

Código TRD: **320**
PARA: USUARIO CUENTACOBROTIC

CUENTA DE COBRO

DE: Montaña Rivera Luz Angela

ASUNTO: CUENTA MAYO 2021 OC 50939-2020 PAGO 11
FECHA: 2021-06-16 09:00:08

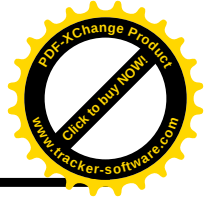
Respetado(@): USUARIO CUENTACOBROTIC

Descripción

CUENTA DE COBRO MAYO 2021 OC 50939 PAGO 11

Cordialmente,

Montaña Rivera Luz Angela – Funcionario DGDSEATI
(Dependencia a la que pertenece)
Tel. (571) 344 34 60 Ext. (Número de la Extensión) .



Luz Angela Montaña Rivera

De: Gersson Jair Castillo Daza
Enviado el: miércoles, 16 de junio de 2021 8:38 a. m.
Para: Luz Angela Montaña Rivera; William Chacon Bobadilla; Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno; Stella Carolina Murcia Acosta
Asunto: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #11 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020
Datos adjuntos: 50939-2020.xlsx; CERTIFICACION AFECTACION RP mayo 2021.docx; Consolidado Mayo 2021.pdf

Buenos días.

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

Saludos,

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y Arquitectura TI.

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

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

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

www.mintic.gov.co



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

Enviado el: martes, 15 de junio de 2021 12:04 p. m.

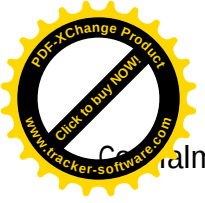
Para: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>

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

Asunto: RV: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #11 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día.

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



Cordialmente,

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

Dirección de Infraestructura

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

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

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

www.mintic.gov.co



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

Enviado: martes, 15 de junio de 2021 9:50

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

Cc: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>

Asunto: Fwd: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #11 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día doc,

Remito cuenta para tu aprobación.

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

Cordialmente,

Get [Outlook para Android](#)

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

Sent: Tuesday, June 15, 2021 8:22:13 AM

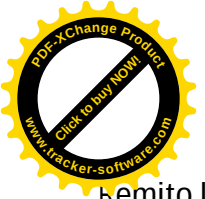
To: Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>;

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

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

Subject: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #11 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 mayo 2021

Para el flujo de firmas sugiero el siguiente orden:

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

FORMATO ÚNICO PARA PAGO PROVEEDORES O TERCEROS (PERSONA JURIDICA)

FUPP VIRTUAL

(formato para tramite virtual por contingencia)

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO O RESOLUCION No.		50939 DE 2020
Nombre del proveedor o tercero	NIT	Fecha de suscripción contrato convenio resolución
OUTSOURCING S.A	800.211.401-8	24/06/2020
Registro Presupuestal N°: 32721 32621 32521		
OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION: Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.		

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



3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO

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

4. INFORMACIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO

Factura/ Cuenta Cobro	Fecha de expedición			Valor	IVA	Total
OSFE-1006134	10	06	2021	\$111.881.527,00	\$21.257.490,13	\$133.139.017,13
OSFE-1006135	10	06	2021	\$26.980.310,70	\$5.126.259,03	\$32.106.569,73
OSFE-1006136	10	06	2021	\$16.691.066,60	\$3.171.302,65	\$19.862.369,25

Valida los valores frente a la factura recibida

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

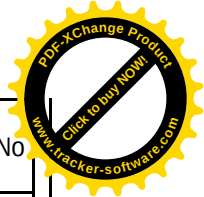
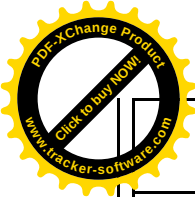
AUTORIZACIONES PARA PAGO			
1. Se autoriza el pago	11	según cláusula	11
del contrato	50939	Otro SI y/o Adición	SI
2. He recibido y aprobado los entregables establecidos para este pago según cláusula	10		
3. He recibido y aprobado los informes de ejecución de actividades y/o utilizations			

ENTREGABLES ADICIONALES RECIBIDOS (relaciónelos aquí)

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

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

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



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

7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR

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

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

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

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

Nombre del Supervisor:

GERSON CASTILLO DAZA

Cargo del Supervisor:

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

gcastillo@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:

ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA

Cargo del Supervisor:

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

asaldarriaga@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:

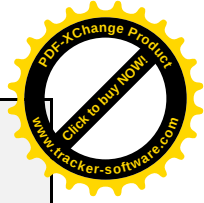
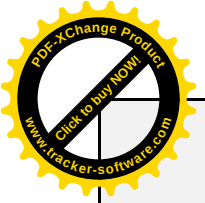
WILLIAM CHACON

Cargo del Supervisor:

Coordinador GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de

Interés

Correo electrónico institucional



desde donde emitirá aprobación wchacon@mintic.gov.co

Persona que elabora FUPP:

Nombre	Luz Angela Montaña Rivera
Correo electrónico	lmontana@mintic.gov.co
Teléfono contacto	EXT. 3066

Luz Angela Montaña Rivera

Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

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

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

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

www.mintic.gov.co



Luz Angela Montaña Rivera

Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

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

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

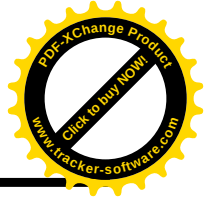
Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia

www.mintic.gov.co



Declinación de responsabilidades

Para más información haga clic [aquí](#)



Luz Angela Montaña Rivera

De: William Chacon Bobadilla
Enviado el: martes, 15 de junio de 2021 12:07 p. m.
Para: Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz; Luz Angela Montaña Rivera; Gersson Jair Castillo Daza
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno; Stella Carolina Murcia Acosta
Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #11 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenos días

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

WILLIAM CHACON BOBADILLA

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental-

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

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

Código postal:

111711 - Bogotá D.C. - Colombia

www.mintic.gov.co



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

Enviado: martes, 15 de junio de 2021 12:03 p. m.

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

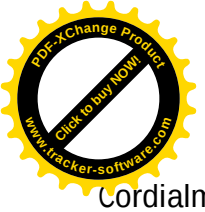
William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>

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

Asunto: RV: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #11 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día.

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



Cordialmente,

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

Dirección de Infraestructura

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

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

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

www.mintic.gov.co



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

Enviado: martes, 15 de junio de 2021 9:50

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

Cc: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>

Asunto: Fwd: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #11 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día doc,

Remito cuenta para tu aprobación.

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

Cordialmente,

Get [Outlook para Android](#)

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

Sent: Tuesday, June 15, 2021 8:22:13 AM

To: Astrid Fabiola Saldarriaga Diaz <asaldarriaga@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>;

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

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

Subject: [APROBACIÓN Y FIRMAS] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #11 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 mayo 2021



Para el flujo de firmas sugiero el siguiente orden:

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

FORMATO ÚNICO PARA PAGO PROVEEDORES O TERCEROS (PERSONA JURIDICA)

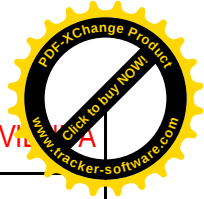
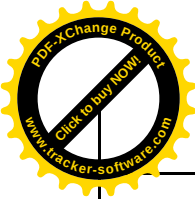
FUPP VIRTUAL

(formato para tramite virtual por contingencia)

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO O RESOLUCION No.		50939 DE 2020
Nombre del proveedor o tercero	NIT	Fecha de suscripción contrato convenio resolución
OUTSOURCING S.A	800.211.401-8	24/06/2020
Registro Presupuestal N°: 32721 32621 32521		
OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION: Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.		

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

3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO				
NIT	TITULAR	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	BANCO



800.211.401-8

OUTSOURCING
S.A

AHORROS

009700055917

DAVIVI

abustos@outsourcing.com.co

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

4. INFORMACIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO

Factura/ Cuenta Cobro	Fecha de expedición			Valor	IVA	Total
OSFE- 1006134	10	06	2021	\$111.881.527,00	\$21.257.490,13	\$133.139.017,13

OSFE- 1006135	10	06	2021	\$26.980.310,70	\$5.126.259,03	\$32.106.569,73
OSFE- 1006136	10	06	2021	\$16.691.066,60	\$3.171.302,65	\$19.862.369,25

Valida los valores frente a la factura recibida

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

AUTORIZACIONES PARA PAGO

1. Se autoriza el pago	11	según cláusula	11
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)

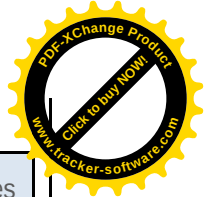
- Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital.
- Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura.
- Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa

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 INTERVENTOR PARA ESTE TRAMITE DE PAGO	NA

6. Documentos revisados y adjuntos al proceso de pago

	si	No
Acta de inicio		X
Entrada al almacén		X
Certificado de seguridad social y parafiscales ORIGINAL de contratista y de todos sus miembros UT o CONS	X	



Recibo a satisfacción del Bien o el Servicio

X

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

7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR

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

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

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

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

Nombre del Supervisor:

GERSON CASTILLO DAZA

Cargo del Supervisor:

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

gcastillo@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:

ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA

Cargo del Supervisor:

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

asaldarriaga@mintic.gov.co

Nombre del Supervisor:

WILLIAM CHACON

Cargo del Supervisor:

Coordinador GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de

Interés

Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación

wchacon@mintic.gov.co

Persona que elabora FUPP:

Nombre

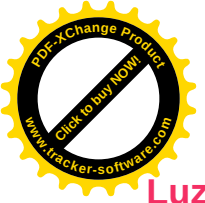
Luz Angela Montaña Rivera

Correo electrónico

lmontana@mintic.gov.co

Teléfono contacto

EXT. 3066



Luz Angela Montaña Rivera

Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

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

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

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

www.mintic.gov.co



Luz Angela Montaña Rivera

Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

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

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

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

www.mintic.gov.co



Declinación de responsabilidades

Para más información haga clic [aquí](#)



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12

Tel. 3443460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 10/06/2021 3:10 p.m.

CUFE: a52d5d32a2fffd14b54fcd9806666cfb8108acfb71aca9cb0183739425b81817c4bd2b2cac8f94d1f2e37184e84cc2b

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 - 1006134

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 10/06/2021

Fecha de Vencimiento 10/07/2021



Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Mayo 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#\$	\$ 111.881.527,00

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Mayo de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales"
#\$23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Ciento Treinta Y Tres Millones Ciento Treinta Y Nueve Mil Diecisiete Pesos Con Trece Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 111.881.527,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 21.257.490,13
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 133.139.017,13
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	PROYECTO		
Angela Bustos	6069 MINTIC		

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

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

www.outsourcing.com.co

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



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12

Tel. 8483460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 10/06/2021 3:18 p.m.

CUFE: e021ae7b0e066e5b393327bfdbb6d652b339f2ff47f703a5d5aada9d177bf3ab0cef2ebc723e55255cc11620894a12f9



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 - 1006135

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 10/06/2021

Fecha de Vencimiento 10/07/2021

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Mayo de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales". #23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$	\$ 26.980.310,70

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Mayo de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales".
#23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Treinta Y Dos Millones Ciento Seis Mil Quinientos Sesenta Y Nueve Pesos Con Setenta Y Tres Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 26.980.310,70
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 5.126.259,03
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 32.106.569,73
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	Angela Bustos	PROYECTO	6069 MINTIC

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

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

www.outsourcing.com.co

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



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12

Tel. 8483460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 10/06/2021 3:21 p.m.

CUFE: c06522a700de6657320d5bde31d3063933394ec2fefba5a8c4a8aabc8eb7d4794717826a03457b23062838e66a403d92

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 - 1006136

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 10/06/2021

Fecha de Vencimiento 10/07/2021



Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Mayo 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". #S23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$	\$ 16.691.066,60

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Mayo 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".
#S23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Diecinueve Millones Ochocientos Sesenta Y Dos Mil Trescientos Sesenta Y Nueve Pesos Con Veinticinco Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 16.691.066,60
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 3.171.302,65
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 19.862.369,25
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	PROYECTO		
Angela Bustos	6069 MINTIC		

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

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

www.outsourcing.com.co

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

 El 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	\$	2.538.920.550,00	RP No.	32721
Fecha de suscripción	Plazo (días)	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Periodo de reporte	Nombre del supervisor		Cargo del supervisor		No. Identificación del supervisor	
24/08/2020	462	28/08/2020	31/10/2021	mayo-2021	GERSON CASTILLO DAZA		SUBDIRECTOR DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE TI		76.958.908	
					ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA		ASESORA 1020-15 DEL DESPACHO DE LA MINISTRA		52.281.813	
					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					



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%	\$ 185.428.610,00	
12/10/2020	\$ 187.008.865	15/11/2020	331997520, 332005220, 332008420	6,18%	\$ 188.795.693,00	
11/11/2020	\$ 187.008.864	22/11/2020	345448320, 345448120, 345447220	6,09%	\$ 188.879.275,00	
10/12/2020	\$ 187.008.864	18/12/2020	387188120, 387193120, 387203220	6,13%	\$ 187.771.385,00	
30/12/2020	\$ 187.008.864	15/02/2021	21888221, 21888321, 21888421	6,27%	\$ 182.071.757,00	
10/02/2021	\$ 188.886.332	18/03/2021	88512921, 88513421, 88514221	5,87%	\$ 179.680.940,00	
10/03/2021	\$ 188.886.332	28/03/2021	81836821, 81840721, 81841421	6,02%	\$ 184.331.471,00	
12/04/2021	\$ 188.886.331	28/04/2021	100228921, 100227821, 100228221	6,05%	\$ 185.280.853,00	
12/05/2021	\$ 196.532.703	01/08/2021	134858821, 134860721, 134862321	6,09%	\$ 188.578.711,93	
10/06/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/07/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
11/08/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/09/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/10/2021	\$ 196.532.703	dd/mm/aaaa		0,00%		
30/11/2021	\$ 196.532.710	dd/mm/aaaa		0,00%		
TOTALES	\$ 3.064.441.111,00	Ejecución financiera acumulada:		60,64%	\$ 1.858.185.163,93	

SALDO POR GIRAR

39,4%

\$ 1.206.255.947

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

EJECUCIÓN CONTRACTUAL: INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES						
Obligaciones específicas del contrato	Ponderación en el contrato	Actividades realizadas	% avance del mes	% avance acumulado	(%) pendiente de ejecución	
OBLIGACIÓN 1: 1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe	3.8%	Plataforma disponible en el respectivo periodo mayo 2021	0,23%	2,53%	1,27%	
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 mayo 2021	0,23%	2,53%	1,27%	
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	3.8%	Se aporte 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 mayo 2021	0,23%	2,53%	1,27%	
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.	3.8%	Se verifican los ANS durante el mes de mayo 2021 sin encontrar afectación alguna	0,24%	2,64%	1,28%	
OBLIGACIÓN 6: 6. Garantizar el ancho de banda prometido 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.	3.8%	se da aplicación a la ley de habeas data de acuerdo a los lineamientos del Ministerio	0,24%	2,64%	1,28%	
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 mayo 2021	0,23%	2,53%	1,27%	
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	3.8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en mayo 2021	0,23%	2,53%	1,27%	
OBLIGACIÓN 10: 10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de	3.8%	Actividad permanente, desarrollada a satisfacción en el respectivo periodo en mayo 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	0,72%	3,18%	
OBLIGACIÓN 11: 11. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de	3.8%	El Proveedor entrega evidencias del programa y aplicación de las pausas activas en conjunto con la ARL. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%	
OBLIGACIÓN 12: 12. Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.	3.8%	El Proveedor entrega a satisfacción el personal en condición de discapacidad que tiene contratado a través de órdenes de Compra. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%	
OBLIGACIÓN 13: 13. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que	3.8%	Entrega de contratos suscritos con los agentes. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	2,64%	1,28%	
OBLIGACIÓN 14: 14. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un	3.8%	Actividad desarrollada a satisfacción en mayo 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	2,64%	1,28%	
OBLIGACIÓN 15: 15. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	3.8%	El Proveedor entrega evidencia del acceso autorizado para realización de las pruebas, se evidencia en vistas presenciales (en la vigencia 2020) control de acceso restringido a las instalaciones del Operador. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%	
OBLIGACIÓN 16: 16. Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento.	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 este 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	3.8%	Actividad desarrollada a satisfacción en mayo 2021	0,24%	2,64%	1,28%	
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 mayo 2021	0,23%	2,53%	1,27%	
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	3.8%	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.	3.8%	Actividad implementada de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de MinTIC.	0,24%	2,64%	1,28%	
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	3.8%	Se revisan los parámetros de medición y umbrales de los ANS sin novedad de incumplimiento de los mismos en mayo 2021. Ver cumplimiento y observaciones en el informe detallado presentado.	0,24%	2,64%	1,28%	
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	3.8%	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.	3.8%	Actividad a cargo del Operador durante la vigencia del Acuerdo Marco	0,24%	2,64%	1,28%	
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 100 días siguientes a la firma.	3.8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%	
OBLIGACIÓN 26: 26. Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia	3.8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%	
Ponderación de servicios		100%	% de avance general del contrato		30,29%	63,77%
					36,23%	

ENTREGABLES DEL CONTRATO (ACUMULADOS)			
Productos o servicios a entregar	Fecha de entrega programada	Anexo al informe del mes de	Observaciones
Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Gobierno Digital - Mayo 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=6d6ec269%208884f%2049d9%20d40d%2037d54b%20b68d%202f0e%202020%202f2%20205EAT%20AcuerdosMarcoT%202020%20OPERACION%20SECUN%20DARIA%20CENTRO%20DE%20CONTACTO%20OC50939%20GESTION%202020%202021%20MAY%202021	12/08/2021	31/05/2020	



 El futuro digital es de todos		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA		
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Mayo 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Formas/AllItems.aspx?viewid=6d9ec28%2D8884%2D49d9%2D640d%2D37d54be2bd8&id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FMAY%202021		12/08/2021	31/05/2020	
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Mayo 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Formas/AllItems.aspx?viewid=6d9ec28%2D8884%2D49d9%2D640d%2D37d54be2bd8&id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoT%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FMAY%202021		12/08/2021	31/05/2020	



 El futuro digital es de todos		Gobierno de Colombia MinTIC		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA				
DIFICULTADES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, CONTABLES Y JURÍDICAS PRESENTADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL								
Causas		Tipo de dificultad	Alternativa de Solución		Fecha solución	Gestión	Resultados	
¿Se materializó alguno de los riesgos previsible contractuales?		SI		NO	x			
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR								
Se cuenta para la vigencia 2020 con el Registro presupuestal 132820, Registro presupuestal 132820 y el registro presupuestal 132720 y VIGENCIAS FUTURAS aprobadas por \$1.414.887.382.								
Con ocasión de la modificación N° 1 se suscribieron los siguientes registros presupuestales 32821 de la Dirección de Infraestructura y 32821 de la Subdirección Administrativa - PACO								
SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES								
Contratista:		Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista dio cumplimiento durante el período ejecutado al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensión y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Me comprometo a incorporar este informe al Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOPI) 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-1008134/OSFE-1008135/OSFE-1008136		FIRMA					
Fecha	10/08/2021		Fecha	15/08/2021				

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

Original: expediente del Contrato

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

50939-2020

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

Id Acuerdo: 20210615-083004-8da6f7-98838770

Creación: 2021-06-15 08:30:04

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-06-16 08:34:24



Escanee el código
para verificación

Firma: firmante

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma: firmante

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

Firma: firmante

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co

Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
50939-2020			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo:20210615-083004-8da6f7-98838770 Creación:2021-06-15 08:30:04 Estado:Finalizado Finalización:2021-06-16 08:34:24			
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.: 2021-06-15 08:30:04 Lec.: 2021-06-15 11:25:32 Res.: 2021-06-15 12:02:13 IP Res.: 191.156.148.221
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documen	Aprobado	Env.: 2021-06-15 12:02:13 Lec.: 2021-06-15 12:05:26 Res.: 2021-06-15 12:05:50 IP Res.: 200.91.211.130
Firma	GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com	Aprobado	Env.: 2021-06-15 12:05:50 Lec.: 2021-06-16 08:33:46 Res.: 2021-06-16 08:34:24 IP Res.: 181.53.56.141



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

CERTIFICACIÓN

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

HACEN CONSTAR

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

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

AREA Y RUBRO	FACTURA	Registro Presupuestal	Valor incluido IVA
Dirección de Gobierno Digital C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL	OSFE1006134	32721	\$133.139.017,13
Dirección de Infraestructura C-2301-0400-12-0-2301028-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE CONEXIONES A REDES DE SERVICIO PORTADOR - AMPLIACIÓN PROGRAMA DE TELECOMUNICACIONES SOCIALES NACIONAL	OSFE1006136	32621	\$19.862.369,25
Subdirección Administrativa C-2399-0400-7-0-2399031-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - CONSOLIDACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO EN EL MINTIC BOGOTÁ	OSFE1006135	32521	\$32.106.569,73
		Total	\$ 185.107.956,12

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

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

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y
Arquitectura de TI

ASTRID

SALDARRIAGA

Asesora 1020-15 del Despacho de la
Ministra

FABIOLA

WILLIAM

BOBADILLA

Coordinador GIT de trabajo de
grupos de interés y gestión
documental

CHACON

Elaboró: Luz Angela Montaña/Nelson Pardo

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

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 - Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443480 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co



GDO-TIC-
FM-025
V 4.0

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CERTIFICACION AFECTACION RP mayo 2021

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

Id Acuerdo: 20210615-083127-d70984-88011109

Creación: 2021-06-15 08:31:27

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-06-16 08:35:13



Escanee el código
para verificación

Firma: firmante

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA

gcastillo@mintic.gov.co
Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma: firmante

WILLIAM CHACÓN BOBADILLA

79391475
wchacon@mintic.gov.co
Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

Firma: firmante

Astrid Fabiola Saldarriaga Díaz

asaldarriaga@mintic.gov.co
Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra

REPORTE DE TRAZABILIDAD

CERTIFICACION AFECTACION RP mayo 2021

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

Id Acuerdo:20210615-083127-d70984-88011109

Creación:2021-06-15 08:31:27

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-06-16 08:35:13



Escanee el código
para verificación

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.: 2021-06-15 08:31:28 Lec.: 2021-06-15 11:26:19 Res.: 2021-06-15 12:02:22 IP Res.: 191.156.148.221
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental	Aprobado	Env.: 2021-06-15 12:02:22 Lec.: 2021-06-15 12:03:54 Res.: 2021-06-15 12:05:00 IP Res.: 200.91.211.130
Firma	GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	Aprobado	Env.: 2021-06-15 12:05:00 Lec.: 2021-06-16 08:34:45 Res.: 2021-06-16 08:35:13 IP Res.: 181.53.56.141

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

OUTSOURCING S.A.
NIT. 800.211.401-8

RF-00320-GA-0177

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 Diciembre del año 2020 a 30 de Mayo del año 2021. Lo anterior dando cumplimiento al inciso tercero del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Diciembre de 2020	47762450	\$2.773.689.800	05 Enero de 2021
Enero de 2021	48317052	\$2.815.446.200	02 de Febrero de 2021
Febrero de 2021	48990164	\$2.615.762.000	02 de Marzo de 2021
Marzo de 2021	49710795	\$2.692.464.400	06 de Abril de 2021
Abril de 2021	50356185	\$2.719.387.500	03 de Mayo de 2021
Mayo de 2021	51004532	\$2.662.512.800	02 de Junio de 2021

La presente certificación se expide a los 03 días del mes de Junio 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



DAVIVIENDA

A QUIEN INTERESE

BOGOTA
COLOMBIA,

2018/02/05

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

CUENTA AHORROS (DAMAS)

Número 009700055917
Fecha Apertura 1998/05/12

Cordialmente,

Firma Autorizada
BANCO DAVIVIENDA

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



**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
mayo 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 mayo de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de mayo de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Mayo 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	11



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	5
2.1	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto al Ciudadano primer nivel ..	5
2.1.1	Gestión canal Inbound	6
2.1.2	Gestión Outbound.....	12
2.1.3	Gestión de Buzón.	12
2.1.4	Gestión Email	12
2.1.4.1	Gestión de apoyo a Ministerio de Salud.....	13
2.1.5	Gestión envío de correos masivos.....	17
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto	19
2.2	Gestiones desarrolladas en Gov.co Territorial	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1	Gestión Territorial	¡Error! Marcador no definido.
2.3	Casos creados en Service Desk	¡Error! Marcador no definido.
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	33
4	Encuesta de satisfacción canal inbound.....	34
5	Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.	37
6	Calidad CCC	39
6.1	Calidad interna	39
6.2	Desempeño por agente	42
6.3	Calibraciones.....	43
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	44
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	44
9	Acciones de mejora.....	45
10	Observaciones y conclusiones.....	45



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.

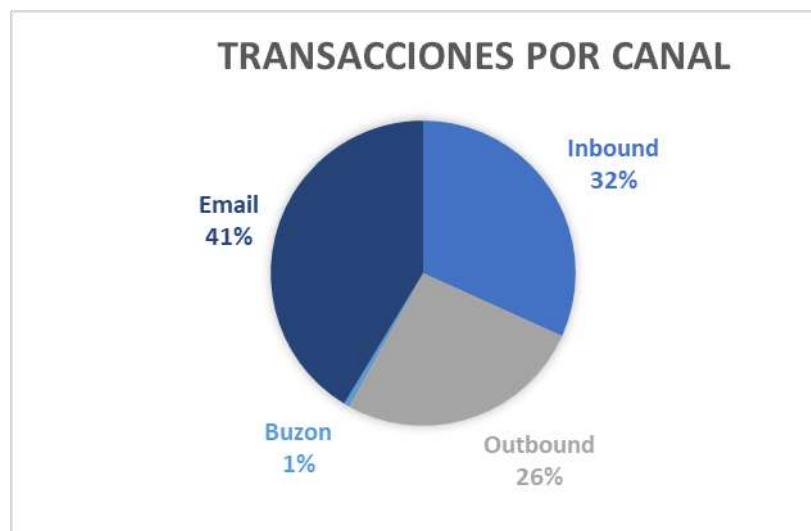
2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

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

Para el mes de mayo 2021, el CCC gestiona un total de 11368 transacciones, comparado con el mes anterior se atienden 1066 adicionales siendo el canal correo el de mayor número de transacciones, seguido de la gestión que se realiza por medio de Inbound.

Ver anexo 2

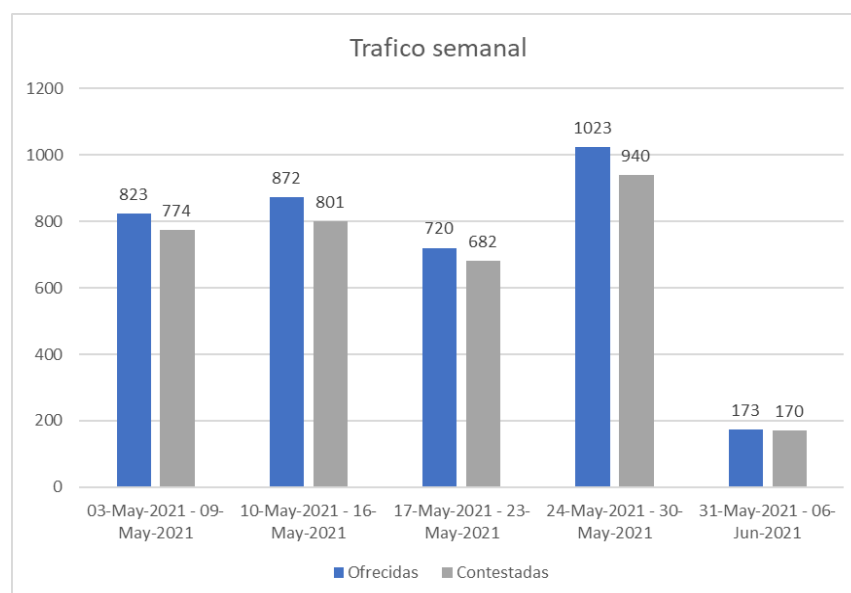
Canal	Transacciones
Inbound	3611
Outbound	2991
Buzon	69
Email	4697
Total	11368



2.1.1 Gestión canal Inbound

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

Estado	03-May-2021 - 09-May-2021	10-May-2021 - 16-May-2021	17-May-2021 - 23-May-2021	24-May-2021 - 30-May-2021	31-May-2021 - 06-Jun-2021	Total general
Ofrecidas	823	872	720	1023	173	3611
Contestadas	774	801	682	940	170	3367



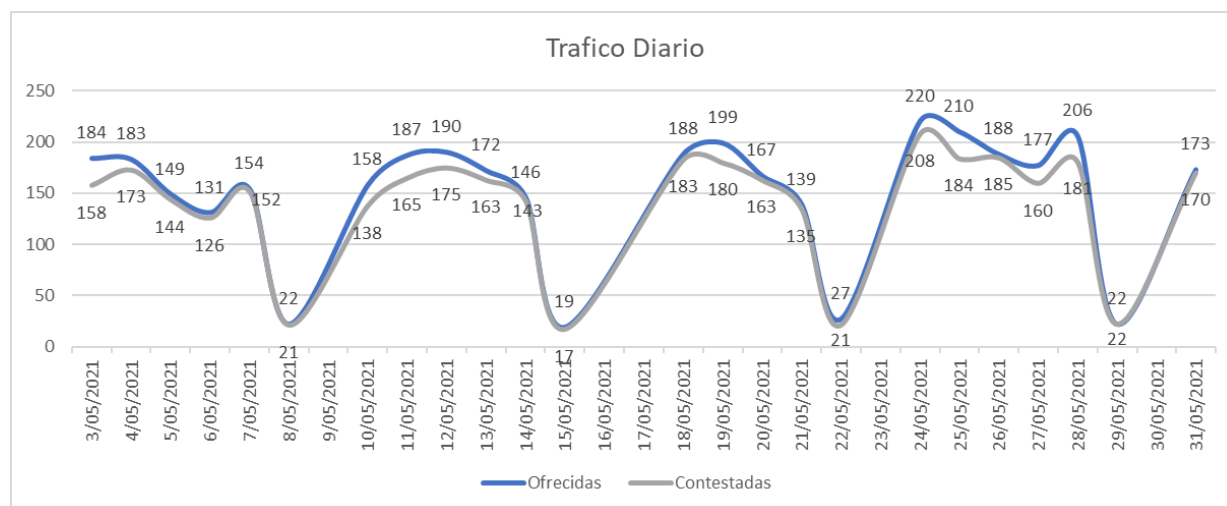


De acuerdo con la gráfica anterior la semana del 24-May-2021 - 30-May-2021 se recibieron y se atendieron más llamadas en el canal Inbound especialmente en el proyecto Gov.co trámites, donde se recibieron solicitudes relacionadas con tramites y servicios

De las llamadas realizadas al centro de contacto en dicha semana se logró una atención del 93,8%

Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor trafico fue el día 24 de mayo con un total de 220 llamadas recibidas contestando el 94,5% de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue Solicita información referente a: Reinicio contraseña - Correo Electrónico seguido de Creación - Correo Electrónico en el canal Gov.co Territorial

A continuación, se relaciona la gráfica de gestión Inbound diaria



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

Campaña	Recibidos	Atendidos
C2C TRAMITES Y SERVICIOS EN	391	330
CALLBACK	964	861
GOV.CO TERRITORIAL	350	315
GOV.CO	838	820
Política de Gobierno Digital	601	589
Urna de Cristal	459	444
Otros Proyectos DIR	8	8
Total general	3611	3367

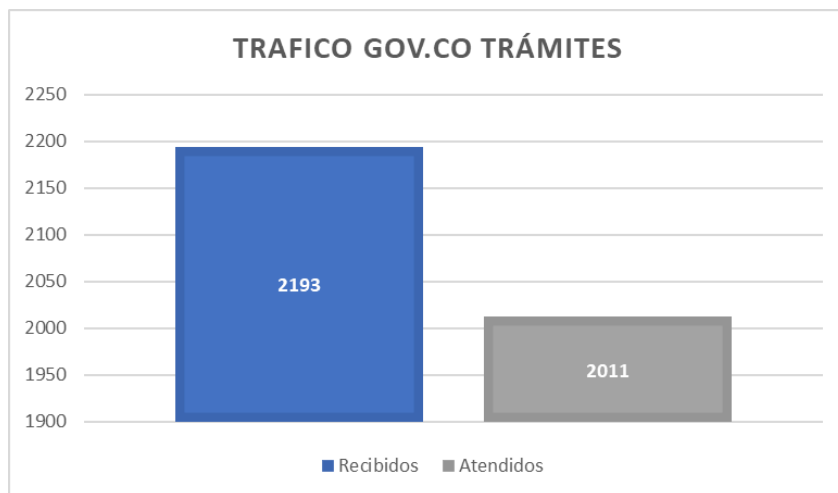
A continuación, se relaciona el tráfico Inbound por canal y las consultas más realizadas



por cada una de las opciones del IVR. **Ver anexo 6**

Opción 1- 1 GOV.CO Trámites:

Tráfico Gov.co Trámites	
Recibidos	Atendidos
2193	2011
100%	92%



Donde se atiende el 92% 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 / Trámites	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	398
Actualización de la sección trámites y servicios	270
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	63
Información referente al COVID 19	59
Subsidios de vivienda	53
Plataforma CVLAC	37
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	35
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	33
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	32
Devolución de IVA (COVID 19)	29

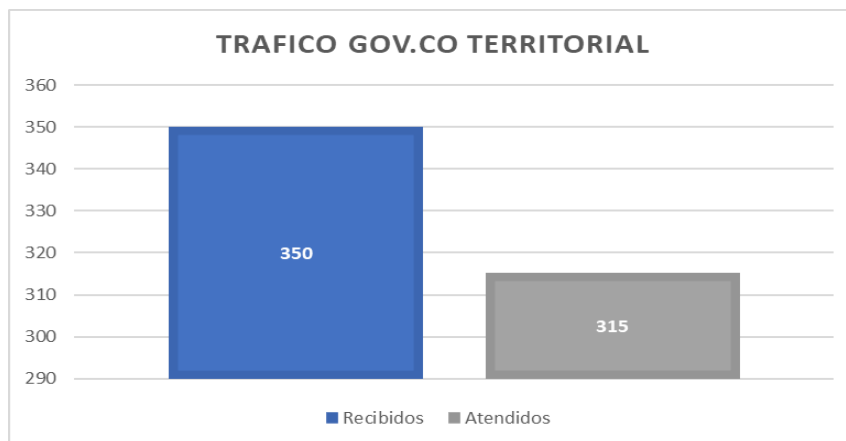


Trámites más consultados en mayo

ID trámite	Nombre de trámite	Total
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	51
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	45
14313	Certificado catastral nacional	25
7601	Pasaporte Electrónico	23
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	16
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	15
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	15
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Impuesto predial unificado	12
ID del trámite depende de la ciudad o municipio	Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	11
7326	Visa de Residente	11

Opción 1-2 Gov.co Territorial

Tráfico Gov.co Territorial	
Recibidos	Atendidos
350	315
100%	90%



Donde se atiende el 90% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.



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

Requerimientos	Cantidad
Reinicio contraseña - Correo Electrónico	944
Creación - Correo Electrónico	287
Consulta -Sitio WEB	130
Creación - Sitio WEB	104
Consulta - Correo Electrónico	81
cambio usuario admin gov.co territorial	24
Gestión radicados Min TIC	16
Reinicio contraseña - Sitio WEB	14
Actualización - Sitio WEB	9
Back UP - Correo Electrónico	7

Opción 2 - Política de Gobierno Digital

Tráfico PGD	
Recibidos	Atendidos
601	589
100%	98%



Donde se atiende el 98% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

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



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

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

Consultas	Cantidad
Información Proyectos de Gobierno Digital.	205
Información de solicitud de conjunto de datos	34
Entidad solicita usuario y contraseña de la herramienta de autodiagnóstico.	34
Ingreso a Máxima Velocidad	33
Solicitud de lenguaje común.	29
Información acerca del proceso de aprobación del portal datos abiertos	28
Implementar la Política de Gobierno Digital.	27
Información de Arquitectura TI, PETI, Seguridad y Privacidad.	21
Ingreso a la Herramienta de Autodiagnóstico.	19
Información acerca de caso solicitado por la entidad	18

Opción 3 - Urna de Cristal

Tráfico urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
459	444
100%	97%



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

La opción 3 urna de cristal actualmente atiende consultas relacionadas con ayudas dadas por el gobierno nacional como lo es ingreso solidario y devolución de IVA siendo estas



las de mayor frecuencia, cabe apuntar que adicional a estas consultas, 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 y Participación ciudadana

Consulta Trámite	Cantidad
Consulta ingreso solidario	44
Consulta devolución de iva	37
Participación ciudadana	28
Familias en acción	26
Subsidios de vivienda	16
Vivienda Gratis	15
Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado	14
Semillero de Propietarios	5
Información hogares conectados	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
19-20/05/2021	Programación para Niños - Ruta STEM	76	75	1
20-21/05/2021	Ciencia de datos	1209	75	1134
25/05/2021	Misión Tic	400	256	144
25-28/05/2021	Cursos Seguridad Digital	161	90	71
28-31/05/2021	Hogares conectados	3069	1295	822

Para mayo se realizaron cinco gestiones outbound con un total de 4.915 registros, teniendo una efectividad promedio del 36%.

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

La cantidad de barridos sobre estas bases fue uno.

Ver Anexo 19

2.1.3 Gestión de Buzón.

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



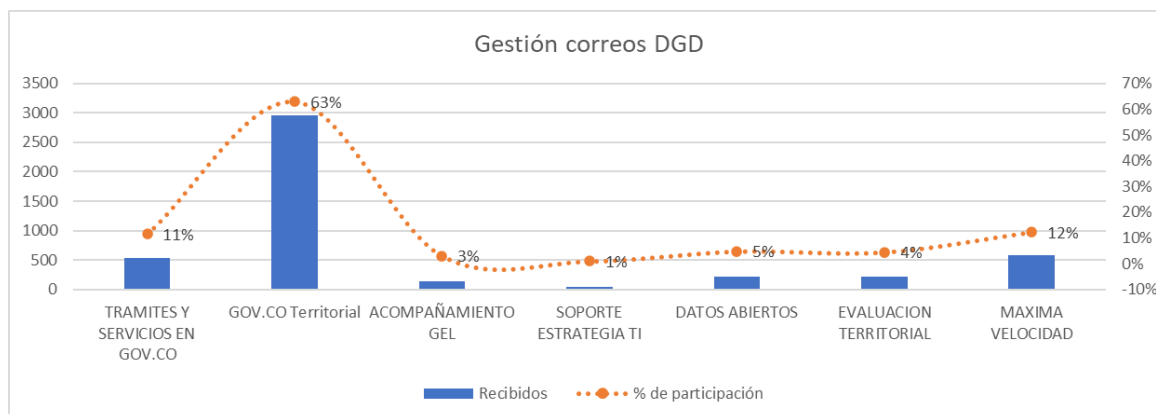
Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
GOBIERNO DIGITAL	69	69	0

Para mayo se reciben 69 buzones de los cuales 69 efectivos estos son atendidos en su totalidad por Urna de Cristal teniendo como principales consultas de programas 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	538	11%
GOV.CO Territorial	2956	63%
ACOMPANAMIENTO GEL	144	3%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	45	1%
DATOS ABIERTOS	225	5%
EVALUACION TERRITORIAL	210	4%
MAXIMA VELOCIDAD	579	12%
Total general	4697	100%



Donde se evidencia y como se ha venido presentando el correo con la mayor cantidad de solicitudes es sopORTEccc@mintic.gov.co, esto se debe a que el correo recibe las solicitudes las entidades gubernamentales (reinicio y creación de cuentas de correo, creación de sitios web) y las de los ciudadanos (Solicitudes de gov.co trámites) la cuenta



de correo se encuentra publicada en el portal www.gov.co generando que la ciudadanía lo use para comunicarse con el centro de contacto.

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

2.1.4.1 Gestión min salud

- Se Finaliza apoyo al Ministerio de Salud en el programa de vacunación. Donde se atendió el correo electrónico desde la plataforma PAIWEB2.

A continuación, se relaciona la gestión realizada y los recursos utilizados

Fecha De Inicio De Gestión: 26-03-2021

Fecha Fin De gestión: 02-06-2021

Nº	ACTIVIDAD	FECHA
1	Capacitación en PAIWEB 2.0 a los Agentes de MinTIC	26-03-2021
2	Entrega de datos de los Agentes de MinTIC	27-03-2021
3	Creación de usuarios de Consulta en PAIWEB 2.0	27-03-2021
4	Entrega de Credenciales de correo electrónico	27-03-2021
5	Capacitación de procedimiento para gestionar correo electrónico	27-03-2021
6	Entrega de plantillas de respuestas de correo electrónico	27-03-2021
7	Entrega plantilla de tipificación de correo electrónico (Temas consultados)	27-03-2021
8	Asignación de rango para creación de casos escalados a segundo nivel	27-03-2021
9	Creación de grupo para comunicación y respuesta a dudas durante la operación	27-03-2021
10	Entrega de guiones para atención de canal telefónico	27-03-2021
11	Asignación de skill a los Agentes de MinTIC para atención de Correo y Telefónico	27-03-2021
12	Creación de la Opción 6 para de PAIWEB 2.0 en las líneas telefónicas de MinSalud	27-03-2021
	Grabación del anuncio promocional de la opción 6 habilitada en el menú para atención exclusiva de PAIWEB 2.0	
13	Grabación del anuncio de la opción 6	27-03-2021
14	Ejecución de las pruebas de conexión telefónica a través de la Opción 6 creada	27-03-2021
15	Pruebas de acceso a la operación de MinSalud por parte de los Agentes de MinTIC	27-03-2021
16	Capacitación por parte de segundo nivel para gestión de desbloqueo y reporte de falla de usuarios	25-05-2021
17	Cierre de los correos pendientes por respuesta de mayo y entrega final de la gestión	02-06-2021



Desarrollo Y Resultados

Mes	LLAMADAS ATENDIDAS	CORREOS ATENDIDOS	TOTAL
Marzo	43	256	299
abril	327	4.282	4609
mayo	0	5.489	5489
junio	0	282	282
Total, general	370	10.309	10.679

INBOUND

Mes	Recibidas	Total, Atendidas	Abandonadas	% NS	Número de Agentes
Marzo	43	0	0	0%	0
Abril	327	0	0	0%	0
Mayo	0	0	0	98%	0
Junio	0	0	0		0
Total general	370	370	0		

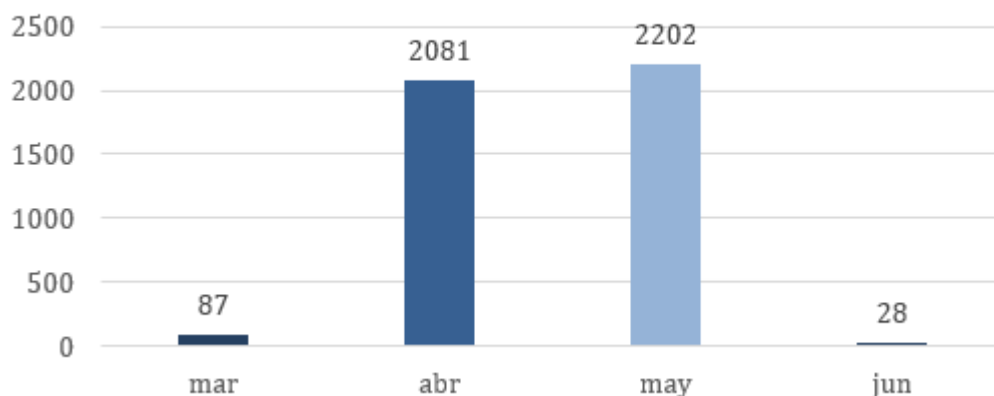
CORREOS

Mes	Correos Recibidos	Correos Atendidos < Umbral	Correos Atendidos > Umbral	% NS	Número de Agentes
Marzo	256	252	4	98%	5
Abril	4.282	4.282	0	100%	5
Mayo	5.489	5.489	0	100%	5
Junio	282	282	0	100%	5
Total general	10.309	10.305	4	100%	

Para la gestión de correos en el apoyo que se prestó a Min Salud en atención a solicitudes del aplicativo PAIWEB2.0 se recibieron un total de 10.309 correos, de los cuales 10.305 fueron atendidos antes de 5 horas, a continuación, relacionamos la cantidad de correos atendidos por tipo de solicitud.

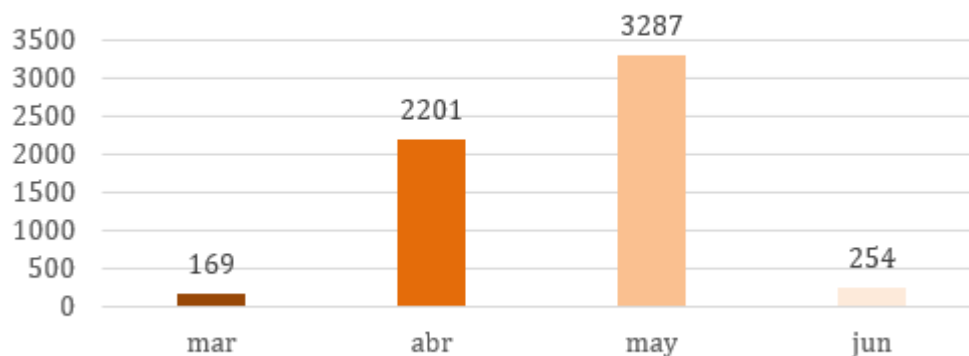


Correos Antigos



Los correos antiguos fueron aquellos en los cuales segundo nivel nos brindaba respuesta y de parte nuestra se transmitía al usuario final. El total de correos atendidos fue de 4.398.

Correos nuevos



Los correos nuevos fueron aquellos en los que las entidades de salud nos escribían para escalarnos algún tipo de requerimiento o incidente. Estos correos en principio eran trasladados a segundo nivel, no obstante, debido al volumen presentado, Min Salud capacitó a nuestro equipo con el fin de que diéramos trámite a los mismos sin necesidad de seguir realizando dichos escalamientos, el total de correos atendidos fue de 5.911.

Para la gestión de correos desde el inicio de esta tarea se destinaron 5 agentes del Centro de Contacto de Min TIC, los cuales trabajaron de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 09:00 p.m., sábados y domingos de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

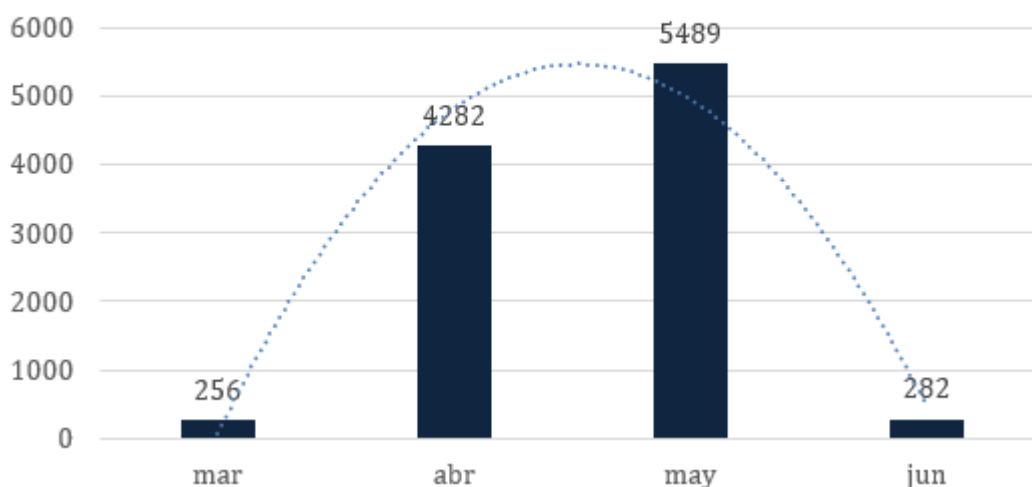
El apoyo para la gestión de correos inició el 27 de marzo y concluyó el 02 de junio con un total de 67 días de trabajo en dicha misión, lo que indica que el promedio de atención de



correos por día fue de 154, teniendo como pico más alto y de mayor gestión el mes de mayo con un total de 5.489 correos atendidos.

Dentro de los requerimientos más repetitivos, se encontró que la solicitud de creación de usuario versión PAIWEB 2.0 fue la que presentó la mayor cifra con un total de 4.039 requerimientos teniendo una participación del 40% del total de las solicitudes recibidas.

Correos atendidos por mes



2.1.5 Gestión envío de correos masivos

Para mayo se realiza los siguientes envíos de correos masivos

Fecha envío	Tema	Cantidad	Rebotaron	Renviados	Fecha de reenvío
19/05/2021	¡Está de vuelta Máxima Velocidad! Prográmate para el evento de lanzamiento!	744	52	0	N/A
28/05/2021	Participa para que Zarzal sea una Ciudad Inteligente!!!	584	6	0	N/A

Estas solicitudes fueron realizadas directamente por el Ministerio teniendo un total de 1.328 correos enviados, estos envíos se realizaron desde las cuentas de correo maximavelocidad@mintic.gov.co el 19 de mayo y acompanamiento@mintic.gov.co el 28 de mayo.

Se realiza envío de correos a las entidades territoriales con la invitación a asistir al primer taller de Gov.co Territorial, realizado y organizado por el CCC, con una asistencia de 472 entidades.

Fecha de envío	Tema	Cantidad
20/05/2021	Asiste al 1er Taller 2021 GOV.CO/Territorial - 27 Mayo 2021	6920
24/05/2021	Asiste al 1er Taller 2021 GOV.CO/Territorial - 27 Mayo 2021	6920
25/05/2021	Asiste al 1er Taller 2021 GOV.CO/Territorial - 27 Mayo 2021	6920



26/05/2021	Asiste al 1er Taller 2021 GOV.CO/Territorial - 27 Mayo 2021	6920
Total		27680

2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en mayo, con un total de **1213** chat que ingresaron de los cuales 746 fueron efectivos y 467 fueron no efectivos. Los chats no efectivos se deben a que los ciudadanos inician un chat pero no dan ningún tipo de respuesta, muchas veces evidenciamos que los ciudadanos hacen llamadas al IVR y abren el chat para tomar la opción que les conteste primero.

Estados	Cantidad	%
Efectivo	750	62%
No efectivo	467	38%
	1217	100%

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

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

Consulta Trámites y servicios	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	180
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	26
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	25
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	22
Pasaporte Electrónico	17
Jóvenes Propietarios	16
Impuesto predial unificado	14
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	13
Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	13
Certificado de residencia	11



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

Consulta	Cantidad
GOV.CO Trámites y Servicios	689
GOV.CO Territorial	56
Datos Abiertos/Software Público	1
Total, general	746

2.1.7 Gestión envío de mensajes de texto

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

Mensajes 1 al 31 de mayo	
Tipo de mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	1.253.357
Respuestas ciudadanos	677
Total	1.254.034

El mensaje de texto enviado a mayor cantidad de números fue el del 104 de mayo con un total de 110.028 mensajes, en este mensaje se envió el siguiente texto, “Conoce como en 2020 Colombia logro el mayor aumento de familias conectadas de los ultimos 7 años. Conectate al boletin TIC hoy 5:30pm. <https://bit.ly/2PG3X0Q>”

La cantidad de mensajes utilizados en mayo fue 1.254.034 esto en 90 envíos realizados, es decir un promedio de 13.926 mensajes enviados por paquete.

A continuación, se relacionan los mensajes enviados en mayo:

Mensajes de texto enviados Mayo						
Item	Fecha de solicitud	Fecha de envío	Hora de envío	Mensaje 1	Prueba Cantidad	Definitivo
1	26/04/2021	01/05/2021	11:00 a.m.	¿Sabes en que consiste el Estatuto Temporal de Proteccion y como beneficia a los migrantes venezolanos? Informate y resuelve tus dudas: https://bit.ly/3fa0qPq	12	20012
2	26/04/2021	01/05/2021	12:00 p.m.	¡Tenemos la respuesta que buscas! Preguntanos sobre la gestion del gobierno, estamos atentos a tus	12	20012



				inquietudes: https://bit.ly/3fa0qPq		
3	26/04/2021	02/05/2021	11:00 a.m.	Comunidad etnica. Te invitamos a participar en la convocatoria para emisoras comunitarias etnicas. Para mas informacion visita: https://cutt.ly/AvqrHzr	12	20012
4	26/04/2021	02/05/2021	14:00 p.m.	Si detectas sintomas como fiebre, dificultad para respirar, tos seca y cansancio, avisa a tu EPS o a la linea nacional 192. Mas informacion: www.minsalud.gov.co	12	20012
5	26/04/2021	02/05/2021	9:00 a.m.	Aporta tus ideas para el Plan Nacional de Seguridad Vial. Agendate y participa con nuestro calendario de eventos: https://www.urnadecristal.gov.co/calendario	12	20012
6	03/05/2021	03/05/2021	14:00 p.m.	Actualiza tus conocimientos en comunicaci3n digital publica. No te quedes fuera, inscribete ahora en DIGITORIAL: http://www.gobiernoenredes.gov.co/digitorial/	12	466
7	26/04/2021	04/05/2021	10:00 a.m.	Asi puedes cargar tu propuesta en el micrositio de la convocatoria de emisoras comunitarias etnicas y continuar en el proceso: https://cutt.ly/kvfYXxf	12	555
8	04/05/2021	04/05/2021	17:00 p.m.	Conoce como en 2020 Colombia logro el mayor aumento de familias conectadas de los ultimos 7 a1os. Conectate al boletin TIC hoy 5:30pm. https://bit.ly/2PG3X0Q	12	40014, 70014
9	04/05/2021	04/05/2021	15:00 p.m.	Ma1ana, desde las 9 am, tenemos una cita en DIGITORIAL para estar al dia en comunicacion digital. Te esperamos: http://www.gobiernoenredes.gov.co/digitorial/	12	373
10	26/04/2021	05/05/2021	12:00 p.m.	No olvides cargar y radicar tu propuesta para la convocatoria de emisoras comunitarias con enfoque	12	555



				etnico. Tienes hasta el 7 de mayo: https://cutt.ly/AvqrHzr		
11	04/05/2021	05/05/2021	9:00 a.m.	¡Demuestra que eres el mejor! Participa en la Copa Mundial de Emprendimiento 2021 https://bit.ly/2Rb9igY	12	30013
12	04/05/2021	05/05/2021	11:00 a.m.	¡Tu puedes representar a Colombia en la Copa Mundial de Emprendimiento 2021! https://bit.ly/3wViHK6	12	30013
13	04/05/2021	06/05/2021	12.00 p.m.	No pierdas esta oportunidad: esta abierta la convocatoria 2021 de Becas Fulbright para Posgrado en Estados Unidos http://bit.ly/308ftn3	12	30013
14	04/05/2021	06/05/2021	13:00 p.m.	La Comision Fulbright abrio convocatorias para becas de maestria y doctorado en Estados Unidos. Postulate: http://bit.ly/3rblquu	12	30012
15	04/05/2021	07/05/2021	9:00 a.m.	Oportunidad para Jovenes Talentos: cursos cortos, posgrados o maestrias para profundizar estudios. Conoce mas aqui: https://bit.ly/30uMn1i	12	30012
16	04/05/2021	07/05/2021	14:00 p.m.	Jovenes dedicados al arte y a las industrias creativas: esta convocatoria es para ustedes http://bit.ly/3909R3p	12	30013
17	7/05/2021	7/05/2021	14:00 p.m.	¡Empresarios! El ministerio TIC abrio la convocatoria Habilidades Digitales para que participen del diplomado gratuito en ciberseguridad https://bit.ly/3tnOtfB	12	168
18	7/05/2021	7/05/2021	14:00 p.m.	Profe, inscribase a Jugando y Kreando, diplomado gratuito para fortalecer sus habilidades TIC. Plazo: 19 de mayo https://forms.mintic.gov.co/jugandoykreando/	12	6637
19	04/05/2021	08/05/2021	11:00 a.m.	Convocatoria abierta para jovenes colombianos dedicados al arte y a las industrias creativas. Pasa la voz:	12	30013



				https://bit.ly/3tPa9lv		
20	7/05/2021	8/05/2021	9:00 a.m.	Son muchos los beneficios de vacunarse contra la COVID-19. Conocelos: https://bit.ly/3vbwxX1	12	20012
21	7/05/2021	8/05/2021	11:00 a.m.	¿Aceptas el Reto 2021 Datos Abiertos Minjusticia? Tienes plazo para participar hasta el 15 de mayo: https://bit.ly/3n5a3E8	12	20012
22	7/05/2021	9/05/2021	12.00 p.m.	¡Mas oportunidades para la superacion de la pobreza!: Familias en Accion inicia inscripciones. Informate aqui: https://bit.ly/2QJXsdo	12	20012
23	7/05/2021	9/05/2021	13:00 p.m.	¿Necesitas mejorar las condiciones de tu vivienda? Consulta si puedes ser beneficiario de Casa Digna Vida Digna https://bit.ly/2RJSptU	12	20012
24	7/05/2021	10/05/2021	9:00 a.m.	¿Sabias que el Sisben cambio? Conoce las novedades y resuelve tus dudas: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	12	20012
25	7/05/2021	10/05/2021	14:00 p.m.	¿Conoces a algun venezolano en Colombia? Compartele esta informacion: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	12	20012
26	7/05/2021	11/05/2021	11:00 a.m.	Si presentas sintomas de COVID-19, tu y con quienes convives deben autoaislarse. Reporta a tu EPS, linea 192 o aplicacion CoronApp. Mas en: www.minsalud.gov.co	12	20012
27	7/05/2021	11/05/2021	10:00 a.m.	Los Ministerios de Justicia y Salud, Superservicios, la Cancilleria y mas entidades quieren escucharte. Participa: https://www.urnadecristal.gov.co/calendario	12	20012
28	12/05/2021	12/05/2021	16:00 p.m.	¡Se acabó la espera! El SENA abrio una nueva convocatoria de formacion presencial. Inscribete hasta el 13 de mayo	12	17270



				https://bit.ly/33CzPXj		
29	12/05/2021	13/05/2021	13:00 p.m.	¡Cuida lo que es tuyo! Cada teatro, museo, biblioteca y monumento de nuestro país conserva la historia de lo que somos https://bit.ly/3tNc9dL	12	20012
30	12/05/2021	13/05/2021	9:00 a.m.	Postulate para hacer tus practicas en el sector publico. Participa en la convocatoria Estado Joven: https://bit.ly/3uJ1YrU	12	19991
31	14/05/2021	15/05/2021	16:00 p.m.	Participa en Rendicion de cuentas del Fondo Rotatorio de la Policia. Viernes 28 de mayo, 9 am. Conoce toda la informacion aqui: https://bit.ly/3tCnahT	12	3910
32	14/05/2021	16/05/2021	13:00 p.m.	¿Planeas viajar con tu perro o tu gato? Esto es lo que debes tener en cuenta: https://bit.ly/3hhswwr	12	39987
33	14/05/2021	17/05/2021	9:00 a.m.	En el mes de la madre, mas virtualidad y menos reuniones. Evita exponer al contagio de COVID-19 a quienes mas quieres. Mas info en: www.minsalud.gov.co	12	40005
34	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	12	234
35	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE		1908
36	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE		857
37	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE		2010



38	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2008
39	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	1989
40	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	700
41	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2012
42	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	631
43	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2009
44	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2011
45	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	661
46	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2007



47	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2010
48	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	151
49	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	71
50	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2003
51	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2012
52	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	1790
53	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	854
54	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	1882
55	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	1733



56	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	1817
57	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	252
58	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	630
59	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2015
60	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2007
61	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2006
62	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	2008
63	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	113
64	14/05/2021	18/05/2021	13:00 p.m.	Conectate al Internet gratuito de las Zonas Digitales del Ministerio TIC. Realiza tramites en linea y comparte información en la nube. https://bit.ly/2NYSXKE	78



65	18/05/2021	18/05/2021	18:00 p.m.	Seguimos en Digital. Te esperamos mañana 10:00 am en la charla comunicación digital y redes sociales. Conectate a: https://bit.ly/3bDwjQV	12	293
66	19/05/2021	19/05/2021	16:00 p.m.	Seguimos en Digital. Te esperamos mañana a las 10:00 am en la charla Estrategia Digital. Conectate a https://bit.ly/3u0aTE8	12	280
67	19/05/2021	19/05/2021	16:00 p.m.	Recuerda que mañana realizaremos la socialización de la línea de crédito Reactivación TIC, del ministerio TIC. Conectate a las 8:00 am https://bit.ly/2RGucES	12	68
68	20/05/2021	20/05/2021	16:00 p.m.	Conectate con vendedores y compradores de tu región. Creemos juntos un gran directorio virtual de alimentos https://bit.ly/3hF9vEi	12	39999
69	20/05/2021	20/05/2021	16:00 p.m.	Inscríbete gratis a talleres de escritura y edición de textos. Tienes plazo hasta el 21 de mayo de 2021: https://bit.ly/3yqmi3i	12	40005
70	21/05/2021	22/05/2021	11:00 a.m.	Inscríbete para presentar los exámenes de Estado Saber 11 Calendario A, Pre Saber y Validación del Bachillerato Académico https://bit.ly/3uH7mLQ	12	30012
71	21/05/2021	22/05/2021	13:00 p.m.	¡Buenas noticias para los jóvenes colombianos! Infórmate sobre la matrícula gratuita para Educación Superior pública: https://bit.ly/2S60nhd	12	30012
72	21/05/2021	23/05/2021	14:00 p.m.	¡Únete por una Colombia Limpia! Entre todos podemos hacer más hermoso a nuestro país: https://bit.ly/3wnwY11	12	30010
73	21/05/2021	23/05/2021	9:00 a.m.	¡Tener casa propia si es posible! Ahora más jóvenes podrán ser propietarios: https://bit.ly/3hA9C40	12	30012



74	21/05/2021	24/05/2021	12:00 p.m,	¿Tienes dudas sobre las vacunas y el Plan Nacional de Vacunacion contra COVID-19? Encuentra respuestas aqui: https://bit.ly/3u1VwuX	12	30012
75	21/05/2021	24/05/2021	10:00 a.m.	El momento de tener tu vivienda propia llego. Uno de los 200 mil subsidios disponibles puede ser el tuyo. Decidete: https://bit.ly/3wnOGS1	12	40012
76	21/05/2021	25/05/2021	13:00 p.m.	¿Por qué es tan importante que te vacunes? En Urna de Cristal te contamos: https://bit.ly/3hCtlju	12	40012
77	21/05/2021	25/05/2021	15:00 p.m.	¿Tienes preguntas sobre inscripciones a Familias en Accion? En Urna de Cristal te las resolvemos: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	12	40012
78	21/05/2021	26/05/2021	10:00 a.m.	¿Te interesan el medio ambiente, la cooperacion internacional o el deporte? Agendate y participa: https://www.urnadecristal.gov.co/calendar	12	40012
79	21/05/2021	26/05/2021	12:00 p.m.	Detecta el virus a tiempo y corta la cadena de contagio. Si tienes sintomas, reporta a tu EPS o a la linea 192 y aislate en casa. Mas info: www.minsalud.gov.co	12	40012
80	24/05/2021	24/05/2021	17:00 p.m.	Haz parte del cambio de Corozal iniciamos el camino para ser una ciudad inteligente tu opinion es fundamental ingresa al link y participa https://bit.ly/3fhh3Tr	4	24223
81	25/05/2021	25/05/2021	12:30 p.m.	Hoy 25 de mayo, 6pm conectate al encuentro virtual de la ruta 2 de #MisionTIC2022. Ingresa con tu correo registrado y cedula https://misiontic2022.rebus.com.co	12	42205
82	25/05/2021	25/05/2021	13:00 p.m.	Seguimos en Digital. Te esperamos mañana a las 10:00 am en la charla accesibilidad de contenidos. Conectate a http://www.gobiernoenredes.gov.co/digital/	12	239



83	25/05/2021	26/05/2021	10:00 a.m.	Seguimos en Digital. Te esperamos mañana a las 10:00 am en la charla de creación de sinergia. Conectate a http://www.gobiernoenredes.gov.co/digital/	12	193
84	25/05/2021	26/05/2021	11:00 a.m.	Te esperamos este 28 de mayo en la rendicion de cuentas del Fondo Rotatorio de la Policia. Participa con tus preguntas: https://bit.ly/3biWkoq	12	3911
85	27/05/2021	27/05/2021	10:00 a.m.	Haz parte del cambio de San Andres iniciamos el camino hacia una ciudad inteligente tu opinion es fundamental ingresa al link participa https://bit.ly/3fhh3Tr	4	9611
86	27/05/2021	27/05/2021	14:00 p.m.	¿Buscando regalo para el Dia de la Madre? Apoya a nuestros emprendedores en el catálogo virtual vendigital.mintic.gov.co	12	9308
87	27/05/2021	27/05/2021	17:00 p.m.	Haz parte del cambio de Castilla iniciamos el camino para ser una ciudad inteligente tu opinion es fundamental ingresa a link y participa https://bit.ly/3fhh3Tr	3	9402
88	28/05/2021	28/05/2021	14:00 p.m.	Estudia con subsidio a la tasa de interes y de sostenimiento. Hay 9.000 creditos disponibles. ¡Uno puede ser el tuyo! https://bit.ly/3fr1UYg	12	30012
89	28/05/2021	29/05/2021	13:00 p.m.	Unete al Pacto Colombia con las Juventudes. Participa en tu region: https://bit.ly/3vqCqA2	12	30010
90	29/05/2021	29/05/2021	11:00 a.m.	Enviamos al correo las claves del curso ciberseguridad de MinTIC y ASOBANCARIA activala antes del 31de mayo ¡Apresurate!	5	149

2.2 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial

2.2.1 Gestión de Casos Gov.co Territorial

Del 1 al 31 de mayo se gestionaron 1352 casos en Service Desk en Gov.co/Territorial de



los cuales 1005 fueron escalados a Segundo Nivel y 347 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 31 de mayo en territorial:

Tipificación / Estado	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general
Actualización	44	593	2	62	701
Consulta	23	136	4	9	172
Creación	21	401	4	30	456
Eliminación	1	6			7
Error		1			1
Gestión interna		1			1
Otros		12		2	14
Total general	89	1150	10	103	1352

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 93% de los casos.

El 7% que no se logró cerrar al 31 de mayo se debe al encolamiento que presenta la solución territorial, por el apoyo que se está presentando a MinSalud.

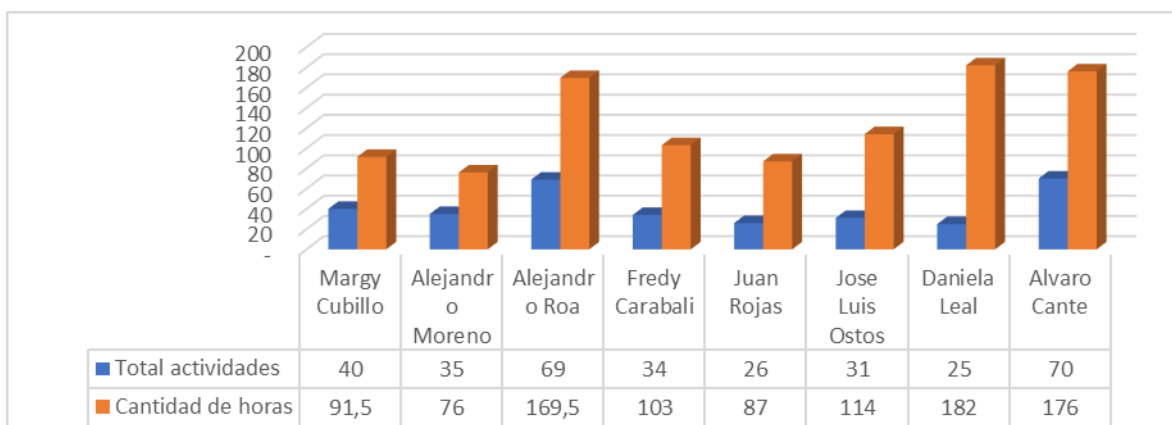


Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 315 actividades que hacen parte de la operación, pero no están registradas como casos (Informes, Pruebas QA, Formatos, MX, Automatización de informes, Monitoreo Preventivo) incluyendo a los agentes profesionales.



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

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



Sistema de Gestión documental

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

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

2.3 Casos creados en Service Desk

En mayo se crearon en la plataforma Service Desk de Outsourcing 1557 casos en la dirección de gobierno digital los cuales se asignaron de la siguiente manera. **Ver anexo 5**



Del total de los casos creados el 87% fueron asignados a la solución GOV.CO Territorial, a continuación detallamos el estado de los casos en general:

Estado	Total
Abierto	126
Cerrado	1301
Esperando Información Usuario	19
Esperando Proveedor u otro nivel	11
Resuelto	100
Total general	1557

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

Tipificación		Total
Acompañamiento	Acompañamiento	64
	Servicios Ciudadanos Digitales	129
Total Acompañamiento		193
GOV.CO Territorial	Actualización	701
	Consulta	172
	Creación	456
	Eliminación	7
	Error	1
	Gestión interna	1
	Otros	14
Total GOV.CO Territorial		1352
GOV.CO Trámites	Actualización	2
	Creación	1



Total GOV.CO Trámites		3
Urna de cristal	Urna de cristal	9
Total Urna de cristal		9
Total general		1557

Para los casos pendientes por respuesta se evidencia que en mayo se tienen 235 casos, teniendo el caso más antiguo en febrero perteneciente a acompañamiento.

Soluciones / Mes	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Acompañamiento	4	2	12	61	6	85
GOV.CO Territorial		6	4	95	41	146
GOV.CO Trámites		4				4
Total general	4	12	16	156	47	235

Se presenta encolamiento en acompañamiento y territorial, las soluciones se están poniendo al día en los primeros días de Junio.

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

Ver anexo 1

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



Ítem	ANS	Oro	mayo
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	3.0 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a 400 segundos	21.1 segundos
6	Tiempo de atención Email	Debe ser $\leq$ a 5 horas	93 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.3
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	387 segundos inbound – 34 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA $\geq 95\%$	98%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	100%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 90\%$	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $\leq 10\%$	ecn $\leq 90\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	95%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

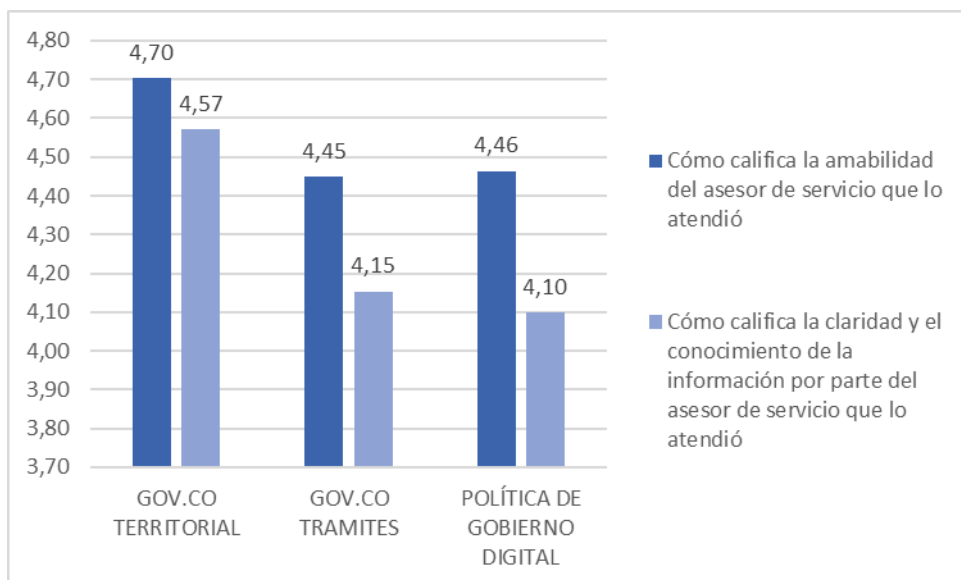
A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta realizada en cada uno de los procesos de la dirección de Gobierno Digital. **Ver anexo 25**



Pregunta / Calificación	Cantidad
☐ Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	683
1	69
2	9
3	5
4	31
5	569
☐ Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	796
1	119
2	23
3	21
4	63
5	570
☐ Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	960
NO	160
SI	800
Total general	2439

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

Proceso	Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	Total general
GOV.CO TERRITORIAL	4,70	4,57	4,63
GOV.CO TRAMITES	4,45	4,15	4,29
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	4,46	4,10	4,27
Total general	4,50	4,18	4,33



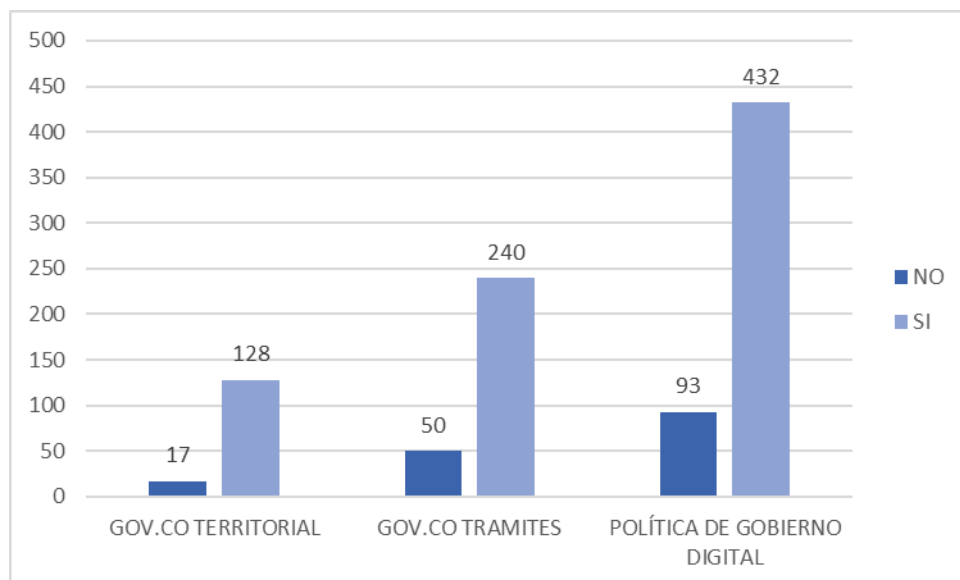


Para la pregunta **“Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió”** la calificación para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es igual o superior a 4.5 logrando un incremento con respecto al mes anterior

Para pregunta **“Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió”** para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es superior a 4.1 en comparación con el mes anterior este se mantuvo estable.

Para la consulta **“Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?”** el 83.8% de las respuestas fueron positivas.

Proceso	NO	SI
GOV.CO TERRITORIAL	17	128
GOV.CO TRAMITES	50	240
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	93	432
Total general	160	800



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



5 Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.

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

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

Ver anexo 26



Notas evaluación mensual Mayo					
No de cédula	Nombre	Apellido(s)	proceso	Notas	
1022347417	EDNA FERNANDA	BANDERA GARCIA	GOV.CO	✓	100%
1024597837	KELLY JOHANNA	CARRILLO SANTOFIMIO	GOV.CO	✓	100%
1019083201	YORELY CATHERINE	JEREZ ESPITIA	GOV.CO	✓	90%
52734114	GLORIA ESPERANZA	PARADA PAEZ	GOV.CO	✓	90%
1127622303	DOUGLAS JOSE	CONSUEGRA ATENCIO	GOV.CO	✓	80%
79835290	JUAN CARLOS	GALEANO	GOV.CO	✓	80%
1012399639	LIZ VIVIANA	VASQUEZ MORA	GOV.CO	✓	80%
1014240301	LINDA MARCELA	MANRIQUE BETANCOURT	POLITICA DE GOBIERNO D	✓	100%
1040373562	YENY ESTHER	PALMERA BEDOYA	POLITICA DE GOBIERNO D	✓	100%
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%
1033792313	ADAIK ALEJANDRO	MORENO LOPEZ	TERRITORIAL	✓	100%
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%
1057466725	LUIS ALEJANDRO	CATELBRANCO ROA	TERRITORIAL	✓	90%
1022988463	MARGY JULIANA	CUBILLOS RODRIGUEZ	TERRITORIAL	✓	90%
1018417595	JHOJAN ALBERTO	GUTIERREZ IPUZ	TERRITORIAL	✓	90%
1018491566	JUAN DAVID	ROJAS GIL	TERRITORIAL	✓	90%
1072749901	RAFAEL ALBERTO	BUITRAGO SALAMANCA	TERRITORIAL	!	70%
39800096	ROSMERY	CUBILLOS ROJAS	TERRITORIAL	!	70%
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 92% en cuanto a la evaluación de conocimientos.

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



Para el mes de marzo y después de realizar 256 monitoreos se evidencia que la calidad cierra al 99.5% cumpliendo con lo establecido.

Así mismo se evidencia que la precisión más afectada fue la de usuario final con 4 errores críticos en el proceso de territorial afectando la precisión de rol crítico general en un 1.6% Las demás precisiones cerraron al 100%

No obstante, tanto la calidad como las precisiones cierran incumplimiento.

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

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

Errores criticos

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



Errores críticos de Usuario Final

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

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

Errores críticos de Negocio

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

Errores no críticos

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



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

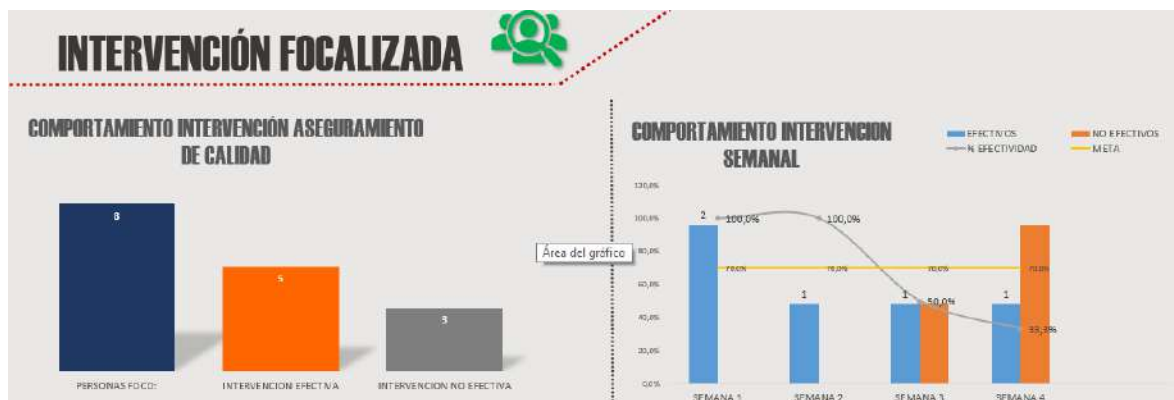
Etiquetas de fila	CANT ITEM	%
Ortografía	9	34,62%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	8	65,38%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	3	76,92%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	2	84,62%
Trasmite seguridad al brindar la información	2	92,31%
Modula y vocaliza de manera adecuada	1	96,15%
Usa lenguaje adecuado en la llamada	1	100,00%
Total general	26	

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

Precisión de error no crítico para el mes de mayo es de 94.5%.



Resultados Generales



Para las últimas semanas del mes de mayo la efectividad de las intervenciones no fue 100% efectiva debido a que los asesores ya contaban con notas altas lo cual es difícil movilizarlos de un porcentaje a otro.

es de aclarar que de los asesores intervenidos el 100% cumple con la calidad y las precisiones establecidas para la cuenta.

No obstante, se continúan con procesos de refuerzo y capacitación hacia los asesores

6.2 Desempeño por agente

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



ASESOR	CANT MONITOREOS	PEC GENERAL	PENC	CALIDAD EMITIDA
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	12	100,00%	100,00%	100,00%
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	11	100,00%	100,00%	100,00%
DOUGLAS CONSUEGRA	16	100,00%	100,00%	100,00%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS	10	100,00%	100,00%	100,00%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	10	100,00%	100,00%	100,00%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	12	100,00%	100,00%	100,00%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	4	100,00%	100,00%	100,00%
YENY ESTHER PALMERA	9	100,00%	100,00%	100,00%
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	7	100,00%	100,00%	100,00%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	3	100,00%	100,00%	100,00%
ALBERTO GUTIERREZ	2	100,00%	100,00%	100,00%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	13	100,00%	100,00%	100,00%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	8	100,00%	100,00%	100,00%
MARCELA MANRIQUE	13	100,00%	100,00%	100,00%
JUAN DAVID ROJAS	14	100,00%	100,00%	100,00%
JUAN CARLOS GALEANO	11	100,00%	100,00%	100,00%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	14	100,00%	99,50%	99,50%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	11	100,00%	99,36%	99,36%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	15	100,00%	99,07%	99,07%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	10	100,00%	98,60%	98,60%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	17	94,12%	98,59%	98,59%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	7	85,71%	98,57%	98,57%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	16	93,75%	98,50%	98,50%
FREDI CARABALÍ SÁNCHEZ	11	90,91%	97,55%	97,55%
Total general	256	98,44%	99,50%	99,50%

En 100% de los asesores auditados en MINTIC cierran cumpliendo con los parámetros establecidos de calidad para la campaña, la nota más baja obtenida es del 99%

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

6.3 Calibraciones

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



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

los asistentes se encuentran 100% calibrados



Para el proceso de calibración se involucran a los dos agentes con el fin de validar la gestión que realizan en la cuenta urna de cristal, se evidencian oportunidades de mejora en cuanto al uso del guion habeas data y la información que se entrega relacionada con el departamento de prosperidad social.

Por parte del cliente se genera el compromiso de entregar respuestas tipo a consultas relacionadas con el departamento de la prosperidad social

7 Formación y entrenamiento de los agentes.

Debido al apoyo que se realizó al Ministerio de Salud Desde el área de calidad se realiza seguimiento y capacitación a los agentes con respecto a esta gestión De igual forma se realiza una capacitación para territorial en cuanto a la gestión que deben realizar en el correo electrónico

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Gestión correo electrónico soporteccc@mintic.gov.co	12/05/2021	Gobierno Digital

8 Reuniones y capacitaciones con cliente.

Para este mes por parte del cliente y la AND se recibe una capacitación con respecto al aplicativo de gira y la respuesta Cómo se deben escalar los casos y el flujo tienen los mismos dentro del aplicativo

Así mismo la explicación por parte de la AND con respecto a unas respuestas que se deben entregar a las entidades.

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación gestión JIRA	13/05/2021	Gobierno Digital

Por otra parte, semanalmente se realiza una reunión de seguimiento enfocada a validar los diversos temas a tratar relacionados con el proyecto GOV.CO



Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Reunion de seguimiento Gov.co tramites	12/05/2021	Gobierno Digital

9 Acciones de mejora.

- Se realiza cruce de nueva base de enlaces rotos identificando solo 210 trámites por reportar a las entidades
- Se recibe por parte de la agencia nacional acceso a la VPN para usar el aplicativo JIRA en el centro de contacto al ciudadano
- Se capacita a los agentes de territorial nivel 1 con el fin de estandarizar la gestión de correo electrónico

10 Observaciones y conclusiones.

- Mejora la percepción de atención y solución en el centro de contacto de acuerdo con las encuestas y en comparación con el mes anterior
- Se inicia con el proceso de revisión de enlaces rotos de acuerdo con la nueva base compartida
- 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 92%
- Se finaliza el apoyo de la gestión de correos del Ministerio de Salud cerrando de forma satisfactoria, sin pendientes



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
Mayo 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 MAYO DE 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de mayo de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Mayo 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	11



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.....	15
5	Evaluación de conocimientos.	17
6	Calidad CCC	17
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	Mayo
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



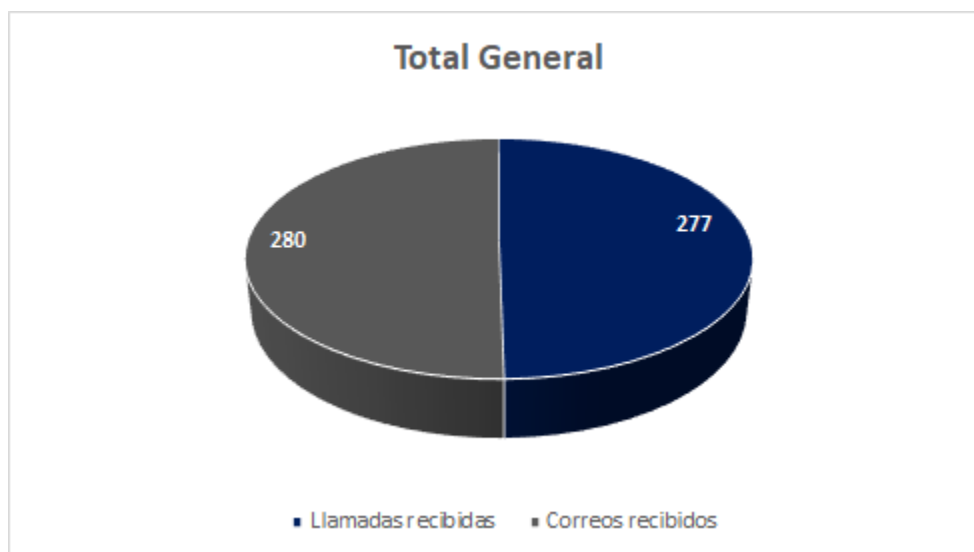
Ítem	ANS	Oro	Mayo
		400 segundos	
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	27 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio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

3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de mayo 2021, el CCC recibió un total de 557 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Canal	01-May-2021 09-May-2021	10-May-2021 16-May-2021	17-May-2021 23-May-2021	24-May-2021 31-May-2021	Total general
Llamadas recibidas	57	48	65	107	277
Correos recibidos	70	80	53	77	280
Total	127	128	118	184	557



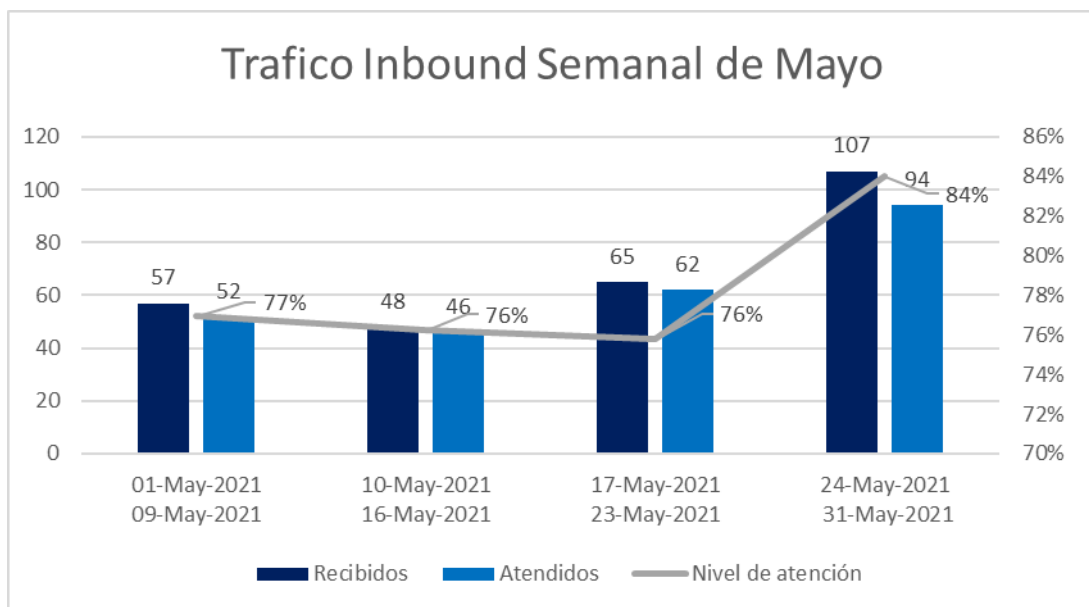
Para el mes de mayo se evidencia que el canal Inbound y correo tuvieron la misma participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 50% sobre el total.

3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de mayo 2021 se recibieron un total de 277 llamadas, de las cuales se atendieron 254, 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)
3/05/2021	5	5	5	0	0	100 %	0,00%	129	0,4
4/05/2021	19	17	17	1	1	100 %	5,26%	905	0,2
5/05/2021	12	12	12	0	0	100 %	0,00%	504	0,3
6/05/2021	5	5	5	0	0	100 %	0,00%	754	0,2
7/05/2021	15	12	12	0	3	100 %	0,00%	694	0,9
8/05/2021	1	1	1	0	0	100 %	0,00%	425	1,0
10/05/2021	15	15	15	0	0	100 %	0,00%	307	0,2
11/05/2021	9	8	8	0	1	100 %	0,00%	410	0,6
12/05/2021	9	9	9	0	0	100 %	0,00%	545	0,1
13/05/2021	11	10	10	0	1	100 %	0,00%	462	0,4
14/05/2021	4	4	4	0	0	100 %	0,00%	762	0,5
15/05/2021	0	0	0	0	0	0 %	0,00%	0	0,0
18/05/2021	22	22	22	0	0	100 %	0,00%	600	0,3
19/05/2021	21	19	19	0	2	100 %	0,00%	518	0,5
20/05/2021	5	5	5	0	0	100 %	0,00%	261	0,2
21/05/2021	15	14	14	0	1	100 %	0,00%	684	0,4
22/05/2021	2	2	2	0	0	100 %	0,00%	364	0,5
24/05/2021	30	28	28	0	2	100 %	0,00%	481	0,4
25/05/2021	9	9	9	0	0	100 %	0,00%	558	0,7
26/05/2021	15	15	15	0	0	100 %	0,00%	523	0,3
27/05/2021	7	7	7	0	0	100 %	0,00%	720	0,1
28/05/2021	15	13	13	0	2	100 %	0,00%	869	1,5
29/05/2021	13	5	5	0	8	100 %	0,00%	514	3,8
31/05/2021	18	17	16	0	1	94 %	0,00%	661	20,9
Total general	277	254	253	1	22	100 %	0 %	575	1,9



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.

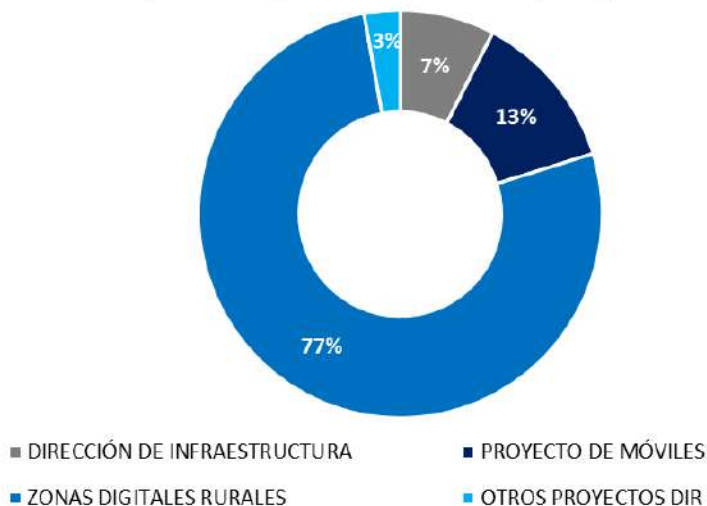


Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	21	21	21	0	0	0	100,00 %	0,00 %	487	0,3
PROYECTO DE MÓVILES	35	27	27	0	8	8	100,00 %	0,00 %	632	0,8
ZONAS DIGITALES RURALES	213	198	197	1	14	15	99,49 %	0,47 %	587	2,3
OTROS PROYECTOS DIR	8	8	8	0	0	0	100,00 %	0,00 %	338	0,1
Total general	277	254	253	1	22	23	99,87 %	0,12 %	511	1

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

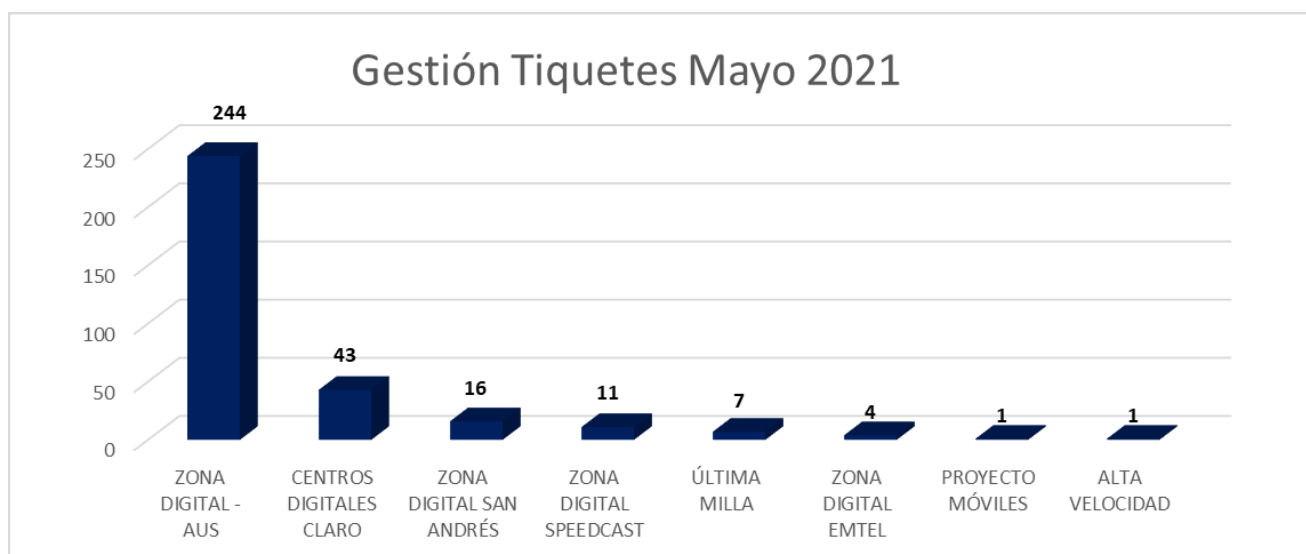


% de participación de los proyectos





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



Gestionado por	
Proyecto o consulta	Cantidad
ZONA DIGITAL - AUS	244
CENTROS DIGITALES CLARO	43
ZONA DIGITAL SAN ANDRÉS	16
ZONA DIGITAL SPEEDCAST	11
ÚLTIMA MILLA	7
ZONA DIGITAL EMTEL	4
PROYECTO MÓVILES	1
ALTA VELOCIDAD	1
Total, general	327



3.2 Gestión llamada

Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana 4 con un total de 107 llamadas de las cuales se atendieron 94.
Ver anexo 3

El total de llamadas atendidas hasta el 31 de mayo fue de 254 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera.

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	166
No efectivo	88
Total, general	254

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 52 registros.

Llamadas no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	65
Muda	11
Prueba	9
Equivocada	3
Total, general	88

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



Consultas	Cantidad
Consulta Otros proyectos	102
Consulta Incentivos a la Demanda 1	16
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	15
Otros temas	12
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	5
Incidencia masiva sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	4
Requerimientos Técnico del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	3
Consulta Incentivos a la Demanda 2	2
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	2
Transferencia	2
Consulta Alta Velocidad	1
Consultas del proyecto San Andrés Centros Digitales	1
Requerimientos Administrativo del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Total, general	166

3.3 Gestión Outbound

Para mayo 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
3/05/2021	3	Efectiva
4/05/2021	3	Efectiva
5/05/2021	3	Efectiva
6/05/2021	3	Efectiva
7/05/2021	3	Efectiva
10/05/2021	3	Efectiva
11/05/2021	3	Efectiva
12/05/2021	3	Efectiva
13/05/2021	3	Efectiva
14/05/2021	3	Efectiva
18/05/2021	3	Efectiva
19/05/2021	3	Efectiva
20/05/2021	3	Efectiva
21/05/2021	3	Efectiva
24/05/2021	3	Efectiva
25/05/2021	3	Efectiva
26/05/2021	3	Efectiva
27/05/2021	3	Efectiva
28/05/2021	3	Efectiva
31/05/2021	3	Efectiva
Total, general	60	

3.4 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de mayo 2021, el CCC recibió un total de 280 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-May-2021 09-May-2021	10-May-2021 16-May-2021	17-May-2021 23-May-2021	24-May-2021 31-May-2021	Total, general
Recibidos	70	80	53	77	280
Atendidos	70	80	52	77	279
Nivel de atención	100%	100%	100%	100%	100%



En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 2 con un total de 80 requerimientos.

Para mayo el total de correos atendidos fue de 279, los cuales 276 fueron efectivos y 4 informativos y de prueba; se detallan a continuación.

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
CCC	98
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	66
INRED	65
Móviles	21
TV Islas	11
Otro	8
EMTEL	5
Centros Digitales (INRED -CCC)	1
Transferida	1
Total, general	276

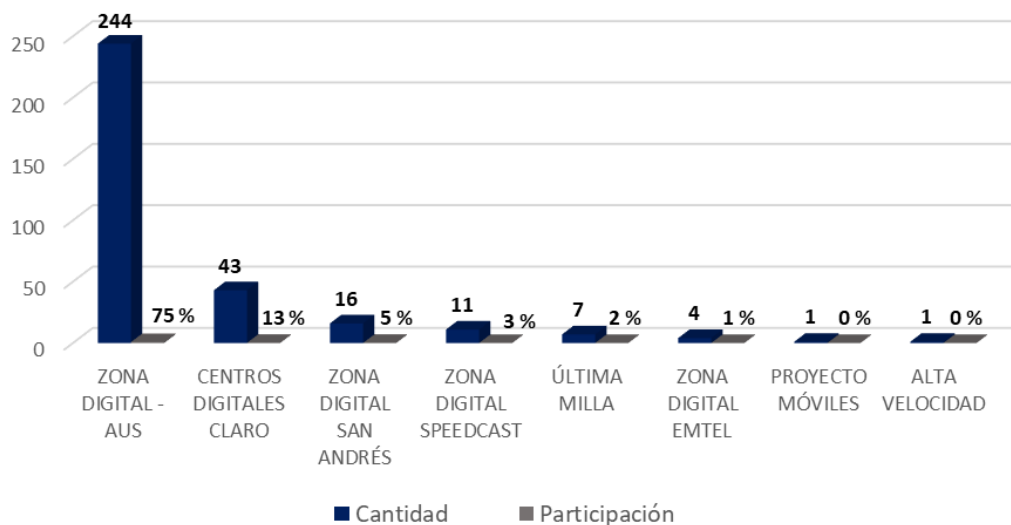
3.5 Casos creados en Service Desk

Hasta el 31 de mayo en la gestión de Service Desk han ingresado un total de 327 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 5**

Proyecto o consulta	Cantidad
ZONA DIGITAL - AUS	244
CENTROS DIGITALES CLARO	43
ZONA DIGITAL SAN ANDRÉS	16
ZONA DIGITAL SPEEDCAST	11
ÚLTIMA MILLA	7
ZONA DIGITAL EMTEL	4
PROYECTO MÓVILES	1
ALTA VELOCIDAD	1
Total, general	327



Gestión de Casos Mayo 2021



De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación del proyecto “Zona Digital – AUS con un 75% sobre el total de casos.

4 Encuesta de satisfacción

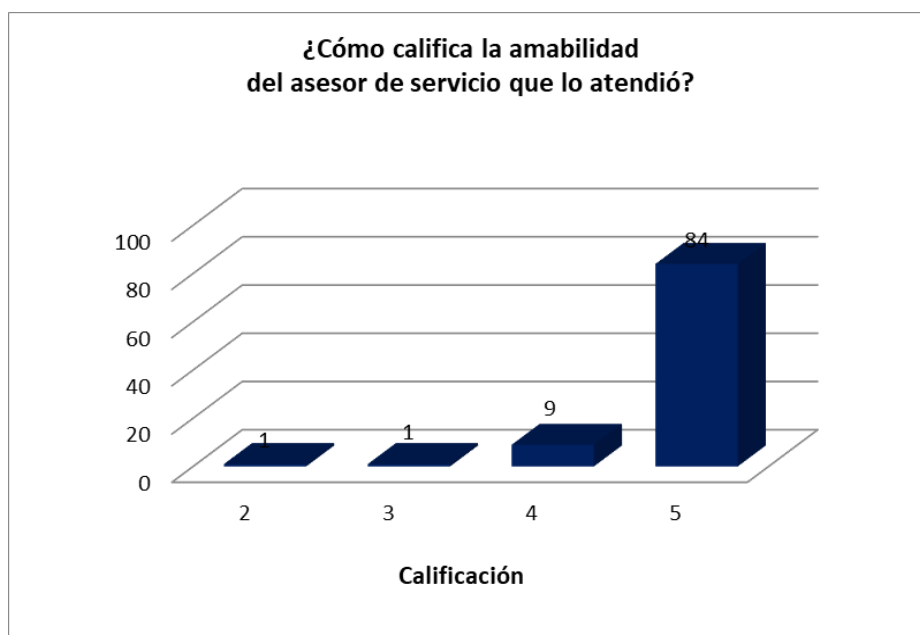
Ver anexo 25

Encuesta Infraestructura mayo 2021	
Pregunta / Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	95
2	1
3	1
4	9
5	84
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	108
1	7
2	3
3	3
4	18
5	77
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	118
NO	15
SI	103
Total, general	321

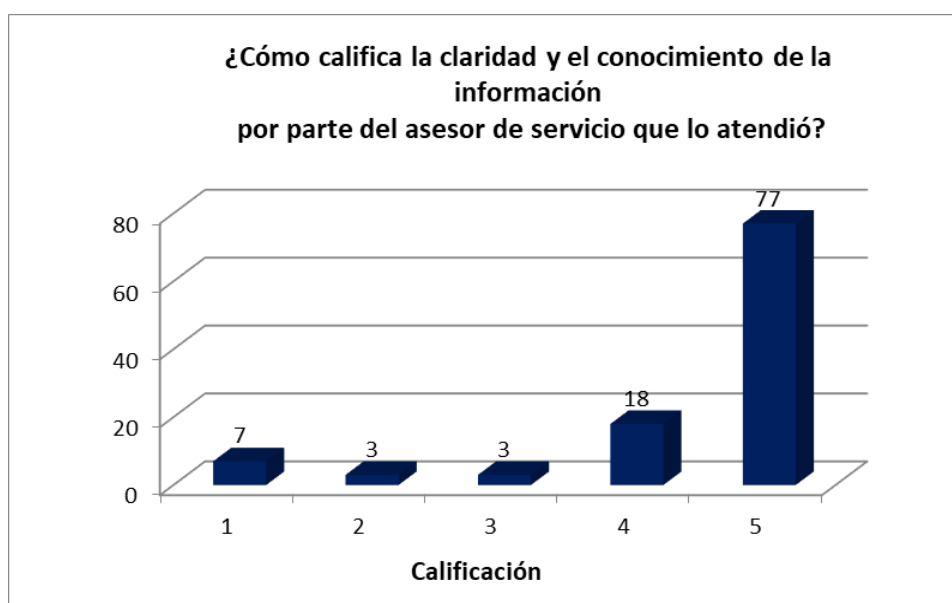


A continuación, se comparte el resultado promedio de las preguntas 1 y 2

Para la pregunta, Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió; el promedio de calificación estuvo en 4.9



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 4.4





5 Evaluación de conocimientos.

Ver anexo 26

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

Nombre de usuario	Nombre	Apellido(s)	Cuenta	Nota
1031123589	WILSON CAMILO	BARRERA VELANDIA	INFRAESTRUCTURA	90 %
1019120323	CRISTIAN CAMILO	TIMOTE YARA	INFRAESTRUCTURA	90 %
52483267	NUBIA	PIEROS ESPEJO	INFRAESTRUCTURA	100%
1022397210	STEPHANNY LORENA	AREVALO BUITRGO	INFRAESTRUCTURA	100%

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

6 Calidad CCC

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

6.1 Calidad interna

Ver anexo 10





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

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

Errores críticos

De los 41 monitoreos realizados para la dirección de infraestructura no se detectaron fallas críticas lo cual garantizó que las precisiones de usuario negocio y cumplimiento se mantuvieran al 100%

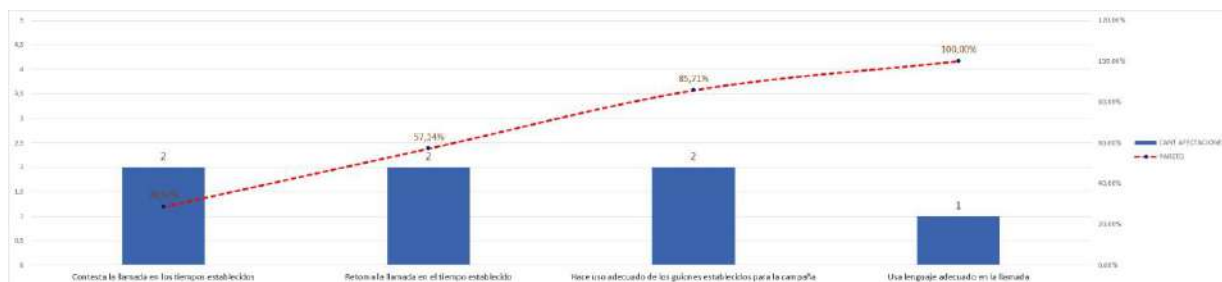
Errores no críticos

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

- Contesta la llamada en los tiempos establecidos
- Retoma la llamada en el tiempo establecido
- Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña
- Usa lenguaje adecuado en la llamada

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

CAUSA	CANT AFECTACIONES	PARETO
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	2	28,57%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	2	57,14%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	2	85,71%
Usa lenguaje adecuado en la llamada	1	100,00%
Total general	7	



6.2 Desempeño por agente

A continuación, se relaciona el estado de calidad por agente

ASESOR	CANT MONITOREOS	PEC GENERAL	PENC	CALIDAD EMITIDA
--------	-----------------	-------------	------	-----------------



WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	8	100,00%	100,00%	100,00%
JESUS DAVID BUSTOS JIMENEZ	5	100,00%	100,00%	100,00%
CRISTIAN CAMILO TIMOTE YARA	11	100,00%	99,32%	99,32%
LORENA AREVALO	9	100,00%	99,00%	99,00%
NUBIA PIÑEROS	8	100,00%	98,50%	98,50%
Total, general	41	100,00%	99,33%	99,33%

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

6.3 Calibraciones

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



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

Se evidencia la buena gestión realizada por parte del agente, dado que no se detecta por parte de cada uno de los asistentes oportunidades de mejora en la llamada escuchada.

(Ver memorias)

7 Formación

No se realizan capacitación a los agentes de la dirección de infraestructura, debido a soporte que se está brindando al Ministerio de Salud, Aun así, se realiza seguimiento a



los agentes con las notas de calidad más bajas lo anterior con el fin de garantizar el cumplimiento de esta.

Por parte del cliente se recibe capacitación sobre la gestión que se realizará en los centros digitales para los diferentes operadores.

Estás capacitaciones brindadas directamente por claro y la Unión temporal dando a conocer las características del proyecto con respecto a los equipos instalados sí el servicio que ofrece.

Así mismo se realizan reuniones para identificar el funcionamiento de la creación de casos en Service Desk.

actualmente se están escalando los casos de centros digitales correspondientes a claro.

8 Acciones de mejora

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

9 Observaciones y conclusiones

- Se realizan las campañas de salida de llamadas solicitadas por la dirección de Infraestructura
- Se evidencia el aumento en cuanto a consultas del proyecto Centros Digitales
- De acuerdo con los resultados de la encuesta de servicio para el mes de mayo el resultado es sobresaliente en cuanto a atención y conocimiento brindado desde el centro de contacto.
- Aún no se ha definido el proceso para escalar casos a la Unión temporal debido que se presentan fallas de comunicación entre los aplicativos del centro de contacto y el operador.



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
Mayo 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 mayo de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de mayo de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Mayo 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	11



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	19
6.3	Calibraciones	20
7	Formación	20
8	Reuniones y capacitaciones con cliente	20
9	Acciones de mejora.....	21
10	Observaciones y conclusiones	21



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

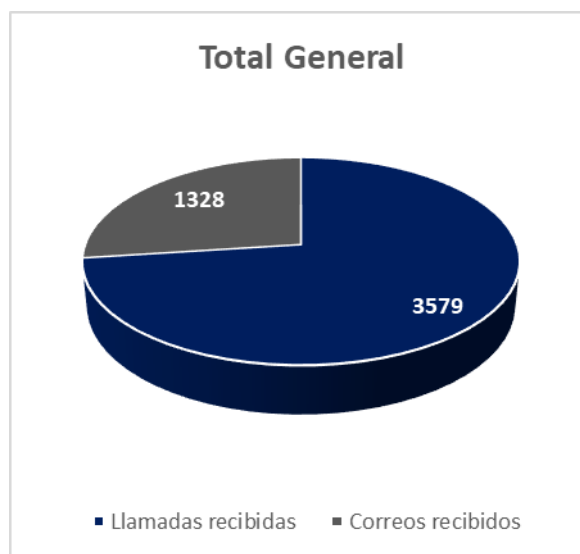
1 Modelo Operativo y Procedimiento

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 mayo, el CCC recibió un total de 4.907 transacciones entre el canal Inbound y Correo: **ver anexo 2**

Canal	01-May-2021 09-May-2021	10-May-2021 16-May-2021	17-May-2021 23-May-2021	24-May-2021 31-May-2021	Total general
Llamadas recibidas	1040	858	656	1025	3579
Correos recibidos	313	672	139	204	1328
Total	1353	1530	795	1229	4907

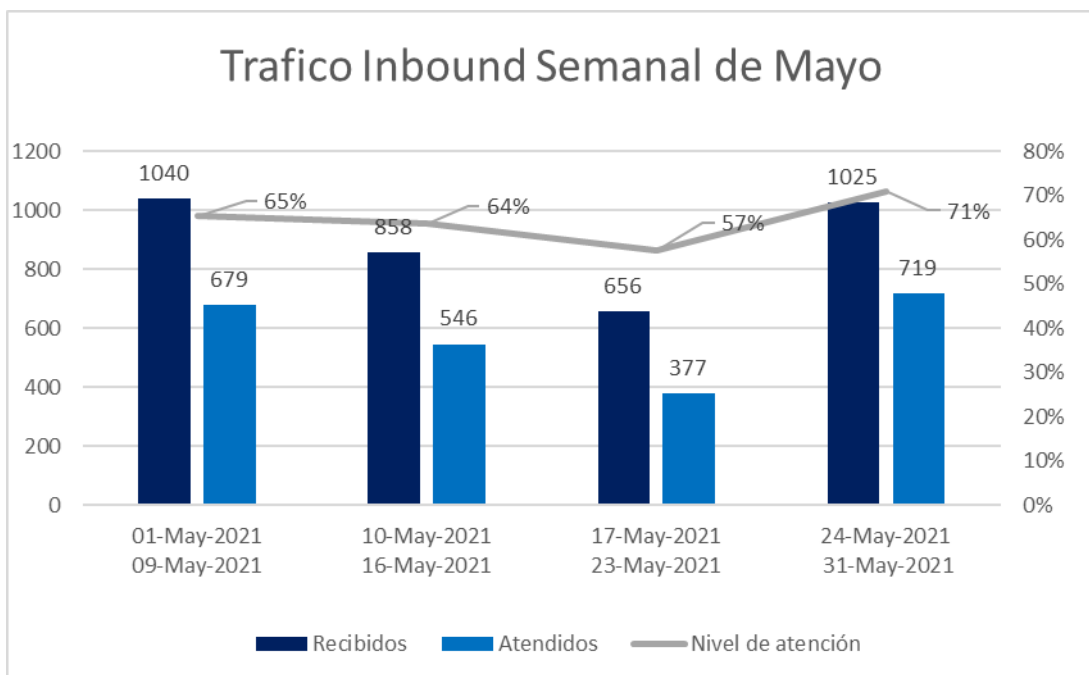




2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de mayo se recibieron un total de 3.579 llamadas, de las cuales se atendieron 2.321, 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)
3/05/2021	254	137	51	54	63	37 %	21,26%	446	159,3
4/05/2021	213	121	58	47	45	48 %	22,07%	514	182,6
5/05/2021	176	142	109	18	16	77 %	10,23%	433	33,7
6/05/2021	194	120	50	38	36	42 %	19,59%	406	103,5
7/05/2021	203	159	132	21	23	83 %	10,34%	346	29,9
10/05/2021	207	128	56	40	39	44 %	19,32%	477	106,1
11/05/2021	173	126	72	25	22	57 %	14,45%	435	60,6
12/05/2021	180	127	69	24	29	54 %	13,33%	418	75,3
13/05/2021	117	69	32	17	31	46 %	14,53%	456	69,8
14/05/2021	181	96	37	37	48	39 %	20,44%	420	144,2
18/05/2021	119	69	28	25	25	41 %	21,01%	361	107,1
19/05/2021	165	108	26	32	25	24 %	19,39%	416	127,1
20/05/2021	221	111	21	65	45	19 %	29,41%	417	153,9
21/05/2021	151	89	24	30	32	27 %	19,87%	438	102,2
24/05/2021	195	122	65	33	40	53 %	16,92%	415	76,3
25/05/2021	166	120	70	22	24	58 %	13,25%	387	71,3
26/05/2021	205	147	75	29	29	51 %	14,15%	363	94,2
27/05/2021	170	114	54	36	20	47 %	21,18%	456	145,1
28/05/2021	128	100	74	12	16	74 %	9,38%	483	57,6
31/05/2021	161	116	75	25	20	65 %	15,53%	388	54,9
Total general	3579	2321	1178	630	628	51 %	18 %	422	96,1





Dentro la gestión inbound se evidencia que la semana en la que más se han atendió llamadas es en la cuarta con un total de 719 llamadas.

Para el mes de mayo las llamadas atendidas fueron de 2.321 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	1.759
No efectivo	562
Abandonadas	1.257
Total, general	3.668

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

Llamadas no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	196
Muda	295
Equivocada	71
Total, general	562

El 9% 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 mayo.

Ver anexo 27



Llamadas transferidas No efectivas

ÁREAS	CANTIDAD DE LLAMADAS
REGISTRO TIC	82
GRUPO GESTION DEL ESPECTRO	44
GRUPO DE COBRO COACTIVO Y GARANTIAS (PÓLIZAS)	20
SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA	20
GRUPO DE NOTIFICACIONES	7
TDT Y TELEVISIÓN	6
EQUIPO AVETM y VALIDACIÓN IMEI	4
FORTALECIMIENTO DE MEDIOS PÚBLICOS	4
GRUPO DE CARTERA	4
GRUPO DE GESTIÓN DE GARANTIAS (PÓLIZAS)	4
MESA DE SERVICIO SECTORIAL	4
GRUPO DE GESTION DE GARANTIAS	2
RADIODIFUSION	1
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES	1
Total, general	203

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

Llamadas transferidas

Área	Cantidad
Registro Tic	41
Radiodifusión Sonora	31
Grupo de Cartera	30
Grupo gestión de espectro	22
Mesa de servicio sectorial	10
Grupo de cobro coactivo	8
Grupo de notificaciones	6
Grupo de Gestión de Garantías (Pólizas)	4
Subdirección de asuntos postales	4
Grupo De Tesorería	3
Equipo AVETM y Validación IMEI	3
Mesa de Servicio Sectorial	2
TDT Y TELEVISIÓN	2
Grupo de Gestión de Garantías	3
RABCA y radioaficionado	1
Total general	170



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

Consulta de Llamadas

Consulta / Motivo de la llamada	Cantidad
TALENTO DIGITAL MISIÓN TIC 2022	283
CARTERA	165
AVETM	121
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	119
TALENTO DIGITAL	110
REGISTRO TIC	94
NO COMPETENCIA	87
RADIO	83
INFRAESTRUCTURA	61
ESPECTRO	52

En mayo la consulta más realizada a la línea de atención 3443460 opción 2 fue 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 mayo, esta base cuenta con un total de 1.532 registros, dentro de los cuales se evidencia que la media de atención está en cuatro horas y cuarenta y nueve minutos, de igual manera se evidencia que el tiempo más alto en atención estuvo en once horas y treinta y cuatro minutos.

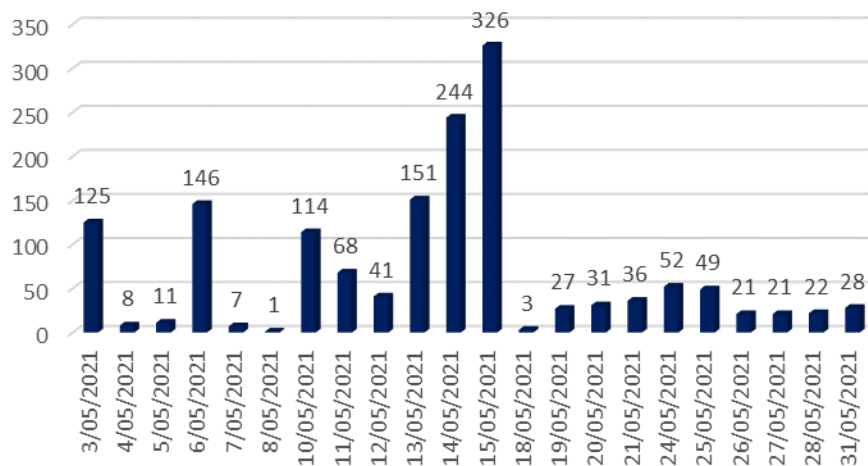
Esta medición se realizar en un horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. en días hábiles.

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



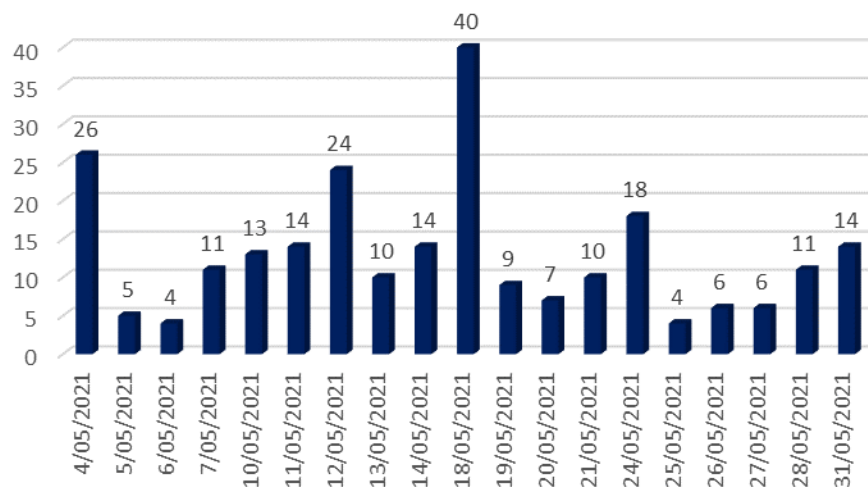
tráfico fue el 15 de mayo con 326 solicitudes.

Correos enviados al call center



Para la medición del tiempo que un agente técnico tarda en radicar una solicitud, se realizó el análisis sobre 246 registros, encontrando que la media de radicación se encuentra en ocho minutos y catorce segundos, a su vez se evidencia que el tiempo más alto estuvo en cuarenta y dos minutos.

Radicaados call center

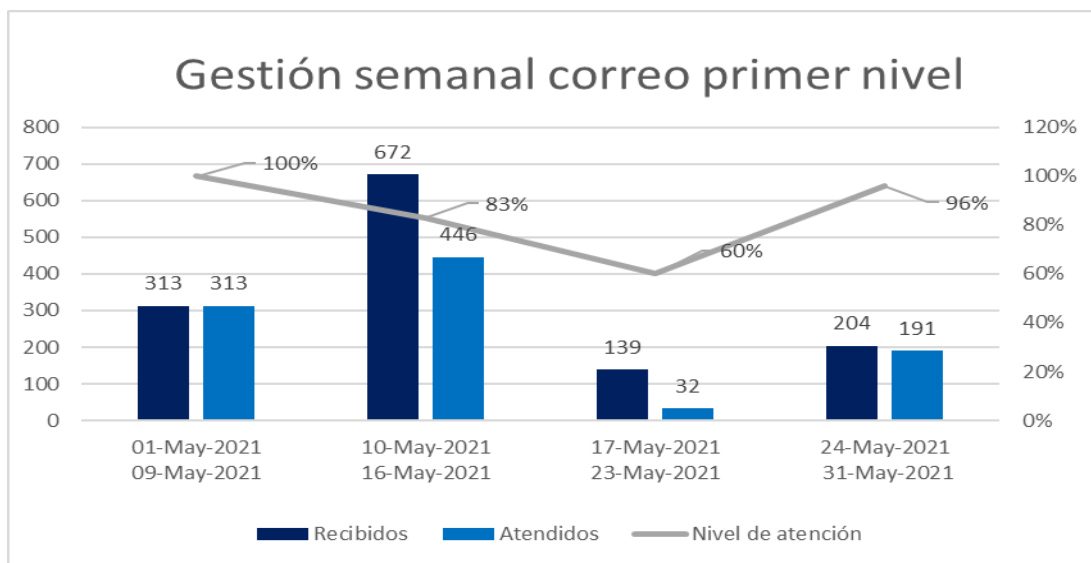


Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de mayo 2021, el CCC recibió un total de 1.328 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**



Correo	01-May-2021 09-May-2021	10-May-2021 16-May-2021	17-May-2021 23-May-2021	24-May-2021 31-May-2021	Total general
Recibidos	313	672	139	204	1328
Atendidos <5 (Hrs)	313	446	32	191	982
Nivel de atención	100%	83%	60%	96%	85%

En mayo los agentes técnicos gestionaron 1.328 correos en primer nivel, dando respuesta inmediata o generando traslado a las entidades correspondientes.



2.3 Gestión de Radicados

Para el mes de mayo se radicaron un total de 246 solicitudes desde primer nivel en donde se evidencia la cantidad de radicados por día. **Ver anexo 7**



Gestión de Radicados Primer Nivel	
Fecha	Cantidad
4/05/2021	26
5/05/2021	5
6/05/2021	4
7/05/2021	11
10/05/2021	13
11/05/2021	14
12/05/2021	24
13/05/2021	10
14/05/2021	14
18/05/2021	40
19/05/2021	9
20/05/2021	7
21/05/2021	10
24/05/2021	18
25/05/2021	4
26/05/2021	6
27/05/2021	6
28/05/2021	11
31/05/2021	14
Total general	246

El día que mas radicados se realizaron fue el 18 de mayo con un total de 40; adicionalmente se puede observar los tipos de solicitudes que llegan a primer nivel y estas son gestionadas inmediatamente.



Gestión de Respuestas Generadas por Primer Nivel	
Solicitudes	Cantidad
INFORMACIÓN DE PLANTILLAS	265
TRASLADO POR COMPETENCIA A ENTIDADES	265
ULTIMA MILLA MOVIL	228
MISION TIC 2022	123
INFORMACION DE RADICADOS	63
TRASLADO POR COMPETENCIA AL OPERADOR	56
DONACION DE COMPUTADOR PLANTILLA	51
INFO SOBRE CURSOS	30
CARTERA	11
OTRO TEMAS	9
CONTENIDO DIGITAL	7
AYUDAS COVID 2020	6
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	5
CONTENIDO DIGITAL	4
TRASLADO POR COMPETENCIA INNPULSA	4
TRASLADO POR COMPETENCIA SOPORTE CCC	4
AUDIOVISUALES MINTIC	3
AVETM	3
Total general	1137

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

Ítem	ANS	Oro	Mayo
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	Mayo
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	59%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	96 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a 400 segundos	N/A
6	Tiempo de atención Email	Debe ser $\leq$ a 5 horas	N/A
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	0%
8	Encuesta	Promedio nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.2
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	422 segundos inbound
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA $\geq 80\%$</i>	82%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	100%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 90\%$	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $< 10\%$	ecn $\leq 10\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	100%



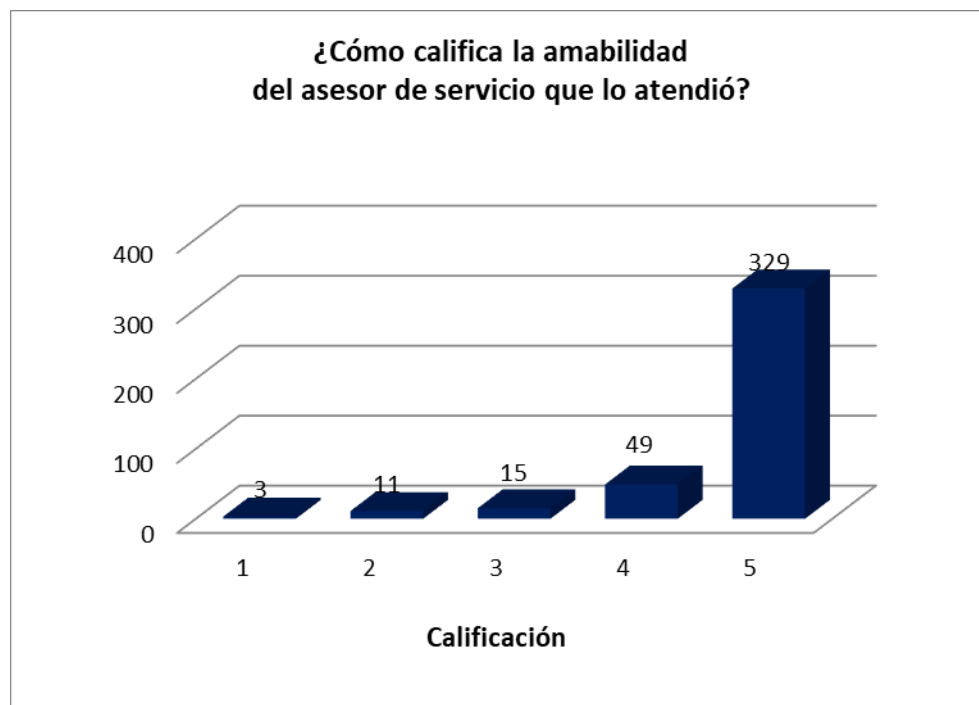
4 Encuesta de satisfacción

Para el mes de mayo el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 1.540, de las cuales el 26% calificó la primera pregunta, el 31% respondió la segunda y el 42% respondió la tercera, a continuación, presentamos los aspectos más relevantes de cada una de las preguntas:

Ver anexo 25

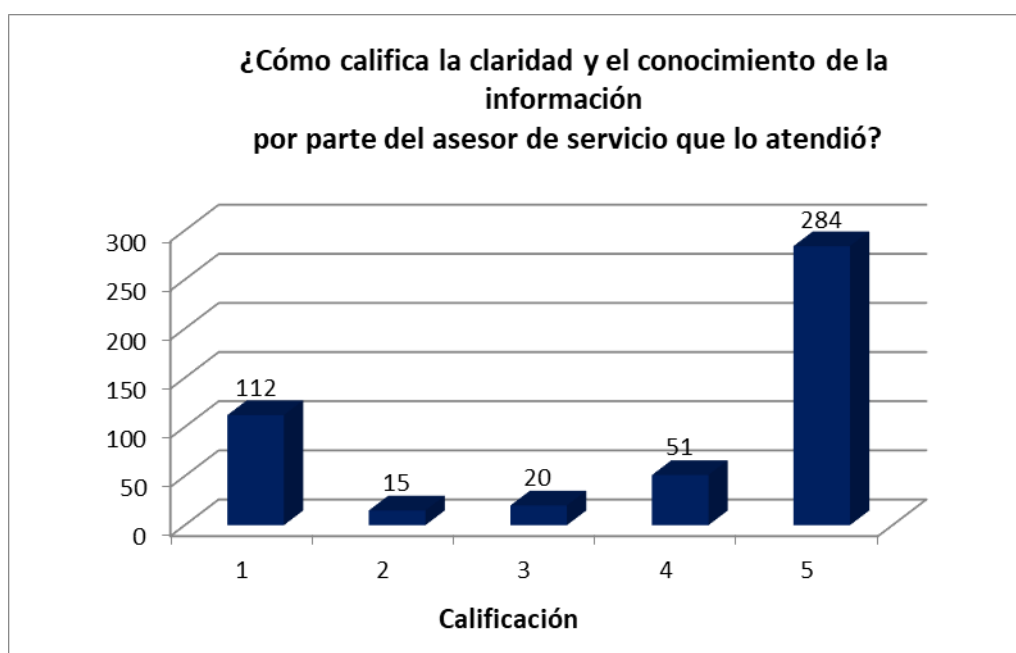
Encuesta P.A.CO Mayo 2021	
Pregunta / Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	407
1	3
2	11
3	15
4	49
5	329
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	482
1	112
2	15
3	20
4	51
5	284
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	651
NO	227
SI	424
Total general	1540

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



El 81% 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.

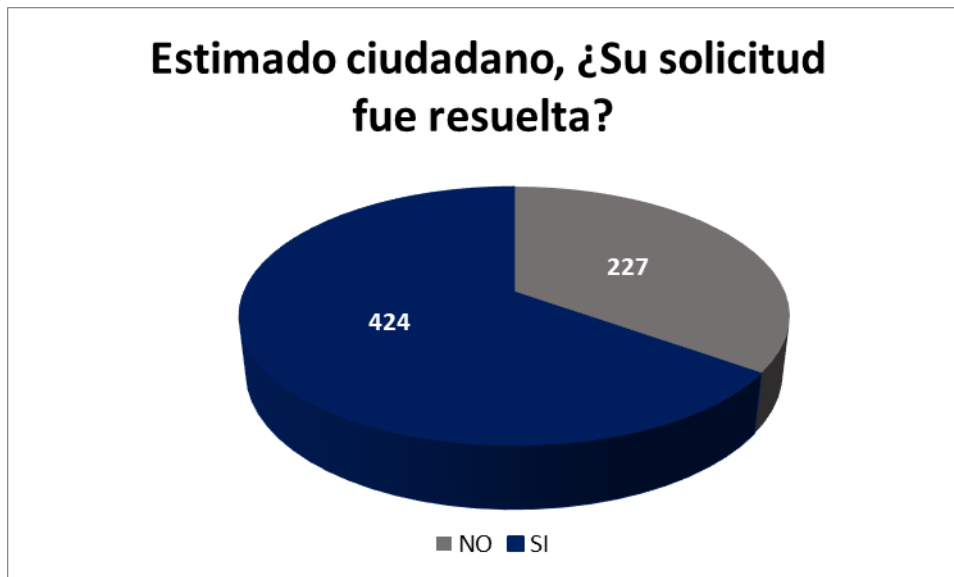
Resultados pregunta 2 “Estimado ciudadano, ¿Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió? encontramos los siguientes resultados.





En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5) fue la que tuvo mayor participación con un 59%, por otra parte, observamos que el promedio de calificación general fue de 3,8.

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



En la pregunta tres, el 35% de las personas que contestaron la encuesta informan que su consulta no fue resuelta, mientras que el 65% indicó que su requerimiento fue solucionado.

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

5 Evaluación de conocimientos.

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

Notas evaluación mensual Mayo					
No de cédula	Nombre	Apellido(s)	proceso	Notas	
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%	✓
1109077876	WILLIAM ALBERTO	SILVA MUNEVAR	P.A.C.O.	100%	✓
1026292975	ALIX LORENA	VARGAS GAMBA	P.A.C.O.	100%	✓
1087488250	JULIETH FANERY	VELEZ MUOZ	P.A.C.O.	100%	✓
1019121008	ANGIE MILENA	VARGAS PINEDA	P.A.C.O.	100%	✓



Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos donde se realiza énfasis en la capacitación recibida convocatoria transformación y fortalecimiento de medios el 100% de los asesores que presentaron la evaluación aprueban con la nota máxima; esto garantiza el manejo de la información.

6 Calidad CCC

6.1 Calidad Interna

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



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

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

Errores críticos

De los 83 monitoreos realizados para la dirección de infraestructura no se detectaron fallas críticas lo cual garantizó que las precisiones de usuario negocio y cumplimiento se mantuvieran al 100%

Errores no críticos

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

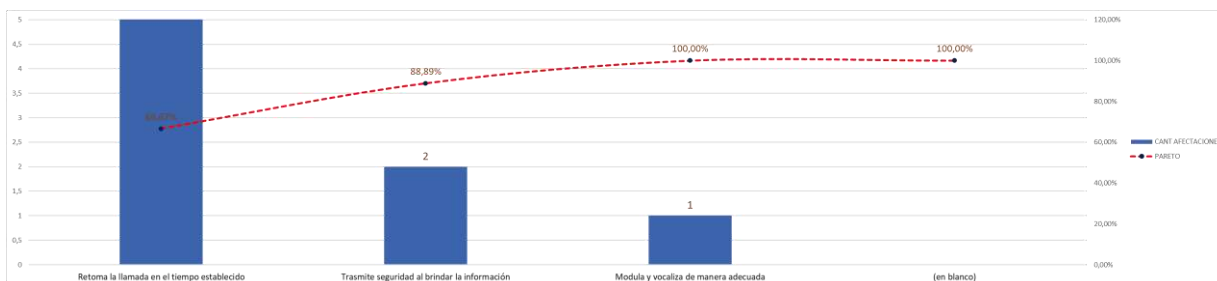
- Retoma la llamada en el tiempo establecido
- Transmite seguridad al brindar la información



- Modula y vocaliza de manera adecuada

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

CAUSA	CANT AFECTACIONES	PARETO
Retoma la llamada en el tiempo establecido	6	66,67%
Trasmite seguridad al brindar la información	2	88,89%
Modula y vocaliza de manera adecuada	1	100,00%
Total general	9	



Al realizar el análisis de las fallas de servicio se evidencia que el 100% de las fallas de servicio identificadas corresponde al tiempo de retoma en las llamadas.

6.2 Desempeño por agente

ASESOR	PEC GENERAL	PENC	CALIDAD EMITIDA
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	100,00%	100,00%	100,00%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	100,00%	100,00%	100,00%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	100,00%	100,00%	100,00%
LUISA BALLEEN	100,00%	99,70%	99,70%
LORENA VARGAS	100,00%	99,68%	99,68%
JULIETH VELEZ	100,00%	99,56%	99,56%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	100,00%	99,19%	99,19%
ANGIE VARGAS PINEDA	100,00%	98,95%	98,95%

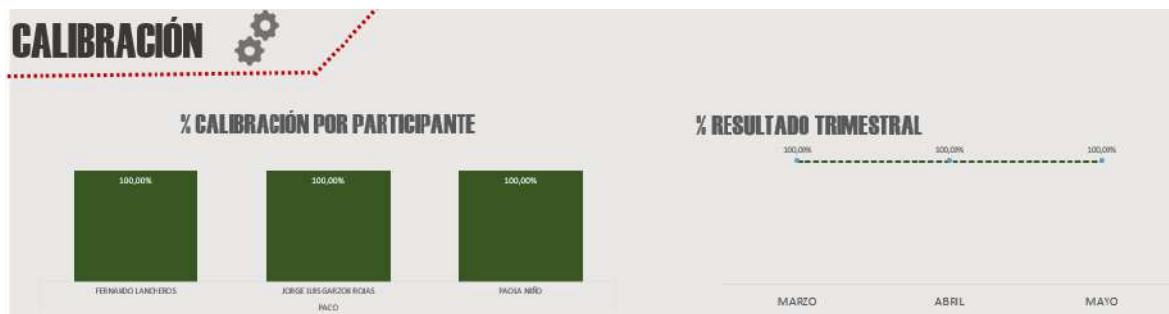
Al cerrar el mes de mayo de obtiene un resultado positivo en la calidad por agente, dado que el 100% de ellos cumple con los estándares de calidad establecidos.

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



6.3 Calibraciones

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



Se realiza la escucha de una llamada relacionadas con la gestión de cartera dado que es un proceso que se recibió recientemente

De las dos llamadas escuchadas se evidencia la buena gestión realizada por parte de los agentes, por parte de cliente se recibe la sugerencia de reducir el tiempo de gestión. Adicionalmente se escucha una llamada relacionada con AVETM, proceso para restablecer contraseña, se evidencia la excelente gestión realizada por el agente.

7 Formación

No se realizan capacitación a los agentes de PACO, debido a soporte que se está brindando al Ministerio de Salud, Aun así, se realiza seguimiento a los agentes con las notas de calidad más bajas lo anterior con el fin de garantizar el cumplimiento de esta.

8 Reuniones y capacitaciones con cliente

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación Convocatoria Transformación y Fortalecimiento a Medios	27/05/2021	PACO

Parte del cliente se recibe capacitación relacionada con la convocatoria transformación y fortalecimiento de medios

donde se recibe información de los documentos características de la convocatoria Así mismo también se recibe capacitación del proceso de atención y redireccionamiento a las solicitudes que lleguen al centro de contacto por dicho tema.



9 Acciones de mejora

- Para mayo la atención de llamadas relacionadas con cartera presentó una disminución del 85% en transferencias, lo anterior debido a que nuestro equipo fue capacitando en la atención de este tipo de solicitudes y ello nos permitió bajar la cifra de transferencias de 507 en abril a 71 en mayo.
- Para mayo el porcentaje de transferencias no exitosas al área de cartera bajó en un 99%, pasando de tener en abril 307 transacciones no efectivas a tener 4 en mayo.
- el 27 de mayo se recibió capacitación de Convocatoria Transformación y Fortalecimiento a Medios por parte de Min TIC
- Se actualiza la base de extensiones y de Iniciativas MinTic, con el brindar información más completa desde el CCC.

10 Observaciones y conclusiones

- Para el mes de mayo no se presenta incidencias con el IVR
- La gestión realizada por los agentes es excelente, dado que no se evidencian fallas críticas que comprometan la información entregada a los ciudadanos, así mismo se observa por medio de la evaluación, el conocimiento de los agentes en cuanto a los servicios y diferentes iniciativas entregadas por parte de MinTic.
- Ha disminuido la transferencia de llamadas al área de cartera, dado que los agentes ya se encuentran capacitados en los procedimientos de dicha área.
- En la semana del 17 al 24 de mayo se gestionaron solicitudes desde minticresponde@mintic.gov.co debido a la congestión evidenciada en la recepción de correos electrónicos.

Bogotá, 6/10/2021 4:02:04 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 **FE1006134** 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

Bogotá, 6/10/2021 3:43:26 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 **FE1006135** 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

Bogotá, 6/10/2021 4:08:29 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 FE1006136 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