio Septimio Marit https://bit.ly/internetparalavida	12	1440
81	23/06/ 2021	23/06/ 2021	12:30 p.m.	Joven: Emprende con Internet. Asiste HOY, 1:30 pm a los talleres gratuitos del MinTIC. U.Llanos Sede San Antonio Villavicencio https://bit.ly/internetparalavida	12	5475
82	23/06/ 2021	23/06/ 2021	12:30 p.m.	Joven: Emprende con Internet. Asiste HOY a las 2 pm a los talleres gratuitos del MinTIC. Parque Elida del Conocimiento, Guarne https://bit.ly/internetparalavida	12	130



83	29/06/2021	29/06/2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digital. Te esperamos mañana a las 10:00 am en la charla Protocolo de respuesta de PQRS en redes sociales. Conectate https://bit.ly/3tZmKSO	4	473
84	29/06/2021	29/06/2021	16:00 p.m.	Joven: Emprende con Internet. Asiste a los talleres gratuitos del MINTIC: 1 Julio, 2pm I.E. Leonidas Rubio Villegas, Ibagué https://bit.ly/internetparalavida	4	3010
85	29/06/2021	29/06/2021	16:00 p.m.	Joven: Emprende con Internet. Asiste a los talleres gratuitos del MINTIC: 1 Jul, 2pm. Unidades Tecnológicas-Santander, B/manga https://bit.ly/internetparalavida	4	7453
86	29/06/2021	30/06/2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digital. Te esperamos mañana a las 10:00 am en la charla Protocolo para el manejo de crisis. Conectate https://bit.ly/3tZmKSO	4	464
87	29/06/2021	30/06/2021	11:00 a.m.	Se parte de la transformación digital de Colombia. Únete al lanzamiento de Carpeta Ciudadana Digital: Hoy miércoles 30 de junio, 11:30 am https://bit.ly/3dl8Q8c	4	10010
88	30/06/2021	30/06/2021	12:30 a.m.	Se parte de la transformación digital de Colombia. Únete al lanzamiento de Carpeta Ciudadana Digital: Hoy miércoles 30 de junio, 12:30 am https://bit.ly/3dl8Q8c	0	90009

2.2 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial

2.2.1 Gestión de Casos Gov.co Territorial

Del 1 al 31 de junio se gestionaron 1570 casos en Service Desk en Gov.co/Territorial de los cuales 1184 fueron escalados a Segundo Nivel y 386 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 31 de junio en territorial:

Tipificación / Estado	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general
Actualización		776	7	1	784
Consulta	3	221	6	4	234
Creación	5	498	3		506
Eliminación		6			6
Error		4	5		9
Gestión interna		26			26
Otros		5			5
Total general	8	1536	21	5	1570



Los 12 agentes técnicos se encargan de resolver los casos de las entidades territoriales a cierre del mes se encuentran en estado cerrado y resuelto el 98% de los casos.

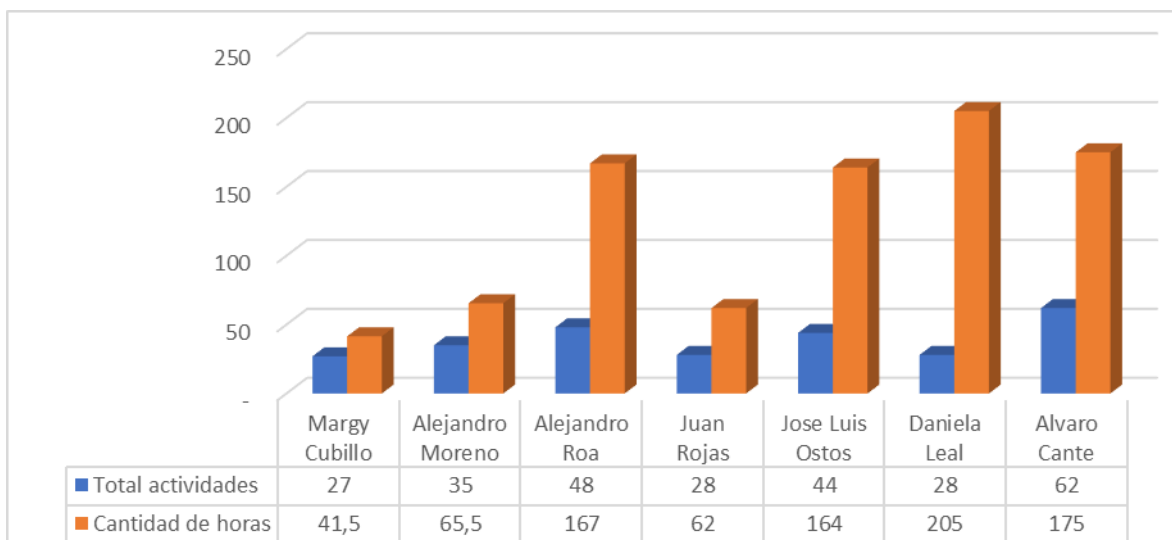
El 2% que no se logró cerrar al 30 de junio se estará cerrando en la primera semana de Julio.



Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 272 actividades que hacen parte de la operación, pero no están registradas como casos (Informes, Pruebas QA, Formatos, MX, Automatización de informes, Monitoreo Preventivo) incluyendo a los agentes profesionales.

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

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



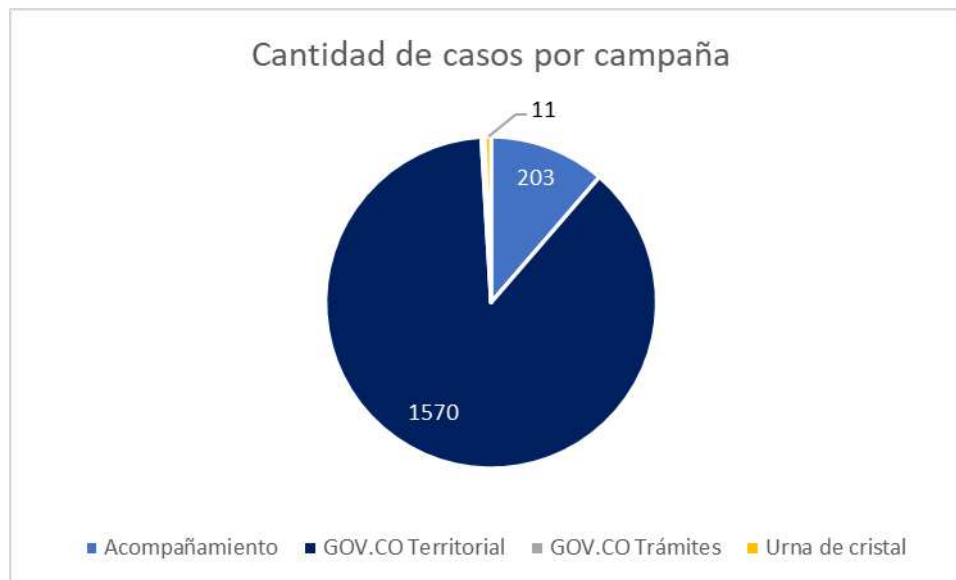
Sistema de Gestión documental

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

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

2.3 Casos creados en Service Desk

En junio se crearon en la plataforma Service Desk de Outsourcing 1790 casos en la dirección de gobierno digital los cuales se asignaron de la siguiente manera. **Ver anexo 5**



Del total de los casos creados el 88% fueron asignados a la solución GOV.CO Territorial, a continuación detallamos el estado de los casos en general:

Estado	Total
Abierto	83
Cerrado	1571
Esperando Información Usuario	6
Esperando Proveedor u otro nivel	18
Resuelto	112
Total general	1790

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

Tipificación		Total
Acompañamiento	Acompañamiento	133
	Servicios Ciudadanos Digitales	70
Total Acompañamiento		203
GOV.CO Territorial	Actualización	784
	Consulta	234
	Creación	506
	Eliminación	6
	Error	9
	Gestión interna	26
	Otros	5
Total GOV.CO Territorial		1570
GOV.CO Trámites	Actualización	3



	Creación	3
Total GOV.CO Trámites		6
Urna de cristal	Urna de cristal	11
Total Urna de cristal		11
Total general		1790

Para los casos pendientes por respuesta se evidencia que se tiene un total de 144 casos, teniendo el caso más antiguo en febrero perteneciente a acompañamiento.

Soluciones / Mes	Febrero	Marzo	Abril	mayo	Junio	Total general
Acompañamiento	3	1	6	19	43	72
GOV.CO Territorial		3	0	1	63	67
GOV.CO Trámites		4			1	5
Total general	3	8	6	20	107	144

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

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	junio
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover TimeObjective)	D>=99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	100%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	93%.



Ítem	ANS	Oro	junio
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	9.1 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a 400 segundos	24.1 segundos
6	Tiempo de atención Email	Debe ser $\leq$ a 5 horas	46 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.4
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	392 segundos inbound – 14 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA $\geq 95\%$	98%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	98.5%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 90\%$	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $\leq 10\%$	ecn $\leq 90\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	94%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

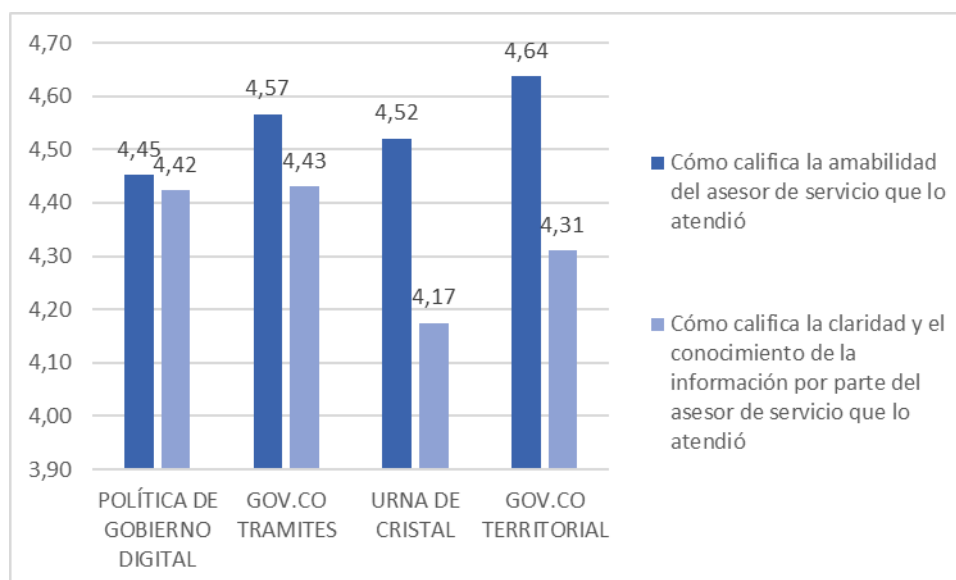
A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta realizada en cada uno de los procesos de la dirección de Gobierno Digital. **Ver anexo 25**



Pregunta/Calificación	Cantidad
☐ Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	696
1	63
2	8
3	6
4	31
5	588
☐ Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	790
1	102
2	13
3	17
4	67
5	591
☐ Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	937
NO	145
SI	792
Total general	2423

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

Proceso	Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	Total general
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	4,45	4,42	4,44
GOV.CO TRAMITES	4,57	4,43	4,50
URNA DE CRISTAL	4,52	4,17	4,33
GOV.CO TERRITORIAL	4,64	4,31	4,46
Total general	4,54	4,31	4,42



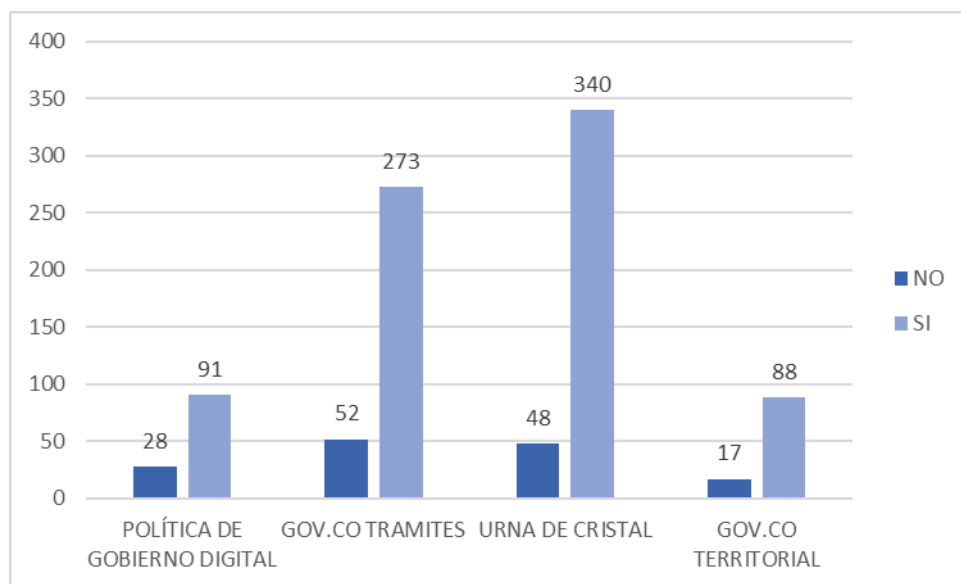


Para la pregunta “**Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió**” la calificación para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es igual o superior a 4.5 logrando un incremento con respecto al mes anterior

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

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

Proceso	NO	SI
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	28	91
GOV.CO TRAMITES	52	273
URNA DE CRISTAL	48	340
GOV.CO TERRITORIAL	17	88
Total general	145	792



Donde el 83% de los ciudadanos y entidades afirmaron que la solicitud fue solucionada, demostrando la calidad de la información y de atención brindada desde el ccc



5 Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.

Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos, el 100% de los asesores que presentaron la evaluación aprobaron; esto garantiza el manejo de la información que se ha entregado en las capacitaciones dadas desde diferentes áreas y MINTIC

Para los agentes que no aprobaron la oración se le realiza la socialización de las respuestas erradas garantizando que tengan la información correcta

Ver anexo 26



Notas evaluación mensual junio				
Nombre de usu	Nombre	Apellido(s)	Proceso	Resultado
1022347417	EDNA FERNANDA	BANDERA GARCIA	GOV.CO	100%
1024597837	KELLY JOHANNA	CARRILLO SANTOFIMIO	GOV.CO	100%
1127622303	DOUGLAS JOSE	CONSUEGRA ATENCIO	GOV.CO	100%
79835290	JUAN CARLOS	GALEANO	GOV.CO	90%
1019083201	YORELY CATHERINE	JEREZ ESPITIA	GOV.CO	90%
52734114	GLORIA ESPERANZA	PARADA PAEZ	GOV.CO	80%
1012399639	LIZ VIVIANA	VASQUEZ MORA	GOV.CO	80%
1014240301	LINDA MARCELA	MANRIQUE BETANCOURT	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
1040373562	YENY ESTHER	PALMERA BEDOYA	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
80117519	JUAN CARLOS	UNIBIO GARCIA	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
1016102422	LIZETT ADRIANA	VANEGAS BARBOSA	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
1015463567	MARIA PAULA	RODRIGUEZ OLAYA	POLITICA DE GOBIERNO D	90%
1057466725	LUIS ALEJANDRO	CATELBLANCO ROA	TERRITORIAL	100%
1022988463	MARGY JULIANA	CUBILLOS RODRIGUEZ	TERRITORIAL	100%
1033792313	ADAIR ALEJANDRO	MORENO LOPEZ	TERRITORIAL	100%
1013608850	BIVIANA MARCELA	PARDO MONGUI	TERRITORIAL	100%
1013637110	CINDI YASMIN	PRECIADO GIRON	TERRITORIAL	100%
1018491566	JUAN DAVID	ROJAS GIL	TERRITORIAL	100%
1016016201	HAROLD ALEXANDER	VEGA VARGAS	TERRITORIAL	100%
1032487069	DANIELA	LEAL ORJUELA	TERRITORIAL	90%
1072749901	RAFAEL ALBERTO	BUITRAGO SALAMANCA	TERRITORIAL	80%
1018417595	JHOJAN ALBERTO	GUTIERREZ IPUZ	TERRITORIAL	80%
39800096	ROSMERY	CUBILLOS ROJAS	TERRITORIAL	70%
52792492	KAREN ALEXA	ANGARITA PERDOMO	URNA DE CRISTAL	100%
1104703191	ERIKA VIVIANA	CASTRO VILLALOBOS	URNA DE CRISTAL	100%

El resultado promedio de la Dirección de Gobierno digital es de 94% en cuanto a la evaluación de conocimiento.

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

Para el agente que no aprueba la evaluación se realiza la socialización de las respuestas que dio de forma incorrecta, se realiza retroalimentación correspondiente.



6 Calidad CCC

6.1 Calidad interna

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

Ver anexo 10



Para el mes de junio y después de realizar 266 monitoreos se evidencia que la calidad cierra al 99.6% cumpliendo con lo establecido.

Así mismo se evidencia que la precisión más afectada fue la de usuario final con 4 errores críticos en el proceso de territorial afectando la precisión de usuario final.

Las demás precisiones cerraron al 100%, no obstante, tanto la calidad como las precisiones cierran incumplimiento.

desde el área de calidad se realiza seguimiento tanto a los errores críticos como a los errores no críticos o fallas de servicio esto con el fin de garantizar la disminución de dichas fallas en la cuenta.

estos seguimientos se realizan de forma personalizada o dirigida a cada uno de los agentes.

Errores críticos

Con respecto a los errores críticos se evidencia que las fallas corresponden al proceso de escalamiento en la herramienta Service desk, por lo cual se informa a los asesores que deben estar pendientes en actualizar la información y responder de forma adecuada a



continuación se relaciona los errores críticos presentados.



Errores críticos de Usuario Final

El 100% de los errores críticos que se presentaron en la dirección de Gobierno digital corresponden a usuario final por lo cual esta fue la única precisión que se afectó en junio

CAUSA	CANT AFECTACIONES	PARETO
Asignación correcta	3	75,00%
Creación Cuentas de Correo	1	100,00%
Total general	4	

Errores críticos de Negocio

Gracias a la buena gestión que realizada por los agentes en junio no se presentaron errores críticos de Negocio

Errores no críticos

Las principales fallas de servicio detectadas en la dirección de Gobierno digital corresponden a ortografía tiempos y el uso de los guiones. Por lo anterior se realiza seguimiento y validación a cada uno de los agentes que inquirieron en dichas fallas con el fin de evitar su crecimiento exponencial durante el mes, al realizar la comparación con el mes anterior se evidencia una mejora considerable



A continuación, se relaciona el total de las fallas de servicio identificadas en la dirección de Gobierno digital

Ítem	Cantidad	Pareto
Ortografía	4	30,77%
Transmite seguridad al brindar la información	4	61,54%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	2	76,92%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	1	84,62%
Modula y vocaliza de manera adecuada	1	92,31%
Redacción	1	100,00%
Total general	13	

Aunque las fallas del servicio no impactan de forma significativa la nota final de calidad es necesario realizarles seguimiento con el fin minimizar su participación. desde el área de calidad semanalmente se realizan intervenciones focalizadas con el fin de mejorar las habilidades blandas de los asesores y evitar el incremento en el transcurso del mes.

Precisión de error no crítico para el mes de junio es de 95.5%.

Resultados Generales



En el transcurso del mes se realiza proceso de intervención focalizada para los asesores que cometieron errores críticos y para los asesores que tenían las notas más bajas, con el fin de garantizar un cierre efectivo en la nota emitida por calidad y en el análisis de las precisiones

6.2 Desempeño por agente

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



ASESOR	PEC GENERAL	PENC	CALIDAD EMITIDA
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
DOUGLAS CONSUEGRA	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
YENY ESTHER PALMERA	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
MARCELA MANRIQUE	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
FREDI CARABALÍ SÁNCHEZ	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	✓ 100,00%	✓ 100,00%	✓ 100,00%
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	✓ 100,00%	! 99,73%	! 99,73%
JUAN CARLOS GALEANO	✓ 100,00%	! 99,69%	! 99,69%
JUAN DAVID ROJAS	✓ 100,00%	! 99,59%	! 99,59%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	✗ 93,33%	✗ 99,53%	✗ 99,50%
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	✓ 100,00%	✗ 99,43%	✗ 99,43%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS	✓ 100,00%	✗ 98,80%	✗ 98,80%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	✗ 90,91%	✗ 98,45%	✗ 98,45%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	✗ 87,50%	✗ 98,25%	✗ 98,25%
ALBERTO GUTIERREZ	✗ 90,91%	✗ 98,18%	✗ 98,18%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	✗ 92,31%	✗ 98,15%	✗ 98,15%
Total general	! 98,12%	! 99,58%	! 99,57%

En 100% de los asesores auditados en MINTIC cierran cumpliendo con los parámetros establecidos de calidad para la campaña, la nota más baja obtenida es del 98%

Por otra parte, se ha realizado desde el área calidad refuerzos y capacitaciones con el fin de garantizar la nota de calidad y el cumplimiento de las precisiones
cabe resaltar que los asesores se encuentran comprometidos con los diferentes procesos y gestiones que se deben realizar en la línea.

6.3 Calibraciones

Se realiza calibración para el proceso de urna de cristal donde se evidencia la mejora en cada una de las llamadas escuchadas.

con respecto a las oportunidades de mejora evidenciadas son transmitidas a cada uno de los procesos.

los asistentes se encuentran 100% calibrados



Se realiza la calibración identificando en el proceso de Urna de Cristal donde se identifican oportunidades de mejora las cuales son compartidas con los agentes. Adicional se identifica la excelente gestión de cada uno de los agentes calibrados, Lo anterior se puede evidenciar en el resultado de la nota de calidad como en la nota de las precisiones donde se cumple de forma sobresaliente

Por parte del cliente se recibe actualización del guion el cual es implementado inmediatamente en la línea

7 Formación y entrenamiento de los agentes.

A razón del lanzamiento de carpeta ciudadana digital se realiza capacitación a los agentes de primer nivel territorial y gov.co con le fin de brindar soporte a las solicitudes que se reciban de dicho tema.

Por otra parte, se refuerza al 100% de los agentes de política de gobierno digital en los diferentes temas que se manejan en dicho proceso

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación PGD	22/06/2021	Gobierno Digital
Capacitación SCD Gov.co	29/06/2021	Gobierno Digital
Capacitación SCD Territorial Nivel 1	29/06/2021	Gobierno Digital

8 Reuniones y capacitaciones con cliente.

Se recibe capacitación por parte de la AND en cuanto al proceso de escalamiento de solicitudes referentes a servicios ciudadanos digitales Así mismo se recibe capacitación en cuanto a:

- Interoperabilidad
- Autenticación digital
- Carpeta ciudadana

este último debido al lanzamiento de carpeta ciudadana digital que se realizó el 29 de junio



Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación SCD Escalamiento	11/06/2021	Gobierno Digital
Capacitación SCD	10/06/2021	Gobierno Digital

Dadas las diferentes reuniones realizadas con el cliente y con las áreas de apoyo se realizan refuerzos con los agentes con el fin de mejorar procesos que intervienen en su gestión diaria

Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Refuerzo guion Urna de Cristal	18/06/2021	Gobierno Digital
Refuerzo Novedades calibracion Urna de Cristal	17/06/2021	Gobierno Digital
Reunión de seguimiento Gov.co tramites	4/06/2021	Gobierno Digital
Reunión Plantillas Territorial	25/06/2021	Gobierno Digital
Reunión prioridades AND	9/06/2021	Gobierno Digital

9 Acciones de mejora.

- Se realiza proceso de actualización de plantillas para territorial primer y segundo nivel
- Se capacita a los agentes en interoperabilidad autenticación digital y carpeta ciudadana
- Se informa a los asesores cómo evitar errores de redacción en las plantillas que se responden a través de Service Desk
- Se realiza proceso de actualización de CIO - Líder de Gobierno Digital - Líder de Seguridad de la Información
- Se realiza envío de masivo para ciudades inteligentes (Zarzal, Guacarí)
- Se realiza capacitación para los agentes de política de Gobierno digital en los diversos temas que se manejan en dicha área
- Se capacita por medio de un Facebook live con respecto a la nueva gestión de contraseñas desde el perfil administrador que tendrán las entidades
- Se realiza el acompañamiento en el proyecto de entrega de sitios web a instituciones educativas a nivel nacional dentro del marco de centro digitales.



10 Observaciones y conclusiones.

- De las diferentes áreas de la dirección de Gobierno Digital se disponen agentes para realizar marcación Outbound, Aun así, con este apoyo se logra cumplir con los ANS de atención de la línea
- En cuanto a calidad la dirección de Gobierno digital cierra el mes cumpliendo los ANS de usuario final y negocio
- En cuanto a formación la dirección de Gobierno digital cierra cumpliendo el ANS “Evaluación de conocimiento Agentes” con un promedio superior al 92%
- Se realiza el 100% de la gestión Outbound de las bases compartidas por el cliente
- De acuerdo con los cambios que se vienen realizando en territorial se comienza con el proceso de ajuste de los diferentes formatos y documentos de dicho proceso.



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2021

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 30 DE JUNIO DE 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de junio de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Junio 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	12



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	5
3	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	6
3.1	Gestión de canal Inbound	7
3.2	Gestión llamada.....	11
3.3	Gestión Outbound.....	12
3.4	Gestión Email	14
3.5	Casos creados en Service Desk	14
4	Encuesta de satisfacción.....	15
5	Evaluación de conocimientos.	17
6	Calidad CCC	17
6.1	Calidad interna	18
6.2	Desempeño por agente	20
6.3	Calibraciones	20
7	Formación	21
8	Acciones de mejora.....	21
9	Observaciones y conclusiones	21



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

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

Ver anexo 1

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



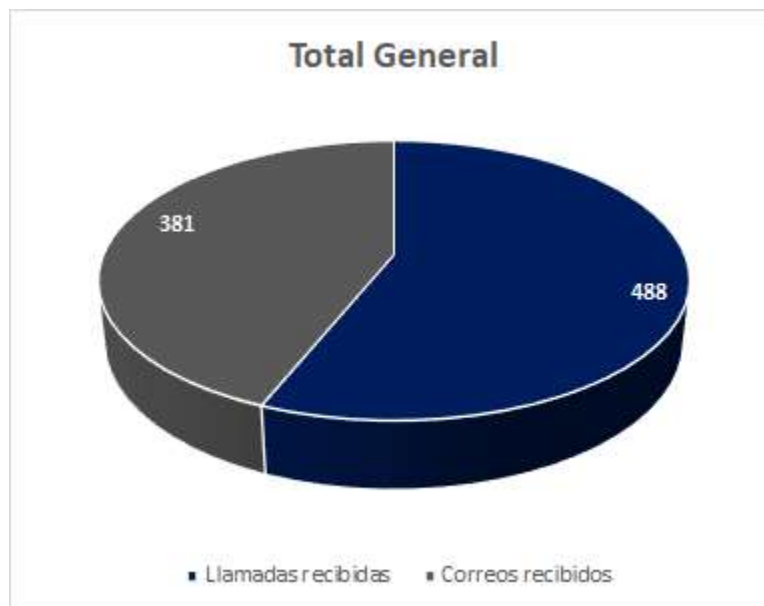
Ítem	ANS	Oro	Junio
		400 segundos	
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	27 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4,6
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	441 segundos inbound – 7 minutos correo
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA >=95%</i>	100%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=100%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN>=100%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	97%

3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de junio 2021, el CCC recibió un total de 869 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Canal	01-Jun-2021 07-Jun-2021	08-Jun-2021 14-Jun-2021	15-Jun-2021 21-Jun-2021	22-Jun-2021 27-Jun-2021	28-Jun-2021 30-Jun-2021	Total general
Llamadas recibidas	78	84	164	107	55	488
Correos recibidos	63	113	101	52	52	381
Total	141	197	265	159	107	869



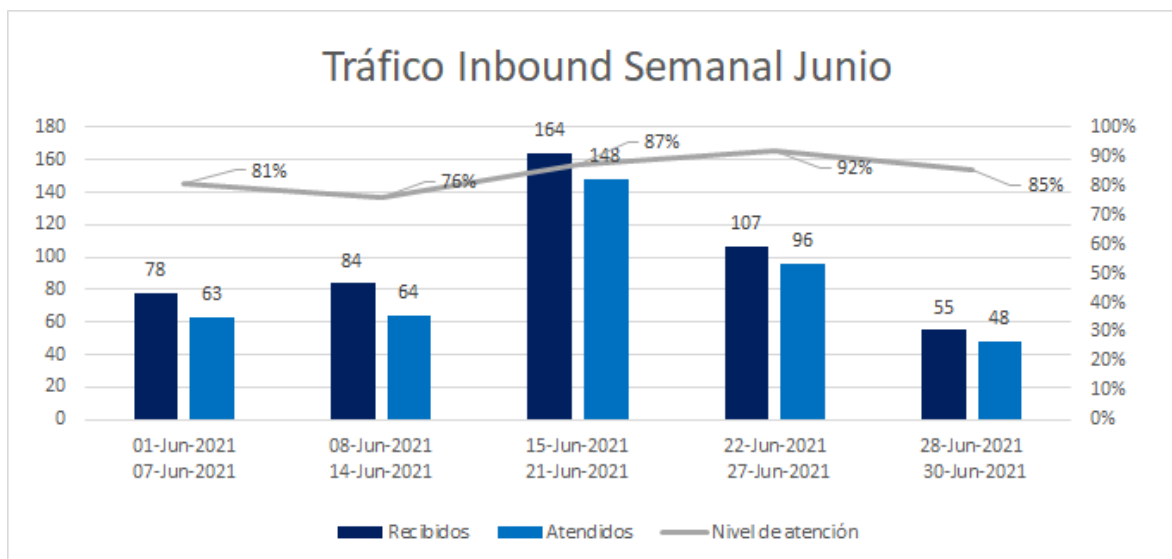
Para el mes de junio se evidencia que el canal Inbound tuvo la mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 56% sobre el total.

3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de junio 2021 se recibieron un total de 488 llamadas, de las cuales se atendieron 419, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Canal Inbound									
Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
1/06/2021	7	7	7	0	0	100 %	0,00%	603	0,4
2/06/2021	23	12	12	0	11	100 %	0,00%	1070	1,9
3/06/2021	15	15	15	0	0	100 %	0,00%	819	0,4
4/06/2021	26	22	22	0	4	100 %	0,00%	572	0,8
5/06/2021	7	7	7	0	0	100 %	0,00%	308	0,9
8/06/2021	25	9	9	0	16	100 %	0,00%	863	2,4
9/06/2021	14	13	13	0	1	100 %	0,00%	579	0,7
10/06/2021	20	19	19	0	1	100 %	0,00%	568	0,5
11/06/2021	21	19	19	0	2	100 %	0,00%	489	0,6
12/06/2021	4	4	4	0	0	100 %	0,00%	351	0,5
15/06/2021	30	29	29	0	1	100 %	0,00%	630	0,4
16/06/2021	41	31	31	0	10	100 %	0,00%	603	2,0
17/06/2021	33	32	32	0	1	100 %	0,00%	624	0,7
18/06/2021	17	13	13	2	2	100 %	11,76%	676	0,8
19/06/2021	2	2	2	0	0	100 %	0,00%	769	0,5
21/06/2021	41	41	41	0	0	100 %	0,00%	463	0,3
22/06/2021	33	30	30	0	3	100 %	0,00%	452	0,5
23/06/2021	28	26	26	0	2	100 %	0,00%	543	1,2
24/06/2021	21	18	18	0	3	100 %	0,00%	503	0,5
25/06/2021	21	18	17	0	3	94 %	0,00%	519	3,9
26/06/2021	4	4	4	0	0	100 %	0,00%	580	0,3
28/06/2021	29	25	25	0	4	100 %	0,00%	499	0,8
29/06/2021	13	13	13	0	0	100 %	0,00%	625	0,5
30/06/2021	13	10	9	1	2	90 %	7,69%	756	6,9
Total general	488	419	417	3	66	100 %	1 %	582	1,1

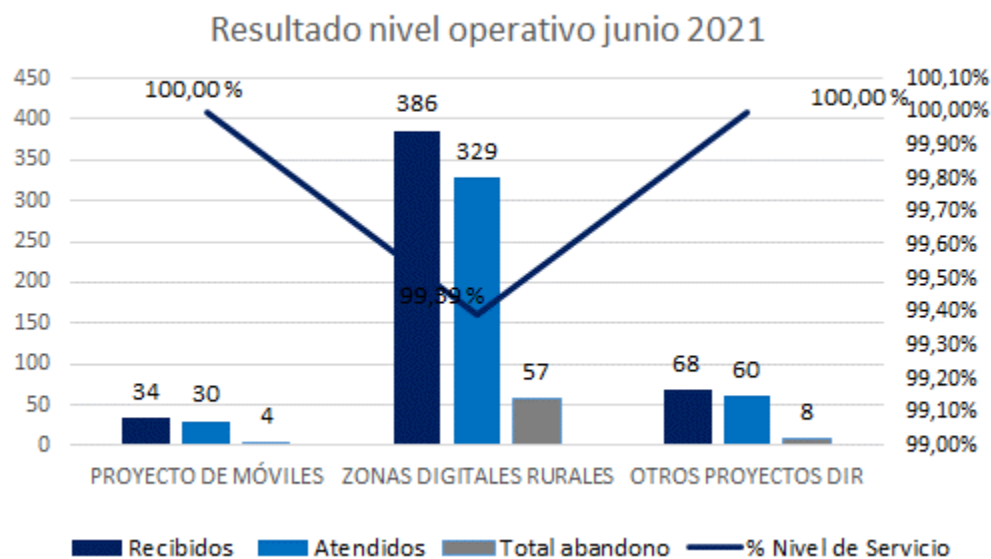


A continuación, se detalla la participación de las gestiones desarrolladas por cada uno de los proyectos de la campaña Infraestructura, según la información del inbound, nivel de servicio y TMO.

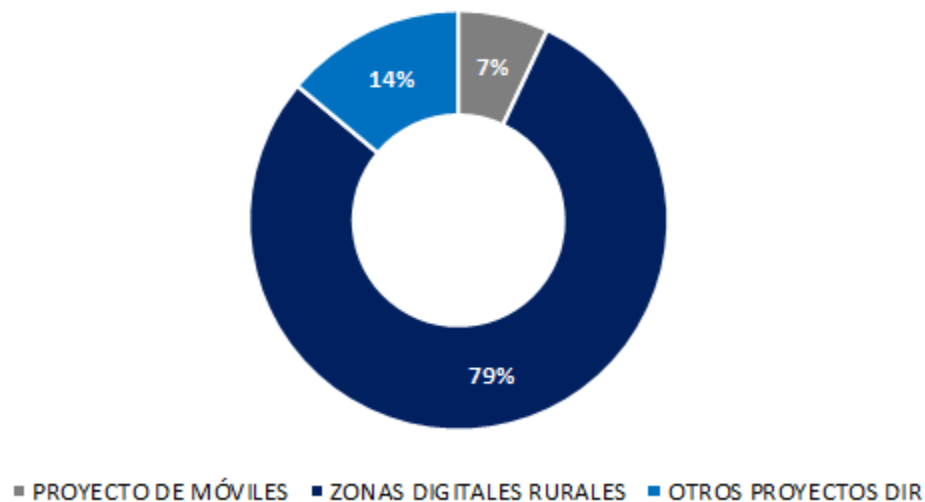


Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
PROYECTO DE MÓVILES	34	30	30	0	4	4	100,00 %	0,00 %	615	0,7
ZONAS DIGITALES RURALES	386	329	327	3	54	57	99,39 %	0,78 %	617	1,1
OTROS PROYECTOS DIR	68	60	60	0	8	8	100,00 %	0,00 %	371	0,9
Total general	488	419	417	3	66	69	99,80 %	0,26 %	534	1

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

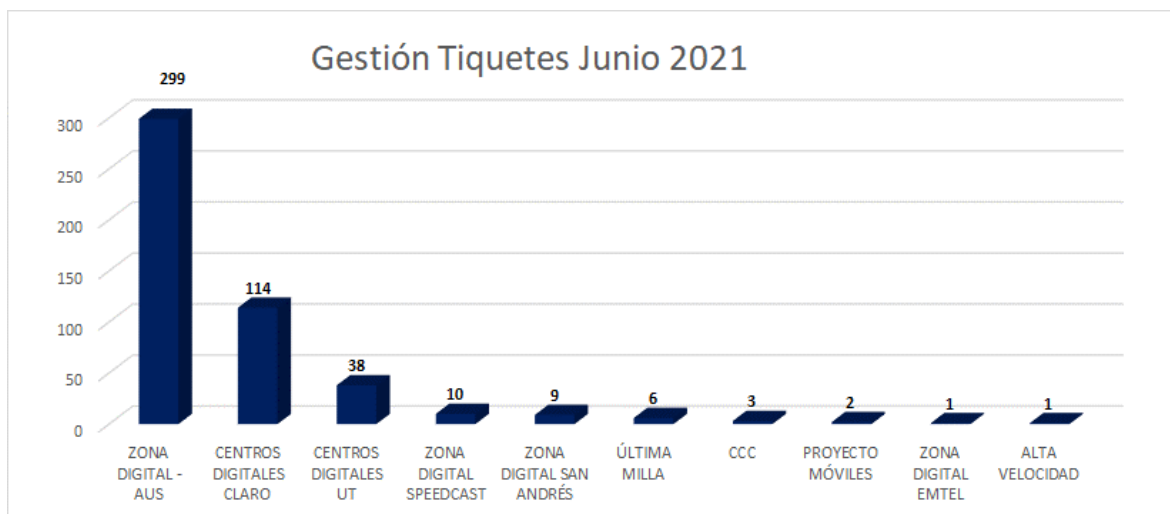


% de participación de los proyectos





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



Gestionado por	
Proyecto o consulta	Cantidad
ZONA DIGITAL - AUS	299
CENTROS DIGITALES CLARO	114
CENTROS DIGITALES UT	38
ZONA DIGITAL SPEEDCAST	10
ZONA DIGITAL SAN ANDRÉS	9
ÚLTIMA MILLA	6
CCC	3
PROYECTO MÓVILES	2
ZONA DIGITAL EMTel	1
ALTA VELOCIDAD	1
Total, general	483



3.2 Gestión Llamada

Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana 3 con un total de 164 llamadas de las cuales se atendieron 148. **Ver anexo 3**

El total de llamadas atendidas hasta el 30 de junio fue de 419 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera.

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	322
No efectivo	97
Total, general	419

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 64 registros.

Llamadas no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	64
Muda	17
Equivocada	15
Prueba	1
Total, general	97



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

Consultas	Cantidad
Consulta Otros proyectos	177
Otros temas	96
Consulta Incentivos a la Demanda 1	23
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	7
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	7
Incidencia masiva sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	5
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	3
Transferida	2
Consulta Alta Velocidad	1
Consulta Kioscos Digitales	1
Total, general	322

3.3 Gestión Outbound

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



Control de llamadas

Fecha	Marcaciones por día	Gestión
1/06/2021	3	Efectiva
2/06/2021	3	Efectiva
3/06/2021	3	Efectiva
4/06/2021	3	Efectiva
8/06/2021	3	Efectiva
9/06/2021	3	Efectiva
10/06/2021	3	Efectiva
11/06/2021	3	Efectiva
15/06/2021	3	Efectiva
16/06/2021	3	Efectiva
17/06/2021	3	Efectiva
18/06/2021	3	Efectiva
21/06/2021	3	Efectiva
22/06/2021	3	Efectiva
23/06/2021	3	Efectiva
24/06/2021	3	Efectiva
25/06/2021	3	Efectiva
28/06/2021	3	Efectiva
29/06/2021	3	Efectiva
30/06/2021	3	Efectiva
Total, general	60	



3.4 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de junio 2021, el CCC recibió un total de 381 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Jun-2021 07-Jun-2021	08-Jun-2021 14-Jun-2021	15-Jun-2021 21-Jun-2021	22-Jun-2021 27-Jun-2021	28-Jun-2021 30-Jun-2021	Total, general
Recibidos	63	113	101	52	52	381
Atendidos <5 (Hrs)	59	113	101	52	45	370
Nivel de atención	79%	100%	100%	100%	87%	93%

En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 2 con un total de 113 requerimientos.

Para junio el total de correos atendidos fue de 381, de los cuales 375 fueron efectivos, 4 de prueba y 2 de SPAM; se detallan a continuación.

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
CCC	164
Otro	102
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	65
INRED	27
Móviles	10
TV Islas	5
Transferida	2
Total, general	375

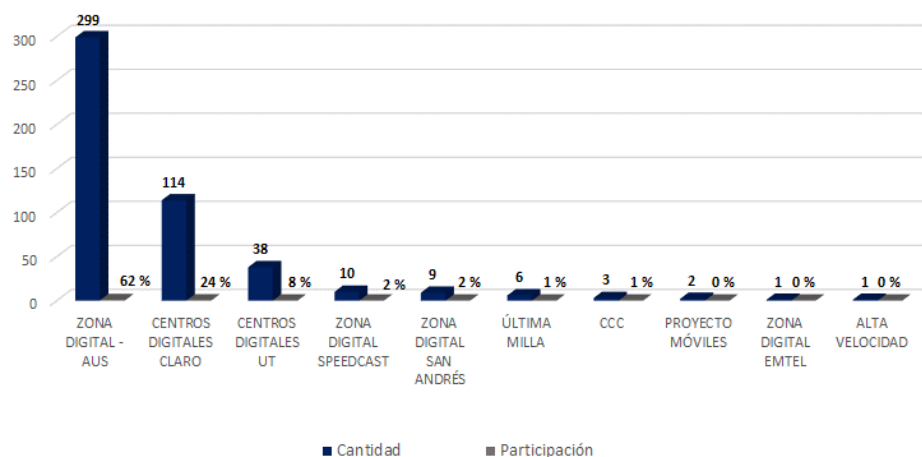
3.5 Casos creados en Service Desk

Hasta el 30 de junio en la gestión de Service Desk han ingresado un total de 327 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 5**



Proyecto o consulta	Cantidad
ZONA DIGITAL - AUS	299
CENTROS DIGITALES CLARO	114
CENTROS DIGITALES UT	38
ZONA DIGITAL SPEEDCAST	10
ZONA DIGITAL SAN ANDRÉS	9
ÚLTIMA MILLA	6
CCC	3
PROYECTO MÓVILES	2
ZONA DIGITAL EMTel	1
ALTA VELOCIDAD	1
Total, general	483

Gestión de Casos Junio 2021



De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación del proyecto “Zona Digital – AUS con un 62% sobre el total de casos.

4 Encuesta de satisfacción

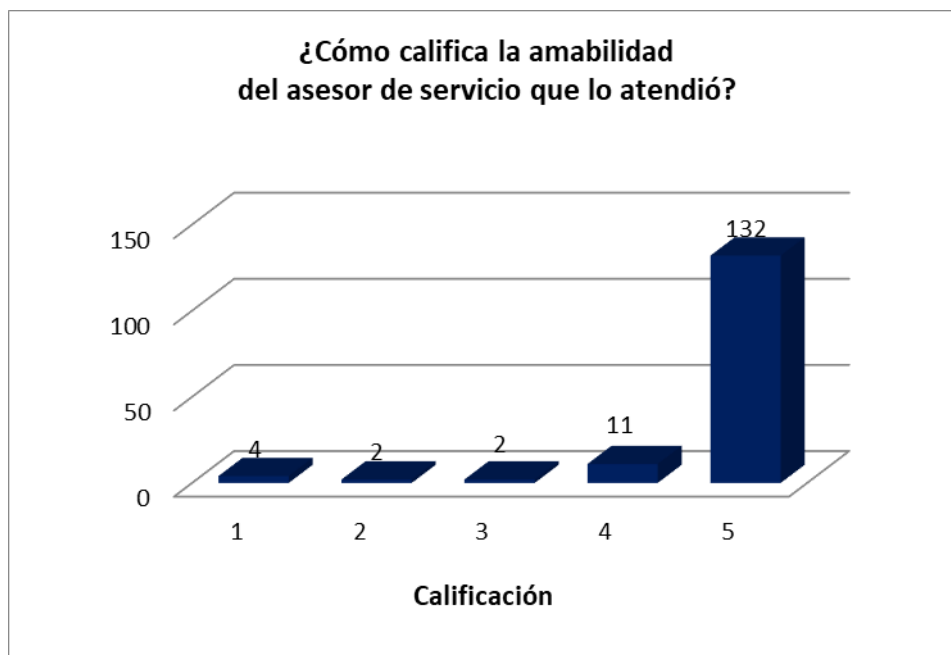
Ver anexo 25



Encuesta Infraestructura junio 2021	
Pregunta / Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	151
1	4
2	2
3	2
4	11
5	132
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	175
1	5
2	6
3	9
4	20
5	135
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	200
NO	33
SI	167
Total, general	526

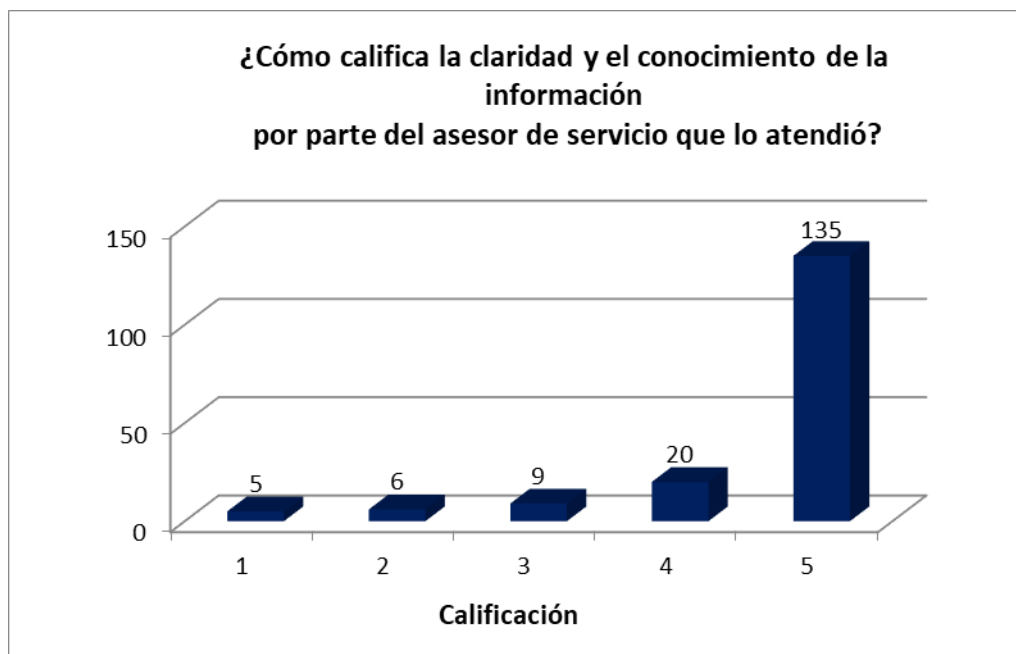
A continuación, se comparte el resultado promedio de las preguntas 1 y 2

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





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



5 Evaluación de conocimientos.

Ver anexo 26

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

Nombre de usuario	Nombre	Apellido(s)	Cuenta	Nota
1031123589	WILSON CAMILO	BARRERA VELANDIA	INFRAESTRUCTURA	100%
1019120323	CRISTIAN CAMILO	TIMOTE YARA	INFRAESTRUCTURA	100%
52483267	NUBIA	PIEROS ESPEJO	INFRAESTRUCTURA	100%
1022397210	STEPHANNY LORENA	AREVALO BUITRGO	INFRAESTRUCTURA	100%

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

6 Calidad CCC

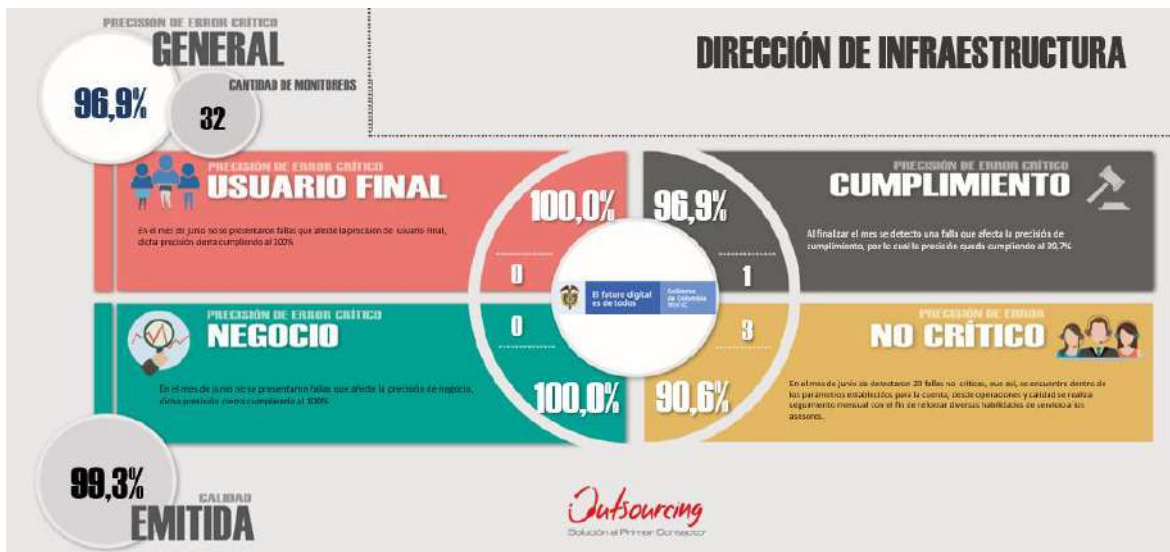
Se realiza el proceso de monitoreos para la dirección de infraestructura donde se obtienen



los siguientes resultados de acuerdo con el proceso de calidad definido.

6.1 Calidad interna

Ver anexo 10



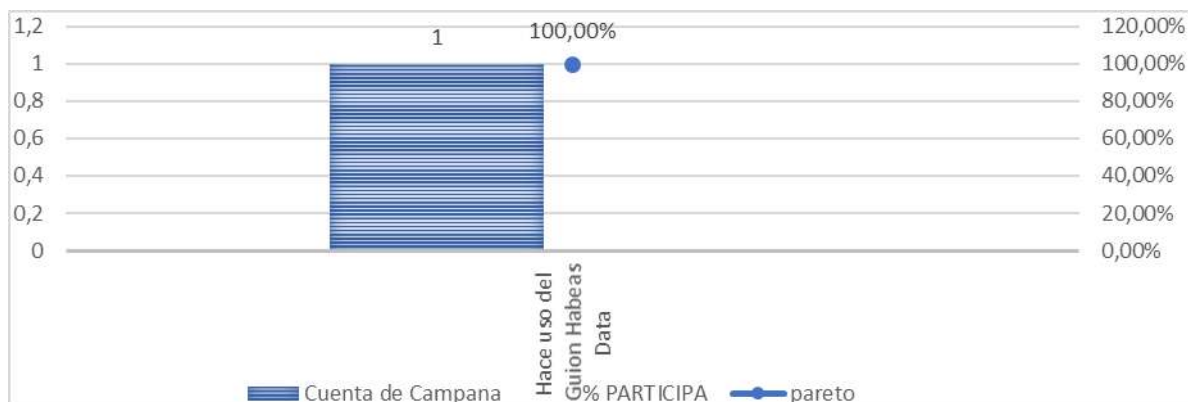
Para el mes de mayo de 2021 la calidad de la cuenta se mantiene dentro de los estándares establecidos cumpliendo tanto en precisiones con en calidad emitida.

Cabe resaltar, este mes no se presentan fallas críticas, por lo cual las precisiones de error crítico de usuario final y de negocio cierran al 100%.

Errores críticos

Para el mes de junio se presenta un error de cumplimiento dado que el asesor no informa la ley habeas Data, se realiza retroalimentación para garantizar la no repetición

Ítem	Cuenta de Campana	pareto
Hace uso del Guion Habeas Data	1	100,00%
Total general	1	



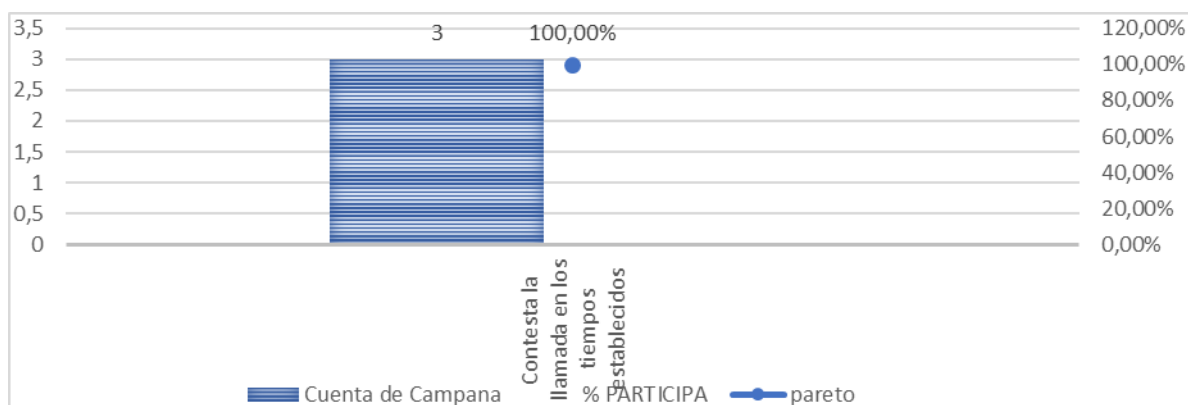
Errores no críticos

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

- Contesta la llamada en los tiempos establecidos

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

Ítem	Cuenta de Campana	pareto
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	3	100,00%
Total general	3	





6.2 Desempeño por agente

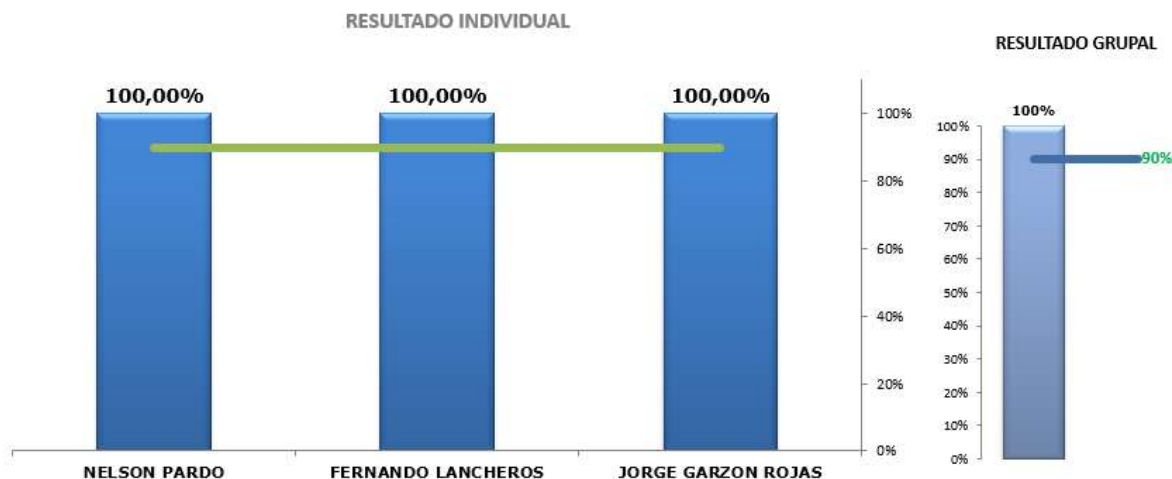
A continuación, se relaciona el estado de calidad por agente

ASESOR	PEC GENERAL	PENC	CALIDAD EMITIDA
CRISTIAN CAMILO TIMOTE YARA	100,00%	100,00%	100,00%
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	100,00%	100,00%	100,00%
LORENA AREVALO	100,00%	99,00%	99,00%
NUBIA PIÑEROS	90,00%	99,00%	99,00%
JESUS DAVID BUSTOS JIMENEZ	100,00%	98,86%	98,86%
Total general	96,88%	99,31%	99,31%

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

6.3 Calibraciones

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



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

Se evidencia la buena gestión realizada por parte del agente, dado que no se detecta por



parte de cada uno de los asistentes oportunidades de mejora en la llamada escuchada.

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

(Ver memorias)

7 Formación

Para el mes de junio se realizan reuniones con los agentes de la dirección de infraestructura con el fin de estandarizar el proceso de escalamiento de solicitudes de centros digitales.

Así mismo con el cliente se realizan mesas de trabajo y reuniones buscando la mejora en el proceso de escalamiento y comunicación desde el centro de contacto a los operadores. esto ha permitido identificar oportunidades de mejora tanto para el centro de contacto como para los operadores siempre en pro de brindar un buen servicio y atención a la ciudadanía

8 Acciones de mejora

- Se recibe capacitación de Centros Digitales por parte de los dos operadores
- Se ha estructurado el árbol de tipificación de Service Desk y OCM enfocada a la atención del proyecto Centros Digitales
- Se establece proceso para escalar los casos de centros digitales del operador claro
- Se recibe novedades por parte del cliente para la gestión relacionada con los centros digitales instalados.
- Junto con el área de tecnologías estar es el proceso para escalar casos de centros digitales claro.

9 Observaciones y conclusiones

- Se realizan las campañas de salida de llamadas solicitadas por la dirección de Infraestructura
- Se evidencia el aumento en cuanto a consultas del proyecto Centros Digitales
- De acuerdo con los resultados de la encuesta de servicio para el mes de junio el resultado es sobresaliente en cuanto a atención y conocimiento brindado desde el centro de contacto.
- Se deben estandarizar procesos y aspectos técnicos para el escalamiento de casos de centros digitales con el fin de evitar errores que impidan la comunicación con los operadores



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 al 30 de junio de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de junio de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Junio 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	12



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	5
2.1	Gestión canal Inbound	6
2.2	Gestión Email	9
2.3	Gestión de Radicados	11
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP) ver anexo 1	12
4	Encuesta de satisfacción.....	13
5	Evaluación de conocimientos.	16
6	Calidad CCC	16
6.1	Calidad Interna	16
6.2	Desempeño por agente	17
6.3	Calibraciones	18
7	Formación	18
8	Reuniones y capacitaciones con cliente	19
9	Acciones de mejora.....	19
10	Observaciones y conclusiones	19



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

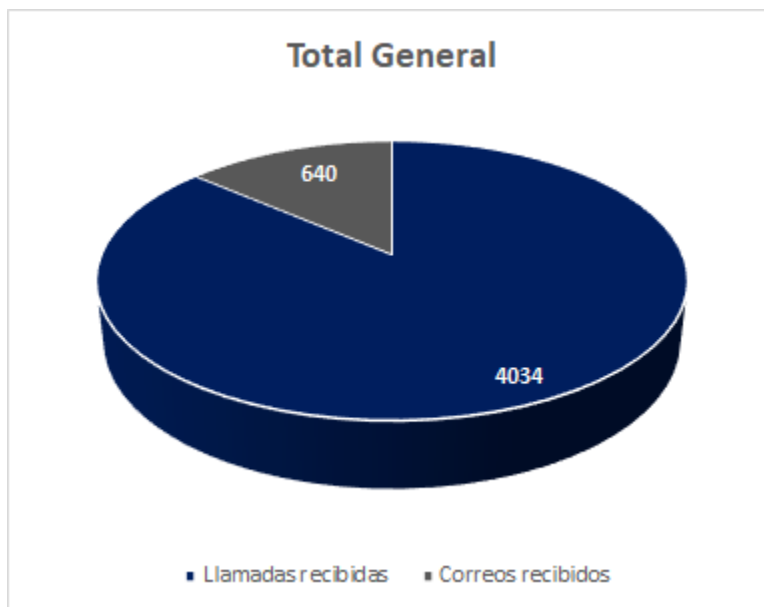
1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de junio, el CCC recibió un total de 4.674 transacciones entre el canal Inbound y Correo: **ver anexo 2**

Canal	01-Jun-2021 07-Jun-2021	08-Jun-2021 14-Jun-2021	15-Jun-2021 21-Jun-2021	22-Jun-2021 27-Jun-2021	28-Jun-2021 30-Jun-2021	Total general
Llamadas recibidas	580	744	1062	854	794	4034
Correos recibidos	152	156	153	99	80	640
Total	732	900	1215	953	874	4674

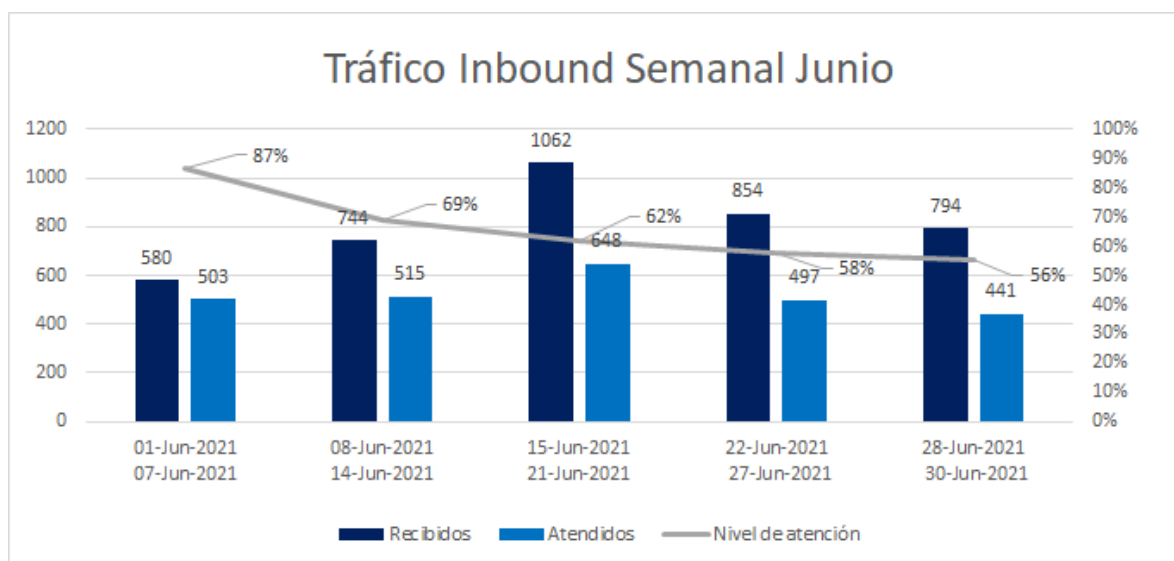




2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de junio se recibieron un total de 4.034 llamadas, de las cuales se atendieron 2.604, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal Inbound									
Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
1/06/2021	135	117	95	11	7	81 %	8,15%	416	37,3
2/06/2021	159	134	106	17	8	79 %	10,69%	339	44,1
3/06/2021	144	124	94	17	3	76 %	11,81%	319	30,1
4/06/2021	142	128	105	6	8	82 %	4,23%	334	30,1
8/06/2021	154	112	68	22	20	61 %	14,29%	386	93,7
9/06/2021	182	139	98	23	20	71 %	12,64%	392	63,3
10/06/2021	228	144	80	48	36	56 %	21,05%	441	72,9
11/06/2021	180	120	67	25	35	56 %	13,89%	467	101,9
15/06/2021	193	141	73	20	32	52 %	10,36%	362	78,7
16/06/2021	183	122	54	36	25	44 %	19,67%	366	84,2
17/06/2021	238	167	99	23	48	59 %	9,66%	334	76,2
18/06/2021	211	82	19	65	64	23 %	30,81%	472	274,1
21/06/2021	237	136	56	48	53	41 %	20,25%	393	165,8
22/06/2021	197	92	31	56	49	34 %	28,43%	548	200,2
23/06/2021	242	150	63	44	48	42 %	18,18%	376	165,9
24/06/2021	224	146	72	43	35	49 %	19,20%	408	102,9
25/06/2021	191	109	50	48	34	46 %	25,13%	530	164,7
28/06/2021	291	122	29	87	82	24 %	29,90%	491	334,3
29/06/2021	239	152	76	38	49	50 %	15,90%	400	95,6
30/06/2021	264	167	81	48	49	49 %	18,18%	360	165,1
Total general	4034	2604	1416	725	705	54 %	18 %	400	114,5



Dentro la gestión inbound se evidencia que la semana en la que más se han atendió llamadas es en la tercera con un total de 648 llamadas.



Para el mes de junio las llamadas atendidas fueron de 2.604 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	1921
No efectivo	683
Abandonadas	1430
Total, general	4034

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

Llamadas no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Muda	332
Colgada	257
Equivocada	90
Prueba	3
Broma	1
Total, general	683

El 1% de la gestión inbound está relacionado con llamadas que se intentaron transferir, pero no fue posible el contacto con el área encargada, en el siguiente cuadro se mostrarán las áreas con las que se presentó mayor dificultad de comunicación en junio.

Ver anexo 27

Llamadas transferidas No efectivas

Áreas	Cantidad de llamadas
REGISTRO TIC	107
SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA	48
GRUPO DE GESTION DE GARANTIAS	43
GRUPO GESTION DEL ESPECTRO	35
TDT Y TELEVISIÓN	25
COORDINACIÓN DE TESORERIA	18
GRUPO DE COBRO COACTIVO Y GARANTIAS (PÓLIZAS)	12
GRUPO DE CARTERA	9
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES	6
GRUPO DE NOTIFICACIONES	6
MESA DE SERVICIO SECTORIAL	4
EQUIPO AVETM Y VALIDACION IMEI	1
Total, general	314



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

Llamadas transferidas

Áreas	Cantidad
Registro Tic	65
Grupo de Cartera	63
Radiodifusión Sonora	62
Grupo gestión de espectro	48
Mesa de Servicio Sectorial	24
Grupo de gestión de garantías (pólizas)	18
Equipo AVETM y validación IMEI	8
Grupo de cobro coactivo	7
Subdirección de asuntos postales	5
Rabca y radioaficionado	4
Grupo de notificaciones	4
TDT y Televisión	3
Grupo Coordinación De Tesorería	3
Apostal	1
Total, general	315

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

Consulta de Llamadas

Consulta / Motivo de la llamada	Cantidad
CARTERA	180
TALENTO DIGITAL MISIÓN TIC 2022	179
INFRAESTRUCTURA	146
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	128
AVETM	124
REGISTRO TIC	102
TALENTO DIGITAL	95
NO COMPETENCIA	82
ESPECTRO	69
RADIO	69

En junio la consulta más realizada a la línea de atención 3443460 opción 2 fue información de “CARTERA”.



2.2 Gestión Email

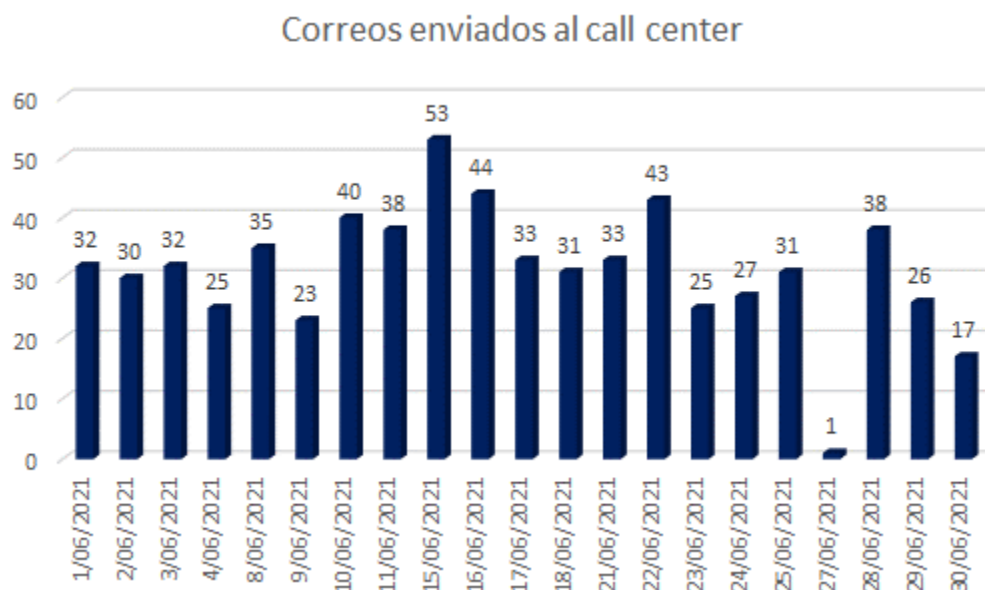
Para la atención de correos se genera las siguientes mediciones.

Tiempo promedio de atención desde la llegada del correo y hasta que un agente lo toma en el CCC: **ver anexo 7**

Para la medición de este indicador se realizó el análisis sobre la base gestionada de manera manual por los agentes técnicos en junio, esta base cuenta con un total de 657 registros, dentro de los cuales se evidencia que la media de atención está en cuatro horas y cuarenta y nueve minutos, de igual manera se evidencia que el tiempo más alto en atención estuvo en once horas y treinta y cuatro minutos.

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

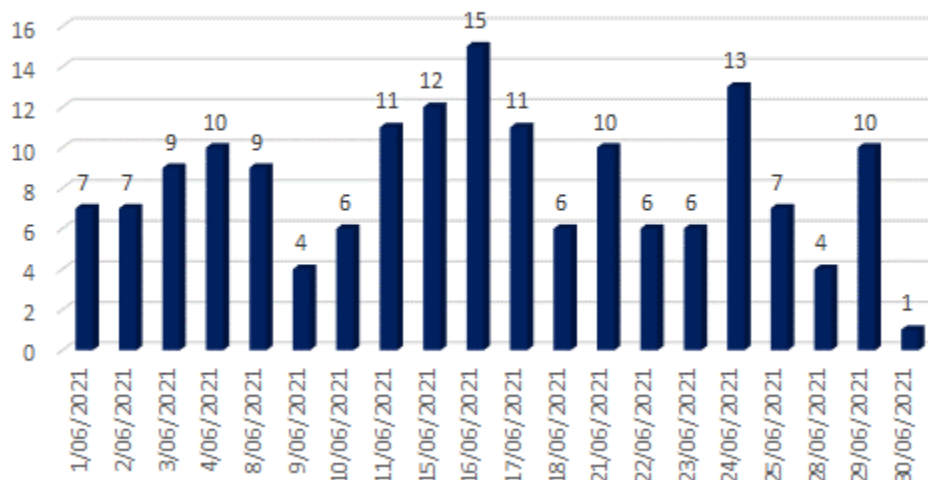
La siguiente gráfica muestra la cantidad de correos recibidos por día a la dirección callcenter@mintic.gov.co, así como también en ella se evidencia que el día de mayor tráfico fue el 15 de junio con 53 solicitudes.



Para la medición del tiempo que un agente técnico tarda en radicar una solicitud, se realizó el análisis sobre 164 registros, encontrando que la media de radicación se encuentra en ocho minutos y catorce segundos, a su vez se evidencia que el tiempo más alto estuvo en cuarenta y dos minutos.



Radicados call center

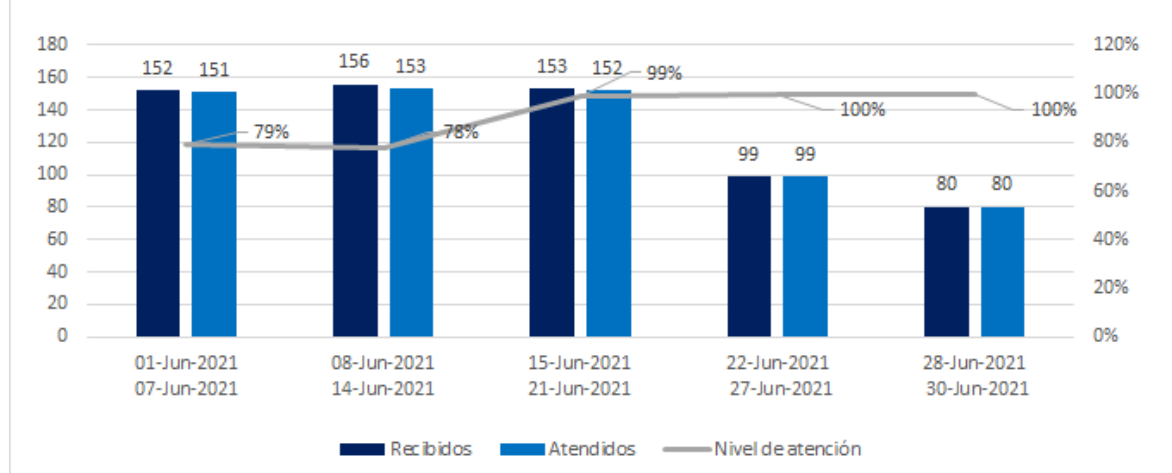


Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de junio 2021, el CCC recibió un total de 640 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Jun-2021 07-Jun-2021	08-Jun-2021 14-Jun-2021	15-Jun-2021 21-Jun-2021	22-Jun-2021 27-Jun-2021	28-Jun-2021 30-Jun-2021	Total general
Recibidos	152	156	153	99	80	640
Atendidos <5 (Hrs)	151	153	152	99	80	635
Nivel de atención	79%	78%	99%	100%	100%	91%

En junio los agentes técnicos gestionaron 640 correos en primer nivel, dando respuesta inmediata o generando traslado a las entidades correspondientes.

Gestión Semanal Correo Primer Nivel





2.3 Gestión de Radicados

Para el mes de junio se radicaron un total de 164 solicitudes desde primer nivel en donde se evidencia la cantidad de radicados por día. **Ver anexo 7**

RADICADOS	
Fecha	Cantidad
1/06/2021	7
2/06/2021	7
3/06/2021	9
4/06/2021	10
8/06/2021	9
9/06/2021	4
10/06/2021	6
11/06/2021	11
15/06/2021	12
16/06/2021	15
17/06/2021	11
18/06/2021	6
21/06/2021	10
22/06/2021	6
23/06/2021	6
24/06/2021	13
25/06/2021	7
28/06/2021	4
29/06/2021	10
30/06/2021	1
Total	164

El día que mas radicados se realizaron fue el 16 de junio con un total de 15; adicionalmente se puede observar los tipos de solicitudes que llegan a primer nivel y estas son gestionadas inmediatamente.

Gestión de respuestas generadas por primer nivel

Solicitudes	Cantidad
TRASLADO POR COMPETENCIA AL OPERADOR	25
TRASLADO POR COMPETENCIA SIC	23
AMPLIAR INFORMACIÓN PLANTILLA	22
HVIDA PLANTILLA	21
COPIA RESPUESTA RADICADO	19
TRASLADO POR COMPETENCIA CPE	19
AYUDAS COVID 2020	19
INFO SOBRE CURSOS	15



DONACIÓN DE COMPUTADOR PLANTILLA	12
TRASLADO POR COMPETENCIA MINCIT	11
TRASLADO POR COMPETENCIA UNIDAD DE VICTIMAS	11
TRASLADO POR COMPETENCIA SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO	10
YA FUE RADICADO PREVIAMENTE	10
PLANTILLA APPS.CO	6
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	6
TRASLADO POR COMPETENCIA DPS	6
Total General	235

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

Ítem	ANS	Oro	Junio
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover TimeObjective)	D>=99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	100%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	54%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30 segundos	114 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser =< a 400 segundos	N/A
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	N/A



Ítem	ANS	Oro	Junio
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	0%
8	Encuesta	Promedio nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.7
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	400 segundos inbound
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA $\geq 80\%$</i>	91%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN $\geq 90\%$	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $< 10\%$	ecn $\leq 10\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	95%

4 Encuesta de satisfacción

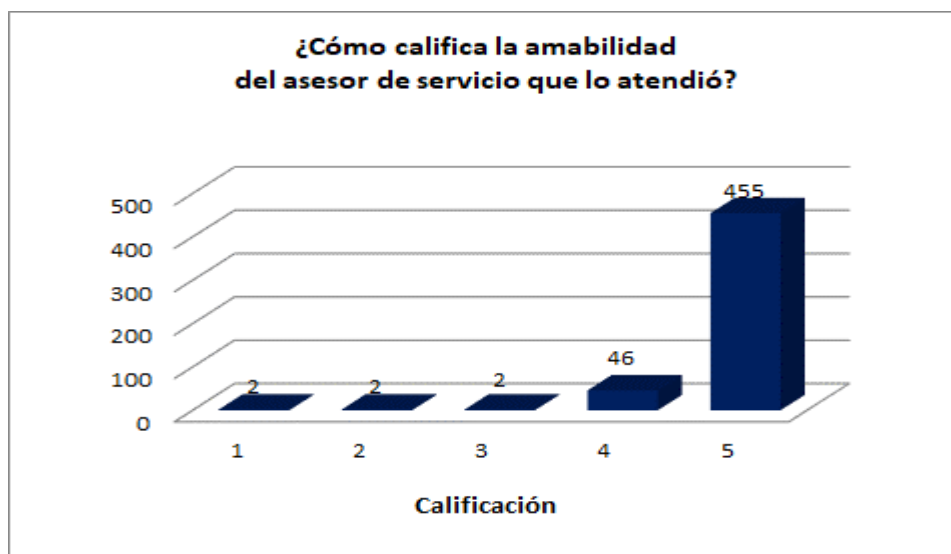
Para el mes de junio el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 1.817, de las cuales el 28% calificó la primera pregunta, el 32% respondió la segunda y el 40% respondió la tercera, a continuación, presentamos los aspectos más relevantes de cada una de las preguntas:

Ver anexo 25



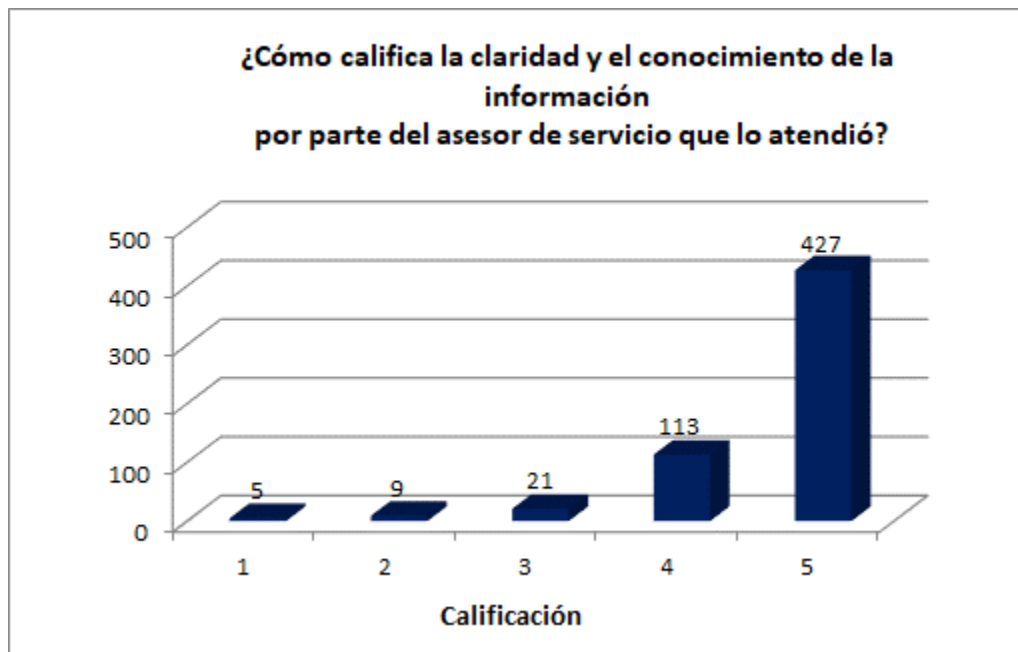
Encuesta P.A.C.O Junio 2021	
Pregunta / Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	507
1	2
2	2
3	2
4	46
5	455
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	575
1	5
2	9
3	21
4	113
5	427
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	735
NO	57
SI	678
Total general	1817

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



El 90% de los ciudadanos que respondieron, nos calificaron con 5, así como también se aprecia que la calificación promedio de esta pregunta estuvo en 4,9.

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



En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5) fue la que tuvo junior participación con un 74%, por otra parte, observamos que el promedio de calificación general fue de 4,7.

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



En la pregunta tres, el 8% de las personas que contestaron la encuesta informan que su consulta no fue resuelta, mientras que el 92% indicó que su requerimiento fue solucionado.

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



5 Evaluación de conocimientos.

Se realiza evaluación de conocimientos dando cumplimiento al ANS. Así mismo se realiza para medir los conocimientos de los asesores en los diversos temas de la cuenta

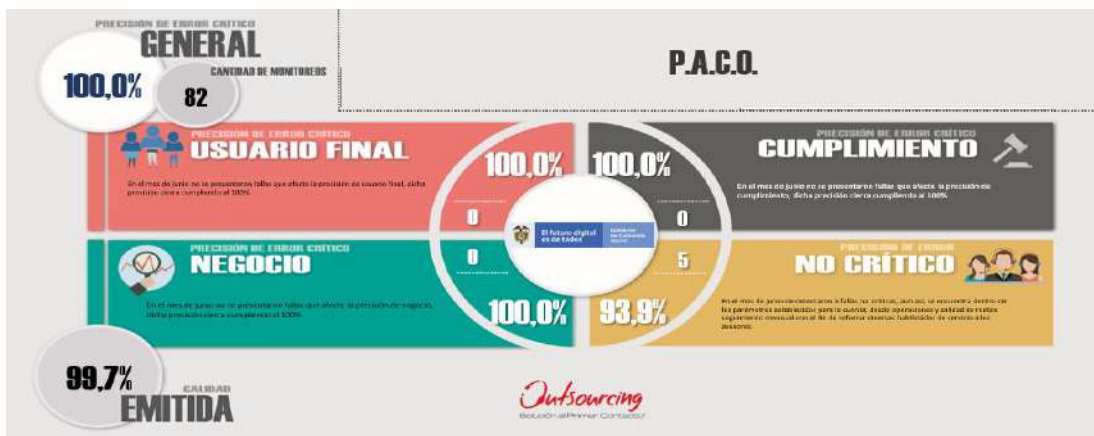
Notas evaluación mensual junio				
Identificación	Nombres	Apellidos	Cuenta	Nota
1019112668	Mónica Jhohana	Bermudez Jimenez	P.A.C.O	100%
1022418885	Lizeth Esperanza	Garzón Duarte	P.A.C.O	100%
1030657893	Maicol Estiven	Linares Ibañez	P.A.C.O	100%
1026274103	Luisa Maroly	Ballén Cuevas	P.A.C.O	100%
1026292975	Alix Lorena	Vargas Gamba	P.A.C.O	100%
1019121008	Angie Milena	Vargas Pineda	P.A.C.O	100%
1019077876	William Alberto	Silva Munevar	P.A.C.O	90%
1087488250	Julieth Fanery	Velez Muñoz	P.A.C.O	70%

Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos donde se realiza énfasis en la capacitación recibida convocatoria transformación y fortalecimiento de medios el 95% de los asesores que presentaron la evaluación aprueban con la nota máxima; esto garantiza el manejo de la información.

6 Calidad CCC

6.1 Calidad Interna

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



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

Cabe resaltar, este mes no se presentan fallas críticas, por lo cual las precisiones de error crítico de usuario final y de negocio cierran al 100%.

Errores criticos



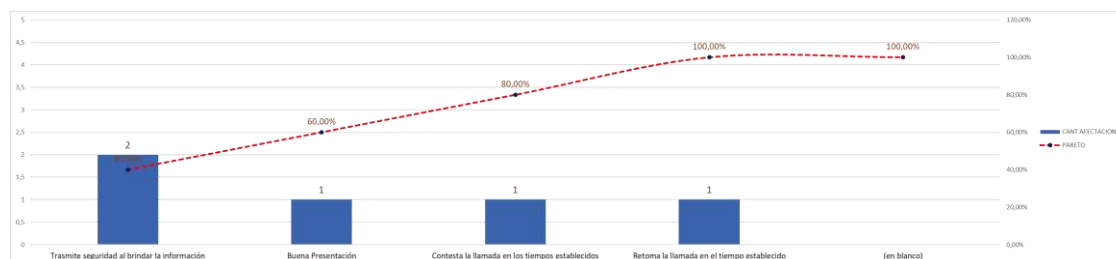
De los 82 monitoreos realizados para la dirección de infraestructura no se detectaron fallas críticas lo cual garantizó que las precisiones de usuario negocio y cumplimiento se mantuvieran al 100%

Errores no críticos

Los errores de servicio más representativos en la dirección de infraestructura son:
Trasmite seguridad al brindar la información

- Buena Presentación
- Contesta la llamada en los tiempos establecidos
- Retoma la llamada en el tiempo establecido

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



CAUSA	CANT AFECTACIONES	PARETO
Trasmite seguridad al brindar la información	2	40,00%
Buena Presentación	1	60,00%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	1	80,00%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	1	100,00%
Total general	5	

Al realizar el análisis de las fallas de servicio se evidencia que el 40% corresponde a seguridad al momento de brindar la información.

El 60% corresponde a tiempos y presentación de a la información de la gestión de correos

6.2 Desempeño por agente

ASESOR	PEC. CUMPLIMIENTO	PEC GENERAL	PENC	CALIDAD EMITIDA
LUISA BALLEEN	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
JULIETH VELEZ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
LORENA VARGAS	100,00%	100,00%	99,65%	99,65%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	100,00%	100,00%	99,65%	99,65%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	100,00%	100,00%	99,30%	99,30%
ANGIE VARGAS PINEDA	100,00%	100,00%	99,30%	99,30%
Total general	100,00%	100,00%	99,74%	99,74%

Al cerrar el mes de junio se obtiene un resultado positivo en la calidad por agente, dado que el 100% de ellos cumple con los estándares de calidad establecidos.
El umbral establecido para cumplimiento de calidad es del 92%

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

6.3 Calibraciones

Se realiza calibración para el 21 de junio, donde se cuenta con la asistencia del cliente, área de calidad, coordinación y analista de calibración con el fin de validar la gestión que se realiza en el proceso de Inbound infraestructura.



Se realiza la escucha de una llamada relacionadas con la gestión de cartera y teletrabajo

Las tres llamadas escuchadas se evidencia la buena gestión realizada por parte de los agentes, para una de las llamadas se solicita el manejo del vocabulario “Es importante para notificar al asesor, la página de teletrabajo no se contacta con el ciudadano, el proceso lo realiza el equipo de teletrabajo, se estará contactando vía correo”

7 Formación

No se realizan capacitación a los agentes de PACO, aun así, se realizan reuniones de seguimiento para dar a conocer a los agentes las novedades de la calibración y la gestión diaria en



8 Reuniones y capacitaciones con cliente

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación asuntos postales	21/06/2021	PACO
Capacitación AVETM e IMEI	3/06/2021	PACO

Parte del cliente se recibe capacitación relacionada con AVETM e IMEI y una actualización de asuntos postales.

9 Acciones de mejora

- Para junio el porcentaje de trasferencias no exitosas al área de cartera bajó en un 99%, pasando de tener en abril 307 transacciones no efectivas a tener 4 en junio.
- el 3 y el 21 de junio se recibió de asuntos postales y Capacitación de AVETM e IMEI
- Se actualiza la base de extensiones y de Iniciativas MinTIC, con el brindar información más completa desde el CCC.
- Se realiza el reporte de baja contactabilidad al momento de transferir, lo anterior con el fin de mejorar la calidad en la atención en toda la cadena de servicio del centro de contacto

10 Observaciones y conclusiones

- Para el 4 de junio se presenta incidencia con el IVR de Min TIC debido a que tardaba mucho en la solicitud de las extensiones.
- La gestión realizada por los agentes es excelente, dado que no se evidencian fallas críticas que comprometan la información entregada a los ciudadanos, así mismo se observa por medio de la evaluación, el conocimiento de los agentes en cuanto a los servicios y diferentes iniciativas entregadas por parte de MinTic.
- Ha disminuido la transferencia de llamadas al área de cartera, dado que los agentes ya se encuentran capacitados en los procedimientos de dicha área.
- En la semana del 17 al 24 de junio se gestionaron solicitudes desde minticresponde@mintic.gov.co debido a la congestión evidenciada en la recepción de correos electrónicos.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta se evidencia una mejora significativa en la gestión realizada por los agentes y por ende la percepción de los ciudadanos hacia el centro de contacto es positiva.

 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				
50939-2020		Dirección de Gobierno Digital			800211401		OUTSOURCING S.A				
		Dirección de Infraestructura									
		Subdirección Administrativa									
Objeto contractual		Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.					Valor inicial del contrato	\$ 2.536.920.550,00		RP No.	32721
Fecha de suscripción		Plazo (días)	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Período de reporte	Nombre del supervisor		Cargo del supervisor		No. Identificación del supervisor	
24/06/2020		492	26/06/2020	31/10/2021	junio-2021	GERSON CASTILLO DAZA		SUBDIRECTOR DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE TI		79.958.908	
						ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA		ASESORA 1020-15 DEL DESPACHO DE LA MINISTRA		52.251.813	
						WILLIAM CHACON BOBADILLA		COORDINADOR GIT DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL		78.391.475	
MODIFICACIONES AL CONTRATO											
Modificación Contractual		Modificación RP No.	Fecha de la modificación contractual		Tiempo en días (en caso de suspensión, otrosí o prórroga)	Valor de la modificación		Justificación de la modificación contractual			
Adición 1		32521	28/12/2020			\$ 527.520.561,00		Adición a la Orden de Compra para soportar los servicios de la Dirección de Infraestructura y de la Subdirección Administrativa del 1 de enero de 2021 al 31 de octubre de 2021			
TOTAL MODIFICACIONES						\$ 527.520.561,00					
NOMBRE DEL CEDENTE						No. Identificación				Monto aún sin ejecutar, al momento de la cesión:	
NOMBRE DEL CESIONARIO						No. Identificación					
Cuando se realice una cesión, se debe indicar en los espacios destinados a tal fin, la información relacionada con la póliza y el registro presupuestal, la información de este formato debe incluir la totalidad de la información del contrato.											
Terminación anticipada			Fecha terminación		Acta de terminación			Fecha del acta de terminación anticipada			
					SI NO						

 El futuro digital es de todos		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA				
Contrato	50939-2020					
INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE						
Valor Total de Contrato					\$	3.064.441.111
Pagos programados		Desembolsos realizados y ejecución financiera acumulada				
Fecha	Valor	Fecha Orden de Pago	No. Orden de Pago	%	Valor Orden de Pago (\$)	Observaciones aclaratorias
12/08/2020	\$ 187.008.865	24/09/2020	271850320, 271855520, 271859120	5,92%	\$ 181.308.168,00	
10/09/2020	\$ 187.008.866	24/09/2020	282807720, 282838120, 282854120	6,05%	\$ 185.426.610,00	
12/10/2020	\$ 187.008.865	15/11/2020	331997520, 332005220, 332006420	6,16%	\$ 188.795.993,00	
11/11/2020	\$ 187.008.864	22/11/2020	345445320, 345446120, 345447220	6,09%	\$ 186.679.275,00	
10/12/2020	\$ 187.008.864	16/12/2020	387188120, 387193120, 387203220	6,13%	\$ 187.771.385,00	
30/12/2020	\$ 187.008.864	15/02/2021	21668221, 21668321, 21668421	6,27%	\$ 192.071.757,00	
10/02/2021	\$ 188.886.332	18/03/2021	68512921, 68513421, 68514221	5,87%	\$ 179.960.940,00	
10/03/2021	\$ 188.886.332	26/03/2021	81839821, 81840721, 81841421	6,02%	\$ 184.331.471,00	
12/04/2021	\$ 188.886.331	26/04/2021	100226921, 100227621, 100228221	6,05%	\$ 185.260.853,00	
12/05/2021	\$ 196.532.703	01/06/2021	134858621, 134860721, 134862321	6,09%	\$ 186.578.711,93	
10/06/2021	\$ 196.532.703	22/06/2021	145122421, 145129021, 145130321	6,04%	\$ 185.107.956,11	
12/07/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
11/08/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/09/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/10/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
30/11/2021	\$ 196.532.710	dd/mm/aaaa		0,00%		
TOTALES	\$ 3.064.441.111,00	Ejecución financiera acumulada:		66,68%	\$ 2.043.293.120,04	
SALDO POR GIRAR					33,3%	\$ 1.021.147.991

EJECUCIÓN CONTRACTUAL: INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES						
Obligaciones específicas del contrato		Ponderación en el contrato	Actividades realizadas	% avance del mes	% avance acumulado	(%) pendiente de ejecución
OBLIGACIÓN 1:	1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual	3,8%	Plataforma disponible en el respectivo periodo junio 2021	0,23%	2,76%	1,04%
OBLIGACIÓN 2:	2. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en junio 2021	0,23%	2,76%	1,04%
OBLIGACIÓN 3:	3. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la	3,8%	Se aporta evidencia del informe de etichal hacking realizado en abril del 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 4:	4. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en junio 2021	0,23%	2,76%	1,04%
OBLIGACIÓN 5:	5. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.	3,9%	Se verifican los ANS durante el mes de junio 2021 sin encontrar afectación alguna	0,24%	2,88%	1,02%
OBLIGACIÓN 6:	6. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Se evidencia disponibilidad de la conectividad para atención de los canales que así lo requieren y consultas vía Internet para la prestación del servicio sin afectación de los ANS del periodo facturado.	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 7:	7. Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	3,9%	se da aplicación a la ley de Habeas data de acuerdo a los lineamientos del Ministerio	0,24%	2,88%	1,02%
OBLIGACIÓN 8:	8. Suscribir de común acuerdo con la Entidad Compradora el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto.	3,8%	Actividad desarrollada a satisfacción. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida en junio 2021	0,23%	2,76%	1,04%
OBLIGACIÓN 9:	9. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por	3,8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en junio 2021	0,23%	2,76%	1,04%
OBLIGACIÓN 10:	10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los	3,9%	Actividad permanente, desarrollada a satisfacción en el respectivo periodo en junio 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	0,72%	3,18%
OBLIGACIÓN 11:	11. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades	3,9%	El Proveedor entrega evidencias del programa y aplicación de las pausas activas en conjunto con la ARL. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%
OBLIGACIÓN 12:	12. Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.	3,8%	El Proveedor entrega a satisfacción el personal en condición de discapacidad que tiene contratado a través de ordenes de Compra. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 13:	13. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás	3,9%	Entrega de contratos suscritos con los agentes. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	2,88%	1,02%
OBLIGACIÓN 14:	14. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en junio 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	2,88%	1,02%
OBLIGACIÓN 15:	15. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	3,8%	El Proveedor entrega evidencia del acceso autorizado para realización de las pruebas, se evidencia en vistas presenciales (en la vigencia 2020) control de acceso restringido a las instalaciones del Operador. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 16:	16. Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta	3,8%	Actividad no procedente por cuanto el Proveedor es nacional	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 17:	17. Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	3,8%	El Proveedor entrega evidencia del programa de bienestar definido en su empresa y su cronograma de aplicación. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 18:	18. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en junio 2021	0,24%	2,88%	1,02%
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 ejecutada a satisfacción a través de VPN en junio 2021	0,23%	2,76%	1,04%
OBLIGACIÓN 20:	20. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las	3,9%	EL Proveedor entrega evidencia de la plataforma que tiene para gestionar los casos de las fallas reportadas y s eguimiento a las mismas. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%
OBLIGACIÓN 21:	21. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	3,9%	Actividad implementada de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de MinTic.	0,24%	2,88%	1,02%
OBLIGACIÓN 22:	22. Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con	3,9%	Se revisan los parametros de medición y umbrales de los ANS sin novedad de incumplimiento de los mismos en junio 2021. Ver cumplimiento y observaciones en el informe detallado presentado	0,24%	2,88%	1,02%
OBLIGACIÓN 23:	23. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	3,9%	EL Proveedor entrega el DISASTER RECOVERY PLAN definido y el seguimiento al mismo. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%
OBLIGACIÓN 24:	24. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	3,9%	Actividad a cargo del Operador durante la vigencia del Acuerdo Marco	0,24%	2,88%	1,02%
OBLIGACIÓN 25:	25. Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 26:	26. Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%
Ponderación de servicios		100%	% de avance general del contrato	30,29%	67,07%	32,93%

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

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA		
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital - Junio 2021 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9d1ec26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEATI%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FJUN%202021		12/07/2021	30/06/2021	
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Junio 2021 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9d1ec26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEATI%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FJUN%202021		12/07/2021	30/06/2021	
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Junio 2021 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9d1ec26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEATI%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FJUN%202021		12/07/2021	30/06/2021	



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

INFORME DE EJECUCIÓN

CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA



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

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

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

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

SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES

Contratista:		Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista dio cumplimiento durante el 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	OSFE1006295/OSFE1006296/OSFE1006297	FIRMA		
fecha	13/07/2021	fecha	7/07/2021	

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

Original: expediente del Contrato

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

50939-2020

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

Id Acuerdo: 20210715-102840-b35ee8-43109931

Creación: 2021-07-15 10:28:40

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-07-15 15:58:18



Escanee el código
para verificación

Firma: FIRMANTE

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma: FIRMANTE

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

Firma: FIRMANTE

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

REPORTE DE TRAZABILIDAD			
50939-2020			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20210715-102840-b35ee8-43109931		Creación: 2021-07-15 10:28:40	Escanee el código para verificación
Estado: Finalizado		Finalización: 2021-07-15 15:58:18	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz asaldarriaga@mintic.gov.co Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra	Aprobado	Env.: 2021-07-15 10:28:41 Lec.: 2021-07-15 10:34:30 Res.: 2021-07-15 15:39:39 IP Res.: 181.54.242.169
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documen	Aprobado	Env.: 2021-07-15 15:39:40 Lec.: 2021-07-15 15:41:57 Res.: 2021-07-15 15:42:09 IP Res.: 200.91.211.130
Firma	GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com	Aprobado	Env.: 2021-07-15 15:42:09 Lec.: 2021-07-15 15:57:49 Res.: 2021-07-15 15:58:18 IP Res.: 186.145.189.51



CERTIFICACIÓN

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

HACEN CONSTAR

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

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

AREA Y RUBRO	FACTURA	Registro Presupuestal	Valor incluido IVA
Dirección de Gobierno Digital C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL	OSFE-1006295	32721	\$133.428.842,82
Dirección de Infraestructura C-2301-0400-12-0-2301028-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE CONEXIONES A REDES DE SERVICIO PORTADOR - AMPLIACIÓN PROGRAMA DE TELECOMUNICACIONES SOCIALES NACIONAL	OSFE-1006297	32621	\$19.861.050,34
Subdirección Administrativa C-2399-0400-7-0-2399031-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - CONSOLIDACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO EN EL MINTIC BOGOTÁ	OSFE-1006296	32521	\$32.053.025,63
		Total	\$ 185.342.918,79

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

La presente certificación se expide el día 15 de julio de 2021

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y
Arquitectura de TI

ASTRID

SALDARRIAGA

Asesora 1020-15 del Despacho de la
Ministra

FABIOLA

WILLIAM

BOBADILLA

Coordinador GIT de trabajo de
grupos de interés y gestión
documental

CHACON

Elaboró: Luz Angela Montaña/Nelson Pardo

Revisó: Gerson Castillo/Astrid Saldarriaga/ William Chacon /Yecenia Ferreira



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CERTIFICACION AFECTACION RP junio2021

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

Id Acuerdo: 20210716-093923-5ad069-66236045

Creación: 2021-07-16 09:39:23

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-07-21 09:12:56



Escanee el código
para verificación

Firma: firmante

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma: firmante

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

Firma: firmante

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
CERTIFICACION AFECTACION RP junio2021 Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20210716-093923-5ad069-66236045 Creación: 2021-07-16 09:39:23 Estado: Finalizado Finalización: 2021-07-21 09:12:56			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz asaldarriaga@mintic.gov.co Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra	Aprobado	Env.: 2021-07-16 09:39:23 Lec.: 2021-07-16 15:11:19 Res.: 2021-07-16 15:31:39 IP Res.: 181.54.242.169
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documen	Aprobado	Env.: 2021-07-16 15:31:39 Lec.: 2021-07-16 15:32:40 Res.: 2021-07-19 11:52:59 IP Res.: 200.91.211.130
Firma	GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com	Aprobado	Env.: 2021-07-19 11:52:59 Lec.: 2021-07-21 09:08:40 Res.: 2021-07-21 09:12:56 IP Res.: 181.55.213.52