

Código TRD: 322

CUENTA DE COBRO

PARA: USUARIO CUENTACOBROTIC

DE: Montaña Rivera Luz Angela

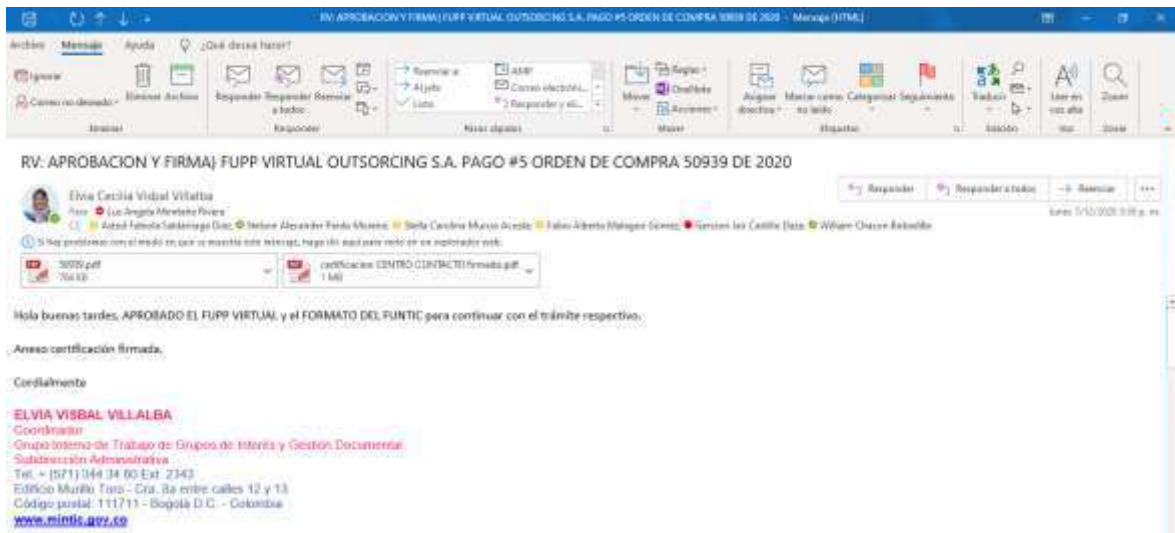
ASUNTO: FACTURA NOVIEMBRE OC50939 DE 2020 PAGO 5
FECHA: 2020-12-07 16:31:33

Respetado(@): USUARIO CUENTACOBROTIC

Descripción
FACTURA NOVIEMBRE OC50939 DE 2020 PAGO 5

Cordialmente,

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



De: Gerison Jairo Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>
 Enviado: lunes, 7 de diciembre de 2020 3:18 p. m.
 Para: Luz Angela Montaña Rivera <amontana@mintic.gov.co>
 CC: Astrid Fabiola Saldaña Díaz <asaldana@mintic.gov.co>; Elvia Cecilia Visbal Villalba <visbal@mintic.gov.co>; Nelson Alexander Pardo Moreno <nparado@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>; Fabio Alberto Malagón Gómez <fmalagon@mintic.gov.co>
 Asunto: APROBACION Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #5 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes,

Para los fines pertinentes:

SE APRUEBA EL FUPP VIRTUAL Y EL FORMATO DEL FUPP OSS.

Cordial saludo,

GERISON CASTILLO DAZA
 Subdirector de Estrategias y Arquitectura TI
 Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 3423
 Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13
 Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia

De: Astrid Fabiola Saldaña Díaz <asaldana@mintic.gov.co>
 Enviado el: lunes, 7 de diciembre de 2020 12:17 p. m.
 Para: Gerison Jairo Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>; Elvia Cecilia Visbal Villalba <visbal@mintic.gov.co>
 CC: Luz Angela Montaña Rivera <amontana@mintic.gov.co>; Nelson Alexander Pardo Moreno <nparado@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>; Fabio Alberto Malagón Gómez <fmalagon@mintic.gov.co>
 Asunto: RV: (APROBACION Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #5 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes, cordial saludo!

Buen día

Remito los documentos para su firma y aprobación, indicado expresamente, SE APRUEBA EL FUPP VIRTUAL Y EL FORMATO DEL FUPP OSS.

Gracias,

Astrid Saldaña

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

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

OUTSOURCING S.A	800.211.401-8	24/06/2020
Registro Presupuestal N°: 132520 132620 132720		
OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION: Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.		

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

3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO				
NIT	TITULAR	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	BANCO
800.211.401-8	OUTSOURCING S.A	AHORROS	9700055917	DAVIVIENDA
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
FE- 1005316	03	12	2020	\$157.791.080	\$29.980.305	\$187.771.385

	día	mes	año			
Valida los valores frente a la factura recibida						

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

AUTORIZACIONES PARA PAGO			
1. Se autoriza el pago	5	según cláusula	10
del contrato	50939	Otro SI y/o Adición	NO
2. He recibido y aprobado los entregables establecidos para este pago según cláusula	10		
3. He recibido y aprobado los informes de ejecución de actividades y/o utilizaciones			

ENTREGABLES ADICIONALES RECIBIDOS (relaciónelos aquí)

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

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

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

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

7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR

Certifico que el proveedor o tercero ha cumplido con las obligaciones establecidas en el contrato o convenio o resolución indicado en el presente documento y que está conforme con los requisitos de pago relacionados en

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

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

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

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

Nombre del Supervisor: GERSON CASTILLO DAZA
Cargo del Supervisor: Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI
Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación gcastillo@mintic.gov.co

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

Nombre del Supervisor: ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA
Cargo del Supervisor: Coordinador GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés
Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación evisbal@mintic.gov.co

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

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



Remite: Angela Paola Niño Pancha <anino@mintic.gov.co>

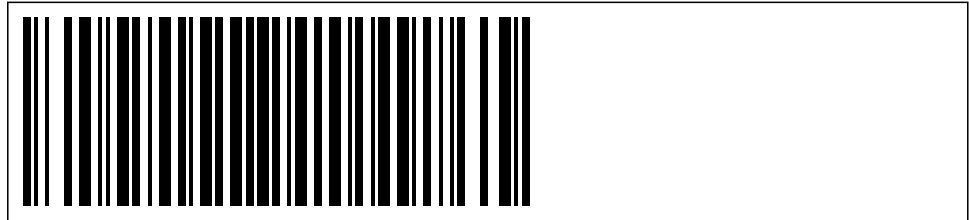
Fecha: Fri, 4 Dec 2020 05:51:32 -0500

Para: callcentermintic <callcentermintic@mintic.gov.co>

Asunto: RV: Factura Mintic Outsourcing Noviembre

Adjuntos: 8

Radicado: 201073238



ANGELA PAOLA NIÑO PANCHÁ
G.I.T. DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL
Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 3220
Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13
Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia
www.mintic.gov.co

De: Angela Paola Bustos Jimenez <abustos@outsourcing.com.co>

Enviado: jueves, 3 de diciembre de 2020 6:10 p. m.

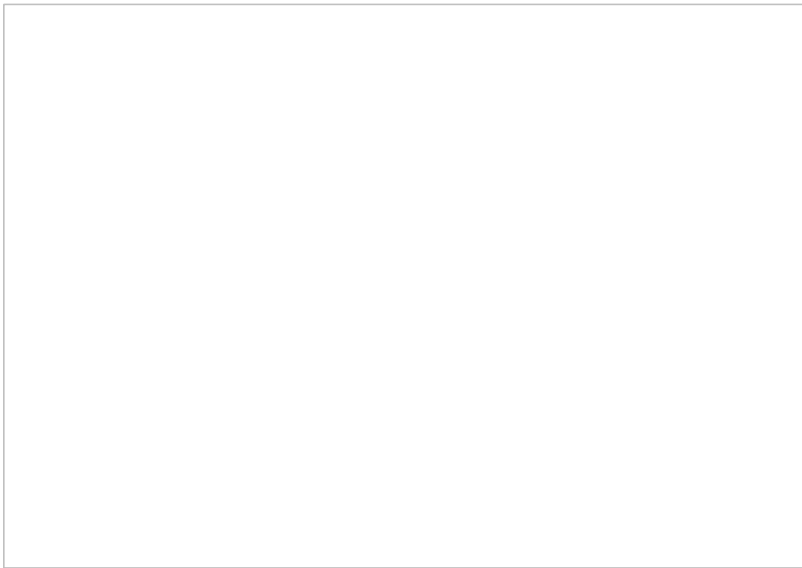
Para: Mintic Responde <minticresponde@mintic.gov.co>

Cc: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Manuel Fernando Lancheros Cepeda <mlancheros@outsourcing.com.co>; Angela Paola Niño Pancha <anino@mintic.gov.co>

Asunto: Factura Mintic Outsourcing Noviembre

Buenas tardes,

Me permito enviar factura correspondiente al Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Noviembre de 2020 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"



Saludos,

Outsourcing S.A.

Angela Paola Bustos Jiménez

Jefe de Operaciones Multi cuentas Sede Optimus

abustos@outsourcing.com.co



• Tel.: (571) 6000222 ext. 2062 • Cel.: 323 222 8892 • Av. El Dorado N° 96J - 66 • Piso 7 • Bogotá - Colombia •
<http://www.outsourcing.com.co>



Logo 1

Este correo electrónico y sus anexos son confidenciales y están dirigidos única y exclusivamente para uso de el (los) destinatario(s). Si por error ha recibido este correo, favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borrelo de su sistema. No debe distribuir este correo o sus anexos, ni dar a conocer su contenido a persona alguna ajena a la compañía. Las opiniones e información contenida en este correo no relacionadas con la operación de OUTSOURCING S.A. se entenderán como personales y no es el sentir de la compañía. Este correo no es un SPAM.

This e-mail and any attachment are confidential and they are sent for the attention of the named addressee(s) only. If you are not the named addressee(s) please notify the sender immediately and delete it from you system. You should not distribute this message or attachments, use it for any purpose or disclose its contents to any person. Opinions and other information in this message that do not relate to the business of OUTSOURCING S.A., Will be understood as personal and not the Company opinion. This email isn't a SPAM message.

Piénselo bien antes de Imprimir este correo, tenemos un compromiso con el medio ambiente.



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

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

IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE

Resolución No. 000076 del 01 de diciembre de 2016

Resolución DIAN Factura por Electronica No. 18763001961646

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

FACTURA DE VENTA No. FE - 1005316

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 03/12/2020**Fecha de Vencimiento** 03/01/2021

CUFE: b911eebe9eb5f137729ab2c59abae78766b3e7ee542cc4d3081917c495f5b7ecd59db91806ab6ddf933d774684f6c454

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Noviembre de 2020 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"	\$ 157.791.080,00

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Noviembre de 2020 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales"

Importe en Letras**SON: Ciento Ochenta Y Siete Millones Setecientos Setenta Y Un Mil Trescientos Ochenta Y Cinco Pesos****Pagar a**

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 157.791.080
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 29.980.305
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 187.771.385
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA Carlos Andres Reyes		PROYECTO 6069 MINTIC	

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



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



NARIÑO & ASOCIADOS
AUDITORES CONSULTORES S.A.

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

OUTSOURCING S.A.
NIT. 800.211.401-8

RF-00720-GA-00355

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 planilla correspondiente al mes de Noviembre del año 2020. Lo anterior dando cumplimiento al inciso tercero del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Junio de 2020	43706255	\$2.107.406.500	02 de Julio de 2020
Julio de 2020	44477919	\$2.204.892.400	04 de Agosto de 2020
Agosto de 2020	45094498	\$2.201.468.100	02 de Septiembre de 2020
Septiembre de 2020	45703528	\$2.212.944.800	02 de Octubre de 2020
Octubre de 2020	46420516	\$2.364.832.500	03 de Noviembre de 2020
Noviembre de 2020	47052576	\$2.723.175.500	02 de Diciembre de 2020

La presente certificación se expide a los 2 días del mes de Diciembre de 2020, con destino a **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.**

Atentamente,

HENRY NARIÑO ROCHA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A.



**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
Noviembre de 2020
V 1.0**

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de noviembre de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Noviembre 2020
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	5



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 Outbound.....	11
3.3	Gestión Email	12
3.4	Casos creados en Service Desk	12
4	Encuesta de satisfacción.....	13
5	Evaluación de conocimientos.	14
6	Calidad CCC	14
6.1	Calidad interna	14
6.2	Desempeño por agente	16
6.3	Calibraciones.....	17
7	Formación	17
8	Acciones de mejora.....	18
9	Observaciones y conclusiones	18



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

1 Modelo Operativo y Procedimiento

El 26 de junio de 2020 se da inicio a 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	Noviembre
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 400 segundos	N/A

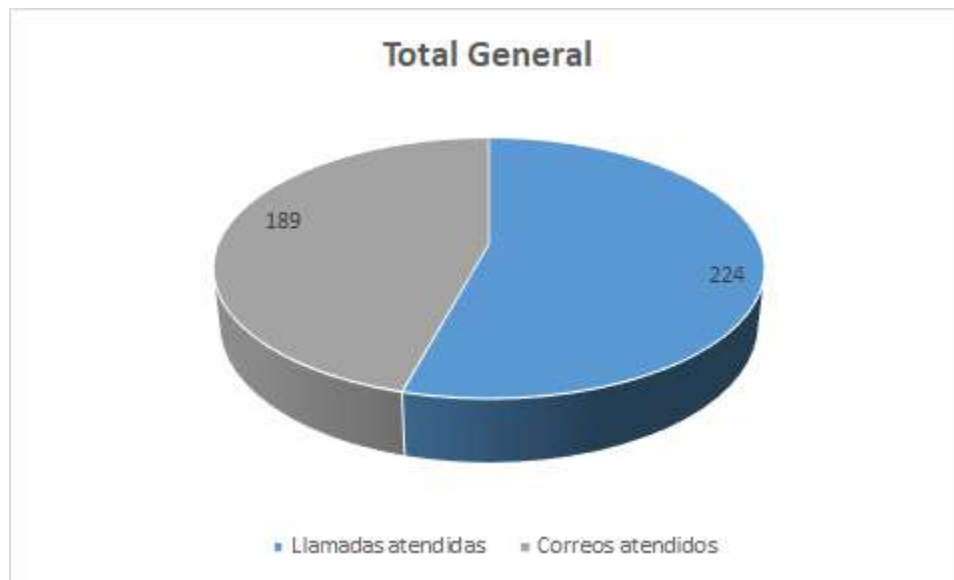


Ítem	ANS	Oro	Noviembre
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	7 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4,6
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	464 segundos inbound – 15 minutos correo
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA >=95%</i>	100%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=100%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN>=100%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	97%

3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de noviembre 2020, el CCC recibió un total de 413 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal	01-Nov-2020 06-Nov-2020	07-Nov-2020 13-Nov-2020	14-Nov-2020 20-Nov-2020	21-Nov-2020 27-Nov-2020	28-Nov-2020 30-Nov-2020	Total general
Llamadas atendidas	37	68	48	63	8	224
Correos atendidos	42	52	30	57	8	189
Total	79	120	78	120	16	413

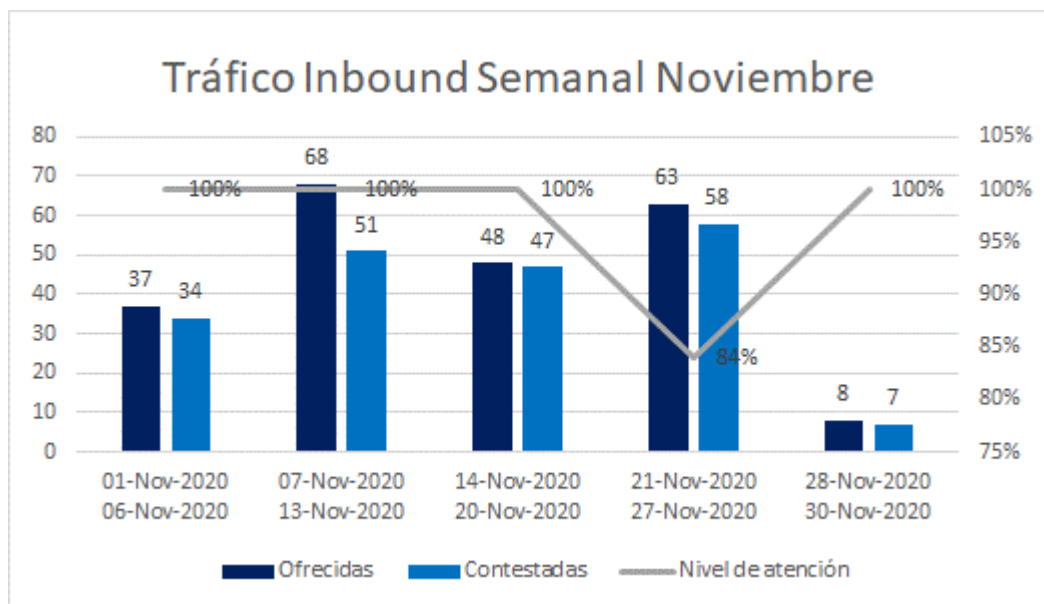


Para el mes de noviembre se evidencia que el canal Inbound cuenta con una mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 54% sobre el total.

3.1 Gestión de canal Inbound

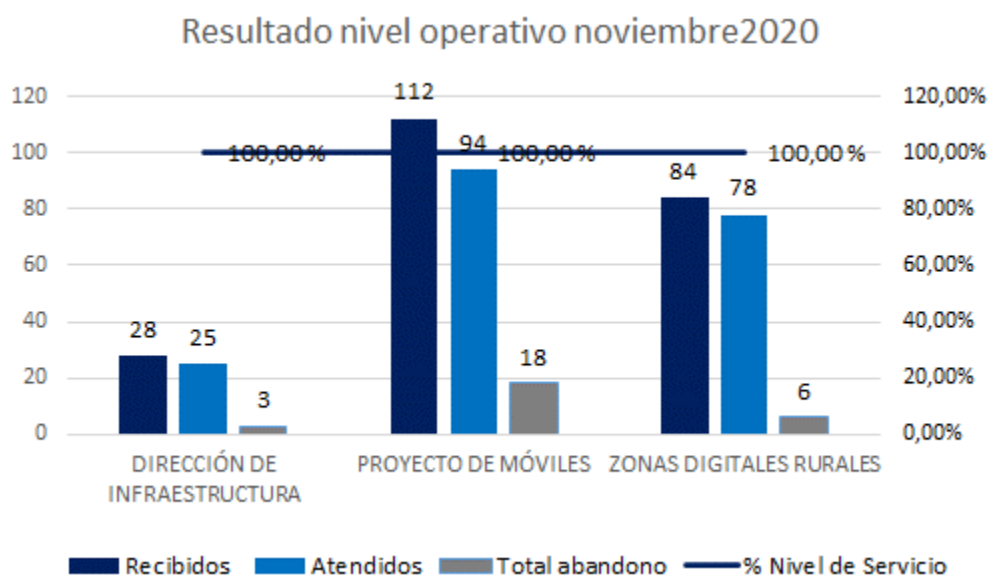
Para el mes de noviembre 2020 se recibieron un total de 224 llamadas, de las cuales se atendieron 197, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
3/11/2020	8	7	7	0	1	100,00%	0,00%	591	0,9
4/11/2020	14	12	12	0	2	100,00%	0,00%	281	0,8
5/11/2020	9	9	9	0	0	100,00%	0,00%	321	0,9
6/11/2020	6	6	6	0	0	100,00%	0,00%	413	0,7
7/11/2020	2	2	2	0	0	100,00%	0,00%	480	1,0
9/11/2020	22	20	20	0	2	100,00%	0,00%	546	0,6
10/11/2020	5	4	4	0	1	100,00%	0,00%	549	1,0
11/11/2020	10	9	9	0	1	100,00%	0,00%	509	0,7
12/11/2020	9	9	9	0	0	100,00%	0,00%	472	1,0
13/11/2020	20	7	7	1	12	100,00%	5,00%	430	0,6
14/11/2020	3	3	3	0	0	100,00%	0,00%	398	0,0
17/11/2020	17	17	17	0	0	100,00%	0,00%	378	0,2
18/11/2020	9	8	8	0	1	100,00%	0,00%	682	0,5
19/11/2020	12	12	12	0	0	100,00%	0,00%	398	0,6
20/11/2020	7	7	7	0	0	100,00%	0,00%	308	0,6
21/11/2020	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0,0
23/11/2020	17	15	15	0	2	100,00%	0,00%	424	0,6
24/11/2020	18	18	18	0	0	100,00%	0,00%	460	0,5
25/11/2020	12	11	11	0	1	100,00%	0,00%	329	0,2
26/11/2020	11	10	10	0	1	100,00%	0,00%	458	0,3
27/11/2020	5	4	4	0	1	100,00%	0,00%	427	0,8
28/11/2020	1	1	1	0	0	100,00%	0,00%	1052	1,0
30/11/2020	7	6	6	0	1	100,00%	0,00%	222	0,7
Total general	224	197	197	1	26	100,00%	0,45%	435	0,6



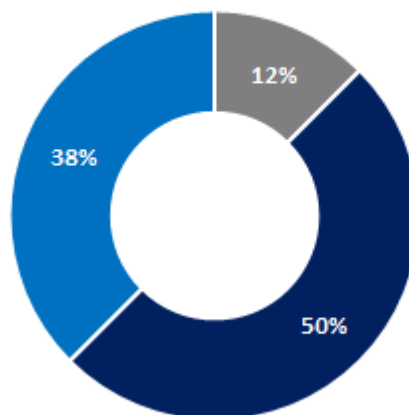
A continuación, se detalla la participación de las gestiones desarrolladas por cada uno de los proyectos de la campaña Infraestructura, según la información del inbound, nivel de servicio y TMO.

Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	28	25	25	0	3	3	100,00 %	0,00 %	370	0,6
PROYECTO DE MÓVILES	112	94	94	1	17	18	100,00 %	0,89 %	444	0,5
ZONAS DIGITALES RURALES	84	78	78	0	6	6	100,00 %	0,00 %	445	0,6
Total general	224	197	197	1	26	27	100,00 %	0,30 %	420	1



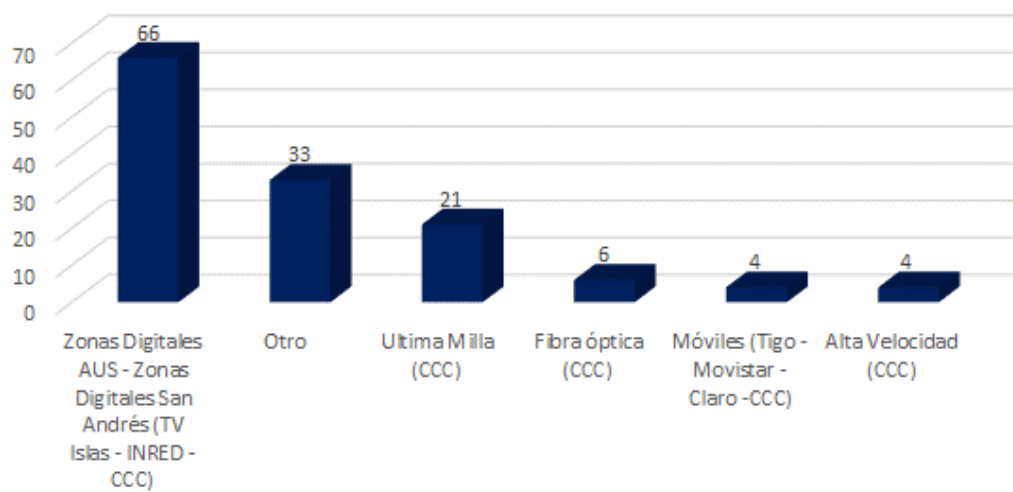


% de participación de los proyectos



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

Gestión Tiquetes noviembre





Gestión llamada

Proyecto o consulta	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	66
Otro	33
Ultima Milla (CCC)	21
Fibra óptica (CCC)	6
Móviles (Tigo - Movistar - Claro -CCC)	4
Alta Velocidad (CCC)	4
Total general	134

Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana 4 con un total de 58 llamadas. **Ver anexo 3**

Para noviembre el total de llamadas atendidas fue de 197 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	134
No efectiva	63
Total General	197

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

Llamada no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	55
Muda	4
Equivocada	3
Prueba	1
Total General	63

Para las llamadas efectivas en el mes de noviembre, se tuvo mayor participación en la consulta realizadas sobre otros temas y consultas como reporte de fallas de zonas wifi.



Consultas	Cantidad
Consulta Otros proyectos	25
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	23
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	18
Incidencia masiva sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	16
Consulta Incentivos a la Demanda 1	13
otros	11
Consulta Alta Velocidad	4
Consulta Puntos Digitales	4
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	4
Consulta Fortalecimiento a la Infraestructura Local	3
Consulta Incentivos a la Demanda 2	3
Consulta Kioscos Digitales	3
Consulta Incentivos a la Oferta 1	2
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Urbanas	2
Capacitación proyecto Móviles	1
Consultas del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Requerimientos Administrativo del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Total general	134

3.2 Gestión Outbound

Para noviembre 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
3/11/2020	3	Efectiva
4/11/2020	3	Efectiva
5/11/2020	3	Efectiva
6/11/2020	3	Efectiva
9/11/2020	3	Efectiva
10/11/2020	3	Efectiva
11/11/2020	3	Efectiva
12/11/2020	3	Efectiva
13/11/2020	3	Efectiva
17/11/2020	3	Efectiva
18/11/2020	3	Efectiva
19/11/2020	3	Efectiva
20/11/2020	3	Efectiva
23/11/2020	3	Efectiva
24/11/2020	3	Efectiva
25/11/2020	3	Efectiva
26/11/2020	4	Efectiva
27/11/2020	4	Efectiva
30/11/2020	4	Efectiva
Total general	60	



3.3 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de noviembre 2020, el CCC recibió un total de 189 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Nov-2020 06-Nov-2020	07-Nov-2020 13-Nov-2020	14-Nov-2020 20-Nov-2020	21-Nov-2020 27-Nov-2020	28-Nov-2020 30-Nov-2020	Total general
Recibidos	42	52	30	57	8	189
Atendidos	42	52	30	57	8	189
Nivel de atención	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 4 con un total de 57 requerimientos.

Para noviembre el total de correos atendidos fue de 189, los cuales fueron efectivos en 183 y se detallan a continuación.

Gestionado por	
Consulta	Registros
INRED	109
CCC	32
TV Islas	38
EMTEL	4
Total General	183

Los correos restantes fueron de prueba.

3.4 Casos creados en Service Desk

Para el mes de noviembre en la gestión de Service Desk ingresaron un total de 285 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 5**

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
AUS	258
ULTIMA MILLA	18
CCC	3
FIBRA OPTICA	3
MÓVILES	2
ALTA VELOCIDAD	1
Total General	285

De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación del proyecto Zonas Digitales que corresponden al 91% del total de casos



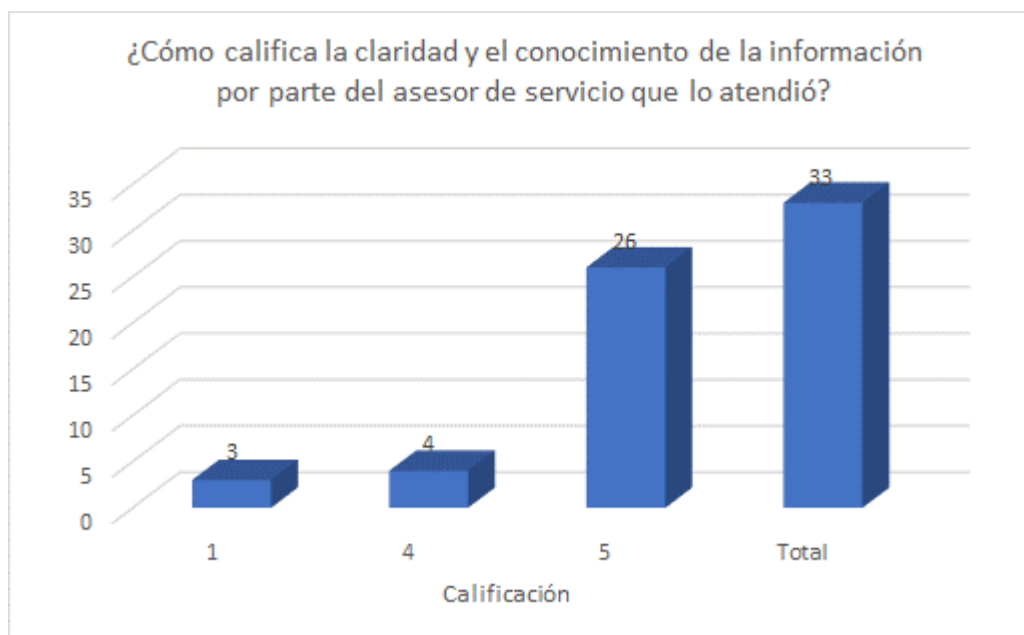
4 Encuesta de satisfacción

Ver anexo 25

Encuesta Infraestructura Noviembre	
Pregunta/Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	30
1	2
5	28
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	33
1	3
4	4
5	26
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	36
NO	7
SI	29
Total general	99

A continuación, se comparte el resultado promedio de las preguntas 2 y 3

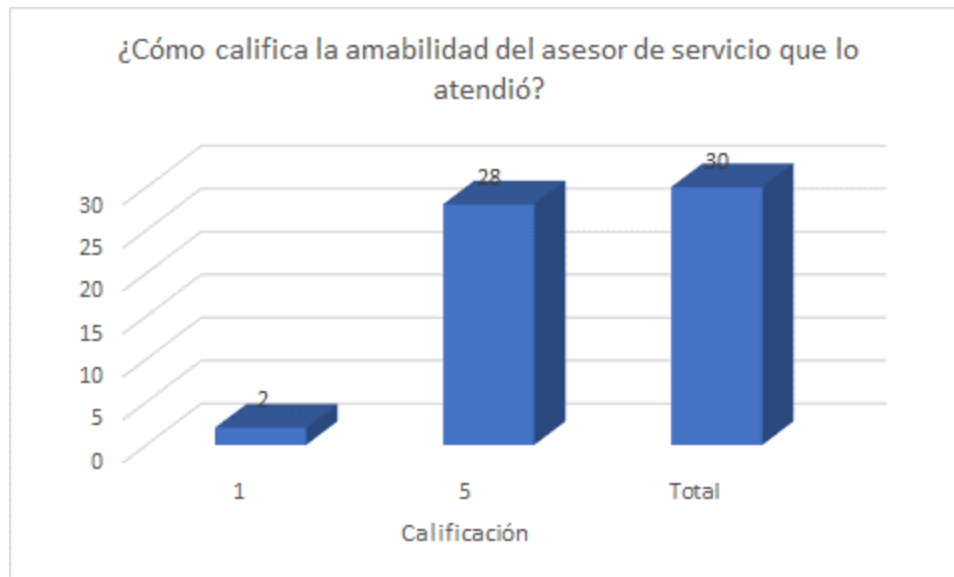
Para la pregunta, Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió el promedio de calificación estuvo en 4.5



Por último, para la pregunta Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo



atendió el promedio de calificación estuvo en 4.7



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.

Resultados evaluación mensual centro de contacto			
Nombre de usuario	Nombre	Proceso	Nota
1031123589	Wilson Camilo Barrera Velandia	Infraestructura	100%
1022397210	Geraldine Rodriguez Forero	Infraestructura	100%
52483267	Nubia Piñeros Espejo	Infraestructura	100%

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

6 Calidad CCC

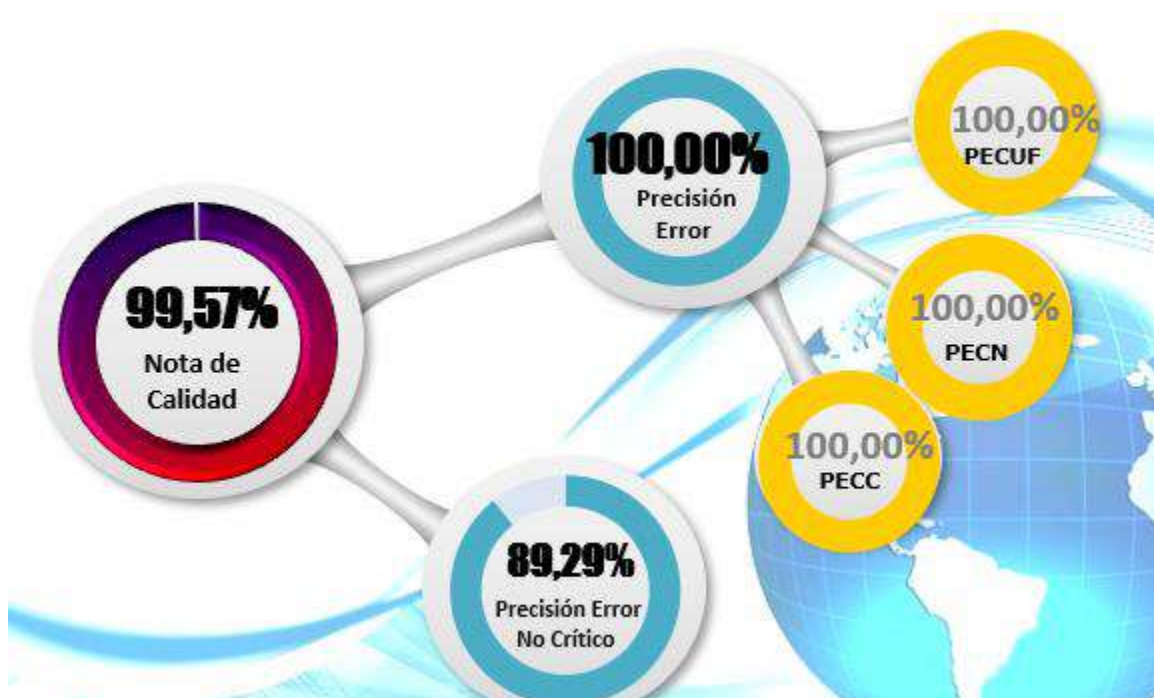
Se realiza el proceso de monitoreos para la dirección de infraestructura donde se obtienen los siguientes resultados de acuerdo con el proceso de calidad definido.

6.1 Calidad interna



Ver anexo 10

CATEGORIA	Noviembre
Evaluaciones Realizadas	28
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	3
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	89,3%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100,0%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	99,57%



Para la dirección de infraestructura se evidencia que la calidad entregada en cada una de las llamadas, cumpliendo los estándares de calidad establecidos

No se presentan fallas críticas lo cual hace que las precisiones de usuario, negocio y cumplimiento se encuentren al 100%, no obstante, se identifican fallas de servicio las cuales impactan la nota final de calidad cerrando al 99.57%

Para las fallas de servicio se realiza seguimiento e intervenciones focalizadas con el fin de

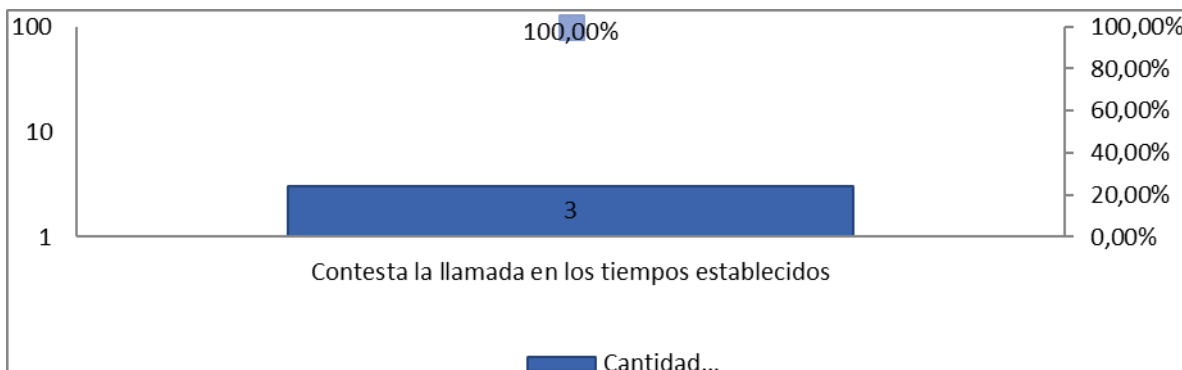


minimizar su participación en la gestión diaria

A continuación se relacionan las fallas de servicio identificadas en el mes de noviembre.

Errores no críticos

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	3	100,00%
Total general	3	



Se resalta la calidad de la atención y gestión realizada por los asesores en cada una de las transacciones atendidas, dado que para este mes tan solo se detectan tres falla de servicio, esta falla esta relacionada con el tiempo que tiene el asesor para atender la llamada que equivale a 5 segundos.

De igual forma en el analisis de llamadas realizadas al proyecto no se identifican fallas criticas, logrando que la precisiones se encuentre al 100%

6.2 Desempeño por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	1031123589	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
NUBIA PIÑEROS	52483267	10	0	1	100%	100%	100%	99,6%
GERALDINE RODRIGUEZ FORERO	1022397210	9	0	2	100%	100%	100%	99,1%

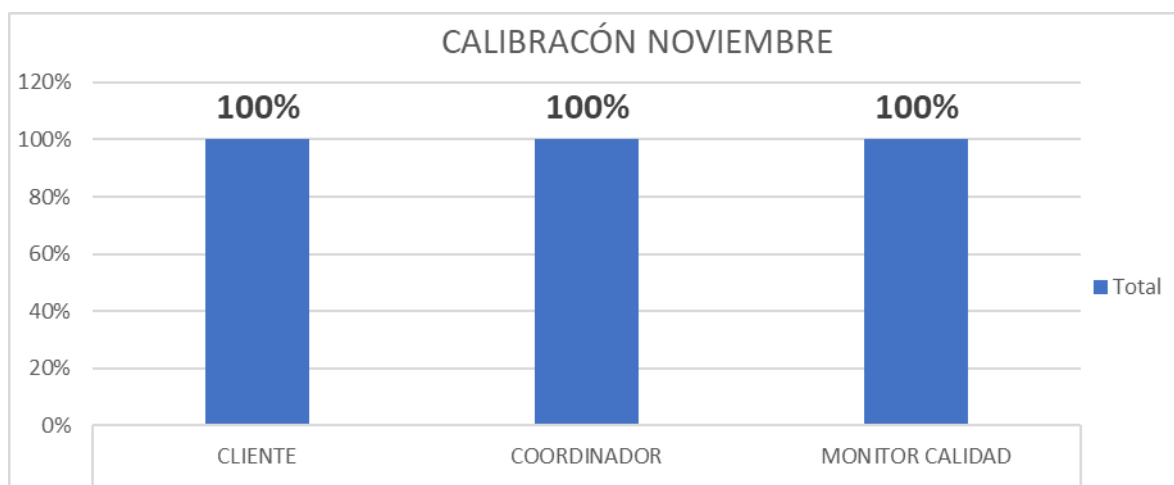
La totalidad de los asesores en el mes de noviembre se encuentran dentro parámetros establecidos de calidad para la campaña, cumpliendo con los ANS de calidad solicitados por MINTIC; para este se me entregan novedades identificadas en la calibración. Y se entrega capacitación sobre tratamiento de datos personales con el fin de aclarar dudas



sobre el proceso de recolección de datos.

6.3 Calibraciones

Se realiza calibración para el 16 de noviembre, 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 escucha de tres llamadas

WILSON CAMILO BARRERA

Llamada del 03/11/2020 Hora: 11:49:45

NUBIA PIÑEROS ESPEJO

Llamada del 09/11/2020 Hora: 13:17:32

WILSON CAMILO BARRERA

Llamada del 09/11/2020 Hora: 14:29:31

Donde se evidencia la excelente gestión realizada por los asesores, siempre enfocados en brindar una atención adecuada, cumpliendo con los estándares establecidos en la matriz de calidad.

Con el fin de dar cierre al proceso de calibración se realiza reunión con los asesores para informar las novedades y oportunidades de mejora identificadas.

Donde se solicita a los asesores disminuir los tiempos de espera en cada una de las llamadas.

(Ver Anexo 17)

7 Formación

Debido a diversas dudas generadas desde el centro de contacto relacionadas con el



manejo y/o tratamiento de datos personales, se solicita con al cliente una capacitación de tratamiento de datos.

Por lo cual el día 27 de noviembre se recibe una capacitación brindada por la Sra Dayana Carbonó Carbonó donde se brinda información relacionada a la protección de datos personales.

- Marco normativo
- Principios
- Tipos de datos
- Datos niñas niños adolescentes
- Pertinencia datos que aplique a la solicitud finalidad.

Al finalizar la capacitación se realiza una sección de preguntas con el fin de aclarar casos puntuales.

(Ver Anexo 17)

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación Protección de datos personales	27/11/2020	Infraestructura

Adicionalmente y con el fin de reforzar temas relacionados con tiempos de atención detectados en la calibración, se realiza una reunión el día 20 de noviembre con los agentes del centro de contacto, donde se les solicita evitar tiempos de espera siempre y cuando la gestión a realizar no involucre procesos de escalamiento.

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Novedades Calibración Infraestructura	20/11/2020	Infraestructura

8 Acciones de mejora

- Se refuerza el proceso de toma recolección y tratamiento de datos personales
- Se solicita al cliente la base de zonas digitales rurales actualizadas
- Se refuerzan los tiempos de gestión en la línea de atención.
- Se da prioridad a los casos relacionadas con fallas en la isla de San Andrés y Providencia da la emergencia invernal.

9 Observaciones y conclusiones

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



le extiende una felicitación enviada por el cliente, así mismo las acciones de mejora a aplicar en cada una de las llamadas.

- Para el 8 de noviembre se llevó a cabo una reunión con el cliente y el área de desarrollo de Outsourcing para la revisión de los tipificadores del aplicativo Service Desk, dejando como resultado algunas observaciones y compromisos por parte de Min TIC para el ajuste final de los tipificadores.
- Se presto atención especial a los casos generados en la isla de San Andrés y Providencia da la emergencia invernal por el Huracán Iota.
- Se realiza reunión con el cliente para la modificación de la tipificación del aplicativo service desk.



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
Noviembre de 2020
V 2.0**

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de noviembre de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Noviembre 2020
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	5



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	5
2.1	Gestión canal Inbound	6
2.2	Gestión Email	8
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	10
4	Encuesta de satisfacción.....	12
5	Evaluación de conocimientos.	14
6	Calidad CCC	15
6.1	Calidad Interna	15
6.2	Desempeño por agente	17
6.3	Calibraciones	17
7	Formación	18
8	Reuniones y capacitaciones con cliente	19
9	Acciones de mejora.....	19
10	Observaciones y conclusiones	20



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

1 Modelo Operativo y Procedimiento

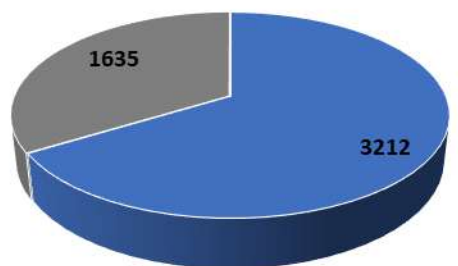
El 01 de julio de 2020 se inició la ejecución de la orden de compra N° **50939** del Centro de Contacto al Ciudadano -CCC- contratado por el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -FONTIC- con Outsourcing SA a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente. Mediante el CCC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

2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de noviembre, el CCC recibió un total de 4.847 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal	02-Nov-2020 - 08-Nov-2020	09-Nov-2020 - 15-Nov-2020	16-Nov-2020 - 22-Nov-2020	23-Nov-2020 - 29-Nov-2020	30-Nov-2020	Total general
Llamadas entrantes	542	883	713	893	181	3212
Correos atendidos	557	707	51	320	0	1635
Total	1099	1590	764	1213	181	4847

Total general



■ Llamadas entrantes ■ Correos atendidos

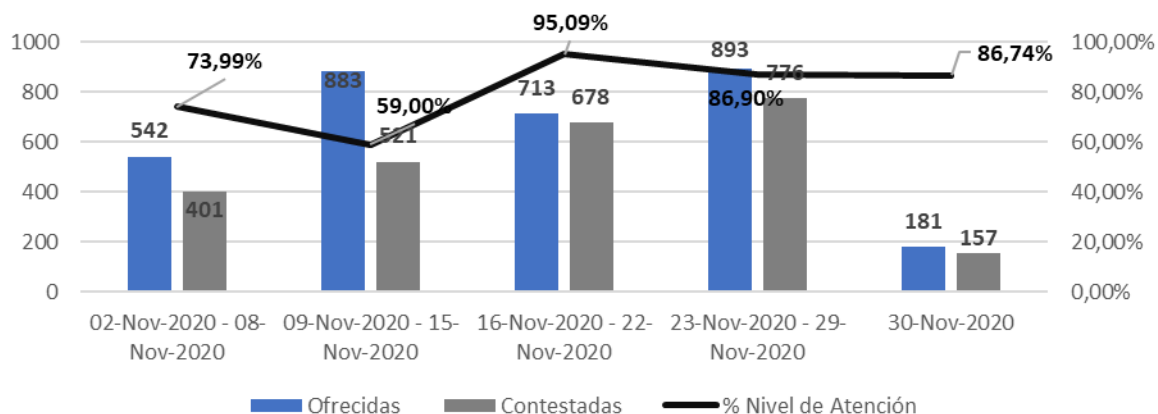


2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de noviembre se recibieron un total de 3.212 llamadas, de las cuales se atendieron 2.533, 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)
3/11/2020	143	95	93	7	41	97,89%	4,90%	317	3,8
4/11/2020	130	100	99	8	22	99,00%	6,15%	351	3,8
5/11/2020	130	96	95	7	27	98,96%	5,38%	389	2,4
6/11/2020	139	110	109	4	25	99,09%	2,88%	340	2,6
7/11/2020	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0,0
9/11/2020	221	146	145	18	57	99,32%	8,14%	309	3,2
10/11/2020	99	83	82	4	12	98,80%	4,04%	368	3,2
11/11/2020	230	139	135	26	65	97,12%	11,30%	316	3,5
12/11/2020	102	48	47	13	41	97,92%	12,75%	401	5,5
13/11/2020	231	105	47	62	64	44,76%	26,84%	335	98,0
17/11/2020	202	192	183	5	5	95,31%	2,48%	287	5,8
18/11/2020	181	171	155	5	5	90,64%	2,76%	334	14,0
19/11/2020	177	164	149	4	9	90,85%	2,26%	338	10,8
20/11/2020	153	151	151	1	1	100,00%	0,65%	286	2,1
23/11/2020	150	115	82	21	14	71,30%	14,00%	292	34,5
24/11/2020	192	160	137	16	16	85,63%	8,33%	327	21,3
25/11/2020	212	182	154	19	11	84,62%	8,96%	329	26,7
26/11/2020	174	164	156	4	6	95,12%	2,30%	330	7,0
27/11/2020	165	155	148	5	5	95,48%	3,03%	351	6,4
30/11/2020	181	157	136	11	13	86,62%	6,08%	359	16,2
Total general	3212	2533	2303	240	439	90,92%	7,47%	330	14,0

Tráfico Inbound semanal noviembre



Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que mas se atendieron llamadas fue en la semana 4 con un total de 776 llamadas.

Para noviembre el total de llamadas atendidas fue de 2.533 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**



Tipología llamadas

Tipo llamada	Cantidad
Efectivo	1740
No efectivo	793
Abandonadas	679
Total general	3212

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

Llamadas no efectivas

Tipo llamada	Cantidad
Muda	276
Colgada	222
Equivocada	135
Colgada	131
Prueba	17
Broma	7
Informativo	3
Maliciosa	2
Total general	793

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

Consulta llamadas	
Consulta o motivo de llamada	Cantidad
NO COMPETENCIA	334
OTRO	269
CARTERA	228
AVETM	137
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	128
REGISTRO TIC	114
RADIO	111
TALENTO DIGITAL	95
MODULO IMEI	61
GOBIERNO DIGITAL	50

En noviembre la consulta más realizada a la línea de atención 3443460 opción 2 fue la solicitud de información de no competencia de Ministerio.

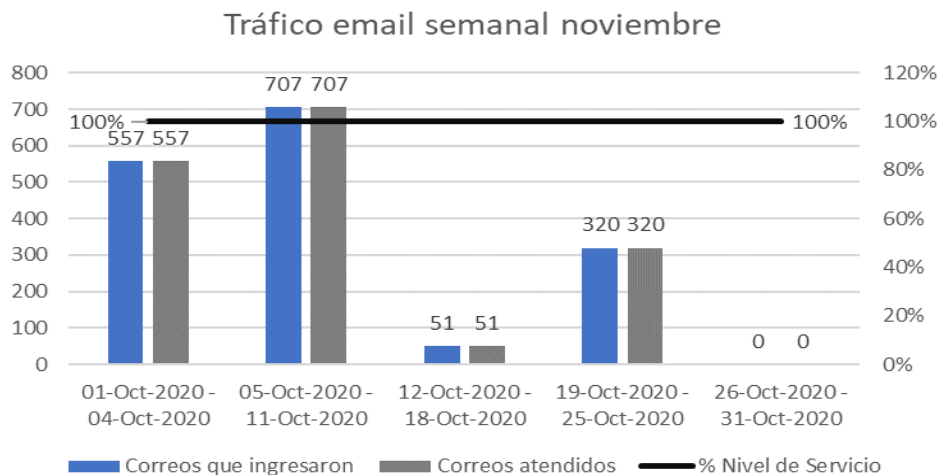


2.2 Gestión Email

Para la gestión de correos electrónicos se comparte la cantidad de transacciones que ingresaron por día para el mes de octubre. **Ver anexo 2**

Gestión Email						
Fecha	Recibidos	Atendidos <5 (Hrs)	Atendidos >5 (Hrs)	TMO	ANS	ASA
26/11/2020	7	7	0	0:04:12	100,00%	0:00:00
27/11/2020	0	0	0	0:00:00	0,00%	0:00:00
30/11/2020	0	0	0	0:00:00	0,00%	0:00:00
3/11/2020	191	191	0	0:05:22	100,00%	0:07:08
4/11/2020	120	120	0	0:04:45	100,00%	0:08:12
5/11/2020	112	112	0	0:04:36	100,00%	0:03:57
6/11/2020	134	134	0	0:05:24	100,00%	0:06:19
9/11/2020	176	176	0	0:06:07	100,00%	0:04:26
10/11/2020	134	134	0	0:05:55	100,00%	0:11:25
11/11/2020	139	139	0	0:06:15	100,00%	0:17:47
12/11/2020	102	102	0	0:06:30	100,00%	1:19:06
13/11/2020	156	156	0	0:06:10	100,00%	0:20:55
17/11/2020	13	13	0	0:06:02	100,00%	0:01:10
18/11/2020	17	17	0	0:06:15	100,00%	0:03:18
19/11/2020	15	15	0	0:06:13	100,00%	0:00:35
20/11/2020	6	6	0	0:08:23	100,00%	0:00:25
23/11/2020	271	203	68	0:06:25	74,91%	2:45:22
24/11/2020	9	9	0	0:06:03	100,00%	0:46:41
25/11/2020	33	33	0	0:10:02	100,00%	0:01:20
Total general	1635	1567	68	0:05:55	95,84%	0:39:49

En la siguiente grafica podremos encontrar los correos ingresados por semana vs los atendidos, esta medición nos arroja el nivel de servicio para este canal.





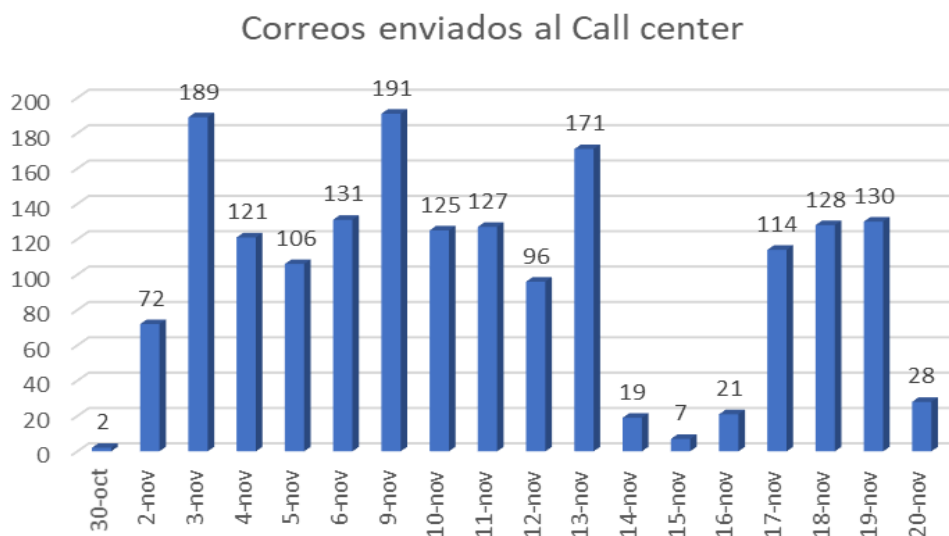
Para la atención de correos se genera las siguientes mediciones.

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 octubre, esta base cuenta con un total de 1.778 registros, dentro de los cuales se evidencia que la media de atención está en tres horas y treinta y dos minutos, de igual manera se evidencia que el tiempo más alto en atención estuvo en dieciocho horas y veintitrés minutos.

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

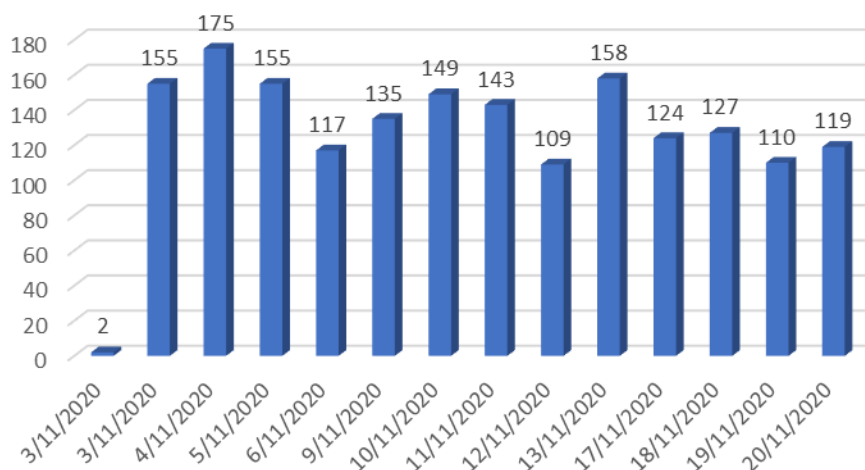
La siguiente grafica muestra que el día que más se transfirieron solicitudes al correo callcenter@mintic.gov.co fue el 3 de noviembre con 187 solicitudes.



Para la medición del tiempo que un agente técnico tarda en radicar una solicitud, se realizó el análisis sobre 1.778 registros, encontrando que la media de radicación se encuentra en diez minutos y cincuenta y seis, a su vez se evidencia que el tiempo más alto estuvo en una hora y veintinueve segundos.



Radicados Call Center



Para este mes el día en que más se radicaron solicitudes fue el 4 de noviembre con un total de 175 solicitudes

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

Ítem	ANS	Oro	Noviembre
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover TimeObjective)	D>=99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	100%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	91%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30	13.7 segundos



Ítem	ANS	Oro	Noviembre
		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	3 horas y 32 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	Promedio nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.5
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq 10\%$	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	330 segundos inbound – 10 minutos correo
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA $\geq 80\%$</i>	93%
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 $\geq 80\%$	99%



4 Encuesta de satisfacción

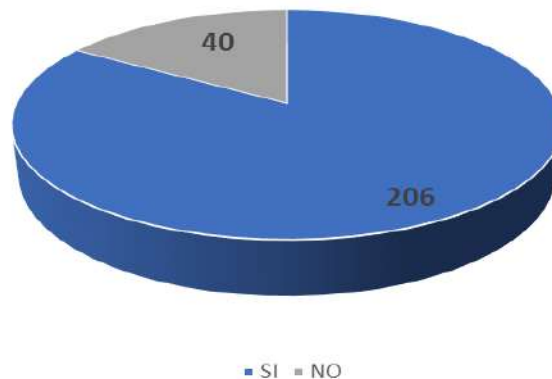
Para noviembre el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 246, de las cuales el 100% calificó la primera pregunta, el 78% respondió la segunda y el 68% respondió la tercera, a continuación, presentamos los aspectos más relevantes de cada una de las preguntas:

Ver anexo 25

Encuestas PACO noviembre	
Pregunta / calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	142
5	115
4	11
3	7
1	6
2	3
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	174
5	118
4	46
3	5
1	4
2	1
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	246
SI	206
NO	40
Total general	562

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

Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?

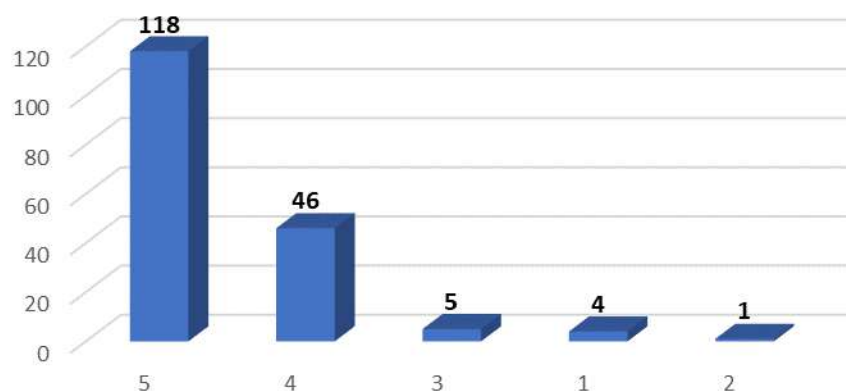


Es decir, el 84% de las personas informan que su consulta fue resuelta, mientras que el 12% que indicó que su requerimiento no fue solucionado.



Resultados consulta 2

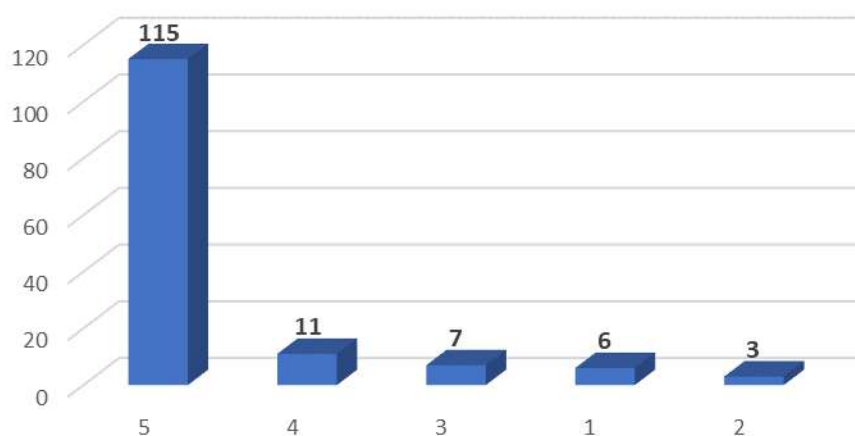
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió



En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5) fue la que tuvo mayor participación con un 68%, por otra parte, observamos que el promedio de calificación general fue de 4.6.

Resultados pregunta 3

Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió





En la pregunta tres, encontramos que 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 4.5. para este mes.

5 Evaluación de conocimientos.

Para el mes de noviembre se realiza la evaluación de conocimientos relacionada con la capacitación entregada por la Subdirección asuntos postales con el fin de medir los conocimientos adquiridos, así mismo se incluyen preguntas de tratamiento de datos personales

La evaluación está enfocada a medir los conocimientos relacionados a la gestión diaria en cada proceso, así mismo a medir los conocimientos obtenidos en las capacitaciones brindadas desde el área de calidad, operación y cliente.

Ver anexo 26

Esta evaluación previamente fue enviada, revisada y aprobado por Min TIC.

Tan solo dos personas no aprobaron la evaluación, para lo anterior la plataforma usada para las evaluaciones brinda la retroalimentación correspondiente a cada pregunta

Resultados evaluación mensual centro de contacto

Identificación	Nombre	Descripción Cargo	Skill	Nota evaluación
1019121008	Angie Milena Vargas Pineda	AGENTE GENERAL	PACO	100%
1026292975	Alix Lorena Vargas Gamba	AGENTE GENERAL	PACO	100%
1019112668	Mónica Jhohana Bermudez Jimenez	AGENTE TECNICO	PACO	100%
1022418885	Lizeth Esperanza Garzón Duarte	AGENTE TECNICO	PACO	100%
1030657893	Maicol Estiven Linares Ibañez	AGENTE TECNICO	PACO	100%
1026274103	Luisa Maroly Ballén Cuevas	AGENTE TECNICO	PACO	100%
1087488250	Julieth Fanery Velez Muñoz	AGENTE GENERAL	PACO	90%
1032452775	Stephanny Lorena Arevalo Buitrago	AGENTE GENERAL	PACO	80%
1019077876	William Alberto Silva Munevar	AGENTE GENERAL	PACO	70%

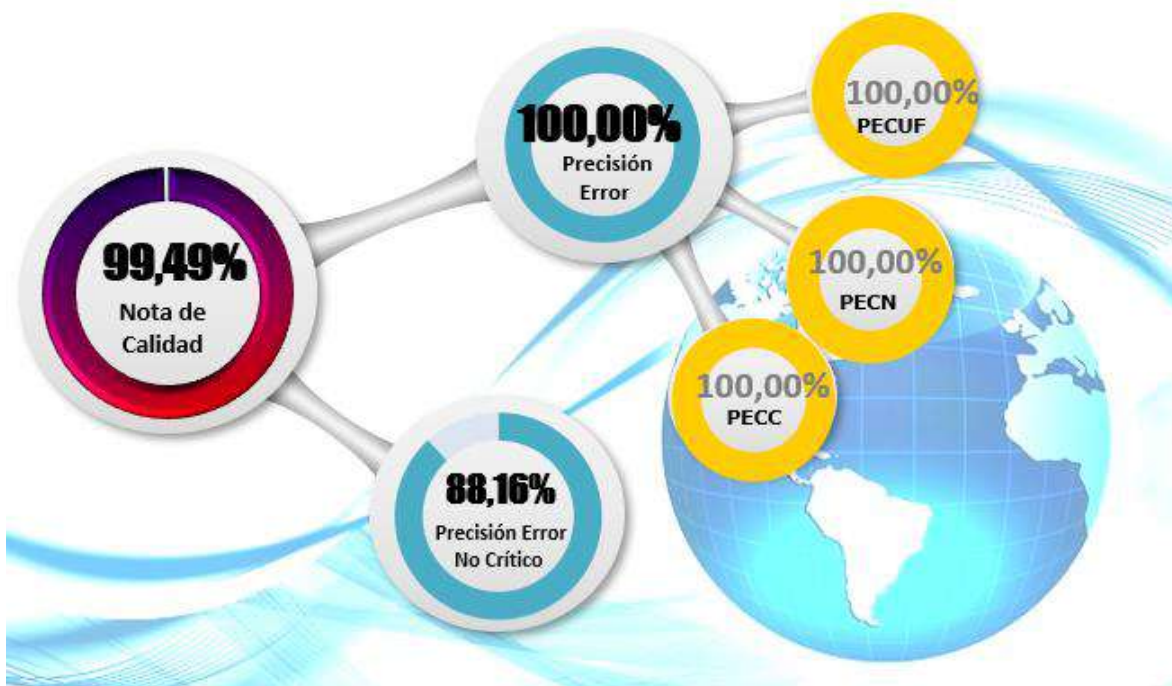


6 Calidad CCC

6.1 Calidad Interna

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

CATEGORIA	Noviembre
Evaluaciones Realizadas	76
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	9
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	88,2%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100,0%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	99,49%



Al realizar el 100% de las muestras se identifica que no se prestaron fallas críticas, por lo cual las precisiones se encuentran al 100%.

Aun así, se siguen presentando fallas de servicios lo cual genera que la calidad de la cuenta disminuya en 0.51%.



Durante el mes se realizan acompañamientos focalizados a los diferentes asesores que presentan fallas, con el fin de mejorar la calidad en la atención de las transacciones.

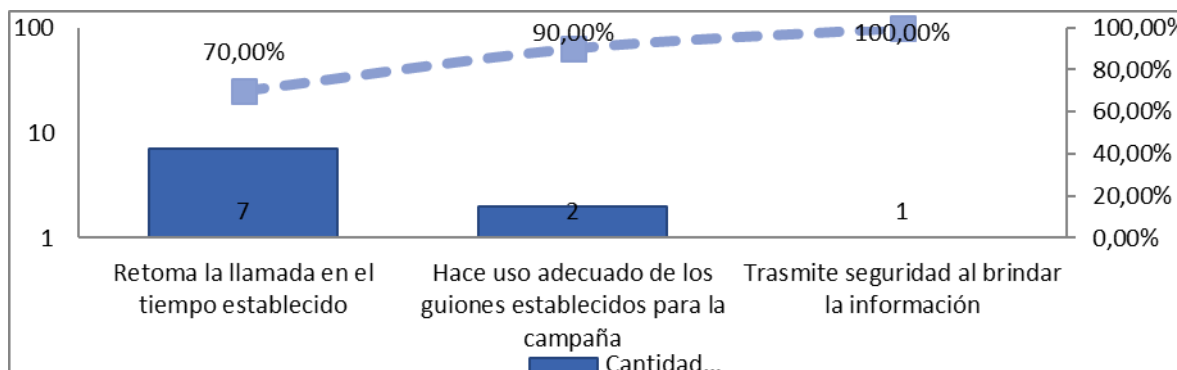
Errores críticos

Para este mes se resalta la excelente gestión realizada por los asesores de paco dado que no se presentaron fallas críticas que impactan la calidad y las precisiones establecidas.

Errores no críticos

A continuación, se detallan las fallas de servicio y/o habilidades blandas que se presentaron en la cuenta.

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Retoma la llamada en el tiempo establecido	7	70,00%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	2	90,00%
Trasmite seguridad al brindar la información	1	100,00%
Total, general	10	



Al analizar las fallas de servicio se evidencia una disminución de las mismas en comparación con el mes anterior.

Se establece un plan de acción para minimizar la participación de los ítems Retoma la llamada en el tiempo establecido, donde semanalmente se entrega un balance de calidad al coordinador y agentes y se les inculca el cumplimiento de los parámetros de calidad.



6.2 Desempeño por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
LORENA VARGAS	1026292975	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	1019112668	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	1022418885	7	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	1030657893	7	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIETH VELEZ	1087488250	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LORENA AREVALO	1032452775	9	0	1	100%	100%	100%	99,7%
ANGIE VARGAS PINEDA	1019121008	10	0	1	100%	100%	100%	99,7%
LUISA BALLEEN	1026274103	7	0	1	100%	100%	100%	99,0%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	1019077876	10	0	6	100%	100%	100%	97,5%

Al finalizar el mes de noviembre se obtiene un resultado positivo en la calidad por agente, dado que el 100% de ellos cumple con los estándares de calidad establecidos. De igual forma tanto el cliente como calidad y el área de operación brindan un acompañamiento a la cuenta con el fin que los ANS establecidos se cumplan.

6.3 Calibraciones

Para el proyecto de PACO y junto con el cliente, se realiza la calibración de las siguientes llamadas:

Llamada 1:

Fecha y hora: 05/11/2020 03:34:31 PM

Duración: 00:09:57

Agente: WILLIAM ALBERTO SILVA

Detalle: ciudadano requiere la resolución para la venta de terminales móviles,

Asesor informa como descargar la resolución por medio del portal de MINTIC, se envía información al correo electrónico del ciudadano

Observación:

Llamada muy larga

Informar al asesor Paso a paso para entregar la resolución de AVETM

Validar como no solicitar tantos datos

Llamada 2

Fecha y hora: 18/11/2020 01:44:55 PM

Duración: 00:05:21

Agente: JULIETH VELEZ

Detalle:

ciudadano informa que el operador claro no quiere trasladarle el servicio de última milla, informa que debe remitirse con claro, y después con la sic con los soportes correspondientes.

Observaciones:



Llamada excelente cumple con los criterios de calidad

Llamada 3

Fecha y hora: 18/11/2020 01:28:08 PM

Duración: 00:03:56

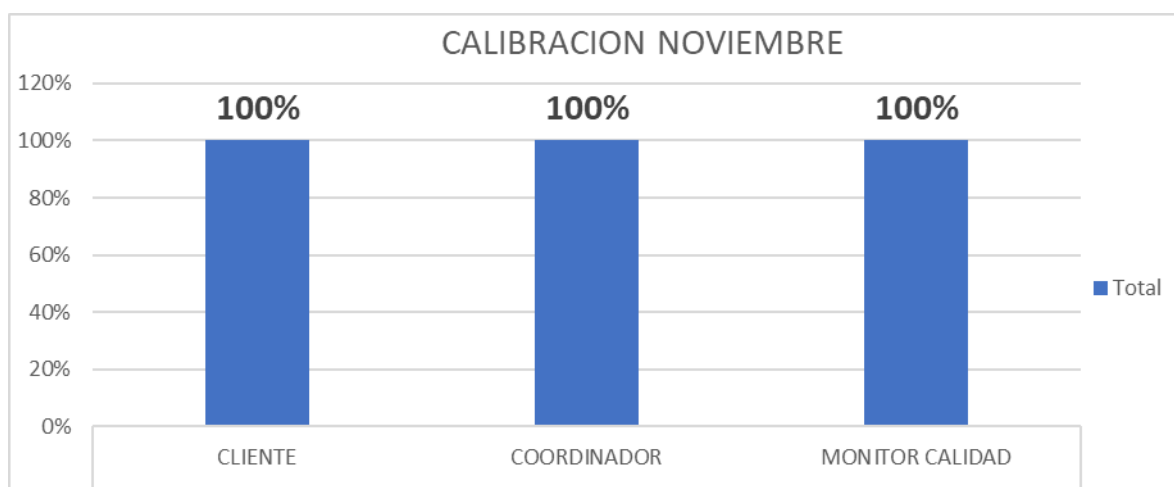
Agente: WILLIAM ALBERTO SILVA

Detalle: ciudadano requiere saber en qué estado se encuentra el proceso de subsanación de AVETM

Se informa que se encuentra en proceso, por lo cual debe esperar a la respuesta que emite MINTIC, corresponde a 35 días hábiles.

Observaciones

Cumple con todos criterios de calidad



Con el fin de dar cierre al proceso de calibración se entregan las novedades identificadas al asesor para que se realicen las acciones correctivas en la línea.

7 Formación

se realiza contacto con el asesor William Alberto Silva Munévar donde se informa el resultado de la calibración de realizada, se informa el paso a paso que debe seguir para entregar información sobre resolución para la venta de terminales móviles, lo anterior con el fin de disminuir los tiempos de atención.

De igual forma se informa la importancia de usar el guion definido para la campaña y el manejo de los tiempos.

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Novedades Calibración PACO	25/11/2020	PACO



Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Reunión Novedades gestión correo	17/11/2020	PACO
Reunión Novedades gestión correo	17/11/2020	PACO

8 Reuniones y capacitaciones con cliente

En lo corrido del mes de noviembre se realizó proceso capacitación por parte de calidad, operación y cliente, con el fin de garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos y gestiones que se realizan en el centro de contrato, así mismo con el fin de mantener el flujo de información MINTIC – Centro de contrato PACO – Ciudadanos / entidades.

Se recibe capacitación por parte del cliente referente al nuevo sistema de radicación “INTEGRATIC” donde se presenta la nueva herramienta y sus funcionalidades el proceso que se realiza para gestionar las solicitudes realizadas por las entidades y ciudadanos.

Finalmente se recibe una capacitación brindada por la Sra Dayana Carbonó Carbonó donde se brinda información relacionada a la protección de datos personales.

- Marco normativo
- Principios
- Tipos de datos
- Datos niñas niños adolescentes
- Pertinencia datos que aplique a la solicitud finalidad.
- Al finalizar la capacitación se realiza una sección de preguntas con el fin de aclarar casos puntuales. **(Ver Anexo 17)**

Capitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación INTEGRATIC PACO	24/11/2020	PACO
Capacitación Temas Subdirección de Asuntos Postales PACO	25/11/2020	PACO
Capacitación INTEGRATIC PACO sesión 2	26/11/2020	PACO
Novedades INTEGRATIC PACO Sesión 2	26/11/2020	PACO
Novedades INTEGRATIC PACO	26/11/2020	PACO
Capacitación Protección de datos personales	27/11/2020	PACO

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

9 Acciones de mejora

- Se realiza seguimiento a los asesores que obtuvieron las notas más bajas con el fin de mejorar la gestión y la atención
- Se recibe capacitación del nuevo sistema de radicación “INTEGRATIC”
- Se recibe capacitación de la subdirección de asuntos postales



- Los asesores se capacitan y certifican en atención al ciudadano por medio del SENA
- Capacitación en protección de datos personales

10 Observaciones y conclusiones

- Después de realizar las capacitaciones, evaluación y la gestión de monitoreos, se concluye que el 100% de los asesores cuentan con el conocimiento necesario para brindar una atención cumpliendo todos los parámetros de calidad.
- De acuerdo con la encuesta de satisfacción más de 80% de ciudadanos y entidades están conformes como el servicio prestado por el centro de contacto
- Gracias al nuevo sistema de radicación "INTEGRATIC" las solicitudes realizadas por los ciudadanos y entidades estas quedan radicadas automáticas
- Con el fin de aumentar el tráfico de llamadas al centro de contacto, no se brindan las extensiones a los ciudadanos tan solo se realizan las transferencias.
- Se define que cualquier respuesta por medio de llamada, que requiera documentos, estos son enviados por los agentes técnicos
- Se requiere un manual detallado del nuevo sistema de radicación "INTEGRATIC"
- Se requiere continuar con el proceso de capacitación de "INTEGRATIC"



**Informe mensual centro de contacto al ciudadano
noviembre de 2020
V 1.0**

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 30 de noviembre DE 2020



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de noviembre de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Noviembre 2020
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	2



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.....	11
2.1.3	Gestión de Buzón.	12
2.1.4	Gestión Email	13
2.1.5	Gestión envío de correos masivos.....	14
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto	15
2.1.7	Gestión 7*24.....	15
2.2	Gestiones desarrolladas por Segundo Nivel	16
2.2.1	Gestión 1 de segundo nivel	16
2.2.2	Gestión 2 de segundo nivel	¡Error! Marcador no definido.
2.3	Casos creados en Service Desk	19
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	22
4	Encuesta de satisfacción canal inbound.....	23
5	Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.	26
6	Calidad CCC	27
6.1	Calidad interna	27
6.2	Desempeño por agente	31
6.3	Calibraciones.....	32
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	33
8	Reuniones y capacitaciones con cliente	33
9	Acciones de mejora.....	34
10	Observaciones y conclusiones.	34



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL OCTUBRE

1 Modelo Operativo y Procedimiento

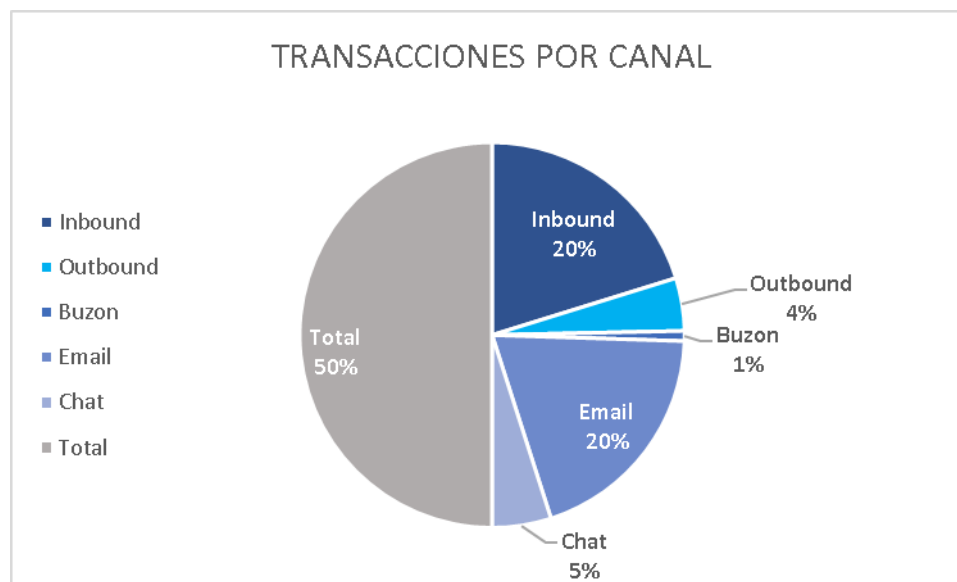
El 01 de julio de 2020 se generó la orden de compra N° **50939** del Centro de Contacto al Ciudadano -CCC- contratado por el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -FONTIC- con Outsourcing SA a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente. Mediante el CCC se brinda atención 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 periodo comprendido entre el 1 y 30 de noviembre 2020, el CCC recibió un total de 11969 transacciones en todos los canales de atención lo que corresponde un 32% menos en comparación con el mes anterior. los cuales se dividen de la siguiente manera:
Ver anexo 2

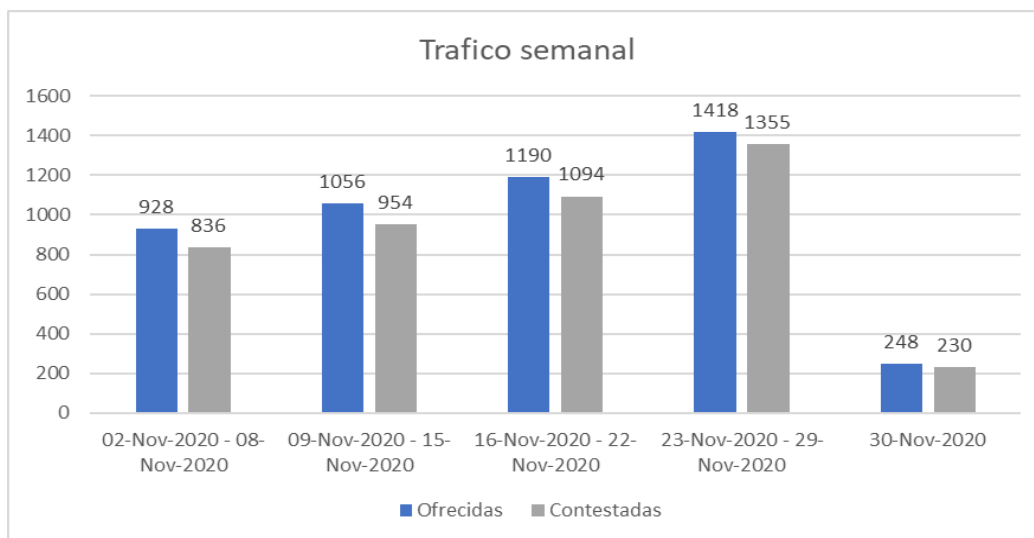
Canal	Transacciones
Inbound	4840
Outbound	1061
Buzon	204
Email	4678
Chat	1186
Total	11969



2.1.1 Gestión canal Inbound

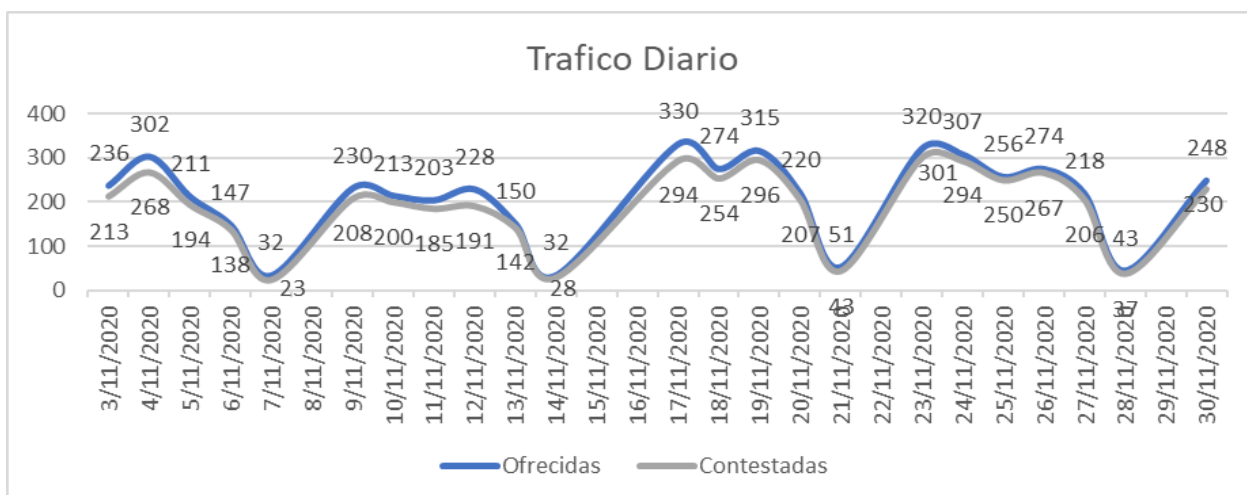
Para el mes de noviembre 2020 se recibieron un total de 4840 llamadas, de las cuales se atendieron 4469 correspondiente al 92,9% de atención en dicho canal; las llamadas se dividieron de la siguiente manera por semanas: **ver anexo 2**

	02-Nov-2020 - 08-Nov-2020	09-Nov-2020 - 15-Nov-2020	16-Nov-2020 - 22-Nov-2020	23-Nov-2020 - 29-Nov-2020	30-Nov- 2020	Total general
Ofrecidas	928	1056	1190	1418	248	4840
Contestadas	836	954	1094	1355	230	4469



De acuerdo con la gráfica anterior la semana que más se atendieron llamadas fue en la tercera semana del mes de noviembre con un total de 1418 los temas más relevantes fueron consultas de tramites seguido de consultas realizadas por entidades con relación a los servicios que ofrece MINTIC en cuanto a correos y sitios web y finalmente corresponde a validación por parte de los ciudadanos en cuanto a programas y servicios ofrecidos por entidades gubernamentales

Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor trafico fue el día 17 de noviembre con un total de 300 llamadas recibidas contestando el 89,1% de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue la validación den beneficio del ingreso solidario, las líneas que atendieron estas solicitudes fueron urna de cristal y Gov.Co trámites

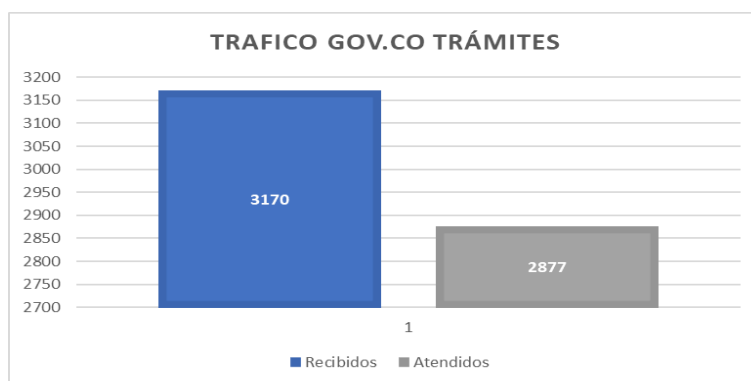




A continuación, se relaciona el tráfico por canal y las consultas más realizadas por cada una de las opciones del IVR. **Ver anexo 6**

Opción 1- 1 GOV.CO Trámites:

Tráfico Gov.co Trámites	
Recibidos	Atendidos
3170	2877



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

Para el canal gov.co trámites las principales consultas corresponden a las solicitudes que se realizan correspondiente a los servicios que ofrecen las diferentes entidades gubernamentales la ayuda del beneficio solidario dado lo anterior con relación a programas / servicios; en cuanto a trámites, las consultas relacionadas con los trámites del RUT son las más frecuentes

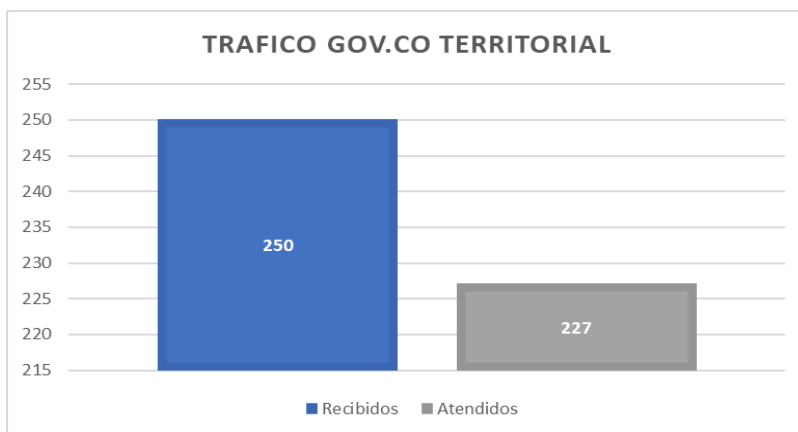
Programa / Servicio	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	583
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	352
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	154
Plataforma CVLAC	41
Inscripción a programas entregados por el gobierno	33
Subsidios de vivienda	29
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Privadas	23
Devolución de IVA (COVID 19)	20
Ayudas para personas de bajos recursos	18
Orientación laboral	17



ID trámite	Nombre de trámite	Total
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	162
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	104
53794	Permiso Especial de Permanencia.	50
345	Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior	33
669	Reconocimiento de firma en documento privado	28
1011	Salvoconducto	28
672	Certificado de supervivencia o fe de vida	24
14313	Certificado catastral nacional	20
104	Autorización de Trabajo para Adolescentes y por excepción para niños y niñas	20
33683	Orientación laboral	19

Opción 1-2 gov.co Territorial

Tráfico Gov.co Territorial	
Recibidos	Atendidos
250	227



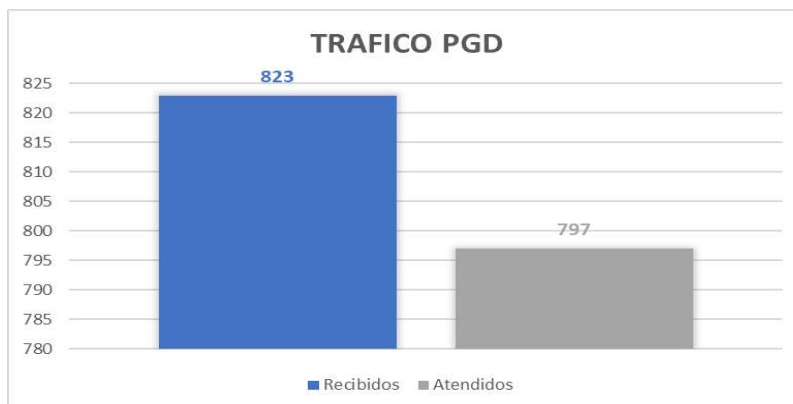
Donde se atiende el 91% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

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



Opción 2 - Política de Gobierno Digital

Tráfico PGD	
Recibidos	Atendidos
823	797



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

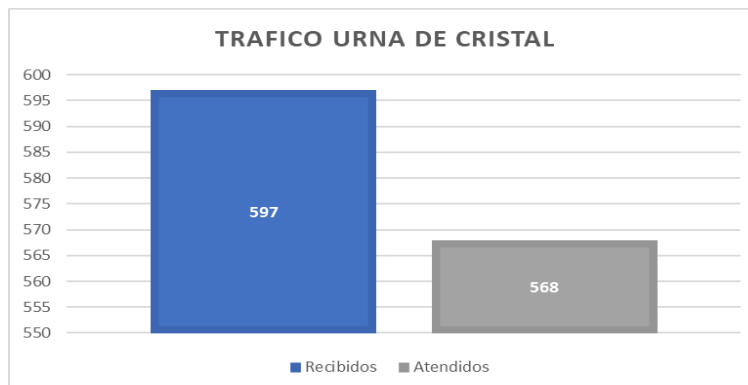
Para los proyectos que se encuentran en la opción 2 de Gobierno Digital, se identifican que el motivo por el cual se contacta está relacionado con el portal de datos abiertos y sus procesos adicionalmente se contactan para recibir información relacionada con la Herramienta autodiagnóstico y máxima velocidad

Consultas PGD	
Consultas	Cantidad
Permisos de publicación en el portal datos abiertos	143
Información de conjunto de datos en el portal datos abiertos	103
Seguimiento de casos	69
Ingreso a la Herramienta de Autodiagnóstico.	46
Información acerca del portal datos abiertos	38
Información general de Máxima Velocidad.	33
Información acerca de aprobación del portal datos abiertos	30
Información acerca del proceso de calidad del portal datos abiertos	28
Información IPv6	21
Solicitud de usuario para el portal datos abiertos	21
Solicitud de restablecimiento de contraseña del usuario del portal Datos abiertos	17
solicitud de usuario y contraseña de la herramienta de autodiagnóstico.	17
Entidad solicita ser agregada al portal datos abiertos	14
Información acerca del proceso Error en meta datos: frecuencia de actualización	10
Información Exclusión del IVA.	8



Opción 3 - Urna de Cristal

Tráfico urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
597	568



Donde se atiende el 95% de las llamadas realizadas al centro de contacto por dicho canal.

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

Consulta Trámite	Cantidad
Consulta ingreso solidario	172
Familias en acción	23
Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado	20
Subsidios de vivienda	16
Consulta devolución de IVA	15
Líneas de contacto entidades gubernamentales	13
Vivienda Gratis	13
Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	11
Participación ciudadana	8
Superintendencia de Notariado y Registro	6

2.1.2 Gestión Outbound

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



Fecha de gestión	Tema	Cantidad registros	efectivos	No efectivos
10/11/2020	Lista de asistencia 11 de noviembre de 2020	88	51	37
19/11/2020	Cyberwomen Challenge 2V seleccionadas 2020	134	82	52

Para noviembre se realizar dos gestiones outbound con un total de 222 registros, la gestión 1 “Lista de asistencia 11 de noviembre de 2020” se marcó los días 09 y 10 de noviembre teniendo una base de 88 registros y un 57% de efectividad sobre lo marcado.

Para la segunda gestión se tuvieron un total de 134 registros, “Cyberwomen Challenge 2V seleccionadas 2020” los cuales fueron marcados en su totalidad el 19 de noviembre de 2020, teniendo una efectividad del 61% sobre toda la base.

La cantidad de barridos sobre estas bases fue dos.

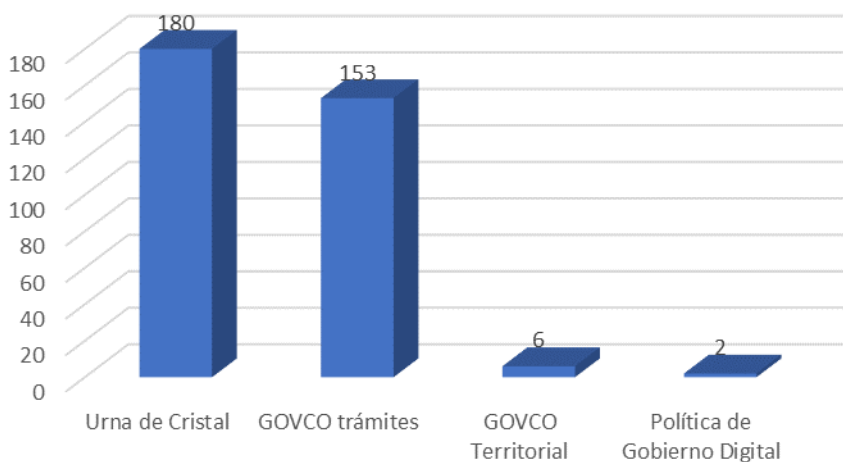
Ver Anexo 19

2.1.3 Gestión de Buzón.

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

Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
GOBIERNO DIGITAL	204	201	3

Buzones gestionados por campaña



Como se observa en la gráfica se evidencia que urna de cristal es cuenta con mayor cantidad de gestiones, esto se debe a que el buzón de urna recibe las solicitudes de

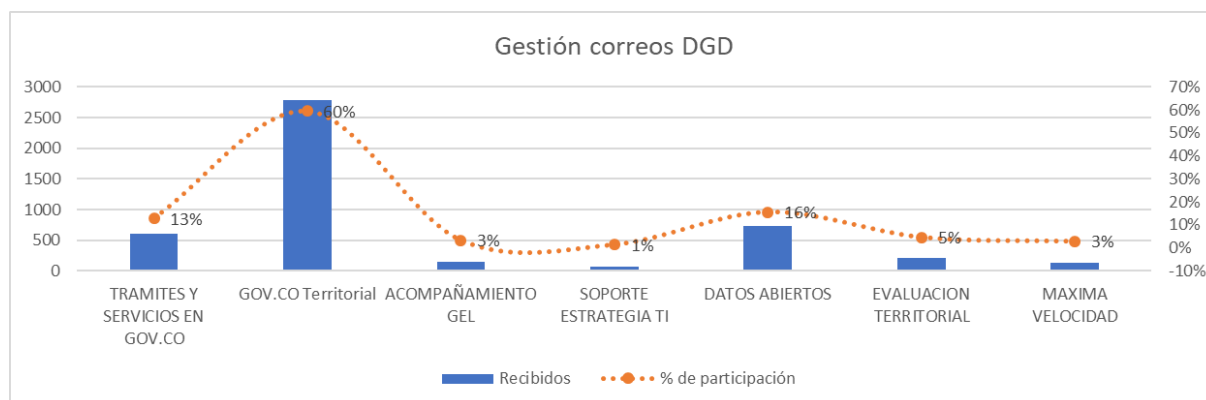


gov.co

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	602	13%
GOV.CO Territorial	2786	60%
ACOMPANIAMIENTO GEL	152	3%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	65	1%
DATOS ABIERTOS	728	16%
EVALUACION TERRITORIAL	214	5%
MAXIMA VELOCIDAD	131	3%
Total general	4678	100%



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

Lo sigue la gestión que se realiza en el buzón de tramites y servicios datosabiertos@mintic.gov.co dado que dicho servicio ha tomado relevancia de parte de las entidad y ciudadanos interesados por los servicios que se prestan desde el portal datos abiertos



Solicitudesgov.co@mintic.gov.co pasa a un tercer lugar dado que en el mes de noviembre se define como un correo de comunicación interna.

2.1.5 Gestión envío de correos masivos

Para noviembre no se genera gestión de envíos masivos de correos

2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en el mes de noviembre, con un total de 1459 chat que ingresaron de los cuales 725 fueron efectivos y 734 fueron no efectivos. Los chats no efectivos se deben a que los ciudadanos inician un chat pero no dan ningún tipo de respuesta, muchas veces evidenciamos que los ciudadanos hacen llamada al IVR y abren el chat para tomar la opción que les conteste primero.

CONSULTAS	
Efectivo	725
No efectivo	734
Total general	1459

El top 10 de trámites mas consultados por el canal de chat es:

TRAMITE	NOMBRE	CONSULTA
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	62
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	40
53794	Permiso Especial de Permanencia.	32
703	Cédula de Extranjería	14
704	Certificación de Movimientos Migratorios	14
345	Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior	12
669	Reconocimiento de firma en documento privado	12
9	Autorización para laborar horas extras	8
7601	Pasaporte Electrónico	8

El top 10 de programas mas consultados en el canal del chat es:

PROGRAMA	CONSULTA
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	172
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	24
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	16
Orientación laboral	14
Otro	10



Documentos requeridos para programas o servicios con entidades Gubernamentales	10
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Privadas	8
Semillero de Propietarios	4
Subsidio de desempleo	4
Inscripción a programas entregados por el gobierno	4

2.1.7 Gestión envío de mensajes de texto

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

Mensajes de texto noviembre	
Tipo de Mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	1.581.094
respuestas recibidas	695
Total	1.581.789

El mensaje de texto con mayor cantidad de números enviado el del 13 de noviembre con un total de 89.223 números, con el siguiente texto “Quedan pocos días para Colombia 4.0, el evento de contenidos digitales y del sector TIC mas importante del país. 1 a 3 de diciembre. Inscribete: www.col40.co”

El total de mensajes de texto enviados fue de 56 paquetes a un total de 1.318.192 números.

2.1.8 Gestión 7*24

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

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

Consolidado revisión portales gov.co/territorial - Piwik								
Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
1438	3374	3180	3379	3003	2397	855	1126	16771

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

Consolidado incidencias reportadas



Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
27	26	104	61	106	63	86	107	387

En la siguiente tabla se encuentran las novedades en Monitoreo durante noviembre.

Novedad	Cantidad
Migración programada no carga los sitios	57
No carga el portal territorial	16
Mantenimiento	7
No carga los trámites	5
El trámite no aparece en el portal, por búsqueda en la barra ni por número	4
El trámite no aparece en el buscador y al realizar la búsqueda por número aparece en blanco	3
No arroja resultado	2
Se presenta una caída intermitente del portal	2
El trámite no aparece en buscador	2
El número del trámite en la página no coincide con el listado de trámites integrados	1
El trámite en la página carga con lentitud	1
En verificación de falla en carga de trámites debido a la caída previa del portal	1
Error 404, página no encontrada	2
No aparece en el buscador	1
No carga el nombre de las entidades	1
No carga la caja "¿Ha sido útil la información?"	1
No se localiza en suit ni en Gov.co	1
Total general	107

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

En promedio se monitorean desde el mes de abril 2344 veces todos los portales siguiendo un procedimiento realizado para la actividad.

2.2 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial Segundo Nivel

2.2.1 Gestión de Casos Segundo Nivel

Del 1 al 30 de noviembre se gestionaron 1535 casos en Service Desk de los cuales 1043 fueron escalados a Segundo Nivel y 492 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 30 de noviembre de Segundo Nivel:

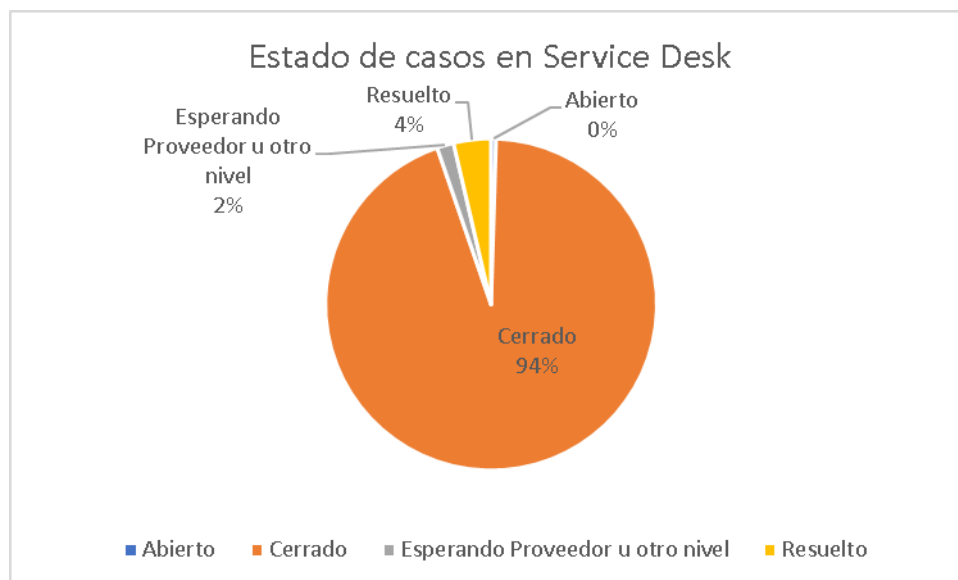


Elemento de Configuración	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general
Reinicio contraseña - Correo Electrónico		408		1	409
Creación - Correo Electrónico		164	3		167
Gestión interna	5	64	3	35	107
Sitios WEB Creación de portales institucionales.		78			78
Consulta - Correo Electrónico		73			73
Consulta -Sitio WEB		64	8	1	96
Sitios WEB Recepción y solución a mensajes en el Super Administrador de MCD.		37			37
Sitios WEB Reinicio de contraseña para credenciales de acceso de Sitios web		28			28
Sitios WEB Creación de credenciales de acceso a página web.		23			23
Copias de Respaldo Backup Correos		8			8
Error - Correo Electrónico		4			4
Registros NS		3			3
Actualización - Correo Electrónico		2			2
Certificación de cursos		2			2
Acompañamiento general		1			1
Radicados Min TIC		1			1
Solicitud eliminación número de mensajes de texto		1			1
Eliminación - Correo Electrónico		3			3
Total general	5	983	17	38	1043

Los 6 agentes técnicos se encargan de resolver los casos de las entidades territoriales que son escalados donde se encuentran en estado cerrado y resuelto el 98% de los casos.

El 2% que no se logró cerrar al 30 de noviembre fueron casos creados en los últimos días de noviembre y se han cerrado en los primeros 5 días de noviembre quedando 0 casos abiertos de octubre.

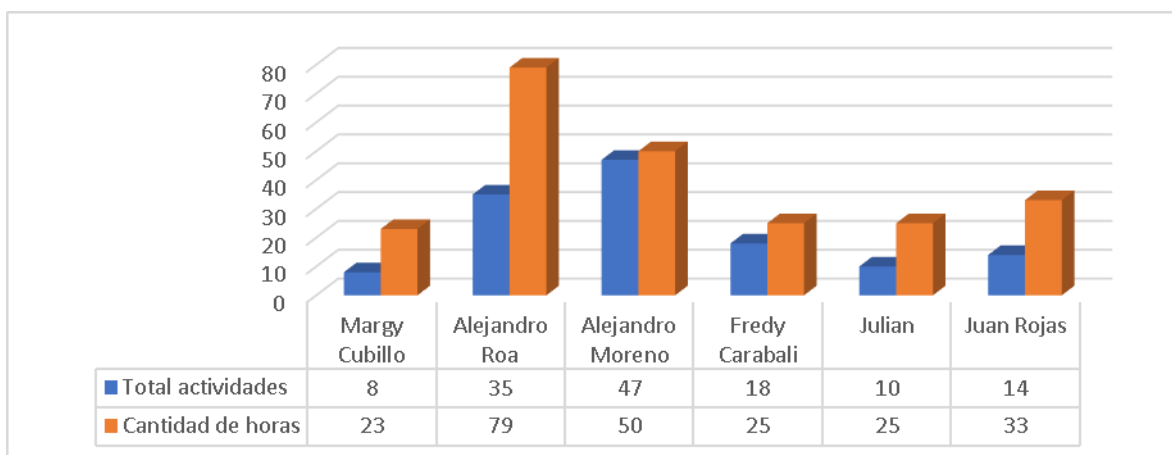
Se implementó nuevo árbol para tipificar los casos de territorial en la última semana de noviembre estuvimos haciendo pruebas del árbol y validando el funcionamiento.



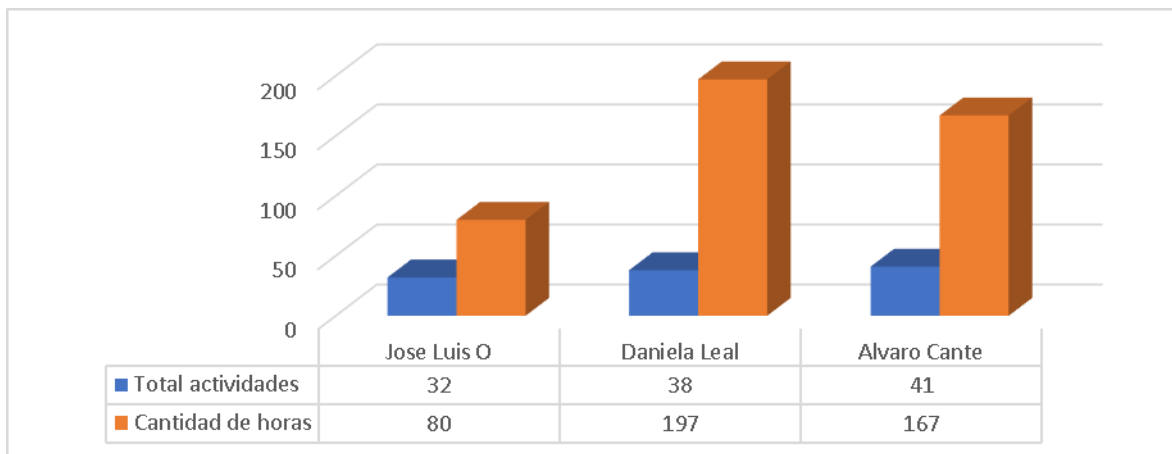
Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 243 actividades que hacen parte de la operación, pero no están registradas como casos (Informes, Pruebas QA, Formatos, MX, Automatización de informes, Monitoreo Preventivo) incluyendo a los agentes profesionales.

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

Gráfica 1. Resumen actividades – Agentes técnicos segundo nivel.



Gráfica 1.1 Resumen actividades – Agentes profesionales segundo nivel.



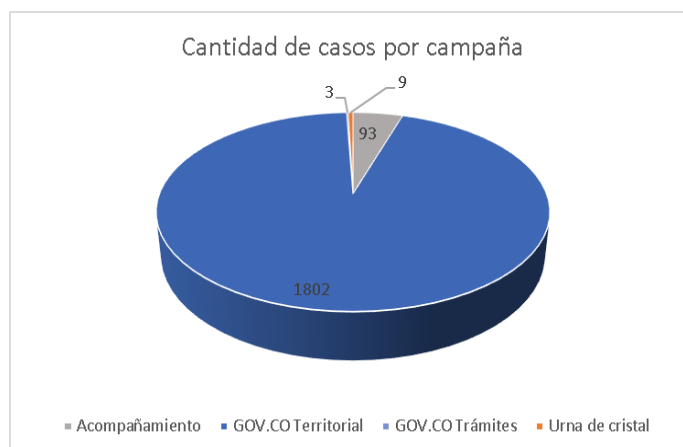
La grafica anterior muestra algunas de las actividades que los agentes profesionales realizan mensualmente.

En el 2020 se ha venido realizando la normalización de cada uno de los procesos de Territorial en donde para cada procedimiento se elabora, se aprueba y se socializa con agentes técnicos y con líderes de solución (Manual – Guía – Flujograma del proceso – Plantilla – Matriz) **Ver anexo 21**

	Dependencia	Total General	PORCENTAJE APROBADO
Mesa de servicio Gov.co/Territorial (Segundo Nivel)	Guía	22	98%
	Manual	2	
	Matriz	3	
	Plantilla	67	
	Procedimiento	23	
	Total	117	

2.3 Casos creados en Service Desk

Del 1 al 30 de noviembre se crearon en la plataforma Service desk de Outsourcing 1.907 casos los cuales se asignaron de la siguiente manera. **Ver anexo 5**





Del total de los casos creados el 95% fueron asignados a la solución GOV.CO territorial, a continuación detallamos el estado de los casos:

Estado casos Service Desk	
Estado	
Abierto	1717
Cerrado	84
Esperando Información Usuario	77
Esperando Proveedor u otro nivel	17
Resuelto	12
Total general	1907

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



Detalle de solicitud	Cantidad
Reinicio contraseña - Correo Electrónico	542
Sitios WEB Creación de portales institucionales.	253
Creación - Correo Electrónico	240
Gestión interna	215
Consulta - Datos abiertos	193
Consulta -Sitio WEB	91
Consulta - Correo Electrónico	88
Sitios WEB Reinicio de contraseña para credenciales de acceso de Sitios web	49
Modelo / Estrategia de acompañamiento	45
Requerimiento - Lenguaje Común	44
Sitios WEB Recepción y solución a mensajes en el Super Administrador de MCD.	37
Sitios WEB Creación de credenciales de acceso a página web.	23
Copias de Respaldo Backup Correos	11
Reinicio contraseña - Sitio WEB	9
Escucha de buzones	9
IPV6	8
Actualización - Sitio WEB	8
Error - Sitio WEB	6
Error - Correo Electrónico	5
Radicados Min TIC	4
Acompañamiento general	3
Correo Electrónico Verificación de propagación de Registros DNS de dominio en MXToolbox.	3
Requerimiento portal GOV.CO	2
Envío correo masivos	2
Eliminación - Correo Electrónico	2
Certificación de cursos	2
Copias de Respaldo Backup Sitio Web	2
Actualización - Correo Electrónico	2
Accesibilidad y usabilidad	1
Eliminación - Sitio WEB	1
Creación - Datos abiertos	1
Capacitación - Sitio WEB	1
Falla - Sitio WEB	1
Seguridad y privacidad	1
Solicitud eliminación número de mensajes de texto	1
Sello de Excelencia	1
Consulta - Lenguaje Común	1
Total general	1907

Para los casos pendientes por respuesta se evidencia que con corte al 30 de noviembre se tienen 133 casos, teniendo el caso mas antiguo en junio perteneciente a Lenguaje común.



Casos pendientes por respuesta

Campaña/mes	jun	ago	sep	oct	nov	Total general
Acompañamiento				1	12	13
GOV.CO Territorial	1	1	3	22	87	114
GOV.CO Trámites			3	1	2	6
Total general	1	1	6	24	101	133

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

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	Octubre
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	92%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30 segundos	3.2 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser =< a 400 segundos	18.4 segundos
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	26 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con	0%



Ítem	ANS	Oro	Octubre
		respecto al total de contactos recibidos $\leq 2,0\%$.	
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	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	416 segundos inbound – 8 minutos correo
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA $\geq 95\%$</i>	97%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU $\geq 90\%$	97.82%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN $\geq 90\%$	99.27%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora $\leq 10\%$	ecn $\leq 90\%$	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA $\geq 80\%$	98%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

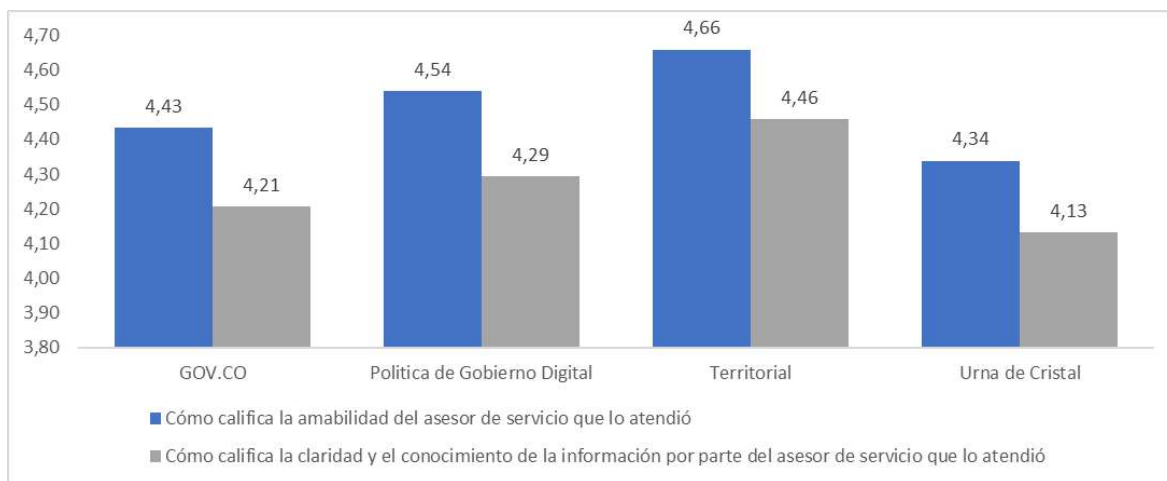
En noviembre se manejaron dos tipos de encuesta, las cuales se detallan a continuación.
Ver anexo 25



Resultado encuesta de servicio	Cuenta de Calificación
☐ Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	478
1	49
2	13
3	3
4	19
5	394
☐ Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	555
1	79
2	12
3	16
4	39
5	409
☐ Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	666
NO	81
SI	585
Total general	1699

A continuacion se relaciona el promedio por cada una des las preguntas establecidas en la encuesta.

Promedio de Calificacion Por proyecto		
Resultado encuesta de servicio	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
GOV.CO	4,43	4,21
Política de Gobierno Digital	4,54	4,29
Territorial	4,66	4,46
Urna de Cristal	4,34	4,13
Total general	4,456066946	4,237837838



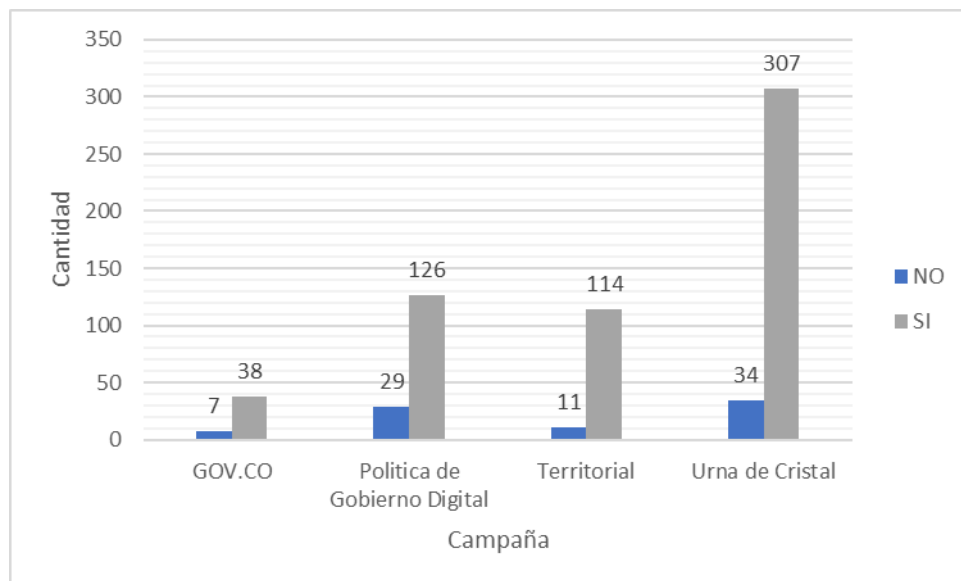
Para la pregunta “Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió” la calificacion para los proceros de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es igual o superior a 4.0



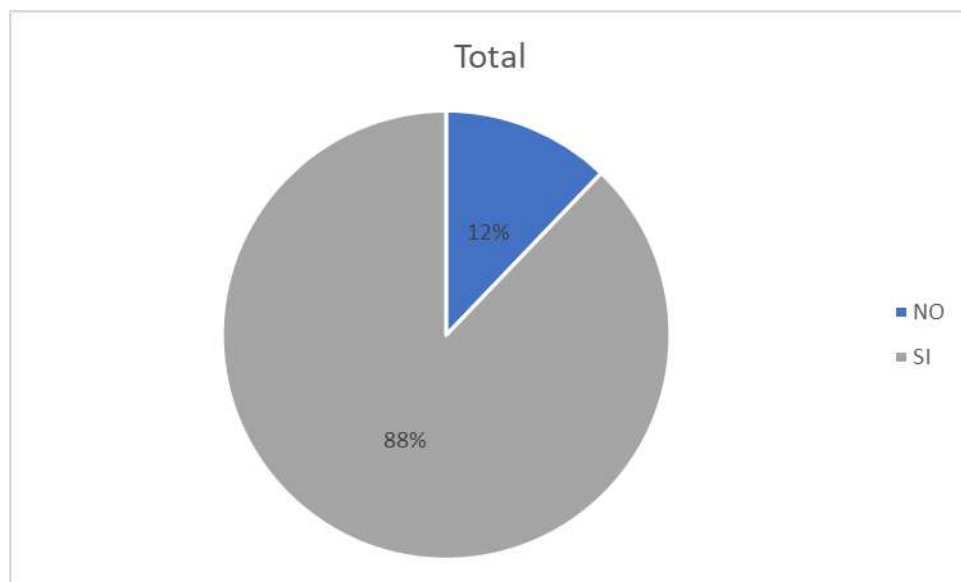
Para pregunta “Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió” para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es superior a 4.0

Para la consulta “Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?” el 83% de las respuestas fueron positivas.

Resultado encuesta de servicio	NO	SI
GOV.CO	7	38
Politica de Gobierno Digital	29	126
Territorial	11	114
Urna de Cristal	34	307
Total general	81	585



Donde el 88% de los ciudadanos y entidades afirmaron que la solicitud fue solucionada, demostrando la calidad de la información y de atención brindada desde el ccc



5 Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.

Para el mes de noviembre se realiza la evaluación de conocimientos al 100% de los asesores

La evaluación está enfocada a medir los conocimientos relacionados a la gestión diaria en cada proceso, las actualizaciones realizadas así mismo a medir los conocimientos obtenidos en las capacitaciones brindadas desde el área de calidad, operación y cliente.

Ver anexo 26



Identificación	Nombres	Proceso	Nota
52792492	Karen Alexa Angarita Perdomo	URNA DE CRISTAL	100%
1104703191	Erika Viviana Castro Villalobos	URNA DE CRISTAL	90%
1018417595	Jhojan Alberto Gutierrez Ipuz	TERRITORIAL	100%
39800096	Rosmery Cubillos Rojas	TERRITORIAL	100%
1013608850	Biviana Marcela Pardo Mongui	TERRITORIAL	100%
1013637110	Cindi Yasmin Preciado Girón	TERRITORIAL	100%
1072749901	Rafael Alberto Buitrago Salamanca	TERRITORIAL	100%
1016016201	Harold Alexander Vega Vargas	TERRITORIAL	90%
1015463567	Maria Paula Rodriguez Olaya	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
1014240301	Manrique Betancourt Linda Marcela	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
80117519	Juan Carlos Unibio Garcia	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
1040373562	Yeny Esther Palmera	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
1016102422	Lizett Adriana Vanegas Barbosa	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	90%
52734114	Gloria Esperanza Parada Paez	GOV.CO trámites	100%
79835290	Juan Carlos Galeano	GOV.CO trámites	100%
1024597837	Kelly Johanna Carrillo Santofimio	GOV.CO trámites	100%
1127622303	Douglas Consuegra	GOV.CO trámites	100%
1022347417	Edna Fernanda Bandera Garcia	GOV.CO trámites	100%
1012399639	Liz Viviana Vásquez	GOV.CO trámites	100%
1000334208	Andres cristancho	GOV.CO trámites	80%

Tan solo una persona no aprobo la evaluación, para lo anterior la plataforma usada para las evaluaciones brinda la retroalimentación correspondiente a cada pregunta

6 Calidad CCC

6.1 Calidad interna

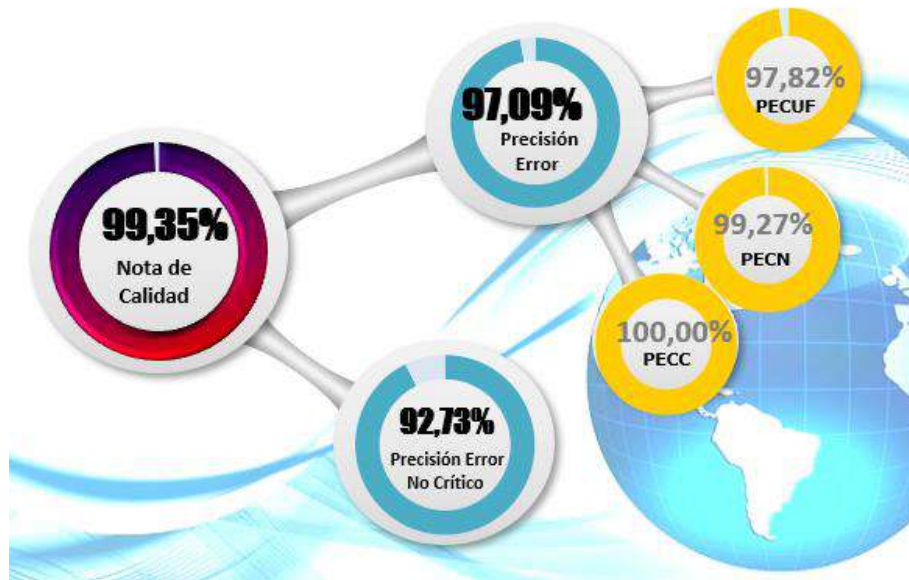
Se realiza el proceso de monitoreos en los diferentes canales del proyecto de gobierno Digital comprendidos por Govco Tramites / territorial (Inbound, CalBack, Correo y chat) política de Gobierno Digital (Seguridad Digital y datos abiertos, Formación TI y acompañamiento), donde se obtienen los siguientes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

Ver anexo 10

CATEGORIA	Noviembre
Evaluaciones Realizadas	303
Cantidad Errores Críticos	8
Cantidad Errores No Críticos	20
Precisión Error Crítico	97,4%
Precisión Error No Crítico	93,4%
Evaluaciones con ECUF	6
Precisión de Usuario Final	98,0%



Evaluaciones con ECN	2
Precisión de Negocio	99,3%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	99,41%



Para este mes se ven afectan las precisiones de usuario y negocio, dado que se evidencia que el proceso de tipificación se siguen presentando falencias así como en el canal de chat, y segundo nivel

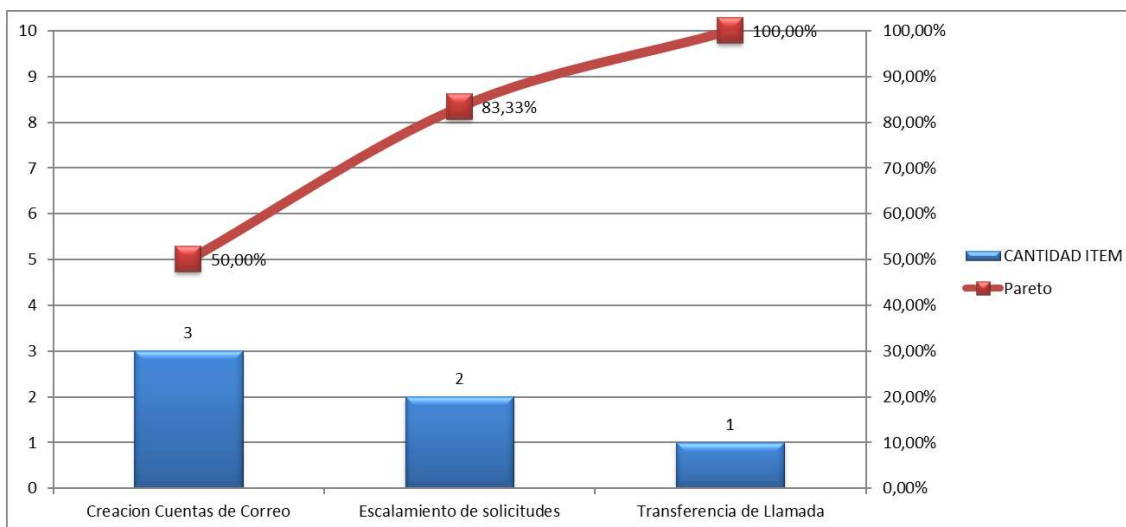
Errores críticos

Para la Dirección de Gobierno digital se identifican los siguientes errores críticos.

Errores críticos de Usuario Final

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

Item	CANTIDAD ITEM	Pareto
Creación Cuentas de Correo	3	50,00%
Escalamiento de solicitudes	2	83,33%
Transferencia de Llamada	1	100,00%
Total general	6	

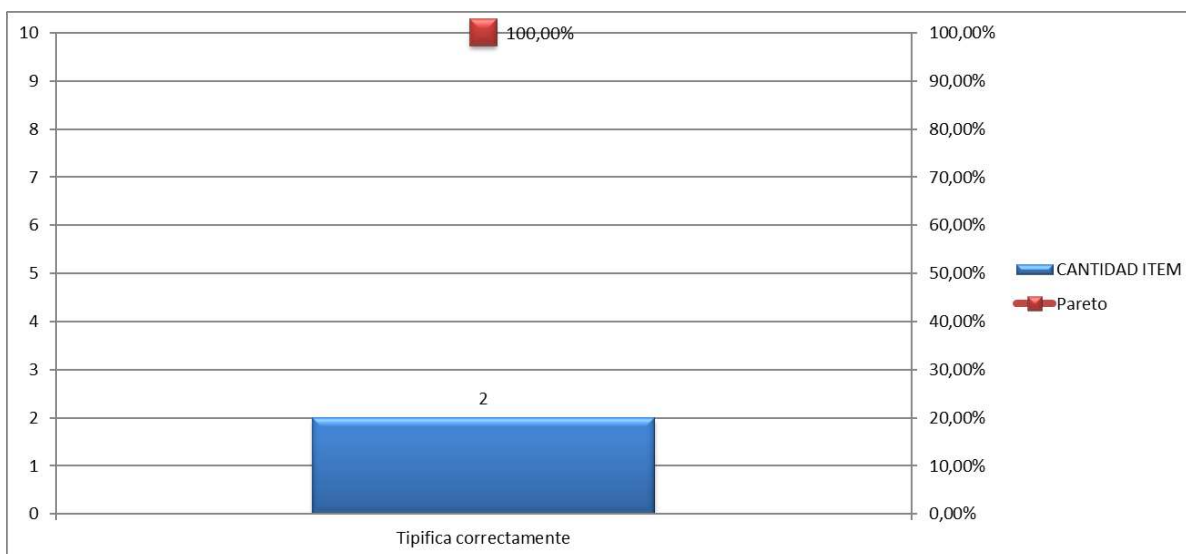


Se realiza el proceso de generación de alarmas enviadas a los coordinadores para que realicen el seguimiento correspondiente y la retroalimentación a los asesores

Errores críticos de Negocio

Se presentaron dos errores críticos de negocio durante el mes de noviembre el cual se detalla a continuación.

Item	CANTIDAD ITEM	Pareto
Tipifica correctamente	2	100,00%
Total general	2	



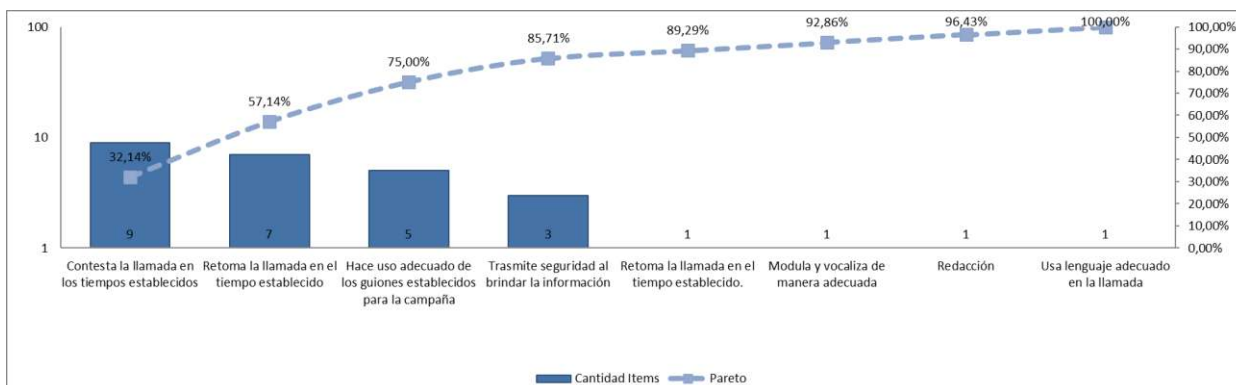
Dado que las fallas críticas de negocio no se presentan de forma masiva esto permite intervenir el 100 de las fallas, esto se realiza directamente a los asesores implicados y



junto con el coordinador, generando compromisos por parte de ellos en pro de mejorar la calidad en su gestión diaria.

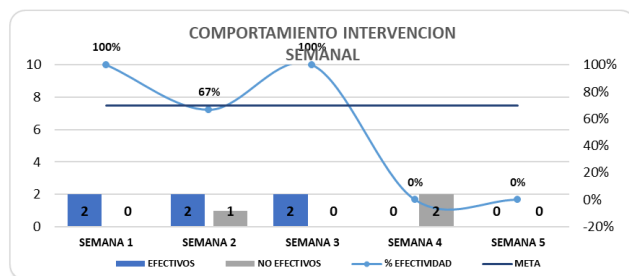
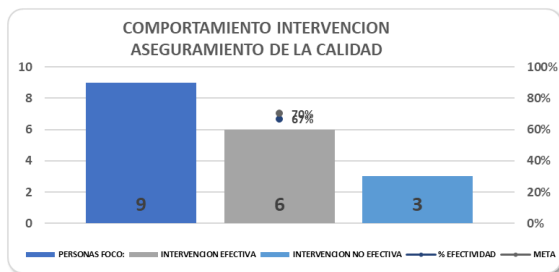
Errores no críticos

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	9	32,14%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	7	57,14%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	5	75,00%
Trasmite seguridad al brindar la información	3	85,71%
Retoma la llamada en el tiempo establecido.	1	89,29%
Modula y vocaliza de manera adecuada	1	92,86%
Redacción	1	96,43%
Usa lenguaje adecuado en la llamada	1	100,00%
Total general	28	



Para las fallas críticas más representativas, se estableció un plan de acción con el fin de reducir su participación. No obstante también se les realiza seguimiento a las demás fallas de servicio. Con el fin de garantizar que los asesores presten un servicio de calidad en la cuenta.

Resultados Generales



Semana a semana se realiza un proceso de intervención focalizada a los asesores que presentan las notas más bajas con el fin de reforzar, procesos, conocimientos, así mismo con el fin que conozcan de primera mano los errores que presentan para que se empoderen de la calidad de la cuenta y durante el mes tengan una mejora significativa.

6.2 Desempeño por agente

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

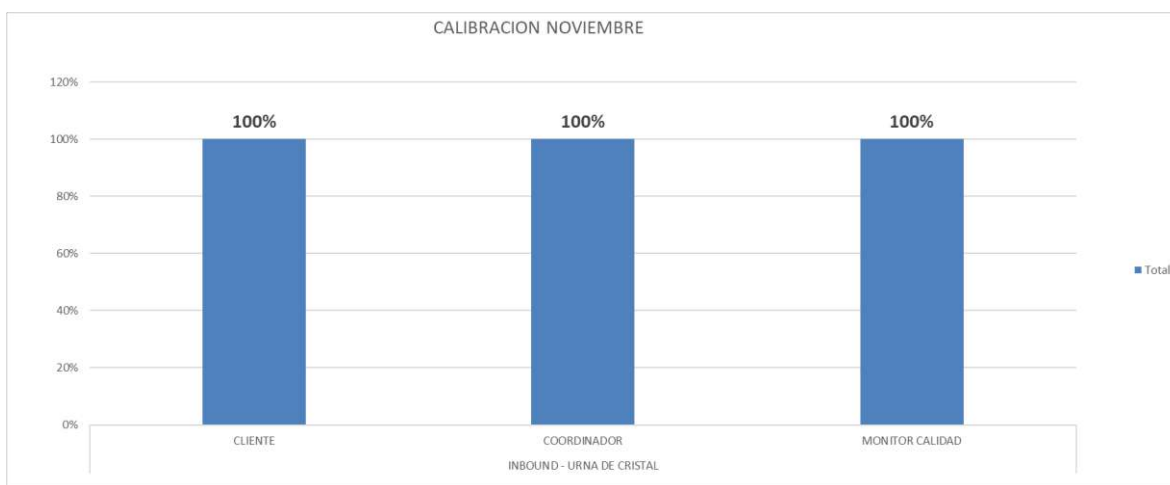
Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	1033792313	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JUAN DAVID ROJAS	1018491566	11	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	1012399639	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
YENY ESTHER PALMERA	1040373562	9	0	0	100%	100%	100%	100,0%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	52792492	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	39800096	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	1016016201	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MARCELA MANRIQUE	1014240301	12	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIAN ANDRES PINEROS CALDERON	1030681987	8	0	0	100%	100%	100%	100,0%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	1013608850	13	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	1015463567	10	0	0	100%	100%	100%	100,0%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	80117519	14	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	1022988463	2	0	0	100%	100%	100%	100,0%
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	1022347417	19	0	1	100%	100%	100%	99,8%
DOUGLAS CONSUEGRA	1127622303	12	0	1	100%	100%	100%	99,7%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	1016102422	9	0	1	100%	100%	100%	99,6%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	1072749901	9	0	1	100%	100%	100%	99,6%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	1013637110	9	0	1	100%	100%	100%	99,6%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	1024597837	18	1	1	100%	94%	100%	99,4%
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	52734114	13	1	1	100%	92%	100%	99,2%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLOBOS	1104703191	10	0	2	100%	100%	100%	99,1%
JUAN CARLOS GALEANO	79835290	13	1	2	92%	100%	100%	98,9%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	1057466725	8	1	1	88%	100%	100%	97,5%
ALBERTO GUTIERREZ	1018417595	8	1	1	88%	100%	100%	97,5%
ANDRES FELIPE CRISTANCHO CAMACHO	1000334208	9	1	4	89%	100%	100%	96,7%
FREDI CARABALÍ SÁNCHEZ	1031157366	10	2	3	80%	100%	100%	95,3%

La totalidad de los asesores en el mes de noviembre 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

Las calibraciones que se realizaron en el mes de noviembre participa el cliente de urna de cristal, donde se evidencia una buena gestión por parte de los asesores y donde el cliente resalta el buen servicio brindado en cada una de las transacciones calibradas.



Llamada 1

Fecha y hora: 03/11/2020 10:08:04 AM

Duración: 00:09:21

Agente KAREN ALEXA ANGARITA

Ciudadano informa que tiene inconvenientes dado que requiere una demarcación directamente del ministerio de vivienda,

Se informa que debe contactarse con el ministerio de vivienda, se informan las líneas de atención

Comentarios:

Tiempo de espera, se debe tener en cuenta si son líneas de atención deben disminuir los tiempos de espera.

La llamada cumple con los criterios de calidad establecidos.

Llamada 2

Fecha y hora: 11/11/2020 01:39:18 PM

Duración: 00:09:44

Agente: ERIKA VIVIANA CASTRO

Ciudadano se contacta para validar un radicado que interpuso con la unidad para las víctimas,

Se informa que los datos van a ser compartidos con urna de cristal y con la unidad para las víctimas, adicionalmente informa las líneas de atención de la unidad para las víctimas

Comentarios:

Habeas data



No se está realizando bien el habeas data por lo cual se debe estandarizar o adecuar el guion.

7 Formación y entrenamiento de los agentes.

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

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Novedades Correo electrónico Gov.co	10/11/2020	Gobierno Digital
Novedades Segundo Nivel	12/11/2020	Gobierno Digital
Novedades exclusión de IVA y Acuerdos Marco	13/11/2020	Gobierno Digital
Capacitación Territorial conceptos	17/11/2020	Gobierno Digital
Video Capacitación Territorial	19/11/2020	Gobierno Digital
Capacitación árbol de tipificación Service Desk Sesión 2	20/11/2020	Gobierno Digital
Capacitación árbol de tipificación Service Desk	20/11/2020	Gobierno Digital
Contextualización de los SCD	20/11/2020	Gobierno Digital
Novedades Calibración Urna de Cristal	24/11/2020	Gobierno Digital
Capacitación Datos Abiertos	26/11/2020	Gobierno Digital

Se realiza seguimiento de forma especial a proceso de tipificación, y chat por se un canal nuevo con fin de garantizar el cumplimiento de los parámetros establecidos en las capacitaciones

8 Reuniones y capacitaciones con cliente.

Por parte del cliente Se recibe capacitación en:

- Capacitación Protección de datos personales
- Capacitación Tipificación SCD AND
- Capacitación Informes ServiceDesk AND

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación Protección de datos personales	27/11/2020	Gobierno Digital
Capacitación Tipificación SCD AND	27/11/2020	Gobierno Digital
Capacitación Informes Service Desk AND	30/11/2020	Gobierno Digital

Por otra parte, se realizan reuniones de seguimiento y contextualización de cambios en los procesos de gov.co trámites y Territorial y el proceso de calidad en datos abiertos



Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Reunión Datos Abiertos	9/11/2020	Gobierno Digital
Reunión comunicados Data Set	12/11/2020	Gobierno Digital
Reunión Datos Abiertos Ministerio de Educación	12/11/2020	Gobierno Digital
Revisión de ANS y OCM	13/11/2020	Gobierno Digital
Reunión Service Desk	19/11/2020	Gobierno Digital
Reunión de Seguimiento GOV.CO- CCC	23/11/2020	Gobierno Digital
Reunión de Seguimiento GOV.CO- CCC - Sesión 2	30/11/2020	Gobierno Digital

9 Acciones de mejora.

- El chat, ha tenido una gran acogida por los ciudadanos, usándolo como opción paralela al canal de llamada.
- En el tipificador de OCM se implementó para programas y servicios el listado de los mismos.
- Se implementa el nuevo árbol de tipificación de territorial en el aplicativo ServiceDesk
- Se actualiza cada ocho días los procesos de: Encolamiento y Sincronización
- El área de desarrollo de Outsourcing esta en proceso de implementación del árbol de tipificación de Servicios ciudadanos digitales
- Se realiza reunión con las entidades a las que se eliminó set de datos, donde se les brinda una capacitación del proceso de calidad de set de datos

10 Observaciones y conclusiones.

- En el tipificador OCM en los datos de contacto, campo tipo de persona cuando se selecciona "JURIDICA" se deben habilitar las opciones de autorización de envío de información tanto al celular como al correo electrónico
- Se debe agregar a la tipificación de OCM en los campos "estrato", "genero", "ciudad" una opción de no sabe no responde.
- Se debe agregar a la tipificación de OCM en el campo "departamento", "ciudad" una opción fuera del país.
- Se presto atención especial a las solicitudes realizadas por los ciudadanos referente a la emergencia invernal por el Huracán Iota en de San Andrés y



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Centro de contacto al ciudadano

Providencia.



		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA						
DATOS DEL CONTRATO								
No. Contrato-Año		Dependencia		No. Identificación del contratista		Nombre del Contratista		
50939		Dirección de Gobierno Digital		800211401		OUTSOURCING S.A		
		Dirección de Infraestructura						
		Subdirección Administrativa						
Objeto contractual		Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.			Valor inicial del contrato	\$ 2.536.920.550,00	RP No.	132520
Fecha de suscripción	Plazo (días)	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Periodo de reporte	Nombre del supervisor	Cargo del supervisor	No. Identificación del supervisor	
24/06/2020	492	26/06/2020	31/10/2021	noviembre-2020	GERSON CASTILLO DAZA	SUBDIRECTOR DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE TI	79.958.908	
					ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA	ASESORA 1020-15 DEL DESPACHO DE LA MINISTRA	52.251.813	
					ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA	COORDINADOR GIT DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL	32.695.370	
MODIFICACIONES AL CONTRATO								
Modificación Contractual	Modificación RP No.	Fecha de la modificación contractual	Tiempo en días (en caso de suspensión, otros o prórroga)	Valor de la modificación	Justificación de la modificación contractual			
				\$ -				
				\$ -				
				\$ -				
TOTAL MODIFICACIONES				\$ -				
NOMBRE DEL CEDENTE					No. Identificación			
NOMBRE DEL CESIONARIO					No. Identificación			
Cuando se realice una cesión, se debe indicar en los espacios destinados a tal fin, la información relacionada con la póliza y el registro presupuestal, la información de este formato debe incluir la totalidad de la información del contrato.								
Terminación anticipada		Fecha terminación	Acta de terminación		Fecha del acta de terminación anticipada			
			SI	NO				



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

Contrato	50939					
INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE						
Valor Total de Contrato					\$	2.536.920.550
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	7,15%	\$ 181.308.168,00	
10/09/2020	\$ 187.008.866	24/09/2020	282807720, 282838120, 282854120	7,31%	\$ 185.426.610,00	
12/10/2020	\$ 187.008.865	15/11/2020	331997520, 332005220, 332006420	7,44%	\$ 188.795.993,00	
11/11/2020	\$ 187.008.864	22/11/2020	345445320, 345446120, 345447220	7,36%	\$ 186.679.275,00	
10/12/2020	\$ 187.008.864	dd/mm/aaaa		0,00%		
30/12/2020	\$ 187.008.864	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/02/2021	\$ 141.486.737	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/03/2021	\$ 141.486.737	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/04/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/05/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/06/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/07/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
11/08/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/09/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/10/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
30/11/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
TOTALES	\$ 2.536.920.550,00	Ejecución financiera acumulada:		29,26%	\$ 742.210.046,00	

SALDO POR GIRAR 70,7% \$ 1.794.710.504



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

EJECUCIÓN CONTRACTUAL: INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES						
Obligaciones específicas del contrato	Ponderación en el contrato	Actividades realizadas	% avance del mes	% avance acumulado	(%) pendiente de ejecución	
OBLIGACIÓN 1: 1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución del contrato.	3,8%	Plataforma disponible en el respectivo periodo Noviembre 2020	0,23%	1,15%	2,65%	
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 Noviembre 2020	0,23%	1,15%	2,65%	
OBLIGACIÓN 3: 3. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC.	3,8%	Se aporta evidencia del informe de ethical hacking realizado en abril del 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%	
OBLIGACIÓN 4: 4. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en Noviembre 2020	0,23%	1,15%	2,65%	
OBLIGACIÓN 5: 5. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.	3,9%	Se verifican los ANS durante el mes de noviembre 2020 sin encontrar afectación alguna	0,24%	1,20%	2,70%	
OBLIGACIÓN 6: 6. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Se entrega evidencia del tráfico generado por el enlace de conectividad contratado. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida en Noviembre 2020	1,90%	1,90%	1,90%	
OBLIGACIÓN 7: 7. Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los ciudadanos.	3,9%	se da aplicación a la ley de habeas data de acuerdo a los lineamientos del Ministerio	0,24%	1,20%	2,70%	
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 Noviembre 2020	0,23%	1,15%	2,65%	
OBLIGACIÓN 9: 9. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.	3,8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en Noviembre 2020	0,23%	1,15%	2,65%	
OBLIGACIÓN 10: 10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora y de conformidad con los manuales de capacitación y guiones entregados o realizados por la Entidad Compradora	3,9%	Actividad permanente, desarrollada a satisfacción en el respectivo periodo en Noviembre 2020. 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 bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	3,9%	El Proveedor entrega evidencias del programa y aplicación de las pausas activas en conjunto con la ARL. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%	
OBLIGACIÓN 12: 12. Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.	3,8%	El Proveedor entrega a satisfacción el personal en condición de discapacidad que tiene contratado a través de ordenes de Compra. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%	
OBLIGACIÓN 13: 13. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulen la contratación de personal.	3,9%	Entrega de contratos suscritos con los agentes. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	1,20%	2,70%	
OBLIGACIÓN 14: 14. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en Noviembre 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	1,20%	2,70%	
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%	



 El futuro digital es de todos		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA				
OBLIGACIÓN 16:	16. Si el Proveedor es extranjero y recibió en su Oferta el puntaje de incentivo a la industria nacional debe incorporar en cada Orden de Compra por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de personal profesional, técnico u operativos nacional en la prestación del servicio.	3,8%	Actividad no procedente por cuanto el Proveedor es nacional	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 17:	17. Entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	3,8%	El Proveedor entrega evidencia del programa de bienestar definido en su empresa y su cronograma de aplicación. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 18:	18. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en Noviembre 2020	0,24%	1,20%	2,70%
OBLIGACIÓN 19:	19. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.	3,8%	Actividad desarrollada a satisfacción a través de VPN en Noviembre 2020	0,23%	1,15%	2,65%
OBLIGACIÓN 20:	20. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación.	3,9%	El Proveedor entrega evidencia de la plataforma que tiene para gestionar los casos de las fallas reportadas y su seguimiento a las mismas. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%
OBLIGACIÓN 21:	21. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	3,9%	Actividad implementada de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de Minitic.	0,24%	1,20%	2,70%
OBLIGACIÓN 22:	22. Aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en los ANS.	3,9%	Se revisan los parametros de medición y umbrales de los ANS sin novedad de incumplimiento de los mismos en Noviembre 2020	0,24%	1,20%	2,70%
OBLIGACIÓN 23:	23. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora	3,9%	El Proveedor entrega el DISASTER RECOVERY PLAN definido y el seguimiento al mismo. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%
OBLIGACIÓN 24:	24. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	3,9%	Actividad a cargo del Operador durante la vigencia del Acuerdo Marco	0,24%	1,20%	2,70%
OBLIGACIÓN 25:	25. Ubicar y operar una sede en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, dentro de los 180 días siguientes a la firma del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor y según lo establecido en la sección VII.B.1. del pliego de condiciones.	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%
OBLIGACIÓN 26:	26. Garantizar que por lo menos el 5% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra estén ubicados dentro de la sede operada en un municipio donde no exista presencia de la industria de servicios BPO, definidos en el pliego de condiciones, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Actividad validada por Colombia Compra Eficiente.	3,80%	3,80%	0,00%
Ponderación de servicios		100,0%	% de avance general del contrato	30,29%	43,97%	56,03%

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 - Noviembre 2020 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd&id=2fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FNOV%202020	7/12/2020	30/11/2020	
*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Noviembre 2020 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd&id=2fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FNOV%202020	7/12/2020	30/11/2020	
*Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Noviembre 2020 https://mintic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d9%2D640d%2D37d54bec2bd&id=2fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FNOV%202020	7/12/2020	30/11/2020	



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

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

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

SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES			
Contratista:		Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista dio cumplimiento durante el periodo ejecutado al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensión y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Me comprometo a incorporar este informe al Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOOP) y a reportar el avance a Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Fecha de recepción en Subdirección Financiera:
FIRMA O NÚMERO DE FACTURA	FE-1005316	FIRMA	
fecha	3/12/2020	fecha	7/12/2020

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)



Documento firmado digitalmente por:
ELVA CECILIA VISBAL VILLALBA
Funcionario SAGITGCD
Fecha de firma: 2020-12-07T16:10:29-06:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR

REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES



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

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

AREA Y RUBRO	Registro Presupuestal	Valor incluido IVA
Dirección de Gobierno Digital C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL	132520	\$ 141.446.699,00
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	132620	\$ 11.676.513,00
Subdirección Administrativa C-2399-0400-7-0-2399031-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - CONSOLIDACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO EN EL MINTIC BOGOTÁ	132720	\$ 34.648.173,00
	Total	\$ 187.771.385,00

La presente certificación se expide el día 7 de diciembre de 2020

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y
Arquitectura de TI

**ASTRID
SALDARRIAGA**

Asesora 1020-15 del Despacho de la
Ministra

FABIOLA

**ELVIA CECILIA VISBAL
VILLALBA**

Coordinador GIT de trabajo de
grupos de interés y gestión
documental

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

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) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co



GDO-TIC-
FM-025
V 4.0



Documento firmado digitalmente por:
ELVA CECILIA VISBAL VILLALBA
Funcionario SAGITGCD
Fecha de firma: 2020-12-07T15:48:05-05:00.
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR

REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES