



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

Código TRD: 434

## MEMORANDO

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES

FECHA: 19/11/2020 HORA: 08:14:57 FOLIOS: 44

REGISTRO NO: 202102988

TRAMITE A: 2-4.2.3. SF. GIT. DE PRESUPUESTO. USUARIO  
CUENTACOBROTIC

**PARA:** OSCAR JULIAN GUEVARA BEDOYA  
Coordinador GIT. de Presupuesto

**DE:** ELVIA CECILIA VISBAL VILLABA  
Coordinadora GIT. de Grupos de Interés y Gestión Documental

**ASUNTO:** Cuenta de cobro No. FE-1005182 de OUTSOURCING SERVICIOS  
INFORMÁTICOS S.A., correspondiente al mes de octubre de 2020.

Estimado Doctor.

De manera atenta me permito remitir la cuenta de cobro No. 4 de la Orden de Compra 50939 de 2020, soportado mediante la factura No. FE-1005182 del 09 de noviembre de 2020, de la empresa OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A. por valor de CIENTO OCHENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS (\$186.679.275).

Cordialmente,

**ELVIA CECILIA VISBAL VILLABA**

Coordinadora del GIT. de Grupos de Interés y Gestión Documental





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

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

AREA Y RUBRO	Registro Presupuestal	Valor incluido IVA
<b>Dirección de Gobierno Digital</b> C-2302-0400-16-0-2302086-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL - APROVECHAMIENTO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO NACIONAL	132520	\$ 140.974.096,00
<b>Dirección de Infraestructura</b> C-2301-0400-12-0-2301028-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE CONEXIONES A REDES DE SERVICIO PORTADOR - AMPLIACIÓN PROGRAMA DE TELECOMUNICACIONES SOCIALES NACIONAL	132620	\$ 11.741.687,00
<b>Subdirección Administrativa</b> C-2399-0400-7-0-2399031-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - CONSOLIDACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO EN EL MINTIC BOGOTÁ	132720	\$ 33.963.492,00
	<b>Total</b>	\$ 186.679.275,00

La presente certificación se expide el día 12 de noviembre de 2020

Firmado digitalmente  
por Gerson Castillo  
Fecha: 2020.11.13  
17:28:39 -05'00'

Firmado digitalmente por Astrid  
Fabíola Saldarriaga Díaz  
DN: cn=Astrid Fabíola  
Saldarriaga Díaz, c=CO,  
o=MinTIC, ou=Bogotá,  
email=esaldarriaga@mintic.gov.co  
Fecha: 2020.11.12 18:08:37 -  
05'00'

**GERSON CASTILLO DAZA**

Subdirector de Estándares y  
Arquitectura de TI

**ASTRID  
SALDARRIAGA**

Asesora 1020-15 del Despacho de la  
Ministra

**FABIOLA**

**ELVIA CECILIA VISBAL  
VILLALBA**

Coordinador GIT de trabajo de  
grupos de interés y gestión  
documental

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

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B  
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia  
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248  
www.mintic.gov.co



GDO-TIC-  
FM-025  
V 4.0



**INFORME DE EJECUCIÓN  
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA**



**DATOS DEL CONTRATO**

No. Contrato-Ofi	Dependencia	No. Identificación del contratista	Nombre del Contratista
50939	Dirección de Gobierno Digital	900211401	OUTSOURCING SA
	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	\$ 2.536.820.550,00	RP No.	132520
--------------------	--	----------------------------	---------------------	--------	--------

Fecha de aceptación	Plazo (días)	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Período de reporte	Nombre del supervisor	Cargo del supervisor	No. Identificación del supervisor
24/02/2021	452	29/06/2020	31/07/2021	octubre-2020	GERSON CASTILLO DAZA	SUBDIRECTOR DE ESTÁNDARES Y ARQUITECTURA DE TI	79.958.908
					ASTRID FABOLA SALDARRIAGA	ASESORA 1000-15 DEL DESPACHO DE LA MINISTRA	52.251.813
					ELVIA CECILIA MISBAL MILLALBA	COORDINADOR GRT DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL	32.695.370

**MODIFICACIONES AL CONTRATO**

Modificación Contractual	Modificación RP No.	Fecha de la modificación contractual	Tiempo en días (en caso de suspensión, prórroga o prórroga)	Valor de la modificación	Justificación de la modificación contractual
				\$ -	
				\$ -	
				\$ -	
<b>TOTAL MODIFICACIONES</b>				\$ -	

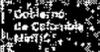
<b>NOMBRE DEL CEDENTE</b>		<b>No. Identificación</b>		<b>Monto aún a ejecutar, al momento de la cesión:</b>
<b>NOMBRE DEL CESIONARIO</b>		<b>No. Identificación</b>		

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.

<b>Terminación anticipada</b>	<b>Fecha terminación</b>	<b>Acta de terminación</b>		<b>Fecha del acta de terminación anticipada</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	



El futuro digital  
es de todos



INFORME DE EJECUCIÓN  
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA



Contrato 50935

INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Valor Total de Contrato \$ 2.536.920.550

Pagos programados		Desembolsos realizados y ejecución financiera acumulada				
Fecha	Valor	Fecha Orden de Pago	Nº Orden de Pago	%	Valor Orden de Pago (\$)	Observaciones aclaratorias
12/08/2020	\$ 187.008.865	24/09/2020	271850320, 271855520, 271859120	7,35%	\$ 581.308.168,00	
10/09/2020	\$ 187.008.866	24/09/2020	28280720, 282838120, 282859120	7,31%	\$ 486.428.910,00	
12/10/2020	\$ 187.008.865	dd/mm/aaaa		0,00%		
11/11/2020	\$ 187.008.864	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/12/2020	\$ 187.008.864	dd/mm/aaaa		0,00%		
30/12/2020	\$ 187.008.864	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/02/2021	\$ 141.486.737	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/03/2021	\$ 141.486.737	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/04/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/05/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/06/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/07/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
11/08/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/09/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
12/10/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
10/11/2021	\$ 141.486.736	dd/mm/aaaa		0,00%		
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 2.536.920.550,00</b>	<b>Ejecución financiera acumulada:</b>		<b>14,48%</b>	<b>\$ 366.734.778,00</b>	

SALDO POR GIRAR 85,5% \$ 2.170.185.772



INFORME DE EJECUCIÓN  
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA



EJECUCIÓN CONTRACTUAL: INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES

Obligaciones específicas del contrato	Posibilidad 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 período Octubre 2020	0,23%	0,92%	2,88%
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 Octubre 2020	0,23%	0,82%	2,88%
OBLIGACIÓN 3: 3. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades. El tercero especializado debe utilizar (i) herramientas que estén dentro de la lista de herramientas homologadas por Common Vulnerabilities and Exposures -CVE a la fecha en que se realicen las pruebas y (ii) personal certificado en Hacking Ético por el EC-Council, IBACA, ISC2, CompTIA o GIAC.	3,8%	Se aporta evidencia del informe de ethical hacking realizado en abril del 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,00%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 4: 4. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	3,8%	Actividad desarrollada sin registro de novedades por cuanto el servicio se mantuvo disponible en Octubre 2020	0,23%	0,92%	2,88%
OBLIGACIÓN 5: 5. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en los pliegos de condiciones de licitación a los servicios solicitados y a los niveles de servicio.	3,9%	Se verifican los ANS durante el mes de octubre sin evidenciar afectación alguna	0,24%	0,96%	2,94%
OBLIGACIÓN 6: 6. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	3,8%	Se entrega evidencia del tráfico generado por el enlace de conectividad contratada. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida en Octubre 2020	1,00%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 7: 7. Garantizar la protección de datos y la información entregada por las Entidades Compradoras y la información entregada por los clientes.	3,9%	se da aplicación a la ley de habeas data de acuerdo a los lineamientos del Ministerio	0,24%	0,96%	2,94%
OBLIGACIÓN 8: 8. Sustentar 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 Octubre 2020	0,23%	0,92%	2,88%
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 inusuales.	3,8%	se hace revisión a las recomendaciones de los supervisores y líder de calidad para aplicar y realizar retroalimentación en Octubre 2020	0,23%	0,92%	2,88%
OBLIGACIÓN 10: 10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y antes 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 período en Octubre 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida.	0,24%	0,72%	3,18%
OBLIGACIÓN 11: 11. Realizar actividades de promoción y prevención tales como pausas activas, distribución elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; el recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	3,9%	El Proveedor entrega evidencias del programa y aplicación de las pausas activas en conjunto con la ARL. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,95%	1,95%	1,95%
OBLIGACIÓN 12: 12. Garantizar que por lo menos el 2% de los Agentes destinados a cumplir las Órdenes de Compra son Personas en Situación de Discapacidad.	3,8%	El Proveedor entrega a satisfacción el personal en condición de discapacitar que tiene contratado a través de órdenes de Compra. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida.	1,90%	1,90%	1,90%
OBLIGACIÓN 13: 13. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás normas que regulan la contratación de personal.	3,9%	Entrega de certificaciones suscritas con los agentes. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	0,96%	2,94%
OBLIGACIÓN 14: 14. Contar con un área específica de control de calidad que permita el seguimiento, control y reporte de la calidad de las llamadas, para cumplir esta función el Proveedor debe asignar un líder de calidad.	3,9%	Actividad desarrollada a satisfacción en Octubre 2020. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	0,24%	0,96%	2,94%
OBLIGACIÓN 15: 15. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	3,8%	El Proveedor entrega evidencia del acceso autorizado para realización de las pruebas, se evidencia en visitas presenciales (en la vigencia 2020) control de acceso restringido a las instalaciones del Operador. Evidencias disponibles para consulta mediante carpeta compartida	1,90%	1,90%	1,90%

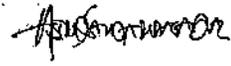
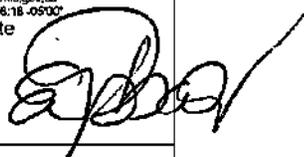


DIFICULTADES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, CONTABLES Y JURÍDICAS PRESENTADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL					
Causas	Tipo de dificultad	Alternativa de Solución	Fecha solución	Causa	Resultados
¿Se materializó alguno de los riesgos predefinidos contractuales?		SI	NO	X	

**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 \$1.414.897.362.

El tercer pago aún no se ha generado sus de respuesto.

SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES					
Contratista:	Supervisor:	Fecha de recepción en Subdirección Financiera:			
FIRMA O NÚMERO DE FACTURA	FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA
FE-1005182	 		Firmado digitalmente por Astrid Fabiola Saldamaga Díaz DN: cn=Astrid Fabiola Saldamaga Díaz, c=CO, o=MinTIC, ou=Bogotá, email=asaldamaga@mintic.gov.co Fecha: 2020.11.12 18:06:16 -05'00'	Firmado digitalmente por Gerson Castillo Fecha: 2020.11.16 17:41:04 -05'00'	
Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha
31/1/2020			12/1/2020		

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

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



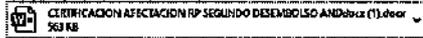


RE: (REVISIÓN) FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #4 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Mayra Elisabeth Cuatín Cabrera  
 Para: Nelson Alexander Pardo Moreno; Luz Ángela Montaña Rivera; Stella Carolina Murcia Acosta

Responder Responder a todos Reenviar  
 jueves 12/11/2020 10:46 a. m.

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.



Anexo el documento mencionado en el correo anterior

De: Mayra Elisabeth Cuatín Cabrera <mcuat@mintic.gov.co>

Enviado: jueves, 12 de noviembre de 2020 10:41 a. m.

Para: Nelson Alexander Pardo Moreno <nparado@mintic.gov.co>; Luz Ángela Montaña Rivera <lmontana@mintic.gov.co>; Stella Carolina Murcia Acosta <smurcia@mintic.gov.co>

Asunto: RE: (REVISIÓN) FUPP VIRTUAL OUTSORCING S.A. PAGO #4 ORDEN DE COMPRA 50939 DE 2020

Buenos días. Estimada Ángela, una vez revisado los documentos, es de anotar que:

**1. FORMATO ECKEL:**

- Verificar periodo, este septiembre
- Validar soporte del pago de septiembre (Fecha y orden de pago), de lo contrario incluir una nota en relación que está en trámite al interior de MINTIC
- Validar el formato del mes en los entregables del contrato
- Actualiza fecha de expedición

**2. CERTIFICADO AFECTACIÓN RP**

- Actualiza fecha de expedición
- Adjunto un modelo en el cual se actualizo la redacción de este documento

3. Es necesario realizar el documento "CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO", el mismo no se evidencia para la revisión.

Quedo pendiente del tema.

Saludos,  
 Mayra C.

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

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO O CONVENIO O RESOLUCIÓN No.</b>		50939 DE 2020
<b>Nombre del proveedor o tercero</b>	<b>NIT</b>	<b>Fecha de suscripción contrato convenio resolución</b>
OUTSOURCING S.A	800.211.401-8	24/06/2020
Registro Presupuestal N°: 132520 132620 132720		
<b>OBJETO DEL CONTRATO CONVENIO O RESOLUCION:</b> Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales.		

**2. INFORMACIÓN DEL CONTRATISTA**  
(la Calidad Tributaria debe venir en las facturas presentadas)

PARA CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES		
Nombre del miembro de consorcio o unión temporal %	Nit/CC	Participación

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

NIT	TITULAR	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	BANCO
800.211.401-8	OUTSOURCING S.A	AHORROS	9700055917	DAVIVIENDA

[abustos@outsourcing.com.co](mailto: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
	día	mes	año			
FE-1005182	09	11	2020	\$156.873.340	\$29.805.935	\$186.679.275

Valida los valores frente a la factura recibida

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

AUTORIZACIONES PARA PAGO			
1. Se autoriza el pago del contrato	4	según cláusula	10
	50939	Otro SI y/o Adición	NO
2. He recibido y aprobado los entregables establecidos para este pago según cláusula			10
3. He recibido y aprobado los informes de ejecución de actividades y/o utilizaciones			

## ENTREGABLES ADICIONALES RECIBIDOS (relaciónelos aquí)

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

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

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

<b>6. Documentos revisados y adjuntos al proceso de pago</b>	si	No
Acta de inicio		X
Entrada al almacén		X
Certificado de seguridad social y parafiscales ORIGINAL de contratista y de todos sus miembros UT o CONS	x	
Recibo a satisfacción del Bien o el Servicio	X	

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

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

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

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

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

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

<b>Nombre del Supervisor:</b>	<b>GERSON CASTILLO DAZA</b>
<b>Cargo del Supervisor:</b>	Subdirector de Estándares y Arquitectura de TI
<b>Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación</b>	<b><u><a href="mailto:gcastillo@mintic.gov.co">gcastillo@mintic.gov.co</a></u></b>
<b>Nombre del Supervisor:</b>	<b>ASTRID FABIOLA SALDARRIAGA</b>
<b>Cargo del Supervisor:</b>	Asesora 1020-15 del Despacho de la Ministra
<b>Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación</b>	<b><u><a href="mailto:asaldarriaga@mintic.gov.co">asaldarriaga@mintic.gov.co</a></u></b>
<b>Nombre del Supervisor:</b>	<b>ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA</b>
<b>Cargo del Supervisor:</b>	Coordinador GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés
<b>Correo electrónico institucional desde donde emitirá aprobación</b>	<b><u><a href="mailto:evisbal@mintic.gov.co">evisbal@mintic.gov.co</a></u></b>
<b>Persona que elabora FUPP:</b>	
Nombre	Luz Angela Montaña Rivera
Correo electrónico	<u><a href="mailto:lmontana@mintic.gov.co">lmontana@mintic.gov.co</a></u>
Teléfono contacto	EXT. 3066

### **Luz Angela Montaña Rivera**

Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI  
 Tel. + (571) 344 34 60 Ext. 3066  
 Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13  
 Código postal: 111711 - Bogotá D.C. - Colombia  
[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)



**El futuro digital  
es de todos**

**MINTIC**





El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## Documentos de soporte

Tipo Solicitante : Persona Juridica

Tipo Identificacion : Nit

Identificación : 800211401

Razon Social : OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA

Primer Nombre : MINTICRESPONDE

Segundo Nombre :

Primer Apellido : MINTICRESPONDE

Segundo Apellido :

E-Mail : abustos@outsourcing.com.co

Teléfono : 6000222

Teléfono Movil :

Ciudad : BOGOTA

Departamento : BOGOTA

N° Radicado : 201067144

Fecha y Hora : 9/11/2020 4:42:31 p.m.

Medio Autorizado para Respuesta : Correo Electronico

Detalle :

Me permito enviar factura correspondiente al Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Octubre de 2020 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939...

MINTICRESPONDE

Este radicado cuenta con aprobación para tratamiento de datos.





PBX + (57) 1 6000222

**Cliente** FONTIC  
**N.I.T** 800131648-6  
**Contacto** Gersson Jair Castillo Daza  
**Dirección** Ed Murillo Toro Cra 8a entre calles 12  
**Tel.** 3433460  
**Ciudad** BOGOTA



**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.**  
**N.I.T. 800.211.401-8**  
**IVA REGIMEN COMUN - GRAN CONTRIBUYENTE**  
 Resolución No. 000076 del 01 de diciembre de 2016  
 Resolución DIAN Factura por Electronica No. 18763001961646  
 - 2019/11/26 Rango:FE-1004001 a FE-1008000

**FACTURA DE VENTA No. FE - 1005182**

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.65 POR MIL

**Fecha de Emisión** 09/11/2020  
**Fecha de Vencimiento** 09/12/2020

CUFE: fcd1286b94d4c9c58fa8dc19a33b1bb8e596186d0a51384a2a82e5b6e42b2072d1b263e16e961c723e639c5b8dfa317c

Item	Descripción	Total
1	Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Octubre de 2020 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales"	\$ 156.873.339,90

Servicio modalidad de call center prestado del 1 al 31 de Octubre de 2020 por Outsourcing S.A. para la entidad MINTIC bajo la OC 50939 la cual tiene como objeto "Contratar los servicios del centro de contacto como herramienta de apoyo a la gestión de las iniciativas adelantadas por el Ministerio TIC, y su interacción con los ciudadanos y las demás Entidades Estatales"

**Importe en Letras**

**SON: Ciento Ochenta Y Seis Millones Seiscientos Setenta Y Nueve Mil Doscientos Setenta Y Cinco Pesos**

**Pagar a**

<b>Banco</b>	Banco Davivienda S.A	<b>SUBTOTAL</b>	\$ 156.873.340
<b>Tipo de Cuenta</b>	Ahorros	<b>IVA</b>	\$ 29.805.935
<b>Nombre del Beneficiario</b>	Outsourcing S.A	<b>TOTAL</b>	\$ 186.679.275
<b>Número de Cuenta</b>	009700055917		

**PREPARADA**  
 Carlos Andres Reyes

**PROYECTO**  
 6069 MINTIC

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



**NARIÑO & ASOCIADOS**  
AUDITORES CONSULTORES S.A.

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE  
OUTSOURCING S.A.  
NIT. 800.211.401-8**

**RF-00720-GA-00324**

**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 a los meses comprendidos entre enero de 2020 a Octubre de 2020. Lo anterior dando cumplimiento al inciso tercero del artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Enero de 2020	40381912	\$1,828,751,900	4 de Febrero de 2020
Febrero de 2020	40999322	\$2,087,694,700	03 de Marzo de 2020
Marzo de 2020	41686526	\$2,153,018,100	02 de Abril de 2020
Abril de 2020	42311121	\$1,067,968,524	05 de Mayo de 2020
Mayo de 2020	43052017	\$990,224,000	02 de Junio de 2020
Junio de 2020	43706255	\$2,107,406,500	02 de Julio de 2020
Julio de 2020	44477919	\$2,204,892,400	04 de Agosto de 2020
Agosto de 2020	45094498	\$2,201,468,100	02 de Septiembre de 2020
Septiembre de 2020	45703528	\$2,212,944,800	02 de Octubre de 2020
Octubre de 2020	46420516	\$2,364,832,500	04 de noviembre de 2020

La presente certificación se expide a los 4 días del mes de Noviembre de 2020. Con destino a **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.**

Atentamente,

**HENRY NARIÑO ROCHA**

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Designado por: 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 8002114018  
AN 170-V-277-N-05



El futuro digital  
es de todos

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

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

**ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020**

**CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO**

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



**El futuro digital  
es de todos**

**MinTIC**

**Centro de Contacto al Ciudadano**

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



**El futuro digital  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia  
MinTIC**

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

**1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**



<b>Objetivo</b>	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de octubre de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
<b>Periodo del informe</b>	Octubre 2020
<b>Presentado por:</b>	Outsourcing S.A.
<b>Entregado a:</b>	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>No de informe:</b>	2



## TABLA DE CONTENIDO

1	Modelo Operativo y Procedimiento.....	5
2	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano .....	5
2.1	Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto al Ciudadano primer nivel ..	5
2.1.1	Gestión canal Inbound.....	6
2.1.2	Gestión Outbound.....	10
2.1.3	Gestión de Buzón. ....	11
2.1.4	Gestión Email .....	10
2.1.5	Gestión envío de correos masivos.....	13
2.1.6	Gestión envío de mensajes de texto.....	13
2.1.7	Gestión 7*24.....	14
2.2	Gestiones desarrolladas por Segundo Nivel .....	15
2.2.1	Gestión 1 de segundo nivel .....	15
2.2.2	Gestión 2 de segundo nivel .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.3	Casos creados en Service Desk.....	18
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	20
4	Encuesta de satisfacción canal inbound.....	21
5	Evaluación de conocimientos agentes primer nivel. ....	23
6	Calidad CCC .....	24
6.1	Calidad interna .....	24
6.2	Desempeño por agente .....	26
6.3	Calibraciones.....	27
7	Formación y entrenamiento de los agentes.....	28
8	Reuniones y capacitaciones con cliente.....	28
9	Acciones de mejora.....	29
10	Observaciones y conclusiones.....	29



## INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL OCTUBRE

### 1 Modelo Operativo y Procedimiento

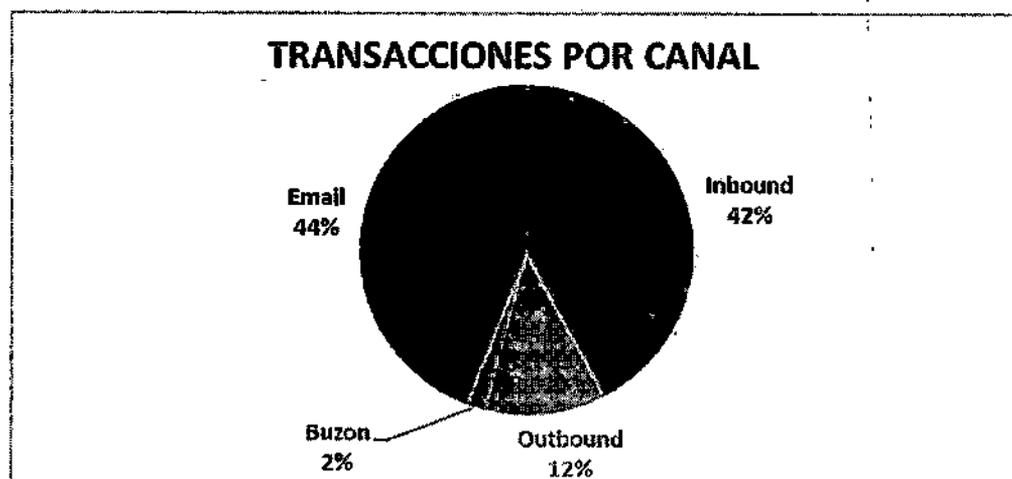
El 01 de julio de 2020 se generó la orden de compra N° 50939 del Centro de Contacto al Ciudadano -CCC- contratado por el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -FONTIC- con Outsourcing SA a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente. Mediante el CCC se brinda atención telefónica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

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

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

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de octubre 2020, el CCC recibió un total de 15929 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **Ver anexo 2**

Canal	Transacciones
Inbound	6707
Outbound	1900
Buzón	293
Email	7029
Total	15929

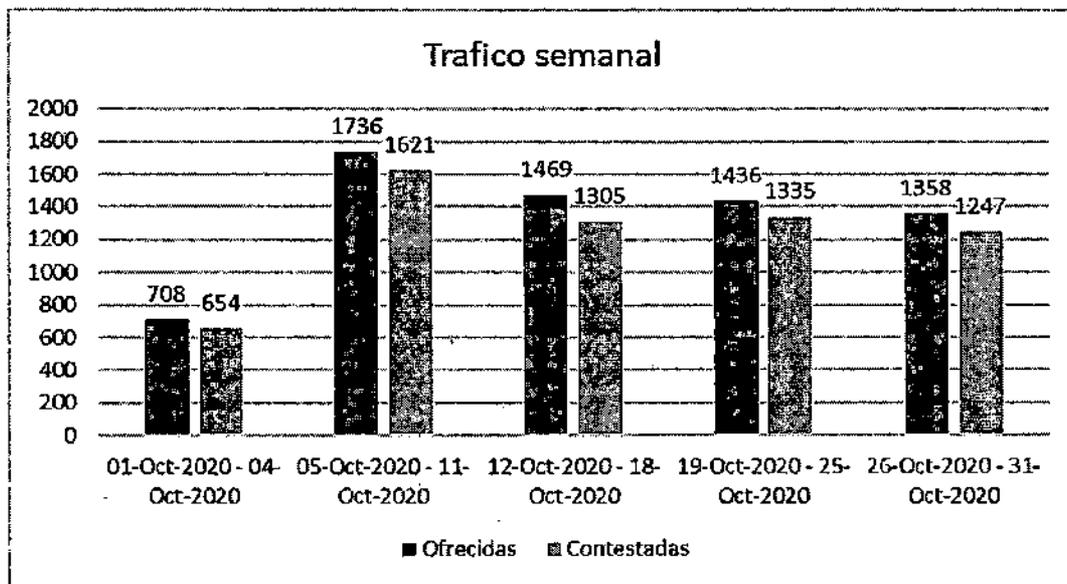




### 2.1.1 Gestión canal Inbound

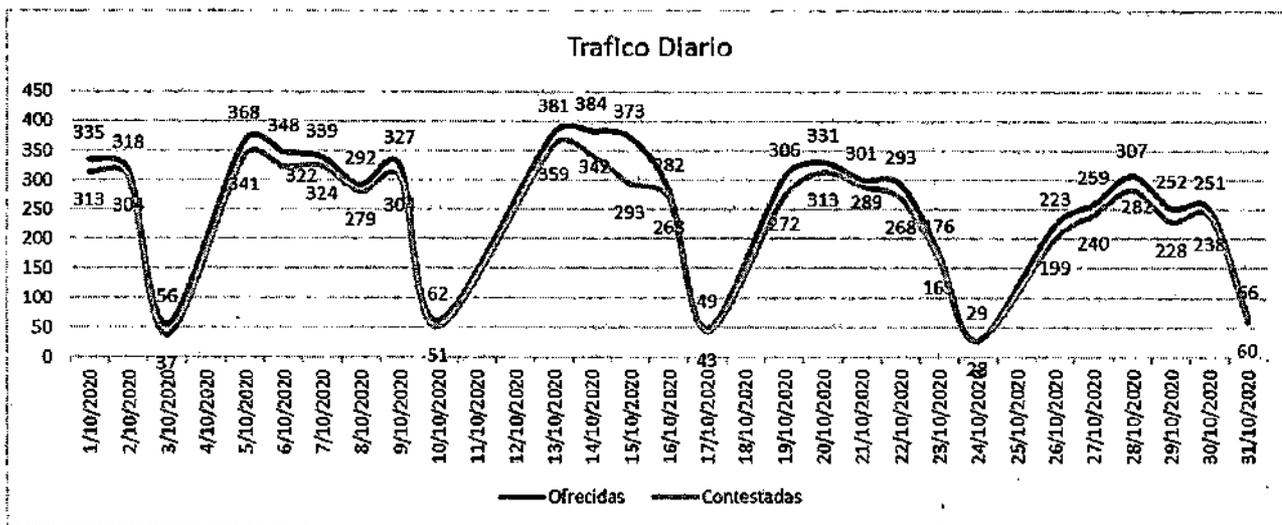
Para el mes de octubre 2020 se recibieron un total de 6707 llamadas, de las cuales se atendieron 6162 correspondiente al 91,9% de atención en dicho canal; las llamadas se dividieron de la siguiente manera por semanas: **ver anexo 2**

	01-Oct-2020 - 04-Oct-2020	05-Oct-2020 - 11-Oct-2020	12-Oct-2020 - 18-Oct-2020	19-Oct-2020 - 25-Oct-2020	26-Oct-2020 - 31-Oct-2020	Total general
Ofrecidas	708	1736	1469	1436	1358	6707
Contestadas	654	1621	1305	1335	1247	6162



De acuerdo con la gráfica anterior la semana que más se atendieron llamadas fue en la segunda semana del mes de octubre con un total de 1736 los temas más relevantes fueron consultas de tramites seguido de consultas realizadas por entidades con relación a los servicios que ofrece MINTIC en cuanto a correos y sitios web y finalmente corresponde a validación por parte de los ciudadanos en cuanto a programas y servicios ofrecidos por entidades gubernamentales

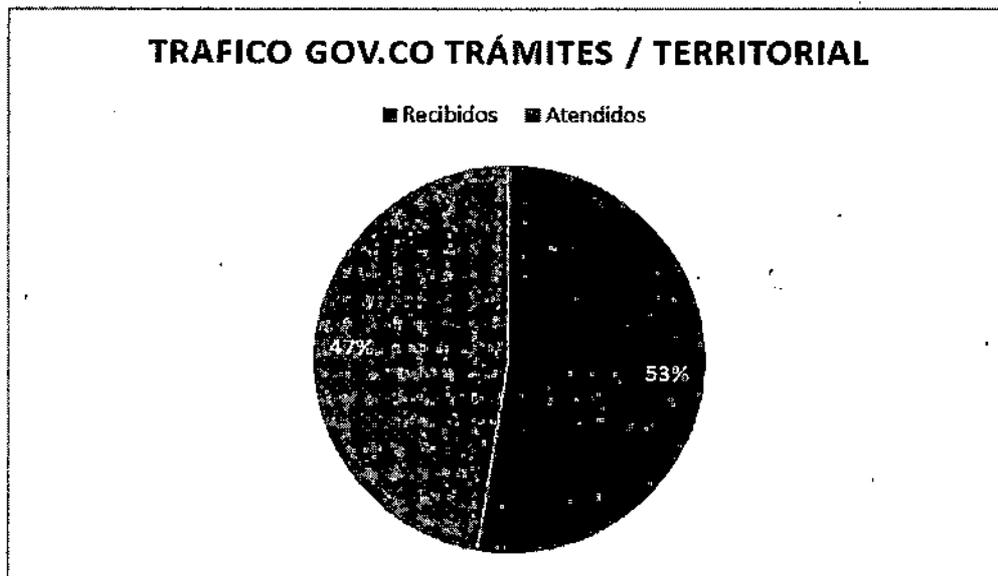
Al realizar el análisis diario se encuentra que el día con mayor tráfico fue el día 14 de octubre con un total de 384 llamadas recibidas contestando el 93,5% de las llamadas, donde la consulta que más se realizó fue la validación den beneficio del ingreso solidario, las líneas que atendieron estas solicitudes fueron una de cristal y Gov.Co trámites



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

**Opción 1 - GOV.CO Trámites / Territorial:**

Tráfico Gov.co Trámites / Territorial	
Recibidos	Atendidos
4978	4499





Programa / Servicio	Cantidad
Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Gubernamentales	773
Beneficio subsidio solidario (COVID 19)	510
Consulta de radicados y PQRS interpuestas ante entidades Gubernamentales	48
Ayudas para personas de bajos recursos	26
Subsidios de vivienda	25
Devolución de IVA (COVID 19)	23
Inscripción a programas entregados por el gobierno	17
Orientación laboral	17
Radicar solicitudes o PQRS ante entidades Privadas	12
Entrega de subsidios por COVID	12

ID trámite	Nombre de trámite	Total
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	206
5870	Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	205
53794	Permiso Especial de Permanencia.	103
104	Autorización de Trabajo para Adolescentes y por excepción para niños y niñas	25
669	Reconocimiento de firma en documento privado	24
45250	Consulta en línea del estado de vinculación a la estrategia UNIDOS	21
345	Convalidación de títulos de estudios de pregrado otorgados en el exterior	19
366	Convalidación de títulos de estudios de posgrado obtenidos en el exterior	19
703	Cédula de Extranjería	18
33683	Orientación laboral	16
8030	Cancelación de la inscripción en el Registro Único Tributario	16

Para el canal gov.co trámites las principales consultas corresponden a las solicitudes que se realizan correspondiente la ayuda del beneficio solidario dado lo anterior con relación a programas / servicios; en cuanto a trámites, las consultas más frecuentes corresponden a la inscripción y la actualización del RUT

### Territorial

Consultas Territorial
Actualización - Correo Electrónico
Reinicio contraseña - Correo Electrónico
Creación - Correo Electrónico
Sitios WEB Creación de portales institucionales.
Consulta -Sitio WEB

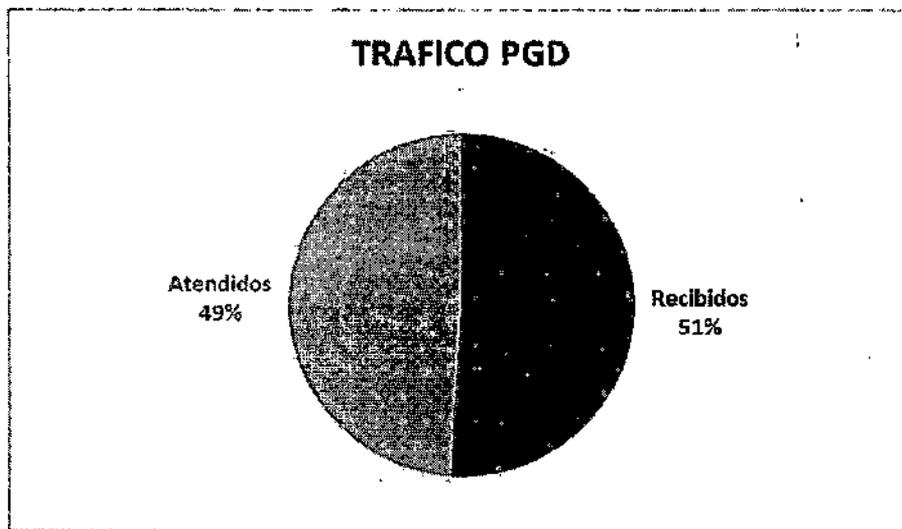
Para gov.co territorial las consultas van relacionadas solicitudes de cuentas de correo (creación, actualización, reinicio), así mismo solicitudes relacionadas con los sitios web (creación, consultas generales, contraseñas de acceso a los sitios web entre otros). Ver



Anexo 23

Opción 2 - Política de Gobierno Digital

Tráfico PGD	
Recibidos	Atendidos
1014	974



Para los proyectos que se encuentran en la opción 2 de Gobierno Digital, se identifican que adicional a solicitudes correspondientes a cada uno de los procesos tales como Herramienta autodiagnóstico, máxima velocidad, información de datos

Consultas PGD
Permisos de editar en el portal de datos abiertos
Permisos de publicación en el portal de datos abiertos
Información acerca calidad del portal datos abiertos
Información proceso de aprobación del portal datos abiertos
solicita los permisos de publicación
Seguridad Digital
Formación T.I.
Servicios Ciudadanos Digitales



### Opción 3 - Urna de Cristal

Tráfico urna de Cristal	
Recibidos	Atendidos
715	689



Consultas Urna de Cristal
Consulta ingreso solidario
Información o seguimiento de Indemnización de víctimas del conflicto armado
Consulta devolución de IVA
Subsidios de vivienda
Familias en acción
Vivienda Gratis
Participación ciudadana
Semillero de Propietarios
Jóvenes en acción
Líneas de contacto entidades gubernamentales

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

#### 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
1/10/2020	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN-NO ASISTENTES	347	235	112
1/10/2020	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN- ASISTENTES	153	97	56
23/10/2020	Confirmación datos de contacto representante legal de la organización	24	14	10
23/10/2020	Confirmación datos de contacto representante legal de la organización	17	9	8
26/10/2020	Confirmación de asistencia Comité de Seguridad Digital 30 de Octubre 3:00pm a 5:00pm	30	19	11

Para octubre se realizar cinco gestiones outbound con un total de 571, la gestión uno "Encuestas de satisfacción No Asistentes" se marcó el 01 de octubre teniendo una base de 347 registros y se realizó una marcación del 100% de la base, obteniendo un 68% de efectividad sobre lo marcado.

Para la segunda gestión se tuvieron un total de 500 registros, los cuales fueron marcados en su totalidad el 01 de octubre, teniendo una efectividad del 63% sobre toda la base.

la gestión tres se marcó el 23 de octubre teniendo una base de 24 registros y se realizó una marcación del 100% de la base, obteniendo un 58% de efectividad sobre lo marcado.

la gestión cuatro se marcó el 23 de octubre teniendo una base de 17 registros y se realizó una marcación del 100% de la base, obteniendo un 53% de efectividad sobre lo marcado.

la gestión cinco se marcó el 26 de octubre teniendo una base de 17 registros y se realizó una marcación del 100% de la base, obteniendo un 63% de efectividad sobre lo marcado.

**Ver Anexo 19**

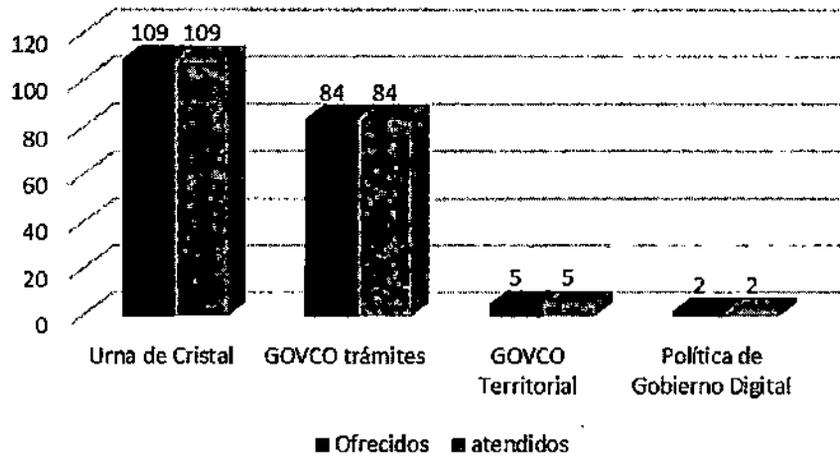
### 2.1.3 Gestión de Buzón.

Para la gestión de buzón correspondiente al mes de octubre, se comparte la cantidad de buzones que ingresaron, los efectivos. **Ver anexo 7**

Campaña	Ofrecidos	atendidos
Urna de Cristal	109	109
GOVCO trámites	84	84
GOVCO Territorial	5	5
Política de Gobierno Digital	2	2



### Gestión buzones Gobierno Digital

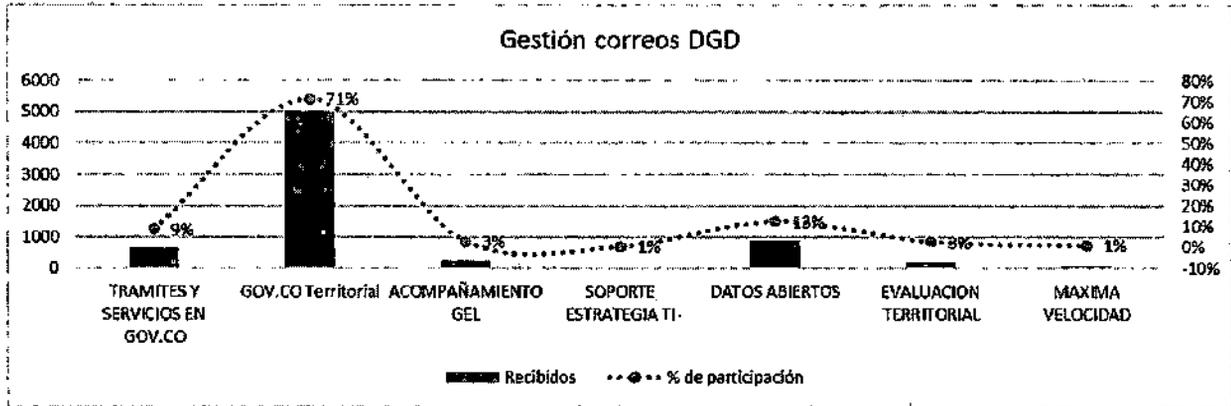


Como se observa en la gráfica se evidencia que urna de cristal es cuenta con mayor cantidad de gestiones, esto se debe a que el buzón de urna recibe las solicitudes de gov.co

#### 2.1.4 Gestión Email

Para la gestión de buzón se comparte la cantidad de buzones que ingresaron, los efectivos por cada una de las soluciones. **Ver anexo 2**

Campaña	Recibidos	% de participación
TRAMITES Y SERVICIOS EN GOV.CO	627	9%
GOV.CO Territorial	5000	71%
ACOMPANAMIENTO GEL	212	3%
SOPORTE ESTRATEGIA TI	38	1%
DATOS ABIERTOS	887	13%
EVALUACION TERRITORIAL	193	3%
MAXIMA VELOCIDAD	72	1%
<b>Total general</b>	<b>7029</b>	<b>100%</b>



El 71% de las solicitudes que se gestionan por medio de correo electrónico corresponde a la gestión que se realiza en el buzón [soporteccc@mintic.gov.co](mailto:soporteccc@mintic.gov.co), esto se debe a que el correo recibe las solicitudes las entidades gubernamentales y las de los ciudadanos, esto se debe a que la cuenta de correo se encuentra publicada en el portal [www.gov.co](http://www.gov.co) generando que la ciudadanía lo use para comunicarse con el centro de contacto.

Lo sigue la gestión que se realiza en el buzón de tramites y servicios [solicitudesgovco@mintic.gov.co](mailto:solicitudesgovco@mintic.gov.co) allí se reciben las solicitudes que se envían desde [sopoteccc@mintic.gov.co](mailto:sopoteccc@mintic.gov.co) relacionadas con tramites y servicios

### 2.1.5 Gestión envío de correos masivos

Para octubre se gestionó el envío de un correo masivo de la cuenta [maximavelocidad@mintic.gov.co](mailto:maximavelocidad@mintic.gov.co), el tema se detalla a continuación.

Fecha envío	Tema	Cantidad	Rebotaron	Reenviados	Fecha de reenvío
23/10/2020	¡Se acerca el final de la carrera! Ten en cuenta estas recomendaciones para Máxima Velocidad 2020.	736	28	0	N/A

### 2.1.6 Gestión envío de mensajes de texto

A continuación, se relaciona la cantidad de mensajes utilizados en octubre: **Ver anexo 7**

Tipo de Mensaje	Cantidad
Mensajes enviados	1.677.719
respuestas recibidas	1.305
Total	1.679.024



El mensaje de texto con mayor cantidad de números enviado el del 6 de octubre con un total de 203.011 números, con el siguiente texto "En la Junta Central de Contadores estamos al servicio de la comunidad contable colombiana. Cuentanos como podemos apoyar tu labor: <https://bit.ly/36jLc97>"

El total de mensajes de texto enviados fue de 64 paquetes a un total de 1.679.024 números.

### 2.1.7 Gestión 7\*24

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

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

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

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

Consolidado incidencias reportadas							
Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
27	26	104	61	106	63	86	387

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

Novedad	Cantidad
Migración programada no carga los sitios	57
No carga el portal territorial	16
Mantenimiento	7
No carga los trámites	5
El trámite no aparece en el portal, por búsqueda en la barra ni por número	4
El trámite no aparece en el buscador y al realizar la búsqueda por número aparece en blanco	3
No arroja resultado	2



Se presenta una caída intermitente del portal	2
El trámite no aparece en buscador	2
El número del trámite en la página no coincide con el listado de trámites integrados	1
El trámite en la página carga con lentitud	1
En verificación de falla en carga de trámites debido a la caída previa del portal	1
Error 404, página no encontrada	1
No aparece en el buscador	1
No carga el nombre de las entidades	1
No carga la caja "¿Ha sido útil la información?"	1
No se localiza en suit ni en Gov.co	1
<b>Total general</b>	<b>106</b>

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

En promedio se monitorean desde el mes de abril 2874 veces todos los portales siguiendo un procedimiento realizado para la actividad.

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

### 2.2.1 Gestión de Casos Segundo Nivel

Del 1 al 31 de octubre se gestionaron 3328 casos en Service Desk de los cuales 1874 fueron escalados a Segundo Nivel y 1454 fueron gestionados desde primer nivel. A continuación, se evidencia el estado de los casos con cierre del 31 de octubre de Segundo Nivel:

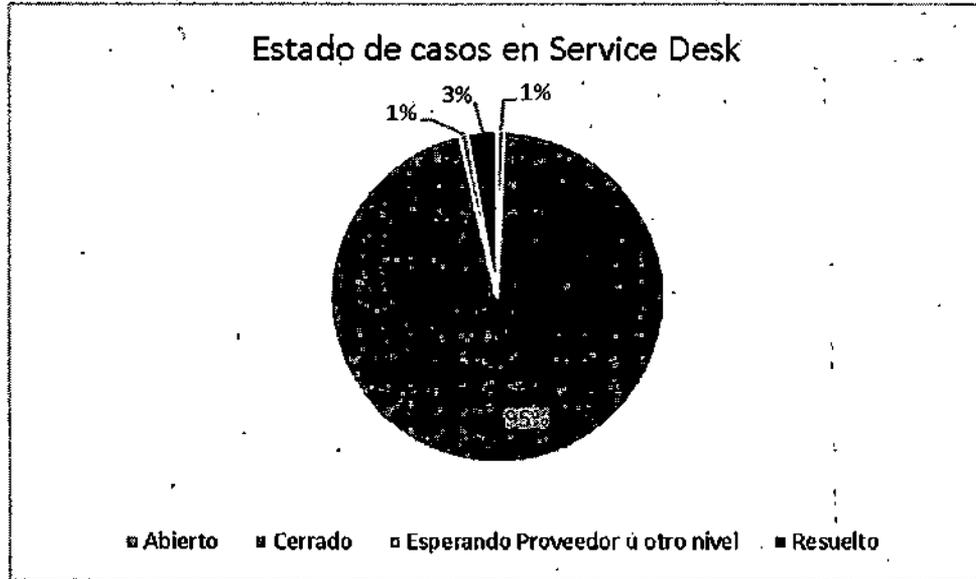


Categoría	Abierto	Cerrado	Esperando Proveedor u otro nivel	Resuelto	Total general	
Reinicio contraseña - Correo Electrónico	1	901		19	921	
Creación - Correo Electrónico	2	292		2	305	
Sitios WEB Creación de portales institucionales.	1	162		7	170	
Consulta -Sitio WEB	6	149		7	168	
Sitios WEB Recepción y solución a mensajes en el Super Administrador de MCD.		84		3	3	90
Consulta - Correo Electrónico	1	80		2	83	
Sitios WEB Reinicio de contraseña para credenciales de acceso de Sitios web		33		1	4	38
Sitios WEB Creación de credenciales de acceso a página web.		20			20	
Error - Sitio WEB		14		2	16	
Otros	2	57		1	3	63
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>1792</b>		<b>16</b>	<b>53</b>	<b>1874</b>

Los 6 agentes técnicos se encargan de resolver los casos de las entidades territoriales que son escalados donde se encuentran en estado cerrado y resuelto el 99% de los casos.

Tan solo el 1% que no se logro cerrar al 31 de octubre fueron casos creados en los últimos días de octubre y se han cerrado en los primeros 5 días de octubre quedando 0 casos abiertos de octubre.

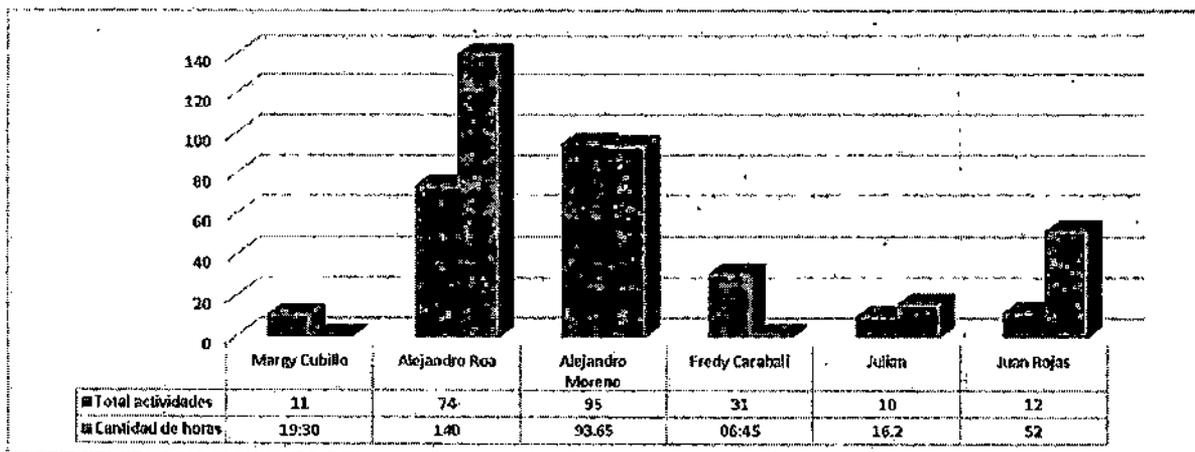
El 70% de los casos que ingresan a Service Desk en territorial corresponden a solicitudes en gestión de correos electrónicos.



Los agentes de segundo nivel realizaron un total de 233 actividades que hacen parte de la operación, pero no están registradas como casos (Informes; Pruebas QA, Formatos, MX, Automatización de informes, Monitoreo Preventivo).

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 segundo nivel.*



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

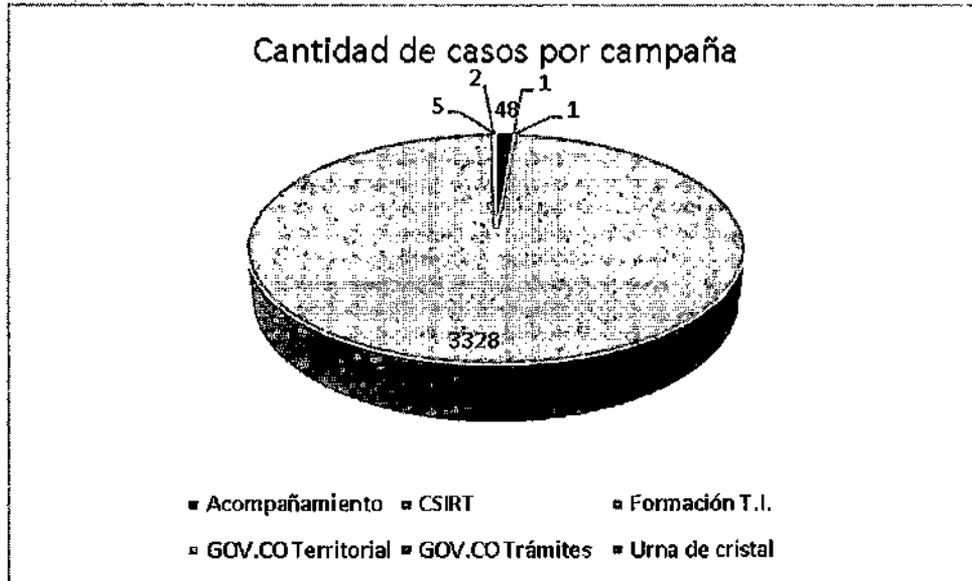


Plantilla – Matriz) Ver anexo 21

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

### 2.3 Casos creados en Service Desk

Del 1 al 31 de octubre se crearon en la plataforma Service desk de Outsourcing 3.385 casos los cuales se asignaron de la siguiente manera. Ver anexo 5



Del total de los casos creados el 98% fueron asignados a la solución GOV.CO territorial, a continuación detallamos el estado de los casos:

Estado casos Service Desk	
Estado	Cantidad
Abierto	35
Cerrado	3265
Esperando Información Usuario	10
Esperando Proveedor u otro nivel	16
Resuelto	59
Total general	3385



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

Detalle solicitud	Cantidad
Reinicio contraseña - Correo Electrónico	1191
Sitios WEB Creación de portales institucionales.	607
Creación - Correo Electrónico	426
Consulta - Datos abiertos	377
Consulta -Sitio WEB	227
Consulta - Correo Electrónico	128
Sitios WEB Recepción y solución a mensajes en el Super Administrador de MCD.	90
Requerimiento - Lenguaje Común	76
Sitios WEB Reinicio de contraseña para credenciales de acceso de Sitios web	70
Modelo / Estrategia de acompañamiento	39
Reinicio contraseña - Sitio WEB	20
Sitios WEB Creación de credenciales de acceso a página web.	20
Error - Sitio WEB	16
Radicados Min TIC	14
Actualización - Correo Electrónico	9
Actualización - Sitio WEB	9
Correo Electrónico Verificación de propagación de Registros DNS de dominio en MXToolbox.	8
Error - Correo Electrónico	8
Copias de Respaldo Backup Correos	7
Escucha de buzones	7
Capacitación - Sitio WEB	4
Certificación de cursos	4
Copias de Respaldo Backup Sitio Web	3
Eliminación - Correo Electrónico	3
No asignado	3
Autoevaluación	2
Falla - Sitio WEB	2
Información exclusión de IVA	2
PETI	2
Sitios WEB Activación e inactivación de verificación de usuarios	2
Acompañamiento general	1
Actualización - Datos abiertos	1
Capacitación - Lenguaje Común	1
Consulta - Lenguaje Común	1
Eliminación - Sitio WEB	1
Gestión correo masivo	1
Interoperabilidad Consulta Portales de Información	1
Requerimiento portal GOV.CO	1
Sello de Excelencia	1
<b>Total general</b>	<b>3385</b>



Para los casos pendientes por respuesta se evidencia que con corte al 31 de octubre se tienen 61 casos, teniendo el caso mas antiguo en junio perteneciente a Lenguaje común.

**Casos pendientes de respuesta**

Campana/mes	Jun.	Jul	Ago	Sep	Oct	Total
Acompañamiento	0	1	0	1	7	9
GOV.CO Territorial	1	0	1	6	40	48
GOV.CO Trámites	0	0	0	3	1	4
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>48</b>	<b>61</b>

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

Ver anexo 1

Item	ANS	Oro	Octubre
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente - Recover TimeObjective)	D>=99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	100%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	90%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30 segundos	10 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser =< a	16 segundos



Ítem	ANS	Oro	Octubre
		400 segundos	
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	63 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	4.3 – 96%
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	389 segundos inbound – 10 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA >=95%	%
12	Precisión error crítico de usuario	ECU>=90%	99.63%
13	Precisión error crítico de negocio: “ecn”	ECN>=90%	99.26%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=90%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	98%

Tabla 1 Resultado medición ANS por acuerdo marco de precios

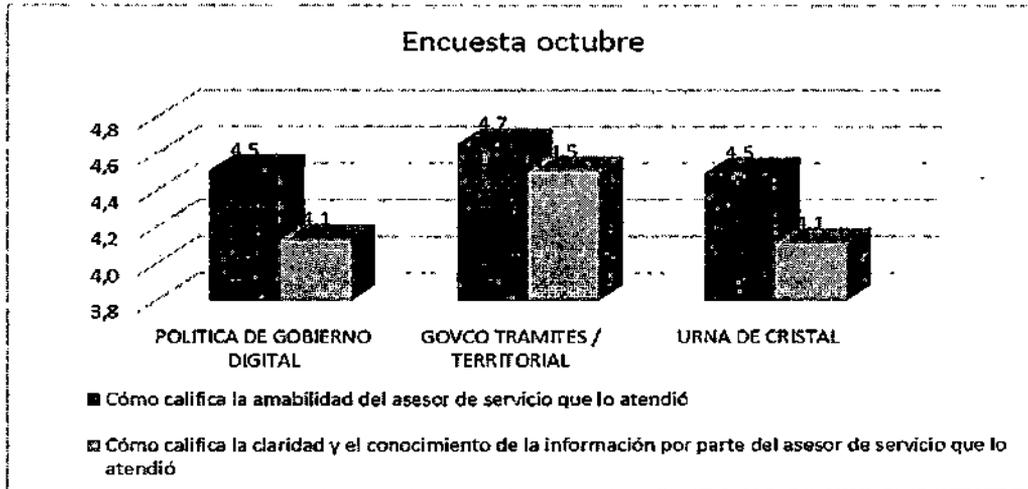
#### 4 Encuesta de satisfacción canal inbound.

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

Se comparten los resultados de las encuestas contestadas en octubre.

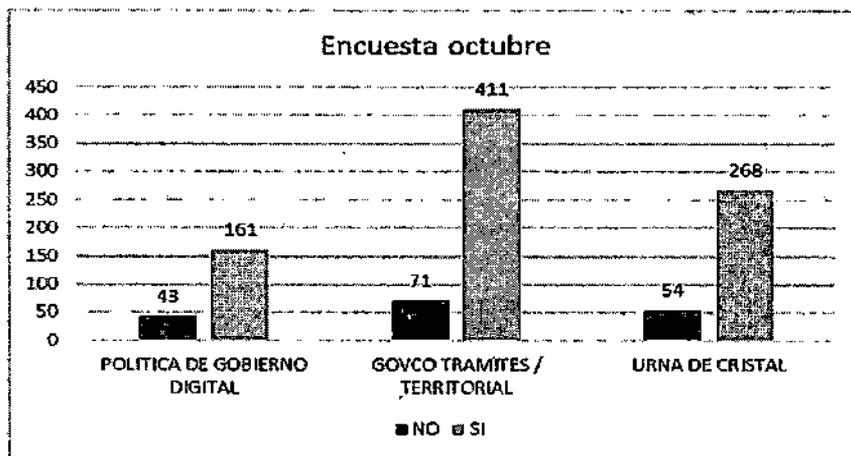


Preguntas Calificación	Cantidad
<b>Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>721</b>
1	52
2	12
3	11
4	39
5	607
<b>Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>847</b>
1	103
2	19
3	18
4	87
5	620
<b>Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?</b>	<b>1008</b>
NO	168
SI	840
Total general	2576



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

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



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

### 5 Evaluación de conocimientos agentes primer nivel.

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

La evaluación está enfocada a medir los conocimientos relacionados a la gestión diaria en cada proceso, las actualizaciones realizadas así mismo a medir los conocimientos obtenidos en las capacitaciones brindadas desde el área de calidad, operación y cliente. Ver anexo 26

Nombre de usu	Nombre	Apellido(s)	Cuenta	Nota
39800096	ROSMERY	CUBILLOS ROJAS	GOV.CO TERRITORIAL	100%
1018417595	JHOJAN ALBERTO	GUTIERREZ IPUZ	GOV.CO TERRITORIAL	100%
1013608850	BIVIANA MARCELA	PARDO MONGUI	GOV.CO TERRITORIAL	100%
1013637110	CINDY YASMIN	PRECIADO GIRON	GOV.CO TERRITORIAL	100%
1016016201	HAROLD ALEXANDER	VEGA VARGAS	GOV.CO TERRITORIAL	90%
1072749901	RAFAEL ALBERTO	BUITRAGO SALAMANCA	GOV.CO TERRITORIAL	80%
1022347417	EDNA FERNANDA	BANDERA GARCIA	GOV.CO TRÁMITES	100%
1024597837	KELLY JOHANNA	CARRILLO SANTOFIMIO	GOV.CO TRÁMITES	100%
79835290	JUAN CARLOS	GALEANO	GOV.CO TRÁMITES	100%
1012399639	LIZ VIVIANA	VASQUEZ MORA	GOV.CO TRÁMITES	100%
1127622303	DOUGLAS JOSE	CONSUEGRA ATENCIO	GOV.CO TRÁMITES	90%
52734114	GLORIA ESPERANZA	PARADA PAEZ	GOV.CO TRÁMITES	90%
1014240301	LINDA MARCELA	MANRIQUE BETANCOURT	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
1040373562	YENY ESTHER	PALMERA BEDOYA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
1015463567	MARIA PAULA	RODRIGUEZ OLAYA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
80117519	JUAN CARLOS	UNIBIO GARCIA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
1016102422	LIZETT ADRIANA	VANEGAS BARBOSA	POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL	100%
52792492	KAREN ALEXA	ANGARITA PERDOMO	URNA DE CRISTAL	100%
1104703191	ERIKA VIVIANA	CASTRO VILLALOBOS	URNA DE CRISTAL	100%



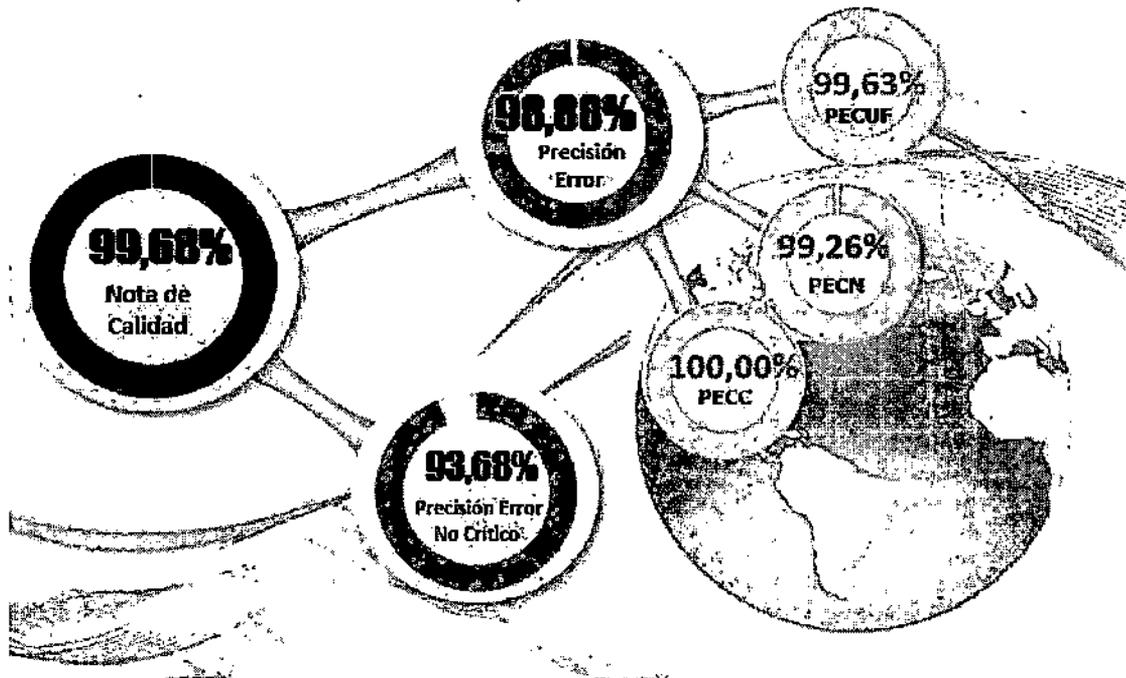
## 6 Calidad CCC

### 6.1 Calidad interna

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

Ver anexo 10

CATEGORIA	Mes
	Octubre
Evaluaciones Realizadas	269
Cantidad Errores Críticos	3
Cantidad Errores No Críticos	17
Precisión Error Crítico	98,9%
Precisión Error No Crítico	93,7%
Evaluaciones con ECUF	1
Precisión de Usuario Final	99,6%
Evaluaciones con ECN	2
Precisión de Negocio	99,3%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	99,68%



Para este mes se ven afectan las precisiones de usuario y negocio, dado que se evidencia que el proceso de tipificación se evidencian falencias lo cual es penalizado desde el área de calidad; de igual se identifica en el proceso de chat una falencia en cuanto a las preguntas filtro realizadas por el asesor con el fin de identificar la solicitud puntal del ciudadano.

Para las fallas críticas presentadas se genera alarma que va dirigida al coordinador con el fin de que se haga la retroalimentación correspondiente, de igual forma se notifica a los asesores para que conozcan de primera mano las fallas presentadas.

### Errores críticos

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

#### Errores críticos de Usuario Final

Se identifica un error crítico de usuario final en el canal de Chat, dado que el asesor no realizó preguntas filtro con el fin de identificar la necesidad puntal del ciudadano, por lo anterior

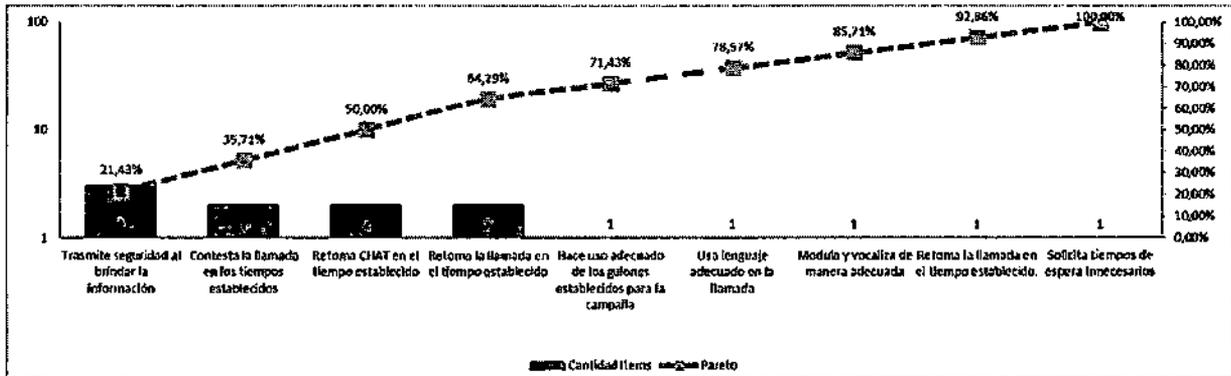
#### Errores críticos de Negocio

Se identifica en el proceso de tipificación de Govco trámites dos fallas críticas dado que la tipología ingresada al OCM no fue correcta por lo cual desde el área de calidad se genera la penalización a la nota de cada uno de los asesores y se genera la alarma correspondiente.

#### Errores no críticos

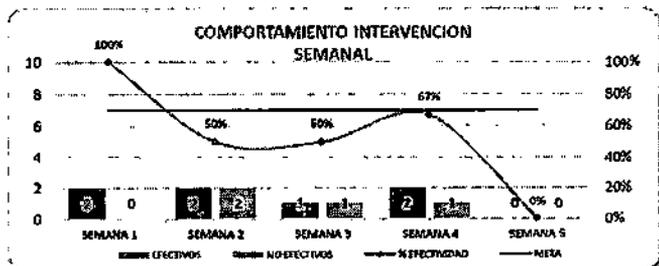
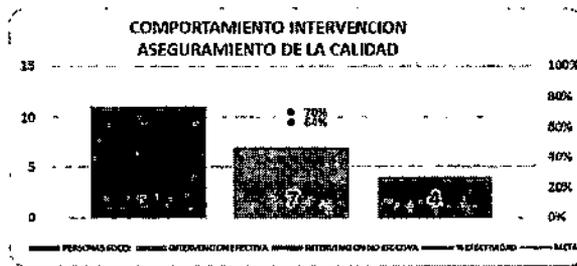


Item-Asesor	Cantidad	Items Pareto
Trasmite seguridad al brindar la información	3	21,43%
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	2	35,71%
Retoma CHAT en el tiempo establecido	2	50,00%
Retoma la llamada en el tiempo establecido	2	64,29%
Hace uso adecuado de los guiones establecidos para la campaña	1	71,43%
Usa lenguaje adecuado en la llamada	1	78,57%
Modula y vocaliza de manera adecuada	1	85,71%
Retoma la llamada en el tiempo establecido.	1	92,86%
Solicita tiempos de espera innecesarios	1	100,00%
<b>Total general</b>		<b>14</b>



Se mantiene estable el indicador de fallas de servicio dado que estas no superan más de cuatro en cada ítem, de igual forma desde operación y calidad se realiza un proceso de capacitaciones, recomendaciones e intervenciones focalizadas con el de contener el crecimiento de las fallas y así mismo mejorar la calidad en la atención.

### Resultados Generales



Semana a semana se realiza un proceso de refuerzo llamado intervención focalizada, la cual consiste tomar a los asesores con las notas mas bajas y realizarles un acompañamiento personalizado, lo que garantiza que las notas de ellos mejoren en el transcurso del mes.

En octubre se obtiene una efectividad del 64 % en las intervenciones realizadas, las notas mas bajas de los asesores se encuentran por encima del 98% al cerrar mes.

### 6.2 Desempeño por agente

Al finalizar el mes se identifica que el 100% de los asesores cierran con la nota de calidad,



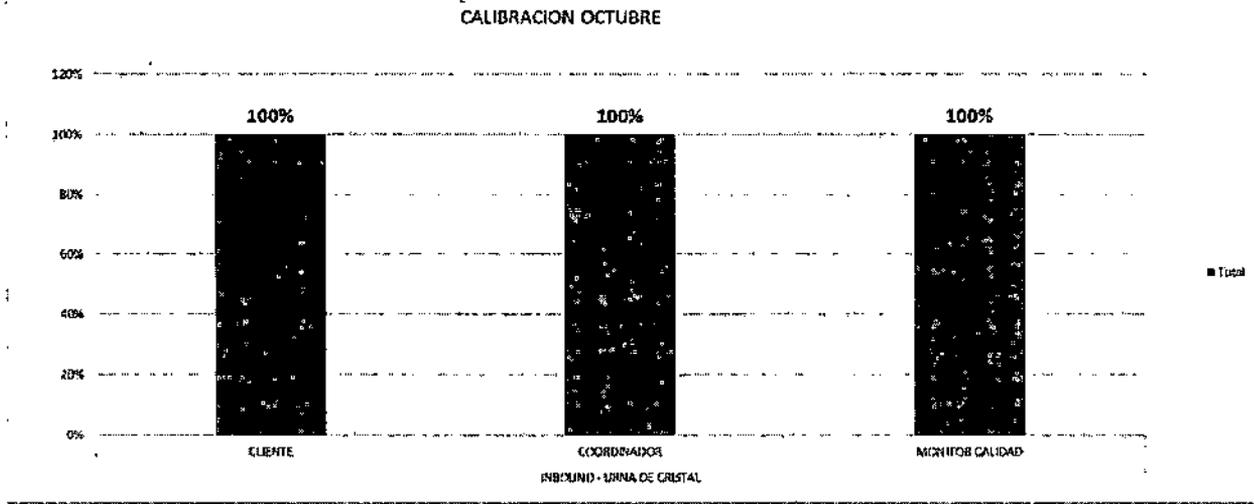
dentro del umbral establecido del 92% como se observa en la siguiente tabla

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
Ⓜ JUAN DAVID ROJAS	1018491566	16	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ HAROLD ALEXANDER VEGA VARGAS	1016016201	16	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ RAFAEL ALBERTO BUITRAGO	1072749901	22	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ ROSMERY CUBILLOS ROJAS	39800096	14	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ LIZ VIVIANA VASQUEZ MORA	1012399639	22	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ BIVIANA MARCELA PARDO MONGUI	1013608850	16	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ ADAIR ALEJANDRO MORENO LOPEZ	1033792313	16	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ GLORIA ESPERANZA PARADA PAEZ	52734114	24	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ LIZETT ADRIANA VANEGAS BARBOSA	1016102422	22	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ UNIBIO GARCIA JUAN CARLOS	80117519	20	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ EDNA FERNANDA BANDERA GARCÍA	1022347417	38	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ ALBERTO GUTIERREZ	1018417595	18	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ JULIAN ANDRES PINEROS CALDERON	1030681987	16	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ FREDI CARABALI SÁNCHEZ	1031157366	18	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ LUIS ALEJANDRO CASTELBLANCO	1057466725	18	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ CINDI YASMIN PRECIADO GIRÓN	1013637110	22	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ MARGY CUBILLOS RODRIGUEZ	1022988463	16	0	0	100%	100%	100%	100,0%
Ⓜ ERIKA VIVIANA CASTRO VILLALOBOS	1104703191	20	0	2	100%	100%	100%	99,7%
Ⓜ KAREN ALEXA ANGARITA PERDOMO	52792492	20	0	2	100%	100%	100%	99,7%
Ⓜ MARCELA MANRIQUE	1014240301	24	0	2	100%	100%	100%	99,7%
Ⓜ MARIA PAULA RODRIGUEZ OLAYA	1015463567	18	0	2	100%	100%	100%	99,6%
Ⓜ KELLY JOHANNA CARRILLO SANTOFIMIO	1024597837	28	0	4	100%	100%	100%	99,4%
Ⓜ YENY ESTHER PALMERA	1040373562	20	0	4	100%	100%	100%	99,3%
Ⓜ JUAN SEBASTIAN DIAZ MOLINA	1022441916	18	2	2	100%	89%	100%	98,9%
Ⓜ DOUGLAS CONSUEGRA	1127622303	26	0	8	100%	100%	100%	98,6%
Ⓜ JUAN CARLOS GALEANO	79835290	30	4	8	93%	93%	100%	98,1%

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

### 6.3 Calibraciones

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



Se comunica a los asesores las felicitaciones expresadas por el cliente dada mejorada identificada en el canal de Urna de Cristal.

### 7 Formación y entrenamiento de los agentes.

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

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Socialización evolución territorial 3.0	15/10/2020	Gobierno Digital
Canguro Agente Nuevo	26/10/2020	Gobierno Digital
Capacitación Agente Nuevo	23/10/2020	Gobierno Digital
Capacitación Tipificación Govco Trámites	27/10/2020	Gobierno Digital
Capacitación tipificación sesión 1	8/10/2020	Gobierno Digital
Capacitación tipificación sesión 2	9/10/2020	Gobierno Digital
Capacitación tipificación sesión 3	9/10/2020	Gobierno Digital

Se realiza seguimiento de forma especial a proceso de tipificación, con fin de garantizar que los datos registrados en el aplicativo OCM sean precisos y generen información de valor para las áreas interesadas.

### 8 Reuniones y capacitaciones con cliente.

Por parte del cliente Se recibe capacitación por parte de MINTIC de servicios ciudadanos Digitales sus características y correspondiente a:

- Interoperabilidad
- Autenticación Digital
- Carpeta ciudadana



Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Contextualización de los Servicios sesión 2	15/10/2020	Gobierno Digital
Contextualización de los Servicios	6/10/2020	Gobierno Digital

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

Reuniones MINTIC / OS		
Tema	Fecha	Proyecto
Acta Reunión Territorial 3.0	15/10/2020	Gobierno Digital
Revisión Gestión del Servicio GOV.CO	5/10/2020	Gobierno Digital
Seguimiento GOV.CO- CCC	26/10/2020	Gobierno Digital

Se resalta que en dichas reuniones se definen las siguientes mejoras

Inclusión del habeas data en el IVR  
Segmentar la opción 1

#### 9 Acciones de mejora.

1. Inclusión del habeas data en el IVR con el fin de reducir los tiempos de atención, garantizando que el tiempo destinado para gestión sea exclusivamente para resolver las solicitudes de los ciudadanos
2. Se segmenta la opción 1 del IVR, logrando tener una atención exclusiva para las entidades que usan o requieren los servicios de correo y sitios web entregados por MINTIC, de igual forma una atención exclusiva para los ciudadanos que se contacta para recibir orientación relacionada con trámites y servicios
3. Se complementa la atención del centro de contacto con el nuevo servicio de chat para que entidades y ciudadanos reciban orientación inmediata por dicho canal.
4. Se cambiaron las mallas de algunos agentes para atender el chat de gov.co en su horario de lunes a viernes de 07:00 am a 05:00 pm y sábado de 08:00 am a 01:00 pm

#### 10 Observaciones y conclusiones.

- Se requiere incluir a la tipificación las opciones de lenguaje común y línea de datos abiertos
- En el tipificador OCM en los datos de contacto, campo tipo de persona cuando se selecciona "JURIDICA" se deben habilitar las opciones de autorización de envío de información tanto al celular como al correo electrónico
- Se requiere que el tipificador OCM se despliegue en el Chat de Gov.co,



El futuro digital  
es de todos

MinTIC

## Centro de contacto al ciudadano

- actualmente de usa un formulario de Google como tipificador.
- El Chat ha tenido un gran trafico de uso en su primer mes de implementado. Llegando a un 9% de uso en los canales de gov.co.



**El futuro digital  
es de todos**

**MinTIC**

**Centro de Contacto al Ciudadano**

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

**ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020**

**CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO**

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



El futuro digital  
es de todos

MINTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

## INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO



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

**1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**



<b>Objetivo</b>	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de octubre de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
<b>Periodo del informe</b>	octubre 2020
<b>Presentado por:</b>	Outsourcing S.A.
<b>Entregado a:</b>	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>No de informe:</b>	4



## TABLA DE CONTENIDO

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



## INFORME CENTRO DE CONTACTO DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.

### 1 Modelo Operativo y Procedimiento

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

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

Ver anexo 1

Ítem	ANS	Oro	Octubre
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo 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>=99,5% RTO incidente: 120 min Período de medición: mensual	100%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Período de medición: mensual	100%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30 segundos	2.5 segundos
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser =< a 400 segundos	N/A



Item	ANS	Oro	Octubre
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	27 minutos
7	Quejas recibidas sobre el servicio	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	0%
8	Encuesta	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4,6
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	464 segundos inbound – 15 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA >=95%	95%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=100%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN>=100%	100%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	97%

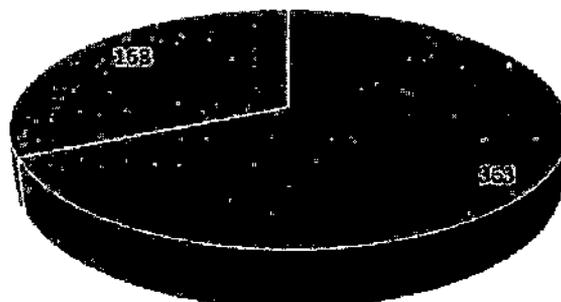
### 3 Gestiones desarrolladas por el Centro de Contacto Al Ciudadano

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de octubre 2020, el CCC recibió un total de 531 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal	01-Oct-2020- 06-Oct-2020	07-Oct-2020- 13-Oct-2020	14-Oct-2020- 20-Oct-2020	21-Oct-2020- 27-Oct-2020	28-Oct-2020- 31-Oct-2020	Total general
Llamadas atendidas	102	49	78	66	68	363
Correos atendidos	30	29	39	39	31	168
Total	132	78	117	105	68	531



Total general



■ Llamadas atendidas ■ Correos atendidos

Para el mes de octubre se evidencia que el canal Inbound cuenta con una mayor participación sobre el total de transacciones que ingresaron a DIRECCIÓN de INFRAESTRUCTURA con un 68% sobre el total.

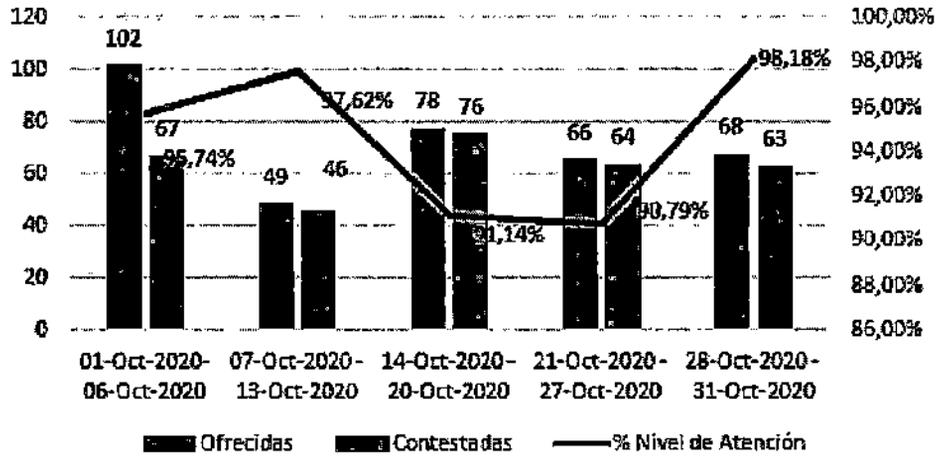
### 3.1 Gestión de canal Inbound

Para el mes de octubre 2020 se recibieron un total de 363 llamadas, de las cuales se atendieron 316, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: ver anexo 2

Canal Inbound									
Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidos < 20s	Abandonados > 5s	Abandonados < 5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
1/10/2020	26	18	18	0	2	100,00%	0,00%	370	1,1
2/10/2020	43	17	16	3	23	94,12%	6,98%	486	6,6
3/10/2020	4	4	4	0	0	100,00%	0,00%	635	0,3
5/10/2020	25	19	19	0	6	100,00%	0,00%	246	0,8
6/10/2020	10	9	9	0	1	100,00%	0,00%	305	0,8
7/10/2020	13	13	13	0	0	100,00%	0,00%	486	0,3
8/10/2020	11	11	11	0	0	100,00%	0,00%	586	0,4
9/10/2020	9	8	8	0	1	100,00%	0,00%	639	0,4
10/10/2020	4	4	4	0	0	100,00%	0,00%	242	0,3
13/10/2020	12	10	10	0	2	100,00%	0,00%	394	0,6
14/10/2020	13	12	12	0	1	100,00%	0,00%	443	0,6
15/10/2020	7	7	7	0	0	100,00%	0,00%	525	0,1
16/10/2020	14	14	14	0	0	100,00%	0,00%	422	0,4
17/10/2020	3	3	3	0	0	100,00%	0,00%	685	0,7
19/10/2020	27	27	27	0	0	100,00%	0,00%	462	0,6
20/10/2020	14	13	13	0	1	100,00%	0,00%	378	0,5
21/10/2020	10	9	9	0	1	100,00%	0,00%	536	0,8
22/10/2020	15	15	15	0	0	100,00%	0,00%	458	0,8
23/10/2020	14	14	14	0	0	100,00%	0,00%	410	0,4
24/10/2020	2	2	2	0	0	100,00%	0,00%	196	0,0
26/10/2020	10	9	9	0	1	100,00%	0,00%	605	0,7
27/10/2020	15	15	15	0	0	100,00%	0,00%	520	0,5
28/10/2020	33	33	33	0	0	100,00%	0,00%	487	0,3
29/10/2020	21	16	16	1	4	100,00%	4,76%	442	0,8
30/10/2020	11	11	11	0	0	100,00%	0,00%	573	0,4
31/10/2020	3	3	3	0	0	100,00%	0,00%	362	0,3
<b>Total general:</b>	<b>363</b>	<b>316</b>	<b>315</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>99,68%</b>	<b>1,10%</b>	<b>437</b>	<b>0,9</b>



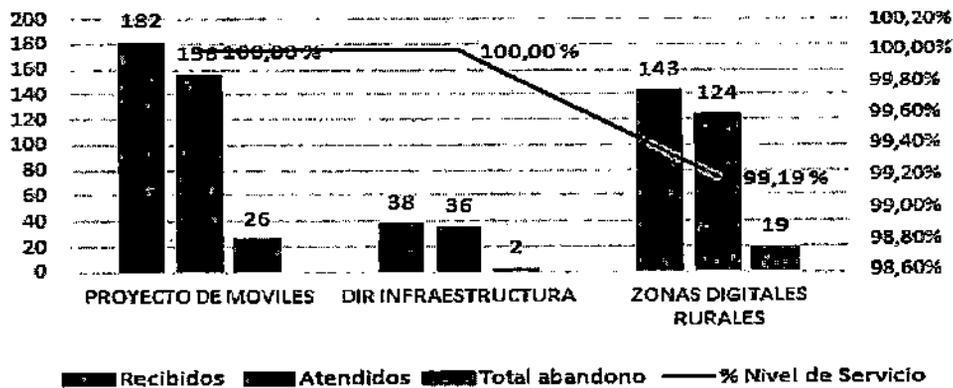
### Tráfico Inbound semanal octubre



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.

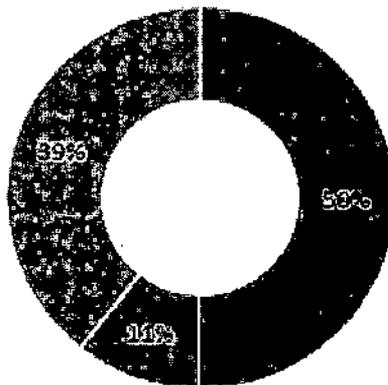
Campaña	Recibidos	Atendidos	Atendidos <20s	Abandonadas >5s	Abandonadas <5s	Total abandono	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (s)
PROYECTO DE MÓVILES	182	156	156	3	23	26	100,00%	1,65%	469	0,5
DIR. INFRAESTRUCTURA	38	36	36	0	2	2	100,00%	0,00%	489	0,6
ZONAS DIGITALES RURALES	143	124	123	1	18	19	99,19%	0,70%	434	1,4
Total general	363	316	315	4	43	47	99,72%	0,78%	461	0

### Resultado nivel operativo octubre 2020



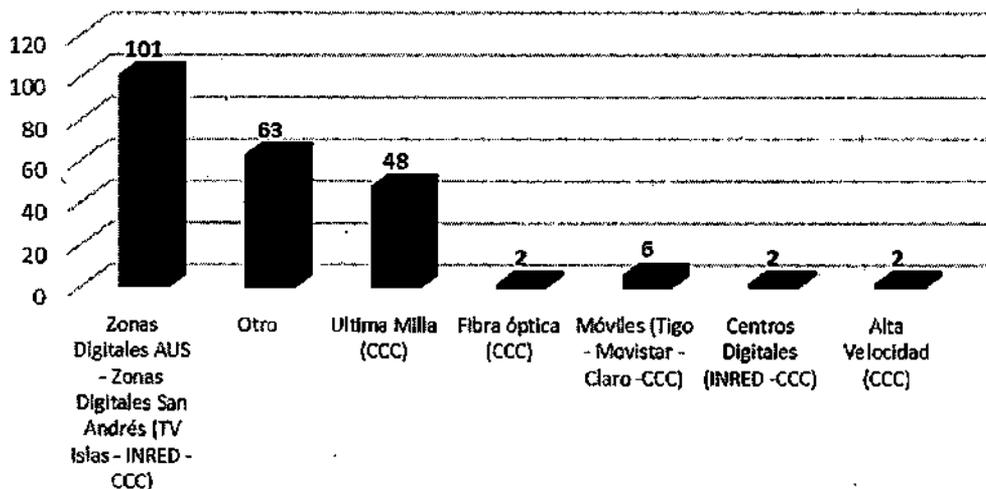


### % de participación de los proyectos



■ PROYECTO DE MOVILES ■ DIR INFRAESTRUCTURA ■ ZONAS DIGITALES RURALES

### Gestión Tiquetes octubre





### Gestión llamada

Proyecto o consulta	Cantidad
Zonas Digitales AUS - Zonas Digitales San Andrés (TV Islas - INRED - CCC)	101
Otro	63
Ultima Milla (CCC)	48
Fibra óptica (CCC)	2
Móviles (Tigo - Movistar - Claro -CCC)	6
Centros Digitales (INRED -CCC)	2
Alta Velocidad (CCC)	2
<b>Total, general</b>	<b>224</b>

Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que más se atendieron llamadas fue en la semana 1 con un total de 102 llamadas. **Ver anexo 3**

Para octubre el total de llamadas atendidas fue de 316 las cuales estuvieron divididas de la siguiente manera

#### Tipología llamadas

Tipo de llamada	Cantidad
Efectivo	224
No efectivo	92
<b>Total general</b>	<b>316</b>

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento, teniendo mayor participación en las llamadas colgadas por los ciudadanos con una cifra de 79 registros

#### Llamadas no efectivas

Tipo de llamada	Cantidad
Colgada	79
Muda	6
Prueba	5
Equivocada	2
<b>Total general</b>	<b>92</b>

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



Consulta	Cantidad
Otros temas	68
Consulta Ultima Milla	46
Incidencia masiva sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	30
Incidencia sin servicio parcial Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	30
Incidencia de un punto sin servicio Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	26
Consultas, respuesta o avance caso proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	8
Incidencia proyecto Móviles	4
Consulta Alta Velocidad	3
Consultas del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	3
Consulta proyecto Móviles	1
Consultas del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Urbanas	1
Incidencia masiva sin servicio proyecto San Andres Centros Digitales	1
Requerimientos Técnico del proyecto Acceso Universal Sostenible Zonas Digitales Rurales	1

### 3.2 Gestión Outbound

Para octubre 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
1/10/2020	3	Efectiva
2/10/2020	3	Efectiva
5/10/2020	3	Efectiva
6/10/2020	3	Efectiva
7/10/2020	3	Efectiva
8/10/2020	3	Efectiva
9/10/2020	3	Efectiva
13/10/2020	3	Efectiva
14/10/2020	3	Efectiva
15/10/2020	3	Efectiva
16/10/2020	3	Efectiva
19/10/2020	3	Efectiva
20/10/2020	3	Efectiva
21/10/2020	3	Efectiva
22/10/2020	3	Efectiva
23/10/2020	3	Efectiva
26/10/2020	3	Efectiva
27/10/2020	3	Efectiva
28/10/2020	2	Efectiva
29/10/2020	2	Efectiva
30/10/2020	2	Efectiva
<b>Total general</b>	<b>60</b>	



### 3.3 Gestión Email

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de octubre 2020, el CCC recibió un total de 168 correos con el siguiente comportamiento. Ver anexo 2

Correos	01-Oct-2020-06-Oct-2020	07-Oct-2020-13-Oct-2020	14-Oct-2020-20-Oct-2020	21-Oct-2020-27-Oct-2020	28-Oct-2020-30-Oct-2020	Total general
Recibidos	30	29	39	39	31	168
Atendidos	30	29	39	39	31	168
% Nivel de Servicio	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%

En la gestión de correos se aprecia que la semana con mayor impacto fue en la semana 3 y 4 con un total de 39 requerimientos.

Para octubre el total de correos atendidos fue de 168, los cuales fueron efectivos en 163 y se detallan a continuación.

Gestionado por	
Consulta	Registros
INRED	95
CCC	53
Claro	10
TV Islas	5
<b>Total general</b>	<b>163</b>

Los correos restantes fueron informativos o SPAM

### 3.4 Casos creados en Service Desk

Para el mes de octubre en la gestión de Service Desk ingresaron un total de 169 casos, que tuvieron el siguiente comportamiento. Ver anexo 5

Gestionado por	
Proyecto	Cantidad
AUS	111
ULTIMA MILLA	45
CCC	3
ALTA VELOCIDAD	2
MÓVILES	5
FIBRA OPTICA	3
<b>Total General</b>	<b>169</b>



De acuerdo con lo anterior, se observa una mayor participación del proyecto Zonas Digitales que corresponden al 66% del total de casos

#### 4 Encuesta de satisfacción

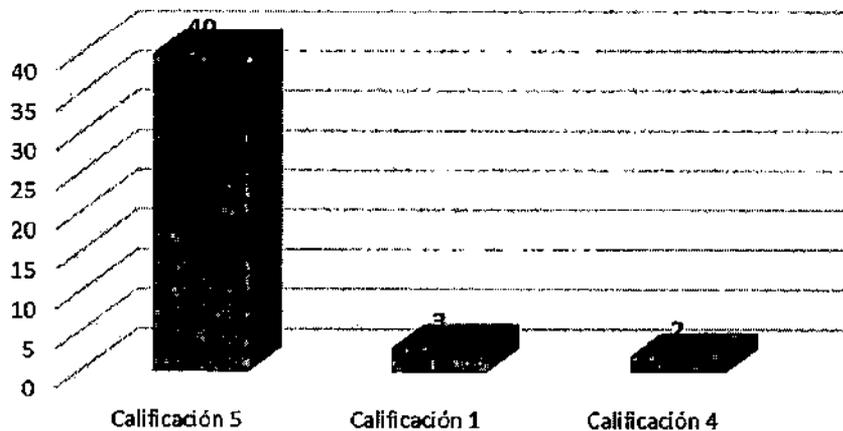
Ver anexo 25

Encuestas infraestructura agosto	
Pregunta / calificación	Total
<b>Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>45</b>
5	40
1	3
4	2
<b>Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>46</b>
5	39
4	4
1	2
2	1
<b>Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?</b>	<b>50</b>
SI	46
NO	4
<b>Total general</b>	<b>141</b>

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

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

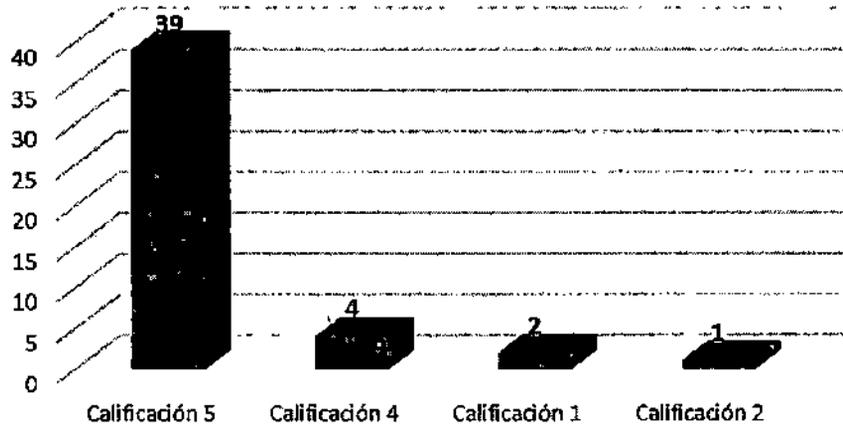
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió





Por último, para la pregunta Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió el promedio de calificación estuvo en 4.7

Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió



### 5 Evaluación de conocimientos.

Ver anexo 26

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

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

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

### 6 Calidad CCC

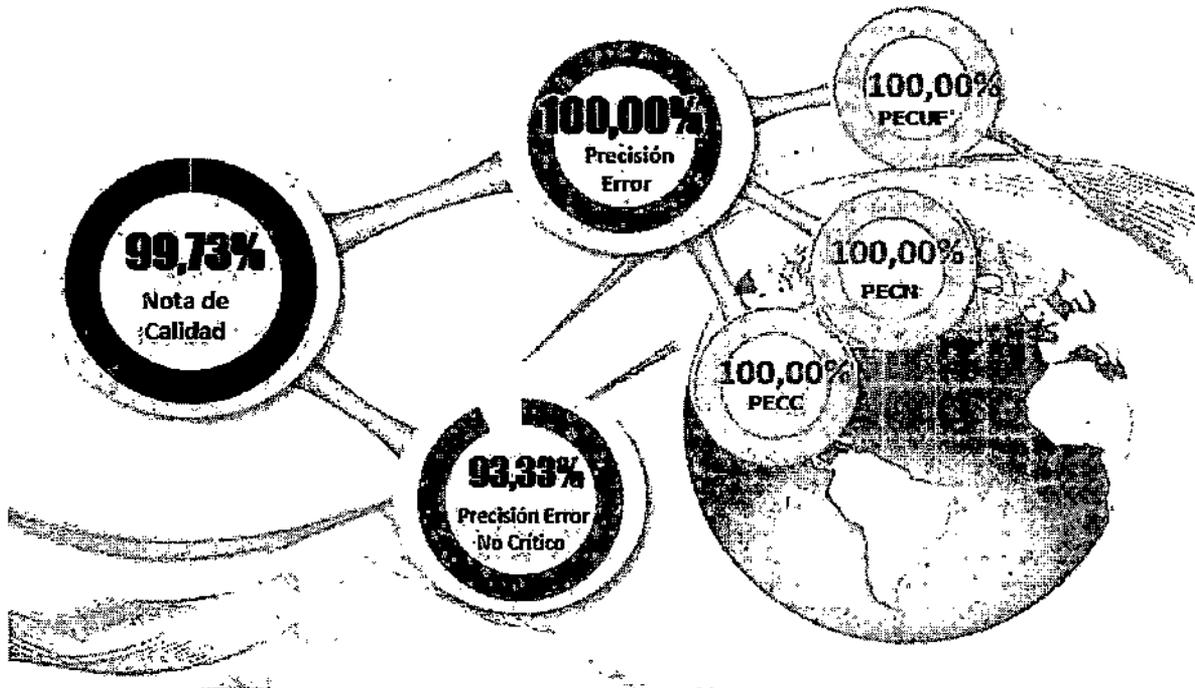
Se realiza el proceso de monitoreos para la dirección de infraestructura donde se obtienen los siguientes resultados de acuerdo con el proceso de calidad definido.



### 6.1 Calidad interna

Ver anexo 10

CATEGORIA	Mes
	Octubre
Evaluaciones Realizadas	30
Cantidad Errores Críticos	0
Cantidad Errores No Críticos	2
Precisión Error Crítico	100,0%
Precisión Error No Crítico	93,3%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100,0%
Evaluaciones con ECN	0
Precisión de Negocio	100,0%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	99,73%



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

No se presentan fallas críticas lo cual hace que las precisiones de usuario, negocio y

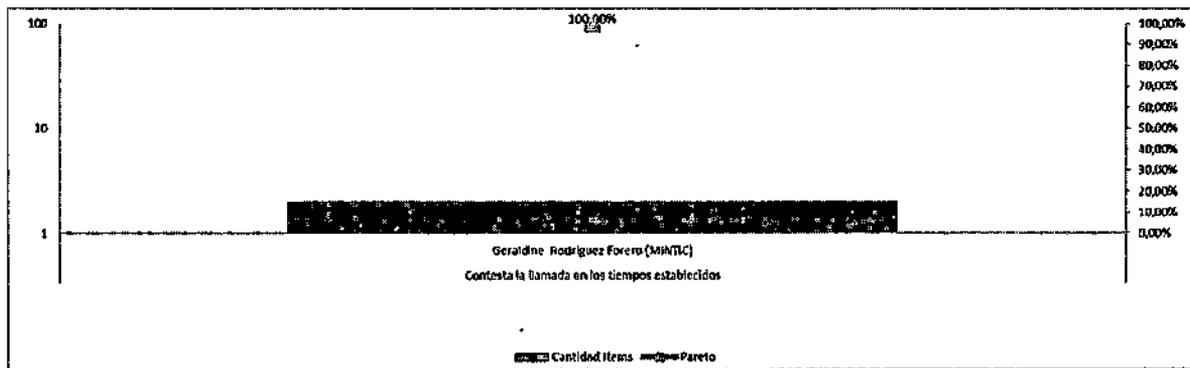


cumplimiento se encuentren al 100%, no obstante, se identifican fallas de servicio las cuales impactan la nota final de calidad cerrando al 99.73%

A continuacion se relacionan las fallas de servicio identificadas en el mes de octubre.

Errores no críticos

Item-Asesor	Cantidad Items	Pareto
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	2	100,00%
Total general	2	



Se resalta la calidad de la atención y gestión realizada por los asesores en cada una de las transacciones atendidas, dado que para este mes tan solo se detectan dos falla de servicio.

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

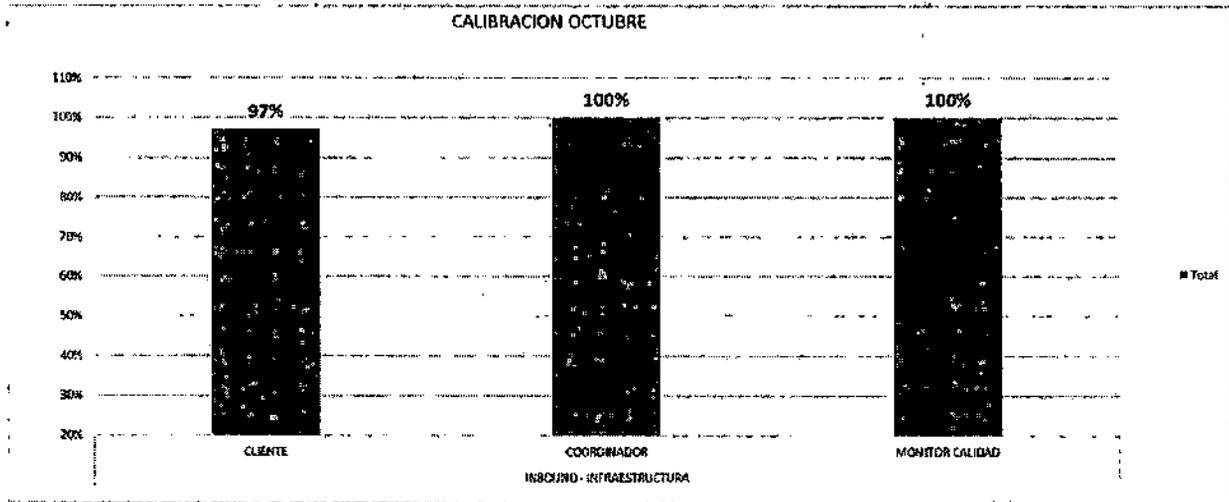
6.2 Desempeño por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	EC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
NUBIA PIÑEROS	52483267	20	0	0	100%	100%	100%	100,0%
WILSON CAMILO BARRERA VELANDIA	1031123589	20	0	0	100%	100%	100%	100,0%
GÉRALDINE RODRIGUEZ FORERO	1022397210	20	0	2	100%	100%	100%	99,2%

La totalidad de los asesores en el mes de octubre 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 16 de octubre, 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 escucha una llamada de la asesora Geraldine Rodriguez la llamada corresponde al día 09/10/2020 Hora: 12:28:01 p.m.

Se comunica usuario de una zona digital, reportando que se presentan intermitencias en la navegación a la red, se realizan las validaciones correspondientes con el fin de identificar la falla, se genera caso para el operador encargado brinde el soporte requerido para solucionar la falla.

Se identifica la excelente gestión por parte del asesor; Gestiona de forma correcta la solicitud. Cliente envía felicitaciones a la asesora y a todo el equipo del centro de contacto dado que se evidencia una mejora significativa en la atención y gestión.  
(Ver memorias)

### 7 Formación

Se realiza seguimiento de forma especial a proceso de tipificación, con fin de garantizar que los datos registrados en el aplicativo OCM sean precisos y generen información de valor para las áreas interesadas.

Por lo anterior se realiza capacitación y refuerzo sobre la tipificación a los asesores de por parte del coordinador y calidad  
(Ver memorias)

Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Capacitación tipificación	8/10/2020	Infraestructura
Capacitación novedades Centro de Contacto	29/10/2020	Infraestructura

Así mismo se realiza reunión por parte del coordinador Fernando Lancheros donde se tratan temas de tiempos de conexión, solicitud de permisos, uso de los auxiliares, reporte de fallas de conectividad



## 8 Acciones de mejora

- Se refuerza a los asesores en el proceso de tipificación de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas
- Se realiza seguimiento a los asesores que obtuvieron las notas más bajas con el fin de mejorar la gestión y la atención
- Se estandarizan las observaciones en la tipificación
- Se recibe por parte del cliente actualización de las bases del proyecto ultima milla
- Se realiza seguimiento a los tiempos del correo electrónico con el fin de garantizar el TMO de dicho canal.

## 9 Observaciones y conclusiones

- Después de realizar las capacitaciones, evaluación y la gestión de monitoreos, se concluye que el 100% de los asesores cuentan con el conocimiento necesario para brindar una atención cumpliendo todos los parámetros de calidad.
- En el proceso de calibración se observa la excelente gestión realizada por la asesora Geraldine Rodriguez, a lo cual desde el área de operación se le extiende una felicitación enviada por el cliente
- Se esta a la espera por parte del cliente de la línea de atención de UT conexión caribe dado que la línea actual no esta en funcionamiento.
- Para el 8 de octubre se llevo a cabo una reunión con el cliente y el área de desarrollo de Outsourcing para la revisión de los tipificadores del aplicativo Service Desk, dejando como resultado algunas observaciones y compromisos por parte de Min TIC para el ajuste final de los tipificadores.



El futuro digital  
es de todos

MinTIC

Centro de Contacto al Ciudadano

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

**ORDEN DE COMPRA N° 50939 DE 2020**

**CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO**

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



**El futuro digital  
es de todos**

**MinTIC**

**Centro de Contacto al Ciudadano**

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



**El futuro digital  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia  
MinTIC**

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

**1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020**



<b>Objetivo</b>	Mostrar la gestión realizada en el Centro de Contacto al Ciudadano desde el 1 al 31 de octubre de 2020 y los resultados de los ANS contemplados dentro del acuerdo marco de precios.
<b>Periodo del informe</b>	octubre 2020
<b>Presentado por:</b>	Outsourcing S.A.
<b>Entregado a:</b>	Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
<b>No de informe:</b>	4



## 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.....	5
2.2	Gestión Email .....	8
3	Análisis De Los Indicadores De Servicio (ANS) del Acuerdo Marco de precios (AMP).....	10
4	Encuesta de satisfacción.....	12
5	Evaluación de conocimientos.....	14
6	Calidad CCC .....	14
6.1	Calidad Interna .....	14
6.2	Desempeño por agente .....	17
6.3	Calibraciones.....	17
7	Formación .....	18
8	Reuniones y capacitaciones con cliente .....	19
9	Acciones de mejora.....	20
10	Observaciones y conclusiones .....	20



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

### 1 Modelo Operativo y Procedimiento

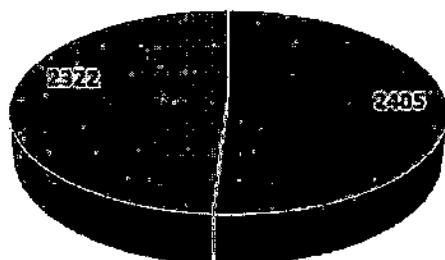
El 01 de julio de 2020 se dio inicio a la ejecución de la orden de compra N° 50939 del Centro de Contacto al Ciudadano -CCC- contratado por el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -FONTIC- con Outsourcing SA a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente. Mediante el CCC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

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

Para el periodo comprendido entre el 1 y 31 de octubre, el CCC recibió un total de 4.727 transacciones en todos los canales de atención los cuales se dividen de la siguiente manera: **ver anexo 2**

Canal	01-Oct-2020 - 04-Oct-2020	05-Oct-2020 - 11-Oct-2020	12-Oct-2020 - 18-Oct-2020	19-Oct-2020 - 25-Oct-2020	26-Oct-2020 - 31-Oct-2020	Total general
Llamadas entrantes	188	474	509	512	722	2405
Correos atendidos	191	489	453	597	586	2322
Total	379	963	962	1109	1308	4727

Total general



■ Llamadas entrantes ■ Correos atendidos

#### 2.1 Gestión canal Inbound

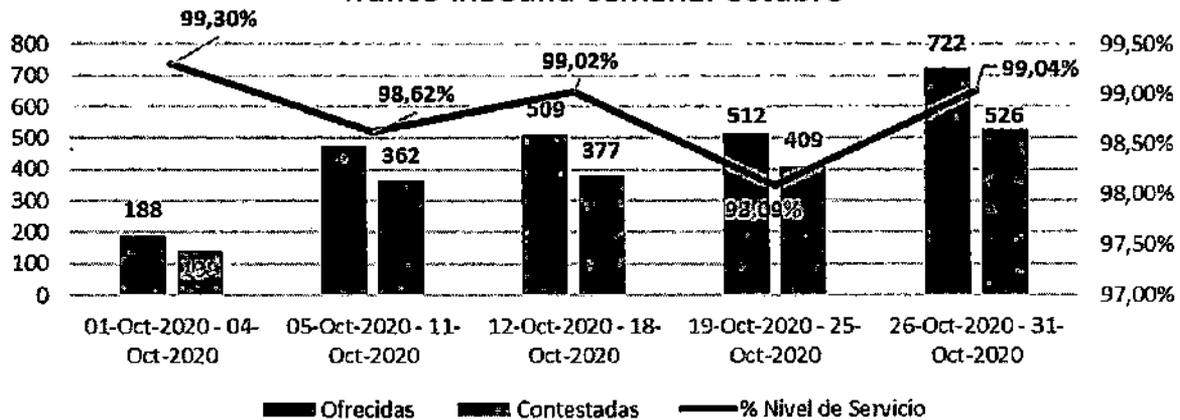
Para el mes de octubre se recibieron un total de 2.405 llamadas, de las cuales se atendieron 1.813, estas llamadas se dividieron de la siguiente manera: **ver anexo 2**



Canal Inbound

Fecha	Recibidos	Atendidos	Atendidas < 20s	Abandonadas > 5s	Abandonadas < 5s	% Nivel de Servicio	% Abandono	TMO (s)	T. ATENCIÓN (S)
1/10/2020	88	68	68	2	18	100,00%	2,27%	323	2,4
2/10/2020	100	71	70	3	26	98,59%	3,00%	316	2,6
5/10/2020	82	70	69	1	11	98,57%	1,22%	276	2,5
6/10/2020	98	71	70	6	21	98,59%	5,12%	327	2,7
7/10/2020	95	78	77	6	11	98,72%	6,32%	302	2,9
8/10/2020	93	69	68	3	21	98,55%	3,23%	380	2,4
9/10/2020	105	74	73	7	25	98,65%	6,60%	287	2,6
13/10/2020	145	91	91	12	42	100,00%	8,28%	323	2,7
14/10/2020	100	79	79	6	15	100,00%	6,00%	271	2,3
15/10/2020	152	114	112	6	32	98,25%	3,95%	372	3,1
16/10/2020	112	93	91	5	14	97,85%	4,46%	331	2,7
19/10/2020	103	95	95	0	7	98,96%	0,00%	362	2,3
20/10/2020	99	75	74	6	18	98,67%	6,06%	411	2,5
21/10/2020	107	81	76	6	20	93,83%	5,61%	384	5,1
22/10/2020	72	58	58	2	12	100,00%	2,78%	347	2,2
23/10/2020	131	99	98	5	27	98,99%	3,82%	403	2,4
26/10/2020	135	93	91	10	32	97,85%	7,41%	393	3,5
27/10/2020	157	123	122	8	25	99,19%	5,10%	352	2,7
28/10/2020	114	87	87	7	20	100,00%	6,14%	399	2,4
29/10/2020	153	113	113	8	32	100,00%	5,23%	329	2,8
30/10/2020	163	110	108	7	46	98,16%	4,29%	310	2,8
Total general	2495	1813	1790	116	476	98,73%	4,82%	345	2,8

Tráfico Inbound semanal octubre



Dentro la gestión inbound se evidencia que en la semana que mas se atendieron llamadas fue en la semana 5 con un total de 526 llamadas.

Para octubre el total de llamadas atendidas fue de 1.813 las cuales en su tipificación estuvieron divididas de la siguiente manera: **ver anexo 6**



**Tipología llamadas**

Tipo llamada	Cantidad
Efectivo	1235
No efectivo	578
Total general	1813

Para las llamadas no efectivas se presentó el siguiente comportamiento.

**Llamadas no efectivas**

Tipo llamada	Cantidad
Colgada	304
Muda	147
Equivocada	92
Prueba	27
Informativo	4
Broma	4
Total general	578

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

**Consulta llamadas**

Consulta o motivo de llamada	Cantidad
Cartera Min TIC	227
No Competencia	168
Talento Digital Atención Al Ciudadano	127
Requerimiento O Consulta Avetm	98
Registro TIC	67
Gobierno Digital	58
Servicios Administrativos	32
Radiodifusión Sonora	29
INFRAESTRUCTURA	24
RADIO	23
Modulo Imei	19
Talento Digital Misión Tic 2022	12

En octubre la consulta más realizada a la línea de atención 3443460 opción 2 fue la solicitud de información pagos trimestrales, por tal razón en la tipificación se seleccionó temas relacionados con Cartera de Min TIC.



### 2.2 Gestión Email

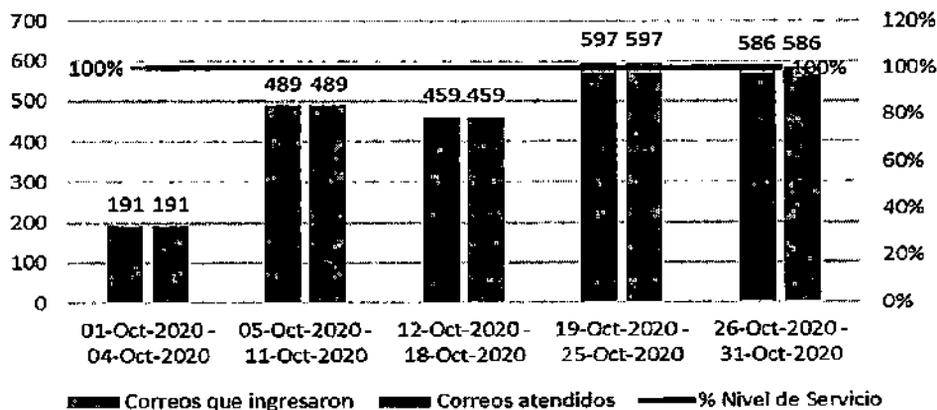
Para la gestión de correos electrónicos se comparte la cantidad de transacciones que ingresaron por día para el mes de octubre. Ver anexo 2

Gestión Email

Fecha	Recibidos	Atendidos <5 (hrs)	Atendidos >5 (hrs)	TMO	ANS	ASA
1/10/2020	100	100	0	0:04:03	100,00%	0:09:13
2/10/2020	91	91	0	0:04:58	100,00%	0:04:42
5/10/2020	78	78	0	0:04:15	100,00%	0:01:25
6/10/2020	109	109	0	0:04:17	100,00%	0:31:20
7/10/2020	113	113	0	0:04:20	100,00%	0:03:36
8/10/2020	115	115	0	0:04:22	100,00%	0:05:20
9/10/2020	74	74	0	0:05:18	100,00%	0:03:57
13/10/2020	112	112	0	0:04:44	100,00%	0:05:29
14/10/2020	88	88	0	0:04:23	100,00%	0:01:13
15/10/2020	112	112	0	0:04:54	100,00%	0:04:25
16/10/2020	147	147	0	0:04:36	100,00%	0:01:56
19/10/2020	146	146	0	0:04:41	100,00%	0:01:48
20/10/2020	138	138	0	0:04:45	100,00%	0:07:37
21/10/2020	75	75	0	0:05:14	100,00%	0:03:45
22/10/2020	107	107	0	0:05:16	100,00%	0:08:07
23/10/2020	131	131	0	0:04:44	100,00%	0:04:07
26/10/2020	174	174	0	0:04:57	100,00%	0:04:00
27/10/2020	104	104	0	0:04:44	100,00%	0:04:58
28/10/2020	85	85	0	0:05:31	100,00%	0:03:46
29/10/2020	112	112	0	0:05:44	100,00%	0:04:16
30/10/2020	111	111	0	0:05:38	100,00%	0:06:25
Total general	2322	2322	0	0:04:49	100,00%	0:05:47

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

Tráfico email semanal octubre





Para la atención de correos se genera las siguientes mediciones.

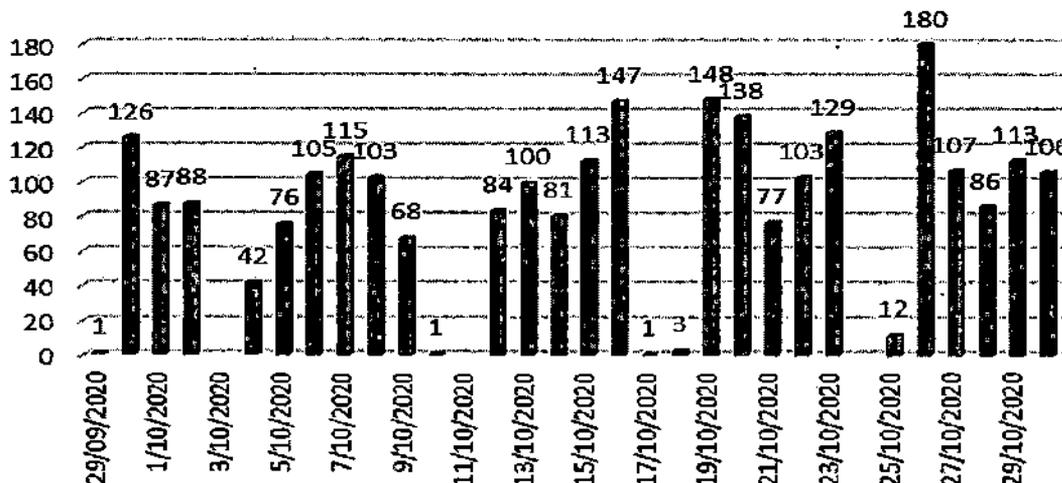
Tiempo promedio de atención desde la llegada del correo y hasta que un agente lo toma en el CCC: **ver anexo 7**

Para la medición de este indicador se realizó el análisis sobre la base gestionada de manera manual por los agentes técnicos en octubre, esta base cuenta con un total de 2.540 registros, dentro de los cuales se evidencia que la media de atención está en tres horas y catorce minutos, de igual manera se evidencia que el tiempo más alto en atención estuvo en diecisiete horas y ocho minutos.

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

La anterior grafica muestra que el día que más se transfirieron solicitudes al correo [callcenter@mintic.gov.co](mailto:callcenter@mintic.gov.co) fue el 7 de octubre con 239 solicitudes.

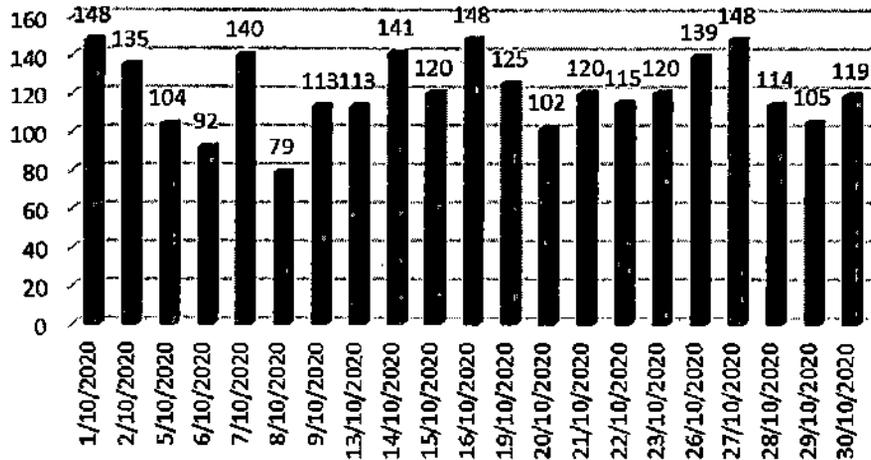
Correos enviados al Call Center



Para la medición del tiempo que un agente técnico tarda en radicar una solicitud, se realizó el análisis sobre 2.540 registros, encontrando que la media de radicación se encuentra en trece minutos y once segundos, a su vez se evidencia que el tiempo más alto estuvo en dos horas y cincuenta y cuatro segundos.



Radicados Call Center



Para octubre el día en que más se radicaron solicitudes fue el 4 con un total de 201 solicitudes

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

Ítem	ANS	Oro	Octubre
1	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.	NA
2	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente - Recover TimeObjective)	D>=99,5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	100%
3	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de Atención para voz).	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	99%.
4	Tiempo de atención Inbound	Debe ser =< a 30	2.8 segundos



Item	ANS	Oro segundos	Octubre
5	Tiempo de atención WCB – C2C	Debe ser =< a 400 segundos	N/A
6	Tiempo de atención Email	Debe ser =< a 5 horas	3 horas y 11 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	Promedio nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio meta 4,0	4,4
9	Rotaciones agentes	Meta rotación: =< 10%	0%
10	Tiempo promedio de atención (TMO).	ANS Pactado con el cliente	345 segundos inbound – 13 minutos correo
11	Eficacia	EFICACIA >=80%	88%
12	Precisión error crítico de usuario	.ECU>=90%	100%
13	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ECN>=90%	98,82%
14	% auditoria con error crítico de usuario efectuado por la entidad compradora <10%	ecn<=10%	0%
15	Evaluación de conocimiento Agentes	ECA>=80%	99%



#### 4 Encuesta de satisfacción

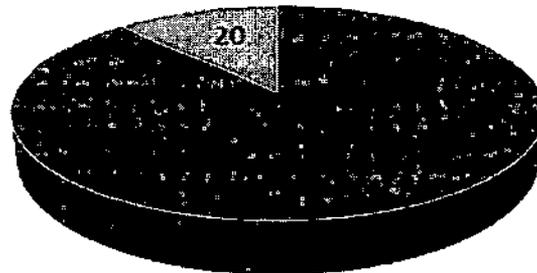
Para octubre el total de encuestas calificadas por los ciudadanos o entidades que llamaron a la línea de Min TIC fue un de 169, de las cuales el 100% calificó la primera pregunta, el 78% respondió la segunda y el 68% respondió la tercera, a continuación, presentamos los aspectos más relevantes de cada una de las preguntas:

Ver anexo 25

Encuestas PACO octubre	
Pregunta / calificación	Total
<b>Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>115</b>
5	90
4	11
2	5
3	5
1	4
<b>Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió</b>	<b>130</b>
5	73
4	32
1	12
3	9
2	4
<b>Estimado ciudadano, ¿Su solicitud fue resuelta?</b>	<b>169</b>
SI	149
NO	20
<b>Total general</b>	<b>414</b>

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

Estimado ciudadno, ¿Su solicitud fue resuelta?



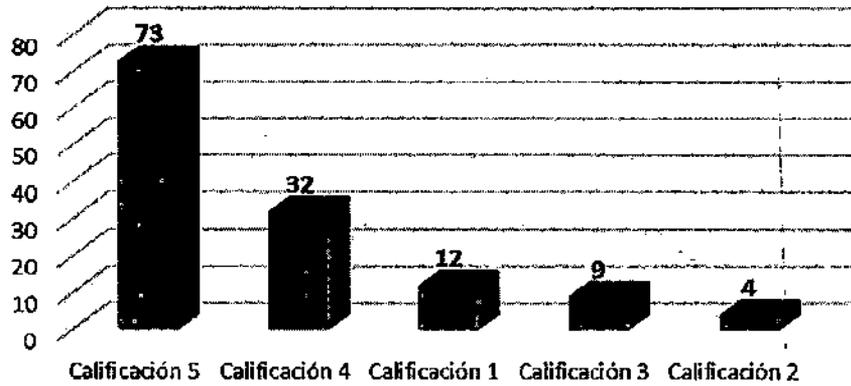
■ SI ■ NO

Es decir, el 88% de las personas informan que su consulta fue resuelta, mientras que el 12% que indicó que su requerimiento no fue solucionado.



### Resultados consulta 2

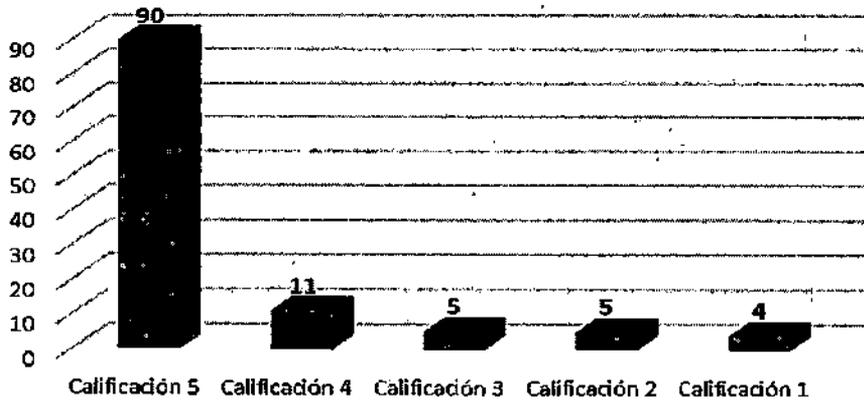
Cómo califica la claridad y el conocimiento de la información por parte del asesor de servicio que lo atendió



En la pregunta mencionada, como se evidencia en la gráfica, la calificación de cinco (5) fue la que tuvo mayor participación con un 56%, por otra parte, observamos que el promedio de calificación general fue de 4.6.

### Resultados pregunta 3

Cómo califica la amabilidad del asesor de servicio que lo atendió



En la pregunta tres, encontramos que el 78% de los ciudadanos que respondieron, nos calificaron con 5, así como también se aprecia que la calificación promedio de esta pregunta estuvo en 4.5. para este mes.



## 5 Evaluación de conocimientos.

Para el mes de octubre se realiza la evaluación de conocimientos al 100% de los asesores, la evaluación está enfocada a medir los conocimientos relacionados a la gestión diaria en cada proceso, así mismo a medir los conocimientos obtenidos en las capacitaciones brindadas desde el área de calidad, operación y cliente.

Ver anexo 26

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

El 100% de los asesores aprobó la evaluación.

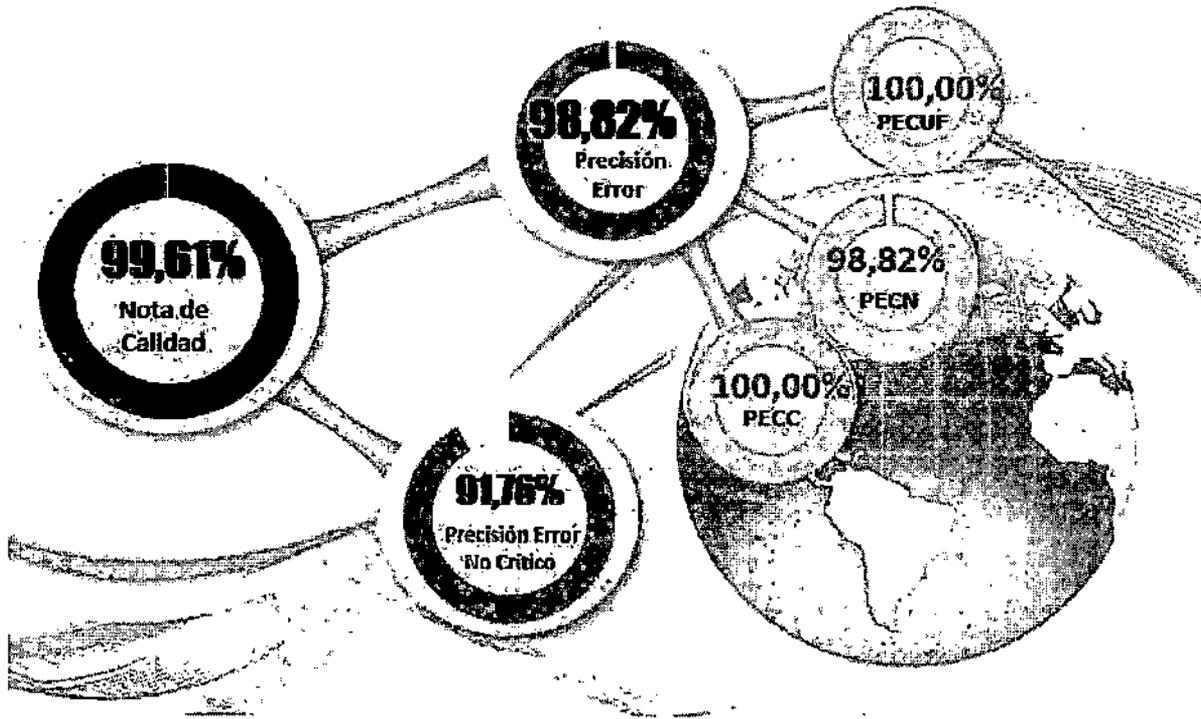
Nombre de usuario	Nombre	Apellido(s)	Cuenta	Nota
1032452775	STEPHANNY LORENA	AREVALO BUITRAGO	P.A.C.O.	100%
1026274103	LUISA MAROLY	BALLEN CUEVAS	P.A.C.O.	100%
1022418885	LIZETH ESPERANZA	GARZON DUARTE	P.A.C.O.	100%
1030657893	MAICOL ESTIVEN	LINARES IBANEZ	P.A.C.O.	100%
1019077876	WILLIAM ALBERTO	SILVA 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.	100%
1087488250	JULIETH FANERY	VELEZ MUNOZ	P.A.C.O.	100%
1019112668	MONICA JHOHANA	BERMUDEZ JIMENEZ	P.A.C.O.	90%

## 6 Calidad CCC

### 6.1 Calidad Interna

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

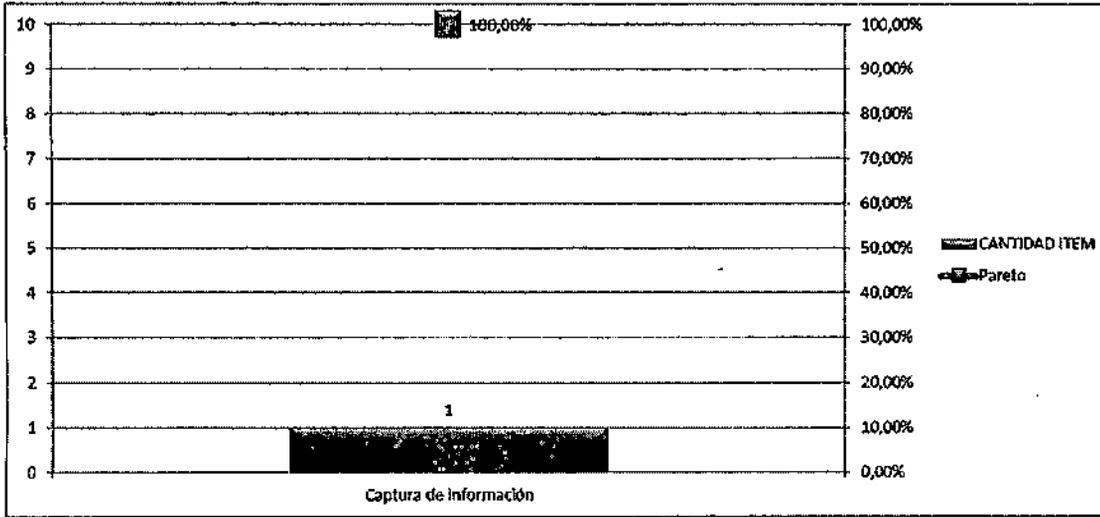
CATEGORIA	Mes
	Octubre
Evaluaciones Realizadas	85
Cantidad Errores Críticos	1
Cantidad Errores No Críticos	6
Precisión Error Crítico	98,8%
Precisión Error No Crítico	91,8%
Evaluaciones con ECUF	0
Precisión de Usuario Final	100,0%
Evaluaciones con ECN	1
Precisión de Negocio	98,8%
Evaluaciones con ECC	0
Precisión de Cumplimiento	100,0%
Nota de Calidad	99,61%



Al realizar el 100% de las muestras se identifica que la precisión afectada es la de negocio dado que el asesor no solicita datos del usuario para el registro de la llamada la afectación detectada no impacta directamente a la respuesta entregada al ciudadano pero si al negocio por lo cual se realizan actividades tales como alarmas, intervenciones focalizadas, seguimientos y capacitaciones a los asesores involucrados con el fin de impedir el crecimiento de las fallas ya sean criticas o de servicio.

**Errores criticos**

Item	CANTIDAD ITEM	Pareto
Captura de información	1	100,00%
Total general	1	

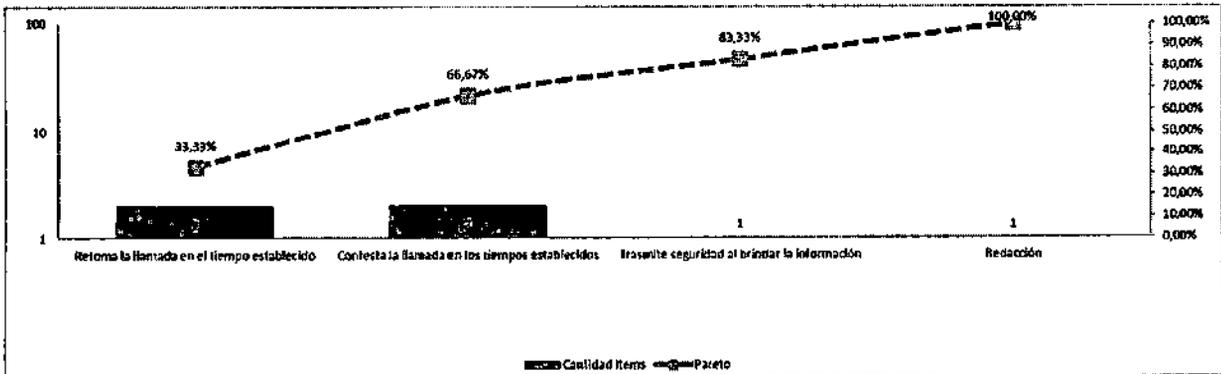


Se genera un error crítico que impacta directamente la precisión de negocio

1. Captura de información por la asesora Lorena Arevalo, desde el área de calidad se realiza la alarma correspondiente la cual fue gestionada por el coordinador generado el compromiso de mejora con el asesor

**Errores no críticos**

Item-Asesor	Cantidad	Items	Pareto
Retoma la llamada en el tiempo establecido	2	33,33%	
Contesta la llamada en los tiempos establecidos	2	66,67%	
Trasmite seguridad al brindar la información	1	83,33%	
Redacción	1	100,00%	
Total general	6		



Con respecto a las habilidades blandas, para el mes de octubre se presenta una disminución considerable, pasando de 14 generadas en el mes de septiembre a 6 generadas en octubre, se continuará con el proceso de capacitación y acompañamiento desde el área de calidad para ganizar la mejora continuan en el proyecto PACO



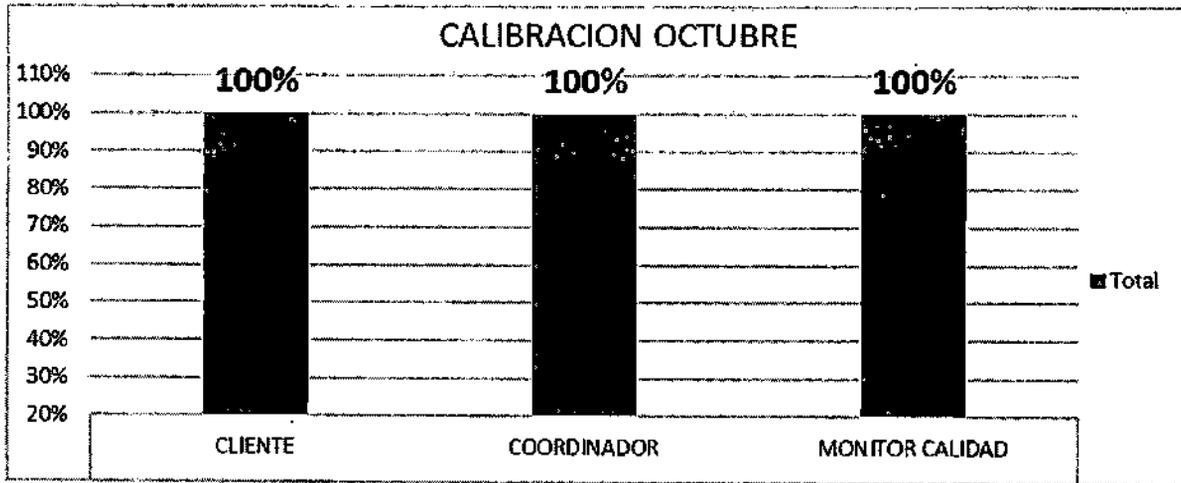
### 6.2 Desempeño por agente

Nombres y Apellidos Agente	CC	Evaluaciones	FC	ENC	PECUF	PECNG	PECCTO	Nota de Calidad
ELIZETH ESPERANZA GARZON DUARTE	1022418885	18	0	0	100%	100%	100%	100,0%
LUISA BALEN	1026274103	18	0	0	100%	100%	100%	100,0%
MAICOL ESTIVEN LINARES IBAÑEZ	1030657893	22	0	0	100%	100%	100%	100,0%
JULIETH VELEZ	1087488250	20	0	0	100%	100%	100%	100,0%
ANGIE VARGAS PINEDA	1019121008	20	0	2	100%	100%	100%	99,7%
LORENA VARGAS	1026292975	20	0	2	100%	100%	100%	99,7%
MÓNICA JHOHANA BERMUDEZ JIMENEZ	1019112668	24	0	2	100%	100%	100%	99,5%
William Alberto Silva Munevar	1019077876	8	0	2	100%	100%	100%	99,1%
LORENA AREVALO	1032452775	20	2	6	100%	90%	100%	98,3%

En 100% de los asesores auditados en PACO cierran el mes cumpliendo con los parámetros establecidos de calidad para la campaña, en cuanto a la nota emitida por calidad ya que el 100% de ellos se encuentra con notas superiores al 98%, aunque se han presentado fallas de servicio y fallas críticas, la mejora para el mes analizado es considerable.

### 6.3 Calibraciones

Para el proyecto de PACO y junto con el cliente, se tiene programada una calibración mensual, donde se realiza la escucha de llamadas con el fin de evaluar y estandarizar la atención dada por los asesores en la línea



Se realiza calibración de la cuenta PACO, correspondiente al mes de octubre, donde se realiza la escucha de dos llamadas.

Datos llamada 1: Agente: LORENA VARGAS GAMBA Fecha y hora: 10/23/20 11:51:23 AM Duración: 00:14:17



Ciudadano se comunica para validar el proceso de subsanación de la solicitud de autorización de venta de terminales móviles.

Se realiza la validación con el número de radicado 191059276; Se informa que debe modificar los datos de tipo de documento dado que no concuerda con los soportes;

Así mismo actualizar la actividad económica en la cámara de comercio

#### Observaciones

Asesora cumple como los parámetros establecidos para calidad.

Con los datos solicitados, validar con el número de documento, que radicados tiene el ciudadano con el fin de mejorar los tiempos de atención

Datos llamada 2 Agente: ANGIE MILENA VARGAS PINEDA Fecha y hora: 10/15/20  
11:58:24 AM Duración: 00:07:10

Ciudadano requiere validar el estado de una inscripción al programa de MISION TIC

Se realiza la validación, se informa que cuando la persona que se inscribió queda en estado en lista de espera, hace referencia que, si una persona se retira, la persona que está en espera puede acceder al programa.

Se informa si tiene soporte que ya había salido de lista de espera, debe enviar la solicitud al correo de MinTic responde para que se valide con dicho soporte.

#### Observaciones

Se evidencia por los asistentes a la calibración el correcto manejo y atención de la llamada.

## 7 Formación

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

Las capacitaciones correspondieron a temas correspondientes a tipificación, tanto para el agente nuevo, como para los que gestionan la línea y el correo electrónico, seguido de capacitaciones de producto al 100% de la operación.

Finalmente se realizó una actualización al guion o protocolo de gestión Inbound, ya que la política de tratamiento de datos se incluyó al IVR, esto genero la modificación del guion de habeas data.

**(ver memorias)**



Capacitaciones Outsourcing		
Tema	Fecha	Proyecto
Acta Capacitación agente nuevo sesión 1	8/10/2020	PACO
Acta Capacitación agente nuevo sesión 2	8/10/2020	PACO
Acta Capacitación agente nuevo sesión 3	9/10/2020	PACO
Acta Capacitación agente nuevo sesión 4	9/10/2020	PACO
Acta Capacitación Virtual para Aspirante a Emisoras Comunitarias de Colombia	9/10/2020	PACO
Acta novedades Centro de contacto	6/10/2020	PACO
Capacitación Tipificación	27/10/2020	PACO
Actualización Guion Habeas Data	30/10/2020	PACO
Refuerzo Uso de Alfa	28/10/2020	PACO

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

### 8 Reuniones y capacitaciones con cliente

Por parte del cliente de PACO se recibió socialización del video Capacitación Virtual para Aspirante a Emisoras Comunitarias de Colombia, donde se trataron los temas mas relevantes para dicho proceso

- Apertura de convocatoria de radio para emisoras comunitarias con enfoque étnico
- Funciones de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control
- Procedimientos del Grupo de Cartera
- Oferta de Urna de Cristal
- Procedimientos de la Agencia Nacional del Espectro
- Oferta de la Dirección de Apropiación

Por otra parte, se recibe capacitación con el fin que el centro de contacto pueda gestionar solicitudes relacionadas con temas de:

- Denuncias sobre inconformidades por la prestación de servicios de mensajería y operadores de pago
- Denuncias sobre inconformidades por la prestación de servicios de mensajería (envío de paquetes) relación consumidor/operador
- Denuncias sobre inconformidades por la prestación de servicios de operadores postales de pago (envío de giros) relación consumidor/operador

Capacitaciones MINTIC		
Tema	Fecha	Proyecto
Socialización Capacitación Virtual para Aspirante a Emisoras Comunitarias de Colombia	20/10/2020	PACO
Capacitación PQRSD Inspecciones postales y ordenes de pago	20/10/2020	PACO



## 9 Acciones de mejora

- Se realiza seguimiento a los asesores que obtuvieron las notas más bajas con el fin de mejorar la gestión y la atención
- Para el 09 de octubre se realiza modificación del árbol de tipificación de la campaña, esto con los cambios enviados por parte de Min TIC.
- Se realiza capacitación con los agentes de la línea indicándoles las modificaciones en el registro de las llamadas.
- Se estandarizan las observaciones en la tipificación para obtener información mas clara al momento de entrega de informes.
- Para el 30 de octubre se agrega en la opción 2 del IVR de Min TIC el audio de la ley 1581 de 2012 de Habeas Data, en la cual se informa al ciudadano que sus datos serán tratados según los términos establecidos en esta ley, lo cual permite realizar la modificación el guion de atención telefónica retirando dicha información, y a su vez reduciendo el tiempo de atención de las llamadas.

## 10 Observaciones y conclusiones

- El 09 de octubre contrata al agente William Silva, el cual empezó a gestionar el día 16 de octubre, previo se realizó una capacitación de producto y los procesos que debe realizar en la gestión diaria.
- Después de realizar las capacitaciones, evaluación y la gestión de monitoreos, se concluye que el 100% de los asesores cuentan con el conocimiento necesario para brindar una atención cumpliendo todos los parámetros de calidad.
- Gracias a las capacitaciones, actualizaciones y novedades entregadas por el cliente, los agentes de centro de contacto cuentan con información veraz clara y oportuna para ser entregada a la ciudadanía.
- Se requieren las bases y aplicativos que manejan en las diferentes áreas con su respectiva capacitación, con el fin de disminuir el proceso de transferencia.
- Para el 22 de octubre Min TIC manifestó vía correo electrónico la importancia de contar con el detalle de la calificación de los ciudadanos hacia la atención de PACO, por lo cual solicitó a Outsourcing entregar la data a partir de la fecha en la que se pueda identificar con claridad el área calificada. Después de realizar la revisión al interior de Outsourcing con las áreas correspondientes, se identificó que, para entregar dicha información de manera clara y segura, se debe efectuar un desarrollo interno en el servidor para que así identifique las encuestas en el informe final como lo requiere el cliente.
- Por otra parte, para la atención y gestión de llamadas de Talento Digital, se sugiere solicitar a dicha área las bases de los beneficiarios de los programas que se manejan allí, junto con la información específica de cada una de las convocatorias, esto para brindar una atención mas completa a los ciudadanos que se comunican a consultar sobre estos temas.