



Luz Angela Montaña Rivera

Asunto: RV: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #14 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020
Datos adjuntos: Soportes Facturacion CCC.pdf; 50939-2020.pdf; CERTIFICACION AFECTACION AGOSTO RP 2021.pdf

De: Cristina Rosario Manjarres Martinez <cmanjarres@mintic.gov.co>
Enviado el: martes, 21 de septiembre de 2021 9:52 a. m.
Para: Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>; Ismael Andres Ramirez Guerra <iramirez@mintic.gov.co>; Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>
CC: Nelson Alexander Pardo Moreno <npardo@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>; Angela Paola Niño Pancha <anino@mintic.gov.co>; Fabio Alberto Malagon Gomez <fmalagon@mintic.gov.co>
Asunto: RE: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #14 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenos días a todos,

Se aprueba el FUPP virtual y el formato del FONTIC 055 de agosto 2021

Cordialmente,

Cristina R. Manjarrés Martínez
Coordinadora de Relaciones Institucionales
- Dirección de Infraestructura

Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 5044

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

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

www.mintic.gov.co





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

Enviado el: lunes, 20 de septiembre de 2021 6:43 p. m.

Para: Ismael Andres Ramirez Guerra <iramirez@mintic.gov.co>; Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Cristina Rosario Manjarres Martinez <cmanjarres@mintic.gov.co>

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

Asunto: Re: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #14 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

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

Obtener [Outlook para iOS](#)

De: Ismael Andres Ramirez Guerra <iramirez@mintic.gov.co>

Enviado: Monday, September 20, 2021 5:29:24 PM

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

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

Asunto: Re: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #14 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes. Se aprueba El Fupp Virtual Y El Formato Del Fontic 055 De Agosto 2021. Gracias

ISMAEL RAMIREZ

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

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

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

Código postal:

111711 - Bogotá D.C. - Colombia

www.mintic.gov.co

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

Sent: Monday, September 20, 2021 5:12 PM

To: Ismael Andres Ramirez Guerra <iramirez@mintic.gov.co>; Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>; Cristina Rosario Manjarres Martinez <cmanjarres@mintic.gov.co>

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

Subject: RV: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #14 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día



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

Para el flujo de firmas sugiero el siguiente orden:

1. Ismael Andres Ramirez
2. Gerson Castillo
3. Cristina Manjarres

En el mismo orden se inicia flujo de Firmas por integraTIC

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

| | | |
|--|---------------|---|
| 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO O RESOLUCION No. | | 50939 DE 2020 |
| Nombre del proveedor o tercero | NIT | Fecha de suscripción contrato convenio resolución |
| OUTSOURCING S.A | 800.211.401-8 | 24/06/2020 |
| Registro Presupuestal N°: 32721 32621 32521 235521 | | |
| OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION: Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales. | | |
| 2. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA (la Calidad Tributaria debe venir en las facturas presentadas) | | |
| PARA CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES | | |
| Nombre del miembro de consorcio o unión temporal | Nit/CC | Participación |
| % | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3. DATOS PARA EL PAGO O DESEMBOLSO | | |



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

4. INFORMACIÓN DE LA FACTURA O CUENTA DE COBRO

| Factura/ Cuenta Cobro | Fecha de expedición | | | Valor | IVA | Total |
|-----------------------------|---------------------|----|------|------------------|-----------------|------------------|
| OSFE-1009262 | 16 | 09 | 2021 | \$113.809.359,00 | \$21.623.778,21 | \$135.433.137,21 |
| OSFE-1009264 | 16 | 09 | 2021 | \$16.692.147,79 | \$3.171.508,08 | \$19.863.655,87 |
| OSFE-1009265 | 16 | 09 | 2021 | \$26.953.216,91 | \$5.121.111,21 | \$32.074.328,12 |
| OSFE-1009263 | 16 | 09 | 2021 | \$15.288.864,75 | \$2.904.884,30 | \$18.193.749,05 |

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

| AUTORIZACIONES PARA PAGO | | | |
|--|-------|---------------------|----|
| 1. Se autoriza el pago | 14 | según cláusula | 10 |
| del contrato | 50939 | Otro SI y/o Adición | SI |
| 2. He recibido y aprobado los entregables establecidos para este pago según cláusula | | | 10 |
| 3. He recibido y aprobado los informes de ejecución de actividades y/o utilizaciones | | | |

ENTREGABLES ADICIONALES RECIBIDOS (relaciónelos aquí)

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

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



| | | |
|---|----|----|
| NOMBRE DE LA FIRMA INTERVENTORA | NA | |
| RADICADO PRESENTADO POR INTENVENTOR PARA ESTE TRAMITE DE PAGO | NA | |
| 6. Documentos revisados y adjuntos al proceso de pago | si | No |
| Acta de inicio | | X |
| Entrada al almacén | | X |
| Certificado de seguridad social y parafiscales ORIGINAL de contratista y de todos sus miembros UT o CONS | X | |
| Recibo a satisfacción del Bien o el Servicio | X | |
| La Seguridad social debe ser certificada al mes inmediatamente anterior a la presentación de este cumplido. Antes del 15 de cada mes se reciben certificaciones con corte al mes tras anterior a partir del día 16 solo se reciben al corte del mes anterior. | | |

7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR

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



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

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

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

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

Nombre del Supervisor: **CRISTINA ROSARIO MANJARES MARTINEZ**
Cargo del Supervisor: Coordinadora GIT de relaciones institucionales de la dirección de infraestructura

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

Nombre del Supervisor: **ISMAEL ANDRES RAMIREZ**
Cargo del Supervisor: Coordinador (E) GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés
Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación iramirez@mintic.gov.co

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



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



Declaración 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. 3433460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 16/09/2021 11:33 a.m.



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION

GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020

Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764015117374 - 14/07/2021

Rango: OSFE-1009001 a OSFE-1014000

Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN

1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del

05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1009262

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión

16/09/2021

Fecha de Vencimiento

16/10/2021

CUFE: 01fd6e795103c6496e831cf301b7d27c2d1f9a2e0e11be155a150e9f692f968c4d7a740596e506cfd3e60579e81f1

| Item | Descripción | Total |
|------|--|-------------------|
| 1 | Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Agosto de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales" #23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$ | \$ 113.809.359,00 |

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

Importe en Letras

SON: Ciento Treinta Y Cinco Millones Cuatrocientos Treinta Y Tres Mil Ciento Treinta Y Siete Pesos Con Veintiuno Centavos

Pagar a

| | | | |
|-------------------------|----------------------|----------|-------------------|
| Banco | Banco Davivienda S.A | SUBTOTAL | \$ 113.809.359,00 |
| Tipo de Cuenta | Ahorros | IVA | \$ 21.623.778,21 |
| Nombre del Beneficiario | Outsourcing S.A | TOTAL | \$ 135.433.137,21 |
| Número de Cuenta | 009700055917 | | |
| PREPARADA | PROYECTO | | |
| Angela Bustos | 6069 MINTIC | | |

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

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

www.outsourcing.com.co

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



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION

GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020

Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764015117374 - 14/07/2021

Rango: OSFE-1009001 a OSFE-1014000

Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN

1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del

05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1009263

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 16/09/2021

Fecha de Vencimiento 16/10/2021

PBX + (57) 1 6000222

Cliete FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12 y 13

Tel. 3443460

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 16/09/2021 11:33 a.m.

CUFE: ece9a56c4c4741a6adb4c0cb82fc19e137721b5dfeb948bd3cb907dd33a9095bd8a572cbdd5bba6a84a3233763a3544b

| DESCRIPCION | FECHA ENTREGA | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
|-----------------------------------|---------------|----------|-----------------|------------------|
| 1-26 Agente de Centro de Contacto | 31/08/2021 | 5,00 | \$ 3.057.772,95 | \$ 15.288.864,75 |

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

#\$23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Dieciocho Millones Ciento Noventa Y Tres Mil Setecientos Cuarenta Y Nueve Pesos Con Cinco Centavos

Pagar a

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|-----------------|------------------|
| Banco | Banco Davivienda S.A | SUBTOTAL | \$ 15.288.864,75 |
| Tipo de Cuenta | Ahorros | IVA | \$ 2.904.884,30 |
| Nombre del Beneficiario | Outsourcing S.A | TOTAL | \$ 18.193.749,05 |
| Número de Cuenta | 009700055917 | | |

PREPARADA
Angela BustosPROYECTO
6069 MINTIC

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

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

www.outsourcing.com.co

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



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles

Tel. 1234567890

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 16/09/2021 11:33 a.m.

CUFE: 53e1520af29456c9873195e9bf4e7ec7645867aca7a3d6fa84d8b91946ef990bec77a96bdc1a15d2c33747bec74dd944

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

 IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION
 GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020
 Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764015117374 - 14/07/2021
 Rango: OSFE-1009001 a OSFE-1014000
 Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN
 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del
 05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos
**FACTURA DE VENTA ELECTRONICA****No. OSFE - 1009264**

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 16/09/2021

Fecha de Vencimiento 16/10/2021

| Item | Descripción | Total |
|------|---|------------------|
| 1 | Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Agosto de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales". #23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$ | \$ 16.692.147,79 |

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

Importe en Letras**SON: Diecinueve Millones Ochocientos Sesenta Y Tres Mil Seiscientos Cincuenta Y Cinco Con Ochenta Y Siete Centavos****Pagar a**

| | | | |
|--------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------|
| Banco | Banco Davivienda S.A | SUBTOTAL | \$ 16.692.147,79 |
| Tipo de Cuenta | Ahorros | IVA | \$ 3.171.508,08 |
| Nombre del Beneficiario | Outsourcing S.A | TOTAL | \$ 19.863.655,87 |
| Número de Cuenta | 009700055917 | | |
| PREPARADA Angela Bustos | PROYECTO 6069 MINTIC | | |

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

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

www.outsourcing.com.co

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



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles

Tel. 1234567890

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 16/09/2021 11:33 a.m.

CUFE: b12d256d760a5b68135a431556a2a06592ef4bd1b759181f60a4497143a9edc9a39df216c4fb41c88e688a49b2415d2d

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

 IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION
 GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 9061 del 10 de diciembre de 2020
 Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764015117374 - 14/07/2021
 Rango: OSFE-1009001 a OSFE-1014000
 Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN
 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del
 05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos
**FACTURA DE VENTA ELECTRONICA****No. OSFE - 1009265**

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 16/09/2021

Fecha de Vencimiento 16/10/2021

| Item | Descripción | Total |
|------|---|------------------|
| 1 | Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Agosto de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales". #S\$23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#S | \$ 26.953.216,91 |

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

Importe en Letras**SON: Treinta Y Dos Millones Setenta Y Cuatro Mil Trescientos Veintiocho Pesos Con Doce Centavos****Pagar a**

| | | | |
|--------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------|
| Banco | Banco Davivienda S.A | SUBTOTAL | \$ 26.953.216,91 |
| Tipo de Cuenta | Ahorros | IVA | \$ 5.121.111,21 |
| Nombre del Beneficiario | Outsourcing S.A | TOTAL | \$ 32.074.328,12 |
| Número de Cuenta | 009700055917 | | |
| PREPARADA Angela Bustos | PROYECTO 6069 MINTIC | | |

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

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

www.outsourcing.com.co

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

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

RF-00320-GA-0300

CERTIFICA QUE:

La Planilla de Pago de Aportes al Sistema de la Protección Social en efecto existe y corresponde al pago de aportes a los sistemas de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA) realizados por la empresa, según información suministrada por la administración de la compañía y según planillas correspondientes al 01 de Marzo del año 2021 a 31 de Agosto del año 2021. Lo anterior dando cumplimiento al inciso tercero del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

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

| Período | No Planilla | Valor Pagado | Fecha de Pago |
|-----------------------|--------------------|------------------------|---------------------------------|
| Marzo de 2021 | 49710795 | \$2.692.464.400 | 06 de Abril de 2021 |
| Abril de 2021 | 50356185 | \$2.719.387.500 | 03 de Mayo de 2021 |
| Mayo de 2021 | 51004532 | \$2.662.512.800 | 02 de Junio de 2021 |
| Junio de 2021 | 51685627 | \$2.349.760.000 | 02 de Julio de 2021 |
| Julio de 2021 | 52358719 | \$2.586.384.100 | 03 de Agosto de 2021 |
| Agosto de 2021 | 53028607 | \$2.633.848.000 | 02 de Septiembre de 2021 |

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

Atentamente,



HENRY NARIÑO ROCHA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A.



DAVIVIENDA

A QUIEN INTERESE

BOGOTA
COLOMBIA,

2018/02/05

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

CUENTA AHORROS (DAMAS)

Número 009700055917

Fecha Apertura 1998/05/12

Cordialmente,

Firma Autorizada
BANCO DAVIVIENDA





El futuro digital
es de todos

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 31 de agosto de 2021



| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de agosto de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios. |
| Periodo del informe | Agosto 2021 |
| Presentado por: | Outsourcing S.A. |
| Entregado a: | Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| No de informe: | 14 |



TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|---------|---|--------------------------------------|
| 1 | Modelo Operativo y Procedimiento..... | 5 |
| 2 | Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano | 5 |
| 2.1 | Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto al Ciudadano primer nivel .. | 5 |
| 2.1.1 | Gestión canal Inbound..... | 6 |
| 2.1.2 | Gestión Outbound..... | 12 |
| 2.1.3 | Gestión de Buzón..... | 13 |
| 2.1.4 | Gestión Email | 12 |
| 2.1.4.1 | Gestión de apoyo a Ministerio de Salud..... | 13 |
| 2.1.5 | Gestión envío de correos masivos..... | 14 |
| 2.1.6 | Gestión envío de mensajes de texto..... | 15 |
| 2.2 | Gestiones desarrolladas en Gov.co Territorial | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.2.1 | Gestión Territorial | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.3 | Casos creados en Service Desk..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3 | Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP)..... | 29 |
| 4 | Encuesta de satisfacción canal inbound..... | 30 |
| 5 | Evaluación de conocimientos agentes primer nivel. | 33 |
| 6 | Calidad CCC | 35 |
| 6.1 | Calidad interna | 35 |
| 6.2 | Desempeño por agente | 39 |
| 6.3 | Calibraciones..... | 40 |
| 7 | Formación y entrenamiento de los agentes..... | 40 |
| 8 | Reuniones y capacitaciones con cliente..... | 41 |
| 9 | Acciones de mejora..... | 42 |
| 10 | Observaciones y conclusiones..... | 42 |



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL FEBRERO

1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

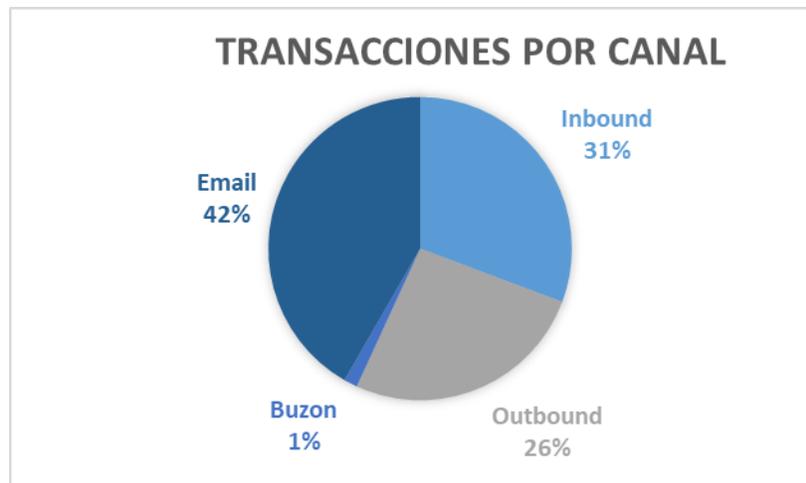
2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

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

Para el mes de agosto 2021, el CCC gestionó un total de 13141 transacciones, teniendo un aumento significativo en la gestión email a nivel general.

Ver anexo 2

| Canal | Transacciones |
|----------|---------------|
| Inbound | 4037 |
| Outbound | 3436 |
| Buzon | 189 |
| Email | 5479 |
| Total | 13141 |

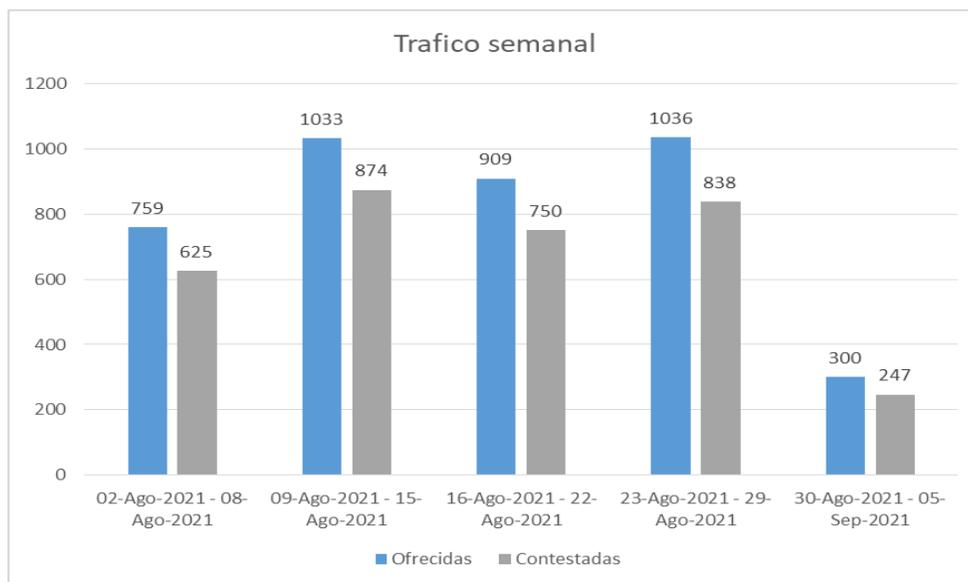




2.1.1 Gestión canal Inbound

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

| Estado | 02-Ago-2021 - 08-Ago-2021 | 09-Ago-2021 - 15-Ago-2021 | 16-Ago-2021 - 22-Ago-2021 | 23-Ago-2021 - 29-Ago-2021 | 30-Ago-2021 - 05-Sep-2021 | Total general |
|-------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------|
| Ofrecidas | 759 | 1033 | 909 | 1036 | 300 | 4037 |
| Contestadas | 625 | 874 | 750 | 838 | 247 | 3334 |

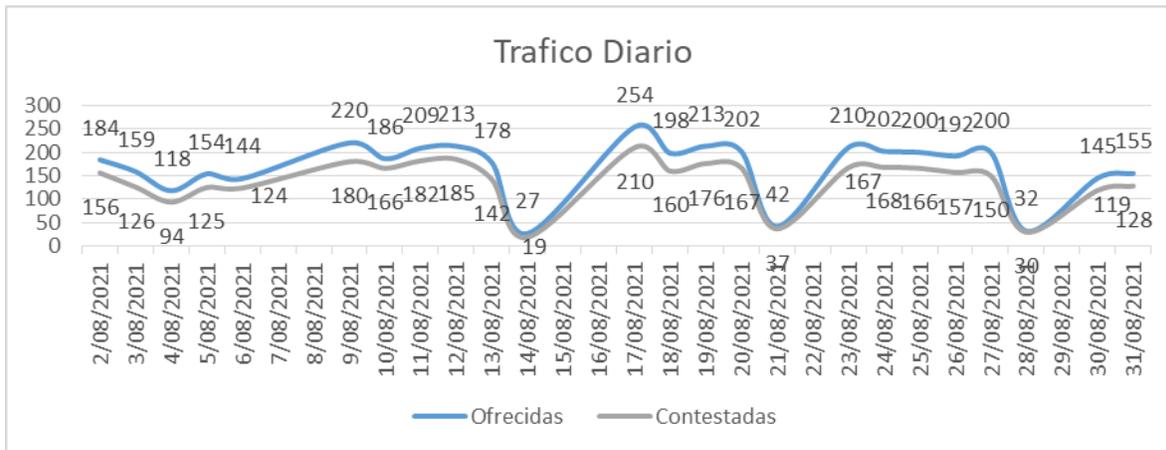


De acuerdo con la gráfica anterior la semana del 23-Ago-2021 - 29-Ago-2021 se recibieron y se atendieron más llamadas en el canal Inbound especialmente en el proyecto Gov.co trámites, donde se recibieron solicitudes relacionadas con tramites y servicios

De las llamadas realizadas al centro de contacto en dicha semana se logró una atención del 82,6%

Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor tráfico fue el día 17 de agosto con un total de 254 llamadas recibidas contestando el 82,7% de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue referente a: Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales en el canal Gov.co Trámites

A continuación, se relaciona la gráfica de gestión Inbound diaria



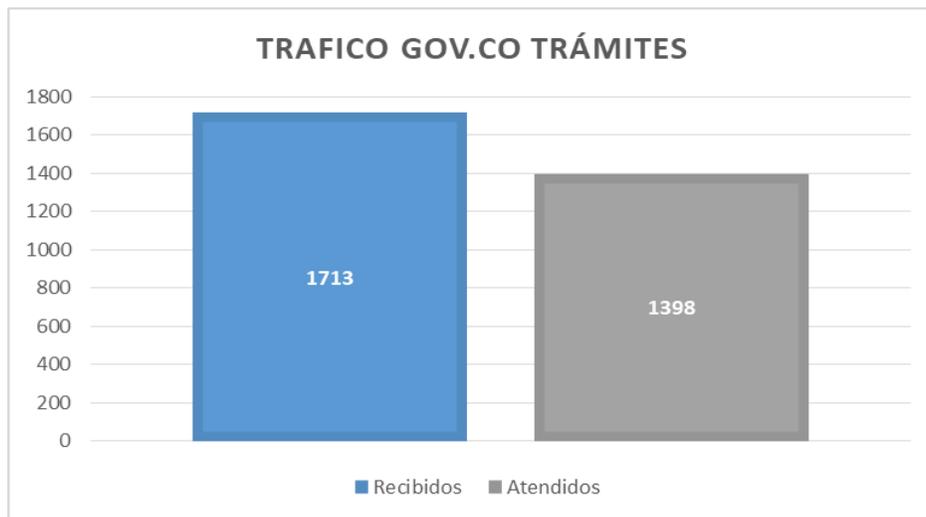
La opción que más recibe llamadas es la opción de Gov.co Trámites y Servicios por sus diferentes canales como llamada web, regresamos tu llamada y canal Inbound.

| Campaña | Recibidos | Atendidos |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| C2C TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO | 412 | 350 |
| GOV.CO TERRITORIAL | 512 | 314 |
| GOV.CO | 1130 | 914 |
| Política de Gobierno Digital | 584 | 545 |
| Urna de Cristal | 445 | 429 |
| CALLBACK GOV.CO | 954 | 782 |
| Total general | 4037 | 3334 |

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

Opción 1- 1 GOV.CO Trámites:

| Tráfico Gov.co Trámites | |
|-------------------------|-----------|
| Recibidos | Atendidos |
| 1713 | 1398 |
| 100% | 82% |



Donde se atiende el 82% 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 en relación a los servicios que ofrecen las diferentes entidades gubernamentales.

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

| Programa / Servicio | Cantidad |
|--|----------|
| Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales | 383 |
| Líneas de contacto entidades gubernamentales | 162 |
| Actualización del Registro Único Tributario (RUT) | 93 |
| Documentos requeridos para programas o servicios con entidades Gubernamentales | 48 |
| Beneficio subsidio solidario (COVID 19) | 45 |
| Orientación laboral | 41 |
| Información referente al COVID 19 | 40 |
| Actualización de la sección trámites y servicios | 38 |
| Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales | 36 |
| Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) | 34 |

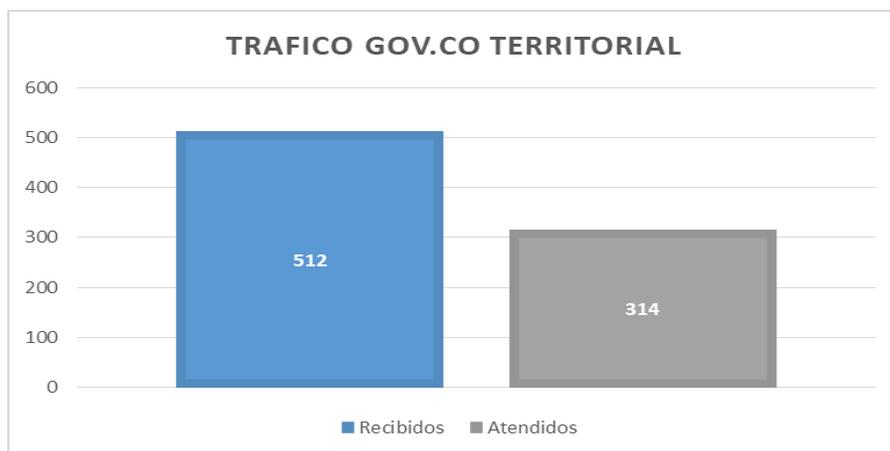


Trámites más consultados en agosto

| ID trámite | Nombre de trámite | Total |
|------------------------------|--|-------|
| 5870 | Actualización del Registro Único Tributario (RUT) | 132 |
| 159 | Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) | 47 |
| Lo realizan Varias entidades | Registro y autorización de títulos en el área de la salud | 32 |
| Lo realizan Varias entidades | Englobe o desenglobe de dos o más predios | 21 |
| Lo realizan Varias entidades | Impuesto predial unificado | 20 |
| 7601 | Pasaporte Electrónico | 20 |
| 14313 | Certificado catastral nacional | 19 |
| Lo realizan Varias entidades | Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo | 14 |
| Lo realizan Varias entidades | Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble | 13 |
| 657 | Acceso y permanencia en el programa Familias en Acción | 12 |

Opción 1-2 Gov.co Territorial

| Tráfico Gov.co Territorial | |
|----------------------------|-----------|
| Recibidos | Atendidos |
| 512 | 314 |
| 100% | 61% |



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

Para Gov.co Territorial las consultas están relacionadas a gestión de cuentas de correo (creación, reinicio de correo, consultas de funcionamiento de correos), así mismo las solicitudes están relacionadas con los sitios web (cambio de administrador, consultas

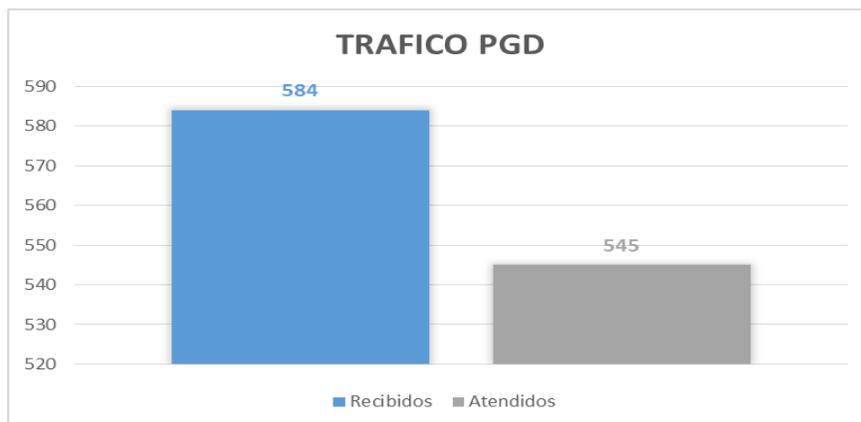


generales, entre otros). **Ver Anexo 23**

| Requerimientos | Cantidad |
|---|----------|
| Reinicio contraseña - Correo Electrónico | 567 |
| Creación - Correo Electrónico | 348 |
| cambio usuario admin gov.co territorial | 286 |
| Consulta -Sitio WEB | 208 |
| Consulta - Correo Electrónico | 124 |
| Creación - Sitio WEB | 123 |
| Reinicio contraseña - Sitio WEB | 46 |
| Actualización - Correo Electrónico | 22 |
| Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias | 15 |
| Gestión radicados Min TIC | 12 |

Opción 2 - Política de Gobierno Digital

| Tráfico PGD | |
|-------------|-----------|
| Recibidos | Atendidos |
| 584 | 545 |
| 100% | 93% |



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

Para los proyectos que se encuentran en la opción 2 de Gobierno Digital, se identifica que el motivo por el cual se contacta está relacionado con proyectos de Gobierno Digital y sus procesos, adicionalmente se contactan para consultar información de datos abiertos, interoperabilidad y máxima velocidad como principales.

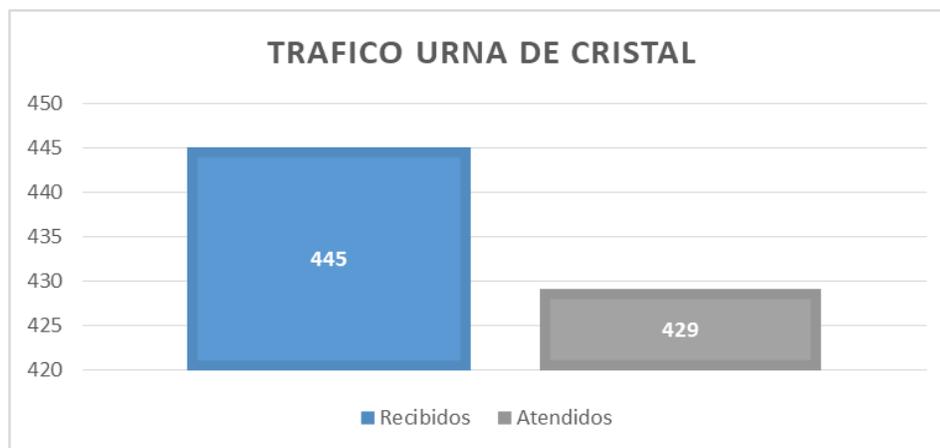


A continuación, se relaciona la tabla con las consultas más realizadas

| Consultas | Cantidad |
|--|----------|
| Información Proyectos de Gobierno Digital | 236 |
| Información de solicitud de conjunto de datos | 157 |
| Solicitud de lenguaje común | 47 |
| Implementar la Política de Gobierno Digital | 41 |
| Entidad solicita permisos de editor | 32 |
| Información general de Máxima Velocidad | 32 |
| Entidad solicita información acerca del portal datos abiertos | 24 |
| Información acerca del proceso de aprobación del portal datos abiertos | 22 |
| Ingreso a la Herramienta de Autodiagnóstico | 17 |
| Información acerca de caso solicitado por la entidad | 17 |

Opción 3 - Urna de Cristal

| Tráfico urna de Cristal | |
|-------------------------|-----------|
| Recibidos | Atendidos |
| 445 | 429 |
| 100% | 96% |



Donde se atiende el 96% 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 y participación ciudadana, siendo estas las de mayor frecuencia; cabe resaltar que adicional a estas consultas, los ciudadanos que se contactan para validar otro tipo de ayudas tales como: subsidio adulto mayor,



subsidios de vivienda, subsidios de desempleo, devolución de iva y ayudas brindadas por la unidad de víctimas.

| Consulta Trámite | Cantidad |
|---|----------|
| Participación ciudadana | 35 |
| Consulta ingreso solidario | 27 |
| Vivienda Gratis | 19 |
| Subsidios de vivienda | 11 |
| Consulta devolución de iva | 8 |
| Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado | 8 |
| Indemnización para víctimas del conflicto | 8 |
| Líneas de contacto entidades gubernamentales | 7 |
| Consulta de pagos Adulto Mayor | 4 |
| Estado de vinculación a la estrategia unidos | 4 |

2.1.2 Gestión Outbound

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

| Fecha de gestión | Tema | Cantidad registros | efectivos | No efectivos |
|------------------|---------------------------------------|--------------------|-----------|--------------|
| 3-7 de agosto | Lista reemplazo no inscritos 29072021 | 167 | 135 | 32 |
| 05-11 de agosto | BD Antioquia Misión TIC 2022 | 1908 | 1093 | 681 |
| 10-11 de agosto | Formulario__Foros_Mision_TIC_09082021 | 946 | 200 | 168 |
| 11- de agosto | Seleccionadas CWC | 132 | 115 | 17 |
| 31/08/2021 | IE Magdalena | 125 | 77 | 48 |

Para agosto se realizó una gestión outbound con un total de 3.278 registros, correspondiente a 5 bases diferentes. para esta gestión debido a la cantidad de números por marcar se realizó la marcación de 2.566 registros. La última gestión recibida aun esta en gestión. La cantidad de barridos sobre estas bases fue tres.

Adicional se está realizando un outbound para las entidades territoriales que no han realizado actualizaciones o gestiones en sus sitios web.

Ver Anexo 19



2.1.3 Gestión de Buzón.

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

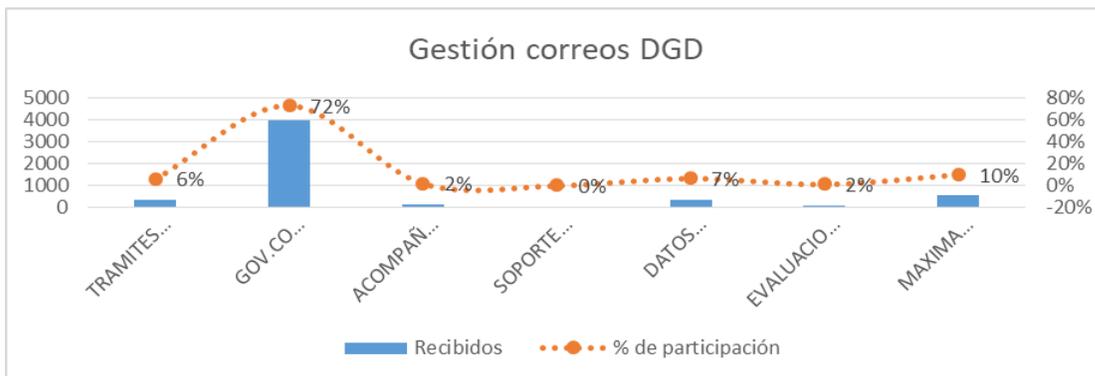
| Campaña | Ofrecidas | Atendidas | Abandonadas |
|------------------|-----------|-----------|-------------|
| GOBIERNO DIGITAL | 189 | 189 | 0 |

Para agosto se reciben 189 buzones de los cuales 189 efectivos, estos son atendidos en su totalidad por Urna de Cristal teniendo como principales consultas programas del Gobierno Nacional.

2.1.4 Gestión Email

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

| Campaña | Recibidos | % de participación |
|--------------------------------|-------------|--------------------|
| TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO | 341 | 6% |
| GOV.CO Territorial | 3972 | 72% |
| ACOMPÑAMIENTO GEL | 125 | 2% |
| SOPORTE ESTRATEGIA TI | 18 | 0% |
| DATOS ABIERTOS | 377 | 7% |
| EVALUACION TERRITORIAL | 84 | 2% |
| MAXIMA VELOCIDAD | 562 | 10% |
| Total general | 5479 | 100% |





Donde se evidencia y como se ha venido presentando el correo con la mayor cantidad de solicitudes es sopORTECCC@mintic.gov.co, esto debido a que el correo recibe las solicitudes por parte de las entidades gubernamentales (reinicio, creación y consulta de cuentas de correo, creación de sitios web y cambio de administrador de sitios) y de los ciudadanos (solicitudes de Gov.co Trámites). Además, la cuenta de correo se encuentra publicada en el portal www.gov.co generando que la ciudadanía lo use frecuentemente para comunicarse con el centro de contacto.

Seguido del correo maximavelocidad@mintic.gov.co y datosabiertos@mintic.gov.co

2.1.5 Gestión envío de correos masivos

En el mes de agosto, no se hicieron envíos masivos

2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en agosto, con un total de **1063** chat que ingresaron de los cuales 609 fueron efectivos y 454 fueron no efectivos. Los chats no efectivos se deben a que los ciudadanos inician un chat pero no dan ningún tipo de respuesta, muchas veces evidenciamos que los ciudadanos hacen llamadas al IVR y abren el chat para tomar la opción que les conteste primero.

| Estados | Cantidad | % |
|-------------|-------------|-------------|
| Efectivo | 609 | 57% |
| No efectivo | 454 | 43% |
| | 1063 | 100% |

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

El top 10 de trámites y servicios más consultados en el canal del chat es:

| Consulta de Trámites y Servicios | Cantidad |
|--|----------|
| Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales | 143 |
| Líneas de contacto entidades gubernamentales | 42 |
| Actualización del Registro Único Tributario (RUT) | 40 |
| Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales | 29 |
| Documentos requeridos para programas o servicios con entidades Gubernamentales | 20 |
| Orientación laboral | 15 |
| Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) | 14 |
| Pasaporte Electrónico | 8 |



| | |
|--|---|
| Registro y autorización de títulos en el área de la salud | 8 |
| Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo | 8 |

2.1.7 Gestión envío de mensajes de texto

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

Mensajes 1 al 31 de agosto

| Tipo de mensaje | Cantidad |
|-----------------------|------------------|
| Mensajes enviados | 1.728.071 |
| Respuestas ciudadanos | 982 |
| Total | 1.729.053 |

El mensaje de texto enviado a mayor cantidad de números fue el del 27 de agosto con un total de 246.444 mensajes, en este mensaje se envió el siguiente texto, “Como beneficiario de Hogares conectados del MinTIC, accede y comparte la información disponible en Internet, desde tu casa. Información: <https://bit.ly/2Pcb0h8>”

La cantidad de mensajes utilizados en agosto fue de 1.728.071 esto en 69 envíos realizados, es decir un promedio de 25.044 mensajes enviados por paquete.

A continuación, se relacionan los mensajes enviados en agosto:

| Item | Fecha de solicitud por parte del ministerio | Fecha de envío del mensaje | Hora de envío del mensaje | Mensaje 1 | Prueba Cantidad | Definitivo |
|------|---|----------------------------|---------------------------|---|-----------------|------------|
| 1 | 21/07/2021 | 1/08/2021 | 12:00 p.m. | ¡Descubre una nueva forma de hacer tus tramites! Ingresa a www.gov.co , regístrate en tu Carpeta Ciudadana Digital y listo. | 4 | 25010 |
| 2 | 21/07/2021 | 03/08/2021 | 13:00 p.m. | ¡La Carpeta Ciudadana Digital te facilita la vida! Regístrate en www.gov.co - Carpeta Ciudadana y descomplicate. | 4 | 25010 |
| 3 | 21/07/2021 | 05/08/2021 | 14:00 p.m. | ¡Tu Carpeta Ciudadana Digital te espera! Ingresa a www.gov.co , regístrate y comienza a usarla. | 4 | 25010 |



| | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|--|---|-------|
| 4 | 27/07/2021 | 03/08/2021 | 12:00 p.m. | <p>¡Ultimo plazo! Apreciado proponente, hasta hoy, 3 de agosto de 2021, puede subsanar su propuesta. Aqui le explicamos como hacerlo: https://bit.ly/3izxovL.</p> | 4 | 251 |
| 5 | 03/08/2021 | 04/08/2021 | 8:00 a.m. | <p>Digitalia continua. Te esperamos hoy desde las 10 am en el taller de Creatividad: https://bit.ly/3tZmKSO</p> | 4 | 717 |
| 6 | 03/08/2021 | 04/08/2021 | 13:00 p.m. | <p>¡Regreso a clases seguro! Conoce las orientaciones de Mineducacion para la presencialidad: https://bit.ly/3woH0yq</p> | 4 | 30003 |
| 7 | 03/08/2021 | 04/08/2021 | 13:00 p.m. | <p>El Ministerio de Justicia te escucha. Cuéntale tus ideas para la app móvil Minjusticia Colombia: https://bit.ly/3BAC1yk</p> | 4 | 30010 |
| 8 | 03/08/2021 | 05/08/2021 | 12:30 p.m. | <p>Los colombianos que trabajan en el exterior podrán sumar cotizaciones para pension. Conoce mas aqui: https://bit.ly/36ogKK1</p> | 4 | 30010 |
| 9 | 03/08/2021 | 05/08/2021 | 11:00 a.m. | <p>Credito educativo para afrocolombianos, raizales y palenqueros. Postulate hasta el 8 de agosto: https://bit.ly/36rHRnf</p> | 4 | 30010 |
| 10 | 03/08/2021 | 05/08/2021 | 10:00 a.m. | <p>El Fondo de Comunidades Negras ofrece creditos totalmente condonables para estudios de pregrado o posgrado en Colombia. Informate aqui: https://bit.ly/3wNkr1l</p> | 4 | 30010 |



| | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|---|---|-------|
| 11 | 03/08/2021 | 05/08/2021 | 11:00 a.m. | La App Movil Minjusticia Colombia pone la justicia a tu alcance. Conocela y participa: https://bit.ly/3ydvTKc | 4 | 30010 |
| 12 | 03/08/2021 | 06/08/2021 | 15:00 p.m. | ¿Ya sabes como funciona la Carpeta Ciudadana Digital? Conocela y usala para tus tramites y servicios: https://bit.ly/3jRE4rx | 4 | 30002 |
| 13 | 03/08/2021 | 06/08/2021 | 11:00 a.m. | Conoce los beneficios para quienes generen empleo para jovenes en Colombia: https://bit.ly/3jUmaEG | 4 | 29996 |
| 14 | 03/08/2021 | 06/08/2021 | 11:00 a.m. | Encuentra los recursos que necesitas para sacar adelante tu proyecto. Postulate a la convocatoria Jovenes Emprendedores: https://bit.ly/3rd0eG8 | 4 | 30010 |
| 15 | 03/08/2021 | 06/08/2021 | 15:00 p.m. | Participa en Relatos en Serie, convocatoria para producciones audiovisuales negras, afro raizales y palenqueras https://bit.ly/3y9Qkb3 | 4 | 30010 |
| 16 | 03/08/2021 | 07/08/2021 | 9:00 a.m. | ¿Sabes como presentar un Derecho de Peticion ante una entidad? Conoce aqui el paso a paso: https://bit.ly/3jQ6JgA | 4 | 30010 |
| 17 | 03/08/2021 | 07/08/2021 | 13:00 p.m. | Apoyo para el emprendimiento de personas con discapacidad. Conoce la convocatoria aqui: https://bit.ly/3jei35K | 4 | 30010 |
| 18 | 03/08/2021 | 07/08/2021 | 12:00 p.m. | Tus ideas son la clave para el fortalecimiento de la App Movil Minjusticia Colombia. Conocela y participa: https://bit.ly/3wYs7mQ | 4 | 30010 |



| | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|--|---|--------|
| 19 | 03/08/2021 | 08/08/2021 | 10:00 a.m. | Aprovecha los tramites y servicios de tu Carpeta Ciudadana Digital. Registrate y comienza a usarla: https://bit.ly/3xlhbR4 | 4 | 29985 |
| 20 | 03/08/2021 | 08/08/2021 | 13:00 p.m. | Haz crecer tu emprendimiento con estos 10 cursos virtuales gratuitos: https://bit.ly/3jTadid | 4 | 30009 |
| 21 | 03/08/2021 | 09/08/2021 | 12:00 p.m. | ¿Ya recibiste 1 o 2 dosis de la vacuna? ¡No bajes la guardia! Mantén el uso de tapabocas, lavado de manos y distanciamiento. Mas info: www.minsalud.gov.co | 4 | 30010 |
| 22 | 09/08/2021 | 09/08/2021 | 17:55 p.m. | Hoy anunciaremos los 300 guiones seleccionados de la iniciativa Grandes Historias en la que participaste. Conectate a las 6:00 p.m. aqui: https://bit.ly/3CypEmP | 4 | 995 |
| 23 | 09/08/2021 | 10/08/2021 | 12:00 p.m. | Gracias al MinTIC tienes Internet fijo a bajo costo, \$8.613 estrato 1 y \$19.074 estrato 2, sin cláusulas ni servicios adicionales https://bit.ly/3jdrrol | 4 | 133159 |
| 24 | 09/08/2021 | 11/08/2021 | 8:00 a.m. | Digitalización continua. Te esperamos hoy desde las 10 am en el taller de desarrollo de campañas digitales: https://bit.ly/3tZmKSO | 4 | 628 |
| 25 | 09/08/2021 | 10/08/2021 | 11:00 a.m. | ¿Tienes algún conflicto de familia, convivencia, deudas, contratos...? La solución es dialogar. Únete a la Conciliación Nacional: https://bit.ly/3jie1Yy | 4 | 20010 |



| | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|---|---|-------|
| 26 | 10/08/2021 | 10/08/2021 | 15:00 p.m. | ¿Quieres ser un ciudadano mas activo? Conoce el paso a paso para conformar una veeduría y hacer control social: https://bit.ly/3yDzamz | 4 | 20009 |
| 27 | 10/08/2021 | 11/08/2021 | 14:00 p.m. | Algunos subsidios del Gobierno se reclaman por medio de Nequi y Daviplata. Asi puedes acceder a estas aplicaciones: https://bit.ly/2UVDRJy | 4 | 20010 |
| 28 | 10/08/2021 | 11/08/2021 | 13:00 p.m. | Banco Agrario y FEDECACAO anuncian convenios de apoyo al sector del Cacao. Conoce mas aqui: https://bit.ly/3xLuF93 | 4 | 20009 |
| 29 | 10/08/2021 | 12/08/2021 | 11:00 a.m. | Mis finanzas cuentan es educacion economica y financiera para mujeres y jovenes rurales. Conoce mas aqui: https://bit.ly/3xKO6P3 | 4 | 20009 |
| 30 | 10/08/2021 | 12/08/2021 | 10:00 a.m. | ¿Ya conoces los tramites que puedes hacer con tu Carpeta Ciudadana Digital? Registrate y comienza a usarla: https://bit.ly/3rmPsNS | 4 | 20010 |
| 31 | 10/08/2021 | 13/08/2021 | 9:00 a.m. | Organizaciones rurales: asi pueden inscribirse al programa de Reconocimiento a la Igualdad de Genero - PRIG Equipares Rural: https://bit.ly/3wUlbGh | 4 | 20010 |
| 32 | 10/08/2021 | 13/08/2021 | 12:00 p.m. | Conviertete en creador de historias y emprendimientos con los cursos gratuitos de Con Sentidos TIC para personas con discapacidad: https://bit.ly/3wL4sGb | 4 | 20010 |



| | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|---|---|-------|
| 33 | 10/08/2021 | 14/08/2021 | 13:00 p.m. | ¿Alguna vez has tenido problemas con aerolíneas o agencias de viaje? Conoce tus derechos como usuario del sector aéreo: https://bit.ly/3yWRQ0i | 4 | 20009 |
| 34 | 10/08/2021 | 14/08/2021 | 14:00 p.m. | ¿Tienes sugerencias para mejorar GOV.CO? Construyamos juntos este espacio, que es de todos: https://bit.ly/govcoteescucha | 4 | 20010 |
| 35 | 10/08/2021 | 15/08/2021 | 9:00 a.m. | Encuentra las herramientas que necesitas para ser el empresario que quieres: insíbete a la convocatoria Aprendiendo a Emprender. https://bit.ly/3krw5By | 4 | 20010 |
| 36 | 10/08/2021 | 15/08/2021 | 12:00 p.m. | ¿Qué opinas del Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO www.gov.co ? https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/ | 4 | 20010 |
| 37 | 10/08/2021 | 16/08/2021 | 13:00 p.m. | ¡Vacunate! Protegete y protege a quienes más quieres de enfermarse gravemente y exponerse al riesgo de morir. Más información en: www.minsalud.gov.co | 4 | 20010 |
| 38 | 10/08/2021 | 11/08/2021 | 8:00 a.m. | Hoy 11 de agosto a las 8:30 am conectate al foro de #MisionTIC2022: El futuro de la programación. Ingresa a http://bit.ly/ForosMisionTICS MS | 4 | 7767 |



| | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|--|---|-------|
| 39 | 10/08/2021 | 11/08/2021 | 10:00 a.m. | El Ministerio TIC te brinda asesoría para que puedas condonar tu crédito educativo. Conéctate hoy 11 de agosto a las 5:30 p.m: https://bit.ly/37uZu6n | 4 | 249 |
| 40 | 11/08/2021 | 11/08/2021 | 2:25 p.m | Hoy a las 2:30 pm lanzamos La Colombia que soñamos, la iniciativa que entregará estímulos por \$3.500.000 a jóvenes entre 18 y 28 años https://bit.ly/3yEOlpY | 4 | 1010 |
| 41 | 17/08/2021 | 17/08/2021 | 4:30p.m. | Recuerda que MinTIC y Platzi conceden plazo hasta hoy 17/08/21 para activar curso de Ciberseguridad, para más información cyberacademy@gammaingenieros.com | 2 | 77 |
| 42 | 23/08/2021 | 23/08/2021 | 15:30 P.M | Disfruta tu derecho a acceder a información pública. Infórmate GRATIS a través de Urna de Cristal. Si no es de tu interés, responde NO https://bit.ly/3fFnPtn | 4 | 87 |
| 43 | 23/08/2021 | 23/08/2021 | 15:30 P.M | ¡Emprendimiento para todos! 2000 millones de pesos para impulsar ideas de negocio de personas con discapacidad. Conoce la convocatoria: https://bit.ly/3jei35K | 4 | 20010 |
| 44 | 23/08/2021 | 23/08/2021 | 15:30 P.M | Por tu seguridad, ten en cuenta estas novedades a la hora de hacer retiros de cajeros electrónicos: https://bit.ly/3dTHmgg | 4 | 20010 |
| 45 | 23/08/2021 | 24/08/2021 | 11:00 a.m. | Abierta convocatoria de crédito educativo para comunidades indígenas. Infórmate aquí: https://bit.ly/36kjWWZ | 4 | 20010 |



| | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|--|---|-------|
| 46 | 23/08/2021 | 24/08/2021 | 12:00 p.m. | Se parte de la Convocatoria CRC - Minciencias para fortalecer los sectores TIC, postal y de contenidos audiovisuales del país: https://bit.ly/3x63Lra | 4 | 20010 |
| 47 | 23/08/2021 | 25/08/2021 | 13:00 p.m. | ¡Todavía tienes tiempo! Inscríbete para poder votar en las elecciones de los Consejos de Juventud: https://www.urnadecristal.gov.co/calendario | 4 | 19989 |
| 48 | 24/08/2021 | 25/08/2021 | 8:00 a.m. | Digitario continua. Te esperamos hoy desde las 10 am en el taller de transmisiones en directo: https://bit.ly/3tZmKSO | 4 | 649 |
| 49 | 24/08/2021 | 25/08/2021 | 9:00 a.m. | Disfruta tu derecho a acceder a información pública. Infórmate GRATIS a través de Urna de Cristal. Si no es de tu interés, responde NO https://bit.ly/3fFnpTn | 4 | 24129 |
| 50 | 24/08/2021 | 25/08/2021 | 9:00 a.m. | Disfruta tu derecho a acceder a información pública. Infórmate GRATIS a través de Urna de Cristal. Si no es de tu interés, responde NO https://bit.ly/3fFnpTn | | 3736 |
| 51 | 26/08/2021 | 26/08/2021 | 10:00 a.m. | Conmemoremos a la Niñez y Adolescencia Indígena Colombiana. Reconocerlos y protegerlos es el mejor homenaje en su día: https://bit.ly/38t5eOF | 4 | 49887 |
| 52 | 26/08/2021 | 26/08/2021 | 10:00 a.m. | Únete a la conmemoración del Día Nacional de la Niñez y Adolescencia Indígena, para verlos crecer con equidad, bienestar y oportunidades https://bit.ly/38t5eOF | 4 | 43217 |



| | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|--|---|--------|
| 53 | 26/08/2021 | 26/08/2021 | 17:30 p.m. | Hoy, 5:30 pm hablemos sobre #LaColombiaQueSoñamos, iniciativa que entregara estímulos por \$3.500.000 a jóvenes entre 18 y 28. Conectate https://bit.ly/3yfp4r2 | 4 | 7504 |
| 54 | 26/08/2021 | 26/08/2021 | 17:00 p.m. | Disfruta tu derecho a acceder a información pública. Infórmate GRATIS a través de Urna de Cristal. Si no es de tu interés, responde NO https://bit.ly/3fFnpTn | 4 | 39008 |
| 55 | 27/08/2021 | 27/08/2021 | 13:00 p.m. | Soluciona problemas sociales y ambientales con tecnología. Participa en la convocatoria Semillas del Futuro 2021 de Huawei y MinTIC https://bit.ly/3AX8CgH | 4 | 20020 |
| 56 | 27/08/2021 | 27/08/2021 | 13:00 p.m. | En TIC Confío + te invita a ser parte de #LucesCamaraRegion. Muestra lo mejor de tu departamento, participa hasta el 1 de octubre https://bit.ly/3sNRibg | 4 | 3261 |
| 57 | 27/08/2021 | 27/08/2021 | 14:00 p.m. | Navega en internet gratis todos los días y aprovecha los beneficios de estar conectado con las Zonas Digitales del MinTIC. Información: https://bit.ly/2NYSXKE | 4 | 42039 |
| 58 | 27/08/2021 | 27/08/2021 | 14:00 p.m. | Como beneficiario de Hogares conectados del MinTIC, accede y comparte la información disponible en Internet, desde tu casa. Información: https://bit.ly/2Pcb0h8 | 4 | 246444 |



| | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|---|---|-------|
| 59 | 27/08/2021 | 27/08/2021 | 15:00 p.m. | ¿Tienes un micronegocio? Es el momento de reactivarlo y hacerlo crecer: https://bit.ly/3yZMJNf | 4 | 20010 |
| 60 | 27/08/2021 | 28/08/2021 | 10:00 a.m. | Organizaciones sociales, mujeres, jóvenes y personas con discapacidad: esta abierta la Convocatoria Tejiendo Saberes 2021 https://bit.ly/3gkldTo | 4 | 20010 |
| 61 | 27/08/2021 | 28/08/2021 | 11:00 a.m. | Mindeporte busca al mejor generador de contenidos digitales creativos sobre deporte y actividad física. Participa hasta el 29 de agosto https://bit.ly/3miSZfv | 4 | 20003 |
| 62 | 27/08/2021 | 29/08/2021 | 11:00 a.m. | ¿Sabías que no te pueden pedir libreta militar como requisito para empezar a trabajar? Infórmate aquí: https://bit.ly/3x1Vd4x | 4 | 20010 |
| 63 | 27/08/2021 | 29/08/2021 | 10:00 a.m. | Conoce el Centro de Aprendizaje Minero: prepárate para una minería responsable y eficiente https://bit.ly/3kX6xfU | 4 | 19996 |
| 64 | 27/08/2021 | 30/08/2021 | 12:00 p.m. | ¿Necesitas información, trámites o servicios de justicia? Encuéntralos en la App Móvil Minjusticia Colombia: https://bit.ly/3wYs7mQ | 4 | 20010 |
| 65 | 27/08/2021 | 30/08/2021 | 13:00 p.m. | Pregúntale al Gobierno sobre oportunidades para jóvenes: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/ | 4 | 20010 |
| 66 | 27/08/2021 | 31/08/2021 | 13:00 p.m. | Resuelve tus dudas sobre inscripciones y pagos de Familias en Acción: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/ | 4 | 20010 |



| | | | | | | |
|----|------------|------------|------------|--|---|-------|
| 67 | 27/08/2021 | 31/08/2021 | 9:00 a.m. | ¿Has hecho algun tramite, buscado informacion o participado en GOV.CO? Cuéntanos como te fue: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/ | 4 | 20010 |
| 68 | 30/08/2021 | 30/08/2021 | 12:00 p.m. | Disfruta tu derecho a acceder a informacion publica. Informate GRATIS a traves de Urna de Cristal. Si no es de tu interes, responde NO https://bit.ly/3fFnpTn | 4 | 7504 |
| 69 | 31/08/2021 | 31/08/2021 | 8:00 a.m. | No te pierdas nuestro conversatorio sobre Marca Personal con Paula Gaviria. Nos vemos en Digital desde las 10 am: https://bit.ly/3tZmKSO | 4 | 104 |

2.2 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial

2.2.1 Gestión de Casos Gov.co Territorial

Del 1 al 31 de agosto se gestionaron 3524 casos en Service Desk en Gov.co/Territorial de los cuales 2580 fueron escalados a Segundo Nivel y 944 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 31 de agosto en territorial:

| Tipificación / Estado | Abierto | Cerrado | Esperando Proveedor u otro nivel | Resuelto | Total general |
|-----------------------|------------|-------------|----------------------------------|------------|---------------|
| Actualización | 8 | 1331 | | 33 | 1370 |
| Consulta | 8 | 180 | 8 | 24 | 218 |
| Creación | 566 | 1234 | 9 | 86 | 1894 |
| Eliminación | | 6 | | 1 | 7 |
| Error | 2 | 9 | 1 | 1 | 13 |
| Gestión interna | | 13 | | | 13 |
| Otro | | 2 | | | 2 |
| Total general | 583 | 2776 | 18 | 145 | 3524 |

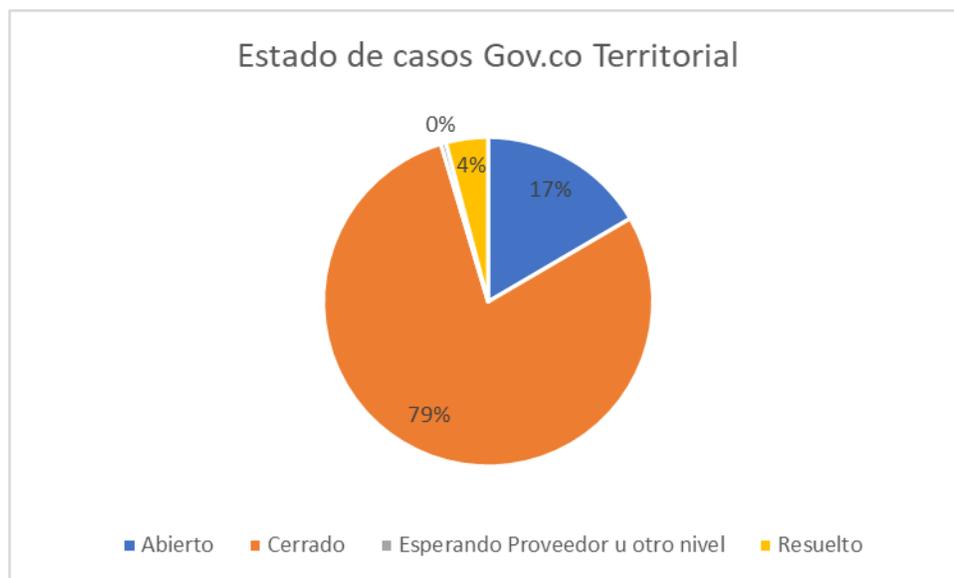
Con respecto al mes anterior hemos presentado un incremento en la creación de casos por Creación de Sitios web para las instituciones Educativas. En el proyecto Centros



Digitales del MinTIC se están realizando por parte de Gov.co Territorial la entrega de sitios web para instituciones educativas.

Los 12 agentes técnicos se encargan de resolver los casos de las entidades territoriales a cierre del mes se encuentran en estado cerrado y resuelto el 95% de los casos.

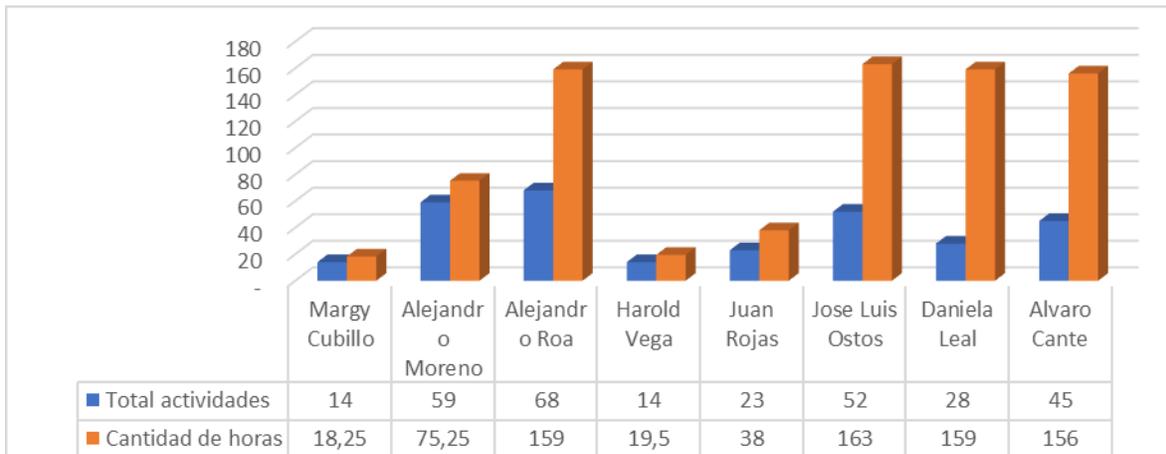
El 17% que no se logró cerrar al 31 de agosto se estará cerrando en la primera semana de agosto, la mayoría pertenecen a la creación de sitios web para instituciones educativas priorizadas con Centros Digitales.



Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 303 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 gráfico 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 y profesionales segundo nivel.



Sistema de Gestión documental

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

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

2.3 Casos creados en Service Desk

En agosto se crearon en la plataforma Service Desk de Outsourcing 3764 casos en la dirección de gobierno digital los cuales se asignaron de la siguiente manera. **Ver anexo 5**



Del total de los casos creados el 94% fueron asignados a la solución GOV.CO Territorial, a continuación detallamos el estado de los casos en general:

| Estado | Total |
|----------------------------------|-------------|
| Abierto | 645 |
| Cerrado | 2917 |
| Esperando Información Usuario | 2 |
| Esperando Proveedor u otro nivel | 20 |
| Resuelto | 180 |
| Total general | 3764 |

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

| Tipificación | | Total |
|--------------------------|-----------------|-------|
| Acompañamiento | Acompañamiento | 217 |
| Total Acompañamiento | | 217 |
| GOV.CO Territorial | Actualización | 1370 |
| | Consulta | 218 |
| | Creación | 1894 |
| | Eliminación | 7 |
| | Error | 13 |
| | Gestión interna | 13 |
| | Otro | 2 |
| Total GOV.CO Territorial | | 3524 |
| GOV.CO Trámites | Actualización | 9 |



| | | |
|-----------------------|-----------------|-------------|
| Total GOV.CO Trámites | | 9 |
| Urna de cristal | Urna de cristal | 13 |
| Total Urna de cristal | | 13 |
| Total general | | 3764 |

Para los casos pendientes por respuesta se evidencia que se tiene un total de 1036 casos, teniendo el caso más antiguo en febrero perteneciente a acompañamiento.

| Soluciones / Mes | Febrero | Marzo | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Total general |
|----------------------|----------|----------|-----------|-----------|------------|------------|---------------|
| Acompañamiento | 2 | 2 | 14 | 18 | 50 | 45 | 131 |
| GOV.CO Territorial | 0 | 1 | 1 | 8 | 273 | 607 | 890 |
| GOV.CO Trámites | 0 | 3 | 0 | 0 | 7 | 5 | 15 |
| Total general | 2 | 6 | 15 | 26 | 330 | 657 | 1036 |

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

Ver anexo 1

| Ítem | ANS | Oro | agosto |
|------|---|--|--------|
| 1 | Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona | Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio. | NA |
| 2 | Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover TimeObjective) | D \geq 99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual | 100% |
| 3 | Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz). | Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual | 94%. |



| Ítem | ANS | Oro | agosto |
|------|---|--|---|
| 4 | Tiempo de atención Inbound | Debe ser =< a 30 segundos | 10 segundos |
| 5 | Tiempo de atención WCB – C2C | Debe ser =< a 400 segundos | 9.5 segundos |
| 6 | Tiempo de atención Email | Debe ser =< a 5 horas | 18 minutos |
| 7 | Quejas recibidas sobre el servicio | % de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%. | 0% |
| 8 | Encuesta | Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0 | 4.4 |
| 9 | Rotaciones agentes | Meta rotación: =< 10% | 0% |
| 10 | Tiempo promedio de atención (TMO). | ANS Pactado con el cliente | 406 segundos inbound – 7 minutos correo |
| 11 | Eficacia | EFICACIA >=95% | 98% |
| 12 | Precisión error crítico de usuario | .ECU>=90% | 99.2% |
| 13 | Precisión error crítico de negocio: “ecn” | ECN>=90% | 100% |
| 14 | % auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10% | ecn<=90% | 0% |
| 15 | Evaluación de conocimiento Agentes | ECA>=80% | 87% |

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

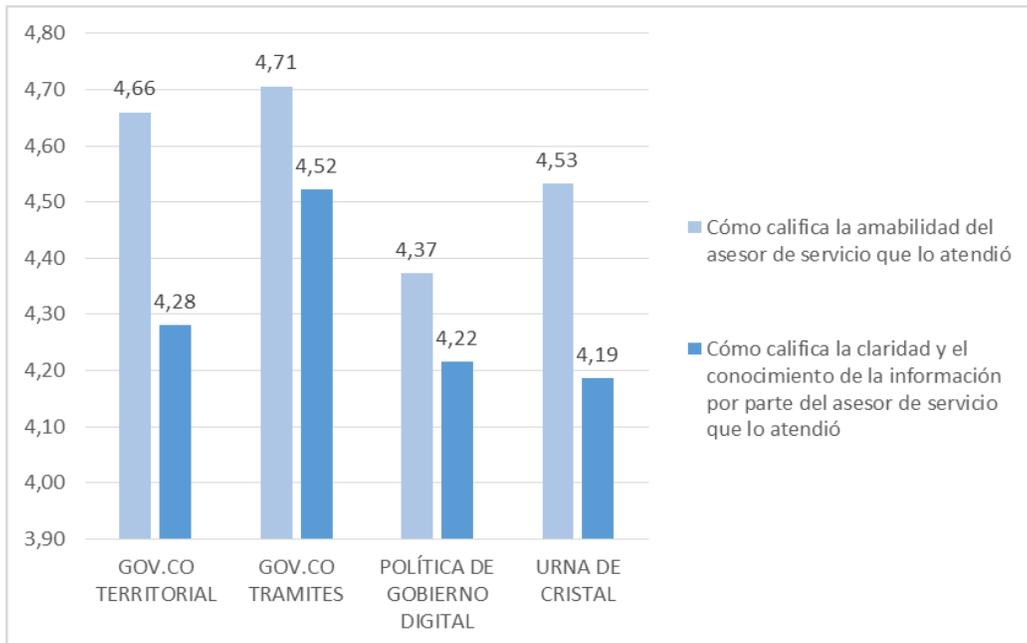
A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta realizada en cada uno de los procesos de la dirección de Gobierno Digital. **Ver anexo 25**



| Pregunta/Calificación | Cantidad |
|--|-------------|
| Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió | 590 |
| 1 | 46 |
| 2 | 10 |
| 3 | 5 |
| 4 | 21 |
| 5 | 508 |
| Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió | 695 |
| 1 | 90 |
| 2 | 16 |
| 3 | 11 |
| 4 | 53 |
| 5 | 525 |
| Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta? | 819 |
| NO | 103 |
| SI | 716 |
| Total general | 2104 |

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

| Proceso | Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió | Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió | Total general |
|------------------------------|---|---|---------------|
| GOV.CO TERRITORIAL | 4,66 | 4,28 | 4,46 |
| GOV.CO TRAMITES | 4,71 | 4,52 | 4,61 |
| POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL | 4,37 | 4,22 | 4,29 |
| URNA DE CRISTAL | 4,53 | 4,19 | 4,34 |
| Total general | 4,58 | 4,31 | 4,43 |

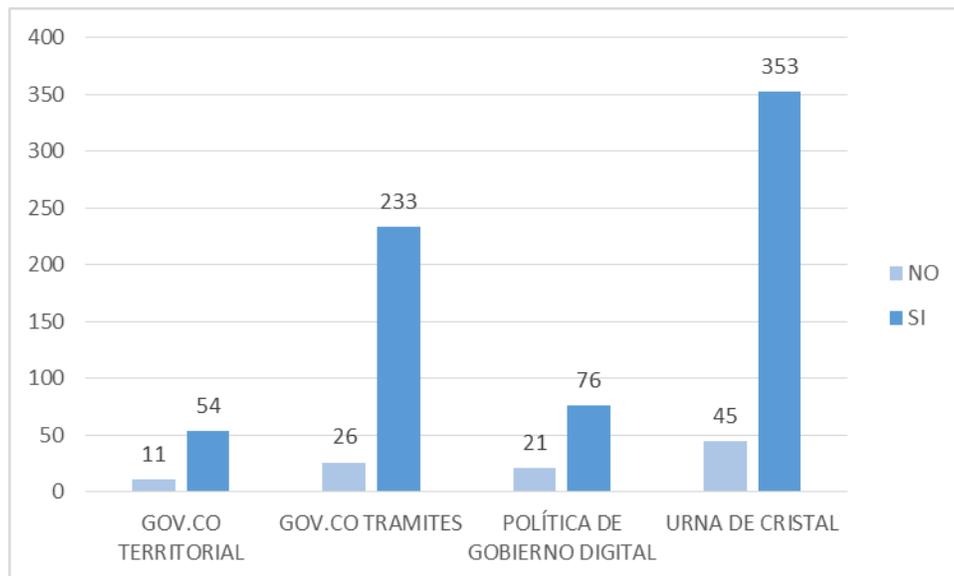


Para la pregunta “**Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió**” la calificación para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es igual o superior a 4.5 manteniéndose estable con respecto al mes anterior.

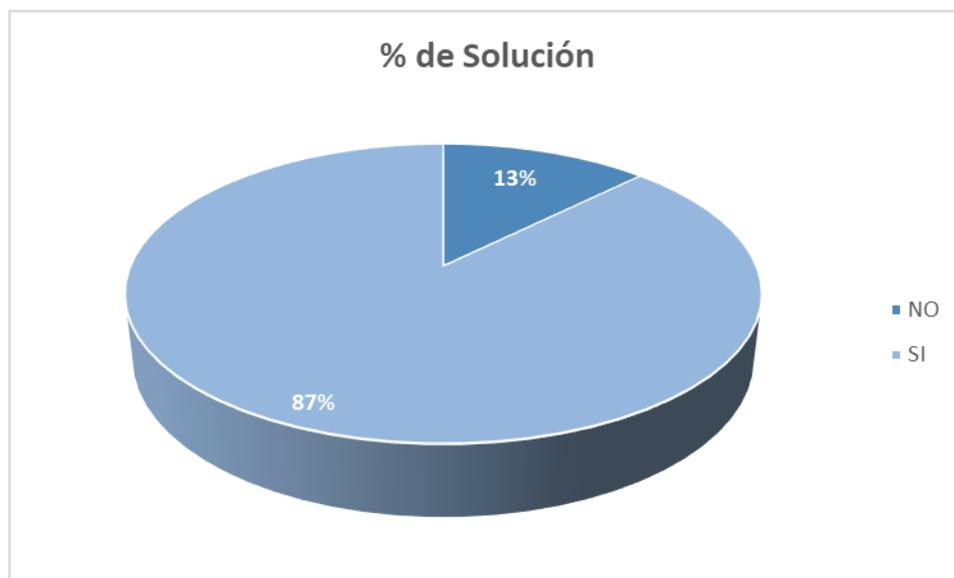
Para pregunta “**Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió**” para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es superior a 4.3 en comparación con el mes anterior este se mantuvo estable.

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

| Proceso | NO | SI | Total general |
|------------------------------|------------|------------|---------------|
| GOV.CO TERRITORIAL | 11 | 54 | 65 |
| GOV.CO TRAMITES | 26 | 233 | 259 |
| POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL | 21 | 76 | 97 |
| URNA DE CRISTAL | 45 | 353 | 398 |
| Total general | 103 | 716 | 819 |



Donde el 87% de los ciudadanos y entidades afirmaron que la solicitud fue solucionada, demostrando la calidad de la información y de atención brindada desde el ccc



5 Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.

Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos, el 96% de los asesores que presentaron la evaluación, la asesora Karen Alexa Angarita Perdomo de la cuenta urna de Cristal no presenta evaluación.



| Notas evaluación mensual agosto | | | | |
|---------------------------------|------------------|---------------------|------------------------|------|
| Cedula | Nombre | Apellido(s) | Proceso | Nota |
| 79835290 | JUAN CARLOS | GALEANO | GOV.CO | 100% |
| 1022347417 | EDNA FERNANDA | BANDERA GARCIA | GOV.CO | 90% |
| 1019083201 | YORELY CATHERINE | JEREZ ESPITIA | GOV.CO | 90% |
| 1012399639 | LIZ VIVIANA | VASQUEZ MORA | GOV.CO | 90% |
| 1057604261 | DANIEL SANTIAGO | PAEZ RIOS | GOV.CO | 80% |
| 52734114 | GLORIA ESPERANZA | PARADA PAEZ | GOV.CO | 80% |
| 1024597837 | KELLY JOHANNA | CARRILLO SANTOFIMIO | GOV.CO | 70% |
| 1127622303 | DOUGLAS JOSE | CONSUEGRA ATENCIO | GOV.CO | 70% |
| 1014240301 | LINDA MARCELA | MANRIQUE BETANCOURT | POLITICA DE GOBIERNO D | 100% |
| 1040373562 | YENY ESTHER | PALMERA BEDOYA | POLITICA DE GOBIERNO D | 100% |
| 1015463567 | MARIA PAULA | RODRIGUEZ OLAYA | POLITICA DE GOBIERNO D | 100% |
| 80117519 | JUAN CARLOS | UNIBIO GARCIA | POLITICA DE GOBIERNO D | 100% |
| 1016102422 | LIZETT ADRIANA | VANEGAS BARBOSA | POLITICA DE GOBIERNO D | 100% |
| 39800096 | ROSMERY | CUBILLOS ROJAS | TERRITORIAL | 100% |
| 1033792313 | ADAIR ALEJANDRO | MORENO LOPEZ | TERRITORIAL | 100% |
| 1013608850 | BIVIANA MARCELA | PARDO MONGUI | TERRITORIAL | 100% |
| 1013637110 | CINDI YASMIN | PRECIADO GIRON | TERRITORIAL | 100% |
| 1057466725 | LUIS ALEJANDRO | CATELBLANCO ROA | TERRITORIAL | 90% |
| 1022988463 | MARGY JULIANA | CUBILLOS RODRIGUEZ | TERRITORIAL | 90% |
| 1018417595 | JHOJAN ALBERTO | GUTIERREZ IPUZ | TERRITORIAL | 90% |
| 1016016201 | HAROLD ALEXANDER | VEGA VARGAS | TERRITORIAL | 90% |
| 1072749901 | RAFAEL ALBERTO | BUITRAGO SALAMANCA | TERRITORIAL | 80% |
| 1018491566 | JUAN DAVID | ROJAS GIL | TERRITORIAL | 70% |
| 1104703191 | ERIKA VIVIANA | CASTRO VILLALOBOS | URNA DE CRISTAL | 100% |
| 52792492 | KAREN ALEXA | ANGARITA PERDOMO | URNA DE CRISTAL | 0% |

Los agentes Kelly Johanna Carrillo Santofimio Y Douglas Jose Consuegra Atencio de proceso gov.co trámites no aprobaron la evaluación igual que Juan David Rojas Gil del proceso gov.co territorial nivel 2, para los casos anteriores se les realiza la retroalimentación correspondiente con el fin de aclarar las dudas presentadas en la evaluación; el resultado promedio de la Dirección de Gobierno es de 87%.

Ver anexo 26

El resultado promedio de la Dirección de Gobierno digital es de 90% en cuanto a la evaluación de conocimiento.

Se resalta que el 100% de los asesores aprobaron la evaluación, para los agentes que tienen una nota diferente a 100% se le realiza socialización de la nota y de las respuestas erradas con el fin de reforzar el conocimiento.

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

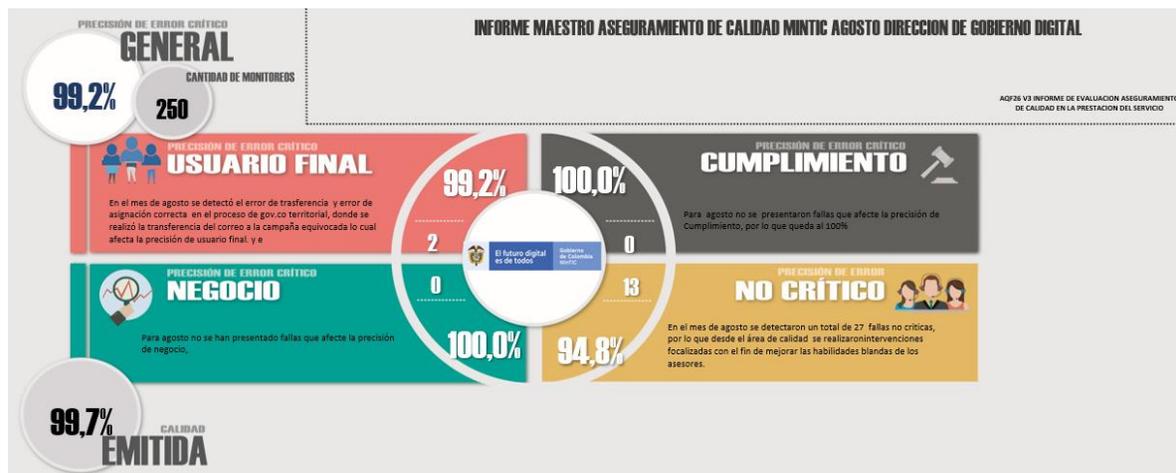


6 Calidad CCC

6.1 Calidad interna

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

Ver anexo 10



Para el mes de agosto y después de realizar 250 monitoreos para la Dirección de Gobierno Digital, se evidencia lo siguiente:

- La calidad cierra al 99.7% cumpliendo con lo establecido.
- La medición por Precisión cierra al 99.2% cumpliendo de forma satisfactoria.
- La única precisión que se afectó corresponde a Usuario final con dos fallas

La calidad de la cuenta es sobresaliente, la gestión que realizan los agentes en cada uno de sus procesos es acorde a los parámetros establecidos desde el área de calidad.

La efectividad de los procesos de mejora continua (Intervenciones focalizadas, plan de acción, seguimientos, reuniones, capacitaciones etc.) establecidos por calidad y operaciones es exitosa.

Errores criticos

Con respecto a los errores críticos se evidencia una respuesta errada entregada desde nivel 2 territorial, donde el agente de territorial Nivel 1 transfiere de forma incorrecta un correo, por otra parte se evidencia que un asesor escala de forma incorrecta un caso en Service Desk.

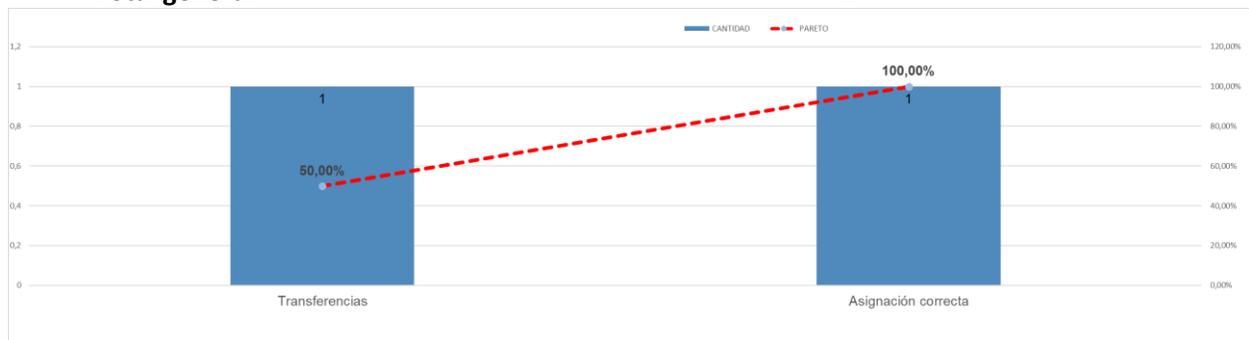
Para los casos anteriores se realiza alarma al coordinador para que realice la retroalimentación correspondiente.



Errores críticos de Usuario Final

El 100% de los errores críticos que se presentaron en la dirección de Gobierno digital corresponden a usuario final.

| ÍTEMS | CANTIDAD | PARETO |
|----------------------|----------|---------|
| Transferencias | 1 | 50,00% |
| Asignación correcta | 1 | 100,00% |
| Total general | 2 | |



Errores críticos de Negocio

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

Errores críticos de Negocio

Para agosto no se presentaron fallas que afecten la precisión de negocio.

Errores no críticos

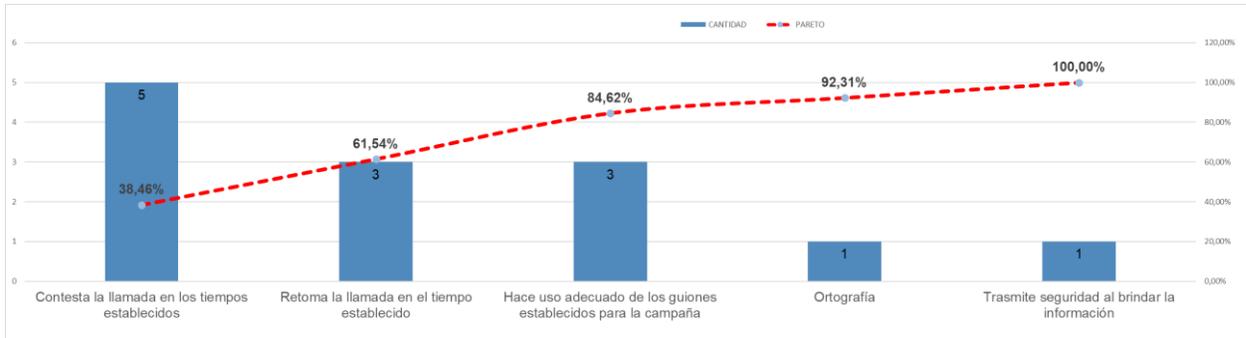
Para los errores no críticos o fallas de servicio que se presentaron en agosto, desde el área de calidad se realizan reuniones, capacitaciones e intervenciones focalizadas con el fin de prevenir el incremento de estas.

| ÍTEMS | CANTIDAD | PARETO |
|---|----------|---------|
| Contesta la llamada en los tiempos establecidos | 5 | 38,46% |
| Retoma la llamada en el tiempo establecido | 3 | 61,54% |
| Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña | 3 | 84,62% |
| Ortografía | 1 | 92,31% |
| Trasmite seguridad al brindar la información | 1 | 100,00% |



Total general

13



Los agentes que generaron estas fallas son:

| ÍTEM | CANTIDAD |
|---|-----------|
| ALBERTO GUTIERREZ (MINTIC) | 1 |
| Ortografía | 1 |
| Douglas Jose Consuegra Atencio (MINTIC) | 1 |
| Contesta la llamada en los tiempos establecidos | 1 |
| ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS (MINTIC) | 1 |
| Contesta la llamada en los tiempos establecidos | 1 |
| GLORIA ESPERANZA PARADA (MINTIC) | 1 |
| Contesta la llamada en los tiempos establecidos | 1 |
| Juan Carlos Galeano(MINTIC) | 1 |
| Contesta la llamada en los tiempos establecidos | 1 |
| Kelly Johanna Carrillo (MINTIC) | 1 |
| Retoma la llamada en el tiempo establecido | 1 |
| LINDA MARCELA MANRIQUE BETANCOURT (MINTIC) | 1 |
| Trasmite seguridad al brindar la información | 1 |
| LIZ VIVIANA VASQUEZ (MINTIC) | 1 |
| Asignación correcta | 1 |
| RAFAEL ALBERTO BUITRAGO SALAMANCA (MINTIC) | 2 |
| Retoma la llamada en el tiempo establecido | 1 |
| Contesta la llamada en los tiempos establecidos | 1 |
| YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA (MINTIC) | 1 |
| Retoma la llamada en el tiempo establecido | 1 |
| Daniel Santiago Paez Rios (MINTIC) | 3 |
| Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña | 3 |
| Total general | 14 |

Precisión de error no crítico para el mes de agosto es de 94.8%, en comparación con el



mes anterior se tiene una merjora de 1 punto porcentual.

6.2 Actividades de apoyo

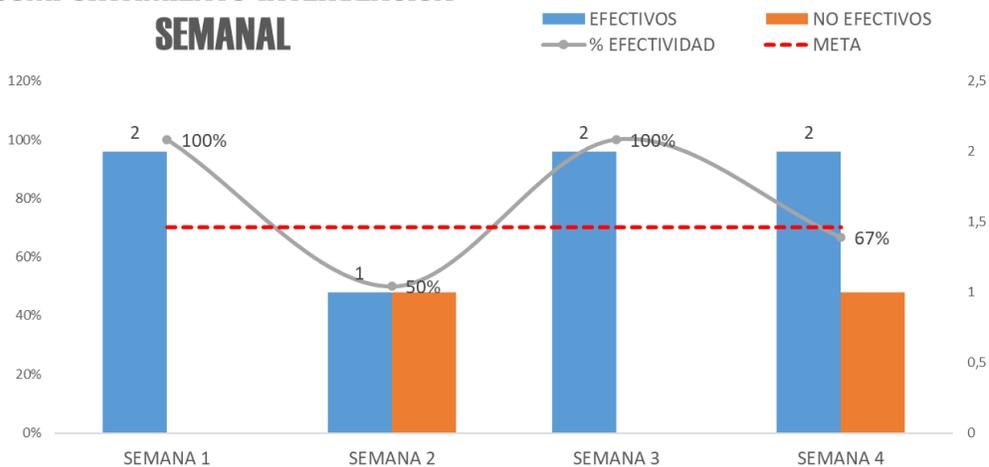
Las activiades de apoyo establecidas para la cuenta desde el área de calidad, son las intervenciones focalizadas, que se realizan semanalmente los resultados son los siguientes:

COMPORTAMIENTO INTERVENCIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD



Donde se intervienen 9 personas y de ellas 7 tuvieron una mejora significativa mejorando la calidad semanal

COMPORTAMIENTO INTERVENCION SEMANAL





Lo anterior garantiza la no repetición de las afectaciones y la mejora en la calidad individual y total de la cuenta.

6.3 Desempeño por agente

Para el mes de agosto 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

| Agentes | PENC | PEC GENERAL | CALIDAD EMITIDA |
|-----------------------------------|--------------|--------------|-----------------|
| UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| JUAN DAVID ROJAS | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ROSMERY CUBILLOS ROJAS | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| YENY ESTHER PALMERA | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS | 90,0% | 100,0% | 99,7% |
| JUAN CARLOS GALEANO | 92,3% | 100,0% | 99,7% |
| DOUGLAS CONSUEGRA | 92,3% | 100,0% | 99,7% |
| GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ | 92,3% | 100,0% | 99,7% |
| MARCELA MANRIQUE | 91,7% | 100,0% | 99,7% |
| YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA | 88,9% | 100,0% | 99,6% |
| KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO | 87,5% | 100,0% | 99,5% |
| RAFAEL ALBERTO BUITRAGO | 81,8% | 100,0% | 99,3% |
| LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA | 100,0% | 91,7% | 99,2% |
| Daniel santiago Paez Ríos | 66,7% | 100,0% | 98,7% |
| ALBERTO GUTIERREZ | 90,0% | 90,0% | 97,3% |
| Total general | 94,8% | 99,2% | 99,7% |

Aunque dos de los agentes cometieron fallas críticas su nota individual final se encuentra dentro de los estándares establecidos, y de acuerdo con las intervenciones realizadas ellos e comprometen a estar más pendientes en su gestión, lo cual se evidencia en que para la segunda quincena de agosto no se presentan fallas que impacten de manera



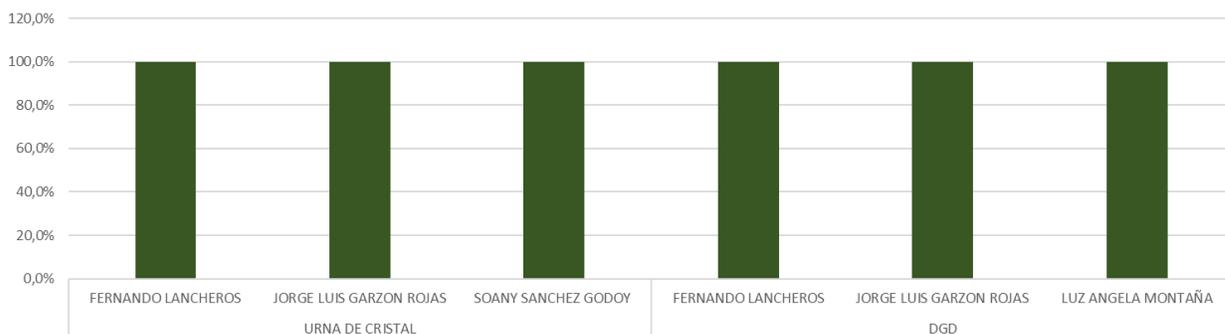
significativa el resultado de calidad.

6.4 Calibraciones

Con respecto a las calibraciones del mes de agosto se realiza una calibración general para la Dirección De Gobierno Digital donde se escuchan llamadas de cada uno de los procesos y donde se identifica la excelente gestión que realizan los agentes en cada uno de ellos.

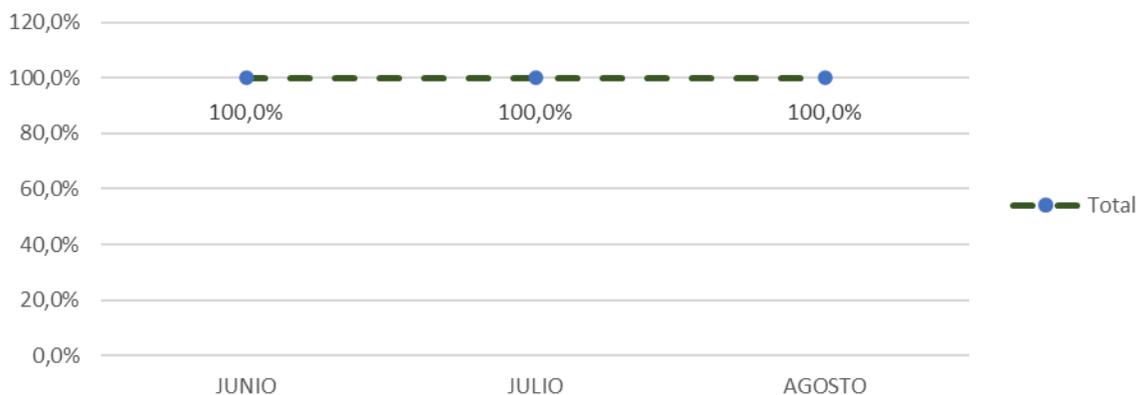
para la cuenta Urna De Cristal se realiza una calibración específica donde los resultados también son sobresalientes

% CALIBRACIÓN POR PARTICIPANTE



De acuerdo con el resultado se evidencia que cada uno de los participantes se encuentran alineados con los procesos.

% RESULTADO TRIMESTRAL



7 Formación y entrenamiento de los agentes.

Para el mes de agosto se realiza capacitación de inducción (uso de herramientas de la



cuenta, habilidades de servicio, presentación del centro de contacto) a 5 agentes nuevos, seguido de esto se les capacita en revisión de enlaces rotos y marcación de salida de llamadas.

También se realiza capacitación al 100% de la operación con respecto a la nueva forma de marcar

que se implementará en el país a partir del 1 de septiembre, los temas tratados en esta capacitación son los siguientes:

- Marcación con el prefijo 60
- Marcación de celular a fijo
- Marcación de fijo a fijo
- Marcación de fijo a celular
- Marcación de celular a celular
- Marcación a líneas nacionales
- Marcación larga distancia nacional
- Marcación larga distancia Internación
- Marcación centro de contacto

| Capacitaciones Outsourcing | | |
|---|------------|------------------|
| Tema | Fecha | Proyecto |
| Acta Capacitación enlaces rotos | 2/08/2021 | Gobierno Digital |
| Acta capacitación Uso de Herramientas | 3/08/2021 | Gobierno Digital |
| Acta capacitación habilidades de servicio | 4/08/2021 | Gobierno Digital |
| Acta capacitación Presentacion Centro de contacto | 4/08/2021 | Gobierno Digital |
| Acta capacitación nueva Marcación | 17/08/2021 | Gobierno Digital |
| Acta capacitación nueva Marcación - Sesión 2 | 18/08/2021 | Gobierno Digital |
| Acta capacitación radicados enlaces rotos | 18/08/2021 | Gobierno Digital |

8 Reuniones

Con respecto a las acciones de mejora también se realiza reunión con los agentes de la cuenta Urna de Cristal con el fin de dar a conocer los resultados de la calibración y los hallazgos que se deben implementar en la cuenta

| Reuniones MINTIC / OS | | |
|---------------------------------------|------------|------------------|
| Tema | Fecha | Proyecto |
| Novedades calibración Urna de Cristal | 17/08/2021 | Gobierno Digital |
| Novedades Territorial N1 | 25/08/2021 | Gobierno Digital |
| Capacitacion Marcación OUT | 31/08/2021 | Gobierno Digital |
| Novedades Territorial N1 Sesión 2 | 31/08/2021 | Gobierno Digital |

Finalmente se realizan diversas reuniones con los agentes de territorial con el fin de garantizar el correcto uso de las plantillas y la gestión que se debe realizar sobre el correo electrónico garantizando el orden.



9 Acciones de mejora.

- Se entrega capacitación al 100% de los agentes con respecto a la nueva forma de marcar con base al Decreto 25 de 2002, tiene como base el “Plan internacional de numeración de telecomunicaciones públicas” contenido en la Recomendación UIT-T E.164 expedida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones -UIT, el cual busca la normalización de la numeración a nivel mundial.
- Se refuerza a los asesores con respecto a la calidad que deben tener al momento de atender cada una de las transacciones.
- Se establece proceso para la gestión de las solicitudes relacionadas con la integración de trámites y ventanillas únicas
- Se continua con la gestión con las entidades con respecto a los enlaces rotos, con el fin de garantizar la mejora en la información que se encuentran en los tramites
- En calibración de urna de cristal, nuestro cliente resalta la excelente gestión por parte de las agentes.
- Desde urna de cristal Se envían 1.728.071 mensajes de texto y se recibe un total de 982 respuestas ciudadanas.
- Se realiza envío de mensaje de texto en diferentes fechas y horarios, Informando a la ciudadanía sobre protección de datos.
- Se esta trabajando en las historias de usuario para la evolución 4.0 de los portales territoriales
- Se establece procedimiento para temas relacionados con ventanilla única e integración de trámites con la AND y Gov.co
- Seguimiento de casos escalados a tercer nivel de Gov.co
- Continuamos dando apoyo a la creación de sitios web para mas de 4000 instituciones educativas priorizadas.

10 Observaciones y conclusiones.

- La gestión realizada por los agentes es excelente, dado que no se evidencian fallas críticas que comprometan la información entregada a los ciudadanos, así mismo se observa por medio de la evaluación, el conocimiento de los agentes en cuanto a los servicios y diferentes iniciativas entregadas por parte de MinTic.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta se encuentra con una calificación positiva con respecto al conocimiento y amabilidad de los agentes del centro de contacto.
- Se realiza retroalimentación a cada uno de los agentes, donde se resalta su buena gestión y se busca garantizar con la continuidad de esta.
- Se recibe por cada una de las campañas gestión de tipificación, donde especifican tipos de llamadas, respuestas y motivo de tipificación, esto con el fin de hacer un lineamiento con la información que brindamos a nuestros ciudadanos.



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Centro de contacto al ciudadano



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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2021

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



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

1 AL 31 DE AGOSTO DE 2021



| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de agosto de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios. |
| Periodo del informe | Agosto 2021 |
| Presentado por: | Outsourcing S.A. |
| Entregado a: | Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| No de informe: | 14 |



TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Modelo Operativo y Procedimiento..... | 5 |
| 2 | Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP)..... | 5 |
| 3 | Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano | 6 |
| 3.1 | Gestión de canal Inbound | 7 |
| 3.2 | Gestión llamada..... | 10 |
| 3.3 | Gestión Outbound..... | 12 |
| 3.4 | Gestión Email | 13 |
| 3.5 | Casos creados en Service Desk | 14 |
| 4 | Encuesta de satisfacción..... | 15 |
| 5 | Evaluación de conocimientos..... | 16 |
| 6 | Calidad CCC | 17 |
| 6.1 | Calidad interna | 17 |
| 6.2 | Desempeño por agente | 19 |
| 6.3 | Calibraciones..... | 19 |
| 7 | Formación..... | 20 |
| 8 | Acciones de mejora..... | 20 |
| 9 | Observaciones y conclusiones | 21 |



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

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

Ver anexo 1

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

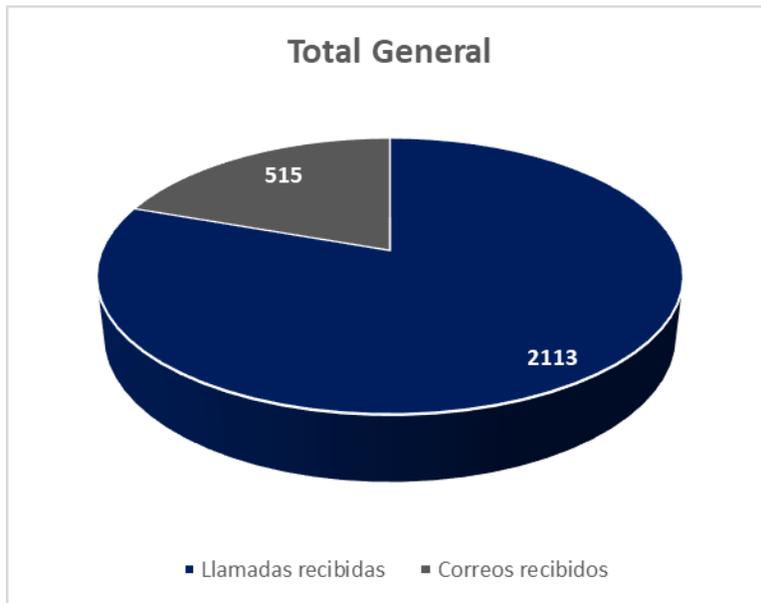


| Ítem | ANS | Oro | Agosto |
|------|---|--|---|
| | | 400 segundos | |
| 6 | Tiempo de atención Email | Debe ser =< a 5 horas | 27 minutos |
| 7 | Quejas recibidas sobre el servicio | % de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%. | 0% |
| 8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

3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de agosto 2021, el CCC recibió un total de 2.628 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**

| Canal | 01-Ago-2021 07-Ago-2021 | 08-Ago-2021 13-Ago-2021 | 14-Ago-2021 19-Ago-2021 | 20-Ago-2021 26-Ago-2021 | 27-Ago-2021 31-Ago-2021 | Total general |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|
| Llamadas recibidas | 494 | 508 | 334 | 525 | 252 | 2113 |
| Correos recibidos | 143 | 115 | 56 | 129 | 72 | 515 |
| Total | 637 | 623 | 390 | 654 | 324 | 2628 |

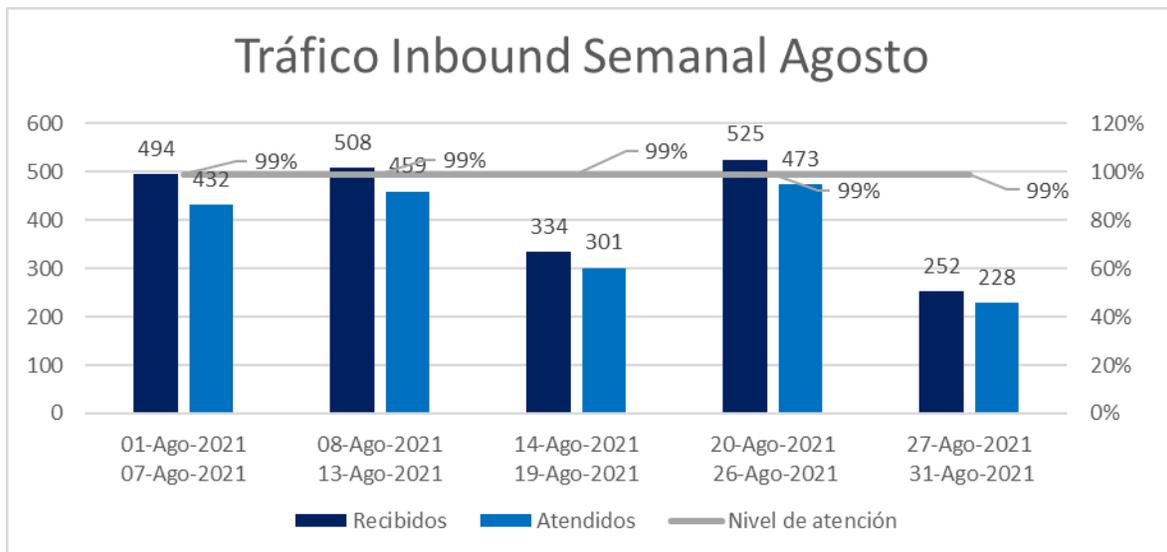


Para el mes de agosto se evidencia que el canal Inbound tuvo la mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 80% sobre el total.

3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de agosto 2021 se recibieron un total de 2.113 llamadas, de las cuales se atendieron 1.893, 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) |
| 2/08/2021 | 105 | 87 | 85 | 2 | 16 | 98 % | 1,90% | 551 | 4,3 |
| 3/08/2021 | 97 | 85 | 85 | 0 | 12 | 100 % | 0,00% | 503 | 0,5 |
| 4/08/2021 | 110 | 91 | 91 | 1 | 18 | 100 % | 0,91% | 542 | 0,6 |
| 5/08/2021 | 103 | 96 | 96 | 0 | 7 | 100 % | 0,00% | 495 | 0,4 |
| 6/08/2021 | 79 | 73 | 73 | 0 | 6 | 100 % | 0,00% | 490 | 0,5 |
| 9/08/2021 | 126 | 104 | 104 | 2 | 20 | 100 % | 1,59% | 422 | 0,7 |
| 10/08/2021 | 96 | 89 | 87 | 1 | 6 | 98 % | 1,04% | 583 | 2,5 |
| 11/08/2021 | 89 | 84 | 84 | 0 | 5 | 100 % | 0,00% | 413 | 0,5 |
| 12/08/2021 | 126 | 116 | 116 | 0 | 10 | 100 % | 0,00% | 430 | 0,4 |
| 13/08/2021 | 71 | 66 | 66 | 0 | 5 | 100 % | 0,00% | 438 | 0,5 |
| 14/08/2021 | 13 | 13 | 13 | 0 | 0 | 100 % | 0,00% | 215 | 0,2 |
| 17/08/2021 | 132 | 125 | 124 | 2 | 5 | 99 % | 1,52% | 449 | 0,7 |
| 18/08/2021 | 115 | 95 | 95 | 1 | 19 | 100 % | 0,87% | 495 | 0,8 |
| 19/08/2021 | 74 | 68 | 67 | 0 | 6 | 99 % | 0,00% | 517 | 4,4 |
| 20/08/2021 | 109 | 104 | 104 | 1 | 4 | 100 % | 0,92% | 447 | 0,4 |
| 21/08/2021 | 9 | 9 | 9 | 0 | 0 | 100 % | 0,00% | 528 | 0,0 |
| 23/08/2021 | 149 | 123 | 121 | 3 | 23 | 98 % | 2,01% | 418 | 3,1 |
| 24/08/2021 | 100 | 92 | 92 | 0 | 8 | 100 % | 0,00% | 490 | 0,6 |
| 25/08/2021 | 79 | 71 | 71 | 0 | 8 | 100 % | 0,00% | 538 | 0,6 |
| 26/08/2021 | 79 | 74 | 74 | 0 | 5 | 100 % | 0,00% | 434 | 0,5 |
| 27/08/2021 | 85 | 77 | 76 | 0 | 8 | 99 % | 0,00% | 412 | 1,2 |
| 28/08/2021 | 5 | 5 | 5 | 0 | 0 | 100 % | 0,00% | 420 | 0,6 |
| 30/08/2021 | 84 | 76 | 75 | 0 | 8 | 99 % | 0,00% | 538 | 0,8 |
| 31/08/2021 | 78 | 70 | 70 | 0 | 8 | 100 % | 0,00% | 441 | 0,6 |
| Total general | 2113 | 1893 | 1883 | 13 | 207 | 99 % | 1 % | 474 | 1,2 |



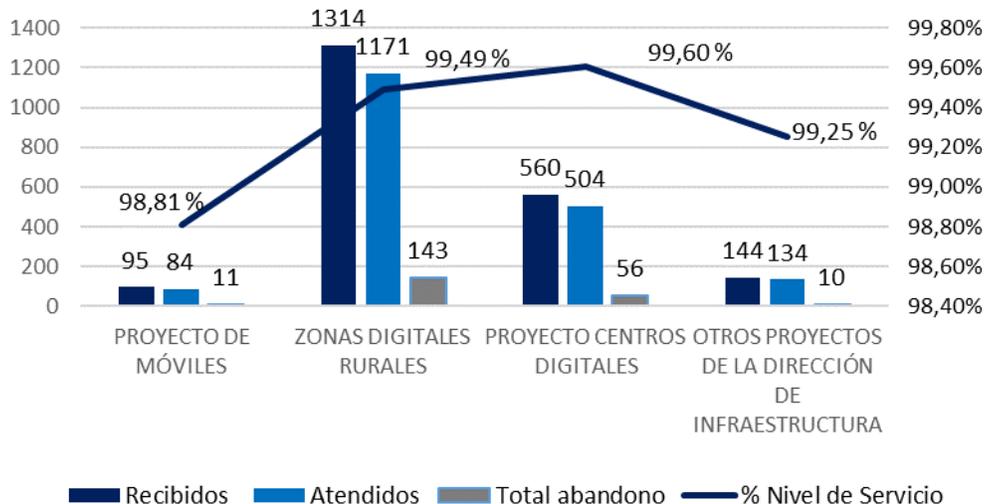
A continuación, se detalla la participación de las gestiones desarrolladas por cada uno de los proyectos de la campaña Infraestructura, según la información del inbound, nivel de servicio y TMO.

| Campaña | Recibidos | Atendidos | Atendidas <20s | Abandonadas >5s | Abandonadas <5s | Total abandono | % Nivel de Servicio | % Abandono | TMO (s) | T. ATENCIÓN (s) |
|--|-------------|-------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|---------------------|---------------|------------|-----------------|
| PROYECTO DE MÓVILES | 95 | 84 | 83 | 0 | 11 | 11 | 98,81 % | 0,00 % | 414 | 0,8 |
| ZONAS DIGITALES RURALES | 1314 | 1171 | 1165 | 11 | 132 | 143 | 99,49 % | 0,84 % | 493 | 0,9 |
| PROYECTO CENTROS DIGITALES | 560 | 504 | 502 | 2 | 54 | 56 | 99,60 % | 0,36 % | 447 | 1,7 |
| OTROS PROYECTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA | 144 | 134 | 133 | 0 | 10 | 10 | 99,25 % | 0,00 % | 443 | 1,6 |
| Total general | 2113 | 1893 | 1883 | 13 | 207 | 220 | 99,29 % | 0,30 % | 449 | 1 |

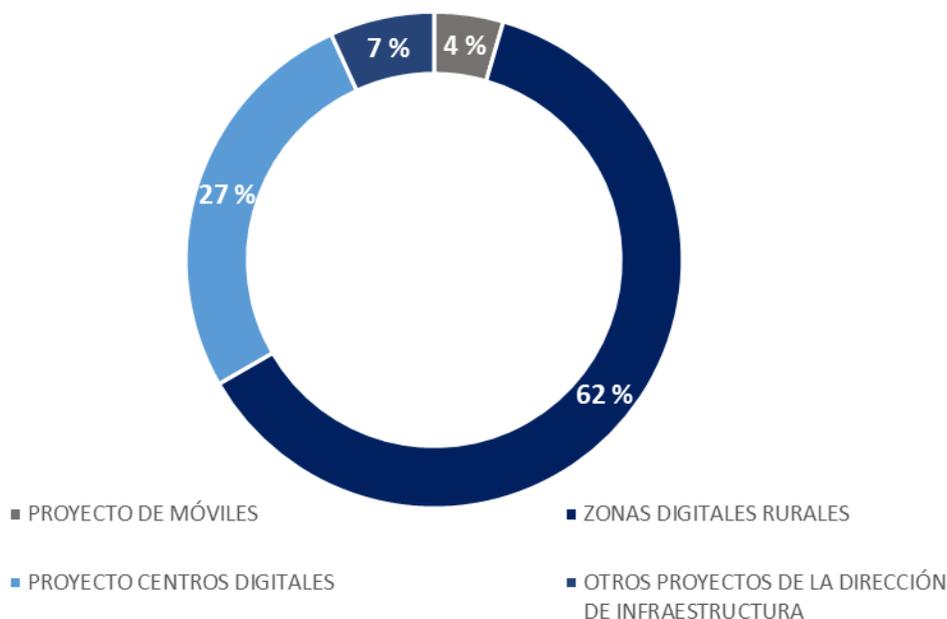
El abandono de llamadas presentadas en el cuadro anterior se debe a que los usuarios esperan en línea aproximadamente 4 segundos y nos cuelgan.



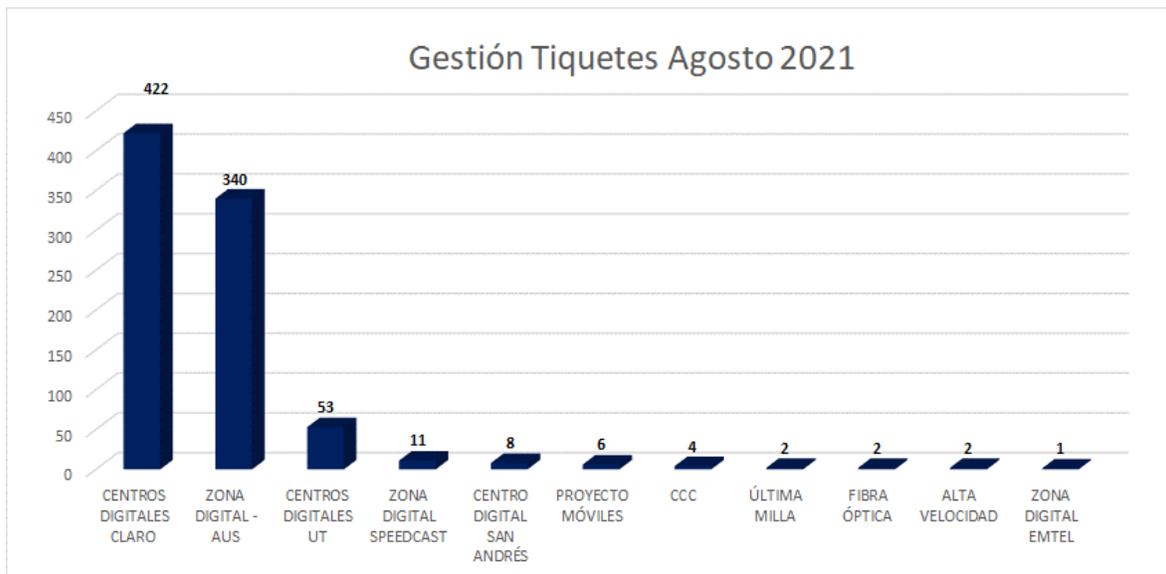
Resultado nivel operativo agosto 2021



% Partiiación de los Proyectos



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



| Gestionado por | |
|----------------------------|-----------------|
| Proyecto o consulta | Cantidad |
| CENTROS DIGITALES CLARO | 422 |
| ZONA DIGITAL - AUS | 340 |
| CENTROS DIGITALES UT | 53 |
| ZONA DIGITAL SPEEDCAST | 11 |
| CENTRO DIGITAL SAN ANDRÉS | 8 |
| PROYECTO MÓVILES | 6 |
| CCC | 4 |
| ÚLTIMA MILLA | 2 |
| FIBRA ÓPTICA | 2 |
| ALTA VELOCIDAD | 2 |
| ZONA DIGITAL EMTTEL | 1 |
| Total, general | 851 |

3.2 Gestión llamada

Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana 4 con un total de 525 llamadas de las cuales se atendieron 473. **Ver anexo 3**

El total de llamadas atendidas hasta el 31 de agosto fue de 1.893 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera.



| Tipología Llamada | |
|-----------------------|--------------|
| Tipo de llamada | Cantidad |
| Efectivo | 1.353 |
| No efectivo | 540 |
| Total, general | 1.893 |

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 373 registros.

| Llamadas no efectivas | |
|-----------------------|------------|
| Tipo de llamada | Cantidad |
| Colgada | 373 |
| Muda | 118 |
| Equivocada | 47 |
| Prueba | 2 |
| Total, general | 540 |

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



| Consultas | Cantidad |
|---|-------------|
| Consulta Otros proyectos | 975 |
| Otros temas y consultas | 329 |
| Consulta Incentivos a la Demanda 1 | 17 |
| Consulta Móviles | 8 |
| Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales | 6 |
| Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales | 5 |
| Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales | 4 |
| Consulta Puntos Digitales | 2 |
| Consulta Alta Velocidad | 2 |
| Consulta Fibra óptica (CCC) | 2 |
| Incidencia masiva sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales | 1 |
| Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Urbanas | 1 |
| Temas y consultas Línea P.A.C.O. | 1 |
| Total General | 1353 |

3.3 Gestión Outbound

Para agosto 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 |
| 2/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 3/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 4/08/2021 | 2 | Efectiva |
| 5/08/2021 | 2 | Efectiva |
| 6/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 9/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 10/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 11/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 12/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 13/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 17/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 18/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 19/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 20/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 23/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 24/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 25/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 26/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 27/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 30/08/2021 | 3 | Efectiva |
| 31/08/2021 | 2 | Efectiva |
| Total general | 60 | |

3.4 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de agosto 2021, el CCC recibió un total de 515 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

| Correo | 01-Ago-2021 07-Ago-2021 | 08-Ago-2021 13-Ago-2021 | 14-Ago-2021 19-Ago-2021 | 20-Ago-2021 26-Ago-2021 | 27-Ago-2021 31-Ago-2021 | Total general |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|
| Recibidos | 143 | 115 | 56 | 129 | 72 | 515 |
| Atendidos <5 (Hrs) | 143 | 115 | 56 | 129 | 72 | 515 |
| 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 1 con un total de 143 requerimientos.



Para agosto el total de correos atendidos fue de 515, de los cuales 513 fueron efectivos y 2 de prueba; se detallan a continuación.

| Gestionado por | |
|-----------------------------|------------|
| Proyecto | Cantidad |
| Zonas Digitales San Andrés | 85 |
| Otros Proyectos Dir. infra | 132 |
| INRED | 41 |
| Zonas Digitales Rurales ZDR | 42 |
| CCC | 176 |
| Ultima Milla (CCC) | 13 |
| Móviles | 16 |
| AUS San Andrés | 2 |
| TV Islas | 6 |
| Total, general | 513 |

3.5 Casos creados en Service Desk

Hasta el 31 de agosto en la gestión de Service Desk han ingresado un total de 851 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 5**

| Proyecto o consulta | Cantidad |
|---------------------------|------------|
| CENTROS DIGITALES CLARO | 422 |
| ZONA DIGITAL - AUS | 340 |
| CENTROS DIGITALES UT | 53 |
| ZONA DIGITAL SPEEDCAST | 11 |
| CENTRO DIGITAL SAN ANDRÉS | 8 |
| PROYECTO MÓVILES | 6 |
| CCC | 4 |
| ÚLTIMA MILLA | 2 |
| FIBRA ÓPTICA | 2 |
| ALTA VELOCIDAD | 2 |
| ZONA DIGITAL EMTel | 1 |
| Total, general | 851 |



De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación del proyecto “Centros Digitales Claro con un 50% sobre el total de casos.

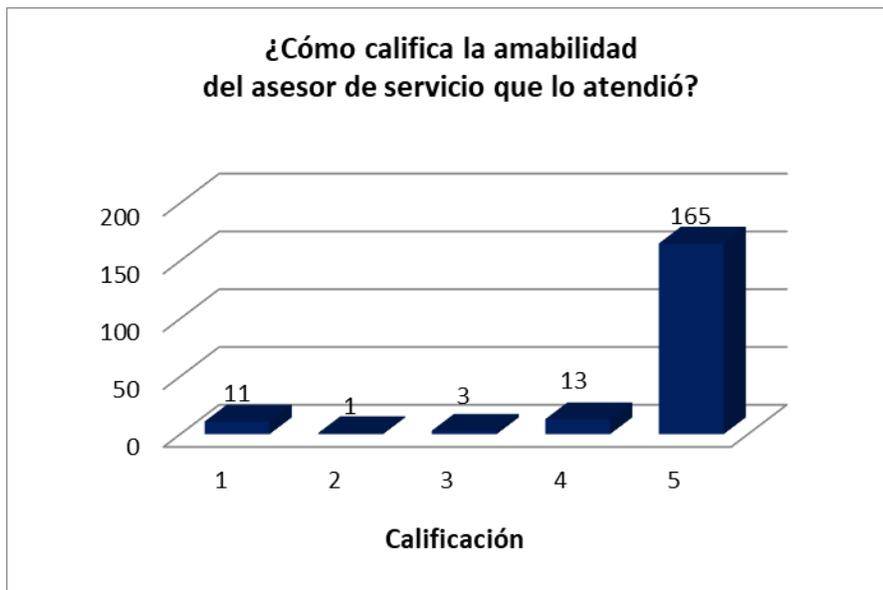
4 Encuesta de satisfacción

Ver anexo 25

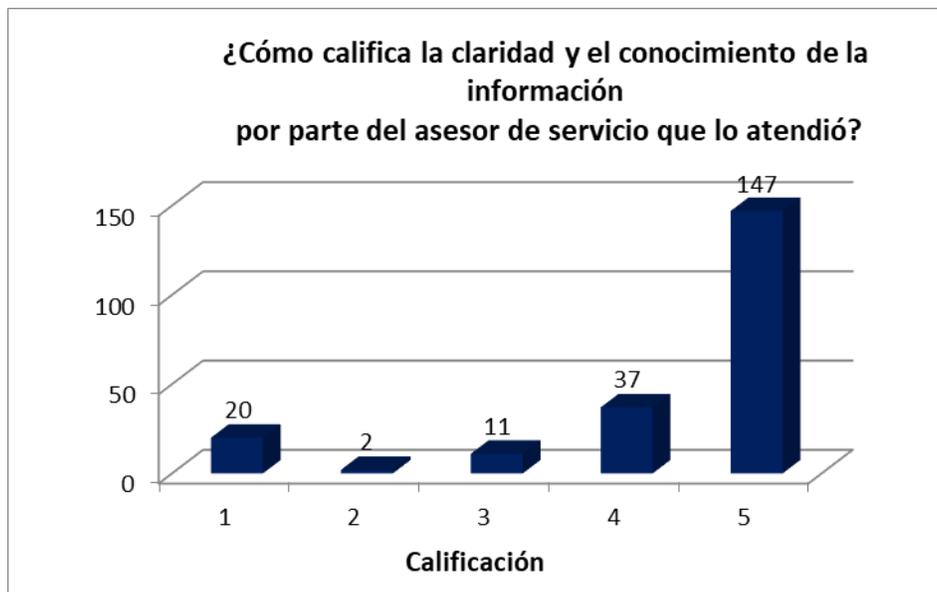
| Encuesta Infraestructura Agosto 2021 | |
|--|------------|
| Pregunta / Calificación | Total |
| Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió | 193 |
| 1 | 11 |
| 2 | 1 |
| 3 | 3 |
| 4 | 13 |
| 5 | 165 |
| Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió | 217 |
| 1 | 20 |
| 2 | 2 |
| 3 | 11 |
| 4 | 37 |
| 5 | 147 |
| Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta? | 255 |
| NO | 48 |
| SI | 207 |
| Total general | 665 |

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

Para la pregunta, Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió; el promedio de calificación estuvo en 4.6



Por último, para la pregunta **Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió**; el promedio de calificación estuvo en 4.3



5 Evaluación de conocimientos.

Ver anexo 26

Se realiza evaluación de conocimiento, donde se incluyen temas relacionado con manejo de bases, cumplimiento de ANS, oferta de servicios de las líneas que operan en el centro



de contacto y la gestión diaria del centro de contacto.

| Nombre de usuario | Nombre | Apellido(s) | Cuenta | Nota |
|-------------------|------------------|------------------|-----------------|------|
| 1031123589 | WILSON CAMILO | BARRERA VELANDIA | INFRAESTRUCTURA | 100% |
| 1030573340 | JESUS DAVID | BUSTOS JIMENEZ | INFRAESTRUCTURA | 100% |
| 1032452775 | STEPHANNY LORENA | AREVALO BUITRAGO | INFRAESTRUCTURA | 90% |
| 52483267 | NUBIA | PIEROS ESPEJO | INFRAESTRUCTURA | 80% |
| 1019120323 | CRISTIAN CAMILO | TIMOTE YARA | INFRAESTRUCTURA | 80% |

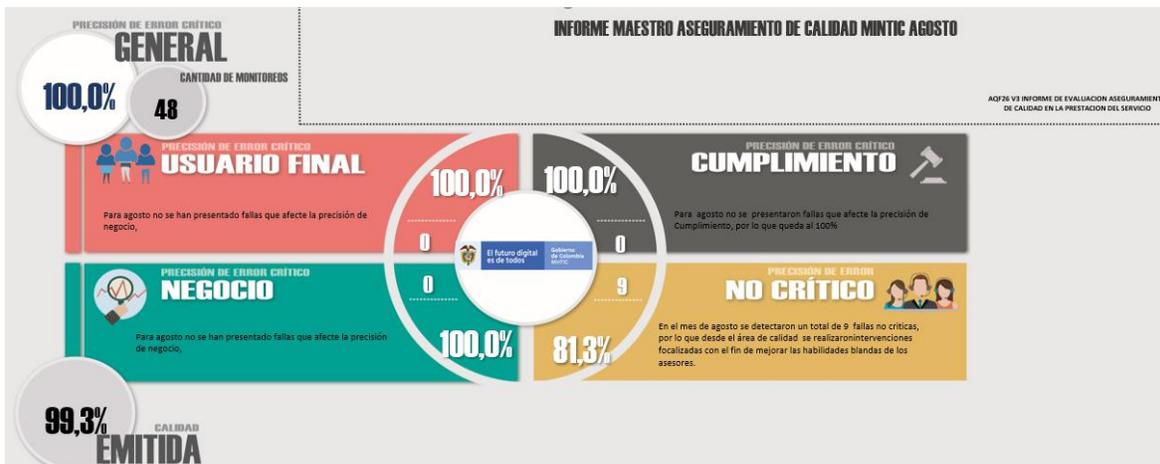
Cada uno de los participantes aprueba de forma satisfactoria, garantizando el conocimiento y manejo del producto.

6 Calidad CCC

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

6.1 Calidad interna

Ver anexo 10



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

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

Se presentan fallas de servicio relacionadas con tiempos y guiones.

Errores críticos



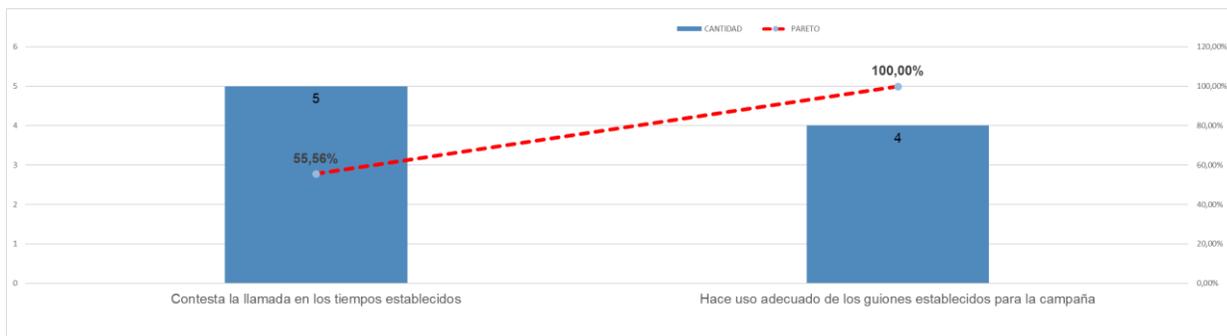
Para el mes de agosto no se presentan errores críticos, las gestiones auditadas cumplen con todos los parámetros establecidos en la matriz de calidad.

Errores no críticos

Los errores de servicio que se presentan en la cuenta se relacionan con el no uso de os guiones y tiempos.

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

| ÍTEMS | CANTIDAD | PARETO |
|---|----------|---------|
| Contesta la llamada en los tiempos establecidos | 5 | 55,56% |
| Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña | 4 | 100,00% |
| Total general | 9 | |



Los agentes que incurrieron en estas fallas son los siguientes:

| ÍTEMS | CANTIDAD |
|---|----------|
| JESUS DAVID BUSTOS JIMENEZ (MINTIC) | 1 |
| Contesta la llamada en los tiempos establecidos | 1 |
| LORENA AREVALO (MINTIC) | 2 |
| Contesta la llamada en los tiempos establecidos | 2 |
| NUBIA PINEROS (MINTIC) | 6 |
| Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña | 4 |
| Contesta la llamada en los tiempos establecidos | 2 |
| Total general | 9 |



6.2 Desempeño por agente

A continuación, se relaciona el estado de calidad por agente

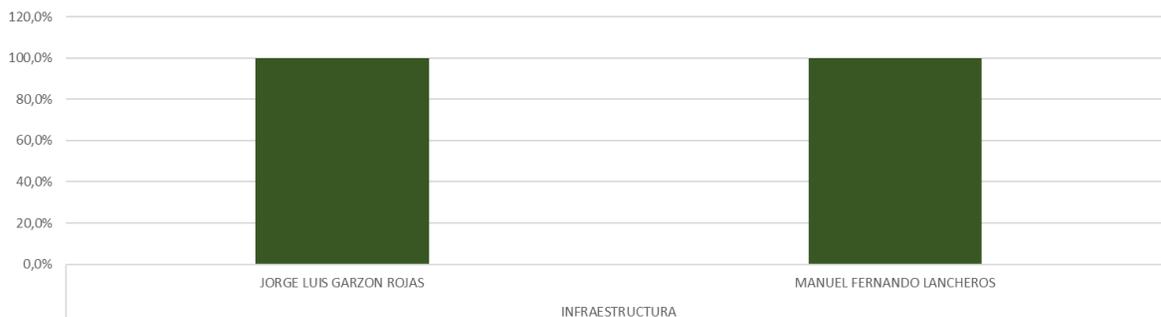
| Agentes | PENC | PEC GENERAL | CALIDAD EMITIDA |
|--------------------------------|--------------|---------------|-----------------|
| CRISTIAN CAMILO TIMOTE YARA | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| JESUS DAVID BUSTOS JIMENEZ | 90,0% | 100,0% | 99,6% |
| LORENA AREVALO | 80,0% | 100,0% | 99,2% |
| NUBIA PIÑEROS | 40,0% | 100,0% | 97,6% |
| Total general | 81,3% | 100,0% | 99,3% |

La totalidad de los asesores en el mes de agosto 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

Para agosto se realiza calibración desde, no se cuenta con la participación del cliente. Se escuchan dos llamadas donde se evidencia la buena gestión que realizan los asesores tanto en procesos, información y atención.

% CALIBRACIÓN POR PARTICIPANTE

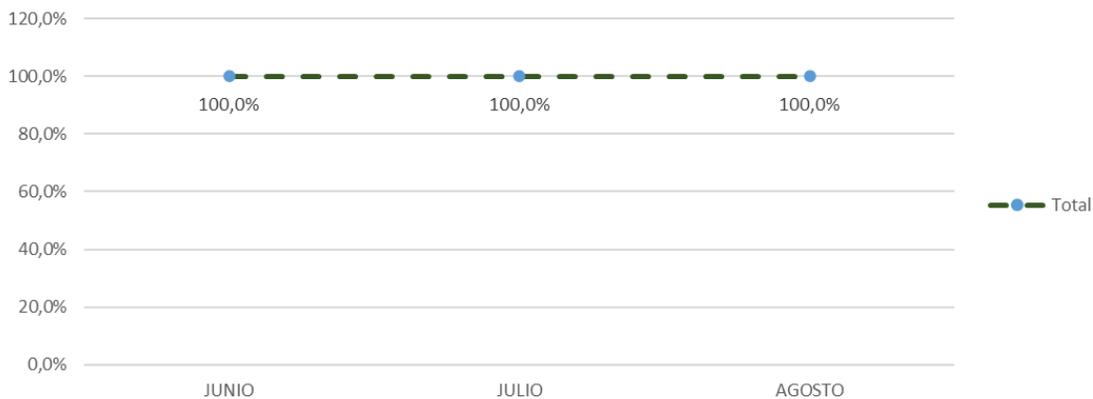


De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia, que cada uno de los participantes al proceso se encuentran a lineados con los estándares de calidad establecidos para la cuenta.

A continuación, se relaciona el resultado trimestral de calibración para la Dirección de infraestructura.



% RESULTADO TRIMESTRAL



(Ver memorias)

7 Formación

Para agosto se realizan reuniones y capacitaciones con los agentes con el fin de mejorar los diferentes indicadores que se miden en la cuenta, así mismo con el fin de reforzar conocimientos y proceso.

| Capacitaciones Outsourcing | | |
|-----------------------------------|-------------------|-----------------|
| Tema | Fecha | Proyecto |
| Acta capacitación nueva Marcación | 18/08/2021 | Infraestructura |

Se realiza capacitación a los agentes del CC con relación al nuevo proceso de marcación que se implementará en el país a partir del 1 de septiembre, los temas tratados en esta capacitación son los siguientes:

- Marcación con el prefijo 60
- Marcación de celular a fijo
- Marcación de fijo a fijo
- Marcación de fijo a celular
- Marcación de celular a celular
- Marcación a líneas nacionales
- Marcación larga distancia nacional
- Marcación larga distancia Internación
- Marcación centro de contacto

| Reuniones MINTIC / OS | | |
|---------------------------|-------------------|-----------------|
| Tema | Fecha | Proyecto |
| Novedades Infraestructura | 25/08/2021 | Infraestructura |

Se realiza reunión con los agentes de infraestructura donde se estandarizan algunos



procesos de atención para los tics y solicitudes que se creen del proyecto centros digitales.

De igual forma se le solicita garantizar la buena gestión y conectividad por el trabajo en casa

8 Acciones de mejora

- Se entrega capacitación al 100% de los agentes con respecto a la nueva forma de marcar con base al Decreto 25 de 2002, tiene como base el “Plan internacional de numeración de telecomunicaciones públicas” contenido en la Recomendación UIT-T E.164 expedida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones -UIT, el cual busca la normalización de la numeración a nivel mundial.
- Se refuerza a los asesores con respecto a la calidad que deben tener al momento de atender cada una de las transacciones.
- Se reciben novedades con respecto al programa NAVEGATIC para la gestión de correos de los usuarios de TIGO.

9 Observaciones y conclusiones

- La gestión realizada por los agentes es excelente, dado que no se evidencian fallas críticas que comprometan la información entregada a los ciudadanos, así mismo se observa por medio de la evaluación, el conocimiento de los agentes en cuanto a los servicios y diferentes iniciativas entregadas por parte de MinTic.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta se encuentra con una calificación positiva con respecto al conocimiento y amabilidad de los agentes del centro de contacto.
- Se realiza retroalimentación a cada uno de los agentes, donde se resalta su buena gestión y se busca garantizar con la continuidad de esta.
- Se reciben llamadas de zonas digitales rurales las cuales finalizan en agosto, de acuerdo con la base de conocimiento son 142 zonas.



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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



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

1 al 31 de agosto de 2021



| | |
|----------------------------|---|
| Objetivo | Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de agosto de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios. |
| Periodo del informe | Agosto 2021 |
| Presentado por: | Outsourcing S.A. |
| Entregado a: | Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| No de informe: | 14 |



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 | 11 |
| 2.3 | Gestión de Radicados | 13 |
| 3 | Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP) ver anexo 1 | 15 |
| 4 | Encuesta de satisfacción..... | 17 |
| 5 | Evaluación de conocimientos. | 19 |
| 6 | Calidad CCC | 20 |
| 6.1 | Calidad Interna | 20 |
| 6.2 | Desempeño por agente | 21 |
| 6.3 | Calibraciones..... | 22 |
| 7 | Formación..... | 23 |
| 8 | Reuniones y capacitaciones con cliente..... | 23 |
| 9 | Acciones de mejora..... | 24 |
| 10 | Observaciones y conclusiones | 24 |



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

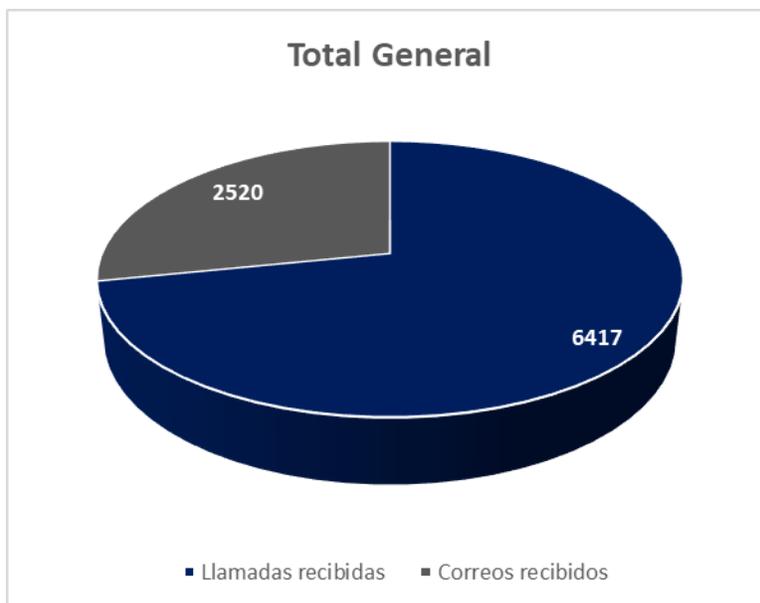
1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de agosto, el CCC recibió un total de 8.937 transacciones entre el canal Inbound y Correo: **ver anexo 2**

| Canal | 01-Ago-2021 07-Ago-2021 | 08-Ago-2021 13-Ago-2021 | 14-Ago-2021 19-Ago-2021 | 20-Ago-2021 26-Ago-2021 | 27-Ago-2021 31-Ago-2021 | Total general |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|
| Llamadas recibidas | 1640 | 1865 | 635 | 1409 | 868 | 6417 |
| Correos recibidos | 678 | 678 | 230 | 612 | 322 | 2520 |
| Total | 2318 | 2543 | 865 | 2021 | 1190 | 8937 |

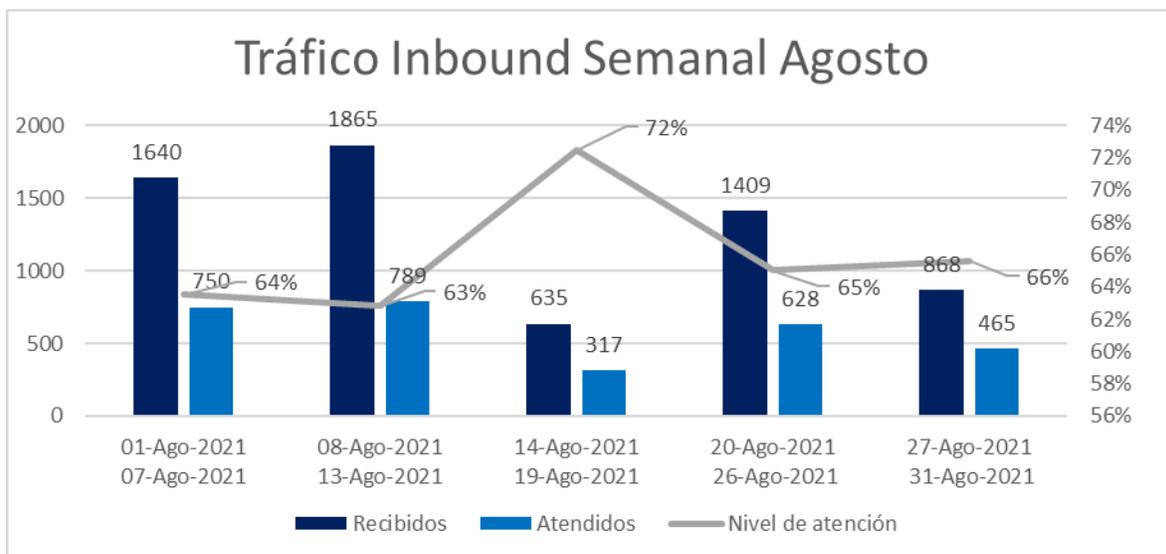




2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de agosto se recibieron un total de 6.417 llamadas, de las cuales se atendieron 2.949, 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) |
| 2/08/2021 | 339 | 202 | 82 | 67 | 70 | 41 % | 19,76% | 404 | 122,1 |
| 3/08/2021 | 323 | 171 | 58 | 70 | 82 | 34 % | 21,67% | 427 | 147,9 |
| 4/08/2021 | 334 | 120 | 16 | 90 | 124 | 13 % | 26,95% | 411 | 243,5 |
| 5/08/2021 | 343 | 123 | 20 | 106 | 114 | 16 % | 30,90% | 374 | 282,7 |
| 6/08/2021 | 301 | 134 | 32 | 80 | 87 | 24 % | 26,58% | 470 | 261,2 |
| 9/08/2021 | 401 | 193 | 66 | 101 | 107 | 34 % | 25,19% | 425 | 178,3 |
| 10/08/2021 | 399 | 125 | 11 | 138 | 136 | 9 % | 34,59% | 382 | 351,7 |
| 11/08/2021 | 343 | 146 | 25 | 91 | 106 | 17 % | 26,53% | 457 | 253,5 |
| 12/08/2021 | 373 | 170 | 42 | 110 | 93 | 25 % | 29,49% | 410 | 205,2 |
| 13/08/2021 | 349 | 155 | 24 | 82 | 112 | 15 % | 23,50% | 440 | 212,5 |
| 17/08/2021 | 374 | 197 | 45 | 89 | 88 | 23 % | 23,80% | 401 | 205,8 |
| 18/08/2021 | 257 | 116 | 19 | 60 | 81 | 16 % | 23,35% | 448 | 158,4 |
| 19/08/2021 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 100 % | 0,00% | 7 | 2,0 |
| 20/08/2021 | 208 | 122 | 65 | 48 | 38 | 53 % | 23,08% | 349 | 118,8 |
| 23/08/2021 | 306 | 94 | 21 | 105 | 107 | 22 % | 34,31% | 433 | 330,4 |
| 24/08/2021 | 290 | 75 | 2 | 103 | 112 | 3 % | 35,52% | 469 | 595,1 |
| 25/08/2021 | 307 | 162 | 73 | 72 | 73 | 45 % | 23,45% | 323 | 148,0 |
| 26/08/2021 | 298 | 175 | 84 | 56 | 67 | 48 % | 18,79% | 325 | 93,6 |
| 27/08/2021 | 288 | 173 | 72 | 43 | 72 | 42 % | 14,93% | 334 | 105,3 |
| 30/08/2021 | 299 | 137 | 24 | 74 | 88 | 18 % | 24,75% | 346 | 173,8 |
| 31/08/2021 | 281 | 155 | 68 | 58 | 68 | 44 % | 20,64% | 302 | 152,8 |
| Total general | 6417 | 2949 | 853 | 1643 | 1825 | 29 % | 26 % | 393 | 199,2 |



Dentro la gestión inbound se evidencia que la semana en la que más se han atendió llamadas es en la segunda con un total de 789 llamadas.



Para el mes de agosto las llamadas atendidas fueron de 2.949 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**

| Tipología Llamada | |
|-----------------------|--------------|
| Tipo de llamada | Cantidad |
| Efectivo | 2.072 |
| No efectivo | 877 |
| Abandonadas | 3.468 |
| Total, general | 6.417 |

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

| Llamadas no efectivas | |
|-----------------------|------------|
| Tipo de llamada | Cantidad |
| Muda | 406 |
| Colgada | 403 |
| Equivocada | 54 |
| Prueba | 14 |
| Total, general | 877 |

El 5% de la gestión inbound está relacionado con llamadas que se intentaron transferir, pero no fue posible el contacto con el área encargada, en el siguiente cuadro se mostrarán las áreas con las que se presentó agosto dificultad de comunicación en agosto.

Ver anexo 27

Llamadas transferidas No efectivas

| Áreas | Cantidad |
|--------------------------------------|------------|
| GRUPO DE GESTION DE GARANTIAS | 51 |
| REGISTRO TIC | 16 |
| GRUPO DE CARTERA | 14 |
| TDT Y TELEVISIÓN | 14 |
| GRUPO DE COBRO COACTIVO | 12 |
| EQUIPO AVETM Y VALIDACION IMEI | 6 |
| GRUPO DE GESTIÓN DEL ESPECTRO | 6 |
| COORDINACIÓN DE TESORERIA | 5 |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES | 5 |
| GRUPO GESTION DEL ESPECTRO | 4 |
| MESA DE SERVICIO SECTORIAL | 4 |
| SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES | 3 |
| SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA | 3 |
| Total, general | 143 |



| Area y extensión | Cantidad |
|--------------------------------------|-----------|
| GRUPO DE GESTION DE GARANTIAS | 51 |
| 3222 | 12 |
| 4475 | 12 |
| 3267 | 11 |
| 4268 | 9 |
| 3161 | 7 |
| REGISTRO TIC | 16 |
| 4305 | 10 |
| 3118 | 3 |
| 4706 | 2 |
| 3009 | 1 |
| TDT Y TELEVISIÓN | 14 |
| 4264 | 5 |
| 4256 | 5 |
| 4254 | 4 |
| GRUPO DE CARTERA | 14 |
| 3117 | 2 |
| 3119 | 2 |
| 3191 | 2 |
| 4054 | 1 |
| 4253 | 1 |
| 4173 | 1 |
| 4537 | 1 |
| 3102 | 1 |
| 4968 | 1 |
| 4002 | 1 |
| 4020 | 1 |
| GRUPO DE COBRO COACTIVO | 12 |
| 6041 | 2 |
| 6040 | 2 |
| 3193 | 2 |
| 4761 | 1 |
| 3062 | 1 |
| 3168 | 1 |
| 1835 | 1 |
| 4530 | 1 |
| 3487 | 1 |
| GRUPO DE GESTIÓN DEL ESPECTRO | 6 |
| 2330 | 2 |



| | | |
|---|------|------------|
| | 3065 | 2 |
| | 3020 | 2 |
| EQUIPO AVETM Y VALIDACION IMEI | | 6 |
| | 3100 | 6 |
| COORDINACIÓN DE TESORERIA | | 5 |
| | 3436 | 1 |
| | 2260 | 1 |
| | 3437 | 1 |
| | 3044 | 1 |
| | 3239 | 1 |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES | | 5 |
| | 1213 | 2 |
| | 1210 | 1 |
| | 4065 | 1 |
| | 2290 | 1 |
| MESA DE SERVICIO SECTORIAL | | 4 |
| | 3499 | 2 |
| | 3215 | 1 |
| | 3325 | 1 |
| GRUPO GESTION DEL ESPECTRO | | 4 |
| | 3020 | 2 |
| | 2330 | 2 |
| SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA | | 3 |
| | 4545 | 1 |
| | 4769 | 1 |
| | 4700 | 1 |
| SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES | | 3 |
| | 3058 | 1 |
| | 3342 | 1 |
| | 3298 | 1 |
| Total general | | 143 |

Adicional se muestra el top 5 de las extensiones que no contestan y la cantidad de transferencias.

| Extensiones | Áreas | Cantidad de Transferencias No efectivas |
|-------------|----------------------|---|
| 3222 | Gestión de garantías | 51 |



| | | |
|------|-------------------------|----|
| 4305 | Registro Tic | 16 |
| 4264 | TDT y Televisión | 14 |
| 3117 | Grupo de Cartera | 14 |
| 6041 | Grupo de Cobro Coactivo | 12 |

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

Llamadas transferidas

| Áreas | Cantidad |
|----------------------------------|------------|
| Registro Tic | 43 |
| Radiodifusión Sonora | 39 |
| Gestión de garantías | 30 |
| Gestión de Espectro | 26 |
| Grupo de Cartera | 21 |
| Mesa de Servicio Sectorial | 18 |
| Equipo AVETM y validación IMEI | 11 |
| Subdirección de asuntos postales | 7 |
| Grupo de Notificaciones | 7 |
| Grupo de cobro coactivo | 6 |
| TDT y televisión | 3 |
| Rabca y radioaficionado | 2 |
| Grupo Coordinación De Tesorería | 1 |
| Total, general | 214 |

Adicional se muestra el top 5 de las extensiones que contestan y la cantidad de transferencias.

| Extensiones | Áreas | Cantidad de Transferencias efectivas |
|-------------|----------------------|--------------------------------------|
| 3299 | Radiodifusión Sonora | 39 |
| 3222 | Gestión de garantías | 30 |
| 3065 | Gestión de Espectro | 26 |
| 4537 | Grupo de Cartera | 21 |



| | | |
|------|--------------------------------|----|
| 3100 | Equipo AVETM y validación IMEI | 11 |
|------|--------------------------------|----|

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

Consulta de Llamadas

| Consulta / Motivo de la llamada | Cantidad |
|---------------------------------|----------|
| CARTERA | 117 |
| AVETM | 96 |
| REGISTRO TIC | 80 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 72 |
| TALENTO DIGITAL | 59 |
| RADIO | 52 |
| NO COMPETENCIA | 44 |
| ESPECTRO | 42 |
| MODULO IMEI | 31 |
| TALENTO DIGITAL MISIÓN TIC 2022 | 29 |

En agosto la consulta más realizada a la línea de atención 3443460 opción 2 fue información de "CARTERA".

2.2 Gestión Email

Para la atención de correos se genera las siguientes mediciones.

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

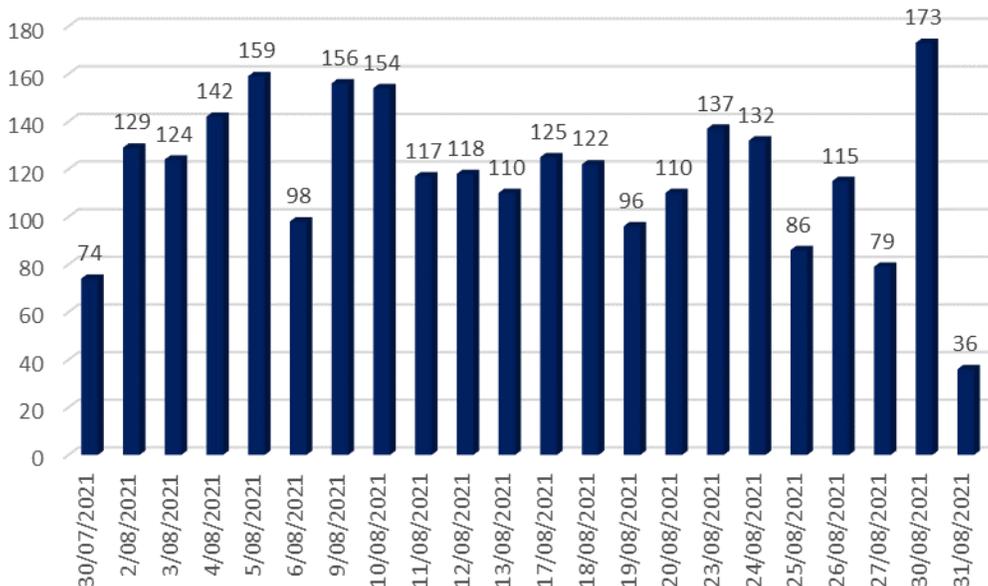
Para la medición de este indicador se realizó el análisis sobre la base gestionada de manera manual por los agentes técnicos en agosto, esta base cuenta con un total de 2.592 registros, dentro de los cuales se evidencia que la media de atención está en cuatro horas y cuarenta y nueve minutos, de igual manera se evidencia que el tiempo más alto en atención estuvo en once horas y treinta y cuatro minutos.

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

La siguiente gráfica muestra la cantidad de correos recibidos por día a la dirección callcenter@mintic.gov.co, así como también en ella se evidencia que el día de mayor tráfico fue el 30 de agosto con 173 solicitudes.

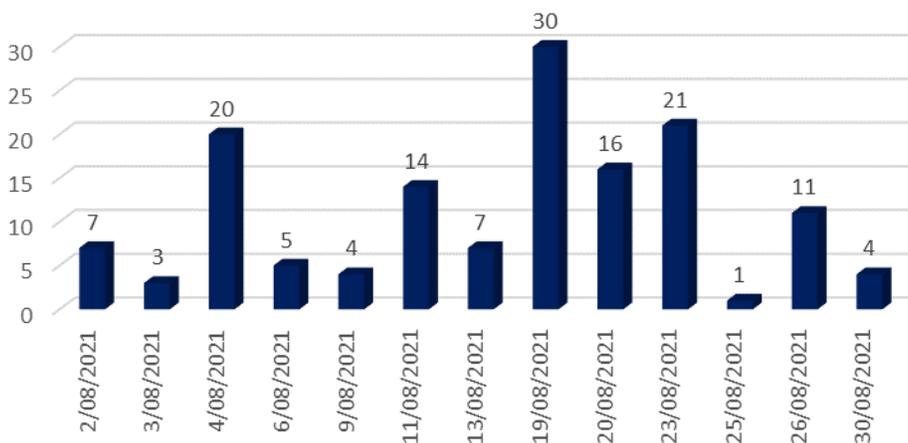


Correos enviados al call center



Para la medición del tiempo que un agente técnico tarda en radicar una solicitud, se realizó el análisis sobre 2.592 registros, encontrando que la media de radicación se encuentra en ocho minutos y catorce segundos, a su vez se evidencia que el tiempo más alto estuvo en cuarenta y dos minutos.

Radicaados call center

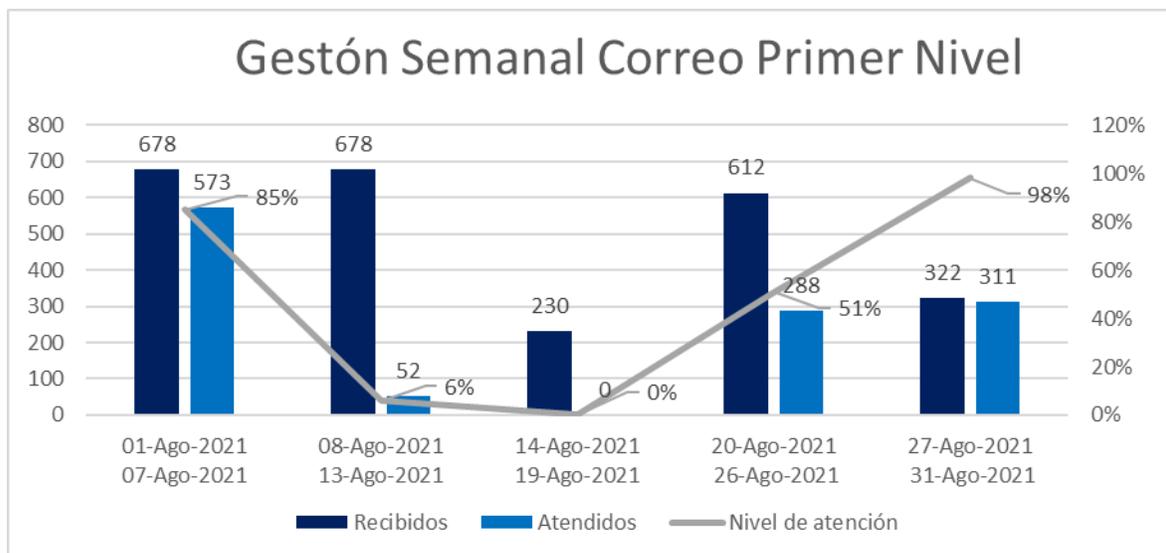


Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de agosto 2021, el CCC recibió un total de 2.520 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**



| Correo | 01-Ago-2021 07-Ago-2021 | 08-Ago-2021 13-Ago-2021 | 14-Ago-2021 19-Ago-2021 | 20-Ago-2021 26-Ago-2021 | 27-Ago-2021 31-Ago-2021 | Total general |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|
| Recibidos | 678 | 678 | 230 | 612 | 322 | 2520 |
| Atendidos <5 (Hrs) | 573 | 52 | 0 | 288 | 311 | 1224 |
| Nivel de atención | 85% | 6% | 0% | 51% | 98% | 48% |

En agosto los agentes técnicos gestionaron 2.520 correos en primer nivel, dando respuesta inmediata o generando traslado a las entidades correspondientes.



2.3 Gestión de Radicados

Para el mes de agosto se radicaron un total de 143 solicitudes desde primer nivel en donde se evidencia la cantidad de radicados por día. **Ver anexo 7**



| RADICADOS | |
|--------------|------------|
| Fecha | Cantidad |
| 2/08/2021 | 7 |
| 3/08/2021 | 3 |
| 4/08/2021 | 20 |
| 6/08/2021 | 5 |
| 9/08/2021 | 4 |
| 11/08/2021 | 14 |
| 13/08/2021 | 7 |
| 19/08/2021 | 30 |
| 20/08/2021 | 16 |
| 23/08/2021 | 21 |
| 25/08/2021 | 1 |
| 26/08/2021 | 11 |
| 30/08/2021 | 4 |
| Total | 143 |

El día que mas radicados se realizaron fue el 19 de agosto con un total de 30; adicionalmente se puede observar los tipos de solicitudes que llegan a primer nivel y estas son gestionadas inmediatamente.



| Gestión de Respuestas Generadas por Primer Nivel | |
|--|-------------|
| Solicitudes | Cantidad |
| ULTIMA MILLA MOVIL | 1788 |
| SE SOLICITA AMPLIAR INFORMACIÓN | 109 |
| TRASLADOS POR COMPETENCIAS A ENTIDADES | 90 |
| COPIA RESPUESTA A RADICADO | 34 |
| DONACIÓN DE COMPUTADOR PLANTILLA | 13 |
| TRASLADO POR COMPETENCIA A EL OPERADOR | 12 |
| HVIDA PLANTILLA | 10 |
| YA FUE RADICADO PREVIAMENTE | 10 |
| INFO SOBRE CURSOS | 7 |
| PLANTILLA APPS.CO | 6 |
| TRASLADO POR COMPETENCIA CENTRO DE RELEVO | 6 |
| TRASLADO POR COMPETENCIA MISION TIC | 5 |
| PORTAFOLIO DE PRODUCTOS | 5 |
| SOLICITA ADJUNTOS DE TRASLADO | 3 |
| VACANTES TELETRABAJO | 2 |
| EMISORAS ONLINE/VIRTUALES | 2 |
| COMPETENCIAS MINTIC | 2 |
| TARJETA POSTAL | 1 |
| HVIDA PLANTILLA | 1 |
| AYUDAS COVID | 1 |
| FUR CARTERA | 1 |
| Total general | 2108 |

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

| Ítem | ANS | Oro | Agosto |
|------|---|--|--------|
| 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 |



| Ítem | ANS | Oro | Agosto |
|------|--|--|-------------------------|
| 2 | Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover TimeObjective) | D \geq 99,5% RTO incidente: 120 min Período 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 Período de medición: mensual | 64%. |
| 4 | Tiempo de atención Inbound | Debe ser \leq a 30 segundos | 100 segundos |
| 5 | Tiempo de atención WCB – C2C | Debe ser \leq a 400 segundos | N/A |
| 6 | Tiempo de atención Email | Debe ser \leq a 5 horas | N/A |
| 7 | Quejas recibidas sobre el servicio | % de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos \leq 2,0%. | 0% |
| 8 | Encuesta | Promedio nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0 | 4.6 |
| 9 | Rotaciones agentes | Meta rotación: \leq 10% | 0% |
| 10 | <i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i> | <i>ANS Pactado con el cliente</i> | 393 segundos inbound |
| 11 | <i>Eficacia</i> | <i>EFICACIA \geq80%</i> | 91% |
| 12 | Precisión error crítico de usuario | .ECU \geq 90% | 100% |



| Ítem | ANS | Oro | Agosto |
|------|---|----------------|--------|
| 13 | Precisión error crítico de negocio: "ecn" | ECN \geq 90% | 100% |
| 14 | % auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10% | ecn \leq 10% | 0% |
| 15 | Evaluación de conocimiento Agentes | ECA \geq 80% | 95% |

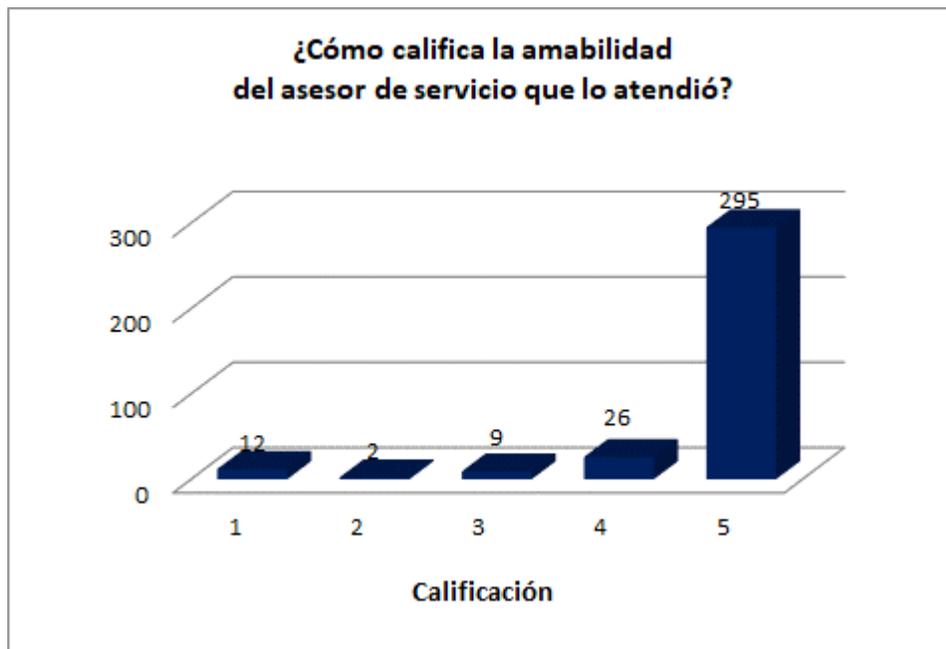
4 Encuesta de satisfacción

Para el mes de agosto el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 1.265, de las cuales el 27% calificó la primera pregunta, el 32% respondió la segunda y el 41% respondió la tercera, a continuación, presentamos los aspectos más relevantes de cada una de las preguntas:

Ver anexo 25

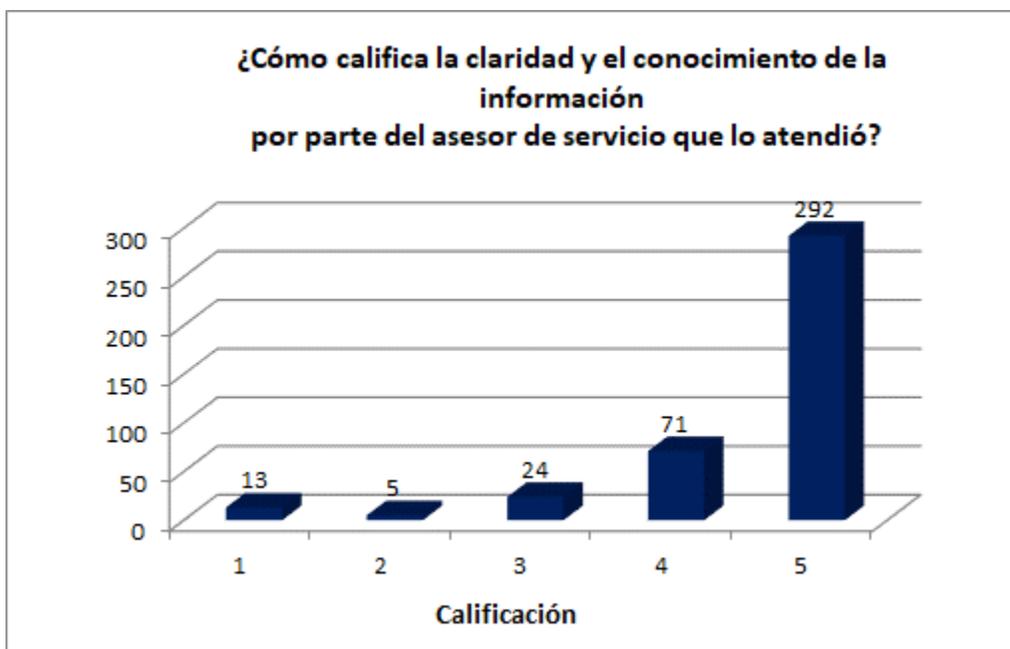
| Encuesta P.A.C.O Agosto 2021 | |
|--|-------------|
| Pregunta / Calificación | Total |
| Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió | 344 |
| 1 | 12 |
| 2 | 2 |
| 3 | 9 |
| 4 | 26 |
| 5 | 295 |
| Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió | 405 |
| 1 | 13 |
| 2 | 5 |
| 3 | 24 |
| 4 | 71 |
| 5 | 292 |
| Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta? | 516 |
| NO | 50 |
| SI | 466 |
| Total general | 1265 |

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



El 86% de los ciudadanos que respondieron, nos calificaron con 5, así como también se aprecia que la calificación promedio de esta pregunta estuvo en 4,7.

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



En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5)



fue la que tuvo mayor participación con un 72%, por otra parte, observamos que el promedio de calificación general fue de 4,5.

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



En la pregunta tres, el 10% de las personas que contestaron la encuesta informan que su consulta no fue resuelta, mientras que el 90% indicó que su requerimiento fue solucionado.

El promedio final de calificación de los ciudadanos para la atención recibida en agosto por parte del CCC de P.A.C.O fue del 4.6

5 Evaluación de conocimientos.

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

| Identificación | Nombres | Apellidos | Cuenta | Nota |
|----------------|------------------|------------------|----------|------|
| 1026274103 | LUISA MAROLY | BALLEN CUEVAS | P.A.C.O. | 100% |
| 1022418885 | LIZETH ESPERANZA | GARZON DUARTE | P.A.C.O. | 100% |
| 1030657893 | MAICOL ESTIVEN | LINARES IBAEZ | P.A.C.O. | 100% |
| 1019121008 | ANGIE MILENA | VARGAS PINEDA | P.A.C.O. | 100% |
| 1087488250 | JULIETH FANERY | VELEZ MUOZ | P.A.C.O. | 100% |
| 1019112668 | MONICA JHOHANA | BERMUDEZ JIMENEZ | P.A.C.O. | 90% |
| 1109077876 | WILLIAM ALBERTO | SILVA MUNEVAR | P.A.C.O. | 90% |
| 1026292975 | ALIX LORENA | VARGAS GAMBA | P.A.C.O. | 90% |

Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos donde se realiza énfasis en la capacitación recibida Con respecto a la nueva forma de marcar que empezó a regir desde el primero de septiembre el 100% de los asesores que presentaron la evaluación aprueban; esto garantiza el manejo de la información.



6 Calidad CCC

6.1 Calidad Interna

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



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

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

Errores críticos

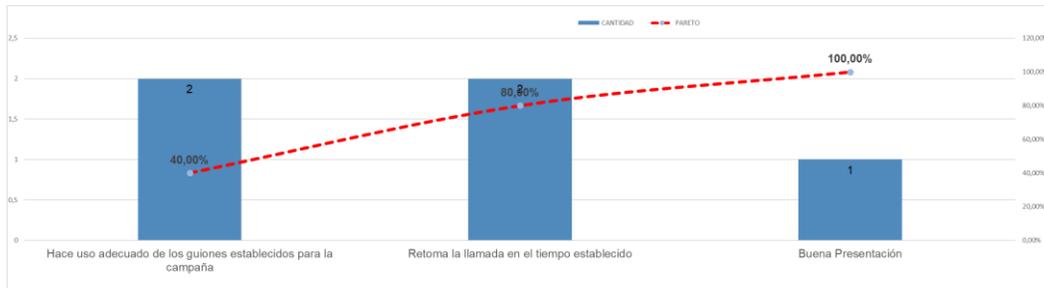
De los 72 monitoreos realizados para la dirección de infraestructura no se detectaron fallas críticas lo cual garantizó que las precisiones de usuario negocio y cumplimiento se mantuvieran al 100%

Errores no críticos

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

- Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña
- Retoma la llamada en el tiempo establecido
- Buena Presentación

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



| ÍTEM | CANTIDAD |
|---|----------|
| Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña | 2 |
| Retoma la llamada en el tiempo establecido | 2 |
| Buena Presentación | 1 |
| Total general | 5 |

Al realizar el análisis de las fallas de servicio se evidencia que el 40% Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña.

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

Los agentes que incurrir en las fallas anteriores son:

| ÍTEM | CANTIDAD |
|---|----------|
| ANGIE VARGAS PINEDA (MINTIC) | 1 |
| Retoma la llamada en el tiempo establecido | 1 |
| LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE (MINTIC) | 2 |
| Buena Presentación | 1 |
| Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña | 1 |
| LORENA VARGAS (MINTIC) | 2 |
| Retoma la llamada en el tiempo establecido | 1 |
| Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña | 1 |
| Total general | 5 |

6.2 Desempeño por agente

| Agentes | PENC | PEC GENERAL | CALIDAD EMITIDA |
|---------------------------------|--------------|---------------|-----------------|
| JULIETH VELEZ | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| LUISA BALLEEN | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ANGIE VARGAS PINEDA | 88,9% | 100,0% | 99,6% |
| LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE | 83,3% | 100,0% | 99,1% |
| LORENA VARGAS | 75,0% | 100,0% | 98,1% |
| Total general | 94,4% | 100,0% | 99,7% |



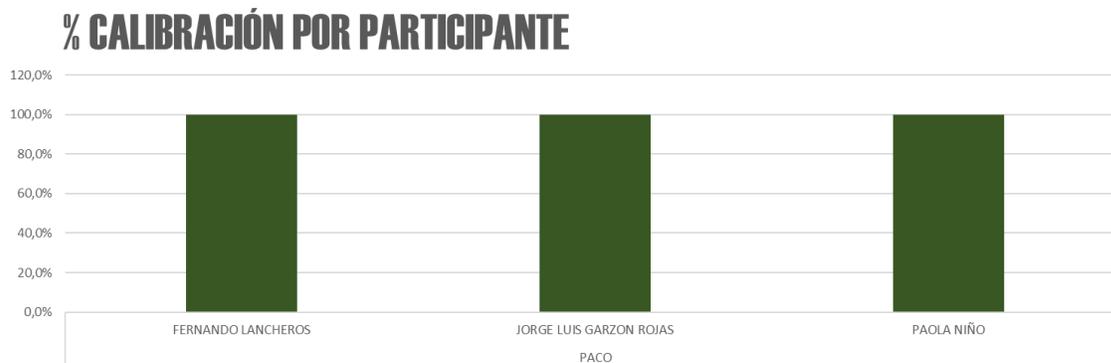
Al cerrar el mes de agosto se obtiene un resultado positivo en la calidad por agente, dado que el 100% de ellos cumple con los estándares de calidad establecidos. El umbral establecido para cumplimiento de calidad es del 92%

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

Desde el área de calidad y operaciones, se ha realizado un seguimiento constante a las gestiones que realizan los agentes los procesos del área.

6.3 Calibraciones

Se realiza calibración para el 24 de agosto, 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 PACO.



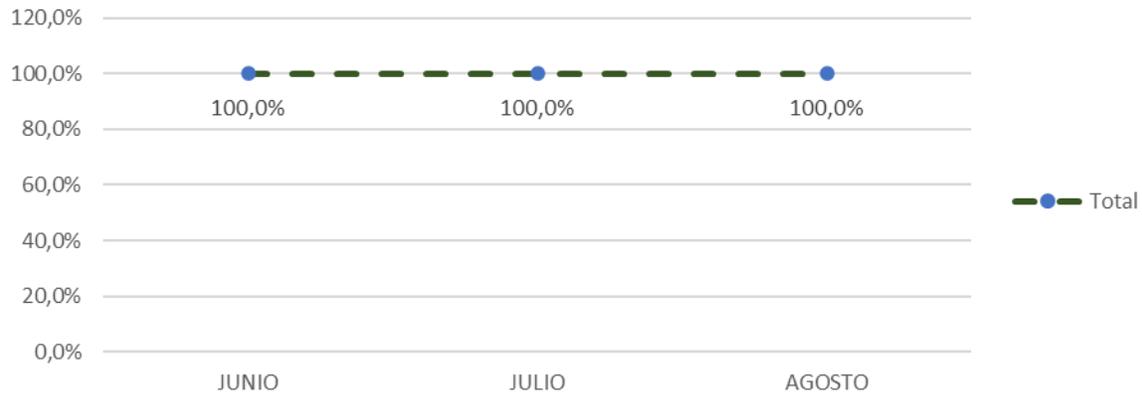
la primera llamada hace referencia al proceso de transferencias, se evidencia la excelente gestión realizada por el agente en el momento de la atención.

La segunda llamada hace referencia al programa de última milla móvil donde se informa al ciudadano el proceso que seguir para la solicitud que realiza, no se tiene observaciones para esta llamada.

Finalmente se escucha una llamada relacionada al programa de misión TIC donde se remite al ciudadano a comunicarse a través del correo del proyecto y el correo de la Universidad donde se encuentra estudiando con el fin de reportar las novedades del caso, se evidencia la excelente gestión y tratamiento a la llamada. enlace de la grabación: https://outsourcingco-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/jgarzonr_outsourcing_com_co/ESXFGw1PUndFp42EBdOJpq0BgNRkzCxXuYLtrTaNpn5Clq?e=xByEwN



% RESULTADO TRIMESTRAL



Al realizar la comparación trimestral con respecto a la calibración el comportamiento es positivo, se garantiza que los asistentes se encuentran alineados con el proceso.

7 Formación

Para agosto se realizan reuniones y capacitaciones con los agentes con el fin de mejorar los diferentes indicadores que se miden en la cuenta, así mismo con el fin de reforzar conocimientos y proceso.

| Capacitaciones Outsourcing | | |
|-----------------------------------|-------------------|----------|
| Tema | Fecha | Proyecto |
| Acta capacitación nueva Marcación | 17/08/2021 | PACO |

| Reuniones MINTIC / OS | | |
|--------------------------------|-------------------|----------|
| Tema | Fecha | Proyecto |
| Reunion Novedades CCC Sesión 2 | 25/08/2011 | PACO |
| Reunion Novedades CCC | 11/08/2021 | PACO |

8 Reuniones y capacitaciones con cliente

| Capacitaciones MINTIC | | |
|------------------------------------|-------------------|----------|
| Tema | Fecha | Proyecto |
| Acta capacitación Derechos Humanos | 27/08/2021 | PACO |

se recibe capacitación por parte del cliente en cuánto a derechos humanos reforzando la inclusión, el trato que reciben las personas en los diferentes canales de atención del Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones



9 Acciones de mejora

- Se entrega capacitación al 100% de los agentes con respecto a la nueva forma de marcar con base al Decreto 25 de 2002, tiene como base el “Plan internacional de numeración de telecomunicaciones públicas” contenido en la Recomendación UIT-T E.164 expedida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones -UIT, el cual busca la normalización de la numeración a nivel mundial.
- Se refuerza a los asesores con respecto a la calidad que deben tener al momento de atender cada una de las transacciones.
- Se ajusta el archivo de Excel dispuesto para tipificación con el fin de unificar los comentarios e información que se ingresa a OCM
- Se recibe capacitación de derechos humanos
- Se continúa brindando apoyo a infraestructura.
- Se reciben novedades con respecto al programa NAVEGATIC para la gestión de correos de los usuarios de TIGO.

10 Observaciones y conclusiones

- La gestión realizada por los agentes es excelente, dado que no se evidencian fallas críticas que comprometan la información entregada a los ciudadanos, así mismo se observa por medio de la evaluación, el conocimiento de los agentes en cuanto a los servicios y diferentes iniciativas entregadas por parte de MinTic.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta se encuentra con una calificación positiva con respecto al conocimiento y amabilidad de los agentes del centro de contacto.
- Se realiza retroalimentación a cada uno de los agentes, donde se resalta su buena gestión y se busca garantizar con la continuidad de esta.



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

DATOS DEL CONTRATO

| No. Contrato-Año | Dependencia | No. Identificación del contratista | Nombre del Contratista |
|------------------|-------------------------------|------------------------------------|------------------------|
| 50939-2020 | Dirección de Gobierno Digital | 800211401 | OUTSOURCING S.A.S BIC |
| | Dirección de Infraestructura | | |
| | Subdirección Administrativa | | |

| | | | | | |
|--------------------|--|----------------------------|---------------------|--------|-------|
| Objeto contractual | Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales. | Valor inicial del contrato | \$ 2.536.920.550,00 | RP No. | 32721 |
|--------------------|--|----------------------------|---------------------|--------|-------|

| Fecha de suscripción | Plazo (días) | Fecha de inicio | Fecha de terminación | Periodo de reporte | Nombre del supervisor | Cargo del supervisor | No. Identificación del supervisor |
|----------------------|--------------|-----------------|----------------------|--------------------|------------------------------------|---|-----------------------------------|
| 24/06/2020 | 492 | 26/06/2020 | 31/10/2021 | agosto-2021 | GERSON CASTILLO DAZA | SUBDIRECTOR DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE TI | 79.958.908 |
| | | | | | CRISTINA ROSARIO MANJARES MARTINEZ | COORDINADORA GIT DE RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA | 52.717.180 |
| | | | | | ISMAEL ANDRES RAMIREZ GUERRA | COORDINADOR (E) GIT DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERES Y GESTIÓN DOCUMENTAL | 1.075.228.967 |

MODIFICACIONES AL CONTRATO

| Modificación Contractual | Modificación RP No. | Fecha de la modificación contractual | Tiempo en días (en caso de suspensión, otrosi o prórroga) | Valor de la modificación | Justificación de la modificación contractual |
|-----------------------------|---------------------|--------------------------------------|---|--------------------------|---|
| Adición 1 | 32521 | 28/12/2020 | | \$ 527.520.561,00 | Adición a la Orden de Compra para soportar los servicios de la Dirección de Infraestructura y de la Subdirección Administrativa del 1 de enero de 2021 al 31 de octubre de 2021 |
| Adición 2 | 235521 | 16/07/2021 | | \$ 63.678.121,68 | Adición a la Orden de Compra para soportar campañas de salida de proyectos estratégicos del Viceministerio de Transformación Digital y del Ministerio TIC |
| TOTAL MODIFICACIONES | | | | \$ 591.198.682,68 | |

| | | | | | |
|-----------------------|--|--------------------|--|--|--|
| NOMBRE DEL CEDENTE | | No. Identificación | | Monto aún sin ejecutar, al momento de la cesión: | |
| NOMBRE DEL CESIONARIO | | No. Identificación | | | |

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

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



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

| | |
|----------|------------|
| Contrato | 50939-2020 |
|----------|------------|

| INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------------|---|--|---------------|----------------------------|----------------------------|
| Valor Total de Contrato | | | | | | \$ 3.128.119.233 |
| Pagos programados | | Desembolsos realizados y ejecución financiera acumulada | | | | |
| Fecha | Valor | Fecha Orden de Pago | No. Orden de Pago | % | Valor Orden de Pago (\$) | Observaciones aclaratorias |
| 12/08/2020 | \$ 187.008.865 | 24/09/2020 | 271850320, 271855520, 271859120 | 5,80% | \$ 181.308.168,00 | |
| 10/09/2020 | \$ 187.008.866 | 24/09/2020 | 282807720, 282838120, 282854120 | 5,93% | \$ 185.426.610,00 | |
| 12/10/2020 | \$ 187.008.865 | 15/11/2020 | 331997520, 332005220, 332006420 | 6,04% | \$ 188.795.993,00 | |
| 11/11/2020 | \$ 187.008.864 | 22/11/2020 | 345445320, 345446120, 345447220 | 5,97% | \$ 186.679.275,00 | |
| 10/12/2020 | \$ 187.008.864 | 16/12/2020 | 387188120, 387193120, 387203220 | 6,00% | \$ 187.771.385,00 | |
| 30/12/2020 | \$ 187.008.864 | 15/02/2021 | 21668221, 21668321, 21668421 | 6,14% | \$ 192.071.757,00 | |
| 10/02/2021 | \$ 188.886.332 | 18/03/2021 | 68512921, 68513421, 68514221 | 5,75% | \$ 179.960.940,00 | |
| 10/03/2021 | \$ 188.886.332 | 26/03/2021 | 81839821, 81840721, 81841421 | 5,89% | \$ 184.331.471,00 | |
| 12/04/2021 | \$ 188.886.331 | 26/04/2021 | 100226921, 100227621, 100228221 | 5,92% | \$ 185.260.853,00 | |
| 12/05/2021 | \$ 196.532.703 | 01/06/2021 | 134858621, 134860721, 134862321 | 5,96% | \$ 186.578.711,93 | |
| 10/06/2021 | \$ 196.532.703 | 22/06/2021 | 145122421, 145129021, 145130321 | 5,92% | \$ 185.107.956,11 | |
| 12/07/2021 | \$ 196.532.703 | 03/08/2021 | 186895221, 186897121, 186899321 | 5,93% | \$ 185.342.918,79 | |
| 11/08/2021 | \$ 205.629.578 | 03/09/2021 | 220717221, 218587721, 218602721, 217129421 | 5,95% | \$ 186.050.078,04 | |
| 10/09/2021 | \$ 214.726.452 | dd/mm/aaaa | | 0,00% | | |
| 12/10/2021 | \$ 214.726.452 | dd/mm/aaaa | | 0,00% | | |
| 30/11/2021 | \$ 214.726.459 | dd/mm/aaaa | | 0,00% | | |
| TOTALES | \$ 3.128.119.232,68 | Ejecución financiera acumulada: | | 77,19% | \$ 2.414.686.116,87 | |

| | | |
|-----------------|-------|----------------|
| SALDO POR GIRAR | 22,8% | \$ 713.433.116 |
|-----------------|-------|----------------|

| | | |
|--|--|---|
|  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 agosto 2021 | 0,23% | 3,22% | 0,58% | |
| 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 agosto 2021 | 0,23% | 3,22% | 0,58% | |
| 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 Etico por el EC-Council, ISACA, ISC2, CompTIA o GIAC. | 3,8% | Mediante sesión virtual se evidencia gestión realizada durante el 2021 y se aporta certificación del Proveedor certificado en ISO27001 que da fe del cumplimiento de los criterios de seguridad y privacidad de la información. | 3,80% | 3,80% | 0,00% | |
| 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 agosto 2021 | 0,23% | 3,22% | 0,58% | |
| 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 agosto 2021 sin encontrar afectación alguna | 0,24% | 3,36% | 0,54% | |
| OBLIGACIÓN 6: 6. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor. | 3,8% | Se evidencia disponibilidad de la conectividad para atención de los canales que así lo requieren y consultas vía Internet para la prestación del servicio sin afectación de los ANS del periodo facturado. | 3,80% | 3,80% | 0,00% | |
| 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% | 3,36% | 0,54% | |
| 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 agosto 2021 | 0,23% | 3,22% | 0,58% | |
| OBLIGACIÓN 9: 9. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados. | 3,8% | se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en agosto 2021 | 0,23% | 3,22% | 0,58% | |
| 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 agosto 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida | 0,24% | 0,72% | 3,18% | |
| OBLIGACIÓN 11: 11. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de 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 | 3,90% | 3,90% | 0,00% | |
| OBLIGACIÓN 12: 12. Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad. | 3,8% | El Proveedor entrega a satisfacción el personal en condición de discapacidad que tiene contratado a través de órdenes de Compra. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida | 3,80% | 3,80% | 0,00% | |
| 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% | 3,36% | 0,54% | |
| OBLIGACIÓN 14: 14. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un | 3,9% | Actividad desarrollada a satisfacción en agosto 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida | 0,24% | 3,36% | 0,54% | |
| 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% | Mediante reunión virtual vía teams, el Proveedor entrega evidencia del acceso autorizado para los Agentes para acceso a plataformas de acuerdo con cada campaña. | 3,80% | 3,80% | 0,00% | |
| 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 | 3,80% | 3,80% | 0,00% | |
| 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 agosto 2021 | 0,24% | 3,36% | 0,54% | |
| OBLIGACIÓN 19: 19. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio. | 3,8% | Actividad ejecutada a satisfacción a través de VPN en agosto 2021 | 0,23% | 3,22% | 0,58% | |
| OBLIGACIÓN 20: 20. Contar con personal técnico para atender y solucionar problemas que se presenten sobre los equipos de cómputo asignados a los Agentes, así como de todas las herramientas de gestión que utiliza la operación. | 3,9% | El Proveedor entrega evidencia de la plataforma que tiene para gestionar los casos de las fallas reportadas y seguimiento a las mismas. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida | 3,90% | 3,90% | 0,00% | |
| OBLIGACIÓN 21: 21. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales. | 3,9% | Actividad implementada de acuerdo con la resolución 924 de 2020 de MinTIC. | 0,24% | 3,36% | 0,54% | |

|  El futuro digital es de todos | | Gobierno de Colombia MinTIC | | INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA | | |  |
|--|---|--------------------------------|---|--|--------|--------|---|
| 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 agosto 2021. Ver cumplimiento y observaciones en el informe detallado presentado | 0,24% | 3,36% | 0,54% | |
| 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% | Mediante reunión virtual vía teams, el Proveedor entrega evidencia del plan de contingencia con que cuenta ante posibles desastres | 3,90% | 3,90% | 0,00% | |
| 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 | 3,90% | 3,90% | 0,00% | |
| 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% | % de avance general del contrato | 49,30% | 89,56% | 10,44% | |

| 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 - Agosto 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d99%2Db40d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FAGO%202021 | 10/09/2021 | 31/08/2020 | |
| -Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Agosto 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d99%2Db40d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FAGO%202021 | 10/09/2021 | 31/08/2020 | |
| -Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Agosto 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?viewid=f9dfec26%2D8864%2D49d99%2Db40d%2D37d54bec2bd6&id=%2Fge%2F2020%2F2%2E%20SEAT1%2FAcuerdosMarcoT1%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FAGO%202021 | 10/09/2021 | 31/08/2020 | |



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

| DIFICULTADES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, CONTABLES Y JURÍDICAS PRESENTADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL | | | | | |
|---|--------------------|-------------------------|-------------------------------------|---------|------------|
| Causas | Tipo de dificultad | Alternativa de Solución | Fecha solución | Gestión | Resultados |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ¿Se materializó alguno de los riesgos previsible contractuales? | SI | NO | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

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

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

Con ocasión de la modificación N° 2 se suscribe el siguiente registro presupuestal 235521 de la Dirección de Gobierno Digital

| SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES | | | |
|--|---|--|--|
| Contratista: | | Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista dio cumplimiento durante el periodo ejecutado al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensión y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Me comprometo a incorporar este informe al Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP) y a reportar el avance a Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. | Fecha de recepción en Subdirección Financiera: |
| FIRMA O NÚMERO DE FACTURA | OSFE-1009262/OSFE-1009263/OSFE-1009264/OSFE-1009265 | FIRMA | |
| fecha | 16/09/2021 | fecha | 7/09/2021 |

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

Original: expediente del Contrato

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

50939-2020

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



Id Acuerdo:20210920-175800-3851f6-75830093

Creación:2021-09-20 17:58:00

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-20 19:32:26

Escanee el código
para verificación

Firma: firmante

cmanjarres@mintic.gov.co

Firma: firmante

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA
K

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma: firmante

Ismael Andrés Ramírez Guerra
1075228967

iramirez@mintic.gov.co

Coodinador (E) GIT Grupos de Interés y Gestión Documental

REPORTE DE TRAZABILIDAD

50939-2020

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



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20210920-175800-3851f6-75830093

Creación:2021-09-20 17:58:00

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-20 19:32:26

| TRAMITE | PARTICIPANTE | ESTADO | ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA |
|---------|---|----------|--|
| Firma | Ismael Andrés Ramírez Guerra iramirez@mintic.gov.co Coodinador (E) GIT Grupos de Interés y Gestión Docum | Aprobado | Env.: 2021-09-20 17:58:00 Lec.: 2021-09-20 18:32:56 Res.: 2021-09-20 18:33:55 IP Res.: 190.71.137.3 |
| Firma | GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com | Aprobado | Env.: 2021-09-20 18:33:55 Lec.: 2021-09-20 18:41:25 Res.: 2021-09-20 18:41:45 IP Res.: 190.130.85.178 |
| Firma | CRISTINA ROSARIO MANJARRES MARTINEZ cmanjarres@mintic.gov.co | Aprobado | Env.: 2021-09-20 18:41:45 Lec.: 2021-09-20 19:31:30 Res.: 2021-09-20 19:32:26 IP Res.: 191.156.149.38 |

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

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

| AREA Y RUBRO | FACTURA | Registro Presupuestal | Valor incluido IVA |
|--|--------------|--------------------------|--------------------|
| Dirección de Gobierno Digital C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL | OSFE-1009262 | 32721 | \$135.433.137,21 |
| Dirección de Infraestructura C-2301-0400-12-0-2301028-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE CONEXIONES A REDES DE SERVICIO PORTADOR - AMPLIACIÓN PROGRAMA DE TELECOMUNICACIONES SOCIALES NACIONAL | OSFE-1009264 | 32621 | \$19.863.655,87 |
| Subdirección Administrativa C-2399-0400-7-0-2399031-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - CONSOLIDACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO EN EL MINTIC BOGOTÁ | OSFE-1009265 | 32521 | \$32.074.328,12 |
| Dirección de Gobierno Digital C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL | OSFE-1009263 | 235521 | \$18.193.749,05 |
| | | Total | \$205.564.870,25 |

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

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



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

GERSON CASTILLO DAZA

Subdirector de Estándares y
Arquitectura de TI

**CRISTINA ROSARIO
MANJARES MARTINEZ**

Coordinadora GIT de relaciones
institucionales de la dirección de
infraestructura

**ISMAEL ANDRES RAMIREZ
GUERRA**

Coordinador encargado GIT de
trabajo de grupos de interés y
gestión documental

Elaboró: Luz Angela Montaña/Nelson Pardo

Revisó: Gerson Castillo/ Cristina Rosario Manjares / Ismael Andres Ramirez Guerra/Yecenia Ferreira

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CERTIFICACION AFECTACION AGOSTO RP 2021

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



Id Acuerdo:20210920-175938-96cdb7-17144546

Creación:2021-09-20 17:59:38

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-20 19:32:56

Escanee el código
para verificación

Firma: firmante

cmanjarres@mintic.gov.co

Firma: firmante

GERSSON JAIR CASTILLO DAZA
K

gcastillo@mintic.gov.co

Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Firma: firmante

Ismael Andrés Ramírez Guerra
1075228967

iramirez@mintic.gov.co

Coodinador (E) GIT Grupos de Interés y Gestión Documental

REPORTE DE TRAZABILIDAD

CERTIFICACION AFECTACION AGOSTO RP 2021

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

Id Acuerdo:20210920-175938-96cdb7-17144546

Creación:2021-09-20 17:59:38

Estado:Finalizado

Finalización:2021-09-20 19:32:56



Escanee el código
para verificación

| TRAMITE | PARTICIPANTE | ESTADO | ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA |
|---------|---|----------|---|
| Firma | Ismael Andrés Ramírez Guerra iramirez@mintic.gov.co Coodinador (E) GIT Grupos de Interés y Gestión Docum | Aprobado | Env.: 2021-09-20 17:59:38 Lec.: 2021-09-20 18:34:29 Res.: 2021-09-20 18:34:38 IP Res.: 190.71.137.3 |
| Firma | GERSSON JAIR CASTILLO DAZA gcastillo@mintic.gov.co Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com | Aprobado | Env.: 2021-09-20 18:34:38 Lec.: 2021-09-20 18:41:56 Res.: 2021-09-20 18:42:09 IP Res.: 190.130.85.178 |
| Firma | CRISTINA ROSARIO MANJARRES MARTINEZ cmanjarres@mintic.gov.co | Aprobado | Env.: 2021-09-20 18:42:09 Lec.: 2021-09-20 19:30:54 Res.: 2021-09-20 19:32:56 IP Res.: 191.156.154.170 |