INFORME DE ACTIVIDADES N° 01 CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS SG-SAMC N° 754 DE 2022	
CONTRATISTA:	ENLACE INTERNACIONAL SAS
NIT / C.C.	900.159.848-7
SUPERVISOR	CRISTOBAL SIERRA SIERRA
CARGO	DIRECTOR ATENCIÓN AL USUARIO
OBJETO DEL CONTRATO O CONVENIO	CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA.
FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	28 DE OCTUBRE 2022
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO	02 DE NOVIEMBRE 2022
PERIODO DEL INFORME	02 DE NOVIEMBRE A 01 DE DICIEMBRE 2022

OBLIGACIONES ESPECIFICAS	ACTIVIDADES REALIZADAS
1. Realizar la instalación y mantener en funcionamiento el software tecnológico luego de la firma del acta de inicio, para lo cual se requiere que el proveedor designe un (1) técnico en sitio.	Se realiza la respectiva configuración de planta telefónica, firewall, equipos, VPN y conexiones necesarias para el correcto funcionamiento de la operación.
2. Recepción de llamadas entrantes de usuarios que requieren algún servicio o información	En este periodo recepcionamos 4.162 llamadas de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca, direccionando a las diferentes entidades conforme a las necesidades requeridas y dando soluciones a primer contacto.
3. Envío y recepción de información por medios electrónicos como: e-mail, mensajes de texto (SMS), chat y redes sociales institucionales (WhatsApp).	Durante este periodo para dar cumplimiento a esta obligación, el contratista realizo las siguientes actividades: Recepción de 193 mensajes de WhatsApp, 28 correos electrónicos externos brindándoles la correspondiente orientación a la solicitud, envió de 159.218 SMS para diferentes campañas.
4. Realizar llamadas y campañas que requiera la entidad	Durante el periodo se apoyó el proceso de Rendición de cuentas, plan nacional de desarrollo, dialogo vinculante, Ferias de Servicios, tarjeta Red y demás solicitados por medio del envío de 159.218 SMS
5. Garantizar la calidad y disponibilidad 7x24 de los Servicios de nube privada afectada por el tipo de infraestructura de Centro de Datos donde se prestan los servicios, las herramientas y procesos de	Durante este periodo garantizo la disponibilidad de los servicios en la nube 7x24 para así poder mantener la disponibilidad de los Canales

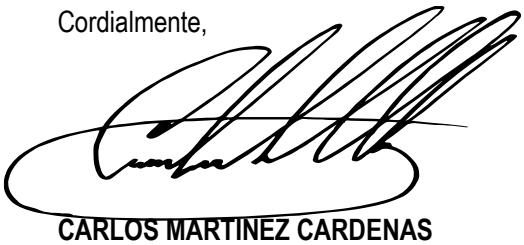
seguridad, las capacidades que tengan los proveedores para gestionar tecnologías de diversos fabricantes y las capacidades para realizar crecimientos y actualizaciones	
6. Impartir capacitación y entrenamiento a los agentes dispuestos por el proveedor y al personal que disponga la Gobernación de Cundinamarca, en el manejo, administración y parametrización de la solución implementada, durante la vigencia del contrato.	Se capacito a los agentes contact en funcionamiento del Moduló agente Call center e indicadores, con su respectivo soporte de evidencia de cumplimiento de la obligación.
7. . Realizar acompañamiento durante la fase de salida en vivo (Go Live).	Se realizó acompañamiento continuo durante la fase de salida desde la firma del acta de inicio.
8. Prestar soporte técnico a la operación de contac center mediante la asistencia y solución de fallas relacionadas con el desempeño y funcionamiento de la herramienta tecnológica. Este soporte se debe prestar por medio telefónico y/o chat o presencial cuando la Gobernación así lo requiera.	Se efectuó la asistencia y soporte necesarios que requiera el personal del Contac Center y la Gobernación, para el correcto funcionamiento de las plataformas mediante soporte Any Desk.
9. Entregar de diez (10) licencias para la operación de la herramienta, con una vigencia del total de la ejecución del contrato.	Se realizó instalación de diez (10) licencias para la operación de la herramienta de Contact Center.
10. Garantizar la integración de la herramienta tecnológica a la arquitectura dispuesta por la Gobernación de Cundinamarca	Se realizó la integración de la plataforma VC DIAL con la arquitectura dispuesta por la gobernación para el funcionamiento de la Red telefónica, sin presentarse ningún inconveniente o falencia.
11. Asegurar que las disposiciones y características definidas para los Servicios de nube privada deben estar enmarcadas dentro de la Ley 1341 de 2009	Se asegura la correcta disposición y características solicitadas para los Servicios de nube privada deben estar enmarcadas dentro de la Ley 1341 de 2009.
12. Facilitar la comunicación de doble vía con la Gobernación de Cundinamarca, mejorando las relaciones y el conocimiento de los canales de atención	Se habilitó el canal WhatsApp y el telefónico por medio de la plataforma omnicanalidad donde se realiza y recibe información, se genera orientación correspondiente a las entidades.
13. Maximizar, potencializar y dinamizar el uso del IVR como herramienta de autogestión, contemplando los minutos requeridos para la operación.	Diseñamos la estructura del IVR acorde a generar autogestión por parte de los usuarios llevándolo a fortalecer la comunicación que realizo el usuario
14. Comprometerse con el desarrollo en la operación del contac center de al menos siete (7) métricas y sus respectivos acuerdos de niveles de servicios. ANS.	Se envió métricas para medir el proceso y sus respectivos ANS los cuales se están generando cumplimiento, se efectúa medición semanal y mensual

15. Apoyar las campañas hacia adentro y hacia afuera que adelante las diferentes entidades de la gobernación de Cundinamarca.	Se realizó apoyo en las campañas Rendición de cuentas, plan nacional de desarrollo, dialogo vinculante, ferias de servicio, tarjeta Red , mediante mensajería de texto.
16. Oferta con mininos 250.000 mensajes EMS, 50.000 mensajes de voz, 50.000 email y 50.000 minutos de llamadas telefónicas (Celulares y números fijos) para las diferentes campañas de la gobernación	Para el presente informe se requirió actividades relacionadas con esta obligación. En el transcurso del 01 al 30 de noviembre, se realizó envió de 159.218 mensajes de texto. Se anexa relación de envío de cada mensaje más soporte de evidencia.
17. Presentar reportes (semanales y mensuales) y los que solicite el supervisor del contrato en formato Excel, así como una copia en medio magnético externo suministrado por el contratista cada tres (3) meses.	Se enviaron reportes en el formato aprobados y solicitados, con cada uno de los soportes necesarios para su verificación.
18. Recopilar de manera copiosa las bases de datos solicitadas por la supervisión, teniendo en cuenta la ley de protección de datos y estableciendo metas de recaudo	Se realizo Excel para generar la consolidación de las bases y de la información autorizada para consolidar. Y aumentar las bases generando también la autorización del tratamiento de datos para futuras campañas a enviar por los canales de información.
19. Atender de manera prolija los requerimientos, consultas y radiación, de las PQRSDF. Estableciendo de la base de datos correspondiente y las evidencias pertinentes.	Dando cumplimiento realizó gestión solicitada de manera correcta brindando información de PQRSDF, no se radica por mercurio ninguna solicitud en el mes, se envía respuesta de solicitud de estado de 28 radicados por correo electrónico.
20. Presentar un plan de capacitación a los operarios y funcionarios de la entidad designados por la supervisión, teniendo en cuenta temas sobre operación, calidad y servicio al cliente.	Se genero plan de capacitaciones para tratar temas del funcionamiento del módulo agente contact center e indicadores de gestión para funcionarios de la entidad y ejecutivos de atención al ususario.
21. Presentar un plan de trabajo que integre todas las obligaciones contractuales posteriores la firma del acta de inicio y previa aprobación por el supervisor, como requisito para dar inicio a la operación del contact center	Se diligencio excel para el mejoramiento de los indicadores de las áreas de Servicio al Cliente, donde debe realizar una mejora continua.
22. Presentar un plan de insumos que garantice las condiciones mínimas de bioseguridad y bienestar de los operarios del contact center, con ocasión a la emergencia sanitaria del Covid- 19 (Papelería y suministros, alcohol, gel, café entre otros).	Se hace entrega al personal de suministros de bioseguridad (gel antibacterial), se les indica y se verifica al inicio de la jornada que los ejecutivos reporten síntomas relacionados a Covid 19, se hace entrega de insumos de cafetería y aseo.
23. Garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención e información de los usuarios en la línea de servicio sin importar el canal a través del cual se realice el contacto.	Ejecutaron monitoreos diarios en línea para garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención de la línea de atención y los canales de comunicaciones de la Gobernación.

24. Facilitar a los usuarios la comunicación de doble vía con la Gobernación de Cundinamarca, mejorando las relaciones y el conocimiento de los canales de atención	Habilitamos el canal de WhatsApp por medio de plataformas, línea telefónica y correos electrónicos donde podemos realizar y recibir información y generar trámites correspondientes a las entidades.
25. Presentar informe quincenal de las PQRSDF que recibe la gobernación de Cundinamarca a través del canal de atención al usuario contac center.	Se realizó el informe quincenal y mensual la información correspondiente al reporte de gestión de las PQRSDF solicitadas en los canales de atención que administramos.
26. Garantizar los estándares de calidad de acuerdo con lo definido por la Gobernación de Cundinamarca para el desempeño de los agentes del Contact center.	Se dispuso de recurso denominado evaluación de desempeño, para generar hallazgos y realizar acciones de mejora para garantizar la calidad, amabilidad y oportunidad en la atención de la línea de atención y los canales de comunicaciones de la gobernación. donde se analiza actitudes y aptitudes del ejecutivo.
27. Atender las consultas, peticiones, quejas y reclamos realizados por los usuarios del servicio, de acuerdo con las especificaciones que al respecto establezca la Dirección de Atención al Usuario	Hemos atendido consultas de quejas y reclamos que ingresan por la línea telefónica o vía WhatsApp bajo los parámetros establecidos dejándolas en el transcurso del mes no se realiza ningún radicado.
28. Aplicar sistema Call Back de espera inteligente, que permite al cliente tomar la decisión de esperar o no en una cola de llamadas, si el cliente decide no esperar el sistema automáticamente le tomara los datos y tan pronto un agente de servicio esté disponible, este realizara la llamada al cliente sin ningún costo para él.	Se instalo, y se puso en marcha, el sistema Call Back. De acuerdo a nuestro tiempo promedio de espera la atención en el mes de noviembre de 00:02, no se ha visto la línea congestionada, por lo cual no se ha visto la necesidad de realizar devolución de llamadas.
29. Actualizar las agendas internas de las Secretarías y dependencias de la Gobernación de Cundinamarca correspondientes, sobre la ubicación o localización de usuarios, dependencias, funcionarios o contribuyentes, y demás información requerida para el acceso a la dependencia de que se trate.	Se realizo la actualización de agendas, mediante páginas web y correos enviados por las diferentes áreas de despacho con el contratista Sebastián Ballen de la Dirección de Atención al Usuario.
30. ofrecer un servicio de capacitación sobre calidad del servicio y atención al cliente a servidores públicos designados por la Dirección de Atención al Usuario, con el propósito de que el personal designado mejore las habilidades de atención al usuario y se vea reflejado en los canales de atención en cabeza de los mismos, a sin costo adicional para el contrato, con duración de 40 horas, prestar servicio de agendamiento de turnos para atención presencial en por lo menos una dependencia y/o Secretaria de la Gobernación de Cundinamarca designada por el Supervisor que maneje gran afluencia de solicitudes.	Se realizo capacitación sobre el funcionamiento del módulo de monitoreo de Contact Center a los funcionarios públicos de la Dirección de Atención al Usuario.

31. Brindar sin costo adicional en la prestación del servicio un (1) agente con excelente manejo del Idioma Ingles (lea, escuche y hable fluidamente este idioma)	Disponemos de un recurso humano para la atención en el momento que se requiera.

Cordialmente,



CARLOS MARTINEZ CARDENAS
C.C. 80.068.633 DE BTA.