OBJETIVO: CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTO, CON EL PROPÓSITO DE BRINDAR ATENCIÓN DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL, Y DEMÁS SERVICIOS FUNCIONALES REQUERIDOS POR LA ENTIDAD, SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CONTENIDAS EN LA FICHA TÉCNICA.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN
No 005 PERIODO DE ABRIL 2020

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.11883223 de 2019

MAYO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS 3

1.1 GENERAL 3

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS 3

3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN 4

3.1. TRAFICO DIMENSIONADO 4

4. INDICADORES DE SERVICIO 8

5. FACTURACIÓN 10

5.1 DETALLE INBOUND 11

5.2 DETALLE OUTBOUND 13

6. BALANCE PRESUPUESTAL 14

7. CALIDAD DEL SERVICIO 15

8. EVALUACION MENSUAL 17

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA 17

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 18

11. CONCLUSIONES 19

12. ACCIONES DE KONECTA ANTES LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID19 DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL 20

1. OBJETIVOS

1.1 GENERAL

En este documento se reportan las actividades desarrolladas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA durante la etapa de Operación del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, durante el mes de Abril de 2020. Este documento contiene la información correspondiente a la operación del periodo en revisión.

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS

- **Contrato No.:** CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.
- **Contratista:** MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA
- **Objeto**: Contratar los servicios de un centro de contacto con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la entidad, según las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica.
- **Plazo de ejecución**: Las obligaciones estipuladas en el contrato se llevarán a cabo en un plazo de 32 meses, contados a partir del 2 de diciembre de 2019.
- **Acta de Inicio:** Firmada el 2 de diciembre de 2019.
- **Valor del contrato:** El valor inicial del contrato asciende a la suma de diez y nueve mil sesenta y cinco mil millones de pesos M/CTE ($19.065.000.000), incluido IVA del 19%.

3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN

3.1. TRAFICO DIMENSIONADO

Para el mes de Abril 2020 se realizó el dimensionamiento de acuerdo al histórico de llamadas recibidas durante los meses que se lleva de Operación (Diciembre de 2019 a Marzo de 2020), lo anterior teniendo en cuenta que SENA no compartió los históricos de periodos anteriores por lo cual se presenta dimensionamiento con la estadística de operación en Konecta.

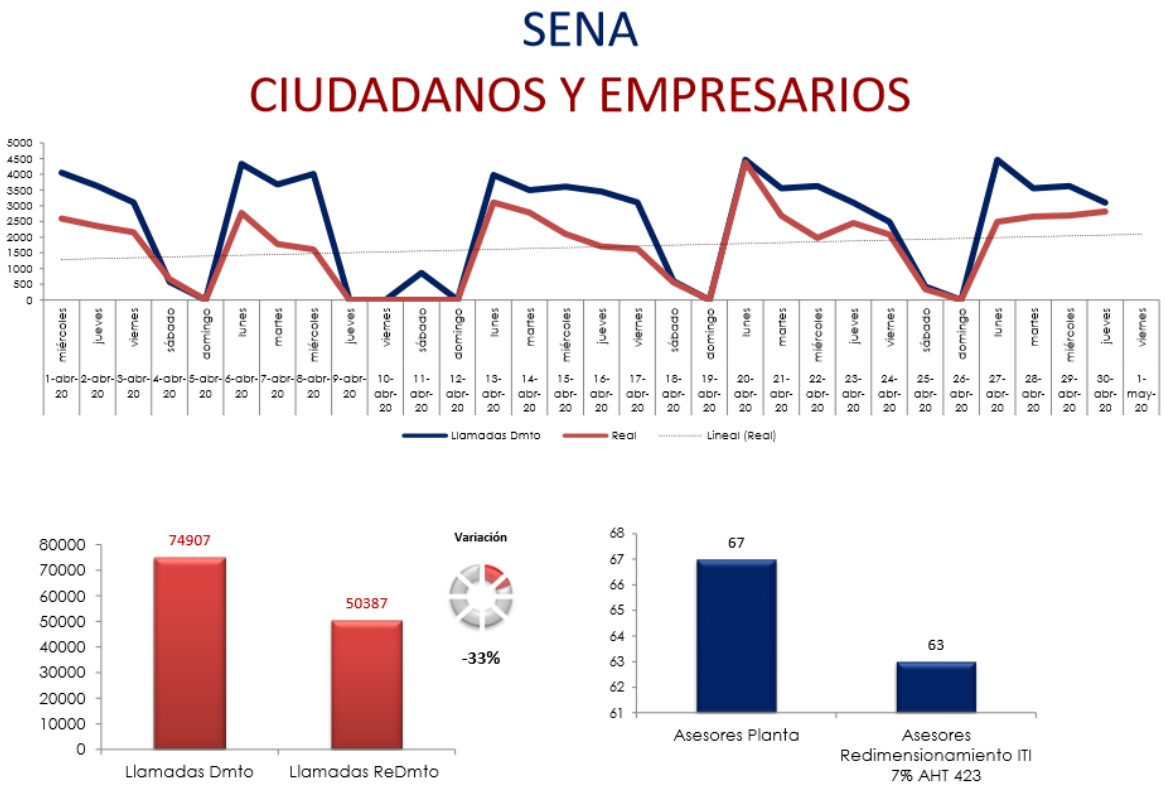
Adicionalmente **Del 1 al 30 de abril de 2020** se presenta impacto por la Emergencia Sanitaria dado el Covid 19, esto de acuerdo a las siguientes disposiciones emitidas por el gobierno nacional de Colombia:

- Circular 17 expedida por el ministerio de trabajo
- Circular N° 18 expedida por el Ministerio de Trabajo, el ministerio de Salud y el departamento administrativo de la función pública
- Decreto N° 081 del 11 de Marzo de 2020 expedida por la Alcaldía de Bogotá.
- Declaración de emergencia sanitaria en el territorio nacional hecha por el presidente de la república.
- Decretos complementarios como medidas de prorroga en la emergencia sanitaria.

LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

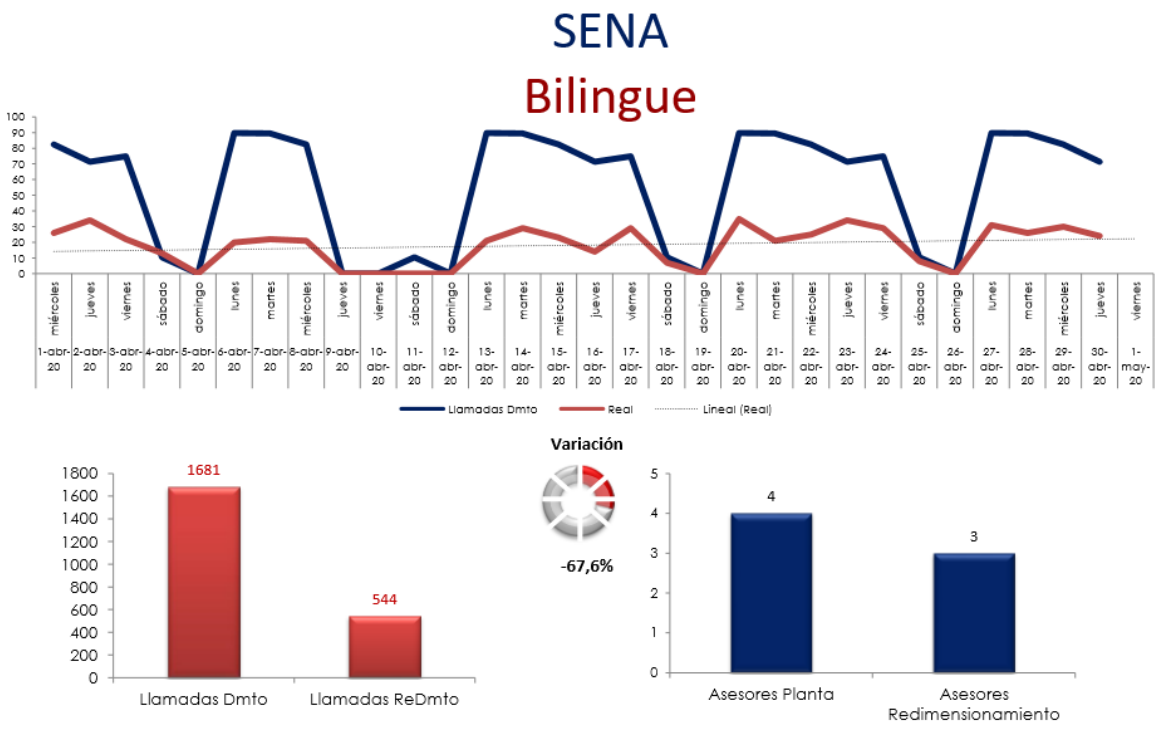
Se presentó una disminución en el ingreso de llamadas del -33% frente a lo dimensionado, especialmente por contingencia Covid-19 en el País; se promociono el Canal Chat para facilidad en la comunicación de los usuarios.

*__Asesores en Planta:__ Asesores que teníamos en la línea para atender los usuarios.
*__Asesores Redimensionamiento ITI:__ Son los asesores que se requerirían con el ingreso real de llamadas tenido.



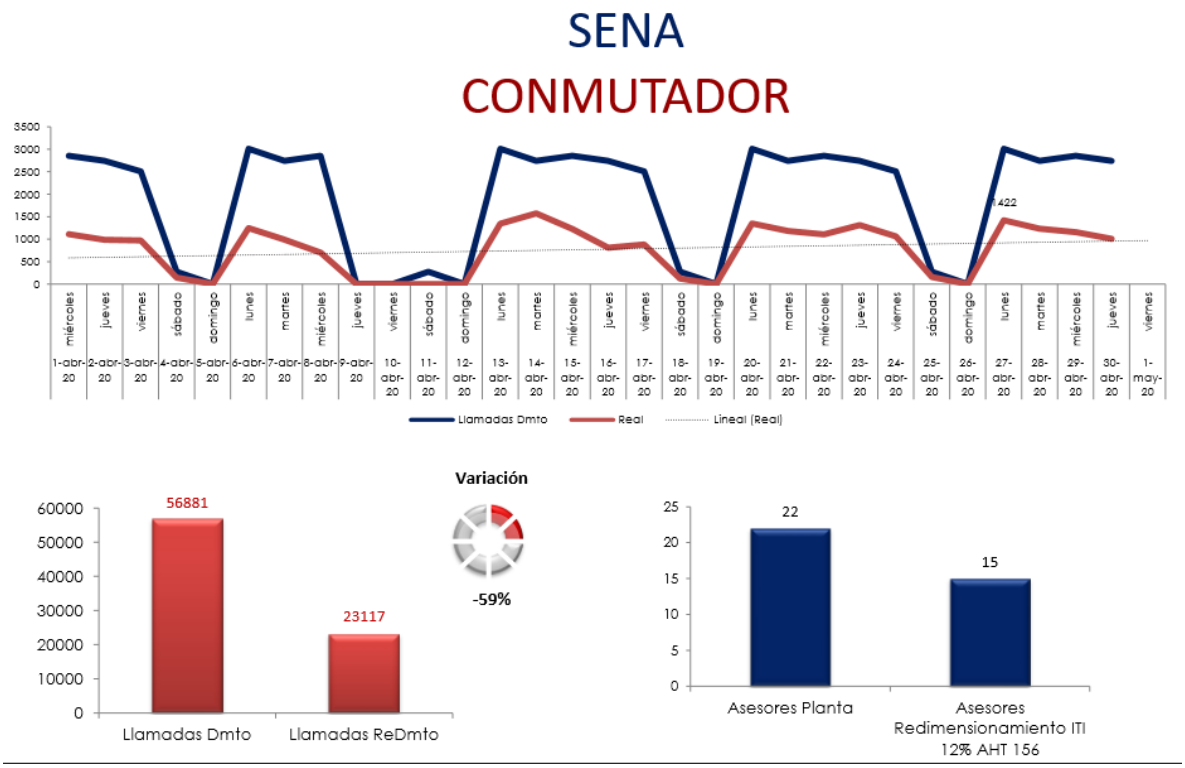
Aunque los 4 asesores Bilingües atienden Multiskill, relacionamos el detalle del Comportamiento del trafico real Vs el dimensionado por Konecta, el cual presentó una diferencia del -67,6%.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 005
PERIODO DE ABRIL 2020



LINEA SENA CONMUTADOR

Se presentó una demanda de llamadas del -59% respecto al dimensionamiento realizado, especialmente porque el personal de las distintas dependencias pasó a realizar Teletrabajo por Emergencia Sanitaría.

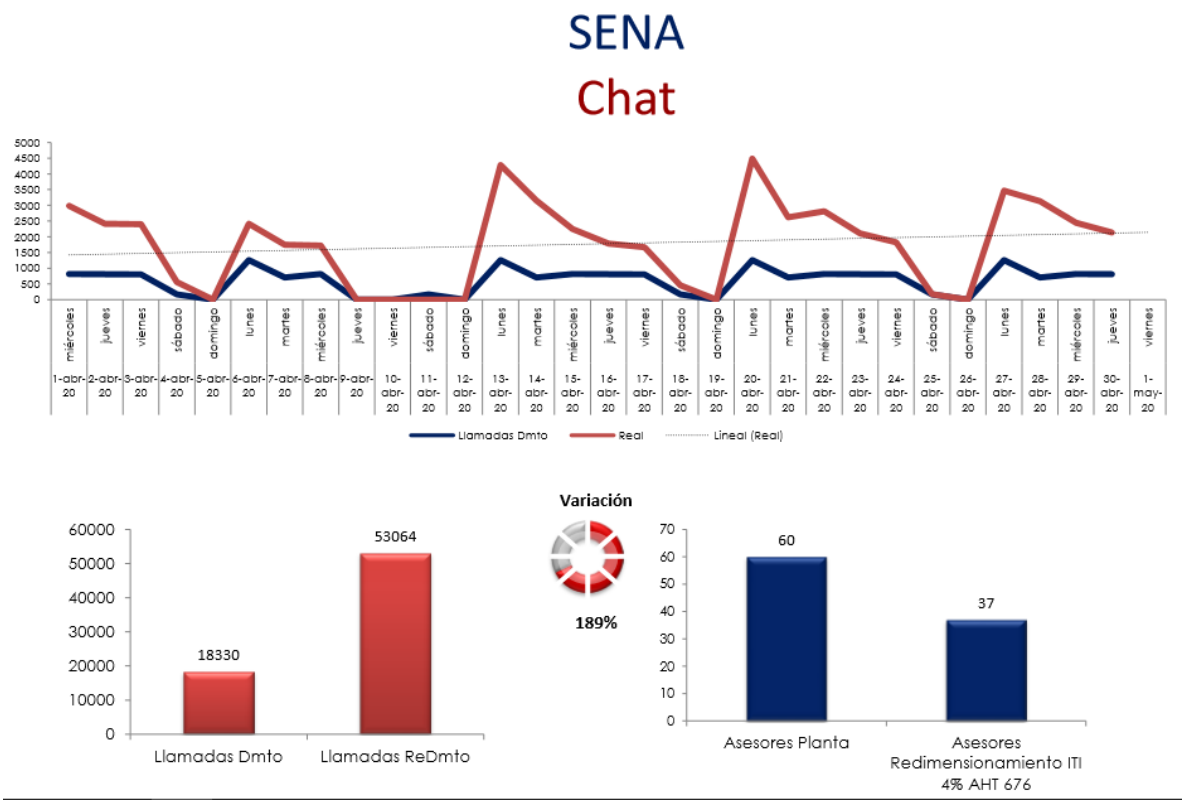


El grupo de Conmutador inicio el mes con una planta total de 11 asesores para atender la línea, y finalizo el mes con 22 asesores buscando el cumplimiento de los NS.

CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA se presentó un tráfico del 189% por encima de lo dimensionado.

Dado la propuesta que hace Konecta se evalúa y se llega al acuerdo conjuntamente de migrar tráfico del Inbound al servicio de Chat, esto facilitando la migración del personal a teletrabajo, de la misma manera como mecanismo para agilizar esta modalidad. Dado lo anterior se evidencia un incremento en el ingreso de sesiones hasta llegar a tener en algunos días un tráfico que superó tres veces las sesiones dimensionadas para el mes de Abril de 2020.



4. INDICADORES DE SERVICIO

SERVICIOS INBOUND

Los Niveles de servicio y atención durante el mes de Abril se ven impactados por los cambios y ajustes en las medidas tomadas por el Gobierno Nacional frente a la emergencia sanitaria del COVID-19, entre ellos ajustes en horarios, dimensionamientos y formas de prestar los servicio, medidas de distanciamiento, etc.
En conmutador el NS presento un mayor cumplimiento, el motivo los empleados de la entidad SENA se encontraba durante el mes de Abril en teletrabajo, motivo por el cual el tráfico de llamadas desciende, se presenta sobredimensionamiento en agentes de servicio.

Servicio	.Entrantes	.Contestadas	.Abandonadas	.Antes Del Umbral	.Nivel de Servicio	.Nivel de Atención	.% Abandono	.% Ocupación	.Aht
Sena Atencion Ciudadano	45.537	41.149	4.388	32.343	78,6%	90,4%	9,6%	62,8%	421
Sena Atencion Ciudadano Ingles	108	97	11	97	100,0%	89,8%	10,2%	5,9%	125
Sena Empresario	4.845	4.496	349	4.147	92,2%	92,8%	7,2%	57,5%	515
Sena Empresario Ingles	55	52	3	52	100,0%	94,5%	5,5%	4,0%	94
Sub _Empresarios y Ciudadanos	50.545	45.794	4.751	36.639	80,0%	90,6%	9,4%	56,7%	429

Servicio	.Entrantes	.Contestadas	.Abandonadas	.Antes Del Umbral	.Nivel de Servicio	.Nivel de Atención	.% Abandono	.% Ocupación	.Aht
Sena Atencion Ciudadano Conmutador	23.117	22.966	151	22.206	96,7%	99,3%	0,7%	31,7%	165
Sena Atencion Ciudadano Conmutador Ingles	381	349	32	333	95,4%	91,6%	8,4%	4,0%	108
Sub_Conmutador Nacional	23.498	23.315	183	22.539	96,7%	99,2%	0,7%	43,4%	164

Detalle	_Entrante	_Contestada	Llamadas Servicio	_NS	_NA
Chat	46.785	44.752	34.458	77%	96%

SERVICIOS OUTBOUND

ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de Abril de 2020 se gestionaron 6 bases, para un total de 753 registros contactados, con los siguientes niveles de contactabilidad y efectividad:

NOMBRE BASE	REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS NO CONTACTADOS	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS CONTACTADOS	REGISTROS CONTACTADOS OPORTUNAMENTE	REGISTROS EFECTIVOS	NIVEL DE CONTACTABILIDAD (REDONDEO)(%)	NIVEL EFECTIVIDAD (REDONDEO)(%)	DESCUENTO NIVEL DE CONTACTABILIDAD(%)	DESCUENTO NIVEL EFECTIVIDAD(%)
RG19CUC_ENCUESTA VICTIMAS_ABRIL_AGV	321	0	321	291	291	291	91	100	0	0
RG19CUC_II ENCUESTA VICTIMAS_ABRIL_AGV	264	0	264	257	257	257	97	100	0	0
DG01DPR_EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO FEBRERO PQRS_ABRIL_VOZ	35	0	35	35	35	35	100	100	0	0
DG01DPR_EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO ENERO PQRS_ABRIL_VOZ	35	0	35	35	35	35	100	100	0	0
RG19CUC_II ENCUESTA VICTIMAS QUILICHAO_ABRIL_AGV	101	0	101	100	100	100	99	100	0	0
DG01DPR_EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO MARZO PQRS_ABRIL_VOZ	35	0	35	35	35	35	100	100	0	0

TMO PERIODO SEGUNDOS	TMO PERIODO MINUTOS	TARIFA AHT	TOTAL PRELIMINAR	NC TOTAL	NE TOTAL
75,4	1,3	$ 4.500,99	$ 3.389.245	95,0	100,0

ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el mes de Abril de 2020, se gestionaron 30 bases, para un total de 765.670 registros enviados, con los siguientes niveles de servicio y atención:

REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNAMENTE	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
802481	765708	765670	204599	27%	100%

ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el mes de Abril de 2020, se gestionaron 264 bases, para un total de 8.014.222 registros enviados, cifra alcanzada, desde el 27 de Abril se empezaron a gestionar bases de Píldoras de formación para enviar por SMS; alcanzando los siguientes niveles de servicio y atención en todo el mes:

REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNAMENTE	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
8040795	8040498	8014222	8013501	100%	100%

5. FACTURACIÓN

Para el mes de Abril 2020 se presentó la siguiente facturación en cada uno de los servicios prestados:

Servicio	Valor a Facturar Sin penalización
Atención Ciudadano	$ 146.157.676
Atención Empresario	$ 16.116.111
Conmutador Nacional	$ 36.319.641
Chat	$ 167.132.162
Voz Outbound	$ 3.389.245
SMS Outbound	$ 9.072.727
SMS Outbound Píldoras	$ 49.190.667
Email Outbound	$ 3.973.827
Total	**$ 431.352.056**

5.1 DETALLE INBOUND

Resumen servicios de Ciudadanos, Empresarios y Conmutador:

Servicio	.Contestadas	.Aht	Minutos	Rango	Costo	$
Sena Atencion Ciudadano	41.149	421	0:07:09	7,1 a 8 Minutos	$ 3.543,56	
Sena Atencion Ciudadano Ingles	97	125	0:07:09	7,1 a 8 Minutos	$ 3.543,56	
Sena Empresario	4.496	515	0:07:09	7,1 a 8 Minutos	$ 3.543,56	
Sena Empresario Ingles	52	94	0:07:09	7,1 a 8 Minutos	$ 3.543,56	
Sub _Empresarios y Ciudadanos	45.794	429	0:07:09	7,1 a 8 Minutos	$ 3.543,56	$ 162.273.787

Servicio	.Contestadas	.Aht				
Sena Atencion Ciudadano Conmutador	22.966	164	0:02:44	2,1 a 3 Minutos	$ 1.558	
Sena Atencion Ciudadano Conmutador Ingles	349	164	0:02:44	2,1 a 3 Minutos	$ 1.558	
Sub_Conmutador Nacional	23.315	164	0:02:44	2,1 a 3 Minutos	$ 1.558	$ 36.319.641

Total	$ 198.593.427

Ciudadanos

LINEA	DIA HABIL	FECHA	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS UMBRAL	DURACION	TMO	NIVEL DE SERVICIO (%)	NIVEL ATENCION(%)	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO(%	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	VALOR DESCUENTO SERVICIO	VALOR DESCUENTO ATENCIÓN
CIUDADANO	1	1/04/2020	2306	1365	411	640075	7,8	30	59	30	30	$ 1.451.088	$ 1.451.088
CIUDADANO	2	2/04/2020	2088	1903	1025	858549	7,5	54	91	30	10	$ 2.023.018	$ 674.339
CIUDADANO	3	3/04/2020	1905	1740	1170	731416	7,0	67	91	30	10	$ 1.849.738	$ 616.579
CIUDADANO	4	4/04/2020	641	624	524	233760	6,2	84	97	30	0	$ 663.354	$ -
CIUDADANO	5	6/04/2020	2414	2382	2279	738452	5,2	96	99	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	6	7/04/2020	1514	1484	1429	644497	7,2	96	98	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	7	8/04/2020	1405	1388	1375	597058	7,2	99	99	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	8	13/04/2020	2786	2170	1209	921046	7,1	56	78	30	30	$ 2.306.858	$ 2.306.858
CIUDADANO	9	14/04/2020	2529	2368	1680	1006864	7,1	71	94	30	10	$ 2.517.345	$ 839.115
CIUDADANO	10	15/04/2020	1892	1875	1801	814848	7,2	96	99	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	11	16/04/2020	1510	1482	1378	677152	7,6	93	98	10	0	$ 525.156	$ -
CIUDADANO	12	17/04/2020	1439	1433	1429	626881	7,3	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	13	18/04/2020	543	538	537	212722	6,6	100	99	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	14	20/04/2020	4147	2956	725	1276618	7,2	25	71	30	30	$ 3.142.429	$ 3.142.429
CIUDADANO	15	21/04/2020	2464	2413	1911	1058291	7,3	79	98	30	0	$ 2.565.183	$ -
CIUDADANO	16	22/04/2020	1840	1822	1768	790830	7,2	97	99	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	17	23/04/2020	2261	2239	2111	967742	7,2	94	99	10	0	$ 793.403	$ -
CIUDADANO	18	24/04/2020	1888	1833	1725	781394	7,1	94	97	10	0	$ 649.535	$ -
CIUDADANO	19	25/04/2020	333	327	327	144284	7,4	100	98	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	20	27/04/2020	2265	2213	1970	915604	6,9	89	98	30	0	$ 2.352.569	$ -
CIUDADANO	21	28/04/2020	2414	1792	1355	738328	6,9	76	74	30	30	$ 1.905.018	$ 1.905.018
CIUDADANO	22	29/04/2020	2452	2343	1854	964869	6,9	79	96	30	0	$ 2.490.768	$ -
CIUDADANO	23	30/04/2020	2609	2556	2447	999516	6,5	96	98	0	0	$ -	$ -

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 005
PERIODO DE ABRIL 2020

Empresarios

LINEA	DIA HABIL	FECHA	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS UMBRAL	DURACION	TMO	NIVEL DE SERVICIO (%)	NIVEL ATENCION(%)	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO(%	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	VALOR DESCUENTO SERVICIO	VALOR DESCUENTO ATENCIÓN
EMPRESARIO	1	1/04/2020	294	226	119	127174,0	9,4	53	77	30	30	$ 240.253	$ 240.253
EMPRESARIO	2	2/04/2020	270	252	198	151723,0	10,0	79	93	30	10	$ 267.893	$ 89.298
EMPRESARIO	3	3/04/2020	262	234	185	117609,0	8,4	79	89	30	30	$ 248.758	$ 248.758
EMPRESARIO	4	4/04/2020	32	31	30	12187,0	6,6	97	97	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	5	6/04/2020	362	323	309	123385,0	6,4	96	89	0	30	$ -	$ 343.371
EMPRESARIO	6	7/04/2020	270	253	247	128212,0	8,4	98	94	0	10	$ -	$ 89.652
EMPRESARIO	7	8/04/2020	215	200	200	105618,0	8,8	100	93	0	10	$ -	$ 70.871
EMPRESARIO	8	13/04/2020	326	302	286	149557,0	8,3	95	93	0	10	$ -	$ 107.016
EMPRESARIO	9	14/04/2020	265	259	251	152504,0	9,8	97	98	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	10	15/04/2020	213	212	211	122660,0	9,6	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	11	16/04/2020	204	199	198	110966,0	9,3	99	98	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	12	17/04/2020	195	184	181	96308,0	8,7	98	94	0	10	$ -	$ 65.202
EMPRESARIO	13	18/04/2020	24	24	24	12467,0	8,7	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	14	20/04/2020	245	239	225	131678,0	9,2	94	98	10	0	$ 84.691	$ -
EMPRESARIO	15	21/04/2020	226	209	202	119610,0	9,5	97	92	0	10	$ -	$ 74.060
EMPRESARIO	16	22/04/2020	140	132	129	67018,0	8,5	98	94	0	10	$ -	$ 46.775
EMPRESARIO	17	23/04/2020	199	198	193	98291,0	8,3	97	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	18	24/04/2020	202	195	192	93167,0	8,0	98	97	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	19	25/04/2020	17	17	17	6308,0	6,2	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	20	27/04/2020	228	223	221	109959,0	8,2	99	98	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	21	28/04/2020	253	191	150	79226,0	6,9	79	75	30	30	$ 203.046	$ 203.046
EMPRESARIO	22	29/04/2020	246	237	226	111676,0	7,9	95	96	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	23	30/04/2020	212	208	205	94563,0	7,6	99	98	0	0	$ -	$ -

Conmutador

LINEA	DIA HABIL	FECHA	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS UMBRAL	TIEMPO DETALLE	NIVEL DE SERVICIO (%)	NIVEL ATENCION(%)	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO(%)	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	VALOR DESCUENTO SERVICIO	VALOR DESCUENTO ATENCIÓN
CONMUTADOR	1	1/04/2020	1131	1062	843	175683	79	94	30	10	$ 496.309	$ 165.436
CONMUTADOR	2	2/04/2020	1013	1001	913	172968	91	99	10	0	$ 155.934	$ -
CONMUTADOR	3	3/04/2020	986	966	820	156523	85	98	30	0	$ 451.445	$ -
CONMUTADOR	4	4/04/2020	151	151	140	26409	93	100	10	0	$ 23.522	$ -
CONMUTADOR	5	6/04/2020	1259	1254	1208	149511	96	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	6	7/04/2020	1010	1004	959	129352	96	99	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	7	8/04/2020	715	713	687	113974	96	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	8	13/04/2020	1358	1355	1323	216268	98	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	9	14/04/2020	1595	1593	1579	276425	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	10	15/04/2020	1245	1241	1233	218748	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	11	16/04/2020	817	817	815	145258	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	12	17/04/2020	904	903	902	155748	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	13	18/04/2020	129	128	128	24228	100	99	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	14	20/04/2020	1373	1371	1369	235498	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	15	21/04/2020	1196	1196	1195	198834	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	16	22/04/2020	1123	1122	1121	194376	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	17	23/04/2020	1340	1338	1335	226568	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	18	24/04/2020	1085	1081	1074	194877	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	19	25/04/2020	163	163	162	26583	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	20	27/04/2020	1448	1440	1418	241698	98	99	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	21	28/04/2020	1252	1214	1123	182579	93	97	10	0	$ 189.114	$ -
CONMUTADOR	22	29/04/2020	1178	1176	1167	203626	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	23	30/04/2020	1027	1026	1025	163353	100	100	0	0	$ -	$ -

Servicio de Chat:

Detalle	Contestada	Tarifa unitaria	Valor factura
Chat	44752	$ 3.734,63	$ 167.132.162

LINEA	DIA HABIL	FECHA	SESIONES ENTRANTES	SESIONES ATENDIDAS	SESIONES ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO (%)	NIVEL ATENCION(%)	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO(%)	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	VALOR DESCUENTO SERVICIO	VALOR DESCUENTO SERVICIO
CHAT	1	01/04/2020	2675	2528	1418	56	95	30	10	$ 2.832.343	$ 944.114
CHAT	2	02/04/2020	2341	2235	2193	98	95	0	10	$ -	$ 834.690
CHAT	3	03/04/2020	2311	2201	1967	89	95	30	10	$ 2.465.976	$ 821.992
CHAT	4	04/04/2020	547	516	495	96	94	20	10	$ 385.414	$ 192.707
CHAT	5	06/04/2020	2360	2266	2266	100	96	0	10	$ -	$ 846.267
CHAT	6	07/04/2020	1707	1638	1638	100	96	0	10	$ -	$ 611.732
CHAT	7	08/04/2020	1703	1649	1648	100	97	0	10	$ -	$ 615.840
CHAT	8	13/04/2020	3308	3153	1078	34	95	30	10	$ 3.532.587	$ 1.177.529
CHAT	9	14/04/2020	2921	2779	2262	81	95	30	10	$ 3.113.561	$ 1.037.854
CHAT	10	15/04/2020	2166	2071	1980	96	96	20	10	$ 1.546.884	$ 773.442
CHAT	11	16/04/2020	1758	1696	1696	100	96	0	10	$ -	$ 633.393
CHAT	12	17/04/2020	1641	1580	1577	100	96	0	10	$ -	$ 590.072
CHAT	13	18/04/2020	454	439	439	100	97	0	10	$ -	$ 163.950
CHAT	14	20/04/2020	3407	3274	924	28	96	30	10	$ 3.668.154	$ 1.222.718
CHAT	15	21/04/2020	2463	2384	1972	83	97	30	10	$ 2.671.007	$ 890.336
CHAT	16	22/04/2020	2505	2412	1726	72	96	30	10	$ 2.702.378	$ 900.793
CHAT	17	23/04/2020	2039	1961	1886	96	96	20	10	$ 1.464.722	$ 732.361
CHAT	18	24/04/2020	1753	1678	1624	97	96	0	10	$ -	$ 626.671
CHAT	19	25/04/2020	169	158	158	100	93	0	10	$ -	$ 59.007
CHAT	20	27/04/2020	2052	1982	423	21	97	30	10	$ 2.220.611	$ 740.204
CHAT	21	28/04/2020	2266	2059	1323	64	91	30	30	$ 2.306.881	$ 2.306.881
CHAT	22	29/04/2020	2160	2093	1823	87	97	30	10	$ 2.344.974	$ 781.658
CHAT	23	30/04/2020	2079	2000	1942	97	96	0	10	$ -	$ 746.926

5.2 DETALLE OUTBOUND

Bases Outbound Voz.

Servicio	Registos Contactados	AHT	Costo	$
Outbound_Voz	753	120	$ 4.501	$ 3.389.245

Campaña	Fecha	Base	Rg. Contactados
DG01DPR_EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO ENERO PQRS_ABRIL_VOZ	22-abr	35	35
DG01DPR_EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO FEBRERO PQRS_ABRIL_VOZ	24-abr	35	35
DG01DPR_EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO MARZO PQRS_ABRIL_VOZ	29-abr	35	35
RG19CUC_ENCUESTA VICTIMAS_ABRIL_AGV	13-abr	321	291
RG19CUC_II ENCUESTA VICTIMAS_ABRIL_AGV	22-abr	264	257
RG19CUC_II ENCUESTA VICTIMAS QUILICHAO_ABRIL_AGV	29-abr	101	100

Bases Correo

Servicio	Gestionados	Costo	$
Correo Eléctronico	765.670	5,19	$ 3.973.827

Bases SMS

Servicio	Gestionados	Costo	$
SMS	1.247.968	7,3	$ 9.072.727
Servicio	**Gestionados**	**Costo**	**$**
SMS Píldoras	6.766.254	7,3	$ 49.190.667

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado para el mes de Abril se ejecutó $513.308.947; quedando por ejecutar para la vigencia del 2020 $4.881.352.388.

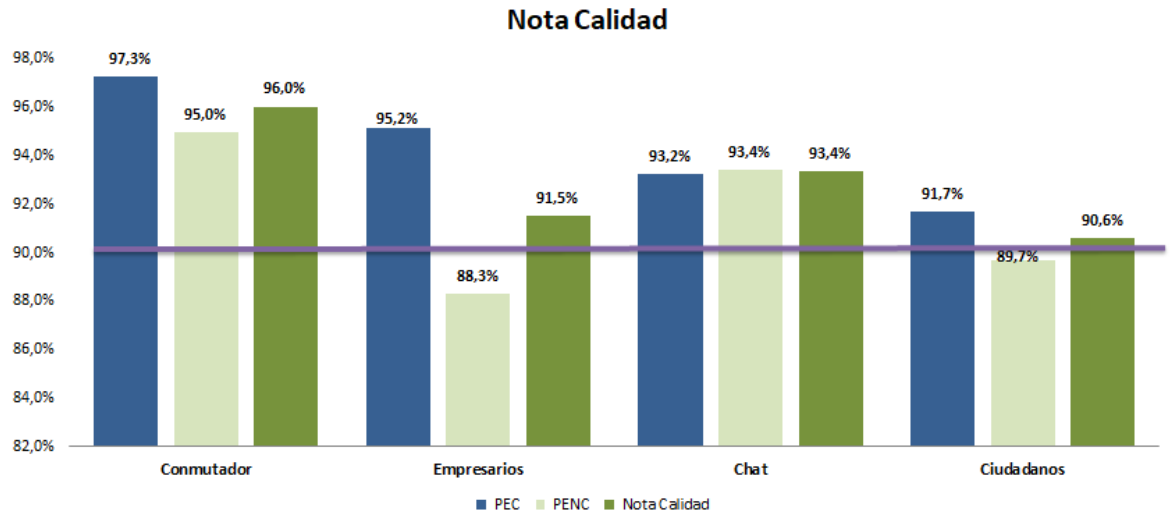
Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Subtotal Factura ($)	IVA 19%	Total Factura ($) (Consumos - ANS+IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) IVA Incluido
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%						**7.149.375.000**
enero	425.022.701	-	**425.022.701**	80.754.313	505.777.014	6.643.597.986
febrero	602.673.515	-	**601.589.682**	114.302.040	715.891.722	5.927.706.264
marzo	447.936.916	-	**447.936.916**	85.108.014	533.044.930	5.394.661.334
abril	431.352.056	-	**431.352.056**	81.956.891	513.308.947	4.881.352.388
mayo	600.000.000	-	**600.000.000**	114.000.000	714.000.000	4.167.352.388
junio	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	3.615.822.209
julio	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	3.064.292.031
agosto	600.000.000	-	**600.000.000**	114.000.000	714.000.000	2.350.292.031
septiembre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	1798.761853
octubre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	1247.231675
noviembre	600.000.000	-	**600.000.000**	114.000.000	714.000.000	533.231675
diciembre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	-18.298.504
Total	**6.024.338.878**	**-**	**6.023.255.045**	**1.144.418.459**	**7.167.673.504**	**-**

7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de Abril se cumple el ANS de calidad al 92.76%, en todos los servicios de la campaña, este se logra dado los refuerzos y acompañamiento del staff a través de las diferentes herramientas que se tienen activas en la contingencia, en estas actividades participaron todo el equipo de Lideres, Tutores y técnicos de Experiencia.

NS ABRIL - PROCESO (TÉCNICOS)		
Dimensión	PROCESO	
Skill	**Cantidad**	**Nota**
Chat	209	93,35%
Ciudadanos	156	90,63%
Conmutador	73	96,04%
Empresarios	26	91,54%
Total general	**464**	**92,76%**

Resultados por cada servicio:



Plan de Acción:

PDA Tik Tok del profesor súper K

Responsables: Tutores / técnicos de experiencia

Metodología: Desarrollar en los representantes de servicio habilidades de ortografía, redacción y puntuación, adicional obtener una mejora en cuanto a las habilidades de relacionamiento (empatía, amabilidad y cortesía).

Herramientas a Utilizar

• **Carpeta Compartida:**
Se adjuntan reglas ortográficas y de redacción básica, se tendrán en cuenta las alertas generadas en la valoración de las llamadas e interacciones.

• **Paco:**
Basados en las alertas generadas en la valoración de las llamadas e interacciones, se cargó el 27 de abril un sondeo con el fin de diagnosticar el conocimiento previo que tienen los asesores en cuanto a cortesía, empatía y amabilidad. Seguimiento cada Viernes.

• **Kcrm:**
Envió de tips para visualización inmediata por medio del agente.

• **Multiconsulta:**
Se cargan los lunes, miércoles y viernes tips ortográficos, redacción y de puntuación. Los martes y sábados se realiza el descargue de lecturabilidad de estos tips.

• **Pre turnos:**
Se realiza pre turnos por 5 miércoles contemplados en las fechas del plan de acción donde se les da un refuerzo sobre las normas ortográficas.

• **Grupos de Whatsapp:**
Se envían los sábados, martes y jueves los tips ortográficos por medio de tik tok y memes informativos resaltando el uso la cortesía, amabilidad y empatía.

Se invita a los asesores a que envíen su mejor tik tok mostrando la empatía y cortesía y así recibirán un premio virtual sorpresa.

Nota: Durante el mes de Abril se reforzó en estos temas por medio de preturnos y refuerzo en los grupos y se inició con el PDA estructurados desde el sábado 25 de abril, donde se ha cumplido a cabalidad el cronograma propuesto.

8. EVALUACION MENSUAL

En el mes de abril NO se presentó la evaluación mensual de conocimiento con autorización de SENA, por todas las medidas del Gobierno respecto al Covid 19 y la cuarentena Nacional.
Se realizó una evaluación **interna** en Konecta con todos los parámetros necesarios desde Teletrabajo a manera de repaso con los siguientes resultados:

EVALUACIÓN MENSUAL ABRIL CIUDADANO	
Nota Grupal	9,6
Asesores que Aprueban %	92%
Umbral de aprobación	96%

EVALUACIÓN MENSUAL ABRIL EMPRESARIOS	
Nota Grupal	9,2
Asesores que Aprueban %	91%
Umbral de aprobación	92%

EVALUACIÓN MENSUAL ABRIL CONMUTADOR	
Nota Grupal	9,7
Asesores que Aprueban %	97%
Umbral de aprobación	97%

EVALUACIÓN MENSUAL ABRIL CHAT	
Nota Grupal	9,4
Asesores que Aprueban %	91%
Umbral de aprobación	91%

EVALUACIÓN MENSUAL ABRIL STAFF	
Cobertura %	100%
Nota Grupal	9,9
Umbral de aprobación	100%

Konecta

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

En el mes de Abril se recibió 5 PQRS para validación del proceso por parte de Konecta, en esta se encontró oportunidades de mejora y se dio respuesta dentro de los tiempos establecidos.

FECHA OCURRENCIA	SERVICIO AFECTADO	TRANSACCIONES ATENDIDAS	INDICADOR PQR
3/04/2020	CHAT	2201	100,000
8/04/2020	INBOUND CIUDADANO	1388	99,999
13/04/2020	CHAT	3153	100,000
17/04/2020	INBOUND CONMUTADOR	903	99,999
29/04/2020	CHAT	2093	100,000

Como plan de acción se generó Coaching y Feed Back con los asesores involucrados en las PQRS, así mismo se trabajó con todo el equipo de asesores con el objetivo de

lograr una sensibilización, tomando estas llamadas como insumo para Taller de refuerzo, enfocados a mitigar los impactos que se generaron por omisión en el procedimiento del cliente y su experiencia con el canal de Call Center.

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

En el mes de abril se cuenta con una disponibilidad de las plataformas del 99.78%.

PCRC	Plataforma	Aplicación	Abril
SENA	IVR	Planta	0
		CTI	0
		IVR	0
	Disponibilidad		100,00%
	Grabación	Grabación	0
	Disponibilidad		100,00%
	Conectividad	LAN	125
		WAN	0
		Navegacion	0
	Disponibilidad		99,33%
Disponibilidad			**99,78%**

Se presentan dos incidencias en la conexión de Teletrabajo, estas generadas por intermitencias en la VPN los días 24 de abril (35 minutos), y el 28 de abril por un (90 minutos); para un total de 125 minutos en el mes.

Fallas VPN mes de Abril Reportadas actas				
Tiempo falla	Fecha	Hora inicio	hora fin	Ticket
35 minutos	24/04/2020	8:00 a. m.	8:35 a. m.	2020042485006740
90 minutos	28/04/2020	12:00 a. m.	1:30 p. m.	2020042885011840
125 MINUTOS	TOTAL			

Disponibilidad por servicio:

INDICADOR DISPONIBILIDAD										
SERVICIO	TFSsw (Horas)	TFSwan (Horas)	TFSCore (Horas)	TFSrtpc (Horas)	TFSeq (Horas)	TND (Horas)	TTDper (Horas)	TD (Horas)	DISPONIBILIDAD	DESCUENTO DISPONILIDAD (%)
INBOUND	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	2,1	255	253	99,2	0
EMPRESARIOS	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	2,1	255	253	99,2	0
CONMUTADOR	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	2,1	255	253	99,2	0
CHAT	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	2,1	255	253	99,2	0
OUTBOUND	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	2,1	255	253	99,2	0
SMS	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	2,1	255	253	99,2	0
CORREO	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	2,1	255	253	99,2	0

11. CONCLUSIONES

- Para el mes de Abril continuamos con la Emergencia Sanitaria relacionada con el COVID-19, esto ha venido ocasionando cambios significativos en el mercado del Contac Center y en los modelos de prestación de la servicio.

- En el servicio de Chat se esperaba recibir 18,330 interacciones, sin embargo se recibieron 53,064 sesiones, generando una variación del (189%) con respecto al dimensionamiento, el motivo de contacto más representativo es la solicitud de información de los usuarios sobre los procesos de SENA, este crecimiento se da por las campañas de invitación que se enviaron a través de SMS, lo anterior como estrategia para fortalecer este canal por la emergencia sanitaria de COVID.

- Para el mes de abril conforme al acta SCC-CS-005-2020 del 22 de Abril y conforme a la extensión del Gobierno de aislamiento preventivo por COVID19 hasta el 11 de mayo de 2020; el Supervisor del contrato No.

CO1.PCCNTR.1237231 de 2019 (Pablo Arciniegas) manifestó que, de acuerdo con las listas de eventos, fallas e incidentes que lleva mensualmente el operador y la Interventoría y que son conciliados semanalmente por las partes para conocer a quien son atribuibles estos eventos y los casos que son atribuibles a los efectos del virus COVID-19, para el mes de abril y hasta el 11 de mayo de 2020, se aprueba la exoneración de los ANS verificados y validados por la Interventoría y el SENA.

12. ACCIONES DE KONECTA ANTES LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID19 DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL

Más allá de lo estrictamente legal Konecta dispuso de manera adicional para nuestros equipos se mantuvo en el mes de Abril:

- **Trasladado** del 97% de Asesores asignados al **SENA** a trabajo en casa con el gran reto logístico, legal y técnico que esto implica en tan poco tiempo, dado el COVID-19.
- **Almuerzos y Refrigerios** al personal en Site.
- **Transporte** diario sin ningún costo.
- **Acompañamiento psicológico** para el personal que lo requiera.
- **Acompañamiento** permanente del área de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Operación.
- Permanente **comunicación** de Salud y Seguridad en el Trabajo **con el Ministerio de Salud** y las Secretarías de Salud, para recibir instrucciones que surgieran.
- Implementación de **líneas propias de atención en salud**, en la compañía, para que las personas reporten posibles síntomas desde sus casas.
- **Plan de comunicación** permanente con los colaboradores, sobre recomendaciones de prevención y auto cuidado por los diferentes canales internos.
- **Comunicación continúa** desde la Gerencia de Cliente con **SENA** e Interventoría con el objetivo de estar informados en todas las medidas tomadas por **Konecta** ante la emergencia del COVID-19.

PRESTAR LOS SERVICIOS DE INTERVENTORÍA ADMINISTRATIVA, TÉCNICA, FINANCIERA Y JURÍDICA DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO RESULTANTE DEL PROCESO PARA: "CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTO, CON EL PROPÓSITO DE BRINDAR ATENCIÓN DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL, Y DEMÁS SERVICIOS FUNCIONALES REQUERIDOS POR LA ENTIDAD, SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CONTENIDAS EN LA FICHA TÉCNICA

INFORME MENSUAL
ABRIL 2020
SCC

VERSION 1.0

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

Bogotá D.C., 15 de mayo de 2020

INDICE

1. INTRODUCCIÓN 4

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS 4

2.1. DEL CONTRATISTA 4
2.2. DE LA INTERVENTORÍA 4

3. OBJETIVO DEL INFORME 5

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS 5

4. OPERACIÓN 5

4.1. ACTIVIDADES, REUNIONES Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN 5

5. SEGUIMIENTO TÉCNICO 9

5.1. NIVELES DE SERVICIO 9
5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO 100
5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS 11

6. SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO AL CONTRATO 12

6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENLACE S.A.S. -KONECTA 12
6.1.1. BALANCE FINANCIERO 133
6.1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 13
6.1.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 14
6.1.4. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES, PARAFISCALES, TRIBUTARIAS Y AMBIENTALES. 15
6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER 15
6.2.1. BALANCE FINANCIERO 15
6.2.2. PROGRAMACIÓN DE PAGOS 16
6.2.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 17
6.2.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 17
6.2.5. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES 17

7. SEGUIMIENTO JURÍDICO 18

7.1. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA 18
7.2. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 – CONSORCIO CONTACT CENTER 1818

8. LOGROS 19

9. GLOSARIO 19

10. ANEXOS 21

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de servicio 9
Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio 11
Tabla 3. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA 13
Tabla 4. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA 13
Tabla 5. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S - Konecta 14
Tabla 6. Balance Financiero Consorcio Contact Center 15
Tabla 7. Programación de Pagos Consorcio Contact Center 2020 16
Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center 17
Tabla 9. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA 18
Tabla 10. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center 19

1. INTRODUCCIÓN

En este documento se reportan las actividades desempeñadas por la Interventoría en la etapa de operación del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, durante el mes de abril de 2020. Con respecto a la gestión de las actividades de MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA, el presente documento contiene la información correspondiente a la operación; los seguimientos: administrativos, técnicos, financieros y jurídicos; y en cada uno de ellos la gestión de la Interventoría, los aspectos relevantes y las recomendaciones que se realizaron a los distintos actores del proyecto, en cumplimiento de las obligaciones de Interventoría con relación al Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS

2.1. DEL CONTRATISTA

- **Contrato No.:** CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.
- **Contratista:** MULTIENLACE S.A.S.
- **Objeto**: Contratar los servicios de un centro de contacto con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la entidad, según las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica.
- **Plazo de ejecución**: Las obligaciones estipuladas en el contrato se llevarán a cabo en un plazo de 32 meses, contados a partir del 2 de diciembre de 2019.
- **Acta de Inicio:** Firmada el 2 de diciembre de 2019.
- **Valor del contrato:** El valor inicial del contrato asciende a la suma de diez y nueve mil sesenta y cinco mil millones de pesos M/CTE ($19.065.000.000), incluido IVA del 19%.

2.2. DE LA INTERVENTORÍA

- **Contrato No.:** CO1.PCCNTR.1237231 de 2019
- **Objeto:** Prestar los servicios de Interventoría administrativa, técnica, financiera y jurídica de la ejecución del contrato resultante del proceso para: “Contratar los servicios de un centro de contacto, con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad, según las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica”.
- **Plazo de ejecución:** El contrato tendrá un plazo de 32 meses contados a partir de la firma del acta de inicio.
- **Acta de Inicio:** Firmada el 3 de enero de 2020.

Valor del contrato: El valor del contrato es de dos mil doscientos cincuenta y ocho millones cuatrocientos setenta y seis mil, trecientos setenta y seis pesos M/CTE ($2.258.476,376), incluido IVA del 19%.

3. OBJETIVO DEL INFORME

El objetivo del presente documento es informar sobre el periodo desarrollado y reportar el avance de ejecución del Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019. De igual forma, presentar los resultados de la verificación realizada por la Interventoría, incluyendo los detalles de la ejecución de las actividades desarrolladas, el análisis de los documentos entregados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la aprobación de los mismos en el marco del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Comunicar los resultados del desarrollo y cumplimiento de las actividades y obligaciones de MULTIENLACE S.A.S.- KONECTA.
- Informar sobre el cumplimiento de las obligaciones del Interventor de acuerdo con el Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019 y su ficha técnica.
- Recomendar acciones que puedan mejorar la ejecución del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

4. OPERACIÓN

4.1. ACTIVIDADES, REUNIONES Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN

A continuación, se presenta un resumen de las reuniones, actividades y seguimiento a la operación realizadas por la Interventoría en la ejecución del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, durante la etapa de operación que corresponde al mes de abril del 2020:

- Durante el mes de abril del 2020, la Interventoría realizó seguimiento a los indicadores de servicio e indicadores de atención del Centro de Contacto, al igual que se verificó el proceso de configuración e infraestructura y equipo de trabajo que dispuso MULTIENLACE S.A.S.- KONECTA para atender la operación, y de dichas revisiones se generaron observaciones para que MULTIENLACE S.A.S - KONECTA implementara acciones de mejora, se evidenció que para el periodo de abril se cumplir con los indicadores de servicio para todas las líneas de atención.

- Los días 13 y 24 de abril de 2020 de 2020, MULTIENLACE S.A.S – KONECTA realizó una mesa de trabajo junto con la Interventoría y el SENA en la cual se revisó la implementación del servicio de lenguaje de señas, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA informó que para el periodo de julio o agosto del 2020 tiene estimado salir a producción con este servicio.

- Los días 14 y 20 de abril de 2020, MULTIENLACE S.A.S – KONECTA realizó una mesa de trabajo junto con la Interventoría y el SENA en la cual se revisó la forma de incorporar en el centro de contacto agentes con discapacidad visual. El SENA entregó la guía para la instalación de las licencias de Ágora para realizar las pruebas de funcionalidad de la aplicación por parte de MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA quien validará la compatibilidad de la infraestructura del operador con dicha aplicación. MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA manifestó que las pruebas que realizó con las licencias suministradas fueron exitosas.

- El 16 de abril de 2020, el SENA realizó una mesa de trabajo en la cual aclaró las dudas respecto al uso de la metodología de la aplicación CRM, dicha mesa de trabajo contó con la participación del equipo de trabajo del Centro de Contacto y la Interventoría.

- El 22 de abril de 2020, se realizó el Comité de seguimiento contractual No. 005 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, dicho comité contó con la participación del SENA, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría.

- El 22 de abril de 2020, se realizó el comité de seguimiento de riesgos No. 003 del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, dicho comité contó con la participación del SENA, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría.

- El 23 de abril de 2020, se realizó una mesa de trabajo para revisar la implementación del servicio de SMS doble vía, en dicha reunión MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA se comprometió en compartir un manual de guía de la herramienta, la regulación que no permite incluir el nombre de la empresa y la respuesta de las pruebas realizadas de funcionalidad de este servicio. MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA indicó que las pruebas que ha realizado de este servicio no han sido exitosas y ha escalado este tema a su proveedor de servicio.

- El 28 de abril de 2020, MULTIENLACE S.A.S – KONECTA, el SENA y la Interventoría realizaron una mesa de trabajo para validar como se realizaría la conectividad del canal dedicado entre el SENA y MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-017-2020, generó observaciones a la primera versión del informe del incidente de la aplicación KCRM que ocurrió el día 26 de marzo de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-018-2020, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de telefonía ocurrido el día 6 de febrero de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-019-2020, informó que luego de revisar la segunda versión del informe del incidente de la aplicación KCRM ocurrido el día 26 de marzo de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-020-2020, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de la oferta educativa del periodo de febrero de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-021-2020, generó el siguiente concepto, en relación con el cumplimiento de lo establecido en la ficha técnica v5.0. (Numeral 8.1. Perfiles y Roles del equipo), luego de verificar 1 hoja de vida presentada por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Jefe de Operación	1	0
TOTAL (1)	**1**	**0**

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-022-2020, generó observaciones a la primera versión del informe de gestión del periodo de marzo de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-023-2020, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de gestión del periodo de marzo de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-024-2020, manifestó que efectuó la visita inicial de verificación al Centro de Contacto, durante los días 11, 12 y 13 de febrero para el periodo de enero 2020 y 27 y 28 de febrero para el periodo de febrero de 2020, en estas vistas se validó el cumplimiento de las obligaciones contractuales al contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 por parte de MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA conforme a lo establecido en la ficha técnica v.5.0., y luego de verificar dichas obligaciones, generó las observaciones respetivas.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-025-2020, generó el siguiente concepto, en relación con el cumplimiento de lo establecido en la ficha técnica v5.0. (Numeral 8.1. Perfiles y Roles del equipo), luego de verificar 55 hojas de vida presentadas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Base Bilingüe (inglés)	2	0
Agente Base de la Operación Nivel I	27	15
Agente Básico - Oferta Educativa	1	4
Supervisor de Operación	3	3
TOTAL (55)	**33**	**22**

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-026-2020, manifestó que en cumplimiento de lo establecido en el punto 4 del numeral 3.2. De carácter financiero y contable y el punto 1 del numeral 3.3 de carácter jurídico del manual de supervisión e Interventoría versión 04, mediante el comunicado número SCC-CCC-MULT-002-2020 solicitó a MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA radicar a la Interventoría dentro de los primeros diez días de cada mes (calendario), los certificados de cumplimiento financiero del mes anterior.

Lo anterior fue debidamente atendido por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en las obligaciones que corresponden al mes de marzo de 2020 mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL018-2020 y SCC-MULT-CCC-P-GCL021-2020, la Interventoría genera el siguiente concepto:

Soporte de cumplimiento	Mes	Conceptos
Certificado de cumplimiento de pago obligaciones seguridad social y aportes parafiscales con las respectivas planillas de pago.	Marzo 2020	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones laborales y sistema de gestión y seguridad y salud del trabajo (SGSST)	Marzo 2020	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones tributarias	Marzo 2020	Cumple
Certificado de carácter ambiental	Marzo 2020	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-013-2020, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 03 del periodo del 1 al 31 de marzo de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-014-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de marzo de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-015-2020, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de marzo de 2020, se aclara que desde el primero (1) de marzo de 2020, se aplicó para la verificación de ANS y consumos el documento denominado “Aclaraciones y ajustes a la ficha técnica del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019” el cual fue formalizado y radicado con el número de consecutivo “8-2020-023229 - N.I.S: 2020-02-093300 de fecha 14/04/2020 2:02:32 p.m.” por el Supervisor del Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

  El día 6 de abril de 2020 la Interventoría y el SENA revisaron los eventos, fallas e incidentes que afectaron al centro de contacto para la prestación normal del servicio, de dicha validación las partes acuerdan las siguientes exoneraciones para los niveles de servicio y atención.

  - Del 1 al 17 de marzo 2020 la exoneración corresponde a los eventos que se generaron por afectaciones en aplicativos del SENA que se reflejaron en incrementos de llamadas entrantes para las líneas inbound (ciudadano, empresario, conmutador) y sesiones de chat, dicho acuerdo se encuentra avalado por medio de correo electrónico del día 6 de abril de 2020.

  - Del 18 al 31 de marzo 2020 la exoneración corresponde al periodo de cuarenta distrital y nacional establecido por la pandemia de COVID-19, durante este lapso MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, implementó la suspensión del 20% de agentes en teletrabajo primero al 80% y luego al 100%, dicha suspensión fue radicada por el Supervisor del contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019, el día 26 de marzo de 2020. La implementación del teletrabajo y la masificación del canal chat como línea de servicio prioritaria afecto la prestación del servicio.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-016-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en el mes de marzo de 2020.

5. SEGUIMIENTO TÉCNICO

A continuación, se presentan los indicadores de los niveles de servicio del centro de contacto y la disponibilidad de las líneas de atención, las transacciones entrantes y salientes gestionadas en el presente mes, los aspectos relevantes y recomendaciones de tipo operativo para el periodo del 1 al 30 de abril de 2020.

5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de abril 2020, corresponde a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría se encuentran conciliando los consumos y descuentos por el incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

A continuación, se resumen las condiciones de operación en las que terminaron los servicios para el mes en revisión:

Servicio	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Llamadas Atendidas < 20 segundos	Llamadas Abandonadas	% NS	% NA	TMO
Inbound ciudadano	45.645	41.246	32.440	4.399	79%	90%	7.2
Inbound Empresarial	4.900	4.548	4.199	352	92%	93%	7.2
Conmutador	23.498	23.315	22.539	183	97%	99%	2.7

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas
Chat	46.785	44.752	34.458	77%	96%	2033

Servicio	Registros Entregados	Registros Depurados	Registros Enviados	% NS	% NA
Correo Electrónico	765.708	765.670	204.599	27%	100%
SMS	8.040.498	8.014.681	8.013.960	100%	100%

Servicio	Registros a gestionar	Registros Depurados	Registros Contactados	Contactados Oportunamente	Registros Efectivos	Contactabilidad	Efectividad
Outbound	791	791	753	753	753	95%	100%

Tabla 1. Niveles de servicio

Durante el periodo en revisión se evidenció lo siguiente:

- Servicio de Inbound ciudadano: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 79% y 90% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de Inbound empresarial: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 92% y 93% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de conmutador: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 97% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de chat: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 77% y 96% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).

- Servicio de correo electrónico: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 27% y 100% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>98% y =>99%).

- Servicio de SMS: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 100% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>98% y =>99%).

- Servicio de Outbound: el porcentaje de nivel de Contactabilidad y nivel de efectividad fue del 95% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de contactabilidad y el cumplimiento en el nivel de efectividad (=>75% y =>65%).

A partir del 1 de marzo de 2020 se aplicó lo establecido en el documento de aclaraciones y ajustes a la ficha técnica del contrato de MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA que fue formalizado por el supervisor del contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019 a través del número de radicado 8-2020-023229 con fecha 14 de abril de 2020.

5.2. Disponibilidad de las líneas de servicio

A continuación, se presenta la disponibilidad obtenida en el mes de abril del 2020, para las líneas de servicio del centro de contacto:

LINEAS DE SERVICIO	DISPONIBILIDAD
Inbound ciudadano	100%
Inbound empresarial	100%

Conmutador	100%
Chat	100%
Outbound	100%
SMS	100%
Correo electrónico	100%

Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio

En la tabla anterior, se puede evidenciar que, durante el mes de abril del 2020, no hubo indisponibilidad en el servicio, por lo tanto, el porcentaje de disponibilidad del periodo en revisión fue del 100% para todas las líneas de atención.

5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS

El operador a partir del 1 de marzo de 2020 MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA inició la etapa de operación del Centro de Contacto.

MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA dividió la implementación de los servicios del Centro de Contacto en fase I y Fase II.

Fase I: Contempla la operatividad de los servicios:

- Inbound (Ciudadano, Empresario y Conmutador)
- Outbound (llamada de salida)
- Chat
- Mensajes cortos de texto – SMS
- Correo Electrónico

Fase II: Corresponde a la implementación de los servicios:

- Asistente de virtual Votos
- Social media (Redes Sociales)
- Teléfono remoto en puntos de atención presencial SENA
- WthatsApp Business
- Y los demás servicios que solicite la entidad de acuerdo con los avances tecnológicos de BPO y Contact Center.

Para finalizar la fase I continúan pendientes los siguientes temas:

- Canal de datos

  El 28 de abril de 2020 se realizó una mesa de trabajo en la cual participó el SENA, TELEFONICA, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA e Interventoría en la cual TELEFONICA manifestó que para el 29 de abril de 2020 realizarían una visita a

MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA para revisar la viabilidad de la implementación del canal dedicado e iniciar las obras. MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA manifestó que ya cuenta con la viabilidad técnica por parte TELEFONICA y en estos momentos se encuentra en la etapa de contratación del canal.

- Troncal SIP para Voz (conmutador)

  Continua pendiente establecer la conectividad con el Centro de Contacto desde el SENA.

- Información del SFTP

  Debido a los temas de COVID19 y teletrabajo se va a implementar por medio de una VPN la transferencia de archivos y acceso a las grabaciones de las llamadas entrantes y salientes desde MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA tanto para el SENA y la Interventoría, por lo cual no se va a implementar un SFTP.

Para finalizar la fase II continúan pendientes los siguientes temas:

- Whatsapp

  MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA manifestó que está pendiente de la entrega de la información requerida para la implementación de este servicio por parte del SENA.

- IVR Traslacional

  El SENA manifestó que a la fecha no está en producción este servicio de acuerdo con las necesidades de la entidad, la cual requiere que sea dinámico y no como actualmente lo han presentado dado que no se puede dejar abierto en el IVR una opción de formación en tiempos de no apertura de ofertas educativas. MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA indicó que continuará realizando pruebas. Adicionalmente el SENA informó que las voces institucionales definidas por el área de comunicaciones de la entidad no se pueden dejar de usar para lo cual solicitó a MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA tener en cuenta esta recomendación.

Debido al tema de sanidad mundial COVID19 que ha afectado el país, los temas mencionados anteriormente se han visto retrasados por la implementación de la contingencia para cubrir la operación del centro de contacto por medio de teletrabajo, que paso de 20% a 100% y el canal de atención masivo se estableció como el canal CHAT.

6. SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO AL CONTRATO

6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENLACE S.A.S. -KONECTA

A continuación, se presenta el seguimiento al balance financiero del contrato de MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA, la ejecución de los presupuestos asignados a cada vigencia, seguimiento a pagos y cumplimiento de obligaciones parafiscales, laborales, tributarias y ambientales.

6.1.1. Balance Financiero

Al corte 30 de abril de 2020 el estado del balance financiero del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, es el siguiente:

Cifras incluido IVA 19%:

Vigencia	Presupuesto asignado a la vigencia con IVA ($)	Valor ejecutado en servicios en la vigencia ($)	Valor no ejecutado en la vigencia ($)	Saldo por ejecutar ($)
2019 (Diciembre)	424.527.600	223.661.227	200.866.373	-
2020	7.149.375.000	2.268.022.613	-	4.881.352.387
2021	7.149.375.000	-	-	7.149.375.000
2022	4.341.722.400	-	-	4.341.722.400
Total	19.065.000.000	2.491.683.840	200.866.373	16.372.449.787

Tabla 3. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA

Precisiones:

- **$19.065.000.000**: Presupuesto total asignado al contrato No. CO1.PCCNTR.1188323.
- **$2.491.683.840:** Valor total ejecutado entre los meses de diciembre de 2019 a abril de 2020.
- **$200.866.373:** Saldo no ejecutado en la vigencia 2019.
- **$16.372.449.787:** Saldo por ejecutar de mayo del 2020 a junio del 2022.

6.1.2. Ejecución presupuestal vigencia 2019

Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Total, Factura ($) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido
Recursos Vigencia 2019 con IVA 19%				424.527.600
Diciembre	187.950.611	-	223.661.227	200.866.373
Total	187.950.611	-	223.661.227	200.866.373

Tabla 4. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA

Precisiones:

- La facturación de diciembre de 2019 fue pagada por el SENA el 3 de abril de 2020.
- El saldo que no fue ejecutado en la vigencia 2019 corresponde a $**200.866.373,** de acuerdo con lo indicado por el SENA en el comité de seguimiento contractual No. 1 del 5 de febrero de 2020, el presupuesto que no es ejecutado en servicios se libera al final de cada vigencia.

6.1.3. Ejecución presupuestal vigencia 2020

A continuación, se presenta la ejecución de recursos al corte del 30 de abril de 2020 y las estimaciones presupuestales de mayo a diciembre de 2020:

Mes	No. Factura	Total, Factura ($) (Consumos - Ans+ Iva 19%)	Saldo de la Vigencia ($) Iva Incluido	Fecha de Pago
RECURSOS VIGENCIA 2020 CON IVA 19%			7.149.375.000	
enero	125467	505.777.014	6.643.597.986	28/02/2020
febrero	126991	715.891.722	5.927.706.264	6/04/2020
marzo	128246	533.044.930	5.394.661.334	30/04/2020
abril	128777	513.308.947	**4.881.352.387**	-
mayo		714.000.000	4.167.352.387	
junio		547.870.477	3.619.481.910	
julio		547.870.477	3.071.611.433	
agosto		714.000.000	2.357.611.433	
septiembre		547.870.477	1.809.740.956	
octubre		547.870.477	1.261.870.479	
noviembre		714.000.000	547.870.479	
diciembre		547.870.479	-	
total		**7.149.375.000**	**-**	

Tabla 5. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S - Konecta

Precisiones:

- La facturación del periodo de abril de 2020 es de **$513.308.947** de acuerdo con las conciliaciones realizadas por las partes. Al cierre de este informe MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA se encuentra en proceso de radicación de la factura y soportes.

- El saldo de la vigencia 2020 al corte 30 de abril 2020 es de **$4.881.352.387**.

- Partiendo del saldo preliminar al corte de 30 de abril de 2020, se estima como tope mensual para los meses de junio, julio, septiembre, octubre y diciembre un valor de **$547.870.477 con IVA.**

- Para los meses de mayo, agosto y noviembre de 2020 un tope mensual de **$714.000.000 con IVA** de acuerdo con las estimaciones contempladas en el comité del 22 de abril de 2020.

6.1.4. Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Parafiscales, Tributarias y ambientales.

Al cierre de este informe MULTIENLACE S.A.S – KONECTA ha presentado en la Interventoría los soportes que evidencian el cumplimiento de obligaciones laborales, parafiscales, tributarias y ambientes correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo del 2020, respecto a las certificaciones de abril de 2020 se encuentran en revisión por parte de la Interventoría al cierre de este informe.

6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER

A continuación, se presenta el seguimiento al balance financiero del contrato de Interventoría, con el fin de informar la ejecución de los presupuestos asignados a cada vigencia, seguimiento a pagos y cumplimiento de obligaciones parafiscales.

6.2.1. Balance Financiero

A corte 30 de abril de 2020 el estado del balance financiero del contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019, es el siguiente:

Cifras incluido IVA 19%

Vigencia	Presupuesto asignado a la vigencia con IVA ($)	Valor ejecutado en servicios en la vigencia ($)	Valor no ejecutado en la vigencia ($)	Saldo por ejecutar ($)
2019 (diciembre)	42.452.761	-	42.452.761	-
2020	846.928.632	277.604.385	4.705.159	564.619.088
2021	846.928.632	-	-	846.928.632
2022	522.166.351	-	-	522.166.351
Total	2.258.476.376	277.604.385	47.157.920	1.933.714.071

Tabla 6. Balance Financiero Consorcio Contact Center

Precisiones:

- **$2.258.476.376:** Presupuesto asignado al contrato de Interventoría.

- **$277.604.385:** ejecución presupuestal a corte 30 de abril de 2020.

- **$47.157.920:** corresponde al total de los recursos no ejecutados en la vigencia 2019 y en el periodo del 1 al 2 de enero de 2020.

- **$1.933.714.071:** es el saldo por ejecutar de mayo del 2020 a julio del 2022.

6.2.2. Programación de pagos

Cifras con IVA incluido

Periodo	Mes	Valor Factura	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%			846.928.632
1	enero	65.872.227	781.056.405
2	febrero	70.577.386	710.479.019
3	marzo	70.577.386	639.901.633
4	abril	70.577.386	569.324.247
5	mayo	70.577.386	498.746.861
6	junio	70.577.386	428.169.475
7	julio	70.577.386	357.592.089
8	agosto	70.577.386	287.014.703
9	septiembre	70.577.386	216.437.317
10	octubre	70.577.386	145.859.931
11	noviembre	70.577.386	75.282.545
12	diciembre	70.577.386	4.705.159
Total		842.223.473	4.705.159

Tabla 7. Programación de Pagos Consorcio Contact Center 2020

Precisiones:

- El valor de la factura de enero de 2020 es de $65.872.227, correspondiente a 28 días de servicio de Interventoría, razón por la cual al final de la vigencia quedará un saldo no ejecutado en servicios por valor de $4.705.159, debido a que el contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 inició operación el 3 de enero de 2020, de acuerdo con la fecha de firma del acta de inicio.

- Los pagos de febrero a diciembre de 2020 son por un valor mensual de $70.577.386 incluido IVA del 19%.

6.2.3. Ejecución presupuestal vigencia 2019

El presupuesto asignado contractualmente a la vigencia de 2019 fue por $42.452.761, sin embargo, los servicios de Interventoría iniciaron el 3 de enero de 2020, de acuerdo con el acta de inicio, por lo cual no se ejecutó los recursos asignados al año 2019.

6.2.4. Ejecución presupuestal vigencia 2020

Al corte del 30 de abril de 2020, la ejecución presupuestal del Consorcio Contact Center es la siguiente:

Periodo	Mes	Valor Factura ($)	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido	Número de Factura	Fecha de Radicación	Estado
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%			846.928.632			
1	enero	65.872.227	781.056.405	001	14-02-2020	10/03/2020
2	febrero	70.577.386	710.479.019	002	13-03-2020	07/04/2020
3	marzo	70.577.386	639.901.633	003	15-04-2020	Pendiente de pago
4	abril	70.577.386	569.324.247	004	Por radicar	-

Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center

Precisiones:

- Se encuentra pendiente el pago de la factura de marzo de 2020.

- Al cierre de marzo de 2020 el saldo corresponde a $569.324.247, presupuesto para el pago de los servicios a prestar en los meses de mayo a diciembre de 2020, exceptuando el valor de $42.452.761 que no fue ejecutado en los dos primeros días de enero de 2020, es decir el presupuesto para ejecución de mayo a diciembre de 2020 es por $526.871.486.

6.2.5. Cumplimiento de obligaciones parafiscales

La Interventoría en cumplimiento de lo establecido en la forma de pago en el Anexo al contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 entrega la siguiente documentación como soportes a la factura de servicios prestados por la Interventoría:

"Certificado emitido por el representante legal y el revisor fiscal o contador (de acuerdo con la obligatoriedad por su monto patrimonial establecida en la ley), del contratista y de cada

uno de sus integrantes, en donde conste que cada uno de ellos, si se trata de contratista plural, ha cumplido oportuna e integralmente con las obligaciones de aportes al sistema de seguridad social, ARL y aportes parafiscales previstos en la ley 100 de 1993, ley 1562 de 2012 y sus decretos reglamentarios y el artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y demás normativa que la aclare, adicione o modifique."

Por lo anterior, con la factura de abril de 2020, se hará la entrega del certificado de cumplimiento firmado por el representante del Consorcio Contact Center y los respectivos certificados emitidos por cada uno de los Consorciados; M&K, REDCOM LTDA y ESERCON debidamente firmados por cada revisor fiscal.

7. SEGUIMIENTO JURÍDICO

Se ha revisado la documentación de los contratos de MULTIENLACE S.A.S. KONECTA y de la Interventoría donde la documentación de legalización de estos contratos esta completa, a continuación, se hace la respectiva relación de amparos para cada contrato.

7.1. Pólizas Contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 – MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA

Suramericana - Número de Póliza 2511450-1					
Amparo	**Plazo**	**%**	**Valor**	**Desde**	**Hasta**
Cumplimiento	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 6 meses más contados a partir del perfeccionamiento	30%	5.719.500.000,00	1/12/2019	31/01/2023
Calidad del servicio	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 6 meses más contados a partir del perfeccionamiento	30%	5.719.500.000,00	1/12/2019	31/01/2023
Pago de salarios	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 3 años más contados a partir del perfeccionamiento	10%	1.906.500.000,00	1/12/2019	31/07/2025
Total, asegurado			**13.345.500.000,00**		

Tabla 9. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA

7.2. Pólizas Contrato CO1.PCCNTR.1237231 de 2019 – Consorcio Contact Center

Seguros mundial - Número de Póliza NB-100122270 - Anexo 0					
Amparo	**Plazo**	**%**	**Valor**	**Desde**	**Hasta**
Cumplimiento	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 4 meses más contados a partir del perfeccionamiento	10%	225.850.637,60	30/12/2019	30/11/2022
Prestaciones sociales	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 3 años más contados a partir del perfeccionamiento	10%	225.850.637,60	30/12/2019	30/07/2025

Seguros mundial - Número de Póliza NB-100122270 - Anexo 0					
Calidad del servicio	Vigencia igual a la duración del contrato y 4 meses más contados a partir del perfeccionamiento	20%	451.701.275,20	30/12/2019	30/11/2022
		Total, asegurado	**903.402.550,40**		

Tabla 10. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center

8. LOGROS

- MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, logró implementar el plan de contingencia de COVID19, para dar continuidad a la operación del Centro de Contacto por medio de teletrabajo al 100%. dicho teletrabajo fue avalado por el SENA a través del acta suspensión de la obligación del 20% al 100%, la cual fue radicada por el supervisor del contrato No CO1.PCCNTR.1237231 de 2019, por medio de radicado No. 7-2020-056295 con fecha 8 de abril de 2020.

- La implementación el canal dedicado entre el SENA y MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA se encuentra por parte del operador en la etapa de contratación de dicho canal.

9. GLOSARIO

ANS: Son los acuerdos de nivel de servicio establecidos en el contrato

Centro de Contacto: Es el lugar donde se centralizan las llamadas de los usuarios para brindar atención de primer y segundo nivel.

TMO: Tiempo medio de operación, tiempo en segundos que el agente utiliza en brindar información desde el momento que inicia la atención al usuario hasta el momento que finaliza la llamada.

IVR: (Interactive Voice Responding): Sistema de audio respuesta, que de acuerdo con su programación facilita al Centro de Contacto responder y transferir las llamadas, de acuerdo con el requerimiento del usuario. Permite interactuar, dejar mensajes o responder a requerimientos.

ACD: (Automatic Call Despaching): Sistema que facilita distribuir las llamadas de entrada entre los agentes de acuerdo con su disponibilidad o como se programe.

Red de Acceso: Es toda la infraestructura de comunicaciones existente entre el punto de conexión del terminal de usuario en el domicilio del cliente y el primer equipo que procesa la información en el nivel de red, es decir, en el nivel 3 del

modelo de interconexión del modelo OSI. Dentro del acceso se tratan por tanto los niveles físicos y de enlace, niveles 1 y 2 del modelo OSI.

Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada – TPBC: Es el servicio básico de telecomunicaciones cuyo objeto es la transmisión conmutada de voz o a través de la RTPC con acceso generalizado al público.

Línea Telefónica: Es la línea del servicio de telefonía pública básica conmutada de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y sus Decretos reglamentarios, así como en la Resolución 575 de 2002 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Servicio de Telefonía: Es el servicio básico de telecomunicaciones cuyo objeto es la transmisión de voz con acceso generalizado al público.

Banda Ancha: Se refiere a cualquier servicio que permita el acceso al backbone con velocidades superiores a las ofrecidas a través de una línea convencional, lo cual no desconoce que el objeto es procurar conexiones superiores a 128 Kbps.

Servicios WEB: Hace referencia los servicios que se atienden por Internet como son: Chat, Mensajería (SMS), redes sociales y e-mail.

QA: Herramienta de Calidad: En la cual se realiza la valoración y/o intrusiones del servicio o experiencia con el cliente.

Multiconsulta: Es la Intranet de MULTIENLACE S.A.S – KONECTA en la cual comparte todas las bases de conocimiento, tipo, guiones y directores del SENA a su equipo de trabajo.

NIK: Es la nueva intranet de MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA que se implementará a partir de junio de 2020.

REDBOX: Es la grabadora de llamadas Inbound y outboudw de MULTIENLACE S.A.S – KONECTA.

PACO: Es la plataforma de aprendizaje y conocimiento de operaciones, en la cual se aplican las evaluaciones de conocimiento a los agentes.

GENESYS - CCPULSE: Es la herramienta con la cual se realiza el monitoreo y conexión al servicio del canal de chat.

CMS: Es la herramienta de monitoreo y gestión de la planta telefónica – AVAYA, en la cual se puede generar los reportes de conectividad de agentes, la tarificación de llamadas entrantes y salientes.

KCRM: Es la herramienta de gestión de registro de llamadas inbound.

INFOBIP: Herramienta de gestión de envío masivo de mensajes cortos de texto – SMS y correo electrónico.

10. ANEXOS

- Matriz de riesgos #003