



Luz Angela Montaña Rivera

De: Cristina Rosario Manjarres Martinez
Enviado el: jueves, 14 de octubre de 2021 9:45 a. m.
Para: Luz Angela Montaña Rivera; Gersson Jair Castillo Daza; William Chacon Bobadilla
CC: Stella Carolina Murcia Acosta; Nelson Alexander Pardo Moreno
Asunto: RV: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #15 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020
Datos adjuntos: 50939-2020.xlsx; CERTIFICACION AFECTACION SEPTIEMBRE 2021.docx; Soportes Facturacion CCC Septiembre 2021.pdf

Hola a todos, buenos días!

Se aprueba el FUPP virtual y el formato FONTIC 055 de septiembre 2021

Mil gracias,

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: jueves, 14 de octubre de 2021 9:36 a. m.

Para: Luz Angela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Cristina Rosario Manjarres Martinez <cmanjarres@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>

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

Asunto: RV: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #15 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020



Buenos días.

Se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de septiembre 2021

Cordial saludo.

GERSON CASTILLO

Subdirector de Estándares y Arquitectura

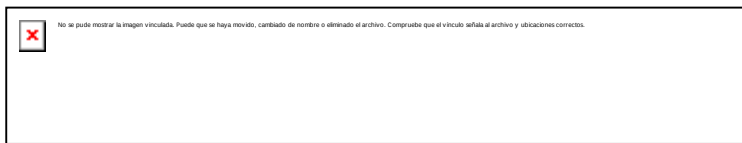
Dirección de Gobierno Digital.

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

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

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

www.mintic.gov.co



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

Enviado: miércoles, 13 de octubre de 2021 2:59 p. m.

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

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

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

Asunto: RV: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #15 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenas tardes a todos.

Se APRUEBA EL FUPP VIRTUAL y EL FORMATO DEL FONTIC 055 de septiembre 2021



WILLIAM CHACON BOBADILLA

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental-

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

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

Código postal:

111711 - Bogotá D.C. - Colombia

www.mintic.gov.co



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

Enviado: miércoles, 13 de octubre de 2021 2:45 p. m.

Para: Cristina Rosario Manjarres Martinez <cmanjarres@mintic.gov.co>; Gersson Jair Castillo Daza <gcastillo@mintic.gov.co>; William Chacon Bobadilla <wchacon@mintic.gov.co>

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

Asunto: [APROBACIÓN Y FIRMA] FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #15 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buen día



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

Para el flujo de firmas sugiero el siguiente orden:

- 1. William Chacon
- 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-1009367	11	10	2021	\$109.196.824,06	\$20.747.396,57	\$ 129.944.220,63
OSFE-1009369	11	10	2021	\$16.689.323,20	\$3.170.971,41	\$ 19.860.294,61
OSFE-1009370	11	10	2021	\$26.963.888,82	\$5.123.138,88	\$ 32.087.027,70
OSFE-1009368	11	10	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	15	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.



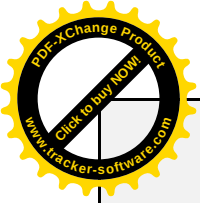
7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCION SUPERVISOR

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: **WILLIAM CHACON**

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

Correo electrónico institucional

desde donde emitirá aprobación wchacon@mintic.gov.co

Persona que elabora FUPP:

Nombre **Luz Angela Montaña Rivera**

Correo electrónico lmontana@mintic.gov.co

Teléfono contacto **EXT. 3066**

**Luz
Angela
Montaña
Rivera**
Subdirección
de
Estándares y
Arquitectura
de TI
Tel.
+ (57) 601
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



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Declina

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



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles

Tel. 1234567890

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 11/10/2021 4:33 p.m.

CUFE: 8c83dacf4def524197877a4779204c2401fd9ef4a943ad24f5ff0b8633f1ffc30e6d4354e2ac99917e32e21580b799d

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 - 1009367

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 11/10/2021

Fecha de Vencimiento 11/11/2021

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Septiembre 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#\$	\$ 109.196.824,06

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Septiembre 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 Veintinueve Millones Novecientos Cuarenta Y Cuatro Mil Doscientos Veinte Pesos Con Sesenta Y Tres

Pagar a Centavos

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 109.196.824,06
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 20.747.396,57
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 129.944.220,63
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	Angela Bustos	PROYECTO	6069 MINTIC

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

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

www.outsourcing.com.co

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



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 ELECTRÓNICA DE VENTA

No. OSFE - 1009368

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 11/10/2021

Fecha de Vencimiento 11/11/2021

CUFE: fb3bd886cd3882d3a92eb6c81bb09d809a153713ccfdd363bdd1ad83b8bab31a59597f7e7d5cfb7315b646b8106dec4

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: 11/10/2021 4:35 p.m.

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1-26 Agente de Centro de Contacto	30/09/2021	5,00	\$ 3.057.772,95	\$ 15.288.864,75

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Septiembre 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 Bustos

PROYECTO
6069 MINTIC

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

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

www.outsourcing.com.co

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



PBX + (57) 1 6000222

Cliente FONTIC

N.I.T 800131648-6

Contacto Gersson Jair Castillo Daza

Dirección Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles

Tel. 1234567890

Ciudad BOGOTA

Fecha y Hora de generación: 11/10/2021 4:37 p.m.

CUFE: 032c069cc8ea4e751b7b14578918be63b7f2a772d7cebbd98185233ca798a1dc79530876d05790f382074aaf558b6818

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 - 1009369

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 11/10/2021

Fecha de Vencimiento 11/11/2021

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Septiembre de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales". #23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$	\$ 16.689.323,20

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Septiembre 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 Mil Doscientos Noventa Y Cuatro Pesos Con Sesenta Y Un Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 16.689.323,20
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 3.170.971,41
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 19.860.294,61
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: 11/10/2021 4:40 p.m.

CUFE: ee80fa5def67396fb68e47af46e6a52b02de67583bda1bade0ba5598ca46b1b32986d5cece6d5e40d876ddb0bc069778

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 - 1009370

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión

11/10/2021

Fecha de Vencimiento

11/11/2021



Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 30 de Septiembre de 2021 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales". #23-06-00;50939-2020;gcastillo@mintic.gov.co#\$	\$ 26.963.888,82

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

Importe en Letras

SON: Treinta Y Dos Millones Ochenta Y Siete Mil Veintisiete Pesos Con Setenta Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	\$ 26.963.888,82
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	\$ 5.123.138,88
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A	TOTAL	\$ 32.087.027,70
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	PROYECTO		
Angela Bustos	6069 MINTIC		

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

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

www.outsourcing.com.co

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

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

RF-00320-GA-0346

CERTIFICA QUE:

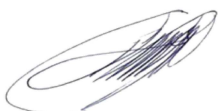
La Planilla de Pago de Aportes al Sistema de la Protección Social en efecto existe y corresponde al pago de aportes a los sistemas de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos profesionales) y parafiscales (aportes a las cajas de compensación familiar, ICBF y SENA) realizados por la empresa, según información suministrada por la administración de la compañía y según planillas correspondientes al 01 de Abril del año 2021 a 30 de Septiembre 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
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
Septiembre de 2021	53703718	\$2.627.162.000	05 de octubre de 2021

La presente certificación se expide a los 05 días del mes de Octubre de 2021, con destino a **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.**

Atentamente,



HENRY NARIÑO ROCHA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A.



DAVIVIENDA

A QUIEN INTERESE

BOGOTA
COLOMBIA,

2018/02/05

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

CUENTA AHORROS (DAMAS)

Número 009700055917
Fecha Apertura 1998/05/12

Cordialmente,

Firma Autorizada
BANCO DAVIVIENDA

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



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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 al 30 de septiembre de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de septiembre de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Septiembre 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	15



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.....	16
5	Evaluación de conocimientos.	18
6	Calidad CCC	19
6.1	Calidad Interna	19
6.2	Desempeño por agente	20
6.3	Calibraciones	21
7	Formación	21
8	Reuniones y capacitaciones con cliente	21
9	Acciones de mejora.....	22
10	Observaciones y conclusiones	22



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

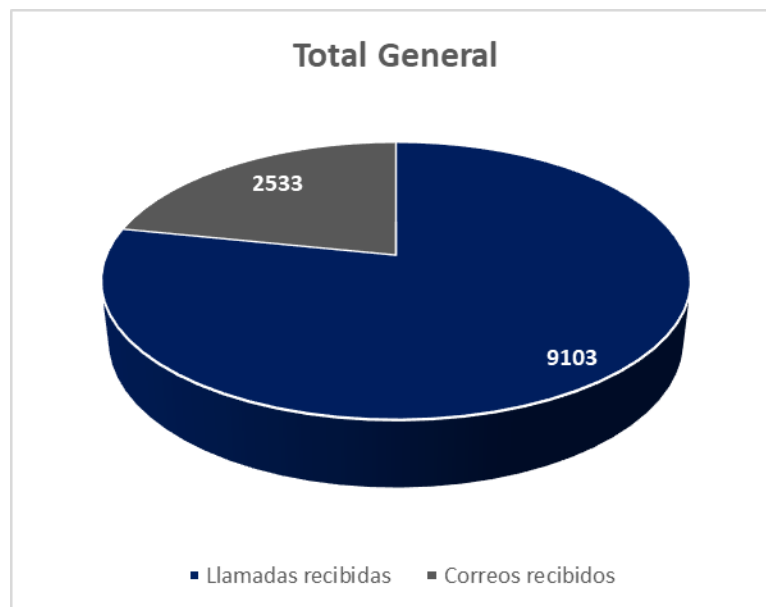
1 Modelo Operativo y Procedimiento

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 30 de septiembre, el CCC recibió un total de 11.636 transacciones entre el canal Inbound y Correo: **ver anexo 2**

Canal	01-Sep-2021 07-Sep-2021	08-Sep-2021 13-Sep-2021	14-Sep-2021 19-Sep-2021	20-Sep-2021 26-Sep-2021	27-Sep-2021 30-Sep-2021	Total general
Llamadas recibidas	1588	1152	965	3194	2204	9103
Correos recibidos	613	447	306	702	465	2533
Total	2201	1599	1271	3896	2669	11636

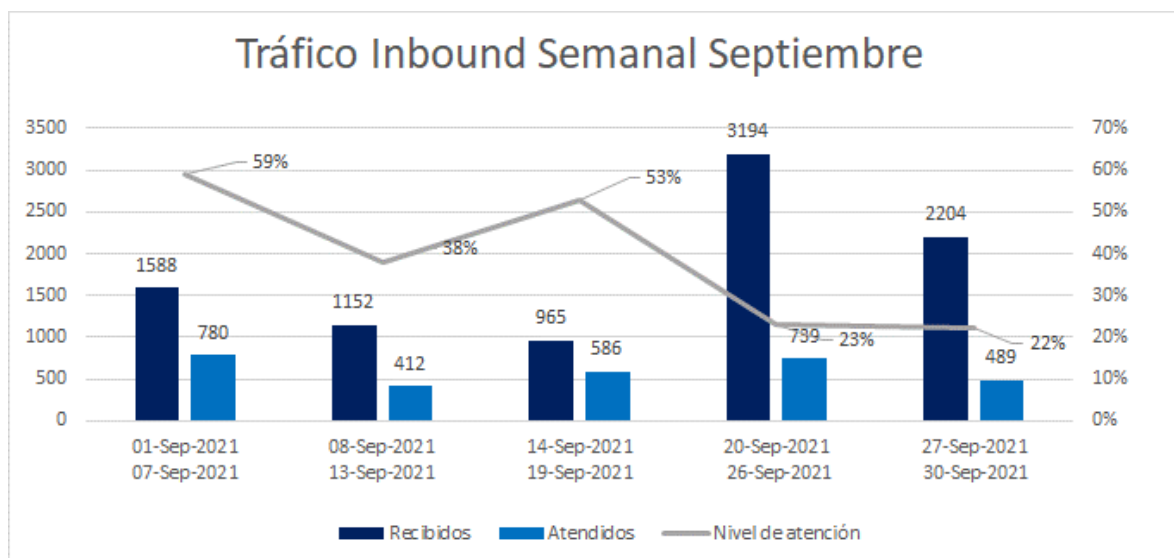




2.1 Gestión canal Inbound

Para el mes de septiembre se recibieron un total de 9.103 llamadas, de las cuales se atendieron 3.006, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal Inbound									
Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
1/09/2021	296	131	20	81	84	15 %	27,36%	381	221,7
2/09/2021	298	191	112	37	70	59 %	12,42%	344	98,2
3/09/2021	273	189	102	33	51	54 %	12,09%	287	62,7
6/09/2021	392	135	31	106	151	23 %	27,04%	335	263,9
7/09/2021	329	134	26	88	107	19 %	26,75%	362	382,6
8/09/2021	274	100	14	82	92	14 %	29,93%	471	441,8
9/09/2021	306	105	17	103	98	16 %	33,66%	438	303,6
10/09/2021	247	113	38	59	75	34 %	23,89%	378	221,4
13/09/2021	325	94	9	116	115	10 %	35,69%	420	518,8
14/09/2021	280	148	63	63	69	43 %	22,50%	374	140,2
15/09/2021	207	150	96	25	32	64 %	12,08%	332	70,2
16/09/2021	251	127	64	52	72	50 %	20,72%	391	121,9
17/09/2021	227	161	101	33	33	63 %	14,54%	394	63,9
20/09/2021	292	146	52	74	72	36 %	25,34%	394	145,8
21/09/2021	346	155	65	88	103	42 %	25,43%	366	222,2
22/09/2021	896	147	10	344	405	7 %	38,39%	371	577,3
23/09/2021	959	154	7	328	477	5 %	34,20%	332	790,6
24/09/2021	701	137	7	260	304	5 %	37,09%	420	594,1
27/09/2021	656	106	6	269	281	6 %	41,01%	353	989,9
28/09/2021	588	109	8	231	248	7 %	39,29%	410	737,7
29/09/2021	478	128	7	173	177	5 %	36,19%	385	586,1
30/09/2021	482	146	18	181	155	12 %	37,55%	384	563,8
Total general	9103	3006	873	2826	3271	29 %	31 %	373	345,9



Dentro la gestión inbound se evidencia que la semana en la que más se han atendió llamadas es en la primera con un total de 780 llamadas.



Para el mes de septiembre las llamadas atendidas fueron de 3.006 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	2.352
No efectivo	654
Abandonadas	6.097
Total, general	9.103

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

Llamadas no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Muda	413
Colgada	183
Equivocada	54
Prueba	3
Broma	1
Total, general	654

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 septiembre dificultad de comunicación en septiembre.

Ver anexo 27

Llamadas transferidas No efectivas

Áreas	Cantidad
GRUPO DE GESTION DE GARANTIAS	32
GRUPO DE GESTIÓN DEL ESPECTRO	14
GRUPO DE NOTIFICACIONES	9
EQUIPO AVETM Y VALIDACION IMEI	7
GRUPO DE CARTERA	5
GRUPO DE COBRO COACTIVO	5
REGISTRO TIC	5
SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA	5
MESA DE SERVICIO SECTORIAL	2
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES	2
Total, general	86



Adicional se muestra por extensión la cantidad de transferencias no contestadas.

FUNCIONARIO	EXT.	Total
EQUIPO AVETM Y VALIDACION IMEI	3100	7
GRUPO DE CARTERA	3263	2
	3191	2
	3119	1
GRUPO DE COBRO COACTIVO	4592	1
	3062	1
	4761	1
	3193	1
	4530	1
GRUPO DE GESTION DE GARANTIAS	4475	8
	3267	8
	3222	7
	4268	5
	3161	4
GRUPO DE GESTIÓN DEL ESPECTRO	2330	5
	3020	5
	3065	4
GRUPO DE NOTIFICACIONES	2290	5
	1213	3
	1210	1
MESA DE SERVICIO SECTORIAL	3499	1
	3325	1
REGISTRO TIC	4305	5
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES	3180	1
	3058	1
SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSIÓN SONORA	5077	1
	4277	1
	5238	1
	4483	1
	4915	1
Total general		86



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

Llamadas transferidas

Áreas	Cantidad
Registro Tic	61
Gestión de Espectro	17
Grupo de Cartera	16
Radiodifusión Sonora	16
Mesa de Servicio Sectorial	14
Gestión de Garantías	12
Grupo de Notificaciones	11
Grupo de cobro coactivo	10
Equipo AVETM y Validación IMEI	8
Subdirección de asuntos postales	7
Rabca y radioaficionado	5
TDT y Televisión	4
Total, general	181

Adicional se muestra por extensión las áreas que contestan y la cantidad de transferencias.

AREA	EXTENSION	Total
Grupo de Cartera	3191	6
	4537	4
	3263	3
	3189	1
	3117	1
	4173	1
Radiodifusión Sonora	4613	2
	3381	2
	3258	2
	4445	2
	5238	1
	4915	1
	4913	1
	1824	1
	5077	1



	3474	1
	4280	1
	4769	1
Equipo AVETM y validación IMEI	3100	8
gestión de Espectro	3065	10
	3020	7
Gestión de garantías	3161	4
	4268	3
	3222	2
	3267	2
	4475	1
Grupo de cobro coactivo	1835	3
	6021	2
	4592	2
	3487	1
	6041	1
	4530	1
Grupo de Notificaciones	1213	6
	2290	3
	4065	1
	3499	1
Mesa de Servicio Sectorial	3499	6
	3325	6
	3215	2
Rabca y radioaficionado	3352	3
	3065	2
Registro Tic	4305	58
	4475	1
	3009	1
	3020	1
Subdirección de asuntos postales	2370	3
	3180	2
	3298	1
	3058	1
TDT y televisión	4256	2
	4264	1
	4255	1
Total general		181



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

Consulta de Llamadas

Consulta / Motivo de la llamada	Cantidad
INFRAESTRUCTURA	459
AVETM	127
CARTERA	116
REGISTRO TIC	106
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	76
TALENTO DIGITAL	56
ESPECTRO	33
MODULO IMEI	33
TALENTO DIGITAL MISIÓN TIC 2022	29
RADIO	27

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

2.2 Gestión Email

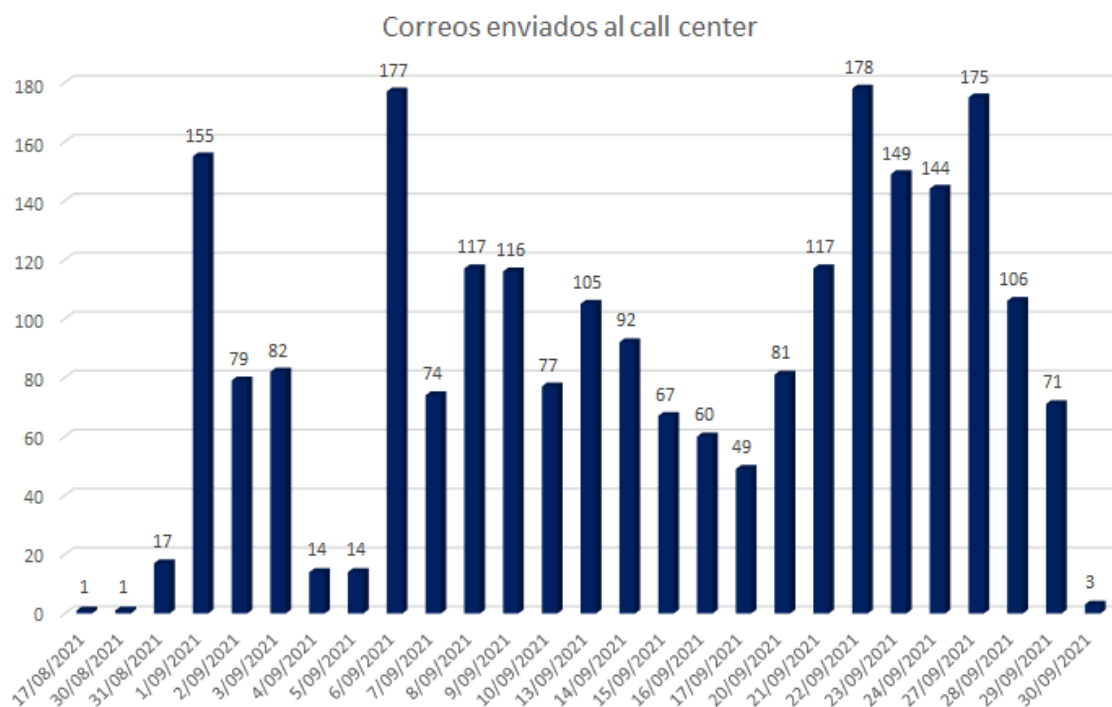
Para la atención de correos se genera las siguientes mediciones.

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

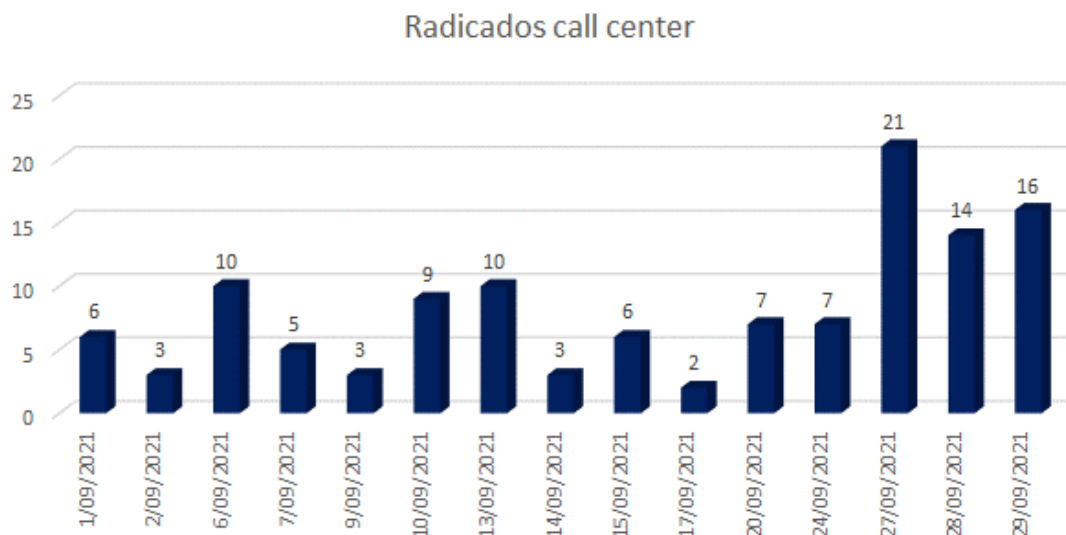
Para la medición de este indicador se realizó el análisis sobre la base gestionada de manera manual por los agentes técnicos en septiembre, esta base cuenta con un total de 2.592 registros, dentro de los cuales se evidencia que la media de atención está en cuatro horas y cuarenta y nueve minutos, de 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 22 de septiembre con 178 solicitudes.



Para la medición del tiempo que un agente técnico tarda en radicar una solicitud, se realizó el análisis sobre 2.321 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.

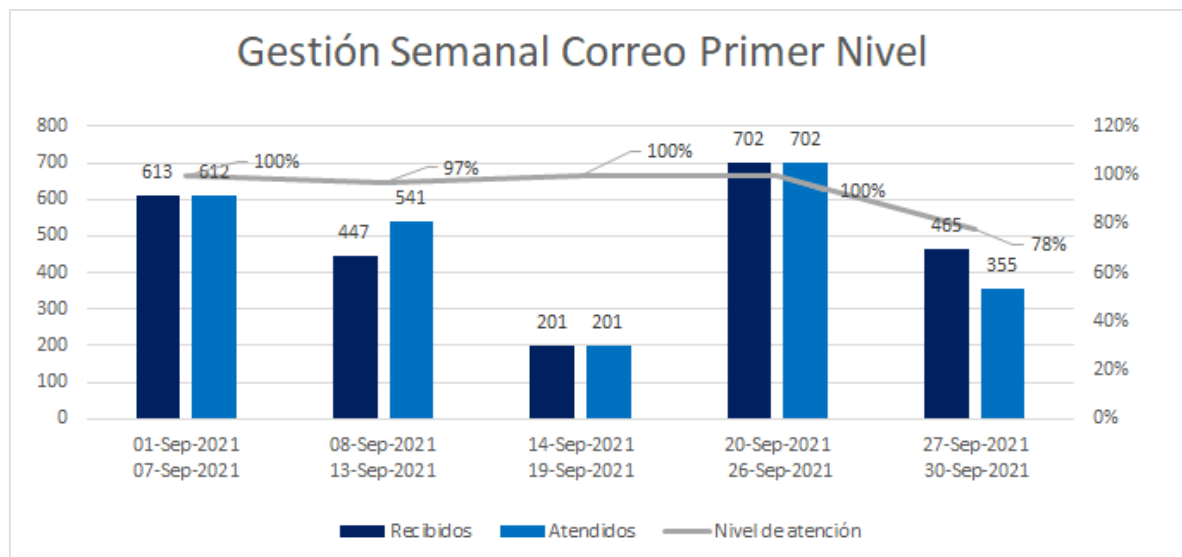


Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de septiembre 2021, el CCC recibió un total de 2.533 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**



Correo	01-Sep-2021 07-Sep-2021	08-Sep-2021 13-Sep-2021	14-Sep-2021 19-Sep-2021	20-Sep-2021 26-Sep-2021	27-Sep-2021 30-Sep-2021	Total general
Recibidos	613	447	201	702	465	2428
Atendidos <5 (Hrs)	612	541	201	702	355	2411
Nivel de atención	100%	97%	100%	100%	78%	95%

En septiembre los agentes técnicos gestionaron 2.533 correos en primer nivel, dando respuesta inmediata o generando traslado a las entidades correspondientes.



2.3 Gestión de Radicados

Para el mes de septiembre se radicaron un total de 122 solicitudes desde primer nivel en donde se evidencia la cantidad de radicados por día. **Ver anexo 7**



RADICADOS	
Fecha	Cantidad
1/09/2021	6
2/09/2021	3
6/09/2021	10
7/09/2021	5
9/09/2021	3
10/09/2021	9
13/09/2021	10
14/09/2021	3
15/09/2021	6
17/09/2021	2
20/09/2021	7
24/09/2021	7
27/09/2021	21
28/09/2021	14
29/09/2021	16
Total	122

El día que mas radicados se realizaron fue el 27 de septiembre con un total de 21; 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	1662
SE SOLICITA AMPLIAR INFORMACIÓN	107
TRASLADO POR COMPETENCIA SIC	23
COPIA RESPUESTA A RADICADO	19
YA FUE RADICADO PREVIAMENTE	16
DONACIÓN DE COMPUTADOR PLANTILLA	14
HVIDA PLANTILLA	10
TRASLADO POR COMPETENCIA A EL OPERADOR	8
TRASLADO POR COMPETENCIA CPE	7
TRASLADO POR COMPETENCIA AL OPERADOR	4
TRASLADO POR COMPETENCIA MINEDUCACION	4
TRASLADO POR COMPETENCIA CAI VIRTUAL	4
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	3
Total general	1927

Ver anexo 7



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

Ítem	ANS	Oro	Septiembre
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo de este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover TimeObjective)	D $\geq$ 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	29%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	345 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



Ítem	ANS	Oro	Septiembre
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	450 segundos inbound
11	Eficacia	EFICACIA >=80%	64%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=90%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN>=90%	98%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	92%

4 Encuesta de satisfacción

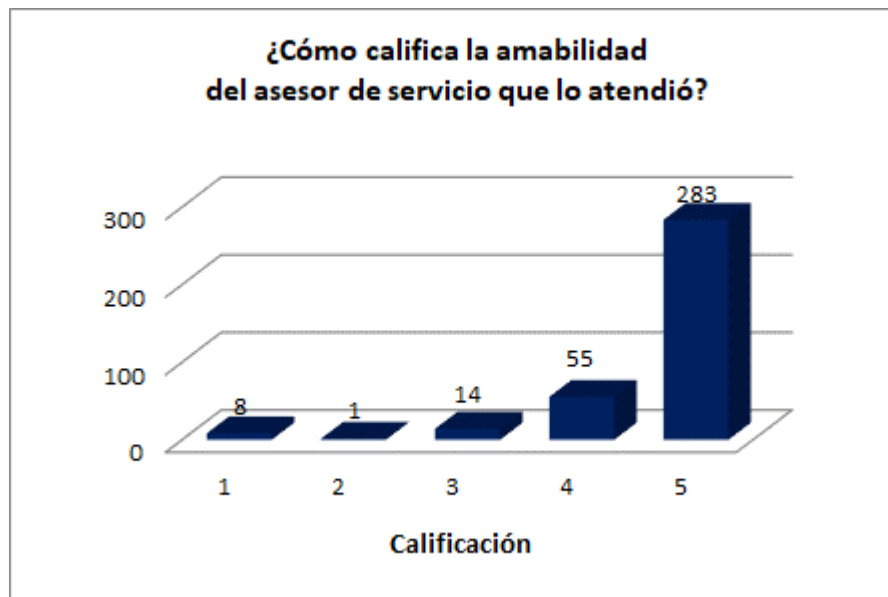
Para el mes de septiembre el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 1.366, de las cuales el 26% calificó la primera pregunta, el 32% respondió la segunda y el 41% respondió la tercera, a continuación, presentamos los aspectos más relevantes de cada una de las preguntas:

Ver anexo 25

Encuesta PACO Septiembre 2021	
Pregunta / Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	361
1	8
2	1
3	14
4	55
5	283
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	439
1	11
2	3
3	23
4	116
5	286
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	566
NO	203
SI	363
Total general	1366

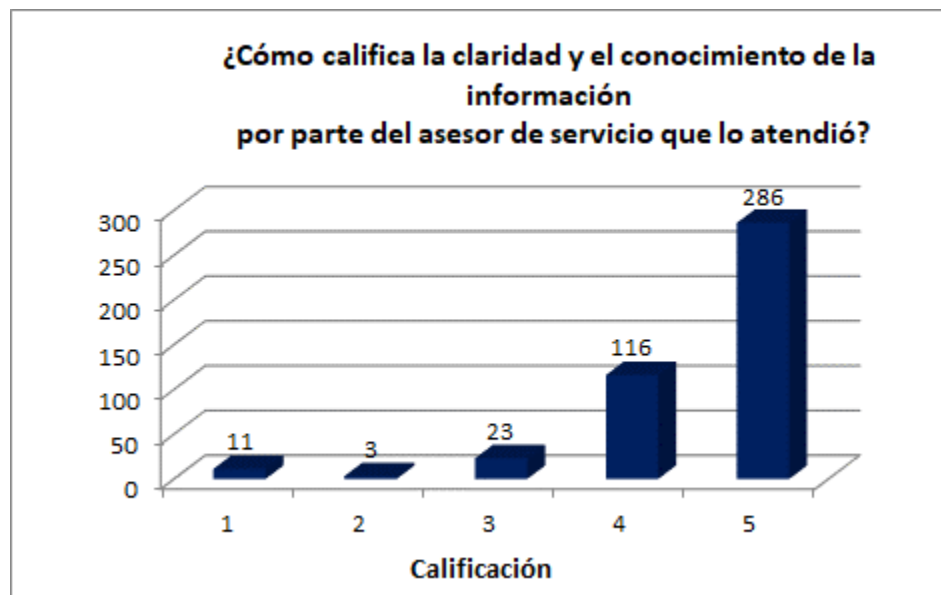


Resultados pregunta 1 “Estimado ciudadano, ¿Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió? encontramos los siguientes resultados.



El 78% de los ciudadanos que respondieron, nos calificaron con 5, así como también se aprecia que la calificación promedio de esta pregunta estuvo en 4,6.

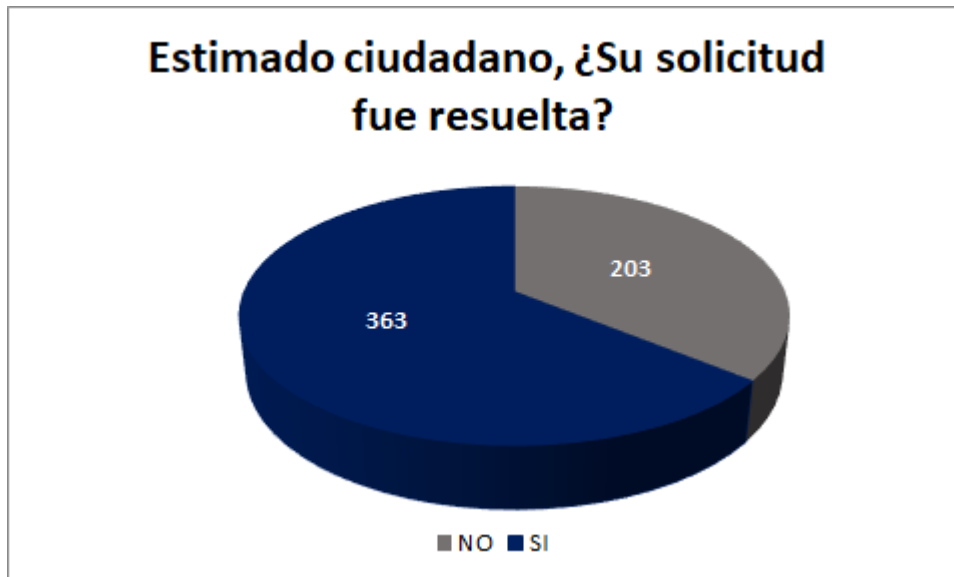
Resultados pregunta 2 “Estimado ciudadano, ¿Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió? encontramos los siguientes resultados.





En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5) fue la que tuvo mayor participación con un 65%, 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 36% de las personas que contestaron la encuesta informan que su consulta no fue resuelta, mientras que el 64% indicó que su requerimiento fue solucionado.

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

5 Evaluación de conocimientos.

Se realiza evaluación de conocimientos dando cumplimiento al ANS con el fin de medir los conocimientos de los asesores en los diversos temas que se manejan en la cuenta.

Notas evaluación mensual Septiembre				
Cedula	Nombre	Apellido(s)	Proceso	Nota
1026274103	LUISA MAROLY	BALLEN CUEVAS	P.A.C.O.	100%
1019112668	MONICA JHOHANA	BERMUDEZ JIMENEZ	P.A.C.O.	100%
1022418885	LIZETH ESPERANZA	GARZON DUARTE	P.A.C.O.	100%
1030657893	MAICOL ESTIVEN	LINARES IBAEZ	P.A.C.O.	100%
1109077876	WILLIAM ALBERTO	SILVA MUNEVAR	P.A.C.O.	100%
1026292975	ALIX LORENA	VARGAS GAMBA	P.A.C.O.	100%
1019121008	ANGIE MILENA	VARGAS PINEDA	P.A.C.O.	90%
1087488250	JULIETH FANERY	VELEZ MUOZ	P.A.C.O.	100%

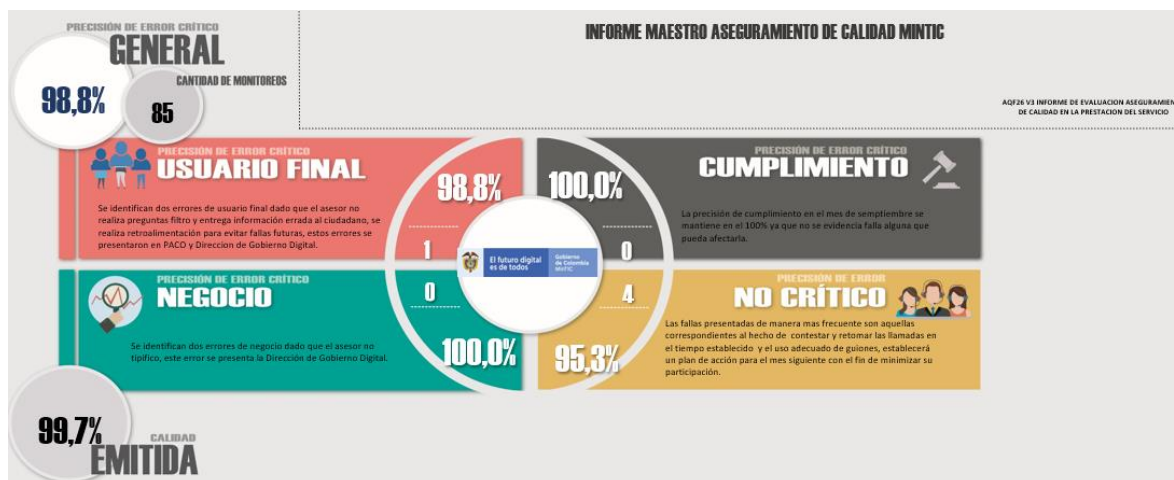


Una vez realizada la evaluación de conocimientos para los asesores, se logra identificar que el 100% la aprueban, sin embargo, se evidencia que con una nota del 90% por parte de un asesor el promedio queda para septiembre en 99%.

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 septiembre de 2021 se realizan 85 monitoreos mediante los cuales se identifica que la calidad de la cuenta se mantiene dentro de los estándares establecidos cumpliendo tanto en precisiones con en calidad emitida.

Para el mes de septiembre se presenta un error crítico debido a que no se brindó la información de manera correcta o completa al ciudadano, se realiza la intervención correspondiente tras identificar la falla, sin embargo, la nota obtenida por precisión de error crítico general es del 98,8% y la calidad emitida es cercana al 100% con un 97,7%.

Adicionalmente, es importante resaltar que no se evidencian errores por cumplimiento o negocio, manteniendo estas notas en un 100%.

Errores críticos

Se identifica un error crítico atribuible a suministro de información errónea o incompleta. Teniendo en cuenta los errores mencionados anteriormente se realiza intervención al agente esperando mejora de forma evidente para próximas ocasiones.

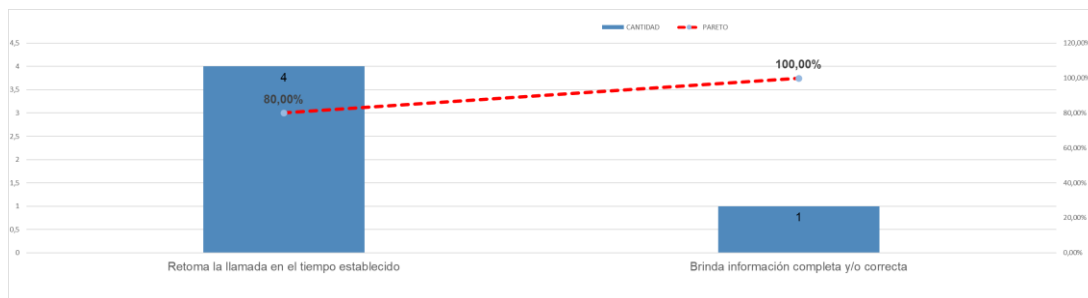
Errores no críticos

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



- Contesta y retoma la llamada en tiempos establecidos.
- Uso adecuado de guiones.

Una vez evidenciados estos errores se realiza la retroalimentación a los asesores correspondientes, reiterando la importancia de dar cumplimiento a los estándares de calidad, con el fin de que en próximas ocasiones estos no se presenten nuevamente.



ÍTEM	CANTIDAD	PARETO
Retoma la llamada en el tiempo establecido	4	80,00%
Brinda información completa y/o correcta	1	100,00%
Total general	5	

Al realizar el análisis de las fallas de servicio se evidencian 5 afectaciones, 4 correspondientes a contestar y retomar la llamada en el tiempo establecido, como error no crítico y un error crítico correspondiente al suministro correcto y/o completo de información.

6.2 Desempeño por agente

Agentes	PENC	PEC GENERAL	CALIDAD EMITIDA
LUISA BALLEEN	100,0%	100,0%	100,0%
WILLIAM ALBERTO SILVA MUNEVAR	100,0%	100,0%	100,0%
JULIETH VELEZ	100,0%	100,0%	100,0%
LIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	100,0%	100,0%	100,0%
MONICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	100,0%	100,0%	100,0%
LORENA VARGAS	100,0%	100,0%	100,0%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	100,0%	92,3%	98,8%
ANGIE VARGAS PINEDA	63,6%	100,0%	98,7%
Total general	95,3%	98,8%	99,7%

Para cierre del mes de septiembre, se evidencia mejora en la nota de cumplimiento, teniendo en cuenta que se continúan llevando a cabo los estándares de calidad establecidos con una nota superior al 92% cerca al cumplimiento total con un promedio de 99%.



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

6.3 Calibraciones

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



Se realiza la escucha de llamadas correspondiente y se evidencia que los participantes de esta calibración se encuentran alineados en el proceso.

7 Formación

Para el mes de septiembre se realiza capacitación de Plataforma SER, reforzando el manejo del aplicativo y pago de contraprestaciones. Adicionalmente se realiza socialización de la política de tratamiento de datos personales enviando a todos los asesores el documento correspondiente.

8 Reuniones y capacitaciones con cliente



Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación plataforma SER (Sistema electrónico de recaudo)	21/09/2021	PACO
Capitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Socialización de Política de tratamiento de datos - Privacidad y seguridad	14/09/2021	PACO

Por parte del cliente se recibe capacitación relacionada con la plataforma SER, sistema electrónico de recaudo.

9 Acciones de mejora

- Para el 21 de septiembre se realizó capacitación por parte del cliente de la plataforma SER.
- Se agrega extensión de radio para apoyo y transferencias para el próximo mes.
- Se implementa el apoyo de funcionarios de talento humano para atención a funcionarios MINTIC y FUNTIC que sean de planta para requerimientos sobre esta área.
- Se agrega el correo supervisionumm@mintic.gov.co a directorio de gestión para reenvío de solicitudes mediante las cuales se manifiesta inconformidad por cobro de mensualidades por Sim Card en el programa Navega TIC.
- Inicio de nueva marcación, se reitera la importancia de brindar esta información a los ciudadanos.
- Se incentiva el uso del módulo de PQRS de radicación en el portal del ministerio.
- Se elimina el correo agarcia@uno27.com del operador Claro para traslados de consultas o requerimientos de programa Navega TIC.

Para septiembre el porcentaje de transferencias no exitosas al área de cartera bajó en un 99%, pasando de tener en abril 307 transacciones no efectivas a tener 4 en septiembre.

- Se actualiza la base de extensiones y de Iniciativas MinTIC, con el brindar información más completa desde el CCC.
- Se realiza el reporte de baja contactabilidad al momento de transferir, lo anterior con el fin de mejorar la calidad en la atención en toda la cadena de servicio del centro de contacto

10 Observaciones y conclusiones

- Para el 4 de septiembre se presenta incidencia con el IVR de Min TIC debido a que tardaba mucho en la solicitud de las extensiones.
- Ha disminuido la transferencia de llamadas al área de cartera, dado que los agentes ya se encuentran capacitados en los procedimientos de dicha área.
- En la semana del 17 al 24 de septiembre se gestionaron solicitudes desde minticresponde@mintic.gov.co debido a la congestión evidenciada en la recepción de correos electrónicos.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta se evidencia una mejora significativa



en la gestión realizada por los agentes y por ende la percepción de los ciudadanos hacia el centro de contacto es positiva.

- Se realiza cambio de coordinador de Manuel Fernando Lancheros por Jorge Garzon.
- El agente técnico Lizeth Garzon es promovida por convocatoria a Líder de calidad.
- El agente General Lorena Vargas es promovida por medio de convocatoria interna a agente técnico.
- Para el reemplazo de Lorena Vargas ingresa a la cuenta PACO Erika Castro ocupando el puesto de agente general.



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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 30 de septiembre de 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de septiembre de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Septiembre 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	15



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).....	23
4	Encuesta de satisfacción canal inbound.....	25
5	Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.	28
6	Calidad CCC	30
6.1	Calidad interna	30
6.2	Desempeño por agente	34
6.3	Calibraciones.....	35
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	36
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	37
9	Acciones de mejora.....	37
10	Observaciones y conclusiones.....	37



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL SEPTIEMBRE

1 Modelo Operativo y Procedimiento

El 01 de septiembre 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.

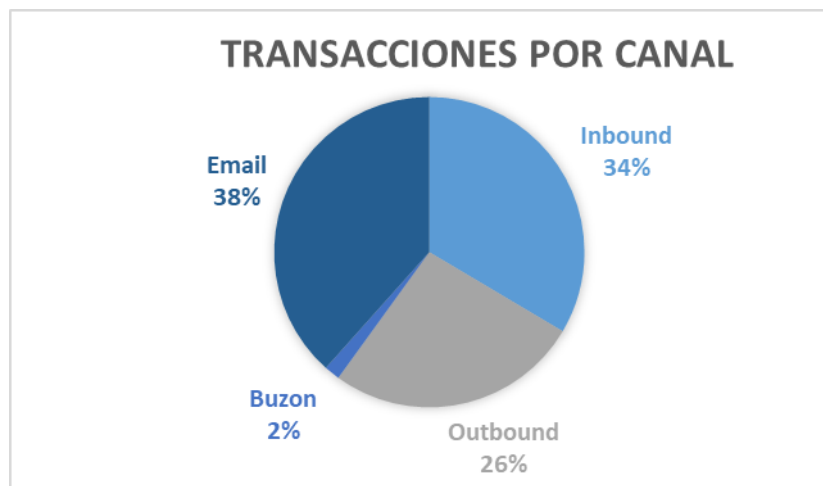
2 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

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

Para el mes de septiembre 2021, el CCC gestionó un total de 14413 transacciones, teniendo un aumento significativo en la gestión email a nivel general.

Ver anexo 2

Canal	Transacciones
Inbound	4831
Outbound	3814
Buzon	235
Email	5533
Total	14413

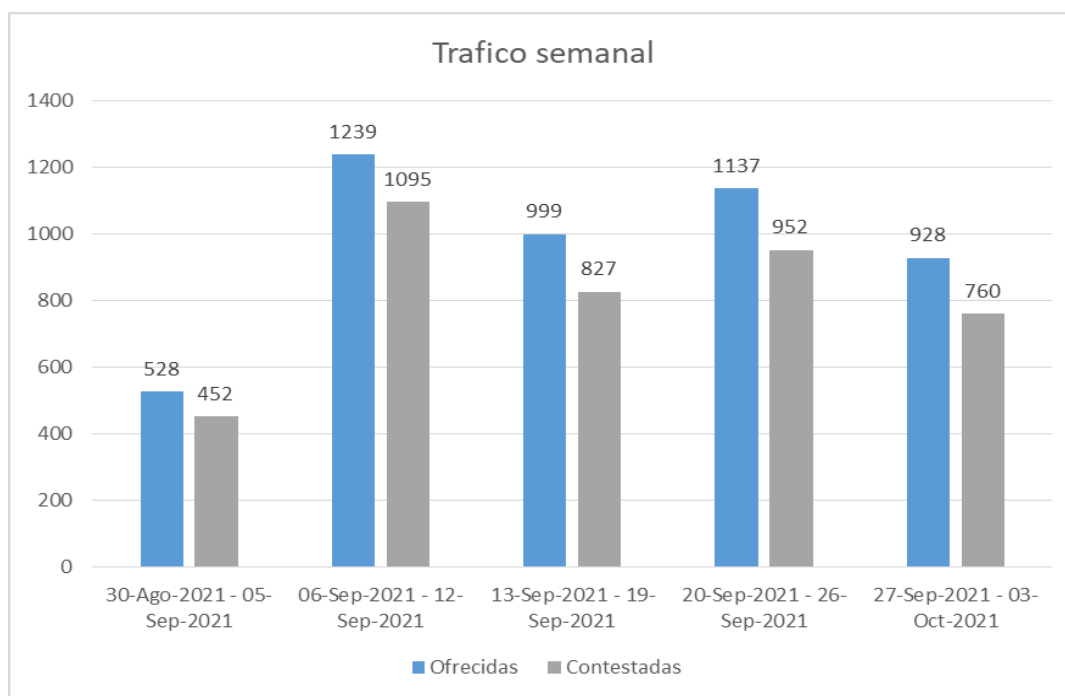




2.1.1 Gestión canal Inbound

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

Estado	30-Ago-2021 - 05-Sep-2021	06-Sep-2021 - 12-Sep-2021	13-Sep-2021 - 19-Sep-2021	20-Sep-2021 - 26-Sep-2021	27-Sep-2021 - 03-Oct-2021	Total general
Ofrecidas	528	1239	999	1137	928	4831
Contestadas	452	1095	827	952	760	4086



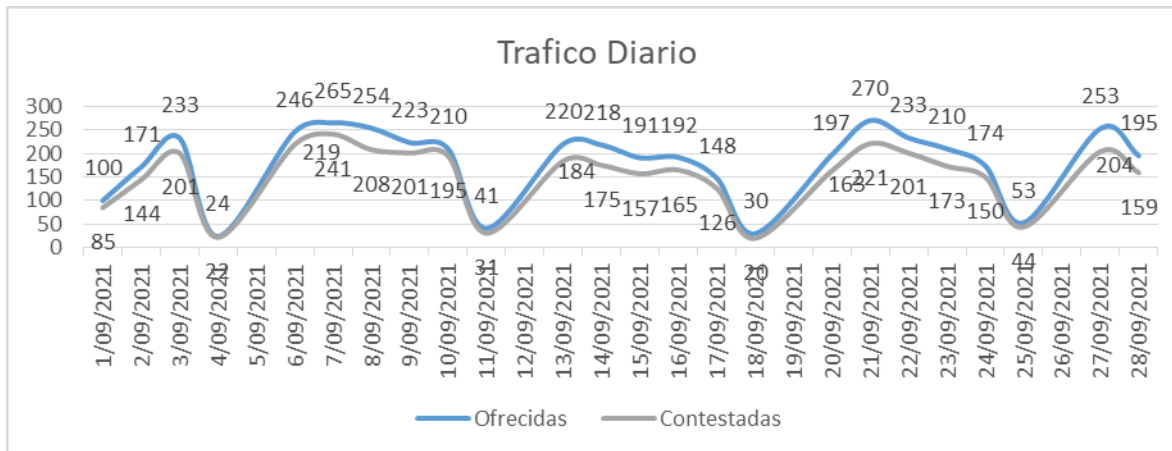
De acuerdo con la gráfica anterior la semana del 06-Sep-2021 - 12-Sep-2021 se recibieron y se atendieron más llamadas en el canal Inbound especialmente en el proyecto Gov.co trámites, donde se recibieron solicitudes relacionadas con tramites y servicios

De las llamadas realizadas al centro de contacto en dicha semana se logró una atención del 84,6%

Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor tráfico fue el día 21 de septiembre con un total de 270 llamadas recibidas contestando el 81,9% de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue referente al programa de Familias en acción y Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales en el canal Gov.co Trámites



A continuación, se relaciona la gráfica de gestión Inbound diaria



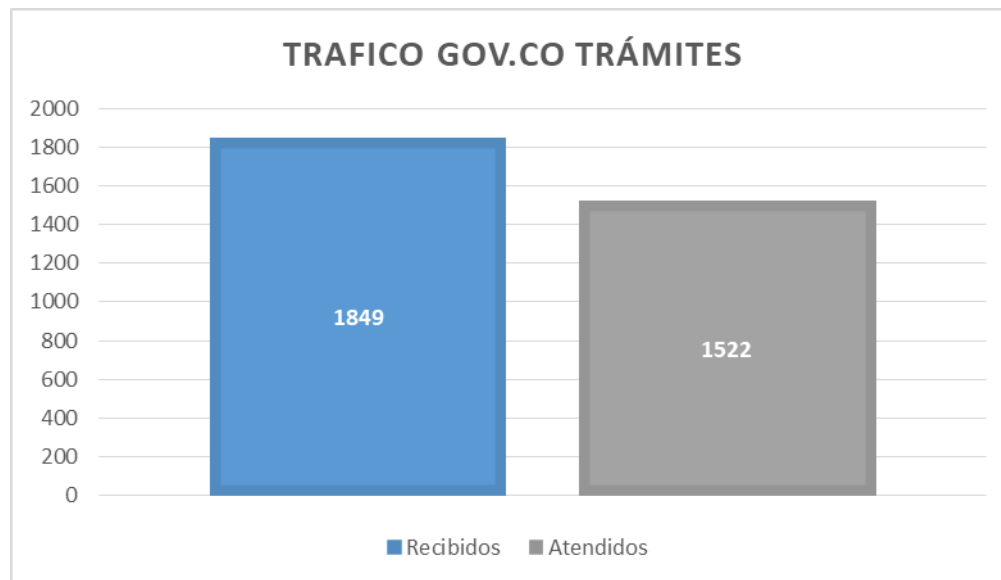
La opción que más recibe llamadas es la opción de Gov.co Trámites y Servicios por sus diferentes canales como llamada web, regresamos tu llamada y canal Inbound.

Campaña	Recibidos	Atendidos
C2C TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	765	638
GOV.CO TERRITORIAL	373	310
GOV.CO	1084	884
Política de Gobierno Digital	602	543
Urna de Cristal	422	408
CALLBACK GOV.CO	1585	1303
Total general	4831	4086

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

Opción 1- 1 GOV.CO Trámites:

Trafico Gov.co Trámites	
Recibidos	Atendidos
1849	1522
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 continuacion se realaciona la tabla de programas o servicios mas consultados

Programa / Servicio	Cantidad
Familias en acción	419
Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	379
Líneas de contacto entidades gubernamentales	134
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	74
Información referente al COVID 19	72
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	68
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	43
Inscripción a programas entregados por el gobierno	34
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	33
Orientación laboral	32

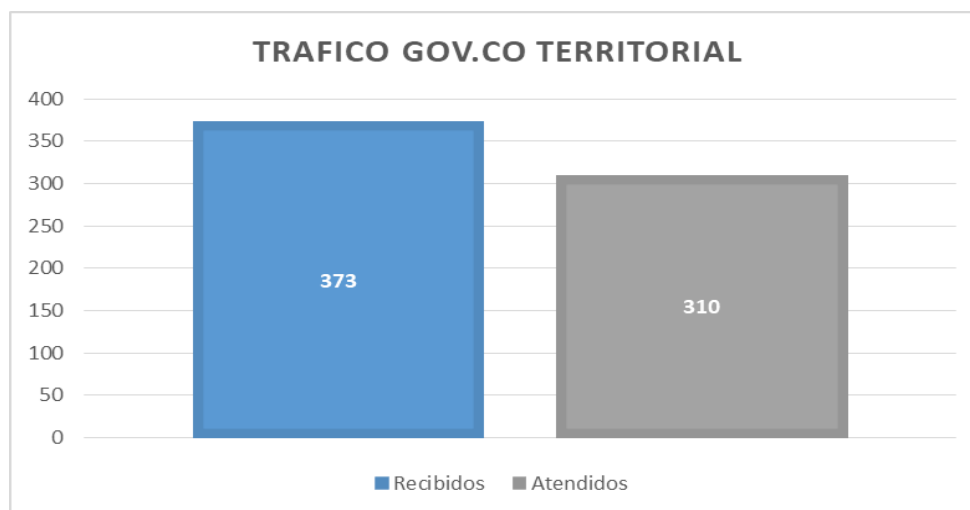


Trámites más consultados en septiembre

ID trámite	Nombre de trámite	Total
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	80
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	33
7601	Pasaporte Electrónico	25
ID del trámite	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	17
14313	Certificado catastral nacional	16
104	Autorización de Trabajo para Adolescentes y por excepción para niños y niñas	15
ID del trámite	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	11
ID del trámite	Englobe o desenglobe de dos o más predios	10
ID del trámite	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	8
33683	Orientación laboral	8

Opción 1-2 Gov.co Territorial

Tráfico Gov.co Territorial	
Recibidos	Atendidos
373	310
100%	83%



Donde se atiende el 83% 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

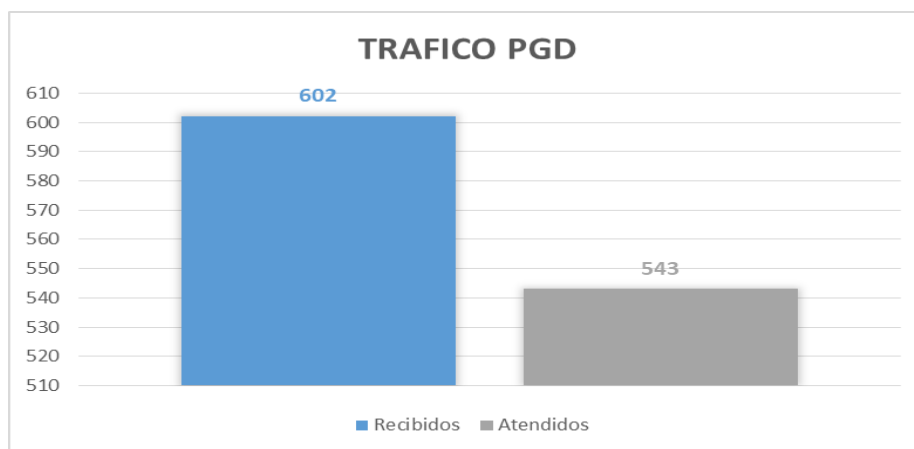


(creación, reinicio de correo), así mismo las solicitudes están relacionadas con los sitios web (creación, cambio de administrador, consultas en general de los sitios, entre otros).
Ver Anexo 23

Requerimientos	Cantidad
Reinicio contraseña - Correo Electrónico	501
Creación - Correo Electrónico	280
Consulta - Sitio WEB	214
Creación - Sitio WEB	143
Cambio usuario admin gov.co territorial	112
Consulta - Correo Electrónico	102
Reinicio contraseña - Sitio WEB	16
Error - Sitio WEB	14
Actualización - Correo Electrónico	14
Actualización - Sitio WEB	13

Opción 2 - Política de Gobierno Digital

Tráfico PGD	
Recibidos	Atendidos
602	543
100%	90%



Donde se atiende el 90% 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,



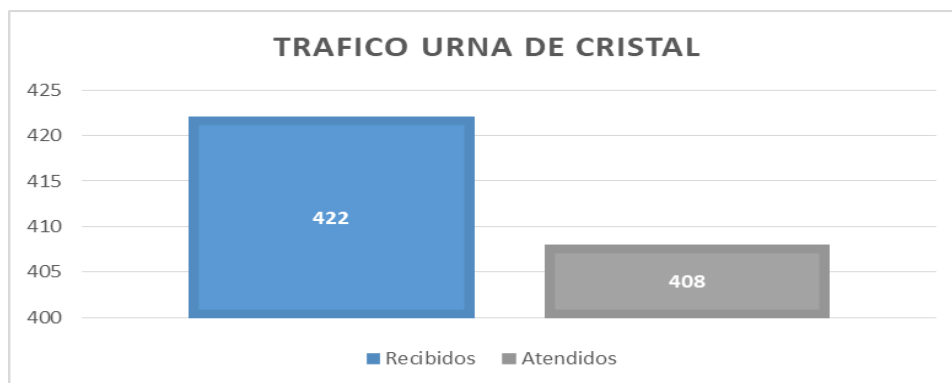
lenguaje común y máxima velocidad como principales.

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

Consultas	Cantidad
Información Proyectos de Gobierno Digital	196
Solicitud de lenguaje común	69
Información de solicitud de conjunto de datos	69
Información general de Máxima Velocidad	39
Entidad solicita permisos de editor	27
Entidad solicita información acerca del portal datos abiertos	23
Implementar la Política de Gobierno Digital	22
Información acerca del proceso de aprobación del portal datos abiertos	20
Ciudadano solicita conjunto de datos	15
Ingreso a la Herramienta de Autodiagnóstico	10

Opción 3 - Urna de Cristal

Tráfico urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
422	408
100%	97%



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

La opción 3 Urna de Cristal actualmente atiende consultas relacionadas con ayudas y programas del 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: subsidios de vivienda, consultas sisbén, devolución de iva y ayudas brindadas por la unidad de víctimas.



Consulta Trámite	Cantidad
Familias en acción	26
Participación ciudadana	23
Consulta ingreso solidario	21
Vivienda Gratis	17
Consulta devolución de iva	15
Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado	9
Subsidios de vivienda	7
Líneas de contacto entidades gubernamentales	7
Consulta de Sisbén	4
Semillero de Propietarios	3

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
9-15 de septiembre	Misión TIC- Foro "Claves para Avanzar en la Cuarta Revolución Industrial"	2969	1392	1114
17-20 de septiembre	"La Colombia que soñamos"	725	362	203
22 - 25 de septiembre	"Modelos Asociativos Digitales 4.0"	292	196	96
25 - 30 de septiembre	Datos de instituciones educativas sin datos	711	300	411
10 - 30 de septiembre	Uso y apropiación Instituciones educativas Gov.co Territorial	1513	370	1143
Total gestión		6210	2620	2967

Para septiembre se realizó una gestión Outbound con un total de 6.210 registros, correspondiente a 5 bases diferentes. Donde se gestionaron 6210 registros. Se logran una efectividad de 49% correspondiente a 1950 registros.

Ver Anexo 19



2.1.3 Gestión de Buzón.

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

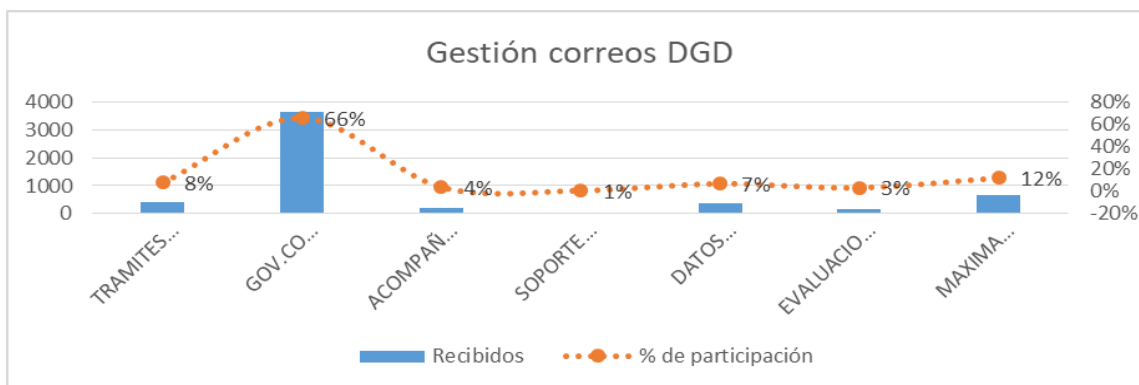
Campaña	Ofrecidas	Atendidas	Abandonadas
GOBIERNO DIGITAL	235	235	0

Para septiembre se reciben 235 buzones de los cuales 235 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	422	8%
GOV.CO Territorial	3633	66%
ACOMPAÑAMIENTO GEL	210	4%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	42	1%
DATOS ABIERTOS	380	7%
EVALUACION TERRITORIAL	180	3%
MAXIMA VELOCIDAD	666	12%
Total general	5533	100%



Donde se evidencia y como se ha venido presentando el correo con la mayor cantidad de



solicitudes es sopORTECCCC@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 solicitudesGOVCO@mintic.gov.co

2.1.5 Gestión envío de correos masivos

En el mes de septiembre, se envió un masivo de invitación al 4to taller de gov.co Territorial realizado en YouTube Live

Envío de másivos desde primer nivel		
Fecha	Proceso	Cantidad de registros
28/09/2021	Crea una experiencia digital con tu comunidad educativa - 28 Sep 2021	8477

2.1.6 Gestión chat

A continuación, se relacionan los chats que ingresaron en septiembre, con un total de **1304** chat que ingresaron de los cuales 706 fueron efectivos y 522 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	592	45%
No efectivo	712	55%
Total	1304	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 Trámites	Cantidad
Radical solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	163
Familias en acción	68
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	47
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	45



Líneas de contacto entidades gubernamentales	19
Orientación laboral	16
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	14
Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	13
Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	12
Pasaporte Electrónico	10

2.1.7 Gestión envío de mensajes de texto

A continuación, se relaciona la cantidad de mensajes utilizados en septiembre:

Ver anexo 8

Mensajes 1 al 30 de septiembre

Tipo de mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	1.113.402
Respuestas ciudadanas	519
Total	1.113.921

El mensaje de texto enviado a mayor cantidad de números fue el del 30 de septiembre con un total de 159.011 mensajes, en este mensaje se envió el siguiente texto, "Conectate ya: lanzamiento nueva convocatoria de Mision TIC, la ultima tripulacion. ¡Formate gratis en programacion! <http://bit.ly/MisionTICLaUltimaTripulacion>"

La cantidad de mensajes utilizados en septiembre fue de 1.113.402 esto en 69 envíos realizados, es decir un promedio de 18.552 mensajes enviados por paquete.

A continuación, se relacionan los mensajes enviados en septiembre:

Mensajes de texto enviados Septiembre						
Item	Fecha de solicitud por parte del ministerio	Fecha de envío del mensaje	Hora de envío del mensaje	Mensaje 1	Prueba Cantida d	Definitiv o
1	27/08/2021	01/09/2021	10:00 a.m.	Si lo tuyo son la creatividad, los medios y la narración de historias, programate con estas actividades pensadas para ti: https://bit.ly/2WizDMt	4	20010



2	27/08/2021	01/09/2021	11:00 a.m.	Todas las vacunas contra COVID-19 te protegen de la enfermedad grave y la muerte. ¡Ponle el brazo a la que este disponible! Mas info: www.minsalud.gov.co	4	19985
3	01/09/2021	01/09/2021	10:00 a.m.	No te pierdas nuestro conversatorio sobre Planeacion estrategica personal y priorizacion del trabajo: https://bit.ly/3tZmKSO	4	686
4	02/09/2021	02/09/2021	16:00 p.m.	El ministerio TIC te brinda asesoría para que puedas condonar tu credito educativo. Conectate este 2 de septiembre a las 5:30 p.m https://bit.ly/3zqSzYc	4	76
5	03/09/2021	03/09/2021	10:00 a.m.	"Licitacion Publica, Union Temporal, Caducidad... Si no logras entender del todo lo que sucede en el pais, nosotros te los explicamos: https://bit.ly/esconmigo	4	80010
6	03/09/2021	04/09/2021	10:00 A.M.	Emprendedor rural: hay 9 mil millones de pesos disponibles para impulsar tus ideas de negocio: https://bit.ly/3CiteS0	4	2010
7	03/09/2021	04/09/2021	12:00 p.m.	Cuentale a todo el mundo como es la Colombia que sueñas y gana 3.5 millones de pesos https://bit.ly/3gWFnTw	4	20010
8	03/09/2021	05/09/2021	10:00 a.m.	Unete a Jovenes en Movimiento y dale a tu proyecto artistico el impulso que necesita: https://bit.ly/3t9OZ2d	4	20010
9	03/09/2021	05/09/2021	14:00 p.m.	Postula tu iniciativa comunitaria al Fondo Iberoamericano de Cocinas para el Desarrollo Sostenible 2021 https://bit.ly/3jCx0hO	4	20010
10	03/09/2021	06/09/2021	13:00 p.m.	Opina hasta el 15 de sept. sobre el CONPES de Transparencia, Integridad, Legalidad, Corresponsabilidad e Innovacion https://www.urnadecristal.gov.co/calendario	4	2010
11	03/09/2021	06/09/2021	9:00a.m.	Pon tu creatividad en accion y protege nuestro planeta. Concurso para niños y los jóvenes entre los 6 y 17 años: https://bit.ly/3xjBQnX	4	2010
12	03/09/2021	07/09/2021	11:00 a.m.	¿Conoces algun colombiano que viva fuera del pais? Cuentale por que es importante que haga el Registro Consular: https://bit.ly/3io1Nyf	4	20010
13	03/09/2021	07/09/2021	12:00 p.m.	¿Ya conoces la revista virtual gratuita de educacion financiera que te ofrece el Banco Agrario? https://bit.ly/3lsGwFG	4	20010
14	03/09/2021	08/09/2021	11:00 a.m.	Fortalece tus habilidades digitales. Inscribete en la Academia virtual En TIC Confio + https://bit.ly/3xobMYS	4	20010
15	03/09/2021	08/09/2021	13:00 p.m.	No creas en rumores y noticias falsas sobre las vacunas. Informate, vacunate y salva vidas: https://bit.ly/3AfEuWR	4	20010
16	03/09/2021	09/09/2021	10:00 a.m.	Animate a crear un negocio basado en la naturaleza. Encuentra aqui la informacion que necesitas para empezar: https://bit.ly/3CfQv7d	4	20009



17	03/09/2021	09/09/2021 1	12:00 p.m.	¿Tienes preguntas sobre tramites o servicios con el Estado? Encuentra respuesta aqui: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	4	20009
18	03/09/2021	10/09/2021 1	13:00 p.m.	Todavía tienes tiempo. Insíbete para poder votar en las elecciones de los Consejos de Juventud: https://www.urnadecristal.gov.co/calendario	4	20010
19	03/09/2021	10/09/2021 1	9:00 a.m.	No hay nada mejor que estar protegido. ¡Vacunate y salva vidas! Mas informacion: www.minsalud.gov.co	4	20010
20	07/09/2021	07/09/2021 1	14:00 p.m.	¡Ingresa gratis! a las charlas con las mentes mas creativas del mundo como los creadores de TikTok, Google, entre otros. Regístrate y participa: www.gfacct.org	4	4027
21	07/09/2021	07/09/2021 1	15:00 p.m.	¿Eres Consejero(a) de Planeacion? Ingresa al siguiente link e insíbete al Registro de Consejeros(as) de Planeacion (RCP): https://bit.ly/unetealrcp	4	7483
22	07/09/2021	08/09/2021 1	08:30 a.m.	No te pierdas nuestro conversatorio sobre fotografia para redes sociales. Nos vemos en Digitalia desde las 10 am: https://bit.ly/3tZmKSO	4	764
23	08/09/2021	09/09/2021 1	08:30 a.m.	Digitalia continua. No te pierdas desde las 10 am nuestro taller de Creatividad: https://bit.ly/3tZmKSO	4	46
24	08/09/2021	08/09/2021 1	12:00 p.m.	¡Hola! Te invitamos a registrarte en tu Carpeta Ciudadana Digital. Ingresa a www.gov.co , busca el boton de Carpeta Ciudadana y sigue las instrucciones.	4	3728
25	08/09/2021	15/09/2021 1	12:00 p.m.	¡Bienvenido a la transformacion digital del Estado colombiano! Ingresa ya a www.gov.co , regístrate y comienza a usar tu Carpeta Ciudadana Digital.	4	3729
26	08/09/2021	22/09/2021 1	13:00 p.m.	Encuentra la informacion, tramites y servicios que necesitas en un solo lugar. Visita www.gov.co y regístrate en tu Carpeta Ciudadana Digital.	4	3728
27	08/09/2021	29/09/2021 1	13:00 p.m.	Encuentra los resultados de tus interacciones con el Estado en tu Carpeta Ciudadana Digital. Regístrate ya en www.gov.co	4	3729
28	08/09/2021	14/09/2021 1	14:00 p.m.	Consejeros(as) no olviden diligenciar el RCP. Consolidemos un directorio de los Consejos Territoriales de Planeacion del pais. https://bit.ly/unetealrcp	4	7483
29	08/09/2021	21/09/2021 1	15:00 p.m.	Haz parte del RCP, la base de datos oficial de los Consejeros(as) de Planeacion del Pais. Insíbete en el siguiente link: https://bit.ly/unetealrcp	4	7483
30	08/09/2021	08/09/2021 1	15:30 p.m.	#GFACCT: Hoy, vive la charla de Mariano Vives (videojuego 4:05p.m.) y Sam Nicholson (industria audiovisual 5:50pm).Live sala 2: https://2021.gfacct.org/sala2	4	4027



31	15/09/2021	15/09/2021 1	08:00 a.m.	Hoy 15 sept. 8:30 am: conectate al foro de #MisionTIC2022 Claves para Avanzar hacia la 4ta Revolucion Industrial. Ingresa ya: http://bit.ly/ForoMisionTICBmanga	4	3117
32	15/09/2021	15/09/2021 1	08:30 a.m.	No te pierdas nuestro conversatorio sobre como crear comunidades digitales. Nos vemos en Digitorial desde las 10 am: https://bit.ly/3tZmKSO	4	104
33	16/09/2021	16/09/2021 1	09:00 a.m.	Conoce los beneficios del teletrabajo gracias a los talleres y conferencias de la Jornada Virtual de MinTIC y MinTrabajo en https://www.teletrabajo.gov.co/	4	11943
34	17/09/2021	18/09/2021 1	09:00 a.m.	¿Sabes cuando debes renovar tu licencia de conduccion? ¡No lo dejes para ultima hora! Programate desde ya: https://bit.ly/3xC00Kc	4	20010
35	17/09/2021	18/09/2021 1	11:00 a.m.	¿Expediste tu licencia de conduccion antes de 2012? ¡Ya casi debes renovarla! Informate y evita congestiones: https://bit.ly/3xCYGqu	4	20009
36	17/09/2021	18/09/2021 1	13:00 p.m.	¿Formas parte de una organizacion que trabaja por los derechos de la poblacion LGBTI en Colombia? Levanta la mano y registrala aqui: https://bit.ly/3n2wmMO	4	86
37	17/09/2021	18/09/2021 1	13:00 p.m.	Unete a la Semana Nacional por la Movilidad y hagamos posibles los cambios que necesita nuestro medio ambiente: https://www.urnadecristal.gov.co/calendario/	4	20008
38	17/09/2021	19/09/2021 1	12:00 p.m.	No esperes a que tu licencia de conduccion se venza. Renuevala y evita inconvenientes y demoras: https://bit.ly/3xCYGqu	4	20008
39	17/09/2021	19/09/2021 1	13:00 p.m.	¿Tienes dudas sobre fechas, procedimientos y requisitos para renovar tu licencia de conduccion? Encuentra respuestas aqui: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	4	20009
40	17/09/2021	19/09/2021 1	14:00 p.m.	Ser Guardaparque Voluntario te acerca a la riqueza natural y cultural de Colombia. ¡Animate! https://bit.ly/3E6IZMP	4	20009
41	17/09/2021	20/09/2021 1	14:00 p.m.	Miles de colombianos ya estan usando y hablando sobre GOV.CO. Tu no puedes faltar: https://bit.ly/3rk2M5t	4	20009
42	17/09/2021	20/09/2021 1	9:00 a.m.	¿Sabias que tienes una opcion mas facil para tus tramites y servicios con el Estado? Conocela y usala: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	4	20009
43	17/09/2021	21/09/2021 1	09:00 a.m.	¿Quienes pueden ingresar a Familias en Accion? Resuelve tus dudas aqui: https://bit.ly/3Ash9rO	4	20009
44	17/09/2021	21/09/2021 1	11:00 a.m.	¿Que se necesita para inscribirse a Familias en Accion? Encuentra la informacion que buscas aqui: https://www.gov.co/tu-opinion-cuenta/	4	20009



45	17/09/2021	22/09/2021 1	12:00 p.m.	La mejor vacuna contra COVID-19 es la que este disponible cuando llegue tu turno. ¡Vacunate y salva vidas! Mas informacion en: www.minsalud.gov.co	4	20009
46	20/09/2021	20/09/2021 1	17:28 p.m.	Hoy a las 5:30 p.m., conectate al FB live de La Colombia que soñamos, donde conoceras los detalles sobre los 750 contenidos seleccionados https://bit.ly/39gshMS	4	713
47	22/09/2021	22/09/2021 1	8:30 a.m.	Te esperamos desde las 10 am en nuestro conversatorio sobre derechos de autor en redes sociales. Nos vemos en Digitorial: https://bit.ly/3tZmKSO	4	771
48	22/09/2021	23/09/2021 1	8:30 a.m.	Digitorial continua. Te esperamos desde las 10:00 am en la charla Protocolo de respuesta de PQRS en redes sociales. Conectate https://bit.ly/3tZmKSO	4	43
49	22/09/2021	22/09/2021 1	8:30 a.m.	Te esperamos desde las 11 am en nuestro conversatorio sobre derechos de autor en redes sociales. Nos vemos en Digitorial: https://bit.ly/3tZmKSO	4	771
50	9/23/2021	9/23/2021	15:00 p.m.	Hablemos sobre la corrupcion en tramites y servicios. Participa y se parte del cuidado de lo publico: https://forms.office.com/r/e5dQpGRSC0	4	56689
51	27/09/2021	27/09/2021 1	16:00 p.m.	Tu puedes mejorar la movilidad en tu municipio. Postula las vias terciarias de tu comunidad que requieran mejoras: https://bit.ly/3IMKTtK	4	20009
52	27/09/2021	27/09/2021 1	16:00 p.m.	Conoce como velar por el buen uso de las regalías en tu region. Participa el 28 de septiembre a las 3 pm https://www.urnadecristal.gov.co/calendario	4	20009
53	28/09/2021	28/09/2021 1	14:00 p.m.	Capacitate con #PortiCMujer y el taller gratuito de educacion financiera este 29 de septiembre a las 9:00 a.m. ¡Registrate ya! https://bit.ly/3lb48Nr	4	33705
54	28/09/2021	28/09/2021 1	15:00 p.m.	Muestrale al pais lo mejor de tu departamento. Participa con tu video y preparete para recibir increibles premios https://bit.ly/2WNQ0AR	4	20009
55	29/09/2021	29/09/2021 1	16:00 p.m.	A conquistar mercados internacionales, esta es tu oportunidad. Participa en la Convocatoria Fabricas de Internacionalizacion: https://bit.ly/3j58GFi	4	30009
56	29/09/2021	29/09/2021 1	16:00 p.m.	Aprende a crear negocios y contenidos para internet con los cursos gratuitos y accesibles de Con Sentidos TIC https://consentidostic.mintic.gov.co/	4	53115
57	29/09/2021	30/09/2021 1	11:00 a.m.,	¿Sabias que tu empleador debe darte permiso para ir a vacunarte? Aprovecha esta oportunidad y protegete: https://bit.ly/3mfL2Yx	4	29966
58	29/09/2021	30/09/2021 1	12:00 p.m.	Descubre por que cada vez mas mujeres pueden ser propietarias en Colombia: https://bit.ly/3gjrFU2	4	29853



59	29/09/2021	30/09/2021 1	13:00 p.m.	¡Todos podemos ponerle la lupa a la corrupcion! Entra ya al Portal Anticorrupcion de Colombia - PACO: https://bit.ly/3j1LPtV	4	30009
60	30/09/2021	30/09/2021 1	10:00 a.m.	Conectate ya: lanzamiento nueva convocatoria de Mision TIC, la ultima tripulacion. ¡Formate gratis en programacion! http://bit.ly/MisionTICLaUltimaTripulacion	4	159011

2.2 Gestiones desarrolladas por Gov.co Territorial

2.2.1 Gestión de Casos Gov.co Territorial

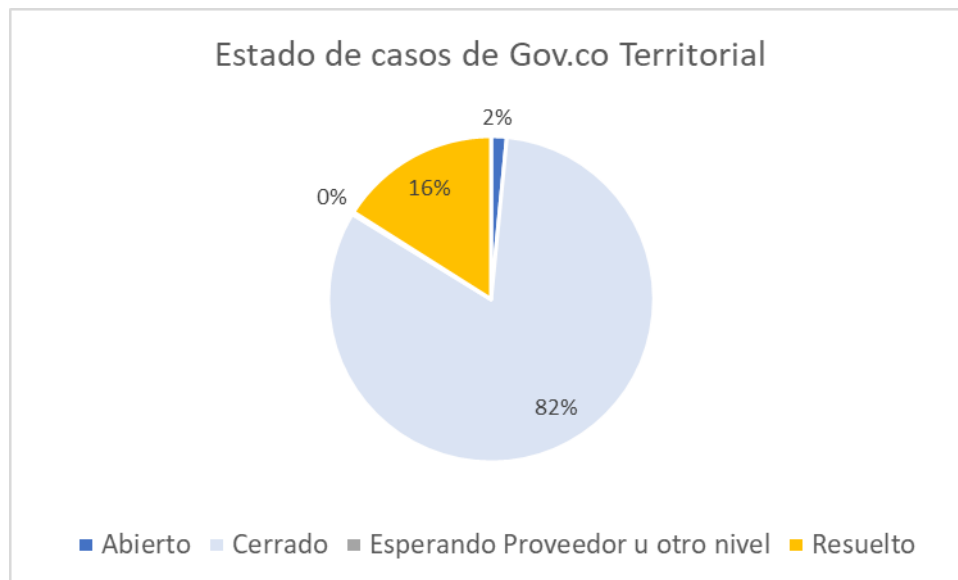
Del 1 al 30 de septiembre se gestionaron 1893 casos en Service Desk en Gov.co/Territorial de los cuales 902 fueron escalados a Segundo Nivel y 991 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 30 de septiembre en territorial:

Tipificación / Estado	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general
Actualización		580		1	581
Consulta	1	230	1	1	233
Creación	5	1029		5	1039
Eliminación		5			5
Error		20			20
Gestión interna		6			6
Otro		9			9
Total general	6	1879	1	7	1893

Con respecto al mes anterior hemos presentado un decrecimiento debido a que la creación de Sitios web para las instituciones Educativas ya se encuentra en la etapa de apropiación y uso.

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

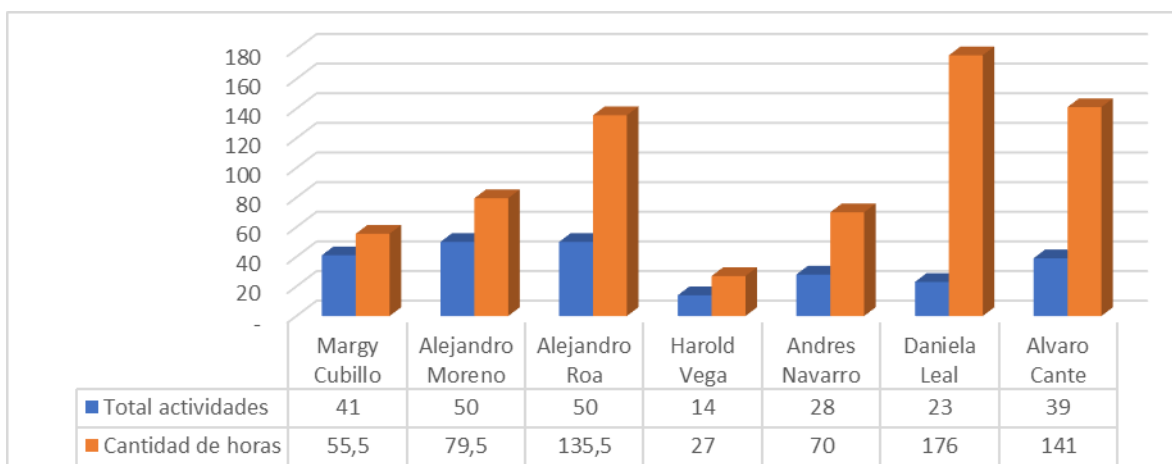
El 2% que no se logró cerrar al 30 de septiembre se estará cerrando en la primera semana de octubre, la mayoría pertenecen a la creación de sitios web para instituciones educativas priorizadas con Centros Digitales.



Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 245 actividades que hacen parte de la operación, pero no están registradas como casos (Informes, Pruebas QA, Formatos, MX, Automatización de informes, Monitoreo Preventivo) incluyendo a los agentes profesionales.

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

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



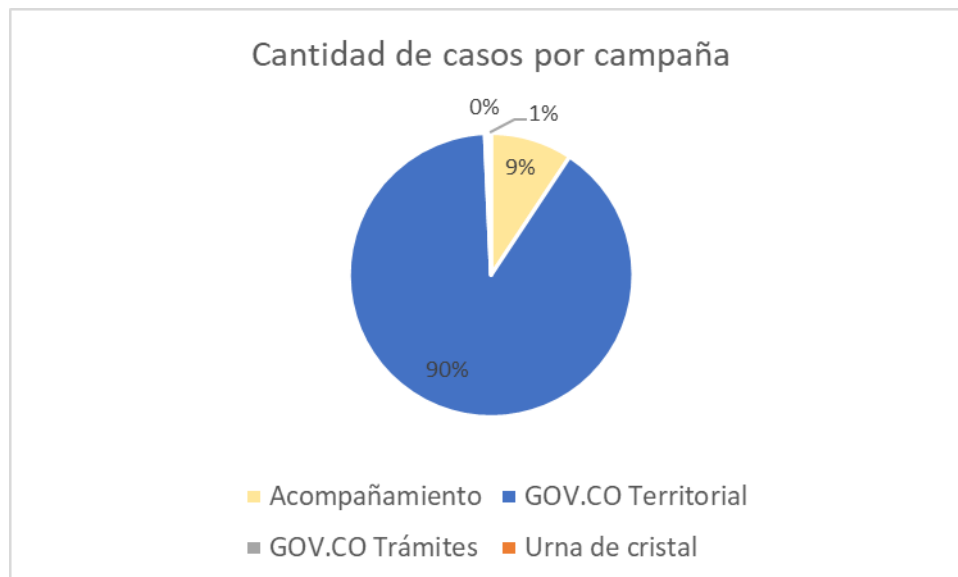


En el 2021 se ha venido realizando la normalización de cada uno de los procesos de Territorial en donde para cada procedimiento se elabora, se aprueba y se socializa con agentes técnicos y con líderes de solución (Manual – Guía – Flujograma del proceso – Plantilla – Matriz) **Ver anexo 21**

Mesa de servicio Gov.co/Territorial (Segundo Nivel)	Guía	23	96%
	Manual	2	
	Matriz	3	
	Plantilla	80	
	Procedimiento	24	
	Total	132	

2.3 Casos creados en Service Desk

En septiembre se crearon en la plataforma Service Desk de Outsourcing 2107 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 90% fueron asignados a la solución GOV.CO Territorial, a continuación detallamos el estado de los casos en general:

Estado	Total
Abierto	58
Cerrado	1934
Esperando Información Usuario	5
Esperando Proveedor u otro nivel	5
Reapertura	1



Resuelto	104
Total general	2107

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

Tipificación		Total
Acompañamiento	Acompañamiento	196
Total Acompañamiento		196
GOV.CO Territorial	Actualización	581
	Consulta	233
	Creación	1039
	Eliminación	5
	Error	20
	Gestión interna	6
	Otro	9
Total GOV.CO Territorial		1893
GOV.CO Trámites	Actualización	6
Total GOV.CO Trámites		6
Urna de cristal	Urna de cristal	9
Total Urna de cristal		9
Total general		2107

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	Septiembre	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	septiembre
------	-----	-----	------------



Ítem	ANS	Oro	septiembre
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo de este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recover TimeObjective)	D $\geq$ 99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	99.3%
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	89%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser $\leq$ a 30 segundos	9 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser $\leq$ a 400 segundos	6.3 segundos
6	Tiempo de atención Email	Debe ser $\leq$ a 5 horas	32 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos $\leq$ 2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4.4
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: $\leq$ 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	397 segundos inbound – 7 minutos correo



Ítem	ANS	Oro	septiembre
11	Eficacia	EFICACIA ≥95%	94%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU≥90%	99.6%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN≥90%	97.2%
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**

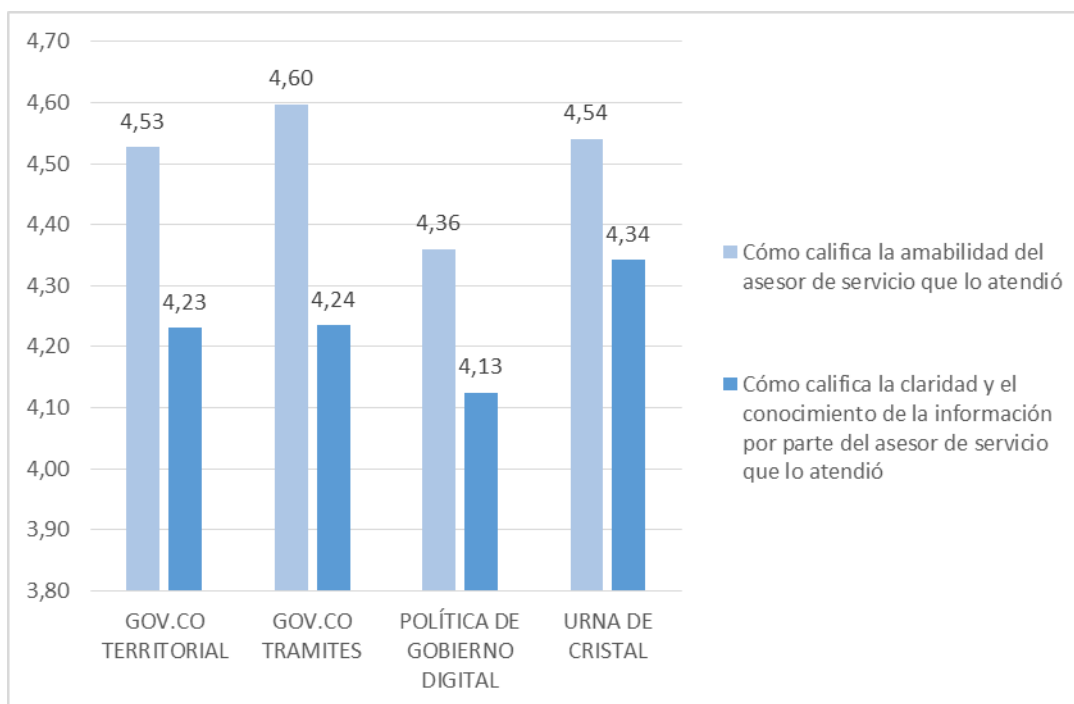
Pregunta/Calificación	Cantidad
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	671
1	62
2	11
3	2
4	28
5	568
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	773
1	99
2	18
3	17
4	71
5	568
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	912
NO	90
SI	822
Total general	2356

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	4,53	4,23	4,37
GOV.CO TRAMITES	4,60	4,24	4,40
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	4,36	4,13	4,23
URNA DE CRISTAL	4,54	4,34	4,43
Total general	4,53	4,28	4,40



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.

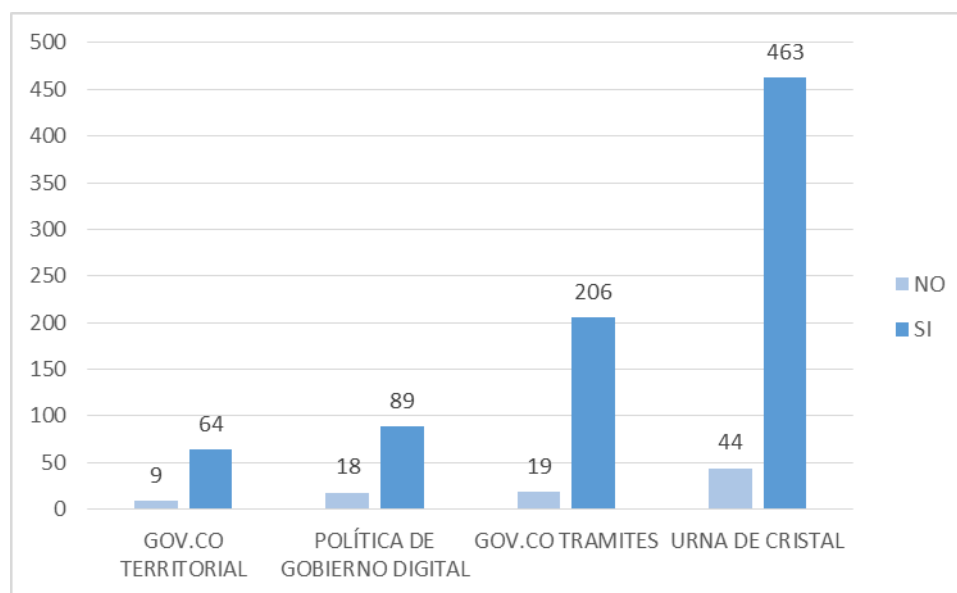
Para pregunta “**Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió**” para los procesos de la Dirección de Gobierno Digital, el promedio es superior a 4.2 en comparación con el mes anterior éste



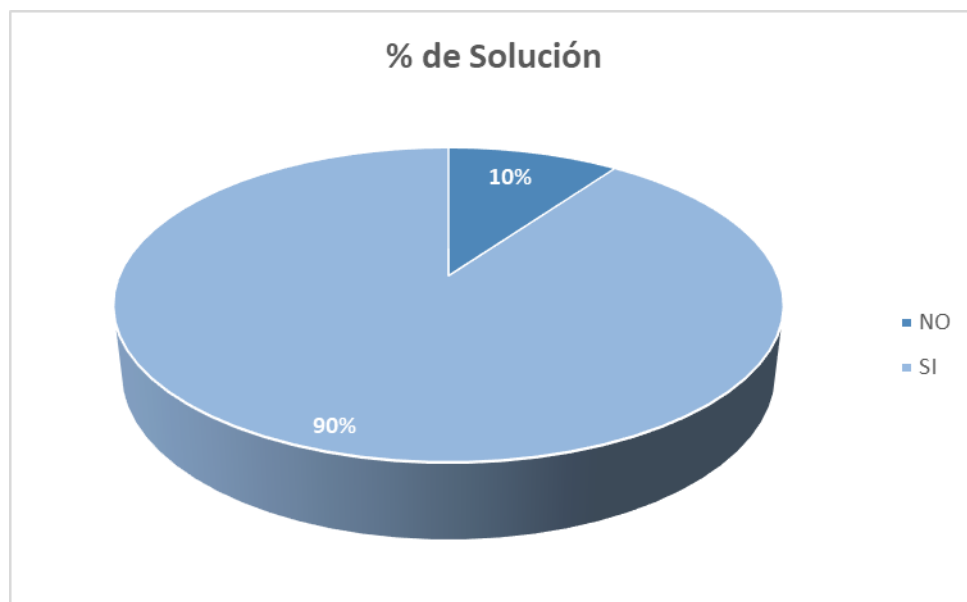
presenta una leve disminución.

Para la consulta “Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?” el 90% de las respuestas fueron positivas.

Proceso	NO	SI	Total general
GOV.CO TERRITORIAL	9	64	73
POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL	18	89	107
GOV.CO TRAMITES	19	206	225
URNA DE CRISTAL	44	463	507
Total general	90	822	912



Donde el 90% de los ciudadanos y entidades afirmaron que la solicitud fue solucionada, demostrando la calidad de la información y de atención brindada desde el ccc



5 Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.

Se realiza evaluación de conocimientos de los temas vistos, el 100% de los asesores presentaron la evaluación



Notas evaluación mensual Septiembre				
Cedula	Nombre	Apellido(s)	Proceso	Nota
52792492	KAREN ALEXA	ANGARITA PERDOMO	URNA DE CRISTAL	100%
1022347417	EDNA FERNANDA	BANDERA GARCIA	GOV.CO	100%
1072749901	RAFAEL ALBERTO	BUITRAGO SALAMANCA	TERRITORIAL	70%
1024597837	KELLY JOHANNA	CARRILLO SANTOFIMIO	GOV.CO	100%
1104703191	ERIKA VIVIANA	CASTRO VILLALOBOS	URNA DE CRISTAL	90%
1057466725	LUIS ALEJANDRO	CATELBLANCO ROA	TERRITORIAL	100%
1127622303	DOUGLAS JOSE	CONSUEGRA ATENCIO	GOV.CO	100%
1022988463	MARGY JULIANA	CUBILLOS RODRIGUEZ	TERRITORIAL	90%
39800096	ROSMERY	CUBILLOS ROJAS	TERRITORIAL	80%
79835290	JUAN CARLOS	GALEANO	GOV.CO	90%
1018417595	JHOJAN ALBERTO	GUTIERREZ IPUZ	TERRITORIAL	100%
1019083201	YORELY CATHERINE	JEREZ ESPITIA	GOV.CO	80%
1014240301	LINDA MARCELA	MANRIQUE BETANCOURT	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
1033792313	ADAIR ALEJANDRO	MORENO LOPEZ	TERRITORIAL	60%
1057604261	DANIEL SANTIAGO	PAEZ RIOS	GOV.CO	70%
1040373562	YENY ESTHER	PALMERA BEDOYA	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
52734114	GLORIA ESPERANZA	PARADA PAEZ	GOV.CO	80%
1013608850	BIVIANA MARCELA	PARDO MONGUI	TERRITORIAL	100%
1013637110	CINDI YASMIN	PRECIADO GIRON	TERRITORIAL	90%
1015463567	MARIA PAULA	RODRIGUEZ OLAYA	POLITICA DE GOBIERNO D	90%
80117519	JUAN CARLOS	UNIBIO GARCIA	POLITICA DE GOBIERNO D	80%
1016102422	LIZETT ADRIANA	VANEGAS BARBOSA	POLITICA DE GOBIERNO D	100%
1012399639	LIZ VIVIANA	VASQUEZ MORA	GOV.CO	90%
1016016201	HAROLD ALEXANDER	VEGA VARGAS	TERRITORIAL	80%

Se evidencia que los siguientes agentes no aprobaron la evaluación

Cedula	Nombre	Apellido(s)	Proceso
1072749901	RAFAEL ALBERTO	BUITRAGO SALAMANCA	TERRITORIAL
1033792313	ADAIR ALEJANDRO	MORENO LOPEZ	TERRITORIAL
1057604261	DANIEL SANTIAGO	PAEZ RIOS	GOV.CO

Se realiza socialización de las respuestas con el fin de que ellos directamente conozcan en que fallarlo; De igual forma se establecerá un proceso de capacitación para reforzar conocimiento.

Ver anexo 26

El resultado promedio de la Dirección de Gobierno digital es de 89% en cuanto a la evaluación de conocimiento.

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

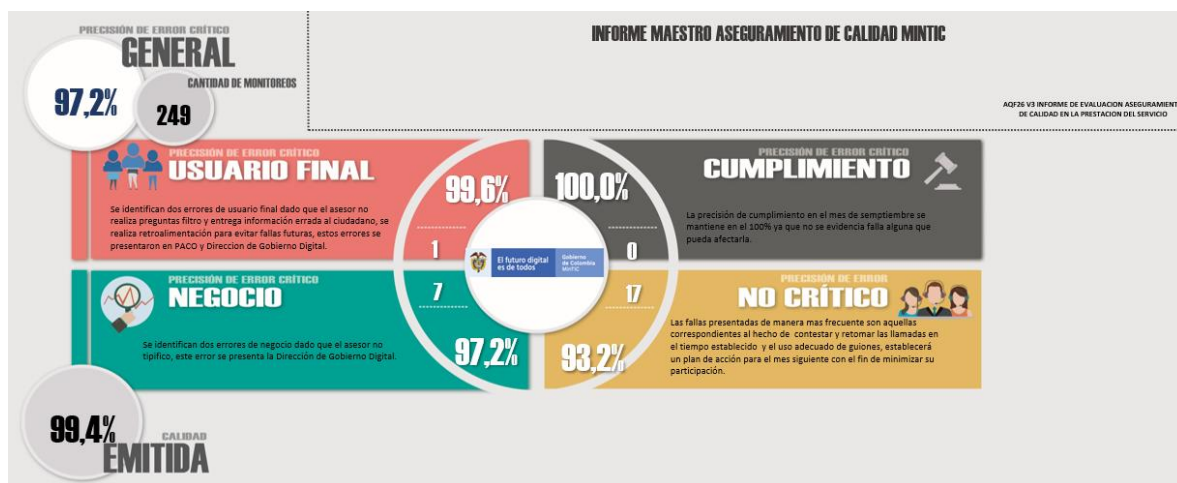


6 Calidad CCC

6.1 Calidad interna

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

Ver anexo 10



Para el mes de septiembre y después de realizar 249 monitoreos para la Dirección de Gobierno Digital, se evidencia lo siguiente:

- La calidad cierra al 99.4% cumpliendo con lo establecido.
- La medición por Precisión cierra al 97.2% cumpliendo de forma satisfactoria.
- Las precisiones afectadas en septiembre fueron Usuario final y negocio

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 críticos

Con respecto a los errores críticos se evidencia 7 transacciones afectadas y una de ellas con dos errores, como resultado 8 fallas relacionadas con Captura de información tipificación y Preguntas Filtro

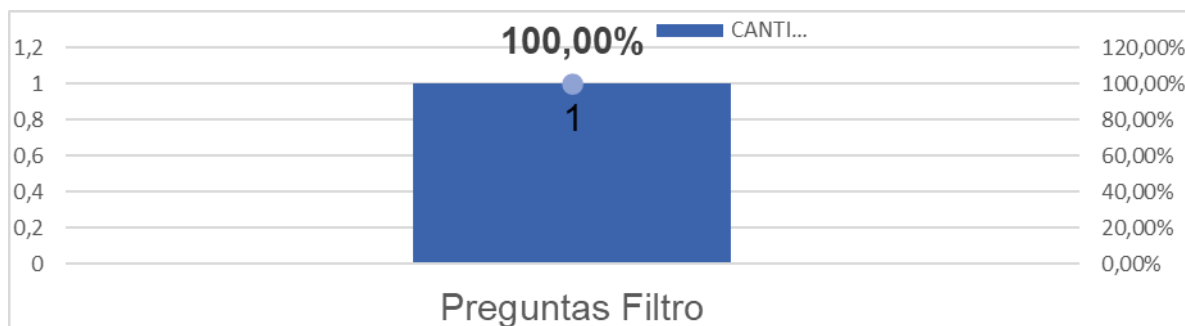
Para los casos anteriores se realiza alarma al coordinador para que realice la retroalimentación correspondiente.



Errores críticos de Usuario Final

El error critico presentado corresponde a transacción de gov.co tramites donde el agente no realiza preguntas al ciudadano, con el fin de direccionarlo de forma correcta

ÍTEMS	CANTIDAD	PARETO
Preguntas Filtro	1	100,00%
Total general	1	



Errores críticos de Negocio

Se evidencia que algunos de los agentes no están solicitando datos ni tipificando en OCM razón por la cual se afectan dichos ítems

ÍTEMS	CANTIDAD	PARETO
Captura de información	5	71,43%
Tipifica correctamente	2	100,00%
Total general	7	



Errores críticos de Negocio

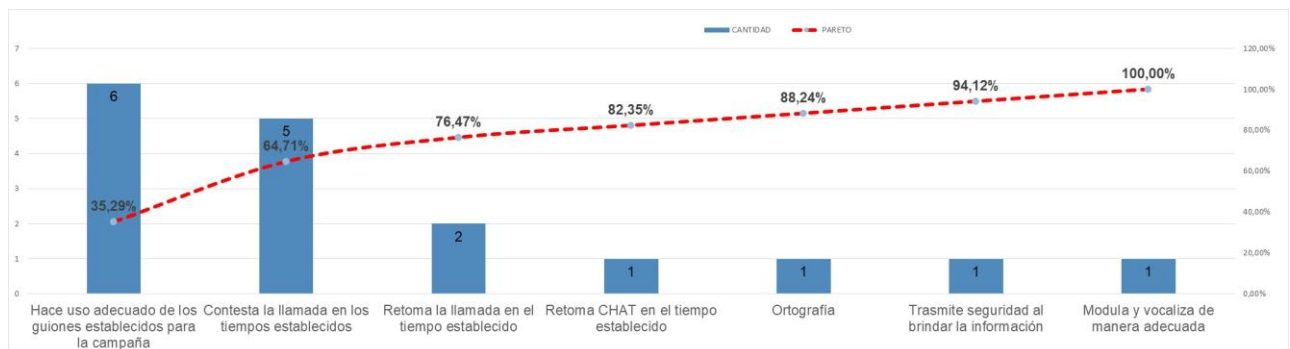
Para septiembre no se presentaron fallas que afecten la precisión de negocio.



Errores no críticos

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

ÍTEMS	CANTIDAD	PARETO
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	6	35,29%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	5	64,71%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	2	76,47%
Retoma CHAT en el tiempo establecido	1	82,35%
Ortografía	1	88,24%
Trasmite seguridad al brindar la información	1	94,12%
Modula y vocaliza de manera adecuada	1	100,00%
Total general	17	



Los agentes que generaron estas fallas son:

ÍTEMS	CANTIDAD
ALBERTO GUTIERREZ (MINTIC)	1
Biviana Marcela Pardo Mongui (MINTIC)	1
EDNA FERNANDA BANDERA GARCIA (MINTIC)	1
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS (MINTIC)	4
Juan Carlos Galeano(MINTIC)	2
Kelly Johanna Carrillo (MINTIC)	1
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA (MINTIC)	1
Daniel Santiago Paez Rios (MINTIC)	6
Total general	17

Precisión de error no crítico para el mes de septiembre es de 93.2%.



6.2 Actividades de apoyo

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

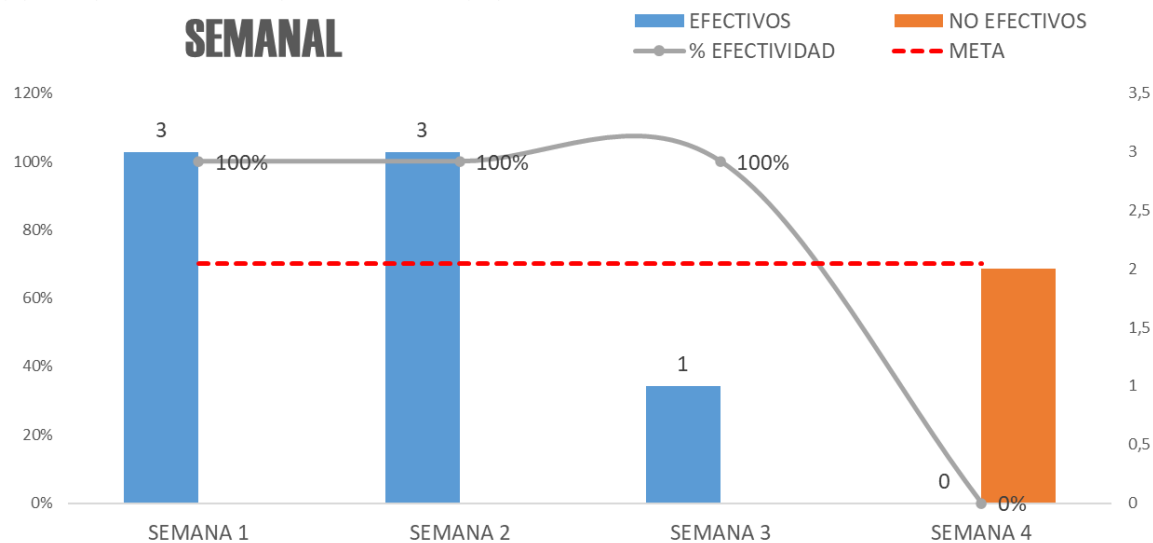
COMPORTAMIENTO INTERVENCIÓN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD



Teniendo en cuenta las intervenciones focalizadas realizadas en el mes de septiembre, se evidencia que el comportamiento de las mismas fue efectivo las dos primeras semanas, ya que los agentes mejoraron su nivel de calidad, sin embargo en las siguientes dos semanas, no se obtiene el mismo resultado, motivo por el cual desde el área de calidad se continuará con los seguimientos correspondientes con el fin de identificar estas fallas y cumplir con los parámetros establecidos.



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 septiembre 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
HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	100,0%	100,0%	100,0%
JUAN DAVID ROJAS	100,0%	100,0%	100,0%
LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	100,0%	100,0%	100,0%
LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	100,0%	100,0%	100,0%
KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	100,0%	100,0%	100,0%
ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	100,0%	100,0%	100,0%
YENY ESTHER PALMERA	100,0%	100,0%	100,0%
RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	100,0%	100,0%	100,0%
UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	100,0%	100,0%	100,0%
MARCELA MANRIQUE	100,0%	100,0%	100,0%
CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	100,0%	100,0%	100,0%
DOUGLAS CONSUEGRA	100,0%	100,0%	100,0%
ROSMERY CUBILLOS ROJAS	100,0%	100,0%	100,0%
YORELY CATHERINE JEREZ ESPITIA	100,0%	100,0%	100,0%
MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	100,0%	100,0%	100,0%
LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	100,0%	100,0%	100,0%
GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	100,0%	100,0%	100,0%
BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	91,7%	100,0%	99,7%
EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	90,9%	100,0%	99,6%
KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	90,9%	100,0%	99,6%
MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	88,9%	100,0%	99,6%
ALBERTO GUTIERREZ	91,7%	100,0%	99,4%
JUAN CARLOS GALEANO	83,3%	100,0%	99,3%
ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS	66,7%	77,8%	96,4%
Daniel santiago Paez Ríos	66,7%	58,3%	93,0%
Total general	94,4%	97,2%	99,4%

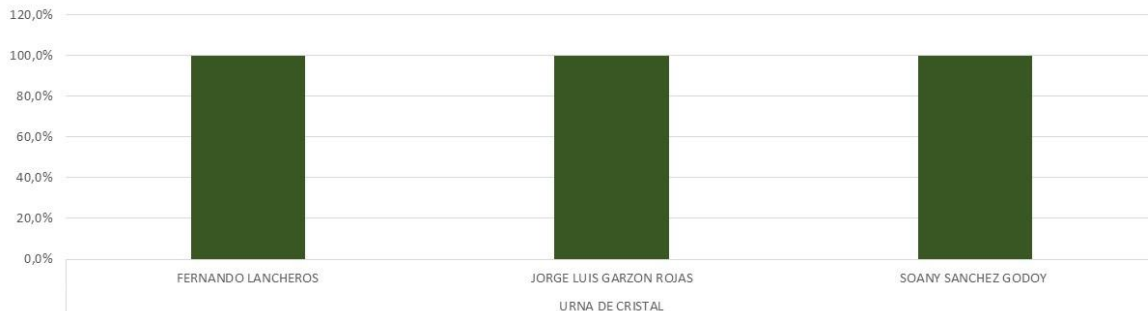
Aunque dos de los agentes cometieron fallas críticas su nota individual final se encuentra dentro de los estándares establecidos, y de acuerdo con las intervenciones realizadas ellos se comprometen a estar más pendientes de su gestión.

6.4 Calibraciones

Con respecto a las calibraciones del mes de septiembre calibración para la cuenta Urna De Cristal



% 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 septiembre se realiza un refuerzo a urna de cristal para el manejo de los guiones y tipificación; así mismo para el 100% de la dirección se realiza la socialización de:

Política seguridad privacidad_informacion_resolucion_2256_2020
Politica_tratamiento_datos_personales_resolucion924.

Adicional se les comparte los documentos en mención.

Al finalizar se solicita a los agentes diligenciar un formulario donde se les pregunta

1. Acepto que he leído y entendido la política de tratamiento de datos MinTIC
2. Acepto que he leído y entendido la política de seguridad y privacidad de la información MinTIC



Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Refuerzo Novedades calibración Urna de Cristal Septiembre	24/09/2021	Gobierno Digital
Socialización de Política de tratamiento de datos - Privacidad y seguridad	14/09/2021	Gobierno Digital

8 Reuniones

Con respecto a las acciones de mejora también se realiza reunión con la agencia nacional digital AND para validar los casos que se crean en Service Desk, y como se encuentran asignados los árboles de escalamiento en dicha herramienta

Se valida el proceso de asignación de nuevos estados para en la herramienta Service Desk y si estos se pueden usar para servicios ciudadanos digitales.

Se propone realizar reunión feedback de servicios ciudadanos digitales

Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Estados Service Desk AND	14/09/2021	Gobierno Digital

9 Acciones de mejora.

- Se capacita en tratamiento de datos personales al 100% de la operación
- Se realiza actualización de plantillas para la mesa de ayuda territorial nivel I
- Se establecen protocolos de gestión para el correo electrónico en la mesa de ayuda territorial nivel I
- Se establecen procedimientos de atención para las instituciones educativas que están en proceso de uso y apropiación de los sitios web entregados por Gov.co Territorial
- Se realizan reuniones con diferentes entidades para validar enlaces rotos en el portal único del estado Gov.co

10 Observaciones y conclusiones.

- 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.
- Se esta en proceso de cierre de cada uno de los casos abiertos de meses anteriores para dar cierre al contrato el próximo 30 de octubre



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

ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2021

CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO

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



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

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

1 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021



Objetivo	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 30 de septiembre de 2021 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
Periodo del informe	Septiembre 2021
Presentado por:	Outsourcing S.A.
Entregado a:	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
No de informe:	15



TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	5
3	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano	6
3.1	Gestión de canal Inbound	7
3.2	Gestión llamada.....	11
3.3	Gestión Outbound.....	12
3.4	Gestión Email	13
3.5	Casos creados en Service Desk	14
4	Encuesta de satisfacción.....	15
5	Evaluación de conocimientos.	16
6	Calidad CCC	16
6.1	Calidad interna	17
6.2	Desempeño por agente	18
6.3	Calibraciones	18
7	Formación	19
8	Acciones de mejora.....	19
9	Observaciones y conclusiones	20



INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

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

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	Septiembre
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

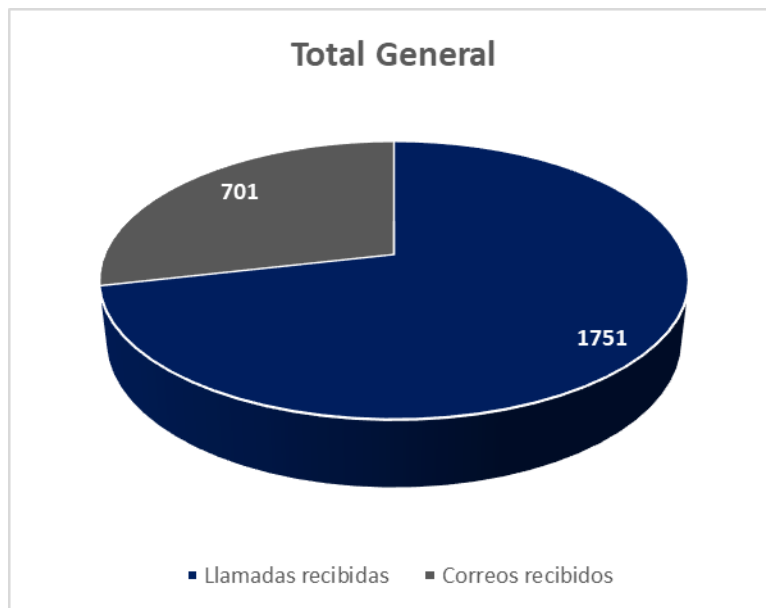


Ítem	ANS	Oro	Septiembre
		400 segundos	
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	35 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4,5
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	<i>Tiempo promedio de atención (TMO).</i>	<i>ANS Pactado con el cliente</i>	460 segundos inbound – 8 minutos correo
11	<i>Eficacia</i>	<i>EFICACIA >=95%</i>	100%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=100%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN>=100%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	95%

3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de septiembre 2021, el CCC recibió un total de 2.452 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal	01-Sep-2021 07-Sep-2021	08-Sep-2021 13-Sep-2021	14-Sep-2021 19-Sep-2021	20-Sep-2021 26-Sep-2021	27-Sep-2021 30-Sep-2021	Total general
Llamadas recibidas	349	412	315	383	292	1751
Correos recibidos	119	89	246	147	100	701
Total	468	501	561	530	392	2452



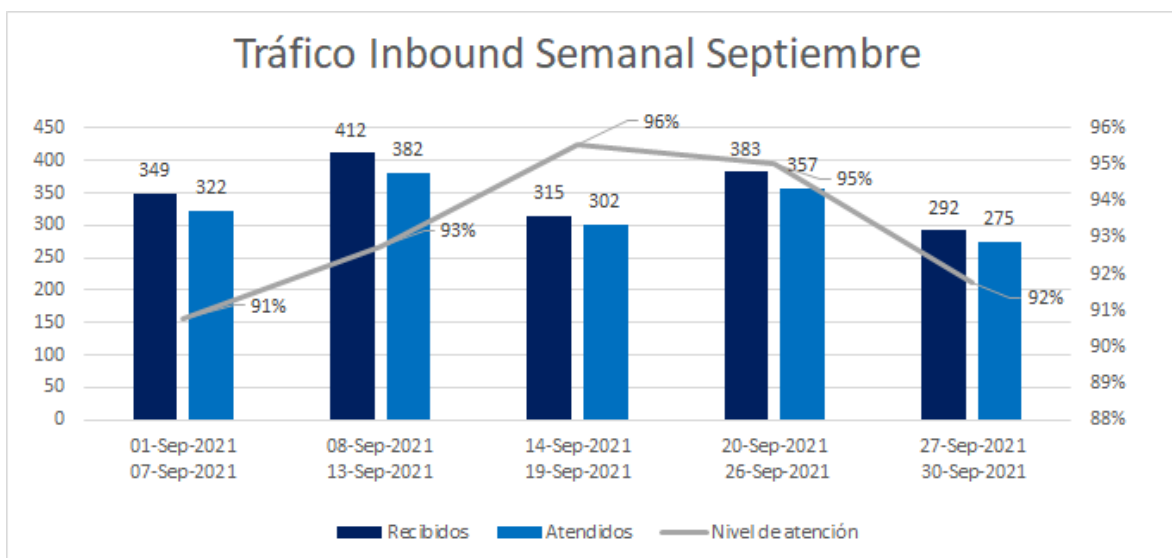
Para el mes de septiembre se evidencia que el canal Inbound tuvo la mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 71% sobre el total.

3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de septiembre 2021 se recibieron un total de 1.751 llamadas, de las cuales se atendieron 1.638, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Canal Inbound									
Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
1/09/2021	86	77	77	0	9	100 %	0,00%	467	0,4
2/09/2021	60	56	55	0	4	98 %	0,00%	417	3,4
3/09/2021	56	51	51	0	5	100 %	0,00%	459	0,6
4/09/2021	4	3	3	0	1	100 %	0,00%	249	1,0
6/09/2021	77	72	72	0	5	100 %	0,00%	504	0,5
7/09/2021	66	63	63	0	3	100 %	0,00%	477	0,5
8/09/2021	121	111	111	0	10	100 %	0,00%	387	0,6
9/09/2021	96	89	87	0	7	98 %	0,00%	469	3,1
10/09/2021	67	60	60	0	7	100 %	0,00%	497	0,6
11/09/2021	16	16	16	0	0	100 %	0,00%	355	0,1
13/09/2021	112	106	104	0	6	98 %	0,00%	456	1,8
14/09/2021	88	85	85	1	2	100 %	1,14%	409	0,3
15/09/2021	73	70	70	0	3	100 %	0,00%	465	0,5
16/09/2021	85	81	81	1	3	100 %	1,18%	466	0,4
17/09/2021	59	58	58	0	1	100 %	0,00%	461	0,4
18/09/2021	10	8	8	0	2	100 %	0,00%	336	1,4
20/09/2021	91	88	87	1	2	99 %	1,10%	472	3,0
21/09/2021	79	77	77	0	2	100 %	0,00%	417	0,4
22/09/2021	76	72	72	0	4	100 %	0,00%	559	0,4
23/09/2021	74	68	67	0	6	99 %	0,00%	469	2,0
24/09/2021	56	52	52	0	4	100 %	0,00%	435	0,3
25/09/2021	7	7	7	0	0	100 %	0,00%	410	0,6
27/09/2021	122	112	111	3	7	99 %	2,46%	446	1,8
28/09/2021	44	42	42	0	2	100 %	0,00%	381	0,5
29/09/2021	62	58	58	0	4	100 %	0,00%	433	0,5
30/09/2021	64	56	56	0	8	100 %	0,00%	513	0,8
Total general	1751	1638	1630	6	107	100 %	0 %	454	1,1

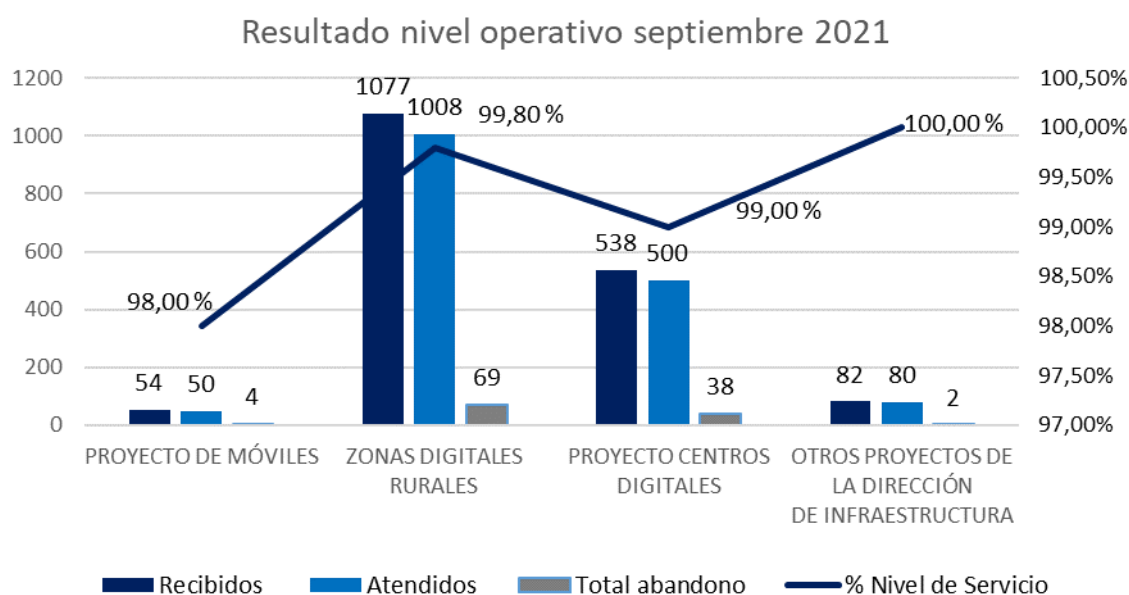


A continuación, se detalla la participación de las gestiones desarrolladas por cada uno de los proyectos de la campaña Infraestructura, según la información del inbound, nivel de servicio y TMO.

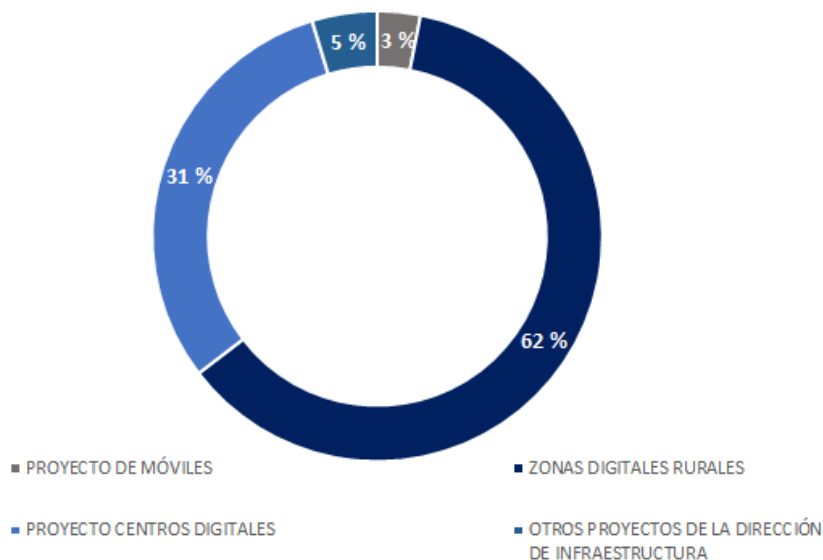


Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidos <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
PROYECTO DE MÓVILES	54	50	49	0	4	4	98,00 %	0,00 %	416	1,5
ZONAS DIGITALES RURALES	1077	1008	1006	5	64	69	99,80 %	0,46 %	460	0,7
PROYECTO CENTROS DIGITALES	538	500	495	1	37	38	99,00 %	0,19 %	452	1,9
OTROS PROYECTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	82	80	80	0	2	2	100,00 %	0,00 %	419	0,3
Total general	1751	1638	1630	6	107	113	99,20 %	0,16 %	437	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.

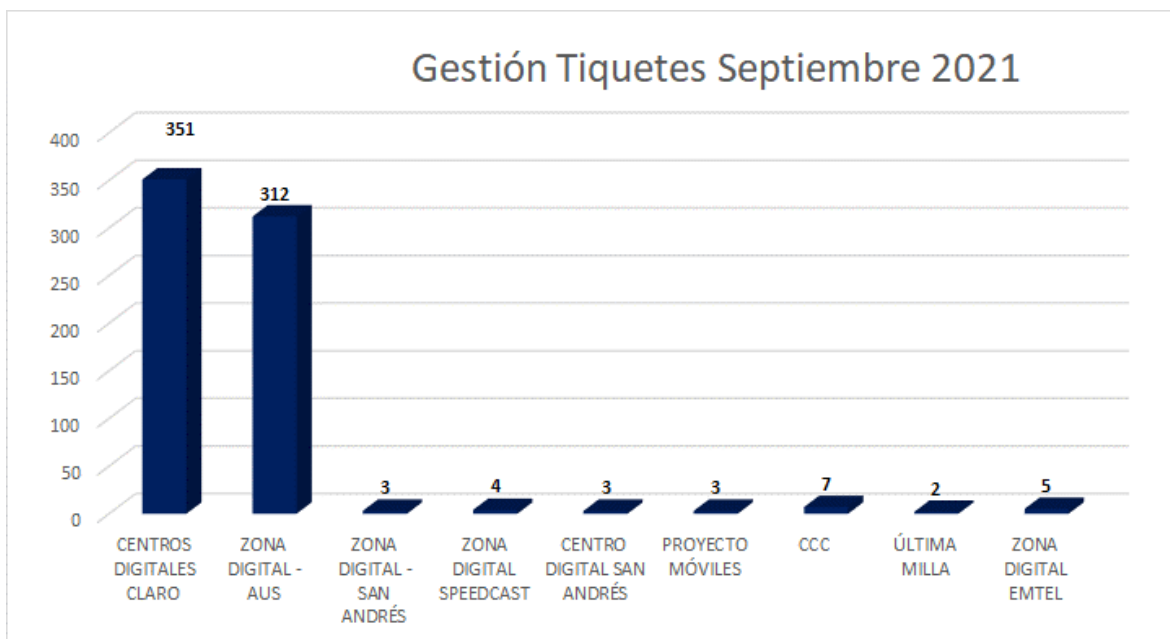


% Participación de los Proyectos





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



Gestionado por	
Proyecto o consulta	Cantidad
CENTROS DIGITALES CLARO	351
ZONA DIGITAL - AUS	312
ZONA DIGITAL - SAN ANDRÉS	3
ZONA DIGITAL SPEEDCAST	4
CENTRO DIGITAL SAN ANDRÉS	3
PROYECTO MÓVILES	3
CCC	7
ÚLTIMA MILLA	2
ZONA DIGITAL EMTel	5
Total, general	690



3.2 Gestión llamada

Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana 2 con un total de 412 llamadas de las cuales se atendieron 382. **Ver anexo 3**

El total de llamadas atendidas hasta el 30 de septiembre fue de 1.638 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera.

Tipología Llamada	
Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	1.156
No efectivo	482
Total, general	1.638

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 339 registros.

Llamadas no efectivas	
Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	339
Muda	92
Equivocada	50
Broma	1
Total, general	482

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



Consultas	Cantidad
Consulta Otros proyectos	757
Otros Temas	227
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	60
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	54
Consulta Incentivos a la Demanda 1	20
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	17
Consulta Móviles	6
Incidencia masiva sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	4
Consulta Puntos Digitales	3
Desinstalación de un punto de Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	2
Línea GOV.CO	2
Consulta Alta Velocidad	1
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Urbanas	1
Requerimientos Técnico del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Solicitud instalación punto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1
Total general	1156

3.3 Gestión Outbound

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



Control de llamadas		
Fecha	Marcaciones por día	Gestión
1/09/2021	3	Efectiva
2/09/2021	3	Efectiva
3/09/2021	3	Efectiva
6/09/2021	3	Efectiva
7/09/2021	3	Efectiva
8/09/2021	3	Efectiva
9/09/2021	3	Efectiva
10/09/2021	3	Efectiva
13/09/2021	3	Efectiva
14/09/2021	3	Efectiva
15/09/2021	3	Efectiva
16/09/2021	3	Efectiva
17/09/2021	3	Efectiva
20/09/2021	3	Efectiva
21/09/2021	3	Efectiva
22/09/2021	3	Efectiva
23/09/2021	2	Efectiva
24/09/2021	2	Efectiva
27/09/2021	2	Efectiva
28/09/2021	2	Efectiva
29/09/2021	2	Efectiva
30/09/2021	2	Efectiva
Total general	60	

3.4 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 30 de septiembre 2021, el CCC recibió un total de 701 correos con el siguiente comportamiento. **Ver anexo 2**

Correo	01-Sep-2021 07-Sep-2021	08-Sep-2021 13-Sep-2021	14-Sep-2021 19-Sep-2021	20-Sep-2021 26-Sep-2021	27-Sep-2021 31-Sep-2021	Total general
Recibidos	119	89	246	147	100	701
Atendidos <5 (Hrs)	119	89	246	147	93	694
Nivel de atención	100%	100%	100%	100%	99%	100%



En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 3 con un total de 246 requerimientos.

Para septiembre el total de correos atendidos fue de 694, de los cuales 637 fueron efectivos, 63 SPAM y 1 de prueba; se detallan a continuación.

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
CCC	222
Otros Proyectos Dir. infra	218
Zonas Digitales Rurales ZDR	78
Zonas Digitales San Andrés	39
INRED	39
Ultima Milla (CCC)	28
Móviles	12
AUS San Andrés	1
Total, general	637

3.5 Casos creados en Service Desk

Hasta el 30 de septiembre en la gestión de Service Desk han ingresado un total de 690 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. **Ver anexo 5**

Proyecto o consulta	Cantidad
CENTROS DIGITALES CLARO	351
ZONA DIGITAL - AUS	312
ZONA DIGITAL - SAN ANDRÉS	3
ZONA DIGITAL SPEEDCAST	4
CENTRO DIGITAL SAN ANDRÉS	3
PROYECTO MÓVILES	3
CCC	7
ÚLTIMA MILLA	2
ZONA DIGITAL EMTel	5
Total, general	690



De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación del proyecto “Centros Digitales Claro con un 51% sobre el total de casos.

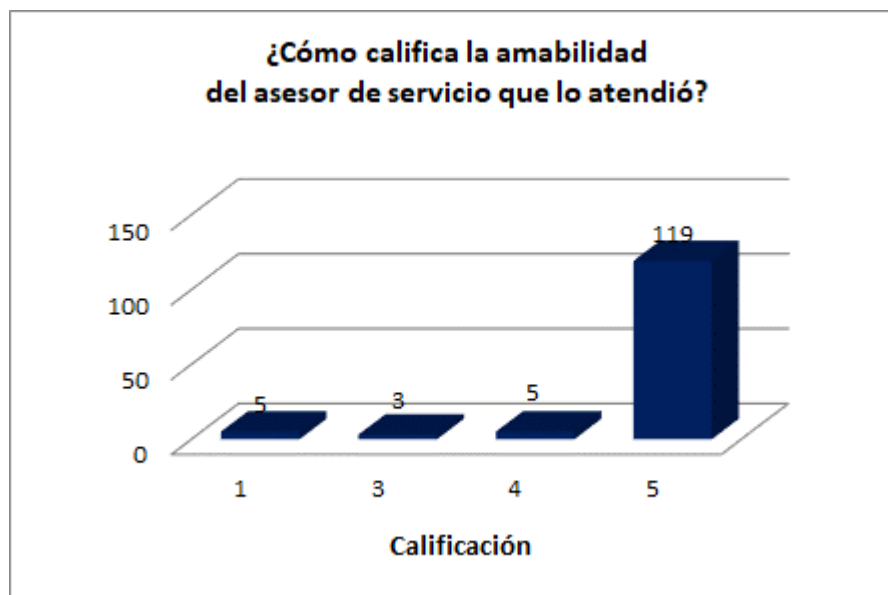
4 Encuesta de satisfacción

Ver anexo 25

Encuesta Infraestructura Septiembre 2021	
Pregunta / Calificación	Total
Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió	132
1	5
3	3
4	5
5	119
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió	153
1	9
2	4
3	7
4	15
5	118
Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?	170
NO	30
SI	140
Total general	455

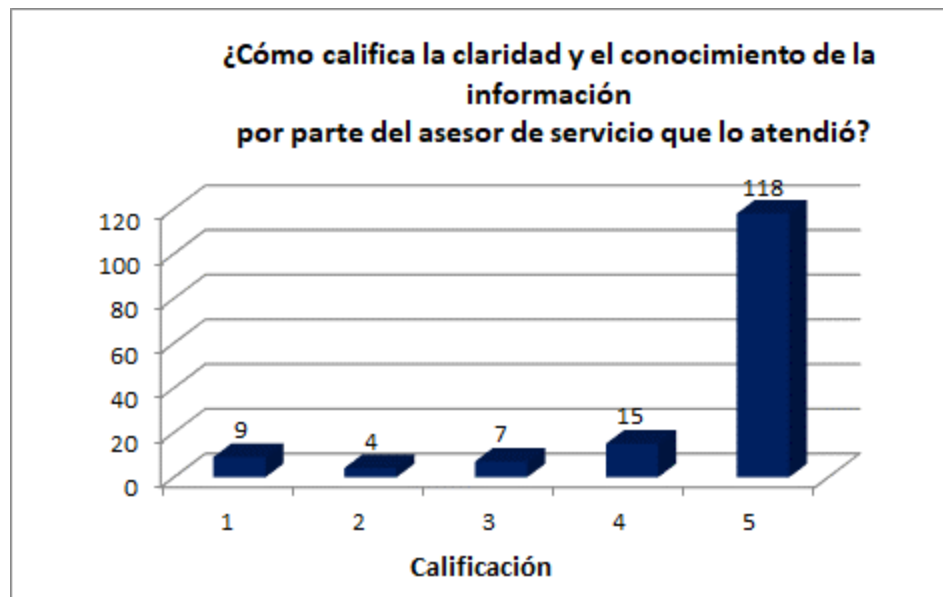
A continuación, se comparte el resultado promedio de las preguntas 1 y 2

Para la pregunta, Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió; el promedio de calificación estuvo en 4.7





Por último, para la pregunta Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió; el promedio de calificación estuvo en 4.4



5 Evaluación de conocimientos.

Ver anexo 26

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

Nombre de usuario	Nombre	Apellido(s)	Cuenta	Nota
1031123589	WILSON CAMILO	BARRERA VELANDIA	INFRAESTRUCTURA	100%
52483267	NUBIA	PIEROS ESPEJO	INFRAESTRUCTURA	100%
1030573340	JESUS DAVID	BUSTOS JIMENEZ	INFRAESTRUCTURA	90%
1019120323	CRISTIAN CAMILO	TIMOTE YARA	INFRAESTRUCTURA	90%

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 septiembre de 2021 la calidad de la cuenta se mantiene dentro de los estándares establecidos cumpliendo tanto en precisiones con en calidad emitida.

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

Errores críticos

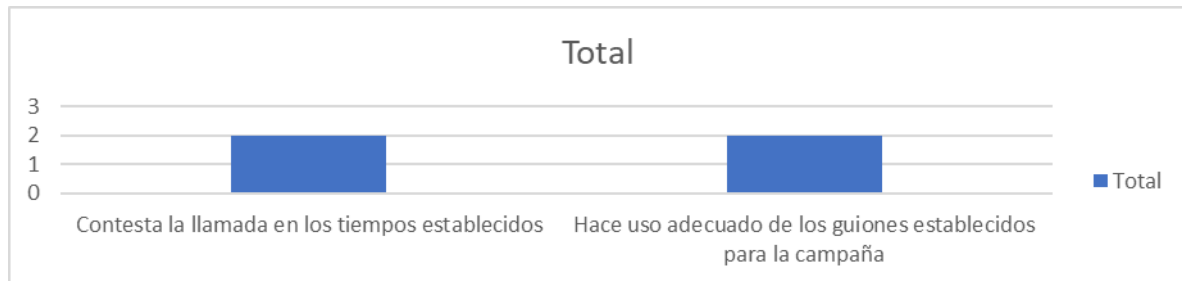
Para el mes de septiembre no se presentan errores críticos generando que las precisiones se encuentren al 100%

Errores no críticos

Los errores de servicio más representativos en la dirección de infraestructura corresponden a uso de guiones y manejo en los 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	2	50,00%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	2	100,00%
Total general	4	



6.2 Desempeño por agente

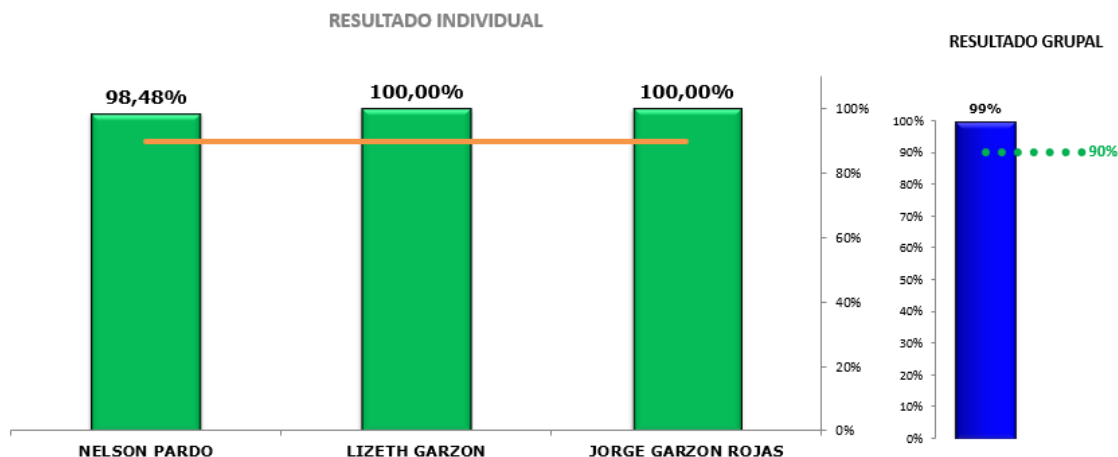
A continuación, se relaciona el estado de calidad por agente

Agentes	CANT. MONITOREOS	PENC	PEC GENERAL	CALIDAD EMITIDA
CRISTIAN CAMILO TIMOTE YARA	10	100,0%	100,0%	100,0%
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	10	100,0%	100,0%	100,0%
LORENA AREVALO	10	90,0%	100,0%	99,6%
JESUS DAVID BUSTOS JIMENEZ	10	90,0%	100,0%	99,6%
NUBIA PIÑEROS	10	80,0%	100,0%	99,2%
Total general	50	92,0%	100,0%	99,7%

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

6.3 Calibraciones

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



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

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

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

(Ver memorias)

7 Formación

Para el mes de septiembre se realiza socialización de la Política_seguridad_privacidad_informacion_resolucion_2256_2020 y la Política_tratamiento_datos_personales_resolucion924, a los agentes del centro de contacto al ciudadano, adicional se les comparte los documentos en mención.

Al finalizar se solicita a los agentes diligenciar un formulario donde se les pregunta

1. Acepto que he leído y entendido la política de tratamiento de datos MinTIC
2. Acepto que he leído y entendido la política de seguridad y privacidad de la información MinTIC

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Socialización de Política de tratamiento de datos - Privacidad y seguridad de la Información	14/09/2021	Infraestructura



8 Acciones de mejora

- Se recibe capacitación de Política seguridad privacidad información resolución y la Política tratamiento datos personales resolución
- Se establece proceso de resolución de casos de centros digitales generados por la interventoría
- Actualización al proceso de Tipificación del CCC
- Diseño e implementación de la base de conocimiento usada en el ccc de infraestructura
- Diseño e implementación del manual de procedimientos usados en el ccc de infraestructura
- Actualización de la base de Centros Digitales por parte del Ministerio
- Actualización al proceso de reapertura de tickets del proyecto Centros Digitales

9 Observaciones y conclusiones

- Se evidencia el aumento en cuanto a consultas del proyecto Centros Digitales
- De acuerdo con los resultados de la encuesta de servicio para el mes de septiembre el resultado es sobresaliente en cuanto a atención y conocimiento brindado desde el centro de contacto.
- De acuerdo con los resultados de calidad, se evidencia una excelente gestión en el centro de contacto
- Se realiza cambio de coordinador de centro de contacto



 El futuro digital es de todos		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	septiembre-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		
						WILLIAM CHACON BOBADILLA			COORDINADOR GIT DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL			78.391.475		
MODIFICACIONES AL CONTRATO														
Modificación Contractual		Modificación RP No.	Fecha de la modificación contractual		Tiempo en días (en caso de suspensión, otrosí o prórroga)	Valor de la modificación			Justificación de la modificación contractual					
Adición 1		32521	28/12/2020			\$ 527.520.561,00			Adición a la Orden de Compra para soportar los servicios de la Dirección de Infraestructura y de la Subdirección Administrativa del 1 de enero de 2021 al 31 de octubre de 2021					
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								
Cuando se realice una cesión, se debe indicar en los espacios destinados a tal fin, la información relacionada con la póliza y el registro presupuestal, la información de este formato debe incluir la totalidad de la información del contrato.														
Terminación anticipada		Fecha terminación		Acta de terminación				Fecha del acta de terminación anticipada						
				SI		NO								



 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA					
Contrato		50939-2020					
INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE							
Valor Total de Contrato						\$ 3.128.119.233	
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	24/09/2021	262169721,262203521,262207521,262348821	6,57%	\$ 205.564.870,25		
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:		83,76%	\$ 2.620.250.987,12		
SALDO POR GIRAR						16,2% \$ 507.868.246	

 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 septiembre 2021	0,22%	3,44%	0,36%
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 septiembre 2021	0,22%	3,44%	0,36%
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.	0,22%	3,44%	0,36%
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 septiembre 2021	0,22%	3,44%	0,36%
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 septiembre 2021 sin encontrar afectación alguna	0,23%	3,53%	0,37%
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.	0,22%	3,44%	0,36%
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	0,23%	3,53%	0,37%
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 septiembre 2021	0,22%	3,44%	0,36%
OBLIGACIÓN 9:	9. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados.	3,8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en septiembre 2021	0,22%	3,44%	0,36%
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 septiembre 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,23%	3,53%	0,37%
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	0,23%	3,53%	0,37%
OBLIGACIÓN 12:	12. Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.	3,8%	El Proveedor entrega a satisfacción el personal en condición de discapacidad que tiene contratado a través de ordenes de Compra. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,22%	3,44%	0,36%
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	0,23%	3,53%	0,37%
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 septiembre 2021. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,23%	3,53%	0,37%
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.	0,22%	3,44%	0,36%
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	0,22%	3,44%	0,36%
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	0,22%	3,44%	0,36%
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 septiembre 2021	0,23%	3,53%	0,37%
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 septiembre 2021	0,22%	3,44%	0,36%
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	0,23%	3,53%	0,37%
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.	0,23%	3,53%	0,37%



 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 septiembre 2021. Ver cumplimiento y observaciones en el informe detallado presentado	0,23%	3,53%	0,37%	
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	0,23%	3,53%	0,37%	
OBLIGACIÓN 24:	24. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	3,9%	Actividad a cargo del Operador durante la vigencia del Acuerdo Marco	0,23%	3,53%	0,37%	
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.	0,22%	3,44%	0,36%	
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.	0,22%	3,44%	0,36%	
Ponderación de servicios		100%	% de avance general del contrato		5,89%	90,58%	9,42%

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 - septiembre 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoTI%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FSEP%202021&viewid=8d1ec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6	12/10/2021	30/09/2021	
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Dirección de Infraestructura - Septiembre 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoTI%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FSEP%202021&viewid=8d1ec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6	12/10/2021	30/09/2021	
•Informe de gestión de servicios del proyecto de la Subdirección Administrativa y Gestión Humana - Septiembre 2021 https://minic.sharepoint.com/gel/2020/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fgel%2F2020%2F2%2E%20SEAT%2FAcuerdosMarcoTI%2F2020%2FOPERACION%20SECUNDARIA%2FCENTRO%20DE%20CONTACTO%2FOC50939%2FGESTION%202020%2D2021%2FSEP%202021&viewid=8d1ec26%2D8864%2D49d9%2Db40d%2D37d54bec2bd6	12/10/2021	30/09/2021	



 El futuro digital es de todos		INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA					
DIFICULTADES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, CONTABLES Y JURÍDICAS PRESENTADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL							
Causas		Tipo de dificultad	Alternativa de Solución		Fecha solución	Gestión	Resultados
¿Se materializó alguno de los riesgos previsible contractuales?		SI		NO	x		
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR							
Se cuenta para la vigencia 2020 con el Registro presupuestal 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 período ejecutado al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensión y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Me comprometo a incorporar este informe al Sistema Electrónico de Contratación Pública (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-1009367/OSFE-1009369/OSFE-1009370/OSFE-1009368		FIRMA				
fecha	11/10/2021		fecha	7/10/2021			

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: 20211013-144652-962bf9-35239502

Creación: 2021-10-13 14:46:52

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-10-14 09:13:32



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

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

Coordinador 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			
Id Acuerdo: 20211013-144652-962bf9-35239502		Creación: 2021-10-13 14:46:52	Escanee el código para verificación
Estado: Finalizado		Finalización: 2021-10-14 09:13:32	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documen	Aprobado	Env.: 2021-10-13 14:46:53 Lec.: 2021-10-13 14:55:12 Res.: 2021-10-13 14:56:12 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.: 2021-10-13 14:56:12 Lec.: 2021-10-13 15:37:22 Res.: 2021-10-14 09:12:22 IP Res.: 190.159.232.5
Firma	CRISTINA ROSARIO MANJARRES MARTINEZ cmanjarres@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-10-14 09:12:22 Lec.: 2021-10-14 09:13:06 Res.: 2021-10-14 09:13:32 IP Res.: 186.30.25.206



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

CERTIFICACIÓN

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

HACEN CONSTAR

Que la firma **OUTSOURCING S.A** cumplió satisfactoriamente con los requisitos para el desembolso del pago por los servicios prestados durante el periodo de septiembre 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-1009367	32721	\$ 129.944.220,63
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-1009369	32621	\$ 19.860.294,61
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-1009370	32521	\$ 32.087.027,70
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-1009368	235521	\$ 18.193.749,05
		Total	\$ 200.085.291,99

*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 13 de octubre 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

WILLIAM CHACON BOBADILLA

Coordinador GIT de trabajo de
grupos de interés y gestión
documental

Elaboró: Luz Angela Montaña/Nelson Pardo

Revisó: Gerson Castillo/ Cristina Rosario Manjares / William Chacon/Yecenia Ferreira

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CERTIFICACION AFECTACION SEPTIEMBRE 2021

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

Id Acuerdo: 20211013-144933-ed1818-98703549

Creación: 2021-10-13 14:49:33

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-10-14 14:56:52



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

WILLIAM CHACON BOBADILLA

79391475

wchacon@mintic.gov.co

Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental

REPORTE DE TRAZABILIDAD			
CERTIFICACION AFECTACION SEPTIEMBRE 2021 Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20211013-144933-ed1818-98703549 Creación: 2021-10-13 14:49:33 Estado: Finalizado Finalización: 2021-10-14 14:56:52			
Escanee el código para verificación			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	WILLIAM CHACON BOBADILLA wchacon@mintic.gov.co Coordinador GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental	Aprobado	Env.: 2021-10-13 14:49:34 Lec.: 2021-10-13 14:51:17 Res.: 2021-10-13 14:54:37 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 Comunicaciones	Aprobado	Env.: 2021-10-13 14:54:37 Lec.: 2021-10-13 15:33:35 Res.: 2021-10-14 14:16:50 IP Res.: 190.159.232.5
Firma	CRISTINA ROSARIO MANJARRES MARTINEZ cmanjarres@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-10-14 14:16:50 Lec.: 2021-10-14 14:56:34 Res.: 2021-10-14 14:56:52 IP Res.: 191.156.156.244