

RE: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #9 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

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

Mié 21/04/2021 9:37 AM

Para: 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>

*Buenos días!!*

*Se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de marzo 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](http://www.mintic.gov.co)



---

**De:** Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>

**Enviado el:** martes, 20 de abril de 2021 4:46 p. m.

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

**CC:** Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>

**Asunto:** RV: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #9 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

*Buen dia doc,*

*Remito los documentos para tu aprobación y flujo de firmas, indicando lo siguiente:*

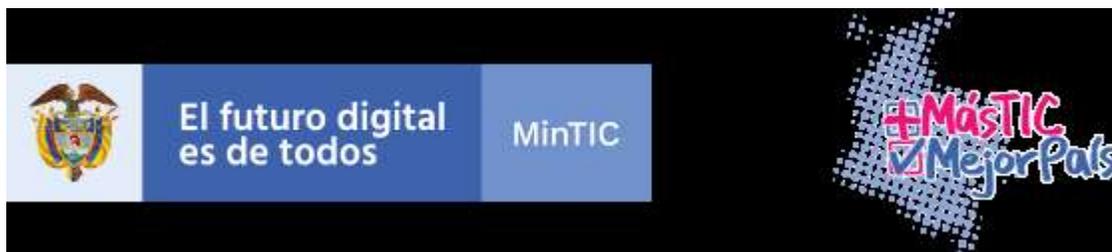
*se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de marzo 2021*

*Quedamos atentos,*

*Cordialmente,*

**STELLA CAROLINA MURCIA ACOSTA**

Contratista  
 Dirección de Infraestructura  
 Tel. 3508656565  
 Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12A y 12B  
 Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia  
[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)



**De:** Luz Angela Montaña Rivera <[lmontana@mintic.gov.co](mailto:lmontana@mintic.gov.co)>  
**Enviado:** martes, 20 de abril de 2021 3:54 p. m.  
**Para:** Gersson Jair Castillo Daza <[gcastillo@mintic.gov.co](mailto:gcastillo@mintic.gov.co)>; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <[asaldarriaga@mintic.gov.co](mailto:asaldarriaga@mintic.gov.co)>; William Chacon Bobadilla <[wchacon@mintic.gov.co](mailto:wchacon@mintic.gov.co)>  
**Cc:** Stella Carolina Murcia Acosta <[smurcia@mintic.gov.co](mailto:smurcia@mintic.gov.co)>; Nelson Alexander Pardo Moreno <[npardo@mintic.gov.co](mailto:npardo@mintic.gov.co)>  
**Asunto:** {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #9 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 marzo 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)

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO O RESOLUCION No.</b>		<b>50939 DE 2020</b>
<b>Nombre del proveedor o tercero</b>	<b>NIT</b>	<b>Fecha de suscripción contrato convenio resolución</b>

OUTSOURCING S.A

800.211.401-8

24/06/2020

Registro Presupuestal N°:

32721

32621

32521

**OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION:**

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

**2. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA****(la Calidad Tributaria debe venir en las facturas presentadas)****PARA CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES**

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

**3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO**

NIT	TITULAR	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	BANCO
800.211.401-8	OUTSOURCING S.A	AHORROS	9700055917	DAVIVIENDA
<a href="mailto:abustos@outsourcing.com.co">abustos@outsourcing.com.co</a>				
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-1005867	14	04	2021	\$ 155.681.389	\$29.579.464	\$185.260.853
	día	mes	año			

Valida los valores frente a la factura recibida

**5. VERIFICACIÓN E INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA EL**

## TRÁMITE DE PAGO

<b>AUTORIZACIONES PARA PAGO</b>			
1. Se autoriza el pago	9	según cláusula	10
del contrato	50939	Otro SI y/o Adición	SI
2. He recibido y aprobado los entregables establecidos para este pago según cláusula			10
3. He recibido y aprobado los informes de ejecución de actividades y/o utilizaciones			

### ENTREGABLES ADICIONALES RECIBIDOS (relaciónelos aquí)

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

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

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

6. Documentos revisados y adjuntos al proceso de pago	si	No
Acta de inicio		X
Entrada al almacén		X
Certificado de seguridad social y parafiscales ORIGINAL de contratista y de todos sus miembros UT o CONS	x	
Recibo a satisfacción del Bien o el Servicio	X	
La Seguridad social debe ser certificada al mes inmediatamente anterior a la presentación de este cumplido. Antes del 15 de cada mes se reciben certificaciones con corte al mes tras anterior a partir del día 16 solo se reciben al corte del mes anterior.		

### 7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR

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

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

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

*Nota: el correo de autorización final que emita el supervisor el cual debe llevar toda la traza del proceso debe ser guardado en PDF para la radicación en línea y también*

*debes subir los soportes así.*

**Nombre del Supervisor:**

**GERSON CASTILLO DAZA**

**Cargo del Supervisor:**

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

**Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación**

[gcastillo@mintic.gov.co](mailto: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](mailto: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](mailto:wchacon@mintic.gov.co)

**Persona que elabora FUPP:**

Nombre

Luz Angela Montaña Rivera

Correo electrónico

[lmontana@mintic.gov.co](mailto: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](http://www.mintic.gov.co)



Declinación de responsabilidades

Para más información haga clic [aquí](#)

RV: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #9 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

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

Vie 23/04/2021 5:09 PM

Para: William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>; Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>  
CC: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Waldir Ramiro Arteaga Guzman <warteaga@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>; Diana Guayasamin <dguayasamin@mintic.gov.co>

3 archivos adjuntos (4 MB)

CERTIFICACION AFECTACION RP marzo 2021.docx; OC50939 Formato 055 marzo 2021.xlsx; Soportes Facturacion CCC Marzo 2021.pdf;

Buenas tardes:

Se aprueba el FUPP virtual y el formato del Fontic 005 del mes de marzo de 2021.

Cordialmente,

### GERSON CASTILLO

Subdirector de Estándares y Arquitectura

Dirección de Gobierno Digital.

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

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

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

[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)



signature\_466219449

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

Enviado: martes, 20 de abril de 2021 5:24 p. m.

Para: Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>; Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>

Asunto: RV: {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #9 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Aprobado para continuar con el trámite.

Cordialmente,

### 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](http://www.mintic.gov.co)



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

**Enviado:** martes, 20 de abril de 2021 3:54 p. m.

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

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

**Asunto:** {APROBACION Y FIRMA} FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #9 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 marzo 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)

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO O RESOLUCION No.</b>					<b>50939 DE 2020</b>	
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						
<b>OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION:</b> 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.						
<b>2. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA</b> (la Calidad Tributaria debe venir en las facturas presentadas)						
<b>PARA CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES</b>						
Nombre del miembro de consorcio o unión temporal		Participación %				
Nit/CC						
<b>3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO</b>						
NIT	TITULAR	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	BANCO		
800.211.401-8	OUTSOURCING S.A	AHORROS	9700055917	DAVIVIENDA		
<a href="mailto:abustos@outsourcing.com.co">abustos@outsourcing.com.co</a>						
Debe colocar el correo electrónico del proveedor o tercero para la notificación del pago o desembolso						
<b>4. INFORMACIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO</b>						
Factura/ Cuenta Cobro	Fecha de expedición			Valor	IVA	Total
OSFE- 1005867	14	04	2021	\$ 155.681.389	\$29.579.464	\$185.260.853
	día	mes	año			
Valida los valores frente a la factura recibida						
<b>5. VERIFICACIÓN E INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA EL</b>						

**TRÁMITE DE PAGO**

<b>AUTORIZACIONES PARA PAGO</b>			
1. Se autoriza el pago del contrato	9	según cláusula	10
	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

<b>INTERVENTORIA relacione aquí nombre del interventor y oficios de aprobación utilizados para este proceso de autorización</b>	
NOMBRE DE LA FIRMA INTERVENTORA	NA
RADICADO PRESENTADO POR INTENVENTOR PARA ESTE TRAMITE DE PAGO	NA

<b>6. Documentos revisados y adjuntos al proceso de pago</b>	si	No
Acta de inicio		X
Entrada al almacén		X
Certificado de seguridad social y parafiscales ORIGINAL de contratista y de todos sus miembros UT o CONS	x	
Recibo a satisfacción del Bien o el Servicio	X	
La Seguridad social debe ser certificada al mes inmediatamente anterior a la presentación de este cumplido. Antes del 15 de cada mes se reciben certificaciones con corte al mes tras anterior a partir del día 16 solo se reciben al corte del mes anterior.		

**7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR**

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

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

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

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

**Nombre del Supervisor:** **GERSON CASTILLO DAZA**  
**Cargo del Supervisor:** Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI  
**Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación** [gcastillo@mintic.gov.co](mailto: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](mailto: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](mailto:wchacon@mintic.gov.co)

**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](http://www.mintic.gov.co)

**Persona que elabora FUPP:**

Nombre	Luz Angela Montaña Rivera
Correo electrónico	<a href="mailto:lmontana@mintic.gov.co">lmontana@mintic.gov.co</a>
Teléfono contacto	EXT. 3066



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



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	marzo-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, otrosi o prórroga)	Valor de la modificación	Justificación de la modificación contractual
Adición 1	32521	28/12/2020		\$ 527.520.561,00	Adición a la Orden de Compra para soportar los servicios de la Dirección de Infraestructura y de la Subdirección Administrativa del 1 de enero de 2021 al 31 de octubre de 2021
TOTAL MODIFICACIONES				\$ 527.520.561,00	
NOMBRE DEL CEDENTE				No. Identificación	Monto aún sin ejecutar, al momento de la cesión:
NOMBRE DEL CESIONARIO				No. Identificación	

Cuando se realice una cesión, se debe indicar en los espacios destinados a tal fin, la información relacionada con la póliza y el registro presupuestal, la información de este formato debe incluir la totalidad de la información del contrato.

Terminación anticipada	Fecha terminación	Acta de terminación		Fecha del acta de terminación anticipada
		SI	NO	



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

INFORME DE EJECUCIÓN  
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA



Contrato 50939-2020

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	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/05/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/06/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/07/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
11/08/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/09/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/10/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
30/11/2021	\$ 196.532.710	dd/mm/aaaa		0,00%		
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 3.064.441.111,00</b>	<b>Ejecución financiera acumulada:</b>		<b>48,50%</b>	<b>\$ 1.486.345.599,00</b>	

SALDO POR GIRAR 51,5% \$ 1.578.095.512



INFORME DE EJECUCIÓN  
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA



EJECUCIÓN CONTRACTUAL: INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES						
Obligaciones específicas del contrato	Ponderación en el contrato	Actividades realizadas	% avance del mes	% avance acumulado	(%) pendiente de ejecución	
OBLIGACIÓN 1: 1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución.	3,8%	Plataforma disponible en el respectivo periodo marzo 2021	0,23%	2,07%	1,73%	
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 marzo 2021	0,23%	2,07%	1,73%	
OBLIGACIÓN 3: 3. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones.	3,8%	Se aporta evidencia del informe de ethical hacking realizado en abril del 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%	
OBLIGACIÓN 4: 4. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en marzo 2021	0,23%	2,07%	1,73%	
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 marzo 2021 sin encontrar afectación alguna	0,24%	2,16%	1,74%	
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%	2,16%	1,74%	
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 marzo 2021	0,23%	2,07%	1,73%	
OBLIGACIÓN 9: 9. Proponer a la entidad compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento de los Agentes según lo acordado en el acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de actividades y procedimientos y preferencias con las cuales la Entidad Compradora elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincula para la prestación del servicio.	3,8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en marzo 2021	0,23%	2,07%	1,73%	
OBLIGACIÓN 10: 10. Capacitar a los Agentes según lo acordado en el acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de actividades y procedimientos y preferencias con las cuales la Entidad Compradora elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincula para la prestación del servicio.	3,9%	Actividad permanente, desarrollada a satisfacción en el respectivo periodo en marzo 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	0,72%	3,18%	
OBLIGACIÓN 11: 11. 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 disposiciones legales que regulan el contrato de trabajo.	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 disposiciones legales que regulan el contrato de trabajo.	3,9%	Entrega de contratos suscritos con los agentes. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	2,16%	1,74%	
OBLIGACIÓN 14: 14. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en marzo 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	2,16%	1,74%	
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 reside en su Origen el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativo nacional en la prestación del servicio.	3,8%	Actividad no procedente por cuanto el Proveedor es nacional	3,80%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 17: 17. Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	3,8%	El Proveedor entrega evidencia del programa de bienestar definido en su empresa y su cronograma de aplicación. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%	
OBLIGACIÓN 18: 18. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en marzo 2021	0,24%	2,16%	1,74%	
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 marzo 2021	0,23%	2,07%	1,73%	
OBLIGACIÓN 20: 20. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.	3,9%	EL Proveedor entrega evidencia de la plataforma que tiene para gestionar los casos de las fallas reportadas y seguimiento a las mismas. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%	
OBLIGACIÓN 21: 21. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	3,9%	Actividad implementada de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de Mintic.	0,24%	2,16%	1,74%	
OBLIGACIÓN 22: 22. Aplicar descuento al precio de los servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.	3,9%	Se revisan los parámetros de medición y umbrales de los ANS sin novedad de incumplimiento de los mismos en marzo 2021. Ver cumplimiento y observaciones en el informe detallado presentado	0,24%	2,16%	1,74%	
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%	2,16%	1,74%	



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

INFORME DE EJECUCIÓN  
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA



OBLIGACIÓN 25:	25. Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Compra y gestión de los órdenes de compra. Los Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones.	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 26:	26. Garantizar que los Municipios de donde se gestionen los órdenes de compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones.	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%	
<b>Ponderación de servicios</b>		<b>100%</b>		<b>% de avance general del contrato</b>	<b>30,29%</b>	<b>57,17%</b>	<b>42,83%</b>

ENTREGABLES DEL CONTRATO (ACUMULADOS)

Productos o servicios a entregar	Fecha de entrega programada	Anexo al informe del mes de	Observaciones
<p>*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital - Febrero 2021  <a href="https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&amp;id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEATI%2FAcuerdosMarcoTI%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FFEB%202021">https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&amp;id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEATI%2FAcuerdosMarcoTI%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FFEB%202021</a></p>	12/04/2021	31/03/2020	El Proveedor radica factura el día 16 de abril de 2021
<p>*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Febrero 2021  <a href="https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&amp;id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEATI%2FAcuerdosMarcoTI%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FFEB%202021">https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&amp;id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEATI%2FAcuerdosMarcoTI%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FFEB%202021</a></p>	12/04/2021	31/03/2020	El Proveedor radica factura el día 16 de abril de 2021
<p>*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Febrero 2021  <a href="https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&amp;id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEATI%2FAcuerdosMarcoTI%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FFEB%202021">https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6&amp;id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEATI%2FAcuerdosMarcoTI%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FFEB%202021</a></p>	12/04/2021	31/03/2020	El Proveedor radica factura el día 16 de abril de 2021



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

INFORME DE EJECUCIÓN  
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA



DIFICULTADES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, CONTABLES Y JURÍDICAS PRESENTADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL

Causas	Tipo de dificultad	Alternativa de Solución	Fecha solución	Gestión	Resultados
¿Se materializó alguno de los riesgos previsibles contractuales?	SI	NO	x		

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

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

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

SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES

Contratista:		Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista dio cumplimiento durante el periodo ejecutado al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensión y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Me comprometo a incorporar este informe al Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP) y a reportar el avance a Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Fecha de recepción en Subdirección Financiera:
FIRMA O NÚMERO DE FACTURA	OSFE-1005867	FIRMA	
fecha	14/04/2021	fecha	20/04/2021

Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos personales del MinTIC ([www.mintic.gov.co](http://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

CCC

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Id Acuerdo:20210420-164849-1e4ae0-48140436

Creación:2021-04-20 16:48:49

Estado:Finalizado

Finalización:2021-04-22 06:50:26

Escanee el código  
para verificación

**Firma: SUPERVISOR**

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

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

**Firma: SUPERVISOR**

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

**Firma: SUPERVISORA**

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

# REPORTE DE TRAZABILIDAD

CCC

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20210420-164849-1e4ae0-48140436

Creación:2021-04-20 16:48:49

Estado:Finalizado

Finalización:2021-04-22 06:50:26

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.: 2021-04-20 16:48:49 Lec.: 2021-04-20 16:49:13 Res.: 2021-04-20 16:49:19 IP Res.: 181.54.242.169
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.: 2021-04-20 16:49:19 Lec.: 2021-04-20 16:51:40 Res.: 2021-04-20 17:14:04 IP Res.: 186.84.89.215
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador (E) GIT. Grupos de Interés y Gestión Doc	Aprobado	Env.: 2021-04-20 17:14:04 Lec.: 2021-04-20 17:15:58 Res.: 2021-04-22 06:50:26 IP Res.: 190.145.189.98

**CERTIFICACIÓN**

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

**HACEN CONSTAR**

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

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

AREA Y RUBRO	Registro Presupuestal	Valor incluido IVA
<b>Dirección de Gobierno Digital</b> C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL	32721	\$141.427.154
<b>Dirección de Infraestructura</b> C-2301-0400-12-0-2301028-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE CONEXIONES A REDES DE SERVICIO PORTADOR - AMPLIACIÓN PROGRAMA DE TELECOMUNICACIONES SOCIALES NACIONAL	32621	\$11.493.992
<b>Subdirección Administrativa</b> C-2399-0400-7-0-2399031-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - CONSOLIDACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO EN EL MINTIC BOGOTÁ	32521	\$32.339.707
	<b>Total</b>	\$185.260.853

La presente certificación se expide el día 20 de abril de 2021

**GERSON CASTILLO DAZA**

Subdirector de Estándares y  
Arquitectura de TI

**ASTRID  
SALDARRIAGA**

Asesora 1020-15 del Despacho de la  
Ministra

**FABIOLA**

**WILLIAM  
BOBADILLA**

Coordinador GIT de trabajo de  
grupos de interés y gestión  
documental

**CHACON**

Elaboró: Luz Angela Montaña/Nelson Pardo

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

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

certi afectacion

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Id Acuerdo:20210421-165357-b025a1-80258614

Creación:2021-04-21 16:53:57

Estado:Finalizado

Finalización:2021-04-23 16:09:49

Escanee el código  
para verificación

**Firma: SUPERVISOR**

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

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

**Firma: SUPERVISOR**

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

**Firma: SUPERVISORA**

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

# REPORTE DE TRAZABILIDAD

certi afectacion

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20210421-165357-b025a1-80258614

Creación:2021-04-21 16:53:57

Estado:Finalizado

Finalización:2021-04-23 16:09:49

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.: 2021-04-21 16:53:57 Lec.: 2021-04-21 16:54:41 Res.: 2021-04-21 16:54:46 IP Res.: 181.54.242.169
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.: 2021-04-21 16:54:46 Lec.: 2021-04-21 17:28:17 Res.: 2021-04-23 15:39:52 IP Res.: 186.84.89.215
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador (E) GIT. Grupos de Interés y Gestión Doc	Aprobado	Env.: 2021-04-23 15:39:52 Lec.: 2021-04-23 16:09:17 Res.: 2021-04-23 16:09:49 IP Res.: 190.145.189.98



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.** 343460

**Ciudad** BOGOTA

**Fecha y Hora de generación:** 14/04/2021 12:25 p.m.



CUFE: d0a229227ca42dc64146140866d7baf5b18356ba49b4e6d9af76ddc4f5dd78b94fce81bd601507c54212e46d5a5d3de1

**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 - 1005867**

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

**Fecha de Emisión** 14/04/2021

**Fecha de Vencimiento** 14/05/2021

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Marzo 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	\$ 155.681.389,33

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

**Importe en Letras**  
 # SON: Ciento Ochenta Y Cinco Millones Doscientos Sesenta Mil Ochocientos Cincuenta Y Tres Pesos

Pagara			
<b>Banco</b>	Banco Davivienda S.A	<b>SUBTOTAL</b>	\$ 155.681.389
<b>Tipo de Cuenta</b>	Ahorros	<b>IVA</b>	\$ 29.579.464
<b>Nombre del Beneficiario</b>	Outsourcing S.A	<b>TOTAL</b>	\$ 185.260.853
<b>Número de Cuenta</b>	009700055917		
<b>PREPARADA</b> Angela Bustos	<b>PROYECTO</b> 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



**NARIÑO & ASOCIADOS**  
AUDITORES CONSULTORES S.A.  
"UNA COMPAÑÍA DE VERDAD"

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE**

**OUTSOURCING S.A.**  
**NIT. 800.211.401-8**

**RF-00320-GA-0101**

**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 Agosto del año 2020 a 31 de Marzo 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.

<b>Período</b>	<b>No Planilla</b>	<b>Valor Pagado</b>	<b>Fecha de Pago</b>
<b>Agosto de 2020</b>	<b>45094498</b>	<b>\$2.201.468.100</b>	<b>02 de Septiembre de 2020</b>
<b>Septiembre de 2020</b>	<b>45703528</b>	<b>\$2.212.944.800</b>	<b>02 de Octubre de 2020</b>
<b>Octubre de 2020</b>	<b>46420516</b>	<b>\$2.364.832.500</b>	<b>04 de noviembre de 2020</b>
<b>Noviembre de 2020</b>	<b>47052576</b>	<b>\$2.723.175.500</b>	<b>02 de Diciembre de 2020</b>
<b>Diciembre de 2020</b>	<b>47762450</b>	<b>\$2.773.689.800</b>	<b>05 Enero de 2021</b>
<b>Enero de 2021</b>	<b>48317052</b>	<b>\$2.815.446.200</b>	<b>02 de Febrero de 2021</b>
<b>Febrero de 2021</b>	<b>48990164</b>	<b>\$2.615.762.000</b>	<b>02 de Marzo de 2021</b>
<b>Marzo de 2021</b>	<b>49710795</b>	<b>\$2.692.464.400</b>	<b>06 de Abril de 2021</b>

La presente certificación se expide a los 6 días del mes de Abril 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





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

**ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020**

**CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO**

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



**El futuro digital  
es de todos**

MinTIC

**Centro de Contacto al Ciudadano**

## **INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO**



**El futuro digital  
es de todos**

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

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

**1 AL 31 de marzo de 2021**



<b>Objetivo</b>	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de marzo de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
<b>Periodo del informe</b>	Marzo 2021
<b>Presentado por:</b>	Outsourcing S.A.
<b>Entregado a:</b>	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>No de informe:</b>	9



## TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano .....	5
2.1	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto al Ciudadano primer nivel ..	5
2.1.1	Gestión canal Inbound.....	6
2.1.2	Gestión Outbound.....	12
2.1.3	Gestión de Buzón. ....	13
2.1.4	Gestión Email .....	12
2.1.5	Gestión envío de correos masivos.....	14
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto.....	16
2.1.7	Gestión 7*24.....	24
2.2	Gestiones desarrolladas por Segundo Nivel .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.1	Gestión 1 de segundo nivel .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.2	Gestión 2 de segundo nivel .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.3	Casos creados en Service Desk.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	30
4	Encuesta de satisfacción canal inbound.....	32
5	Evaluación de conocimientos agentes primer nivel. ....	34
6	Calidad CCC .....	36
6.1	Calidad interna .....	36
6.2	Desempeño por agente .....	39
6.3	Calibraciones.....	40
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	41
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	42
9	Acciones de mejora.....	43
10	Observaciones y conclusiones.....	43



## 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.

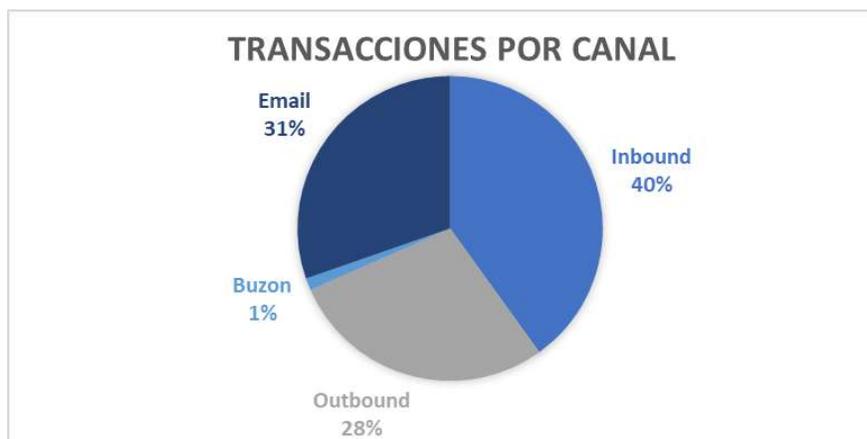
### 2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

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

Para el mes de marzo 2021, el CCC recibió un total de 12095 siendo el canal Inbound el de mayor transacciones, seguido de la gestión que se realiza por medio de correo electrónico.

Ver anexo 2

Canal	Transacciones
Inbound	4846
Outbound	3427
Buzon	153
Email	3669
Total	12095

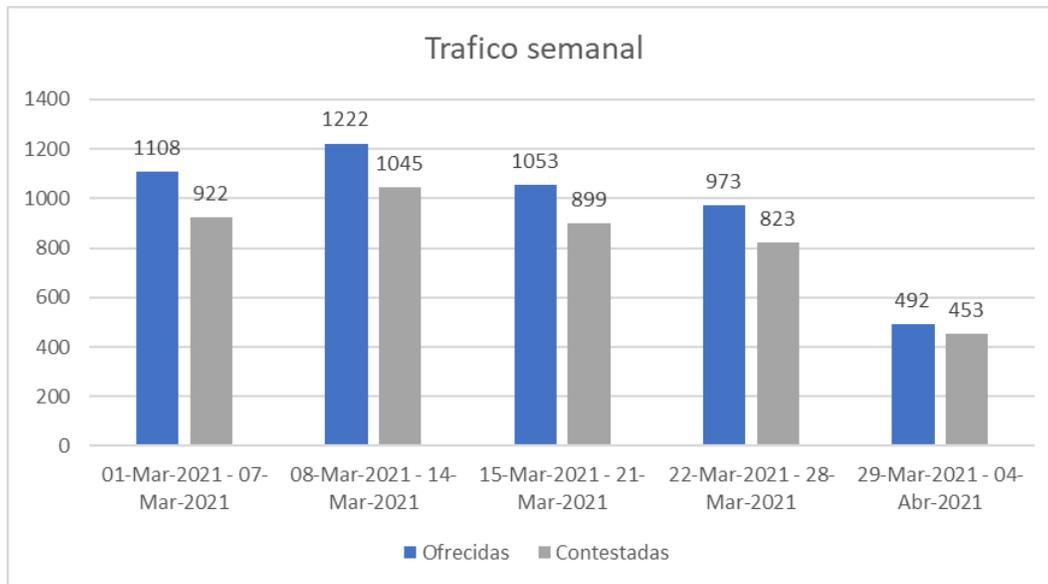




### 2.1.1 Gestión canal Inbound

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

	01-Mar-2021 - 07-Mar-2021	08-Mar-2021 - 14-Mar-2021	15-Mar-2021 - 21-Mar-2021	22-Mar-2021 - 28-Mar-2021	29-Mar-2021 - 04-Abr-2021	Total general
Ofrecidas	1108	1222	1053	973	492	4848
Contestadas	922	1045	899	823	453	4142



De acuerdo con la gráfica anterior la semana del 08-Mar-2021 - 14-Mar-2021 se recibieron y se atendieron llamadas en el canal Inbound 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 85,5%

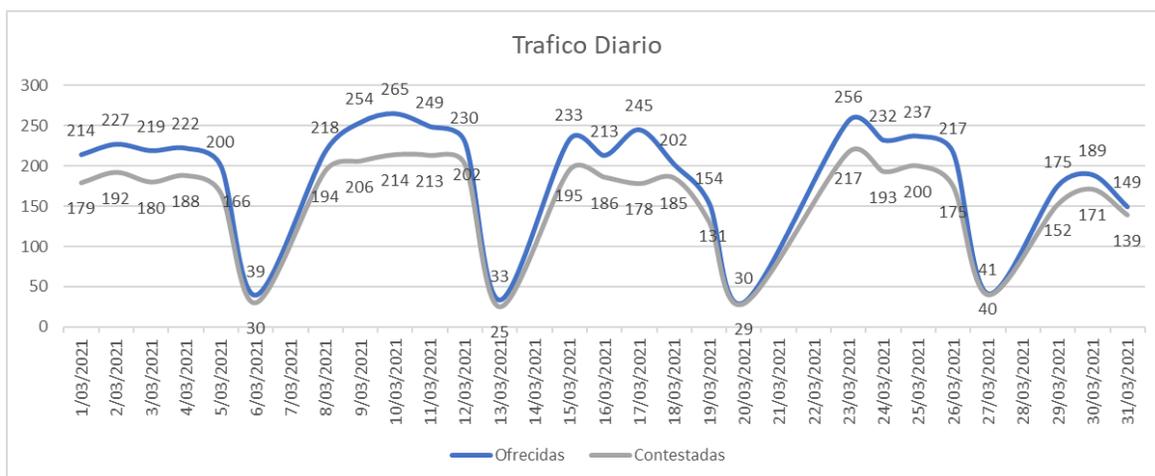
Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor tráfico fue el día 10 de marzo con un total de 265 llamadas recibidas contestando el 81,9% de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue Solicita información referente a: Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales seguido de las solicitudes de reinicio de cuentas de correo



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

Proceso	Cantidad
GOV.CO Trámites y Servicios	107
GOV.CO Territorial	64
Datos Abiertos/Software Públ	19
Urna de Cristal	14

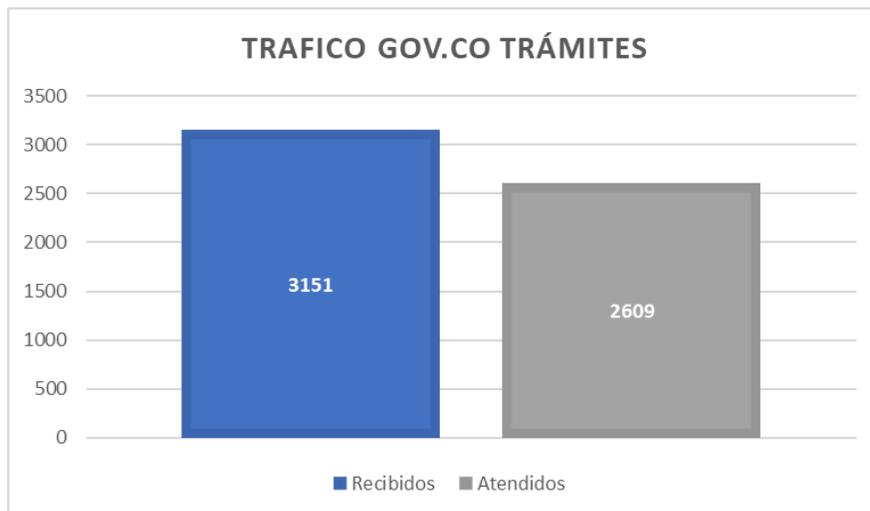
A continuación, se relaciona la gráfica de gestión Inbound diaria



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
3151	2609
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 continuación se relaciona la tabla de programas o servicios más consultados

Programa / Servicio	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	452
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	120
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	106
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	104
Información referente al COVID 19	84
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	79
Subsidios de vivienda	48
Correo Incompleto	37
Impuesto predial unificado	30
Líneas de contacto entidades gubernamentales	27

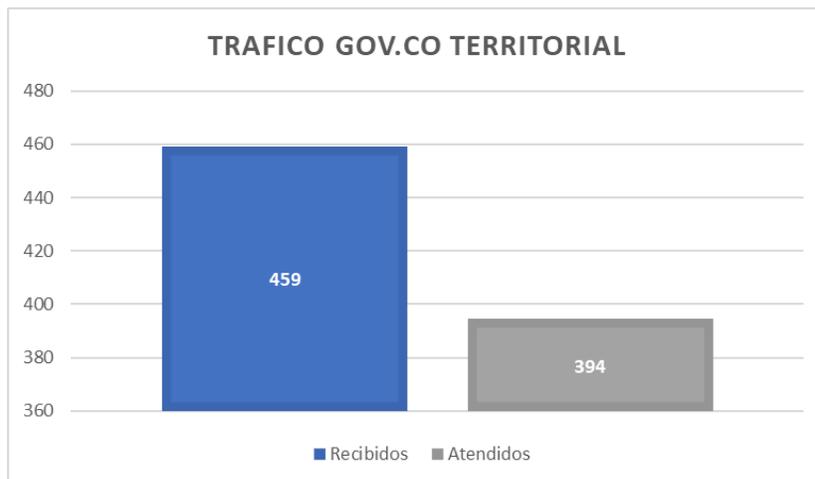
Trámites más consultados en marzo



Nombre Trámite	# Consultas	ID Trámite
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	169	5870
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	160	159
Impuesto predial unificado	53	ID del trámite depende de la ciudad o municipio
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	45	ID del trámite depende de la ciudad o municipio
Pasaporte Electrónico	38	7601
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	24	ID del trámite depende de la ciudad o municipio
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	21	ID del trámite depende de la ciudad o municipio
Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	19	ID del trámite depende de la ciudad o municipio
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	18	ID del trámite depende de la ciudad o municipio
Consulta de Puntaje clasificatorio del Sisbén	18	14255

### Opción 1-2 Gov.co Territorial

Tráfico Gov.co Territorial	
Recibidos	Atendidos
459	394
100%	86%



Donde se atiende el 86% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

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

### Opción 2 - Política de Gobierno Digital

Trafico PGD	
Recibidos	Atendidos
660	612
100%	93%



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

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

Consultas PGD	
Consultas	Cantidad
Información Proyectos de Gobierno Digital.	170
Información de solicitud de conjunto de datos	58
Información acerca de caso solicitado por la entidad	36
Entidad solicita permisos de editor	28
Información general de la Herramienta de Autodiagnóstico.	26
Entidad solicita usuario y contraseña de la herramienta de autodiagnóstico.	25
Ingreso a la Herramienta de Autodiagnóstico.	22
Implementar la Política de Gobierno Digital.	18
Entidad solicita información acerca del portal datos abiertos	16
Información acerca del proceso de aprobación del portal datos abiertos	14

### Opción 3 - Urna de Cristal

Trafico urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
576	527
100%	91%



Donde se atiende el 91% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

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

Consulta Trámite	Cantidad
Consulta ingreso solidario	71
Subsidios de vivienda	38
Participación ciudadana	34
Vivienda Gratis	29
Consulta devolución de iva	26
Familias en acción	22
Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado	22
Sisben	12
Semillero de Propietarios	5
Líneas de contacto entidades gubernamentales	4

### 2.1.2 Gestión Outbound

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



Fecha de gestión	Tema	Cantidad registros	efectivos	No efectivos
15 -25 de marzo	Base de datos MisionTIC	1734	1260	369
26 - 31 de marzo	Base de Datos CIOs Nacionales	150	58	92
Marzo	Gestión Urna de Cristal	1096	270	826

Para el mes de marzo se realizaron tres gestiones outbound con un total de 2.980 registros, teniendo una efectividad promedio del 53%.

En la gestión donde se logró mayor efectividad fue en la base de “Base Misión TIC” con un 72%

La cantidad de barridos sobre estas bases fue dos.

**Ver Anexo 19**

### 2.1.3 Gestión de Buzón.

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

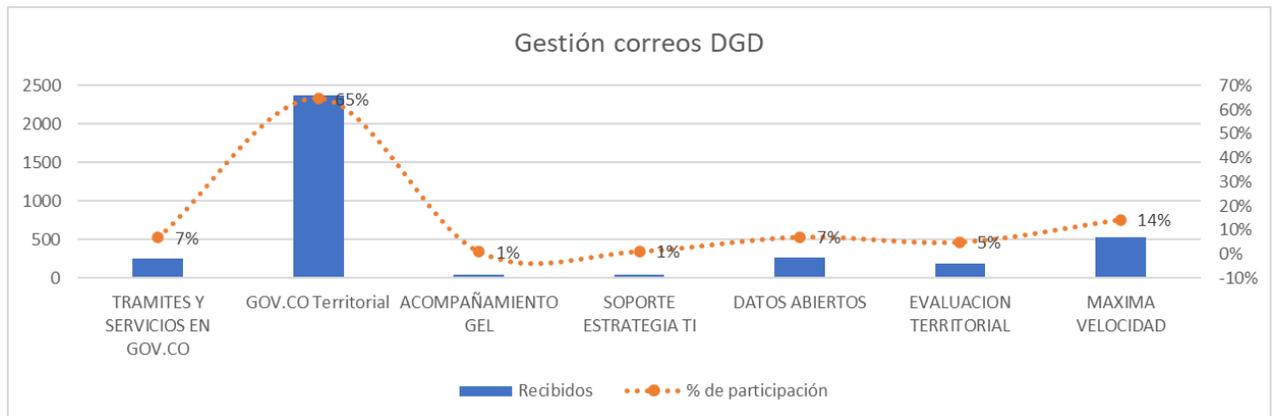
Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
GOBIERNO DIGITAL	153	153	0

Para marzo se reciben 40 buzones efectivos los cuales son atendidos en su totalidad por Urna de Cristal teniendo como la principal consulta el ingreso Solidario del Gobierno Nacional.

### 2.1.4 Gestión Email

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

Campaña	Recibidos	% de participación
TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	252	7%
GOV.CO Territorial	2373	65%
ACOMPANAMIENTO GEL	36	1%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	41	1%
DATOS ABIERTOS	260	7%
EVALUACION TERRITORIAL	183	5%
MAXIMA VELOCIDAD	524	14%
<b>Total general</b>	<b>3669</b>	<b>100%</b>



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

Seguido del correo [maximavelocidad@mintic.gov.co](mailto:maximavelocidad@mintic.gov.co) y [datosabiertos@mintic.gov.co](mailto:datosabiertos@mintic.gov.co)

- Adicional desde el 27 de marzo se está prestando apoyo al Ministerio de Salud en el programa de vacunación. Se están atendiendo inbound y correo electrónico desde la plataforma PAIWEB2. Para esto nos estamos apoyando en 5 agentes de diferentes soluciones. En la tabla siguiente se muestran las cifras del tráfico que se atendió en marzo 2021.

DÍA	LLAMADAS	CORREOS	TOTAL PAIWEB 2.0
	ATENDIDAS DE PAIWEB 2.0	ATENDIDOS	
27/03/2021	0	16	16
28/03/2021	0	14	14
29/03/2021	15	49	64
30/03/2021	13	51	64
31/03/2021	15	39	54
<b>Total atendidas</b>	<b>43</b>	<b>169</b>	<b>212</b>

### 2.1.5 Gestión envío de correos masivos

Para marzo se realiza el envío de los correos que estaban asociados a la gestión outbound de Base de Datos CIOs Nacionales.



Fecha envío	Tema	Cantidad	Rebotaron	Renviados	Fecha de reenvío
31/03/2021	Base de Datos CIOs Nacionales	21	3	3	31/03/2021

Se realiza envío de correos a las entidades territoriales con información importante acerca de FURAG y la invitación a responder una encuesta para un proceso de co-creación de la evolución 4.0 de los portales territoriales.

Fecha de envío	Tema	Cantidad de registros
15/03/2021	Tu aporte es fundamental para la transformación digital del país	4221
24/03/2021	Información sobre FURAG para gov.co Territorial	3921
30/03/2020	Tu aporte es fundamental para la transformación digital del país	4221

### 2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en marzo, con un total de **1567** chat que ingresaron de los cuales 952 fueron efectivos y 615 fueron no efectivos. Los chats no efectivos se deben a que los ciudadanos inician un chat pero no dan ningún tipo de respuesta, muchas veces evidenciamos que los ciudadanos hacen llamada al IVR y abren el chat para tomar la opción que les conteste primero.

Estado	Cantidad	%
Efectivo	952	60,75%
No efectivo	615	39,25%
<b>Total general</b>	<b>1567</b>	<b>100,00%</b>

Para los chats efectivos a continuación se relacionan las consultas mas 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	278
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	63
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	57
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	38
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	25
Pasaporte Electrónico	23
Impuesto predial unificado	23



Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	21
Subsidios de vivienda	12
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	11
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	11
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	11
Información referente al COVID 19	10
Sisbén	9
Convalidación de títulos de estudios de posgrado obtenidos en el exterior	8
Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	8
Autorización de Trabajo para Adolescentes y por excepción para niños y niñas	7
Certificado de residencia	7
Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	7
Orientación laboral	7

### 2.1.7 Gestión envío de mensajes de texto

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

**Mensajes 1 a 31 de marzo**

Tipo de mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	1.112.198
Respuestas ciudadanos	820
<b>Total</b>	<b>1.113.018</b>

El mensaje de texto enviado a mayor cantidad de números fue el del 05 de marzo con un total de 138.476 mensajes, en este mensaje se envió el siguiente texto, "Hasta el 7 de marzo a las 6 pm puedes presentar tu prueba de selección en <https://pruebas.misiontic2022.gov.co> ¡Consulta las indicaciones en tu correo!"

La cantidad de mensajes utilizados en marzo fue 1.113.018 esto en 79 envíos realizados, es decir un promedio de 14.088 mensajes enviados por paquete.

A continuación, se relacionan los mensajes enviados en febrero:

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



1	23/02/20 21	1/03/202 1	10:00 a.m.	Tienes sintomas o sospecha de COVID-19? Aislate en casa y comunicate con tu EPS para que te orienten. Mas informacion: <a href="http://coronaviruscolombia.gov.co">http://coronaviruscolombia.gov.co</a>	13	20013
2	2/03/202 1	2/03/202 1	15:00 p.m.	Enterate del avance de los TLC vigentes y de otras oportunidades y eventos que te interesan como ciudadano: <a href="https://www.urnadecristal.gov.co/calendario">https://www.urnadecristal.gov.co/calendario</a>	13	15013
3	2/03/202 1	2/03/202 1	15:00 p.m.	Tu opinion en el foro de la Nueva Ley del Deporte es muy importante. Conoce el proyecto de ley y participa con tus comentarios: <a href="http://bit.ly/3oTYNtE">http://bit.ly/3oTYNtE</a>	13	14992
4	2/03/202 1	4/03/202 1	11:00 a.m.	El Sisben se actualiza. Conoce las novedades y aclara tus inquietudes: <a href="http://bit.ly/3u1Aihl">http://bit.ly/3u1Aihl</a>	13	15013
5	2/03/202 1	5/03/202 1	13:00 p.m.	Quieres que tu empresa sea mas competitiva y rentable? Postulate a Fabricas de Productividad <a href="http://bit.ly/37kiswL">http://bit.ly/37kiswL</a>	13	15013
6	2/03/202 1	6/03/202 1	12:00 p.m.	Se buscan empresas interesadas en la creacion de bioproductos con ingredientes de nuestra Amazonia. Informes aqui: <a href="http://bit.ly/3jRtkr3">http://bit.ly/3jRtkr3</a>	13	15013
7	2/03/202 1	7/03/202 1	14:00 p.m.	Compra Lo Nuestro! Asi nuestro pais se reactiva y ganamos todos <a href="http://bit.ly/2Nb843t">http://bit.ly/2Nb843t</a>	13	15013
8	2/03/202 1	8/03/202 1	10:00 a.m.	Invertir en cultura y creatividad tiene muchos beneficios. Conoce la segunda convocatoria de CoCrea y animate a participar: <a href="http://bit.ly/3degH8c">http://bit.ly/3degH8c</a>	13	17270
9	2/03/202 1	9/03/202 1	9:00 a.m.	Subsidios, ahorros, mejoras. Conoce cual es la mejor opcion para ti, resuelve tus dudas y animate a tener tu casa propia <a href="https://bit.ly/3a2yvvzN">https://bit.ly/3a2yvvzN</a>	13	20014
10	2/03/202 1	10/03/20 21	11:00 a.m.	Sabes cuales son los requisitos para tener vivienda con Mi Casa Ya? Resuelve esta y otras dudas sobre subsidios: <a href="https://bit.ly/3fa0qPq">https://bit.ly/3fa0qPq</a>	13	20013



11	2/03/2021	11/03/2021	12:00 p.m.	La vacuna no es motivo para relajarse! Refuerza la ventilacion, el distanciamiento, uso del tapabocas y lavado de manos. Mas info en <a href="http://www.minsalud.gov.co">www.minsalud.gov.co</a>	13	20013
12	3/03/2021	3/03/2021	5:35 p.m.	Del 5 al 7 de marzo presenta tu prueba de Mision TIC 2022 en <a href="https://pruebas.misionic2022.gov.co">https://pruebas.misionic2022.gov.co</a> o Consulta tu correo con las instrucciones para presentarla.	1	
13	4/03/2021	4/03/2021	10:00 a.m.	Presenta tu prueba de selección de Mision TIC 2022 en <a href="https://pruebas.misionic2022.gov.co">https://pruebas.misionic2022.gov.co</a> o ¡Consulta tu correo con las instrucciones para presentarla!	12	138476
14	4/03/2021	5/03/2021	14:00 p.m.	Participa en el III Foro Internacional de la Mujer y descubre como las colombianas estan acelerando la reactivacion economica del pais <a href="http://bit.ly/3uNdsLh">http://bit.ly/3uNdsLh</a>	12	20012
15	5/03/2021	5/03/2021	14:00 p.m.	Hasta el 7 de marzo a las 6 pm puedes presentar tu prueba de seleccion en <a href="https://pruebas.misionic2022.gov.co">https://pruebas.misionic2022.gov.co</a> o ¡Consulta las indicaciones en tu correo!	12	138476
16	5/03/2021	5/03/2021	17:00 p.m.	Hoy a las 7:00 p.m. es el lanzamiento de las convocatorias audiovisuales 2021 del Ministerio TIC. Conectate aqui: <a href="https://bit.ly/2NVG04N">https://bit.ly/2NVG04N</a>	12	393
17	10/03/2021	10/03/2021	16:00 p.m.	¡Nueva convocatoria del SENA! Estudia en modalidad presencial o a distancia: <a href="https://bit.ly/3v2HLOh">https://bit.ly/3v2HLOh</a>	12	14991
18	10/03/2021	11/03/2021	12:00 p.m.	¡Medios de comunicacion! Su opinion es importante. Comenten el borrador del proyecto de MinTIC que apoyara su transformacion digital: <a href="https://bit.ly/3dG7Yvy">https://bit.ly/3dG7Yvy</a>	12	691
19	10/03/2021	11/03/2021	13:00 p.m.	Se amplio el plazo para participar en la convocatoria Quiero mi Tienda Virtual. Inscríbete hasta el 15 de marzo <a href="https://bit.ly/3byi8wT">https://bit.ly/3byi8wT</a>	12	15012
20	10/03/2021	12/03/2021	15:00 p.m.	Prepara tu proyecto cultural o creativo! Se acerca CoCrea2021: <a href="http://bit.ly/3dSqlbF">http://bit.ly/3dSqlbF</a>	12	15012



21	10/03/20 21	12/03/20 21	15:00 p.m.	De forma segura, infórmate y vacúnate! <a href="http://bit.ly/3qMHgFy">http://bit.ly/3qMHgFy</a>	12	15012
22	10/03/20 21	13/03/20 21	11:00 a.m.	El Ministerio de Justicia y del Derecho te escucha. Cuéntale tus preguntas, comentarios y sugerencias: <a href="https://bit.ly/3bwoqMu">https://bit.ly/3bwoqMu</a>	12	15012
23	10/03/20 21	13/03/20 21	13:00 p.m.	Participa en el curso virtual sobre Finanzas del Clima. 100% virtual y gratuito <a href="http://bit.ly/2NQUC54">http://bit.ly/2NQUC54</a>	12	17269
24	10/03/20 21	14/03/20 21	12:00 p.m.	Pasa de ser emprendedora a empresaria! Postúlate al Fondo Mujer Emprende: <a href="http://bit.ly/3sihF7B">http://bit.ly/3sihF7B</a>	12	20013
25	10/03/20 21	14/03/20 21	14:00 p.m.	Necesitas el Certificado Catastral? Ahora puedes pedirlo por Internet: <a href="http://bit.ly/2P2xpNQ">http://bit.ly/2P2xpNQ</a>	12	20012
26	10/03/20 21	15/03/20 21	10:00 a.m.	Buscas financiación para proyectos contra el cambio climático? Inscríbete al curso virtual y gratuito sobre Finanzas del Clima: <a href="http://bit.ly/2ZGOdw0">http://bit.ly/2ZGOdw0</a>	12	20012
27	10/03/20 21	15/03/20 21	9:00 a.m.	Informarte es protegerte. 5 cosas que debes saber sobre la vacuna contra el COVID-19: <a href="http://bit.ly/3uwzHVR">http://bit.ly/3uwzHVR</a>	12	15012
28	10/03/20 21	16/03/20 21	11:00 a.m.	Mi Casa Ya? Semillero de Propietarios? Subsidio Familiar? Descubre cuál es la mejor opción para ti: <a href="https://bit.ly/3fa0qPq">https://bit.ly/3fa0qPq</a>	12	20012
29	10/03/20 21	16/03/20 21	12:00 p.m.	No creas en mitos! Acude a fuentes confiables para encontrar información sobre la vacuna contra el COVID-19: <a href="https://bit.ly/3uwzHVR">https://bit.ly/3uwzHVR</a>	12	20013
30	11/03/20 21	12/03/20 21	12:00 p.m.	¡ATENCIÓN Preseleccionado(a)!: Hasta HOY 12 de marzo, cuéntenos si te formas en 2021 con #MisionTIC2022 <a href="https://bit.ly/3cnu6bV">https://bit.ly/3cnu6bV</a>	12	4166
31	17/03/20 21	17/03/20 21	11:00 a.m.	¡Conéctate con la activación de los 14.745 Colegios en zonas rurales del país con Internet gratuito 24/7 hasta 2031. MinTIC Conecta <a href="https://youtu.be/CvIOsfw4_0Y">https://youtu.be/CvIOsfw4_0Y</a>	12	5519
32	18/03/20 21	18/03/20 21	14:00 p.m.	HOY 18 de marzo: último día para presentar prueba de selección Mision TIC 2022:	12	10602 3



				<a href="https://pruebas.misiontic2022.gov.co/">https://pruebas.misiontic2022.gov.co/</a>		
33	18/03/2021	18/03/2021	15:00 p.m.	No te pierdas la oportunidad de realizar tu proyecto audiovisual. Participa en las convocatorias 2021 del MinTic <a href="http://bit.ly/2OtBRKq">http://bit.ly/2OtBRKq</a>	12	10013
34	18/03/2021	19/03/2021	12:00 p.m.	¿Como sera el agendamiento de las vacunas contra el COVID-19? Informate aqui: <a href="http://bit.ly/3rbmVK7">http://bit.ly/3rbmVK7</a>	12	10013
35	18/03/2021	19/03/2021	13:00 p.m.	¿No sabes como acceder al Ingreso Solidario? ¿No te ha llegado alguno de los giros? Respondemos tus preguntas: <a href="https://bit.ly/3fa0qPq">https://bit.ly/3fa0qPq</a>	12	10013
36	18/03/2021	21/03/2021	10:00 a.m.	Preguntanos sobre indemnizacion para victimas del conflicto. Pasa la voz para que mas colombianos resuelvan sus dudas: <a href="https://bit.ly/3fa0qPq">https://bit.ly/3fa0qPq</a>	12	9997
37	18/03/2021	21/03/2021	11:00 a.m.	La vacunacion contra el COVID-19 es un acto responsable de cada uno, por el bienestar de todos. Informate en <a href="http://www.minsalud.gov.co">www.minsalud.gov.co</a>	12	10013
38	18/03/2021	22/03/2021	11:00 a.m.	Se uno de los colombianos que se formaran en habilidades y activismo digital en 2021: <a href="http://bit.ly/2NNwW1S">http://bit.ly/2NNwW1S</a>	12	10013
39	18/03/2021	22/03/2021	13:00 p.m.	¿Tienes credito con Icetex y necesitas apoyo para seguir estudiando? Aprovecha el Plan de Auxilios Educativos COVID-19 <a href="http://bit.ly/2NNyitu">http://bit.ly/2NNyitu</a>	12	10013
40	18/03/2021	23/03/2021	12:00 p.m.	Ayudanos a identificar los pueblos que enamoran en Colombia. Postula tu municipio: <a href="https://bit.ly/3sJvw7m">https://bit.ly/3sJvw7m</a>	12	10013
41	18/03/2021	23/03/2021	14:00 p.m.	Conoce los beneficios del Estatuto Temporal de Proteccion para migrantes venezolanos <a href="http://bit.ly/3qgHvYs">http://bit.ly/3qgHvYs</a>	12	9988
42	18/03/2021	20/03/2021	10:00 a.m.	Capacitate en Educacion Inclusiva con los cursos que te ofrece el INCI: <a href="http://bit.ly/3vvDmnk">http://bit.ly/3vvDmnk</a>	12	10013



43	18/03/20 21	20/03/20 21	9:00 a.m.	Participa en las convocatorias de calidad de Colombia Productiva. Postula a tu empresa y prepárate para crecer: <a href="http://bit.ly/3eneB6x">http://bit.ly/3eneB6x</a>	12	10013
44	18/03/20 21	22/03/20 21	11:00 a.m.	Si tienes un emprendimiento de Economía Naranja, esta convocatoria es para ti: <a href="http://bit.ly/3byi0NV">http://bit.ly/3byi0NV</a>	12	10005
45	18/03/20 21	22/03/20 21	12:00 p.m.	¿Aun no estás seguro sobre si enviar a tu hijo a clases presenciales? Infórmate y toma la mejor decisión: <a href="https://bit.ly/38oCruI">https://bit.ly/38oCruI</a>	12	10013
46	18/03/20 21	24/03/20 21	14:00 p.m.	¿Tienes preguntas sobre la etapa III de Ingreso Solidario? Resolvemos tus dudas aquí: <a href="https://bit.ly/3fa0qPq">https://bit.ly/3fa0qPq</a>	12	9999
47	18/03/20 21	24/03/20 21	10:00 a.m.	¿Eres o conoces a población víctima del conflicto? Resuelve tus dudas sobre apoyos del Gobierno aquí: <a href="https://bit.ly/3fa0qPq">https://bit.ly/3fa0qPq</a>	12	10013
48	18/03/20 21	25/03/20 21	9:00 a.m.	Vacunarte te da triple beneficio: previene el contagio de COVID-19, enfermarse de gravedad y la saturación del sistema de salud. Más info: <a href="http://www.minsalud.gov.co">www.minsalud.gov.co</a>	12	10013
49	18/03/20 21	25/03/20 21	11:00 a.m.	¡Haz que tu voz se escuche! Únete a la actualización del Plan Nacional de Cultura. Descubre esta y otras oportunidades de participación: <a href="http://bit.ly/2OnDCBh">http://bit.ly/2OnDCBh</a>	12	10013
50	24/03/20 21	24/03/20 21	10:00 a.m.	Profe: Mintic te invita a inscribirte hasta el 13 de abril en el curso gratuito de Programación para Niños y Niñas: <a href="https://forms.mintic.gov.co/codkids/">https://forms.mintic.gov.co/codkids/</a>	12	19583
51	26/03/20 21	26/03/20 21	14:00 p.m.	¡Haz que tu voz se escuche! Únete a la actualización del Plan Nacional de Cultura: <a href="http://bit.ly/38XyOwl">http://bit.ly/38XyOwl</a>	12	22501
52	26/03/20 21	26/03/20 21	15:00 p.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 18 Zonas Digitales Rurales y 4 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Amazonas. Conoce más: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	230



53	26/03/20 21	27/03/20 21	12:00 p.m	Disfruta del Internet gratuito en las 53 Zonas Digitales Rurales y 52 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Antioquia. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	1911
54	26/03/20 21	27/03/20 21	13:00 p.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 8 Zonas Digitales Rurales y 3 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Arauca. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	857
55	26/03/20 21	27/03/20 21	10:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 16 Zonas Digitales Rurales y 18 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Atlantico. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	2010
56	26/03/20 21	27/03/20 21	11:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 59 Zonas Digitales Rurales y 42 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Bolivar. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	2008
57	26/03/20 21	28/03/20 21	11:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 109 Zonas Digitales Rurales y 116 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Boyaca. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	1989
58	26/03/20 21	28/03/20 21	13:00 p.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 17 Zonas Digitales Rurales y 14 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Caldas. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	700
59	26/03/20 21	28/03/20 21	12:00 p.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 17 Zonas Digitales Rurales y 17 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Caqueta. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	2012
60	26/03/20 21	28/03/20 21	14:00 p.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 12 Zonas Digitales Rurales y 14 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Casanare. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	631
61	26/03/20 21	29/03/20 21	10:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 100 Zonas Digitales Rurales y 41 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Cauca. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	2009
62	26/03/20 21	29/03/20 21	9:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 83 Zonas Digitales Rurales y 29 Urbanas que el Ministerio TIC tiene	12	2011



				en Cesar. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>		
63	26/03/20 21	29/03/20 21	11:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 42 Zonas Digitales Rurales y 20 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Choco. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	661
64	26/03/20 21	29/03/20 21	12:00 p.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 81 Zonas Digitales Rurales y 20 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Cordoba. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	2007
65	26/03/20 21	30/03/20 21	14:00 p.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 91 Zonas Digitales Rurales y 79 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Cundinamarca. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	2010
66	26/03/20 21	30/03/20 21	10:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 91 Zonas Digitales Rurales que el Ministerio TIC tiene en Guainía. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	151
67	26/03/20 21	30/03/20 21	9:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 13 Zonas Digitales Rurales y 3 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Guaviare. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	71
68	26/03/20 21	30/03/20 21	11:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 79 Zonas Digitales Rurales y 47 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Huila. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	2003
69	26/03/20 21	31/03/20 21	10:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 26 Zonas Digitales Rurales y 4 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en La Guajira. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	2012
70	26/03/20 21	31/03/20 21	9:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 37 Zonas Digitales Rurales y 33 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Magdalena. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	1790
71	26/03/20 21	31/03/20 21	11:00 a.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 22 Zonas Digitales Rurales y 19 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Meta. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	854



72	26/03/20 21	31/03/20 21	12:00 p.m.	Disfruta del Internet gratuito en las 50 Zonas Digitales Rurales y 69 Urbanas que el Ministerio TIC tiene en Nariño. Conoce mas: <a href="https://bit.ly/2NYSXKE">https://bit.ly/2NYSXKE</a>	12	1282
73	26/03/20 21	27/03/20 21	10:00 a.m.	Internet y voz movil gratis para estudiantes y mujeres emprendedoras del pais. ¿Te interesa? Inscríbete aquí: <a href="https://bit.ly/31cjlP8">https://bit.ly/31cjlP8</a>	12	2010
74	26/03/20 21	29/03/20 21	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 <a href="https://bit.ly/3fFnpTn">https://bit.ly/3fFnpTn</a>	12	1224
75	26/03/20 21	27/03/20 21	13:00 p.m.	Conoce tus derechos como consumidor y empresario. Aprovecha estos cursos virtuales y gratuitos: <a href="https://bit.ly/3vSmFCw">https://bit.ly/3vSmFCw</a>	12	10013
76	26/03/20 21	29/03/20 21	14:00 p.m.	Empresas de economia naranja: aprovechen beneficio de exencion de renta. Plazo para postulaciones hasta el 31 de marzo de 2021 <a href="https://bit.ly/2OCC9JS">https://bit.ly/2OCC9JS</a>	12	10013
77	26/03/20 21	30/03/20 21	11:00 a.m.	Participa en la actualizacion del Plan Nacional de Cultura. Comparte tus opiniones, percepciones del sector y propuestas: <a href="https://bit.ly/37ZNUAF">https://bit.ly/37ZNUAF</a>	12	10013
78	26/03/20 21	30/03/20 21	13:00 p.m.	¿Cual crees que es el mayor reto de la cultura para la Colombia de hoy? Haz que tu voz se escuche: <a href="http://bit.ly/37ZNUAF">http://bit.ly/37ZNUAF</a>	12	10013
79	26/03/20 21	31/03/20 21	12:00 p.m.	¿Cuanto tiempo le dedicas al trabajo domestico y otras tareas no remuneradas? Descubrela y conoce tu aporte al hogar y al pais: <a href="http://bit.ly/2OR9eSI">http://bit.ly/2OR9eSI</a>	12	9992

### 2.1.8 Gestión 7\*24

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

A continuación, se muestra la cantidad de monitoreos del año en curso a marzo del 2021.



Consolidado revisión portales gov.co/territorial - Piwik - 2021												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1087	1098	1108										3293

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

Consolidado incidencias reportadas - 2021												
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
8	1	17										26

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

En promedio se han monitoreado 1098 veces todos los portales siguiendo un procedimiento realizado para la actividad.

## 2.1 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial Segundo Nivel

### 2.1.1 Gestión de Casos Gov.co Territorial

Del 1 al 31 de marzo se gestionaron 1746 casos en Service Desk en Gov.co/Territorial de los cuales 1298 fueron escalados a Segundo Nivel y 448 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 31 de marzo en territorial:

Tipificación / Estado	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general
Actualización		780		1	781
Consulta	1	271	7	1	280
Creación		556	3	1	560
Eliminación		7			7
Error		37	1		38
Gestión interna		31			31
No asignado	2	47			49
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>1729</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1746</b>

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 31 de marzo fueron casos creados en la última semana y se van resolviendo en los siguientes días.



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.



- Entrega de agente profesional que fue retirada a partir del 31 de marzo.

Profesional en ingeniería electrónica, de sistemas o afines, con conocimientos en desarrollo de software y aseguramiento de calidad, con capacidad para liderar y trabajar en equipo, creando confianza entre los integrantes y determinación individual para desempeñar sus labores eficientemente, debe tener visión estratégica y ser capaz de anticiparse a los cambios que puedan surgir en un proyecto, debe basarse en autoaprendizaje, innovación y facilidad para resolver problemas.

Labores que desempeñó:

- Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad, requerimientos y acuerdos contratados por GOV.CO/Territorial.
- Liderar equipo de aseguramiento de calidad de software de 3 o más integrantes.
- Crear casos de prueba y metodología de calificación de requerimientos.
- Diseñar pruebas carga y estrés del desarrollo.
- Implementar pruebas de calidad para aceptación del software de GOV.CO/Territorial.
- Planificar, asignar y supervisar las actividades diagramadas en el Plan de Calidad.
- Verificar evidencia y/o registros de las actividades de aseguramiento de calidad.
- Realizar reportes de cada despliegue de software en ambientes de pruebas, pre producción y producción.
- Desarrollar las acciones correctivas y preventivas en base a las no conformidades registradas.
- Reportar las incidencias al equipo desarrollador y realizar seguimiento a la solución de errores.
- Hacer seguimiento y redefinir los objetivos de calidad en cada despliegue.

Sistema de Gestión documental

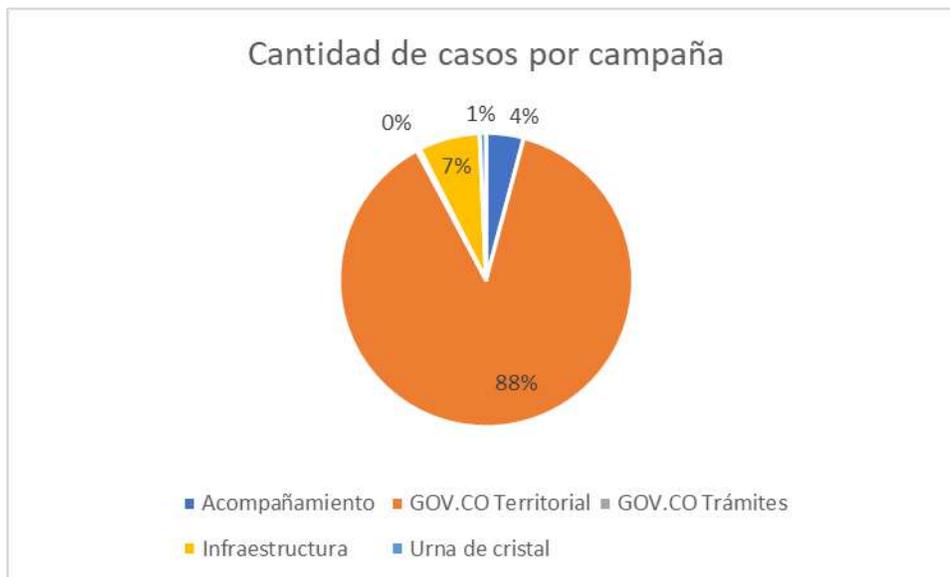


En el 2021 se ha venido realizando la normalización de cada uno de los procesos de Territorial en donde para cada procedimiento se elabora, se aprueba y se socializa con agentes técnicos y con líderes de solución (Manual – Guía – Flujograma del proceso – Plantilla – Matriz) **Ver anexo 21**

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

### 2.2 Casos creados en Service Desk

En marzo se crearon en la plataforma Service desk de Outsourcing 1983 casos 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	19
Cerrado	1948
Esperando Información Usuario	2
Esperando Proveedor u otro nivel	11
Resuelto	3



**Total general 1983**

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

Tipificación		Total	
Acompañamiento	Consulta	Sitio web	1
	Acompañamiento	Acompañamiento	81
Total Acompañamiento		82	
GOV.CO Territorial	Actualización	Correo electrónico	703
		Sitio web	78
	Total Actualización		781
	Consulta	Capacitación	1
		Correo electrónico	111
		Sitio web	168
	Total Consulta		280
	Creación	Capacitación	3
		Correo electrónico	406
		Sitio web	151
	Total Creación		560
	Eliminación	Correo electrónico	6
		Sitio web	1
	Total Eliminación		7
	Error	Correo electrónico	6
		Sitio web	32
Total Error		38	
Gestión interna	Correo electrónico	6	
	Sitio web	25	
Total Gestión interna		31	
Territorial	Territorial	49	
Total GOV.CO Territorial		1746	
GOV.CO Trámites	Actualización	Correo electrónico	1
	Creación	Sitio web	1
	Error	Sitio web	1
	Trámites	Trámites	4
Total GOV.CO Trámites		7	



Infraestructura	Administrativo	Administrativo	2
	Consulta	Consulta	1
	Daño	Daño	2
	Infraestructura Eléctrica Externa	Infraestructura Eléctrica Externa	2
	Navegación Internet	Navegación Internet	111
	Infraestructura	Infraestructura	16
Total Infraestructura			134
Urna de cristal	Urna de cristal	Urna de cristal	14
Total Urna de cristal			14
<b>Total general</b>			<b>1983</b>

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

Casos pendientes por respuesta

Soluciones/mes	Nov	Dic	Total 2020	Ene	Feb	Mar	Abr	Total 2021	Total General
GOV.CO territorial			0	1	1	13	17	32	32
Acompañamiento			0		3	13	6	22	22
GOV.CO Trámites		1	1		0	4	0	4	5
Lenguaje Común	1		1		1	2	0	3	4
<b>Total General</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>61</b>	<b>63</b>

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

Ver anexo 1

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



Ítem	ANS	Oro	febrero
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	91%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30 segundos	4.5 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser =< a 400 segundos	14.8 segundos
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	49 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.4
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	423 segundos inbound – 12 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA >=95%	98%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=90%	98.35%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN>=90%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=90%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	87%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios



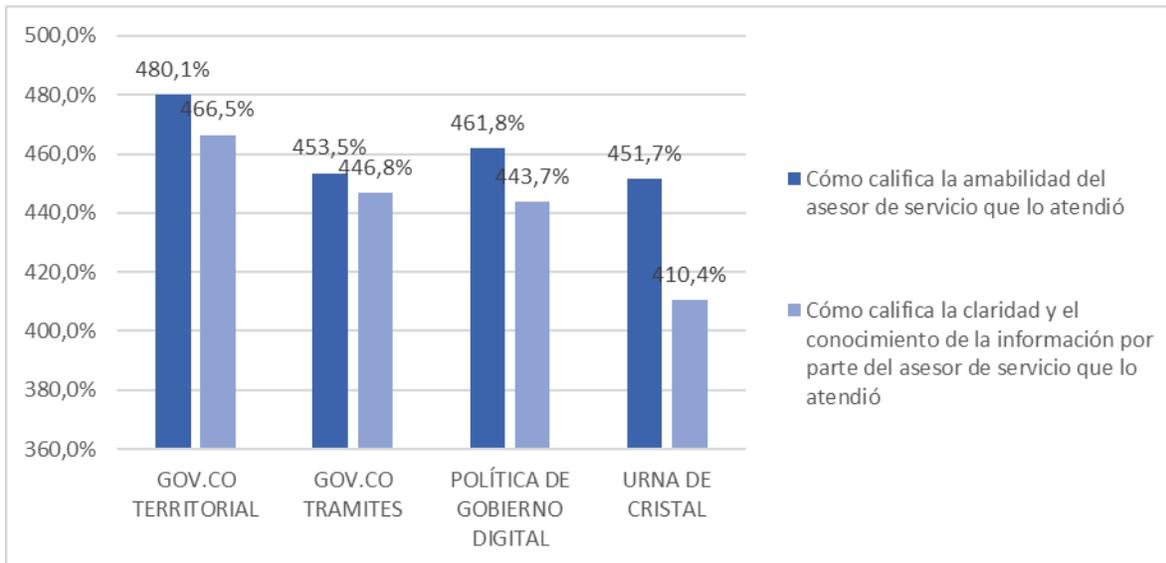
#### 4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

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
<b>¿Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>1008</b>
1	84
2	13
3	7
4	35
5	869
<b>¿Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>1179</b>
1	154
2	19
3	15
4	89
5	902
<b>Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?</b>	<b>1395</b>
NO	187
SI	1208
<b>Total general</b>	<b>3582</b>

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

Proceso	Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió
GOV.CO TERRITORIAL	480,1%	466,5%
GOV.CO TRAMITES	453,5%	446,8%
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	461,8%	443,7%
URNA DE CRISTAL	451,7%	410,4%
<b>Total general</b>	<b>4,6</b>	<b>4,3</b>

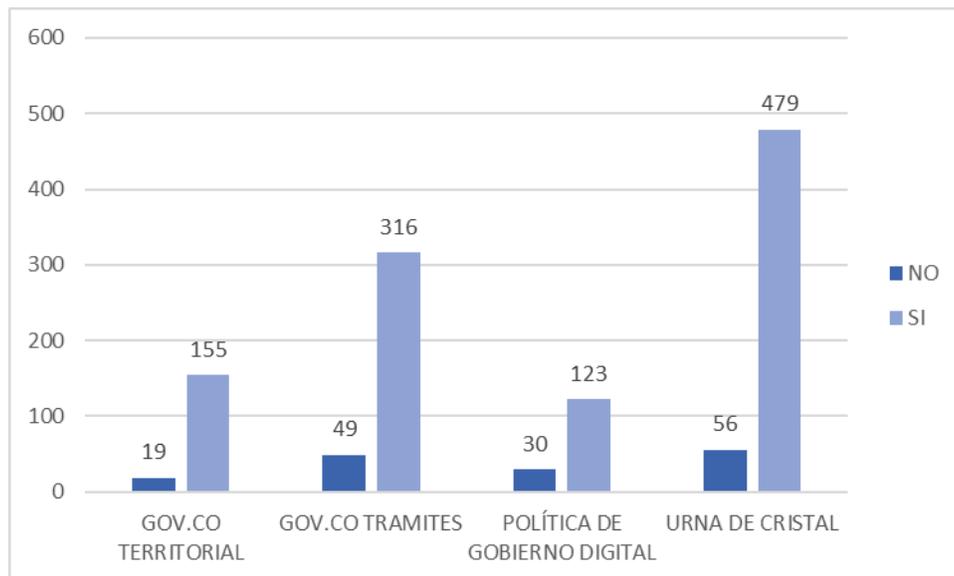


Para la pregunta **“Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió”** la calificación para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es igual o superior a 4.6 logrando un incremento con respecto al mes anterior

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, con una disminución comparado con el mes anterior, siendo Urna de cristal el proceso con la nota mas baja

Para la consulta **“Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?”** el 87% de las respuestas fueron positivas.

Proceso	NO	SI
GOV.CO TERRITORIAL	19	155
GOV.CO TRAMITES	49	316
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	30	123
URNA DE CRISTAL	56	479
<b>Total general</b>	<b>154</b>	<b>1073</b>



Donde el 87% 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 96% de los asesores que presentaron la evaluación aprobaron; esto garantiza el manejo de la información.

El agente Jhojan Alberto Gutiérrez Ipuz no aprobó la evaluación, por lo cual se realiza la retroalimentación correspondiente validar la información.



Por otra parte, se evidencia que los agentes Rosmery Cubillos Rojas y Julián Andres Piñeros Calderón no presentaron la evaluación a lo anterior se genera el reporte a los coordinadores.

**Ver anexo 26**

Notas evaluación mensual Marzo					
Nombre de usu	Nombre	Apellido(s)	Proceso		Nota
1022347417	EDNA FERNANDA	BANDERA GARCIA	GOV.CO		100%
1024597837	KELLY JOHANNA	CARRILLO SANTOFIMIO	GOV.CO		100%
1127622303	DOUGLAS JOSE	CONSUEGRA ATENCIO	GOV.CO		100%
1019083201	YORELY CATHERINE	JEREZ ESPITIA	GOV.CO		100%
52734114	GLORIA ESPERANZA	PARADA PAEZ	GOV.CO		100%
1012399639	LIZ VIVIANA	VASQUEZ MORA	GOV.CO		100%
79835290	JUAN CARLOS	GALEANO	GOV.CO		90%
1014240301	LINDA MARCELA	MANRIQUE BETANCOURT	POLITICA DE GOBIERNO D		100%
1015463567	MARIA PAULA	RODRIGUEZ OLAYA	POLITICA DE GOBIERNO D		100%
80117519	JUAN CARLOS	UNIBIO GARCIA	POLITICA DE GOBIERNO D		100%
1016102422	LIZETT ADRIANA	VANEGAS BARBOSA	POLITICA DE GOBIERNO D		100%
1040373562	YENY ESTHER	PALMERA BEDOYA	POLITICA DE GOBIERNO D		90%
1013608850	BIVIANA MARCELA	PARDO MONGUI	TERRITORIAL		100%
1013637110	CINDI YASMIN	PRECIADO GIRON	TERRITORIAL		100%
1016016201	HAROLD ALEXANDER	VEGA VARGAS	TERRITORIAL		100%
1031157366	FREDI	CARABALI SANCHEZ	TERRITORIAL		90%
1022988463	MARGY JULIANA	CUBILLOS RODRIGUEZ	TERRITORIAL		90%
1033792313	ADAIR ALEJANDRO	MORENO LOPEZ	TERRITORIAL		90%
1018491566	JUAN DAVID	ROJAS GIL	TERRITORIAL		90%
1057466725	LUIS ALEJANDRO	CATELBLANCO ROA	TERRITORIAL		80%
1018417595	JHOJAN ALBERTO	GUTIERREZ IPUZ	TERRITORIAL		70%
39800096	ROSMERY	CUBILLOS ROJAS	TERRITORIAL		0%
1030681987	JULIAN ANDRES	PIEROS CALDERON	TERRITORIAL		0%
52792492	KAREN ALEXA	ANGARITA PERDOMO	URNA DE CRISTAL		90%
1104703191	ERIKA VIVIANA	CASTRO VILLALOBOS	URNA DE CRISTAL		90%

El resultado promedio de la Dirección de Gobierno digital es de 87% en cuanto a la evaluación de conocimiento.

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



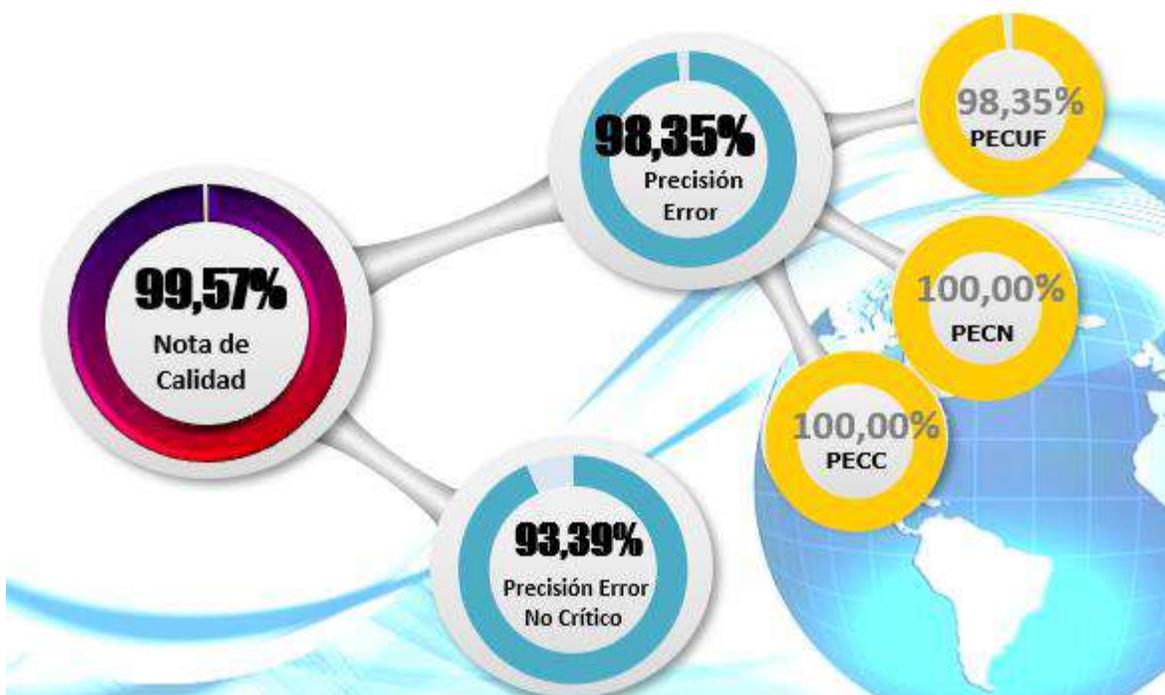
## 6 Calidad CCC

### 6.1 Calidad interna

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

Ver anexo 10

CATEGORIA	Marzo
Evaluaciones Realizadas	242
Cantidad Errores Críticos	4
Cantidad Errores No Críticos	16
Precisión Error Crítico	98,3%
Precisión Error No Crítico	93,4%
Evaluaciones con ECUF	4
Precisión de Usuario Final	98,3%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
<b>Nota de Calidad</b>	<b>99,57%</b>





La calidad de la cuenta cierra dentro del umbral establecido que con una nota de 97.57 De igual forma las precisiones de negocio y de cumplimiento cierran al 100%

Por otra parte se continúa evidenciando errores en el proceso de territorial por lo cual para el mes de marzo se establecieron unas capacitaciones para reforzar conocimiento así mismo se hizo seguimiento a los asesores que generaron las fallas críticas

Por lo anterior es evidencia un cierre satisfactorio en la gestión de calidad.

### Errores críticos

Item	CANTIDAD ITEM	Pareto
Asignación correcta	2	50,00%
Realiza Cambios de contraseña Correctamente	1	75,00%
Transferencia de Llamada	1	100,00%

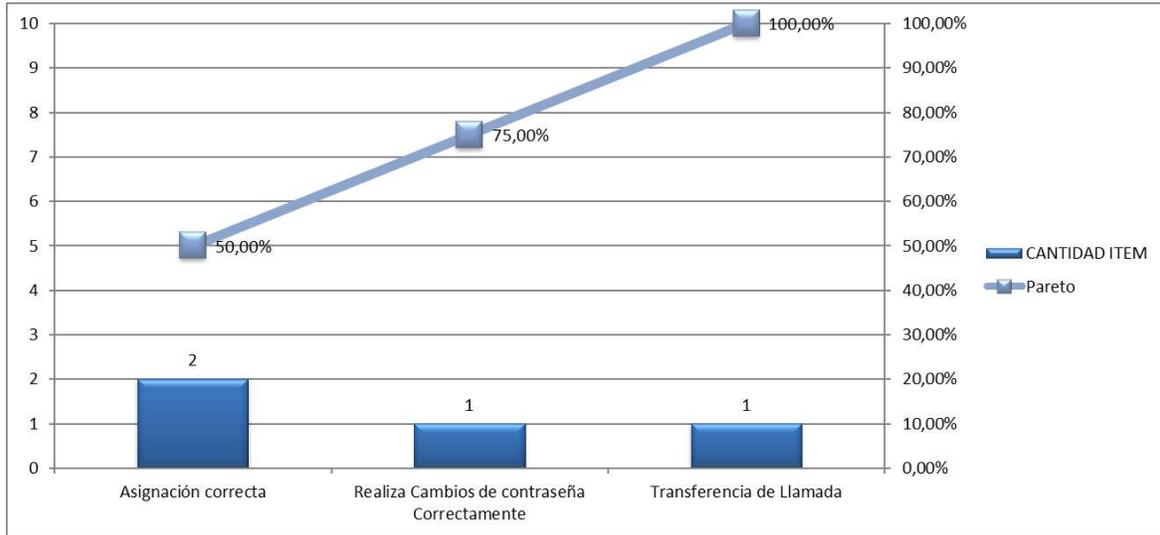
El 75% de los errores críticos presentados corresponden a territorial en la gestión que se realiza directamente en el aplicativo Service Desk

seguido de un error crítico presentado en política de Gobierno digital por una transferencia errada lo cual afectó a la calidad en 1.65% generando el cierre de las precisiones al 98.35%

### Errores críticos de Usuario Final

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

Item	CANTIDAD ITEM	Pareto
Asignación correcta	2	50,00%
Realiza Cambios de contraseña Correctamente	1	75,00%
Transferencia de Llamada	1	100,00%



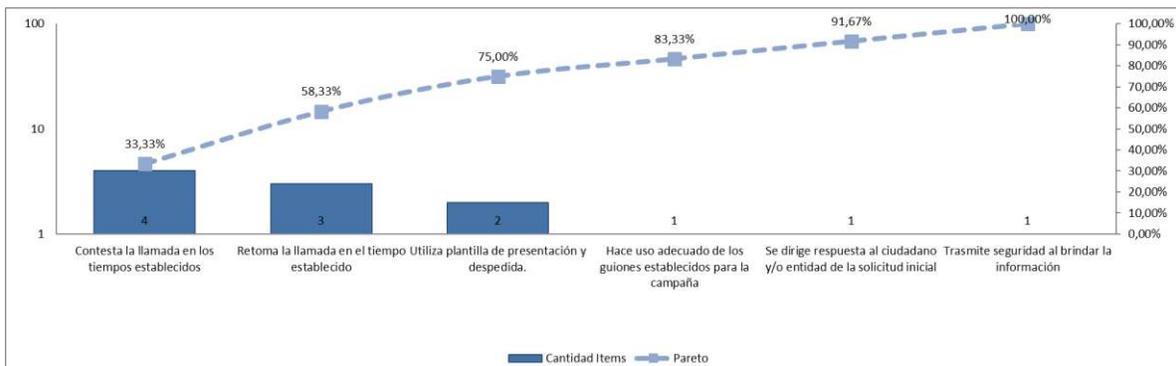
El 100% de las fallas críticas generadas en el mes de marzo corresponden a usuario final lo cual afectó las precisiones generales 1.65% aun así la precisión de usuario final cierra cumpliendo los estándares establecidos para calidad 98.35%

### Errores críticos de Negocio

No se identifica fallas que afecte la precisión de negocio

### Errores no críticos

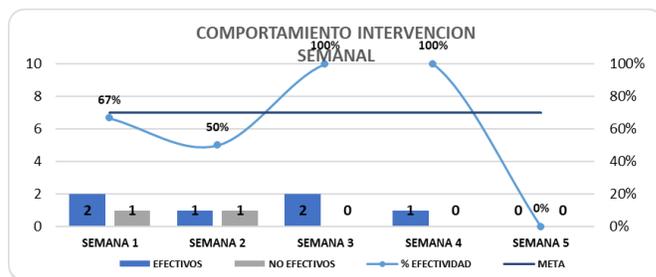
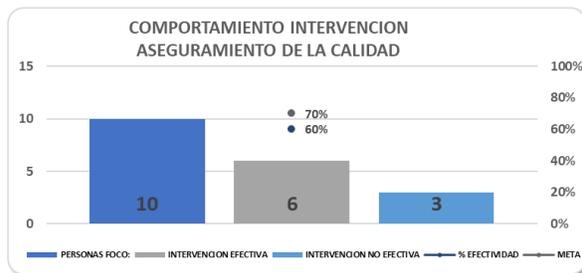
Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	4	33,33%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	3	58,33%
Utiliza plantilla de presentación y despedida.	2	75,00%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	1	83,33%
Se dirige respuesta al ciudadano y/o entidad de la solicitud inicial	1	91,67%
Trasmite seguridad al brindar la información	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	



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 radio crítico para el mes de marzo es de 93.39%.

### Resultados Generales



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

### 6.2 Desempeño por agente

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



Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
ALBERTO GUTIERREZ	1018417595	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIAN ANDRES PINEROS CALDERON	1030681987	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	1072749901	7	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JUAN CARLOS GALEANO	79835290	12	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	1057466725	6	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	39800096	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	1022988463	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MARCELA MANRIQUE	1014240301	12	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	1012399639	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	52734114	12	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JUAN DAVID ROJAS	1018491566	5	0	0	100%	100%	100%	100%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	1024597837	12	0	0	100%	100%	100%	100,0%
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	1019083201	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
DOUGLAS CONSUEGRA	1127622303	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	52792492	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS	1104703191	10	0	1	100%	100%	100%	99,7%
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	1022347417	12	0	1	100%	100%	100%	99,7%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	1016102422	10	0	1	100%	100%	100%	99,6%
YENY ESTHER PALMERA	1040373562	7	0	1	100%	100%	100%	99,4%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	1013608850	7	0	1	100%	100%	100%	99,4%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	1033792313	10	0	1	100%	100%	100%	99,4%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	1013637110	11	1	1	91%	100%	100%	99,1%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	80117519	12	0	3	100%	100%	100%	98,7%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	1016016201	8	1	2	88%	100%	100%	98,3%
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	1015463567	9	1	3	89%	100%	100%	98,0%
FREDI CARABALÍ SÁNCHEZ	1031157366	7	1	1	86%	100%	100%	97,1%

En 100% de los asesores auditados en MINTIC cierran cumpliendo con los parámetros establecidos de calidad para la campaña, la nota más baja obtenida corresponde a Freddy carabalí por 1 falla crítica detectada en el proceso de respuesta

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 el proceso de calibración de urna de cristal, donde se escuchan dos llamadas. Llamada 1

Agente: ERIKA VIVIANA CASTRO

Fecha y Hora: 09/03/21 04:05:59 PM

Ciudadano informa que solo le ha llegado una vez el ingreso solidario

Se realizan la validación se informas que no aparece en la base de ingreso solidario y Bogotá Solidaria, se direcciona con el DPS

Observaciones:

Se resalta la atención del asesor dado que el ciudadano agradece sinceramente la atención brindada.

Oportunidades de mejora

Validar todos los datos de ciudadano

Solicitar la autorización para la consulta del ingreso solidario

Entregar información con seguridad



Realizar más preguntas filtro

Llamada 2

Agente: KAREN ALEXA ANGARITA

Fecha y Hora: 03/03/21 03:51:34 PM

Ciudadano solicita validar como es el proceso de pago para familias en acción, saber por medio de cual entidad se van a realizar los pagos

Se realizan la validación se entrega la información correspondiente al proceso de pagos de familias en acción.

Observaciones:

Se resalta la buena atención del agente dado que realizo consultas adicionales para entregar la información correspondiente

Oportunidades de mejora

Validar todos los datos de ciudadano

Solicitar la autorización para el tratamiento de datos

Para solicitudes puntuales de min vivienda a Urna de Cristal



## 7 Formación y entrenamiento de los agentes.

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

A continuación, se relaciona el listado de capacitaciones y reuniones realizadas para la Dirección de Gobierno Digital.



Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Refuerzo Solicitudes SCD territorial	8/03/2021	Gobierno Digital
Refuerzo Solicitudes SCD trámites	8/03/2021	Gobierno Digital
Capacitación Matriz de calidad - escucha de llamada Territorial Sesión 1	10/03/2021	Gobierno Digital
Capacitación Matriz de calidad - escucha de llamada Territorial Sesión 2	10/03/2021	Gobierno Digital
Capacitación Matriz de calidad - escucha de llamada Tramites Sesion 1	12/03/2021	Gobierno Digital
Capacitación Matriz de calidad - escucha de llamada Tramites Sesion 2	12/03/2021	Gobierno Digital
Refuerzo Novedades calibracion Urna de Cristal	17/03/2021	Gobierno Digital
Capacitación Enlaces Rotos	23/03/2021	Gobierno Digital
Capacitación Sitios Portales territoriales	26/03/2021	Gobierno Digital

Se realiza una capacitación especial a los agentes de territorial relacionada con información de sitios web.

### 8 Reuniones y capacitaciones con cliente.

A continuación, se relaciona la tabla de las capacitaciones recibidas por parte de MINTIC:

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitacion Preguntas FURAG	8/03/2021	Gobierno Digital

Actualización ver preguntas frecuentes de servicios ciudadanos digitales relacionados con los siguientes temas:

- Interoperabilidad
- Autenticación Digital
- Carpeta ciudadana

A continuación, se relacionan las reuniones realizadas con cliente y los diferentes líderes de los procesos con el fin de estandarizar los procesos en los que participa el centro de contacto ciudadano

Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Reunion Casos Service Desk - AND	3/03/2021	Gobierno Digital
Capacitación Agencia Nacional Digital	4/03/2001	Gobierno Digital
Reunion de seguimiento Gov.co tramites	3/03/2021	Gobierno Digital
Reunion Ajustes OCM	12/03/2021	Gobierno Digital
Reunion Arbol de tipificacion AND	15/03/2021	Gobierno Digital
Reunion de seguimiento Gov.co tramites sesión 2	25/03/2021	Gobierno Digital



### 9 Acciones de mejora.

- Se refuerza la información de FURAG
- Se establece el procedimiento de revisión y reporte de enlaces rotos que se encuentran en los trámites del portal [www.gov.co](http://www.gov.co)
- Se recibe actualización de preguntas frecuentes de servicios ciudadanos digitales
- se ajusta guion para el proceso urna de cristal
- Se recibe la base de líder de Gobierno Digital
- Se agrega a la tipificación de OCM a los campos “estrato”, “genero”, “ciudad” una opción de no sabe no responde y el campo “departamento”, “ciudad” se agrega una opción fuera del país.

### 10 Observaciones y conclusiones.

- De las bases Outbound recibidas, se gestionaron de forma exitosa
- Se presenta un aumento en las solicitudes relacionadas con Servicios ciudadanos digitales
- Mejora la percepción de atención y solución en el centro de contacto de acuerdo con las encuestas y en comparación con el mes anterior
- 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 de 87%



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

**ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2021**

**CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO**

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



**El futuro digital  
es de todos**

MinTIC

**Centro de Contacto al Ciudadano**

## **INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO**



**El futuro digital  
es de todos**

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

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

**1 AL 31 DE MARZO DE 2021**



<b>Objetivo</b>	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de marzo de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
<b>Periodo del informe</b>	Marzo 2021
<b>Presentado por:</b>	Outsourcing S.A.
<b>Entregado a:</b>	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>No de informe:</b>	9



## TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	5
3	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano .....	6
3.1	Gestión de canal Inbound .....	7
3.2	Gestión llamada.....	11
3.3	Gestión Outbound.....	12
3.4	Gestión Email .....	13
3.5	Casos creados en Service Desk .....	14
4	Encuesta de satisfacción.....	14
5	Evaluación de conocimientos.....	16
6	Calidad CCC .....	16
6.1	Calidad interna .....	17
6.2	Desempeño por agente .....	18
6.3	Calibraciones.....	19
7	Formación.....	19
8	Acciones de mejora.....	20
9	Observaciones y conclusiones .....	20



## INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

### 1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

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

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	Marzo
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	Marzo
		400 segundos	
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	9 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	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	422 segundos inbound – 5 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA >=95%	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%	100%

### 3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de marzo 2021, el CCC recibió un total de 611 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Canal	01-Mar-2021 07-Mar-2021	08-Mar-2021 14-Mar-2021	15-Mar-2021 21-Mar-2021	22-Mar-2021 28-Mar-2021	29-Mar-2021 31-Mar-2021	Total general
Llamadas recibidos	52	96	113	91	29	381
Correos recibidos	35	43	82	34	36	230
Total	87	139	195	125	65	611



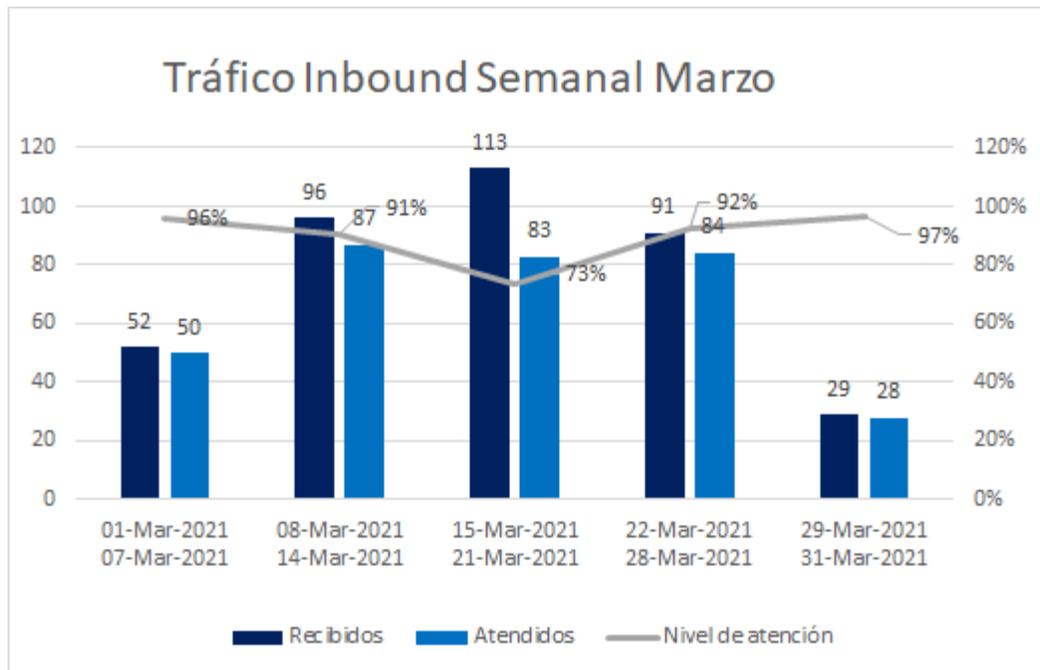
Para el mes de marzo se evidencia que el canal Inbound cuenta con una mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 62% sobre el total.

### 3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de marzo 2021 se recibieron un total de 381 llamadas, de las cuales se atendieron 332, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
1/03/2021	8	8	8	0	0	100 %	0,00%	419	0,6
2/03/2021	7	6	6	0	1	100 %	0,00%	534	0,8
3/03/2021	12	12	12	0	0	100 %	0,00%	487	1,8
4/03/2021	6	5	5	0	1	100 %	0,00%	515	0,4
5/03/2021	18	18	18	0	0	100 %	0,00%	323	0,5
6/03/2021	1	1	1	0	0	100 %	0,00%	392	1,0
8/03/2021	17	15	15	0	2	100 %	0,00%	382	0,9
9/03/2021	9	8	8	0	1	100 %	0,00%	808	0,6
10/03/2021	25	23	23	0	2	100 %	0,00%	457	0,5
11/03/2021	18	17	17	0	1	100 %	0,00%	346	0,6
12/03/2021	26	23	23	0	3	100 %	0,00%	431	0,7
13/03/2021	1	1	1	0	0	100 %	0,00%	2343	0,0
15/03/2021	13	12	12	0	1	100 %	0,00%	546	0,6
16/03/2021	13	12	12	0	1	100 %	0,00%	468	0,4
17/03/2021	43	20	19	0	23	95 %	0,00%	530	1,3
18/03/2021	16	15	15	0	1	100 %	0,00%	452	0,3
19/03/2021	21	18	18	0	3	100 %	0,00%	335	0,7
20/03/2021	7	6	6	0	1	100 %	0,00%	368	2,0
23/03/2021	28	24	24	0	4	100 %	0,00%	320	0,5
24/03/2021	19	18	18	0	1	100 %	0,00%	377	0,3
25/03/2021	16	16	16	0	0	100 %	0,00%	427	0,3
26/03/2021	19	18	18	0	1	100 %	0,00%	382	0,3
27/03/2021	9	8	8	0	1	100 %	0,00%	244	1,3
29/03/2021	14	14	14	0	0	100 %	0,00%	569	0,2
30/03/2021	7	6	6	0	1	100 %	0,00%	418	0,3
31/03/2021	8	8	8	0	0	100 %	0,00%	376	0,3
<b>Total general</b>	<b>381</b>	<b>332</b>	<b>331</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>100 %</b>	<b>0,00 %</b>	<b>432</b>	<b>0,6</b>



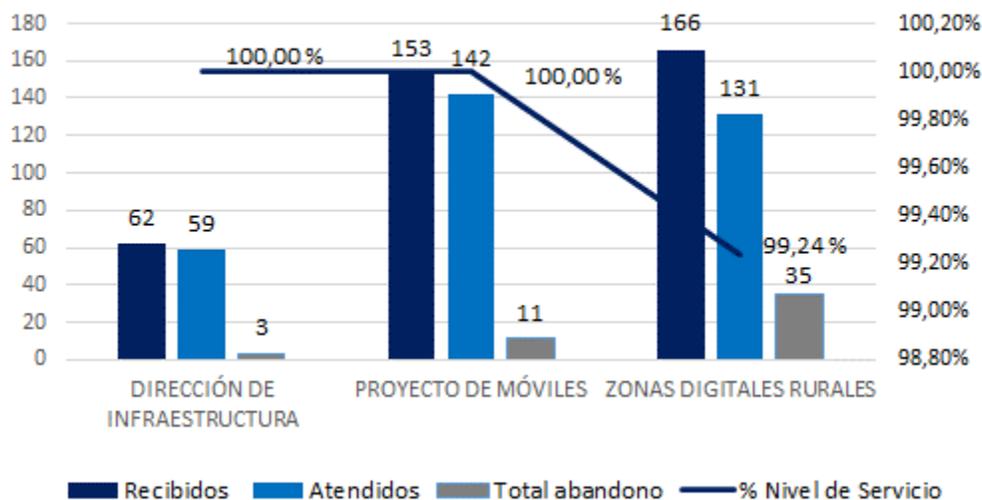


A continuación, se detalla la participación de las gestiones desarrolladas por cada uno de los proyectos de la campaña Infraestructura, según la información del inbound, nivel de servicio y TMO.

Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	62	59	59	0	3	3	100,00 %	0,00 %	379	0,5
PROYECTO DE MÓVILES	153	142	142	0	11	11	100,00 %	0,00 %	452	0,5
ZONAS DIGITALES RURALES	166	131	130	0	35	35	99,24 %	0,00 %	434	0,8
<b>Total general</b>	<b>381</b>	<b>332</b>	<b>331</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>99,75 %</b>	<b>0,00 %</b>	<b>422</b>	<b>1</b>

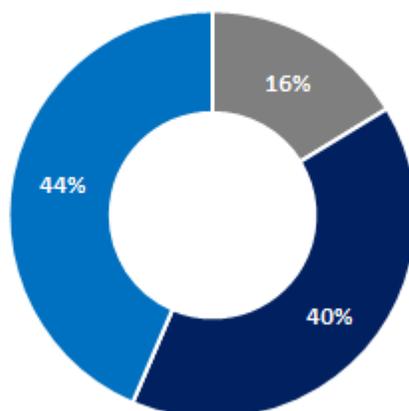
El abandono de llamadas presentadas en el cuadro anterior se debe a que los usuarios esperan en línea aproximadamente 4 segundos y nos cuelgan.

Resultado nivel operativo marzo 2021





## % de participación de los proyectos



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

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



Proyecto o consulta	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	118
Ultima Milla (CCC)	10
Alta Velocidad (CCC)	3
Fibra óptica (CCC)	2
Móviles (Tigo - Movistar - Claro - CCC)	1
<b>Total general</b>	<b>134</b>



### 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 113 llamadas de las cuales se atendieron 83. **Ver anexo 3**

El total de llamadas atendidas hasta el 31 de marzo fue de 332 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera.

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	210
No efectiva	122
<b>Total General</b>	<b>332</b>

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 77 registros.

Llamada no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	77
Muda	30
Equivocada	13
Amenaza	1
Broma	1
<b>Total General</b>	<b>122</b>

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



Consultas	Cantidad
Consulta Otros proyectos	102
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	32
Consulta Incentivos a la Demanda 1	29
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	13
Fibra óptica (CCC)	10
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	8
Consulta Alta Velocidad	6
Transferida	3
Capacitación proyecto Móviles	2
Consulta Kioscos Digitales	1
Consulta Puntos Digitales	1
Requerimientos Administrativo del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Móviles	1
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andres (TV Islas - INRED - CCC)	1
<b>Total General</b>	<b>210</b>

### 3.3 Gestión Outbound

Para marzo 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
1/03/2021	3	Efectiva
2/03/2021	3	Efectiva
3/03/2021	3	Efectiva
4/03/2021	3	Efectiva
5/03/2021	3	Efectiva
8/03/2021	3	Efectiva
9/03/2021	3	Efectiva
10/03/2021	3	Efectiva
11/03/2021	3	Efectiva
12/03/2021	3	Efectiva
15/03/2021	3	Efectiva
16/03/2021	3	Efectiva
17/03/2021	3	Efectiva
18/03/2021	3	Efectiva
19/03/2021	3	Efectiva
23/03/2021	3	Efectiva
24/03/2021	2	Efectiva
25/03/2021	2	Efectiva
26/03/2021	2	Efectiva
29/03/2021	2	Efectiva
30/03/2021	2	Efectiva
31/03/2021	2	Efectiva
<b>Total general</b>	<b>60</b>	

### 3.4 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de marzo 2021, el CCC recibió un total de 230 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Mar-2021 07-Mar-2021	08-Mar-2021 14-Mar-2021	15-Mar-2021 21-Mar-2021	22-Mar-2021 28-Mar-2021	29-Mar-2021 31-Mar-2021	Total general
Recibidos	35	43	82	34	36	230
Atendidos	35	43	82	34	34	228
Nivel de atención	100%	100%	100%	100%	90%	98%



En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 3 con un total de 82 requerimientos.

Para marzo el total de correos atendidos fue de 230, los cuales 220 fueron efectivos y 10 de prueba; se detallan a continuación.

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	157
Otros Proyectos Dir - Infra	34
Móviles (Tigo - Movistar - Claro -CCC)	16
Ultima Milla (CCC)	13
<b>Total General</b>	<b>220</b>

### 3.5 Casos creados en Service Desk

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

Proyecto o consulta	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	118
Ultima Milla (CCC)	10
Alta Velocidad (CCC)	3
Fibra óptica (CCC)	2
Móviles (Tigo - Movistar - Claro -CCC)	1
<b>Total general</b>	<b>134</b>

De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación de la gestión del centro de contacto al ciudadano que corresponden al 88% del total de casos

## 4 Encuesta de satisfacción

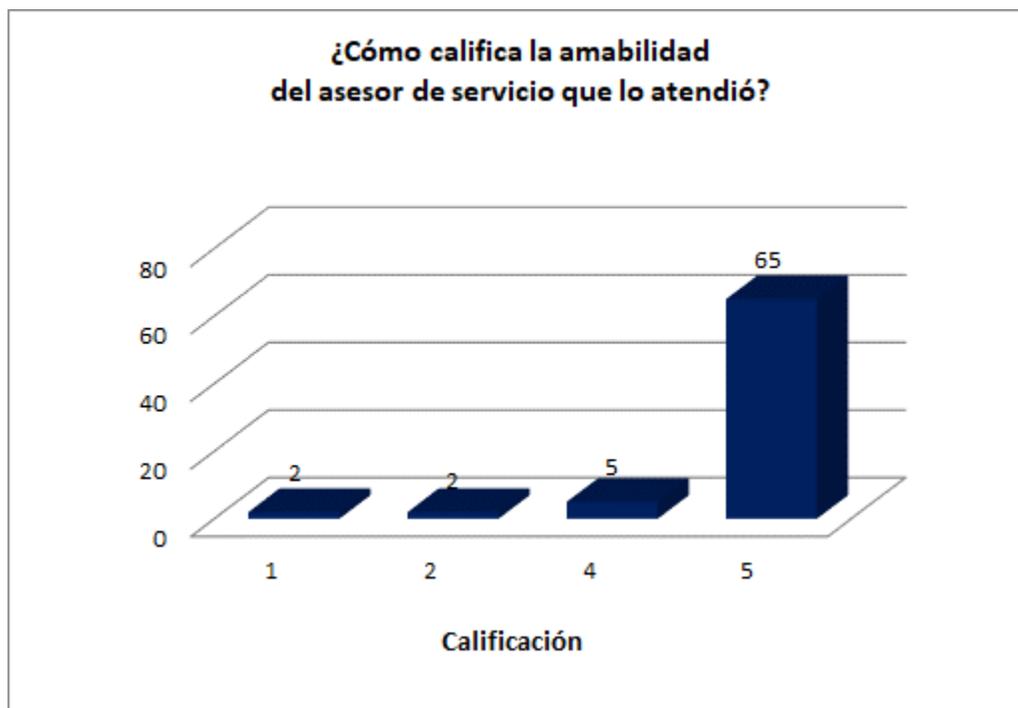
Ver anexo 25



Encuesta Infraestructura Marzo 2021	
Pregunta / Calificación	Total
<b>¿Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió?</b>	<b>74</b>
1	2
2	2
4	5
5	65
<b>¿Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió?</b>	<b>92</b>
1	4
2	2
3	3
4	12
5	71
<b>Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?</b>	<b>103</b>
NO	16
SI	87
<b>Total general</b>	<b>269</b>

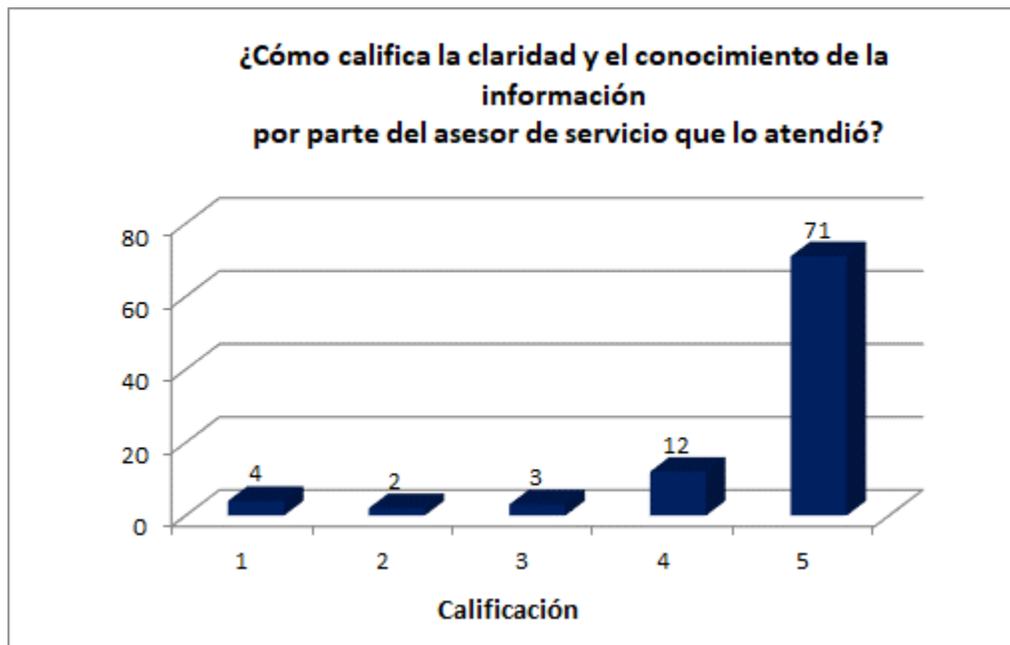
A continuación, se comparte el resultado promedio de las preguntas 1 y 2

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





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



### 5 Evaluación de conocimientos.

Ver anexo 26

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

Notas evaluación mensual Marzo				
Nombre de usu	Nombre	Apellido(s)	Proceso	Nota
1032452775	STEPHANNY LORENA	AREVALO BUITRAGO	INFRAESTRUCTURA	100%
1031123589	WILSON CAMILO	BARRERA VELANDIA	INFRAESTRUCTURA	100%
52483267	NUBIA	PIEROS ESPEJO	INFRAESTRUCTURA	100%

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

### 6 Calidad CCC

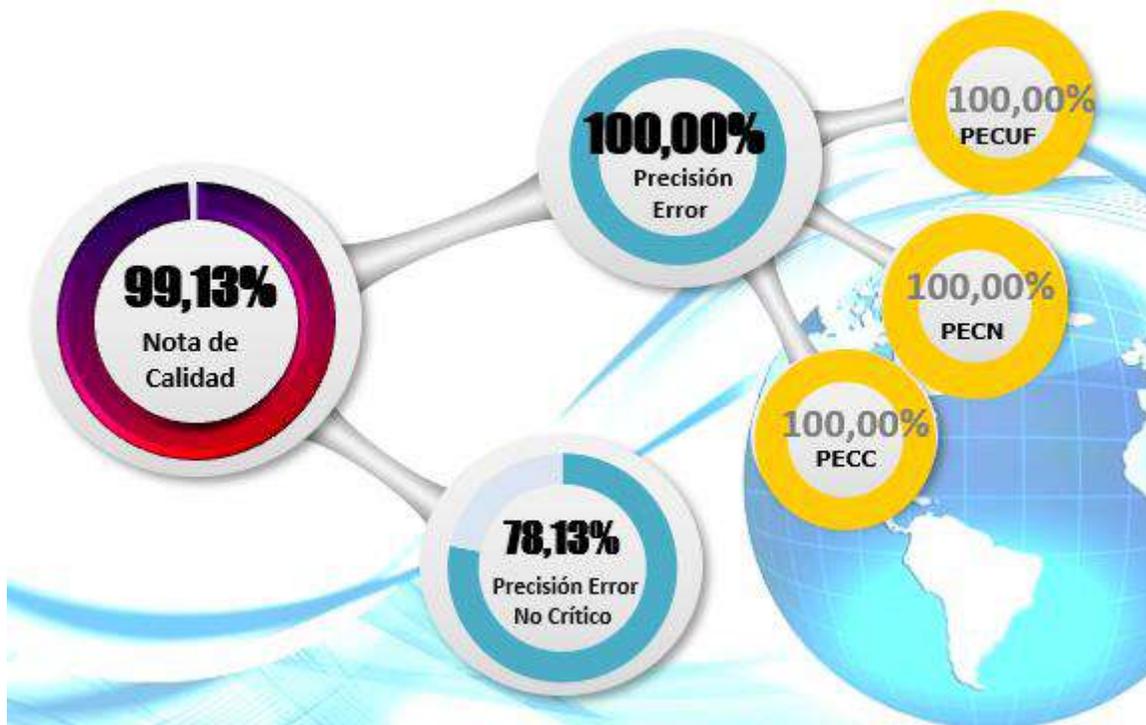
Se realiza el proceso de monitoreos para la dirección de infraestructura donde se obtienen los siguientes resultados de acuerdo con el proceso de calidad definido.



## 6.1 Calidad interna

Ver anexo 10

CATEGORIA	Marzo
Evaluaciones Realizadas	32
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	7
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	78,1%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100,0%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
<b>Nota de Calidad</b>	<b>99,13%</b>



Para el mes de marzo de 2021 la calidad de la cuenta se mantiene dentro de los



estándares establecidos cumpliendo tanto en precisiones con en calidad emitida. Como novedad, para este mes no se evidencian fallas criticas logrando que las precisiones cierren al 100%. Cabe resaltar el compromiso con la atención que ofrece de cada uno de los agentes, entregando información de valor a los usuarios

### Errores críticos

Para el mes de marzo no se evidencian falla criticas en la dirección de Infraestructura

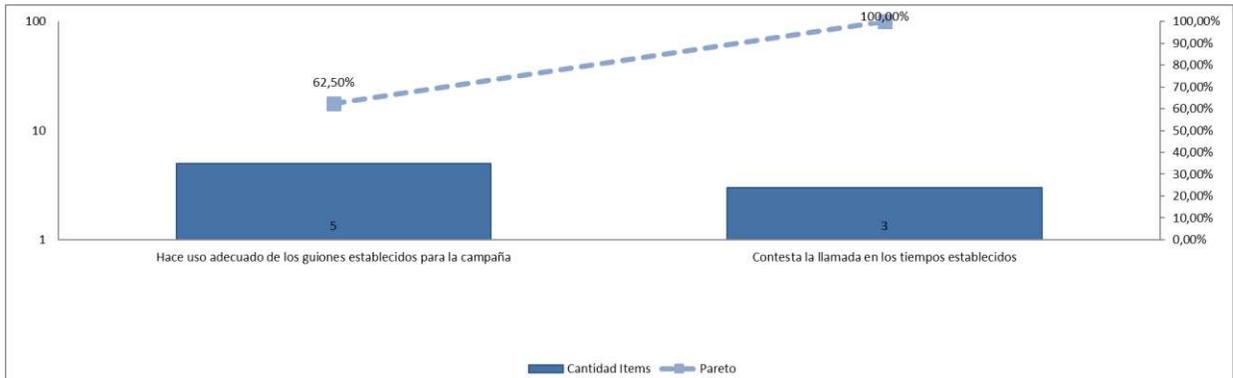
### Errores no críticos

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

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

Desde el área de calidad se realiza un seguimiento a los asesores con las notas 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.

Item-Asesor	Valores	
	Cantidad Items	Pareto
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	5	62,50%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	3	100,00%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	



## 6.2 Desempeño por agente

A continuación, se relaciona el estado de calidad por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	1031123589	11	0	1	100%	100%	100%	99,6%
NUBIA PIÑEROS	52483267	11	0	3	100%	100%	100%	98,9%
LORENA AREVALO	1032452775	10	0	3	100%	100%	100%	98,8%

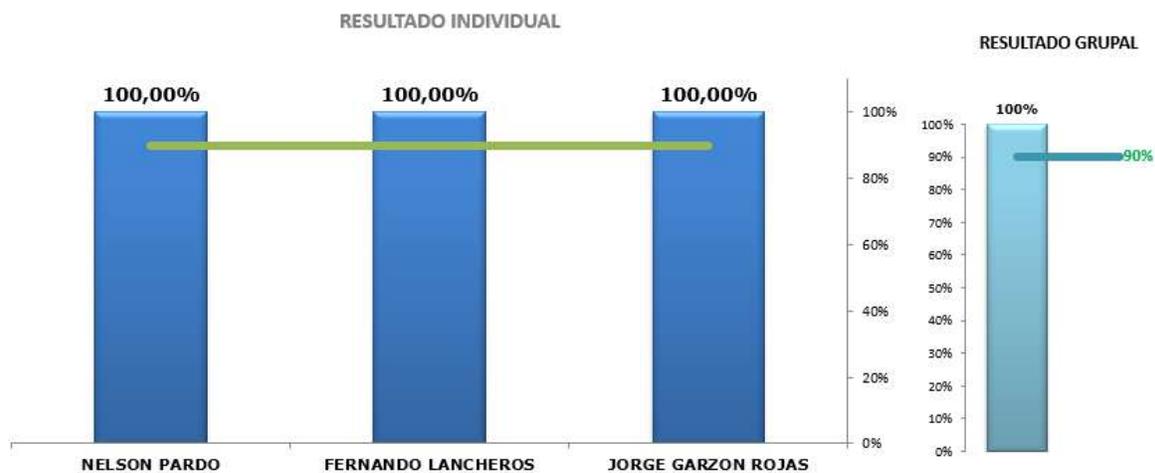


La totalidad de los asesores en el mes de marzo se encuentran dentro parámetros establecidos de calidad para la campaña, cumpliendo con los ANS de calidad solicitados por MINTIC.

Desde inicio de mes se realiza seguimiento a cada uno de los agentes con el fin de identificar las oportunidades de mejorar y evitar que la nota de calidad se vea afectada al cierre.

### 6.3 Calibraciones

Se realiza calibración para el 31 de marzo, donde se cuenta con la asistencia del cliente, área de calidad, coordinación y analista de calibración con el fin de validar la gestión que se realiza en el proceso de Inbound infraestructura.



Se realiza la escucha de dos llamadas relacionadas con el proyecto de zonas wifi y el proyecto última milla móvil.

Se identifica la excelente gestión que realizan los asesores en la atención de cada una de las llamas.

Se adquiere el compromiso para la próxima calibración, realizar la escucha de llamadas para los proyectos móviles y zonas digitales rurales

**(Ver memorias)**

### 7 Formación

Para el mes de marzo no se realiza proceso de capacitación a los agentes del centro de contacto, aun así, se estructura junto con los agentes el árbol de tipificación tanto para Service Desk como para el tipificador OCM.

**(Ver memorias)**



Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Reunion Árbol de tipificación Infraestructura	19/03/2021	Infraestructura

### 8 Acciones de mejora

- Se continua con el proceso de reestructuración de árbol de tipificación para OCM y Service Desk
- Se recibe base de conocimiento del programa última milla móvil
- Se cuenta con una asesora nueva en la dirección de infraestructura
- Se define el proceso de atención para las solicitudes de programa última milla móvil

### 9 Observaciones y conclusiones

- Después de realizar las capacitaciones, evaluación y la gestión de monitoreos, se concluye que el 100% de los asesores cuentan con el conocimiento necesario para brindar una atención cumpliendo todos los parámetros de calidad.
- Para marzo se realiza reunión con el cliente con el fin de evaluar la tipificación actual.
- Los agentes cumplen con los estándares de calidad establecidos para la gestión desde el centro de contacto.
- Se requiere la base actualizada de instalación del proyecto centros digitales.



**El futuro digital  
es de todos**

**MinTIC**

**Centro de Contacto al Ciudadano**

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

**ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020**

**CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO**

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



**El futuro digital  
es de todos**

MinTIC

**Centro de Contacto al Ciudadano**

## **INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO**



**El futuro digital  
es de todos**

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

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

**1 al 31 de marzo de 2021**



<b>Objetivo</b>	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de marzo de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
<b>Periodo del informe</b>	Marzo 2021
<b>Presentado por:</b>	Outsourcing S.A.
<b>Entregado a:</b>	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>No de informe:</b>	9



## 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 .....	13
4	Encuesta de satisfacción.....	15
5	Evaluación de conocimientos. ....	17
6	Calidad CCC .....	18
6.1	Calidad Interna .....	18
6.2	Desempeño por agente .....	20
6.3	Calibraciones.....	20
7	Formación.....	22
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	22
9	Acciones de mejora.....	23
10	Observaciones y conclusiones .....	23



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

### 1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

### 2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de marzo, el CCC recibió un total de 8.054 transacciones en el canal Inbound: **ver anexo 2**

Canal	01-Mar-2021 07-Mar-2021	08-Mar-2021 14-Mar-2021	15-Mar-2021 21-Mar-2021	22-Mar-2021 28-Mar-2021	29-Mar-2021 31-Mar-2021	Total general
Llamadas recibidos	1190	1403	1844	1905	940	7282
Correos recibidos	246	198	86	110	132	772
Total	1436	1601	1930	2015	1072	8054

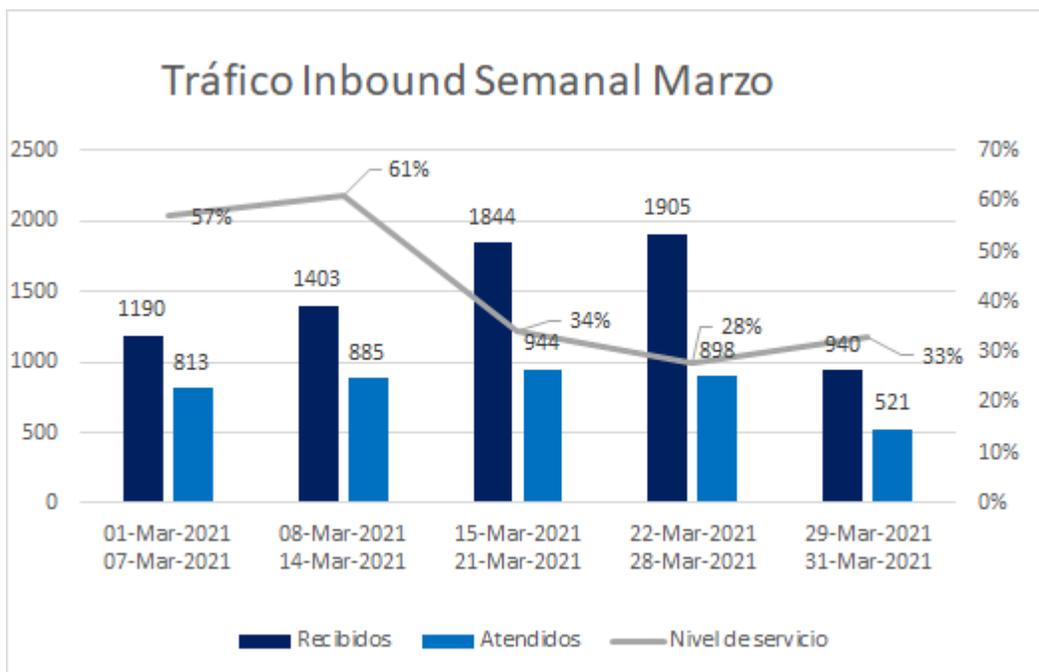




## 2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de marzo se recibieron un total de 7.282 llamadas, de las cuales se atendieron 4.061, 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)
1/03/2021	222	147	72	35	40	49 %	15,77%	371	130,4
2/03/2021	227	143	71	52	32	50 %	22,91%	390	111,7
3/03/2021	262	165	83	51	46	50 %	19,47%	409	110,6
4/03/2021	234	170	112	30	34	66 %	12,82%	429	58,0
5/03/2021	245	188	136	30	27	72 %	12,24%	365	43,0
8/03/2021	237	198	151	19	20	76 %	8,02%	327	23,0
9/03/2021	227	162	104	29	36	64 %	12,78%	379	97,4
10/03/2021	246	182	119	27	37	65 %	10,98%	362	50,0
11/03/2021	208	171	133	12	25	78 %	5,77%	346	40,8
12/03/2021	485	172	38	171	142	22 %	35,26%	388	290,8
15/03/2021	445	179	27	154	112	15 %	34,61%	375	311,4
16/03/2021	424	218	61	126	80	28 %	29,72%	331	196,8
17/03/2021	360	186	74	94	80	40 %	26,11%	407	141,1
18/03/2021	352	230	107	61	61	47 %	17,33%	345	101,0
19/03/2021	263	131	54	72	60	41 %	27,38%	484	155,7
23/03/2021	496	233	62	122	141	27 %	24,60%	414	248,4
24/03/2021	634	236	40	201	197	17 %	31,70%	392	245,8
25/03/2021	428	213	55	112	103	26 %	26,17%	443	191,3
26/03/2021	347	216	96	64	67	44 %	18,44%	436	119,7
29/03/2021	351	168	40	115	68	24 %	32,76%	443	244,8
30/03/2021	377	209	45	95	73	22 %	25,20%	413	209,9
31/03/2021	212	144	77	43	25	53 %	20,28%	400	136,2
<b>Total general</b>	<b>7282</b>	<b>4061</b>	<b>1757</b>	<b>1715</b>	<b>1506</b>	<b>43 %</b>	<b>23,55 %</b>	<b>392</b>	<b>151,0</b>



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 944 llamadas.

Para el mes de marzo las llamadas atendidas son de 4.061 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**

#### tipología llamadas

Tipo de llamada	Cantidad
efectivo	3216
No efectivo	845
Abandonadas	3221
Total General	7282

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.



Llamada no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	270
Muda	508
Equivocada	61
Prueba	5
Broma	1
<b>Total General</b>	<b>845</b>

El 15% 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 marzo.

**Ver anexo 27**

Llamadas Transferidas No efectivas	
Áreas	Cantidad de llamadas
GRUPO DE CARTERA	391
REGISTRO TIC	48
GRUPO DE NOTIFICACIONES	9
RADIODIFUSION	7
GESTION DE ESPECTRO	4
GRUPO DE TDT Y TELEVISIÓN	3
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES	3
TDT Y TELEVISIÓN	3
AUTORIZACIÓN PARA LA VENTA DE CELULARES Y VALIDACIÓN EN MODULO IMEI	2
NOTIFICACIONES	2
EQUIPO VALIDACIÓN IMEI	1
REGISTRO SATELITAL	1
<b>Total General</b>	<b>474</b>

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



Consulta de Llamadas	
Consulta / Motivo de la llamada	Cantidad
TALENTO DIGITAL MISIÓN TIC 2022	954
CARTERA	631
Otro	572
AVETM	150
REGISTRO TIC	138
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	129
RADIO	124
INFRAESTRUCTURA	94
NO COMPETENCIA	91
ESPECTRO	83

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

## 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**

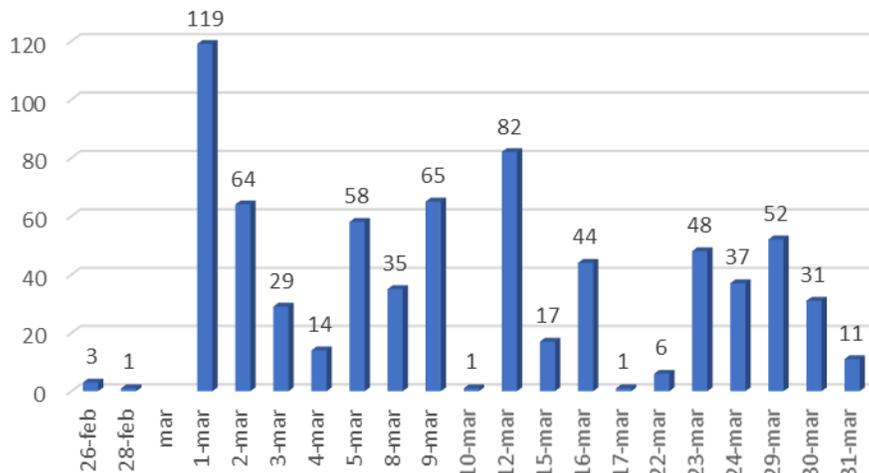
Para la medición de este indicador se realizó el análisis sobre la base gestionada de manera manual por los agentes técnicos en marzo, esta base cuenta con un total de 718 registros, dentro de los cuales se evidencia que la media de atención está en tres horas y veintisiete minutos, de igual manera se evidencia que el tiempo más alto en atención estuvo en nueve horas y cuarenta y siete 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](mailto:callcenter@mintic.gov.co), así como también en ella se evidencia que el día de mayor tráfico fue el 1 de marzo con 119 solicitudes.

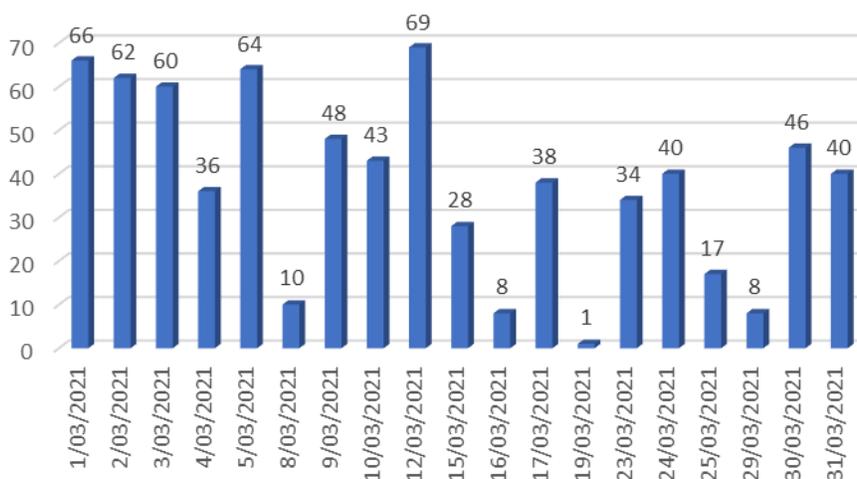


Correos enviados al Call Center



Para la medición del tiempo que un agente técnico tarda en radicar una solicitud, se realizó el análisis sobre 2.540 registros, encontrando que la media de radicación se encuentra en nueve minutos y cuarenta y cinco, a su vez se evidencia que el tiempo más alto estuvo en tres horas y diez minutos.

Radicados Call Center



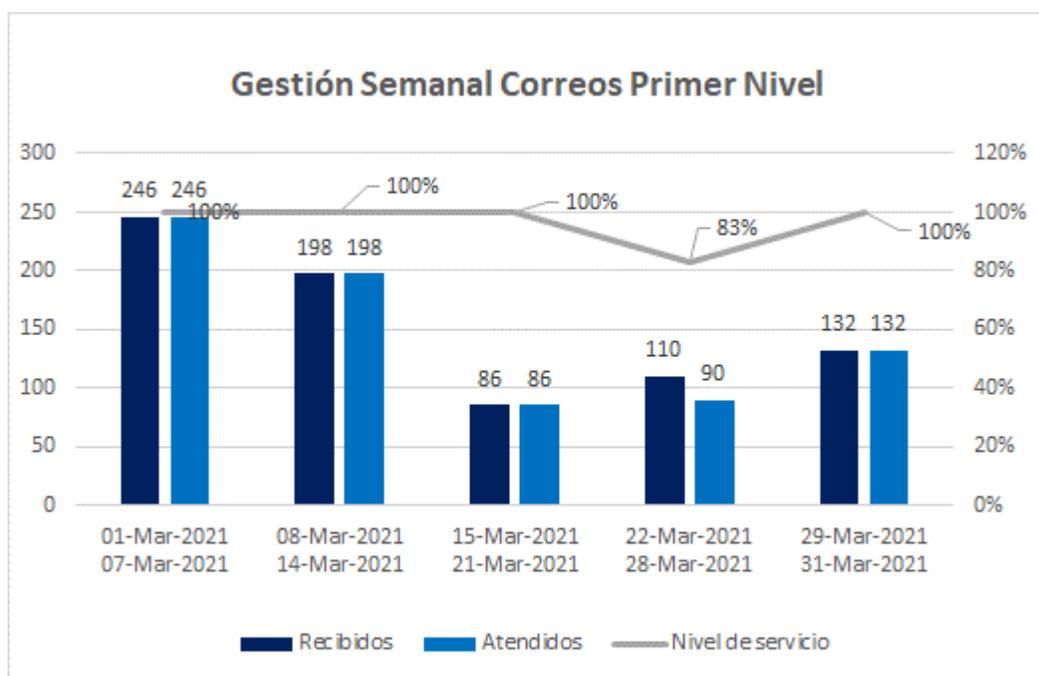
Para marzo el día en que más se radicaron solicitudes fue el 12 con un total de 69 solicitudes.

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



Correo	01-Mar-2021 07-Mar-2021	08-Mar-2021 14-Mar-2021	15-Mar-2021 21-Mar-2021	22-Mar-2021 28-Mar-2021	29-Mar-2021 31-Mar-2021	Total general
Recibidos	246	198	86	110	132	772
Atendidos	246	198	86	90	132	752
Nivel de servicio	100%	100%	100%	83%	100%	97%

En marzo los agentes técnicos gestionaron a 772 correos en primer nivel, dando respuesta inmediata o generando traslado a las entidades correspondientes. **Ver anexo 7**



### 2.3 Gestión de Radicados

Para el mes de marzo se radicaron un total de 978 solicitudes desde primer nivel en donde se evidencia la cantidad de radicados por día. **Ver anexo 7**



<b>Gestión de Radicados Primer Nivel</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Cantidad</b>
1/03/2021	70
2/03/2021	56
3/03/2021	46
4/03/2021	54
5/03/2021	34
8/03/2021	64
9/03/2021	49
10/03/2021	13
11/03/2021	29
12/03/2021	33
15/03/2021	58
16/03/2021	35
17/03/2021	42
18/03/2021	82
19/03/2021	118
23/03/2021	37
24/03/2021	45
25/03/2021	18
26/03/2021	22
29/03/2021	47
30/03/2021	15
31/03/2021	11
<b>Total General</b>	<b>978</b>

El día que mas radicados se realizaron fue el 19 de marzo con un total de 118; adicionalmente se puede observar el tipo de solicitudes que llegan a primer nivel y estas son gestionadas inmediatamente.



Gestión de Respuestas Generadas por Primer Nivel	
Solicitudes	Cantidad
MISION TIC 2022	175
TRASLADO POR COMPETENCIA A ENTIDADES	94
DONACIÓN DE COMPUTADOR PLANTILLA	39
TRASLADO POR COMPETENCIA A EL OPERADOR	27
AMPLIAR INFORMACIÓN PLANTILLA	18
TRASLADO POR COMPETENCIA MISION TIC	13
HVIDA PLANTILLA	10
CONTENIDOS DIGITALES	9
PROGRAMA VENDE DIGITAL	9
FUR CARTERA	7
YA FUE RADICADO PREVIAMENTE	7
SOLICITUD PROCEDIMIENTO PARA OBTENER LA AUTORIZACIÓN PARA LA VENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES	5
AUDIOVISUALES MINTIC	3
COMPETENCIAS MINTIC	2
INFO SOBRE CURSOS	2
ULTIMA MILLA MOVIL	2
AUDIOVISUALES MINTIC	1
AYUDAS COVID	1
EMISORA ONLINE	1
EMISORAS ONLINE/VIRTUALES	1
INFO. SOBRE CURSOS	1
INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL SERVICIO TÉCNICO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES	1
INFORMACIÓN SOBRE CURSOS TALENTO DIGITAL	1
REMISIÓN DE ADJUNTOS	1
RESPUESTA A SOLICITUD RADICADO 211009693- SIC	1
SOLICITUD RENOVACIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA VENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES	1
VACANTES TELETRABAJO	1
<b>Total General</b>	<b>433</b>

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

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



Ítem	ANS	Oro	Marzo
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	43%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30 segundos	151 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
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Promedio nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.2
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	392 segundos inbound
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA &gt;=80%</i>	88%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=90%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN>=90%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	88%



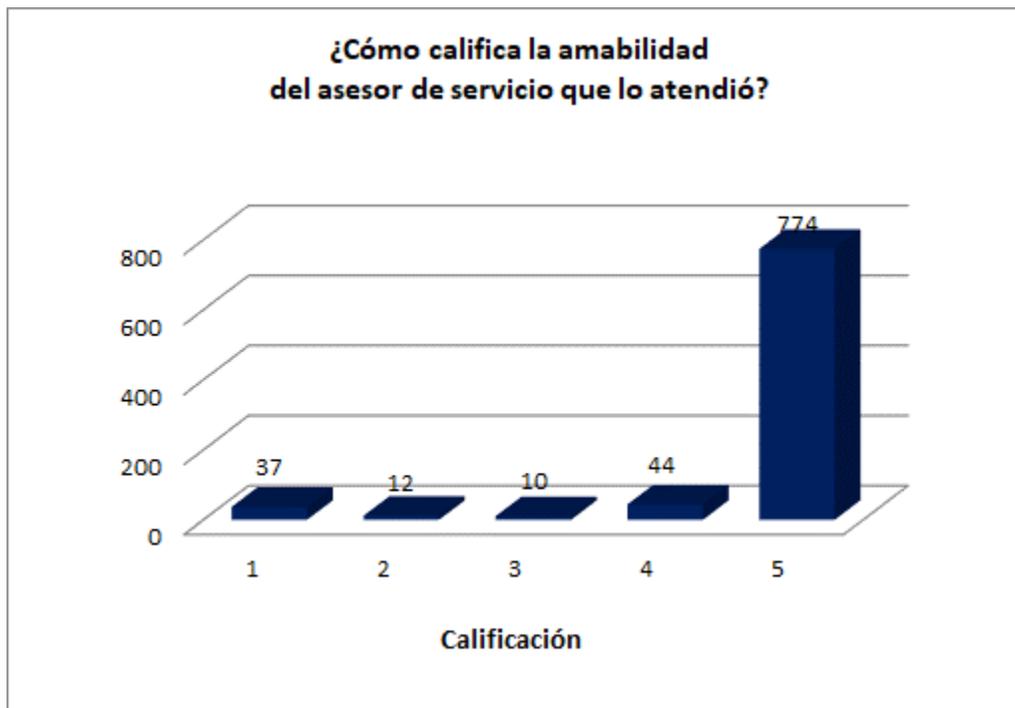
#### 4 Encuesta de satisfacción

Para el mes de marzo el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 3.120, 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

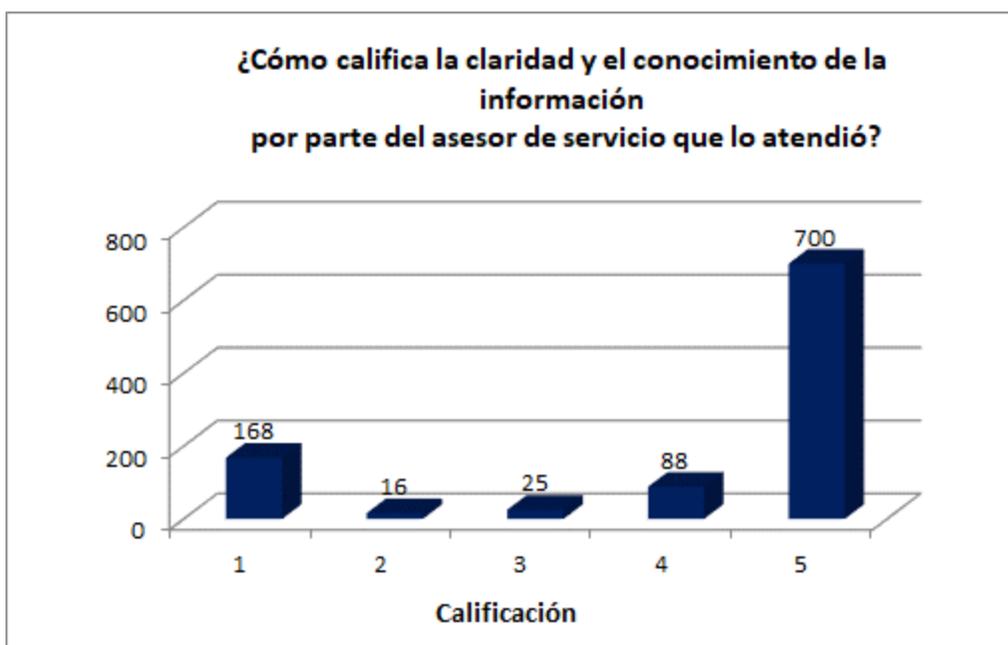
Encuesta PACO Marzo 2021	
Pregunta / Calificación	Total
<b>Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>877</b>
1	37
2	12
3	10
4	44
5	774
<b>Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>997</b>
1	168
2	16
3	25
4	88
5	700
<b>Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?</b>	<b>1246</b>
NO	276
SI	970
<b>Total general</b>	<b>3120</b>

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



El 88% de los ciudadanos que respondieron, nos calificaron con 5, así como también se aprecia que la calificación promedio de esta pregunta estuvo en 4,7.

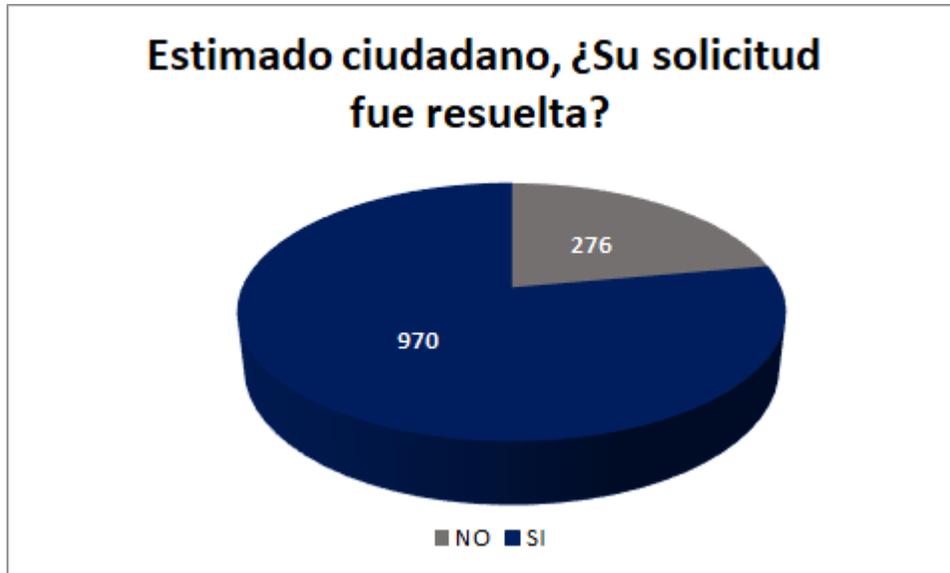
Resultados pregunta 2 “Estimado ciudadano, ¿Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió? encontramos los siguientes resultados.





En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5) fue la que tuvo mayor participación con un 70%, por otra parte, observamos que el promedio de calificación general fue de 4,1.

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



En la pregunta tres, el 22% de las personas que contestaron la encuesta informan que su consulta no fue resuelta, mientras que el 78% indicó que su requerimiento fue solucionado.

El promedio final de calificación de los ciudadanos para la atención recibida en marzo por parte del CCC de P.A.C.O fue del 4.2

### 5 Evaluación de conocimientos.

Notas evaluación mensual Marzo				
Nombre de usu	Nombre	Apellido(s)	Proceso	Nota
1026274103	LUISA MAROLY	BALLEN CUEVAS	P.A.C.O.	100%
1019112668	MONICA JHOHANA	BERMUDEZ JIMENEZ	P.A.C.O.	100%
1022418885	LIZETH ESPERANZA	GARZON DUARTE	P.A.C.O.	100%
1030657893	MAICOL ESTIVEN	LINARES IBAEZ	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%
1087488250	JULIETH FANERY	VELEZ MUOZ	P.A.C.O.	100%
1109077876	WILLIAM ALBERTO	SILVA MUNEVAR	P.A.C.O.	0%

Para la evaluación realizada en el mes de marzo se evidencia que el agente William



Alberto Silva no presenta la evaluación debido a la ocupación que presenta el canal Inbound, por lo anterior se notifica coordinador y al agente con el fin de generar un compromiso con la actividad mensual.

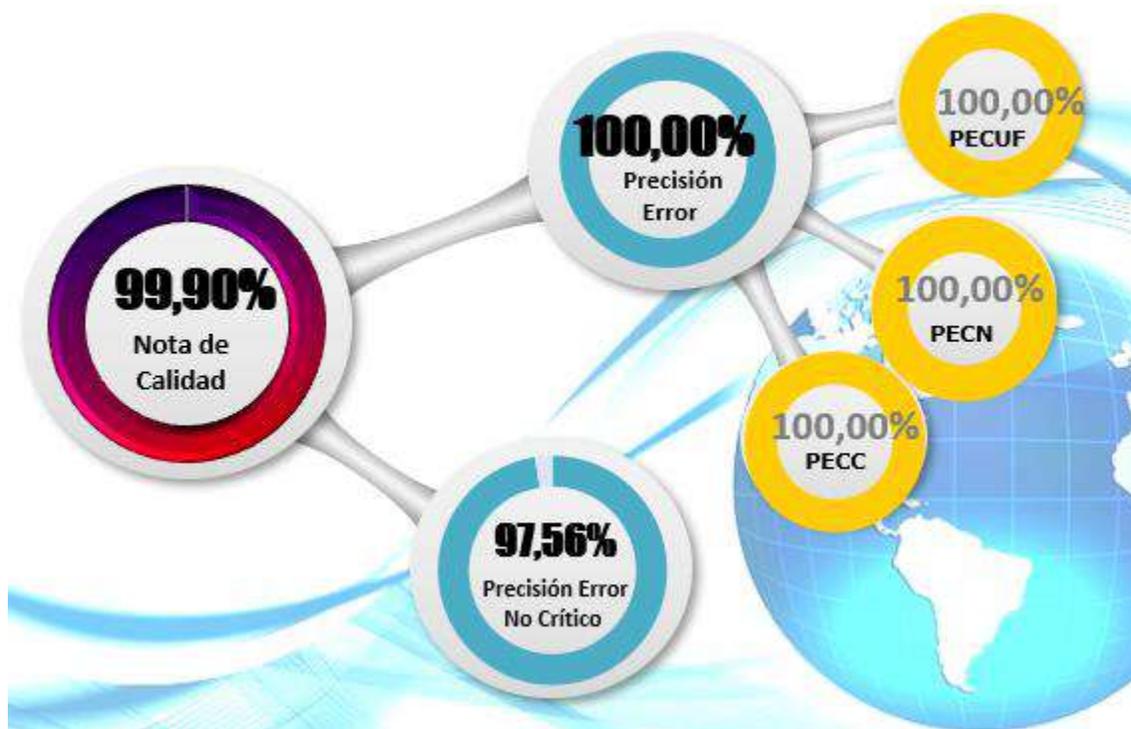
Por otra parte, se evidencia el manejo y conocimiento de la información de los agentes de la cuenta P.A.C.O.

## 6 Calidad CCC

### 6.1 Calidad Interna

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

CATEGORIA	Marzo
Evaluaciones Realizadas	82
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	2
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	97,6%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100,0%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
<b>Nota de Calidad</b>	<b>99,90%</b>



Para el mes de marzo de 2021 la calidad de la cuenta se mantiene dentro de los estándares establecidos cumpliendo tanto en precisiones con en calidad emitida. Como novedad, para este mes no se evidencian fallas críticas logrando que las precisiones cierren al 100%.

Cabe resaltar el compromiso con la atención que ofrece de cada uno de los agentes, entregando información de valor a los usuarios

**Errores críticos**

Para el mes de marzo no se evidencian fallas críticas para P.A.C.O

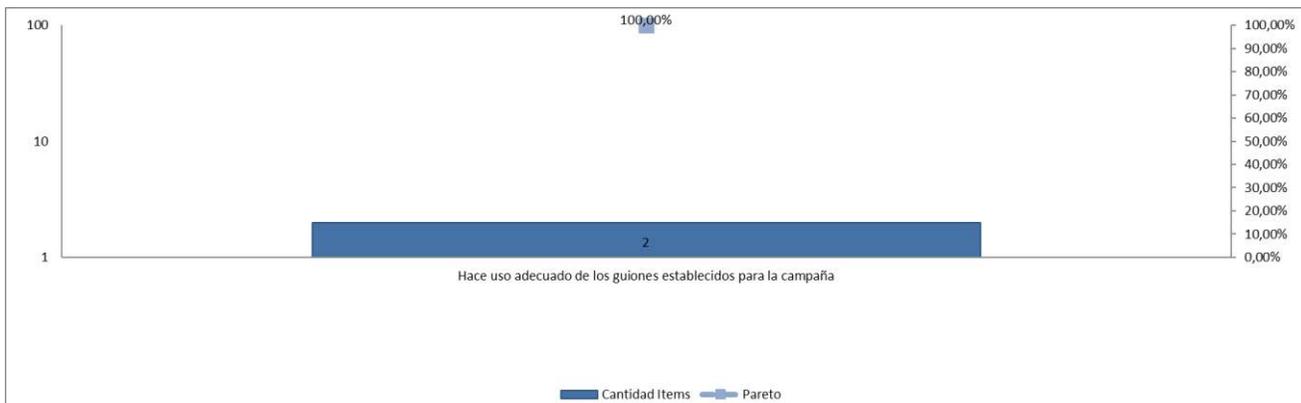
**Errores no críticos**

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

- Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña

Desde el área de calidad se realiza un seguimiento a los asesores con las notas 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.

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	2	100,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	



## 6.2 Desempeño por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
LUISA BALLEEN	1026274103	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	1030657893	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	1022418885	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	1019112668	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LORENA VARGAS	1026292975	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ANGIE VARGAS PINEDA	1019121008	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	1019077876	11	0	1	100%	100%	100%	99,6%
JULIETH VELEZ	1087488250	11	0	1	100%	100%	100%	99,6%

La totalidad de los asesores en el mes de marzo se encuentran dentro parámetros establecidos de calidad para la campaña, cumpliendo con los ANS de calidad solicitados por MINTIC.

Desde inicio de mes se realiza seguimiento a cada uno de los agentes con el fin de identificar las oportunidades de mejorar y evitar que la nota de calidad se vea afectada al cierre.

## 6.3 Calibraciones

Se realiza proceso de calibración donde se escuchan tres llamadas

### Llamada 1

Ciudadano se contacta para validar la respuesta de un radicado.

Se le informa el proceso que debe realizar en el portal e MINTIC para descargar la respuesta y de igual forma validar los documentos adjuntos.

### Observaciones

Asesor brinda información correcta y completa

Oportunidades de mejora

Empatía telefónica, se recomienda al asesor ser más amable y cordial

### Llamada 2



Ciudadano se contacta para validar el proceso de inscripción al programa de ciudadanía digital.

Se informa que debe realizar la solicitud al correo Soporte Ciudadanía Digital: [ciudadaniadigital@mintic.gov.co](mailto:ciudadaniadigital@mintic.gov.co) y a la línea de soporte (031) 580 05 96

Observaciones.

El asesor es mable cordial con el ciudadano.

Oportunidades de mejora.

Asesor entrega de forma errada la información dado que en un mensaje enviado por el cliente atreves de WhatsApp informa que ciudadanía digital no está vigente, deben estar pendientes dado que se está renovando la estrategia, cuando el programa este vigente se noticiará por los medios oficiales del ministerio.

Llamada 3

Ciudadano se contacta para validar si es posible realizar el pago en cuotas de la cláusula de permanencia con claro, dado que por motivos económicos tuvo que cancelar el servicio.

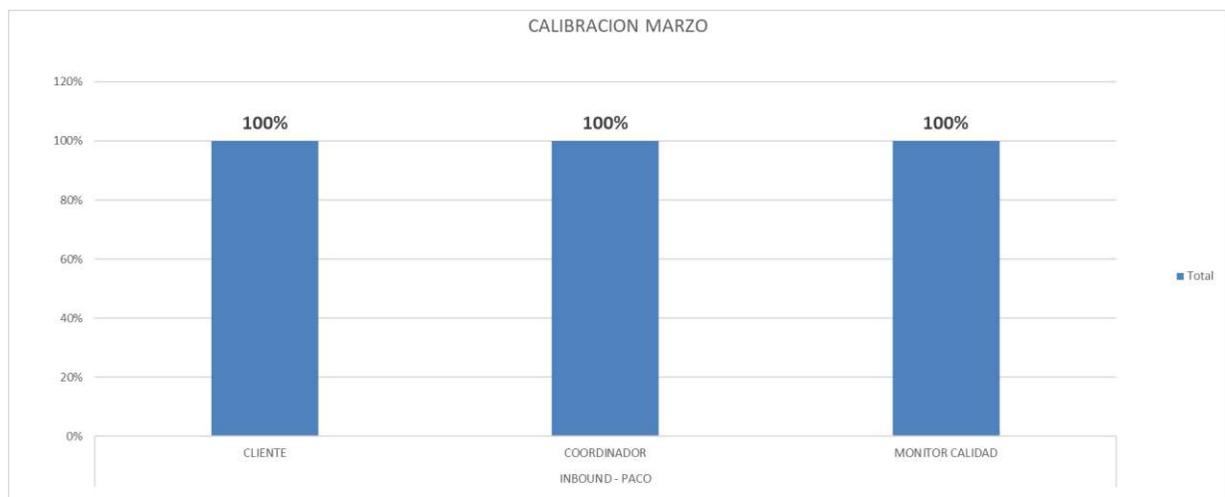
Se informa que la solicitud debe realizar la con Claro y partiendo de la respuesta que le entreguen se puede remitir con la SIC, se informan las líneas de atención

Observaciones.

El asesor es mable cordial con el ciudadano brinda información correcta y completa.

Se evidencia el buen manejo de la llamada, la transacción es excelente.

Para cada una de las llamadas escuchadas se valida la encuesta de satisfacción.





### 7 Formación

Para el proyecto PACO se realizan las siguientes capacitaciones

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación Trabajo en equipo	<b>19/03/2021</b>	PACO

Se realiza capacitación con los agentes de PACO donde se refuerza el trabajo en equipo, el compromiso con las actividades que se realizan.

- Un equipo comprometido
- Se alegra por los buenos resultados
- Se entristece por un mal resultado
- Aporta Ideas
- Actitud positiva ante los cambios
- Los intereses generales están por encima de los intereses individuales
- Se realiza compromiso con los asesores
- Me comprometo a estar atento a los mensajes que envían por los grupos de WhatsApp de PACO
  - Me comprometo a realizar todas mis actividades del trabajo cumpliendo los parámetros establecidos por calidad, coordinación y Cliente
  - Me comprometo a atender las solicitudes con la mejor disposición

Finalmente se realiza un refuerzo a los agentes técnicos, con el proceso de atención de la línea.

- Temas principales
- Transferencias
- Tipificación
- Guiones

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

### 8 Reuniones y capacitaciones con cliente

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación INTEGRATIC	<b>15/03/2021</b>	PACO

Se recibe capacitación por parte del cliente donde se refuerza el conocimiento de INTEGRATIC y se flujo de trabajo de las PQRSD y Radicación de PQRSD **(Ver Anexo 17)**



Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
reunión Agentes PACO	5/03/2021	PACO
Reunión Novedades calibración	18/03/2021	PACO

Se realiza reunión con los agentes de PACO, donde se les solicita diligenciar el Excel de correo centro de contacto de forma uniforme con el fin de facilitar los reportes generados de dicho documento.

Se solicita a los agentes de la línea diligenciar de forma correcta el Excel de la extensión que no responden con el fin de facilitar los reportes generados de dicho documento.

Se les solicita a los agentes de PACO estar pendientes a la información que se divulga por WhatsApp

Finalmente se realiza reunión con los agentes de paco donde se informan los resultados de la calibración.

Se informa a los asesores la importancia de estar atentos a las comunicaciones que se comparten por WhatsApp por parte del cliente, el coordinador y el líder de calidad, dado que Asesor entrega de forma errada la información dado que en un mensaje enviado por el cliente a través de WhatsApp informa que ciudadanía digital no está vigente, deben estar pendientes dado que se está renovando la estrategia, cuando el programa este vigente se notificará por los medios oficiales del ministerio

Se informa a los asesores la importancia de atender las transacciones con todos los parámetros establecidos por calidad, se hace énfasis en la amabilidad y empatía que se debe tener en la línea, dado que en una de las llamadas escuchadas se evidencia falta de Empatía telefónica, se recomienda al asesor ser más amable y cordial

Finalmente se resalta la buena atención que entrega el asesor William Silva, se hace entrega de felicitaciones enviadas por el cliente.

## 9 Acciones de mejora

- Se realizó actualización del Directorio MINTIC.
- Se actualizaron las plantillas de respuestas Tipo para los agentes que gestionan el correo.
- Se entrega capacitación del flujo de trabajo de las PQRSD y Radicación de PQRSD en INTEGRATIC.
- Se destino a los agentes técnicos para contestar la línea de atención en horas de almuerzo y descanso de los agentes generales.
- Se anexaron plantillas tipo correspondiente a las convocatorias
- Se actualiza la base de conocimiento iniciativas MINTIC

## 10 Observaciones y conclusiones

- Los agentes cumplen con los estándares de calidad establecidos para la gestión desde el centro de contacto.
- Para marzo se presenta un aumento en las llamadas en un 43% respecto al mes anterior, teniendo como consulta mayor temas referentes al área de Misión TIC.
- Para el 19 de marzo se presenta incidencia con la transferencia de llamadas,



debido a que los audios que solicitan las extensiones en el IVR de Min TIC se tardaban aproximadamente un minuto y treinta segundos en reproducirse.

- Para la gestión en marzo continuamos con el mismo comportamiento con respecto a las llamadas trasferidas al área de cartera, dado que como se comunicó anteriormente en la mayoría de las transferencias no contestan las extensiones, cuya situación ha hecho que se presente un declive en la calificación que el usuario nos está dando en la encuesta, pasando de tener un puntaje de 4.6 en febrero a un 4.2 en marzo, lo cual nos indica una presunta insatisfacción en la atención prestada, lo que nos muestra en una posición desfavorable frente a la imagen ante el usuario y nuestra gestión en una progresiva pérdida en la solución al primer contacto, de igual forma también hay que resaltar que algunas de las llamadas se ha presentado molestia y preocupación por parte de los usuarios al informar que su trámite es de vital importancia y que no puede ser justo que deban esperar más de 10 minutos en línea para realizar este tipo de gestiones, adjuntamos link donde se encuentran algunas de las llamadas que no pudieron ser transferidas al área de cartera: [https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jgarzonr\\_outsourcing\\_com\\_co/EknRfC0cm1NEletu2m3CQuoBiggFzL0sEs8Ba4ILTqfn8A?e=01TeYG](https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/jgarzonr_outsourcing_com_co/EknRfC0cm1NEletu2m3CQuoBiggFzL0sEs8Ba4ILTqfn8A?e=01TeYG).

Hemos Recibido el Documento enviado por usted

Factura **Electrónica**  
by olimpia

olimpia | Centro Digital

Bogotá, 4/15/2021 3:53:19 PM

**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A**, reciba un cordial saludo:

El Sistema Integrado de Información Financiera- SIIF Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través del aliado estratégico, portal de Factura Electrónica de Olimpia IT ha recibido la Factura FE1005867 generada por usted.

**Nota:** La información transmitida a través de este correo electrónico es confidencial y está dirigida únicamente a su destinatario. Su reproducción, lectura o uso está prohibido.

---

**FONDO UNICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.**

3443460