Barranquilla 24 de noviembre de 2025

Doctor

JOSE ANTONIO LUQUE GEROSA

Secretario de Interior
Departamento del Atlántico

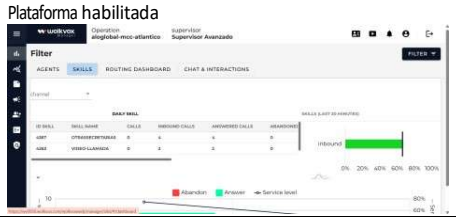
ASUNTO: INFORME DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 202502629 CORRESPONDIENTES AL PERIODO 19 DE SEPTIEMBRE DE 2025 HASTA 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

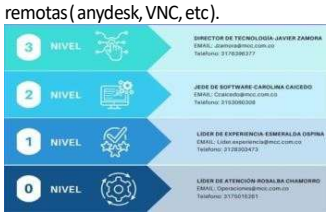
OBJETO: CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA LA IMPLEMENTACION SOPORTE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LA OPERACION DE LA PLATAFORMA MULTICANAL DE ATENCION NO PRESENCIAL PARA LAS ACCIONES DE LA GOBERNACION DEL ATLANTICO EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DEL INTERIOR.

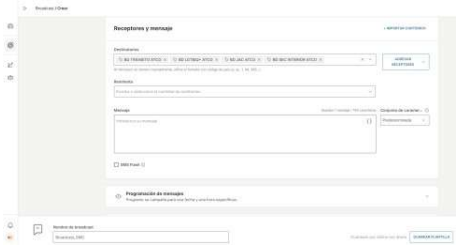
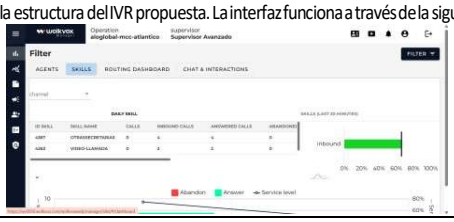
Ejecución Contractual:

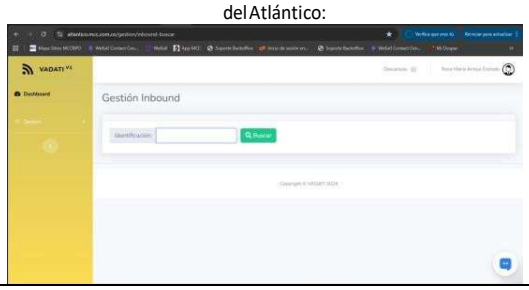
Se relaciona a continuación las actividades realizadas por el contratista durante el plazo de ejecución del contrato.

Detalle de las Actividades Realizadas	
Obligación	**Producto**
1. Ejecutar el objeto del presente Contrato de conformidad con las obligaciones establecidas en la Ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios, así como en los términos establecidos en el Anexo Técnico.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** viene garantizando el cumplimiento de las condiciones y especificacionestécnicas establecidas en el contratoy oferta técnicaque hace parteintegral del contrato.
2. Entregar al Departamento del Atlántico la información, estudios y documentos resultantes de la ejecución del Contrato.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** cuenta con la capacidad de prestación del servicio requerido para cada categoría en la que se encuentre adjudicado. Así mismo, entrega la información del proceso deimplementación: flujochatbot (adición de más secretarias), IVR,guión campañas, manual campaña (ABC procedimiento y procesos) y brief de los asesores.
3. Asistir puntualmente a las reuniones de conformidad con las citaciones que se realicen previamente.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** garantiza la asistencia de personal idóneo para las diferentes reuniones que se pacten entre las partes.
4. Utilizar únicamente personal idóneo y calificado en los trabajos objeto del presente contrato y mantener a disposición del Departamento del Atlántico, la documentación que acredite tales calidades.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** garantiza la contratación de personal idóneo para la implementación y ejecución del contrato.
5. Cumplir con todas y cada una de las obligaciones emanadas de las leyes laborales que adquiera con el personal que destine para la ejecución del presente contrato.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** cumple con la reglamentación establecida en las leyes laborales y de contratación estatal.
6. Cumplir con sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y de aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, en relación con los trabajadores vinculados para la ejecución del presente contrato.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** cumple con la reglamentación establecida en las leyes laborales y de contratación estatal.
7. Cumplir con todas las normas legales aplicables para desarrollar los trabajos objeto del presente contrato.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** cumple con la reglamentación establecida por ley.
8. Actuar de tal manera que primen la eficiencia, la economía, la celeridad y la calidad en la ejecución.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** cumple con la implementación y ejecución efectiva y dentro de los tiempos establecidos del contrato.

9. Ejecutar los trabajos objeto del presente contrato en las mejores condiciones de seguridad, dando cumplimiento a la normatividad vigente.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** cumple con la reglamentación establecida por ley.
10. Presentar informes parciales de la ejecución de las actividades a desarrollar en cumplimiento del objeto del contrato y presentar un informe final.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** garantiza la entrega de la documentación de implementación y operación de la solución durante la vigencia del contrato. 
11. Guardar la debida reserva y confidencialidad sobre la información y documentos que por razón de este contrato llegare a conocer	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** garantiza la confidencialidad y veracidad de la información entregada durante la vigencia del contrato.
12. Garantizar el cumplimiento del contrato	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** garantiza el cumplimiento de cada ítem técnico contenido dentro de la oferta técnica que hace parte integral del contrato.
13. Garantizar la atención a los ciudadanos en la línea de atención bajo las buenas prácticas de la industria.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** cumple con la atención oportuna de los requerimientos solicitados durante la vigencia del contrato.
14. Registrar la información en una plataforma de administración de datos, que facilite el perfilamiento, segmentación y análisis de los contactos.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** cumple con la atención oportuna de los requerimientos solicitados durante la vigencia del contrato. Además de seguir la regulación para el tratamiento de los datos.
15. Integrar las plataformas de gestión con los repositorios centralizados a cargo de la entidad para la consulta y registro en línea y tiempo real de toda la data capturada en los canales de atención no presencial.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** cumple con la integración de los sistemas del cliente con la solución tecnológica entregada.
16. Disponer una herramienta tecnológica para el control y seguimiento de tickets que se llegasen a presentar dentro del marco de atención a la ciudadanía en los canales de atención no presencial.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** garantiza el registro de las solicitudes de falla/requerimientos acorde sa las situaciones derivadas de la operación del contrato.
17. Destinar el personal calificado en la atención no presencial a través de canales de voz y escritos para la línea de atención al ciudadano.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** garantiza la contratación de personal idóneo para la implementación y ejecución del contrato.
18. Implementar los procesos de control y monitoreo de la atención en los canales no presenciales.	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** garantiza el seguimiento y monitoreo de las solicitudes derivadas de la prestación del servicio.
19. Garantizar el cumplimiento de los indicadores de gestión dentro de la atención al ciudadano a través de los canales no presenciales.	Este asistente muestra un enfoque integral para atender a la ciudadanía, abordando tanto temas sociales de fondo como situaciones de urgencia: -Atención a Grupos Poblacionales Específicos: **Población migrante:** Atiende las necesidades particulares de esta comunidad. **- Mujer y equidad de género:** Enfocado en políticas y apoyo para las mujeres. -Desarrollo Comunitario y Social: **Sector Social:** Probablemente un flujo general para programas sociales. **- Juntas de acción comunal:** Canal directo con líderes comunitarios. - **Participación Ciudadana:** Fomenta la interacción y el involucramiento de los ciudadanos con la gobernación. - Asistencia y Emergencias: **Recursos y asistencia de emergencias:** Crucial para la gestión del riesgo y la respuesta a desastres. - Temas de Interés General: **Bienestar y protección animal:** Responde a una creciente preocupación social.
20. Implementar una plataforma integrada al asistente virtual para la gestión, administración y control de la solicitud de turnos y citas para la atención en las diferentes sedes del ente territorial.	Con el propósito de servir como un canal de mensajería instantánea para la atención ciudadana, el asistente virtual guía a los ciudadanos a través de flujos conversacionales predefinidos para obtener información frente a trámites y servicios de la Gobernación del Atlántico. 
21. Habilitar la plataforma de atención no presencial para los canales de voz y chat.	Plataforma habilitada 

22. Habilitar herramientas de estadísticas y reportaría que faciliten en monitoreo y control de la gestión del servicio. (Servicios de aplicaciones BI)	Para la gestión y mejora continua del servicio de atención al ciudadano, la Gobernación del Atlántico cuenta con un tablero de control personalizado que centraliza y visualiza en tiempo real los datos clave de la operación no presencial. 
23. Operar mediante plataforma multicanal los procesos de inbound y outbound.	Eficiencia en la Atención: **Resultado: 97.3%** Este indicador refleja la capacidad operativa para responder a la demanda entrante. Un resultado del 97.3% supera ampliamente el umbral establecido, el cual se sitúa como objetivo por encima del 90%. Demuestra una gestión eficaz de los recursos y un dimensionamiento acorde ala demanda entrante por el canal telefónico. Tiempo Medio de Conversación (TMO): **Resultado:** 006:37 minutos Un TMO de 6:37 minutos indica que los asesores dedicaron un tiempo adecuado a cada ciudadano, lo que permite inferir que se están brindando respuestas completas y detalladas para resolver las inquietudes. Este tiempo es razonable para una gestión pública donde es crucial la claridad y el soporte, sin embargo, se detecta una oportunidad de mejora en la celeridad de la respuesta brindada por los agentes especializados. Tasa de Abandono: **Resultado:** 2.7% Para este indicador, 2 de 75 llamadas no fueron contestadas. Una tasa de abandono del 2.7% se considera muy baja, lo que sugiere que los tiempos de espera fueron manejables y la accesibilidad al servicio fue alta. Cabe anotar que se realizó labor de callback para esas dos llamadas que no fueron atendidas en primer contacto.
24. Mantener un proceso de capacitación y entrenamiento al personal especializado	**UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA** garantiza la contratación de personal idóneo para la implementación y ejecución del contrato así como las capacitaciones a que haya lugar durante la ejecución del contrato.
25. Estructurar el almacenamiento para facilitar campañas micro segmentadas buscando contactaral ciudadano por el canal o canales de preferencia. (servicios de almacenamiento en la nube)	 Almacenamiento de la información requerida por el Distrito, en una solución que cuenta con las API y los conectores necesarias para integrarse con cualquier plataforma o repositorio de datos (Data Warehouse, Data Lake), con el objetivo de generar campañas micro segmentadas para un contacto efectivo con el ciudadano.
26. Servicio de aplicaciones Soporte Remoto	Se adjunta matriz de comunicaciones para soporte remoto en sus diferentes niveles, la acción de soportar de manera remota la operación o las plataformas, a través de una de las plataformas remotas (anydesk, VNC, etc).  Anydesk Equipos de agentes de servicio. Se adjunta evidencia de monitoreo remoto.
27. Servicios de encuesta de servicio al ciudadano.	- **Encuesta de satisfacción (CSAT):** De las 20 personas que respondieron la totalidad de la encuesta de satisfacción telefónica, el 89% manifestó estar satisfecho con el servicio y la atención proporcionada por nuestros asesores. **PREGUNTA** / **SEPTIEMBRE** ¿Nuestros asesores resolvieron tu consulta? — 86% ¿Qué tan satisfecho de encuentras con la atención recibida% — 92% TOTAL — 89% - **Facilidad de uso del canal (CES):** De las 20 personas que completaron la encuesta, el 95% (19) indicó haber tenido facilidad en el uso del canal telefónico, obteniendo una respuesta oportuna a su solicitud.

	<table><tr><th>PREGUNTA:¿Qué tan fácil fue la atención por este canal?</th><th>SEPTIEMBRE</th></tr><tr><td>SI</td><td>95%</td></tr><tr><td>NO</td><td>5%</td></tr></table> -**NPS:** Del total de personas que completaronla encuesta (20), el 84% delos usuarios manifestaron estar satisfechos con la experiencia vivida al utilizar los servicios de la Gobernación del Atlántico, porcentaje que corresponde a los usuarios considerados promotores dentro del indicador NPS.
28. Servicio de gestión SMS-hasta 1.000.000 mensajes salientes o hasta 500.000 mensajes extendidos.	La plataforma fue habilitada y dispuesta con 4 bases suministradas por Gobernación del Atlántico: LGTBIQ+. Juntas de acción comunal, Tránsito y Sec. Del interior. Se adjunta imagen de la interfaz de la plataforma activa para envío de 74.000ID disponibles hasta la fecha: 
29. Servicio de grabación de llamadas.	La plataforma multicanal cuenta con la propiedad de grabación de llamadas, cada interacción queda cubierta con un identificador,fecha y código de llamada tal y como se evidencia en la siguiente imagen: 
30. Servicio de ingeniería para coordinación de software.	La campaña cuenta con un Encargado de coordinar el levantamiento de información y realizar los nuevos diseños, coordinar y velar por la buena programación realizada a través de los ingenieros de desarrollo en el mantenimiento de los aplicativos a customizar.
31. Servicio de plataforma videollamada.	A través del link https://chatatlantico.mcc.com.co/ se brinda acceso al ciudadano para acceder a la plataforma de atención no presencial para personas con discapacidad auditiva. 
32. Servicio de plataforma gestión multicanal.	Se habilita plataforma degestión multicanal adscritaal númerotelefónico4010206, se configuraron skills de acuerdo con la estructura del IVR propuesta. La interfaz funciona a través de la siguiente interfaz: 
33. Servicio de VoiceBot de estaciones automáticas.	Se activa servicio de voice bot y propiedad text to speech para la generación de audios que funcionan en callblasting:

	
34. Servicio de hosting para call back.	A través de la plataforma multicanal y la licencia de agente, se activan canales de salida para llamadas outbound.Seadjunta imagen de llamada outbound realizada como servicio callback para devolución de llamadas abandonadas. 
35. Servicio hosting para call blasting.	Se activan marcadores para campañas de callblasting a través de la plataforma multicanal, tal y como se evidencia en la imagen adjunta: 
36. Líder atención al cliente.	La campaña cuenta con un líder responsable de difundir de común acuerdo con la Gobernación los procedimientos y flujos necesarios para el desarrollo del contrato y realizar la atención a usuarios finales de sistemas de información.
37. Activación de plataforma multicanal y CRM junto con el licenciamiento.	Se activó plataforma multicanal, parametrizada con ingreso de llamadas de la línea 4010206.  A través del link https://atlantico.mcc.com.co/panel/usuario, se activó acceso al CRM de Gobernación del Atlántico: 
38. Servicio de plataforma en nube solución agenda.	Se habilitó agenda para uso de Gobernación del Atlántico a través del link https://gobernacionatlantico.spaceis.co/#/login. 

Atentamente

Sandra Milena Rodriguez Parra
C.C. 1129.570.871
Ejecutiva de Servicio
Empresa Colombia Movil SA ESP

Powered by CamScanner