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 006 PERIODO DE MAYO 2020

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.11883223 de 2019

19 de junio de 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS 4

1.1 GENERAL 4

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS 4

3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN 4

3.1. TRAFICO DIMENSIONADO 4

4. INDICADORES DE SERVICIO 8

5. FACTURACIÓN 10

5.1 DETALLE INBOUND Y OUTBOUND CON POSIBLE PENALIZACIÓN 10

6. BALANCE PRESUPUESTAL 11

7. CALIDAD DEL SERVICIO 11

8. EVALUACION MENSUAL 13

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA 14

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 14

11. SATISFACCIÓN ENCUESTAS 15

12. TIPIFICACIÓN MENSUAL 17

13. FORMACION MENSUAL 19

14. CONCLUSIONES 21

15. ACCIONES DE KONECTA ANTES LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID19 DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL 21

16. ANEXOS 22

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 Mayo 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 Mayo 2020 se realizó el dimensionamiento de acuerdo al histórico de llamadas recibidas durante los meses que se lleva de Operación (Diciembre de 2019 a Abril 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.

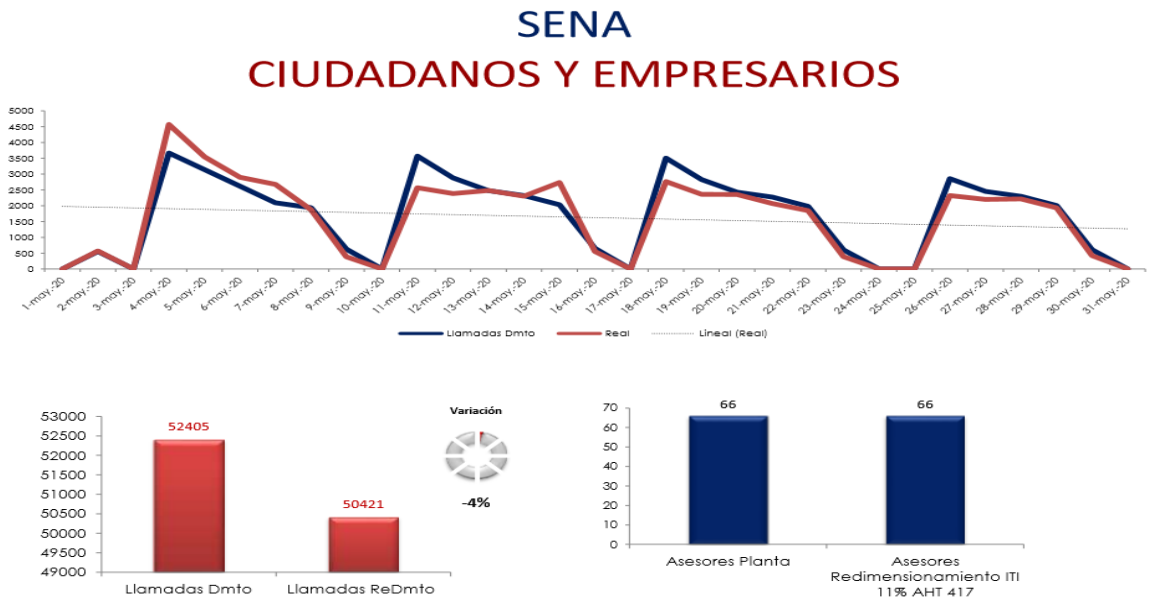
Adicionalmente **Del 1 al 31 de mayo de 2020** se presenta impacto por la Emergencia Sanitaria dado el Covid 19, esto de acuerdo a las siguientes disposiciones emitidas por el gobierno nacional de Colombia:

- 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.

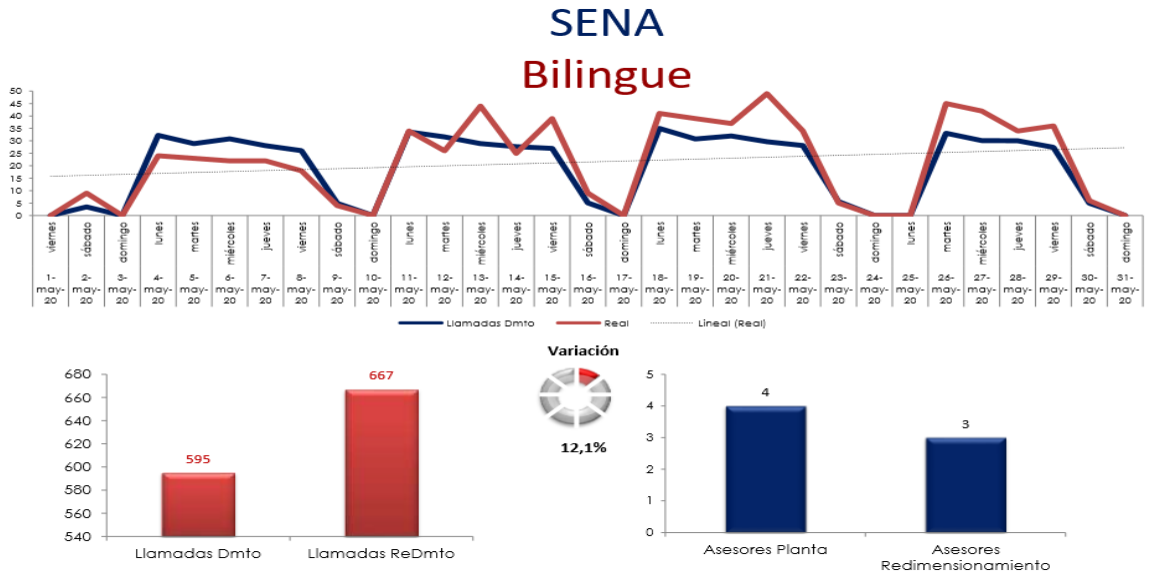
LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

Se presentó una disminución en el ingreso de llamadas del -4% frente a lo dimensionado; Se tiene un dimensionamiento inicial más ajustado de acuerdo a los cambios que se han presentado desde la contingencia Covid-19 en el País y especialmente en la línea SENA que se ha promovido el canal Chat como medio de fácil 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.



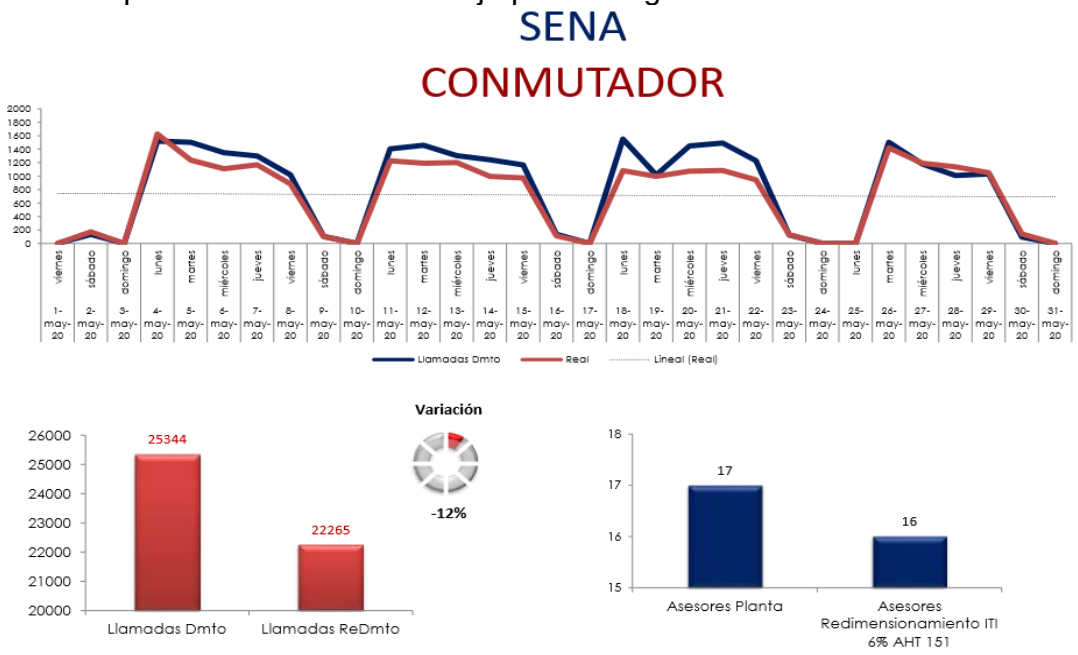
Aunque los 4 asesores Bilingües atienden Multiskill, relacionamos el detalle del Comportamiento del trafico real Vs el dimensionado por Konecta, el cual presentó un aumento del 12,1%.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 006
PERIODO DE MAYO 2020

LINEA SENA CONMUTADOR

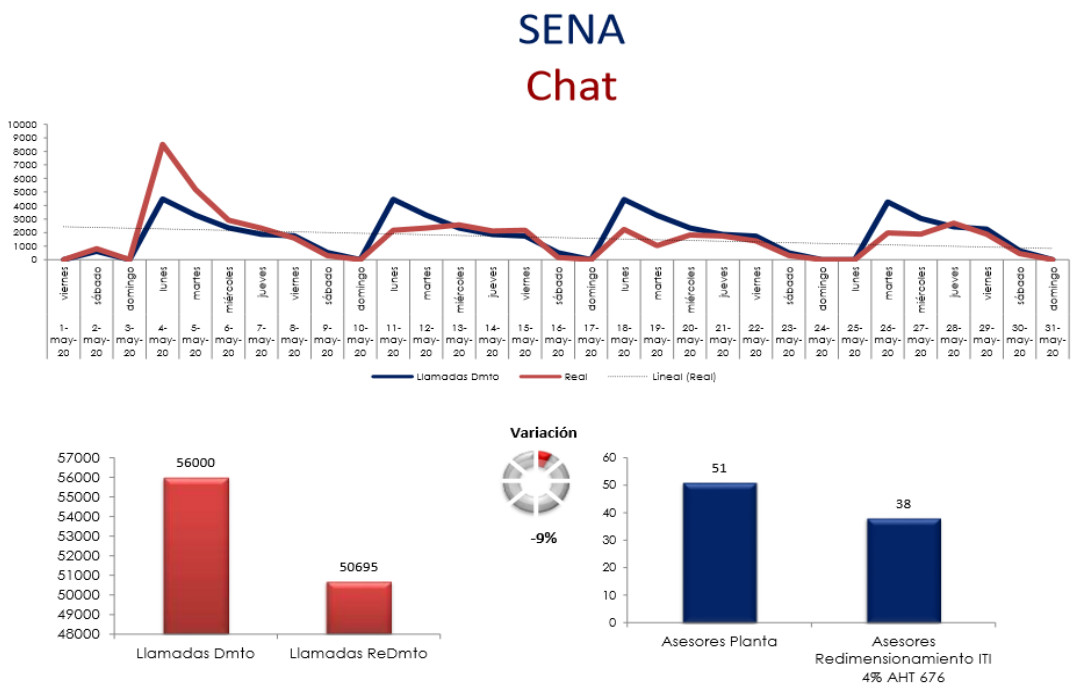
Se presentó una demanda de llamadas del -12% respecto al dimensionamiento realizado, el cual viene disminuyendo mes a mes porque el personal de las distintas dependencias pasó a realizar Teletrabajo por Emergencia Sanitaría.



El grupo de Conmutador inicio el mes con una planta total de 25 asesores para atender la línea, y finalizo el mes con 17 asesores ajustándonos a las llamadas Reales que están ingresando a la línea.

CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA durante el mes de abril se presentó un tráfico del 189% por encima de lo dimensionado por promoción de este canal en la entidad y ya para el mes de mayo se encuentra una estabilidad en el servicio, teniéndose una variación del -9% frente a lo dimensionado.



4. INDICADORES DE SERVICIO

SERVICIOS INBOUND

Los Niveles de servicio y atención durante el mes de mayo alcanzan a ser 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, teletrabajo, etc.

En conmutador el NS presento un mayor cumplimiento, porque los empleados de la entidad SENA se encontraban durante el mes de Mayo en teletrabajo, motivo por el cual el tráfico de llamadas desciende, y se ajusta el personal en la línea.

Servicio Consolidado	_Entrante	_Contestadas	Llamadas Servicio	NS	NA
empresarios y ciudadanos	50.593	47.732	42.291	89%	94%
Conmutador Nacional	22.760	22.698	22.465	99%	100%
Detalle	_Entrante	_Contestada	Llamadas Servicio	_NS	_NA
Chat	45.140	43.573	35.564	82%	97%

SERVICIOS OUTBOUND

ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de mayo de 2020 se gestionaron 3 bases, para un total de 507 registros contactados, con los siguientes niveles de contactabilidad y efectividad:

TMO PERIODO SEGUNDOS	TMO PERIODO MINUTOS	NC TOTAL	NE TOTAL
129,1	2,2	69	99,0

ANS Servicio Outbound SMS Interactivos

Para el mes de mayo de 2020, se gestionaron 8 bases, para un total de 599726 registros enviados, con los siguientes niveles de servicio y Atención en todo el mes:

REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNA	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
600783	599729	599726	599726	100%	100%

ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el mes de mayo de 2020, se gestionaron 23 bases, para un total de 62451 registros enviados, con los siguientes niveles de servicio y atención:

REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNA	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
67963	62451	62451	62451	100%	100%

ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el mes de mayo de 2020, se gestionaron 1954 bases, para un total de 52.100.086 registros enviados, cifra alcanzada en conjunto entre sms generales y Píldoras de formación; alcanzando los siguientes niveles de servicio y atención en todo el mes:

REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNA	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
52058935	52100086	52100086	51493378	99%	100%

5. FACTURACIÓN

Para el mes de Mayo 2020 se presentó la siguiente facturación antes de impuestos y posibles penalizaciones en cada uno de los servicios prestados:

Servicio	Valor a Facturar Sin Posible penalización
Atención Ciudadano	$ 135.174.426
Empresario	$ 16.074.917
Conmutador Nacional	$ 35.358.490
Chat	$ 162.729.033
Voz Outbound	$ 2.667.023
SMS Interactivo	$ 21.032.391
SMS Outbound	$ 8.507.172
SMS Outbound Pildoras	$ 370.260.453
Email Outbound	$ 324.121
Total	**$ 752.128.026**

5.1 DETALLE INBOUND Y OUTBOUND CON POSIBLE PENALIZACIÓN

SERVICIO	LLAMADAS ATENDIDAS	TMO(SEGUNDOS)	TMO(MINUTOS)	TARIFA TMO	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD INFRAESTRUCTURA	DESCUENTO INDICADOR CALIDAD	DESCUENTO INIDCADOR QUEJAS Y RECLAMOS	DESCUENTO INIDCADOR EVALUACION	TOTAL DESCUENTO
INBOUND	42659	445	7,4	$ 3.168,720	$ 135.174.426	$ 14.737.083	$ 6.571.608	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 21.308.691
EMPRESARIOS	5073				$ 16.074.917	$ 703.773	$ 995.612	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 1.699.385
CONMUTADOR	22698	158	2,6	$ 1.557,780	$ 35.358.490	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

SERVICIO	NUMEROS CONTACTADOS	TMO(SEGUNDOS)	TMO(MINUTOS)	TARIFA TMO	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE CONTACTABILIDAD	DESCUENTO NIVEL EFECTIVIDAD	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INIDCADOR QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL DESCUENTO
OUTBOUND VOZ	507	129	2,2	$ 5.260	$ 2.667.023	$ 800.107	$ -	$ -	$ -	$ 800.107

SERVICIO	SESIONES ATENDIDAS	TARIFA	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INDICADOR CALIDAD	DESCUENTO INIDCADOR QUEJAS Y RECLAMOS	DESCUENTO INIDCADOR EVALUACION STAFF	TOTAL DESCUENTO
CHAT	43573	$ 3.734,63	$ 162.729.033	$ 18.450.193	$ 15.111.060	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 33.561.252

SERVICIO	MENSAJES ENVIADOS	TARIFA	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INIDCADOR QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL DESCUENTO
ENVIO SMS	52100086	7,270	$ 378.767.625	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ENVIO CORREOS	62451	5,19	$ 324.121	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ENVIO USSD	599726	35,07	$ 21.032.391	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

Ver detalle de llamadas y gestión de las bases junto ANS y Posibles penalizaciones en el ANEXO 1 (Acta de conciliación).

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado para el mes de mayo se ejecutó $752.128.026; quedando por ejecutar para la vigencia del 2020 $3.986.320.037.

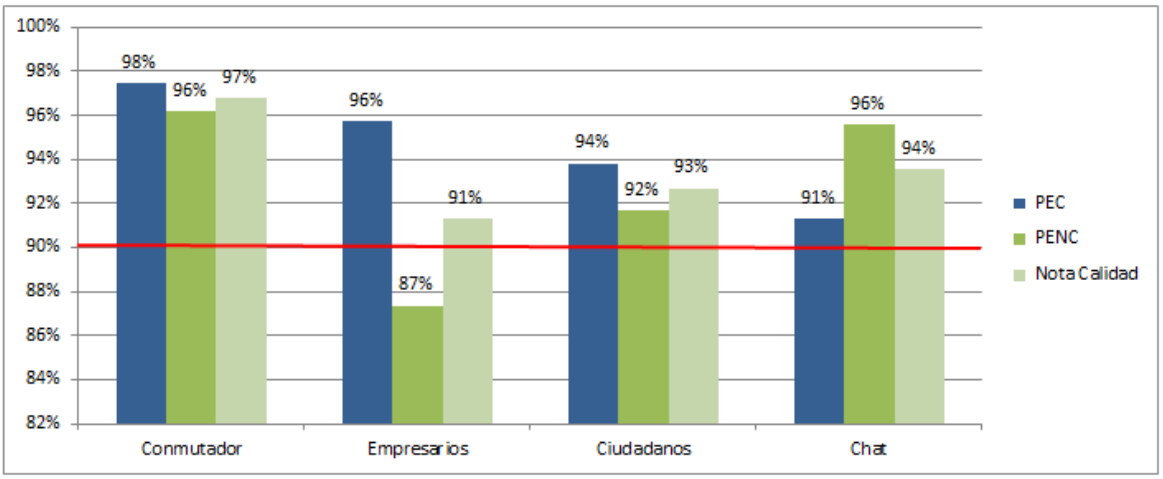
Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Subtotal Factura ($)	IVA 19%	Total Factura ($) (Consumos - ANS+IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) IVA Incluido
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%						**7.149.375.000**
enero	425.022.701	-	**425.022.701**	80.754.313	505.777.014	6.643.597.986
febrero	602.673.515	-	**601.589.682**	114.302.040	715.891722	5.927.706.264
marzo	447.936.916	-	**447.936.916**	85.108.014	533.044.930	5.394.661334
abril	431352.056	-	**431.352.056**	81956.891	513.308.947	4.881352.388
mayo	752.128.026	-	**752.128.026**	142.904.325	895.032.351	3.986.320.037
junio	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551530.178	3.434.789.858
julio	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551530.178	2.883.259.680
agosto	600.000.000	-	**600.000.000**	114.000.000	714.000.000	2.169.259.680
septiembre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551530.178	1617.729.502
octubre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551530.178	1066.199.324
noviembre	600.000.000	-	**600.000.000**	114.000.000	714.000.000	352.199.324
diciembre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551530.178	-199.330.854
Total	**6.176.466.904**	**-**	**6.175.383.071**	**1.173.322.783**	**7.348.705.854**	**-**

7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de mayo se cumple el ANS de calidad al 93%, 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 participó todo el equipo de Lideres, Tutores y técnicos de Experiencia.

SKILL	Q. MUESTRAS	PEC	PENC	Nota Calidad
Conmutador	91	97,5%	96,2%	**97%**
Empresarios	54	95,8%	87,4%	**91%**
Ciudadanos	266	93,8%	91,7%	**93%**
Chat	265	91,3%	95,6%	**94%**
Total	**676**	**93,5%**	**93,5%**	**93%**

Resultados por cada servicio:



Ver detalle de resultados de Calidad en el ANEXO 2 (Acta de cierre Calidad)

Plan de Acción:

PDA Tik Tok del profesor súper K

Responsables: Tutores / técnicos de experiencia / Líderes

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 de mayo.

• **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.

8. EVALUACION MENSUAL

En el mes de mayo se presentó la evaluación mensual de conocimiento en Konecta con todos los parámetros necesarios desde Teletrabajo con los siguientes resultados:

AGENTES		
Servicio	**CANTIDAD**	**NOTA MENSUAL**
CHAT	47	9,2
CIUDADANO	56	9
CONMUTADOR	17	9,8
EMPRESARIO	14	9

STAFF		
Servicio	**CANTIDAD**	**NOTA MENSUAL**
CALIDAD	3	10
SUPERVISOR	6	9,8

Ver detalle de resultados de evaluación en el ANEXO 3 (Acta de Evaluación)

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

Durante el mes de mayo del 2020 no se identificaron quejas bajo la responsabilidad del SENA Centro de Contacto.

Como plan de acción se generó Coaching y Feed Back con los asesores involucrados en las PQRS de Abril, así mismo se trabajó con todo el equipo de asesores con el objetivo de lograr una sensibilización, tomando estas llamadas/sesiones como insumo para Taller de refuerzo, enfocados a mitigar los impactos que se generaron por omisión en el procedimiento al cliente y su experiencia con el canal por medio del que fue atendido.

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

En el mes de Mayo se cuenta con una disponibilidad de las plataformas del 99.5%.

INDICADOR DISPONIBILIDAD										
SERVICIO	TFSsw (Horas)	TFSwan (Horas)	TFSCore (Horas)	TFSrtpc (Horas)	TFSeq (Horas)	TND (Horas)	TTDper (Horas)	TD (Horas)	DISPONIBILIDAD	DESCUENTO DISPONILIDAD (%)
INBOUND-CIUDADANO	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	253	252	99,5	0
INBOUND-EMPRESARIOS	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	253	252	99,5	0
INBOUND-CONMUTADOR	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3	253	252	99,5	0
CHAT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	253	253	100,0	0
OUTBOUND	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	253	253	100,0	0
SMS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	253	253	100,0	0
CORREO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	253	253	100,0	0

Se presenta solo una incidencia en la conexión de Teletrabajo, esta generada por intermitencias y caída en la VPN el día 22 de mayo que perduro 77 minutos.

FECHA DE NOTIFICACION	01/06/2020
ASUNTO	Problema Conexión VPN Cloud
FECHA Y HORA INICIO DEL INCIDENTE	22/05/2020 HI 17:13
FECHA Y HORA DE SOLUCIÓN	22/05/2020 HF 18:30
TIEMPO TOTAL POR FUERA	77 Minutos
SEVERIDAD DEL INCIDENTE	Alta
SOLUCIONADOR DEL INCIDENTE	Konecta
NÚMERO DEL TICKET	**2020052285015274**
PCAS TECNOLOGIA	Telecomunicaciones

Ver detalle de disponibilidad en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación)

11. SATISFACCIÓN - ENCUESTAS

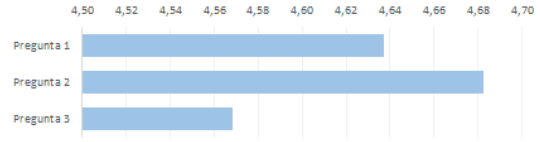
Durante el mes de mayo, se tuvieron los siguientes resultados en las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en los distintos canales de atención:

CANAL DE VOZ

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción en las 3 preguntas de la encuesta del 4,63% promedio y con el siguiente detalle en cada una de las preguntas:

Pregunta	Satisfacción
¿La claridad de la información brindada durante la asesoría fue?	4,64
¿Su nivel de satisfacción frente a la amabilidad es?	4,68
¿Cómo califica la información brindada para llegar a la solución de su requerimiento?	4,57

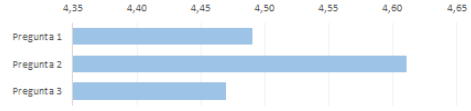


Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿La claridad de la información brindada durante la asesoría fue?	1.294	56,03%	13,76%	6,80%	3,71%	19,71%
¿Su nivel de satisfacción frente a la amabilidad es?		65,87%	12,90%	6,10%	3,17%	11,96%
¿Cómo califica la información brindada para llegar a la solución de su requerimiento?		55,36%	14,71%	8,30%	4,58%	17,04%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción en las 3 preguntas de la encuesta del 4,52% promedio y con el siguiente detalle en cada una de las preguntas:

Pregunta	Satisfacción
¿La claridad de la información brindada durante la asesoría fue?	4,49
¿Su nivel de satisfacción frente a la amabilidad es?	4,61
¿Cómo califica la información brindada para llegar a la solución de su requerimiento?	4,47



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿La claridad de la información brindada durante la asesoría fue?	528	71,21%	14,39%	3,98%	2,27%	8,14%
¿Su nivel de satisfacción frente a la amabilidad es?		65,87%	12,90%	6,10%	3,17%	11,96%
¿Cómo califica la información brindada para llegar a la solución de su requerimiento?		67,89%	18,09%	5,69%	2,64%	5,69%

CANAL CHAT

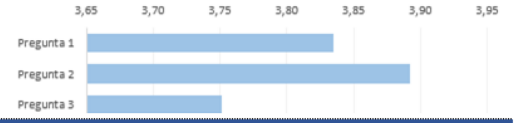
En el servicio de Chat se presentó un cambio en la encuesta, pasando de tener 3 preguntas a 5 preguntas por solicitud del SENA, por lo que se tiene un reporte del 1 al 21 de mayo y otro del 22 al 31 de mayo.

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción en las 3 preguntas de la encuesta del 3,83% hasta el 21 de mayo y del 4,11% en las 4 preguntas del 22 al 31 de mayo. Con el siguiente detalle:

· **Ciudadanos 02 al 21 de Mayo**

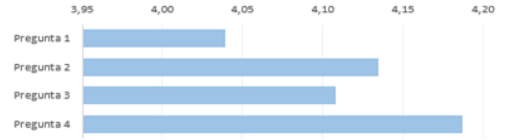
Pregunta	Satisfacción
¿La claridad de la información brindada durante la asesoría fue?	3,84
¿Su nivel de satisfacción frente a la amabilidad es?	3,89
¿Cómo califica la información brindada para llegar a la solución de su requerimiento?	3,75



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿La claridad de la información brindada durante la asesoría fue?	11.998	55,44%	15,09%	6,73%	3,03%	19,70%
¿Su nivel de satisfacción frente a la amabilidad es?		57,95%	13,99%	6,21%	3,00%	18,84%
¿Cómo califica la información brindada para llegar a la solución de su requerimiento?		53,07%	14,93%	7,20%	3,65%	21,15%

• **Ciudadanos 22 al 31 de Mayo**

Pregunta	Satisfacción
La utilidad de la información recibida fue?	4,04
La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?	4,13
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio	4,11
La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue?	4,19
Su solicitud fue resuelta por el agente marque SI o NO	3028



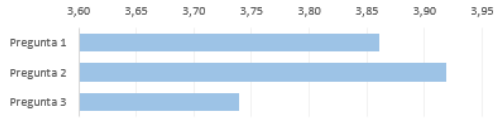
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
La utilidad de la información recibida fue?	3.028	60,37%	15,49%	6,54%	2,71%	14,70%
La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?		63,01%	15,69%	5,81%	2,71%	12,78%
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio		65,19%	15,29%	7,00%	2,84%	12,85%
La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue?		65,19%	14,70%	7,00%	2,25%	12,05%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción en las 3 preguntas de la encuesta del 3,84% hasta el 21 de mayo y del 4,13% en las 4 preguntas del 22 al 31 de mayo. Con el siguiente detalle:

• **Empresarios 02 al 21 de Mayo**

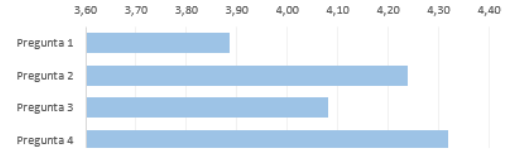
Pregunta	Satisfacción
¿La claridad de la información brindada durante la asesoría fue?	3,86
¿Su nivel de satisfacción frente a la amabilidad es?	3,92
¿Cómo califica la información brindada para llegar a la solución de su requerimiento?	3,74



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿La claridad de la información brindada durante la asesoría fue?	418	53,83%	17,22%	7,42%	4,31%	17,22%
¿Su nivel de satisfacción frente a la amabilidad es?		55,02%	18,42%	6,94%	2,63%	16,99%
¿Cómo califica la información brindada para llegar a la solución de su requerimiento?		51,20%	15,31%	9,57%	4,07%	19,86%

• **Empresarios 22 al 31 de Mayo**

Pregunta	Satisfacción
La utilidad de la información recibida fue?	3,89
La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?	4,24
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio	4,08
La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue?	4,32
Su solicitud fue resuelta por el agente marque SI o NO	88



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
La utilidad de la información recibida fue?	88	55,68%	14,77%	10,23%	--	18,18%
La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?		64,77%	19,32%	3,41%	--	12,50%
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio		68,18%	15,91%	3,41%	3,41%	14,77%
La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue?		68,18%	18,18%	3,41%	--	11,36%

Ver detalle de resultados (Reporte 1) en el repositorio de Konecta:
https://reportes.grupokonecta.co/reporting/consolidado

12. TIPIFICACIÓN MENSUAL

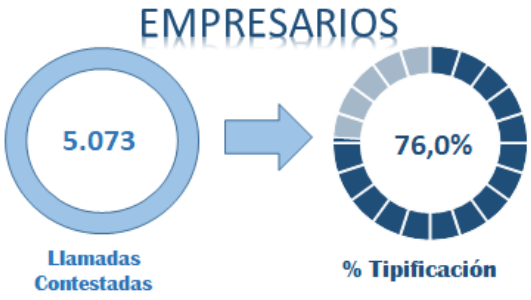
Durante el mes de Mayo se obtuvo el siguiente comportamiento de la tipificación en la campaña SENA frente al total de llamadas atendidas en cada servicio; el cual desde la gestión en teletrabajo se ha visto afectada por algunas intermitencias en KCRM al igual de algunos registros que no están quedando a pesar de ser tipificados, o que se cierra la ficha antes de registrarse en ella, por lo que está en seguimiento con tecnología bajo los tickets: 2020061185008069 y 2020061685013491.
De igual forma se tienen refuerzos constates con los asesores en busca de garantizar la tipificación del 100% de los registros y que estos sean de acuerdo a la metodología SENA.

CANAL DE VOZ

Ciudadanos
De las 42659 llamadas contestadas por el canal de Ciudadanos se tipificaron 37783, lo que representa un 88,6% de tipificación en la línea.



Empresarios
De las 5073 llamadas contestadas por el canal de Ciudadanos se tipificaron 3853, lo que representa un 76% de tipificación en la línea.



Conmutador

De las 22698 llamadas contestadas por el canal de Ciudadanos se tipificaron 21566, lo que representa un 95,2% de tipificación en la línea.



CANAL CHAT

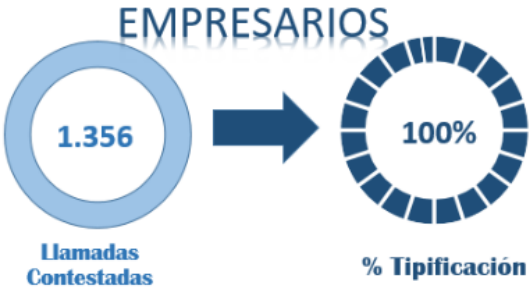
Ciudadanos

De las 42217 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 42217, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.



Empresarios

De las 1356 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 1356, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.

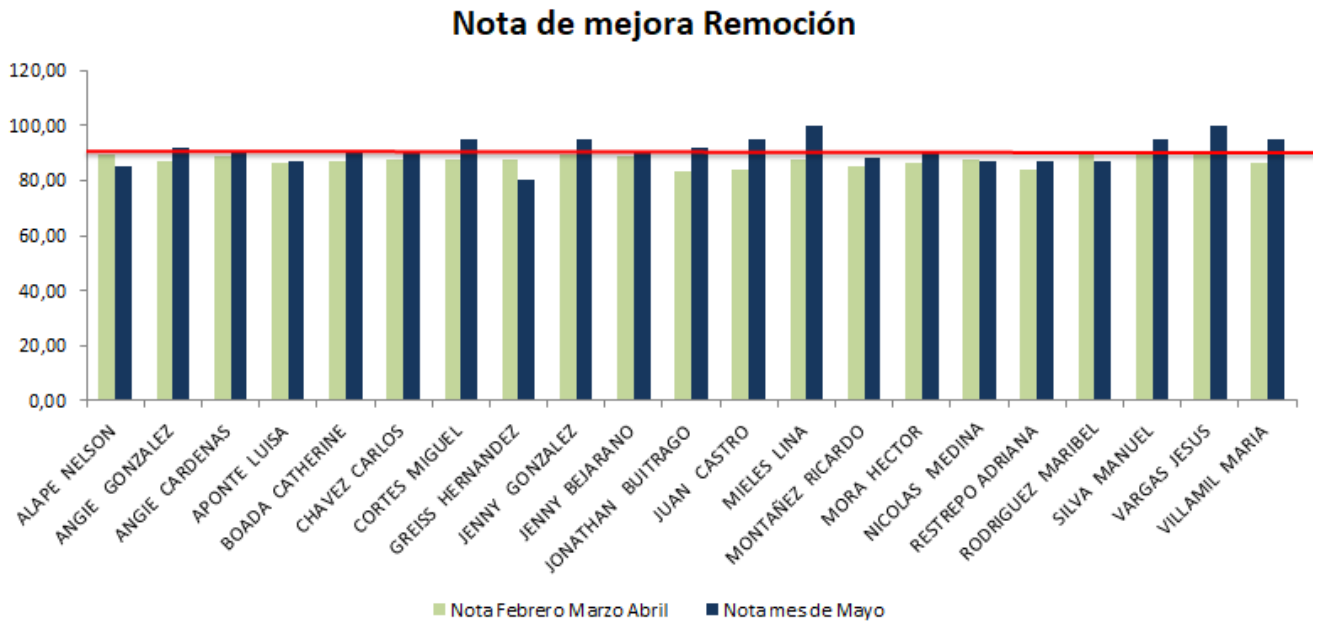


Ver detalle de resultados (Reporte 2) en el repositorio de Konecta:
https://reportes.grupokonecta.co/reporting/consolidado

En Comité N° 009 del 17 de Junio MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA solicitó a la entidad SENA revisar la posible exoneración de la obligación de la tipificación de las llamadas lnbound en un mínimo de 94% del total de llamadas atendidas en el mes, esta obligación se cumplió en los meses de enero, febrero y marzo de este año, pero a partir de la implementación del plan de contingencia de COVID 19 y por la media de atención del servicio por medio de teletrabajo donde la conexión de internet desde las casas de los agentes no es tan buena, el cumplimiento de esta obligación está quedando en un 90%.
Los supervisores del contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019 (Pablo Arciniegas, Adriana Gasca) manifestaron que, de acuerdo con los eventos de conectividad desde los hogares de los agentes y los efectos que ha ocasionado el COVID-19 para la prestación del servicio normal desde el centro de contacto, para el periodo del mayo y hasta el 31 de agosto de 2020 o hasta que finalice la emergencia sanitaria, se aprueba la exoneración de esta obligación. El SENA solicitó a la Interventoría elaborar un documento donde se dará el aval a esta exoneración.

13. FORMACION MENSUAL

Durante el mes de mayo se presenta apoyo constante de los tutores en los grupos de Whatsapp para atender las dudas en línea, Acompañamiento al plan de acción de calidad; adicional a un mayor acompañamiento al personal con PQR´s recibidas y alertadas por calidad, teniéndose los siguientes resultados de calidad después de hacer refuerzos dirigidos y personalizados:



A inicios del mes se formó un grupo de 7 Asesores de conmutador para atender llamadas de ciudadanos y empresarios debido a la disminución de tráfico en la línea de conmutador. Las 7 personas se certificaron y atendieron en el nuevo skill desde el 9 de mayo.

Nombres y Apellidos	Número de ID
Pamela Gonzalez Rangel	1000239925
Yesica Jhoana Contreras Martinez	1014267378
Betsy Angelica Diaz Ussa	1018414601
Heidy Dayanna Ospitia Reyes	1022429528
Lady Maritza Reina Uribe	52976439
Luis Alberto Arevalo Herrera	79817448
Yeny Mileidy Velandia Bohorquez	52933707

Ver detalles de Formación y resultados en Anexo 4. (Informe formación mayo)

14. CONCLUSIONES

- Para el mes de mayo 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.

- Para el mes de mayo conforme a las actas N°6 y N°8 del 6 de mayo y 3 de junio respectivamente y conforme a la extensión del Gobierno de aislamiento preventivo por COVID19 hasta el 31 de Agosto 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 mayo, se aprueba la exoneración de los ANS verificados y validados por la Interventoría y el SENA hasta el 31 de agosto del 2020.

15. 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 mayo:

- **Trasladado** del 100% de la campaña **SENA** a trabajo en casa con el gran reto logístico, legal y técnico que esto implica en tan poco tiempo, dado el COVID-19.
- **Acompañamiento psicológico** para el personal que lo requiera.
- 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.

16. ANEXOS

Anexo 1: Acta de Conciliación.
Anexo 2: Acta de Cierre de Calidad.
Anexo 3: Acta de evaluación mensual.
Anexo 4: Informe formación mayo.

Reporte 1: Encuestas SATU ubicadas en repositorio del proyecto de MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, link https://reportes.grupokonecta.co/reporting/repositorio/:

SENA/Operativos/Mayo/05. Reporte Satisfaccion Chat Mayo.zip
SENA/Operativos/Mayo/05. Reporte Satisfaccion inbound Mayo.zip

Reporte 2: Detalle de Tipificación mensual ubicadas en repositorio del proyecto de MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, link https://reportes.grupokonecta.co/reporting/repositorio/

SENA/Operativos/Mayo/ 05. Reporte Chat Tipificaciones Mayo.zip
SENA/Operativos/Mayo/ 05. Reporte De Tipificación Mayo.zip

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
MAYO 2020
SCC

VERSION 1.0

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

Bogotá D.C., 12 de junio 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 10
5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS 11

6. SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO AL CONTRATO 13

6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENLACE S.A.S. -KONECTA 13
6.1.1. BALANCE FINANCIERO 13
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. 16
6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER 16
6.2.1. BALANCE FINANCIERO 16
6.2.2. PROGRAMACIÓN DE PAGOS 17
6.2.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 17
6.2.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 18
6.2.5. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES 18

7. SEGUIMIENTO JURÍDICO 19

7.1. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA 19
7.2. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 – CONSORCIO CONTACT CENTER 19

8. LOGROS 19

9. GLOSARIO 20

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 133
Tabla 5. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta.....144
Tabla 6. Balance Financiero Consorcio Contact Center.....16
Tabla 7. Programación de Pagos Consorcio Contact Center 2020 17
Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center.....18
Tabla 9. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA.....19
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 mayo 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 mayo del 2020:

- Durante el mes de mayo 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.

- El 5 de mayo de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual aclaró las dudas respecto al envío de mensajes de texto, dicha mesa de trabajo contó con la participación del SENA y la Interventoría.

- El 6 de mayo de 2020, se realizó el Comité de seguimiento contractual No. 006 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 7 de mayo de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual aclaró las dudas respecto a los accesos para el servidor SFTP donde colocará la información del proyecto campaña SENA, dicha mesa de trabajo contó con la participación de la Interventoría junto con su área de ITS.

- Los días 8, 20 y 22 de mayo de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual se continuó validando el diseño y mejoramiento de los reportes para las diferentes líneas de servicio, dicha mesa de trabajo contó con la participación del SENA e Interventoría.

- El 8 de mayo de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó su herramienta de gestión de calidad SPEECH, dicha mesa de trabajo contó con la participación del SENA e Interventoría.

- El 12 de mayo de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó pruebas de envío de mensajes cortos de texto – SMS doble vía, dichas pruebas contaron con la participación del SENA y la Interventoría.

- El 13 de mayo de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó pruebas del IVR transaccional, dichas pruebas contaron con la participación del SENA y la Interventoría.

- El 13 de mayo de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo donde se revisó el etiquetado de las grabaciones entrantes y salientes, dicha reunión contó con la participación del SENA y la Interventoría.

- El 19 de mayo de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo donde se valido el estado de la implementación de los servicios que componen la fase II del proyecto como son: Lenguaje de Señas, Agentes Ágora, SMS doble vía, WhatsApp Bussines, Implementación de la entrega de las interacciones del canal chat a los usuarios., en reunión contó con la participación del SENA y la Interventoría.

- El 19 de mayo de 2020, el SENA, realizó una mesa de trabajo en la cual participó el INCI, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría, en dicha reunión se validó el proceso de selección y la manera como se van a incorporar los recursos Ágora al Centro de Contacto por parte de MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- El 20 de mayo de 2020, se realizó el Comité de seguimiento contractual No. 007 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 20 de mayo de 2020, se realizó el comité de seguimiento de riesgos No. 004 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 21 de mayo de 2020, se realizó una mesa de trabajo para continuar revisando el estado de la implementación del servicio de WhatsApp Bussines, en dicha reunión la entidad manifestó que la salida a producción de este servicio está pendiente de las nuevas fechas de salida a producción que está ajustando el SENA en su cronograma.

- El 29 de mayo de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó la presentación de su ruta virtual de entrenamiento al SENA y a la Interventoría.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-027-2020, informó que luego de revisar la primera versión de los informes de los incidentes de las fallas de la VPN ocurridos durante los días 24 y 28 de abril de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-028-2020, generó observaciones a la primera versión del proceso de gestión de incidentes, eventos y fallas que tiene implementado MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en el Centro de Contacto.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-029-2020, informó que luego de revisar la segunda versión del proceso de gestión de incidentes, eventos y fallas que tiene implementado MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en el Centro de Contacto, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-030-2020, generó observaciones a la primera versión del informe de gestión del periodo de abril de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-031-2020, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de gestión del periodo de abril de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-032-2020, 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 abril de 2020 mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL025-2020 y SCC-MULT-CCC-P-GCL029-2020, 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.	abril 2020	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones laborales y sistema de gestión y seguridad y salud del trabajo (SGSST)	abril 2020	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones tributarias	abril 2020	Cumple
Certificado de carácter ambiental	abril 2020	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-033-2020, 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 10 hoja de vida presentada por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Analista de Calidad	1	0
Agente Base de la Operación Nivel I	9	0
TOTAL (10)	**10**	**0**

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-034-2020, generó observaciones a la primera versión del informe de PCNS del primer semestre de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-017-2020, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 04 del periodo del 1 al 30 de abril de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-018-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de abril de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-019-2020, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de abril 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.

  En el comité de seguimiento contractual No. 5 realizado el 22 de abril de 2020 el Supervisor del contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019 manifestó de acuerdo con las listas de eventos, fallas e incidentes que lleva mensualmente MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría y que son conciliadas 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.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-020-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en el mes de abril 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 31 de mayo de 2020.

5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de mayo 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	45.247	42.659	37.414	2.588	88%	94%	7
Inbound Empresarial	5.346	5.073	4.877	273	96%	95%	7
Conmutador	22.760	22.698	22.465	62	99%	100%	2.6

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas
Chat	45.139	43.573	35.563	82%	97%	1.566

Servicio	Registros Entregados	Registros Depurados	Registros Enviados	% NS	% NA
Correo Electrónico	62.451	62451	62451	100%	100%
SMS	52.100.086	52.100.086	51.493.378	99%	100%
USSD	599.729	599.726	599.726	100%	100%

Servicio	Registros a gestionar	Registros Depurados	Registros Contactados	Contactados Oportunamente	Registros Efectivos	Contrastabilidad	Efectividad
Outbound	1.535	739	507	507	502	69%	99%

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 88% y 94% 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 96% y 95% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento 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 99% y 100% 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 82% y 97% 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 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 SMS: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 99% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>98% y =>99%)

- Servicio de USSD: 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 69% y 99% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento 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 mayo 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 mayo 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
- WhatsApp 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 26 de mayo de 2020 el SENA por medio de correo electrónico dio el aval de la implementación del canal dedicado, dicho aval fue enviado a TELEFONICA para continuar con el proceso de implementación.

MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA manifestó que para el 4 de junio de 2020 se tiene agendada una mesa de trabajo en la cual TELEFONICA estará realizando una visita técnica para validar por donde pasará el canal dedicado en las instalaciones de MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en la sede de la calle octava, una vez se tenga el concepto del proveedor MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA compartirá este con el SENA y la Interventoría.

- Troncal SIP para Voz (conmutador)

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

- Información del SFTP

  MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA informó ya tiene configurado el servidor de información SFTP y programará las pruebas de acceso con la Interventoría para validar los ingresos a dicho servidor.

Para finalizar la fase II continúan pendientes los siguientes temas:

- Lenguaje de Señas
- Agentes Ágora
- SMS doble vía
- WhatsApp Bussines
- Implementación de la entrega de las interacciones del canal chat a los usuarios.

Los servicios mencionados anteriormente están pendientes de las nuevas fechas de salida a producción que está ajustando el SENA en su cronograma interno y por las limitantes de recursos financieros debido a la masificación de las campañas de SMS – Píldoras informativas que implementó el SENA desde la última semana del periodo de abril de 2020 para estar en contacto con sus aprendices.

- IVR Traslacional

  MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA indicó que el IVR transaccional sale a producción el día 9 el junio de 2020.

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 31 de mayo 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	3.020.150.639	-	4.129.224.361
2021	7.149.375.000	-	-	7.149.375.000
2022	4.341.722.400	-	-	4.341.722.400
Total	19.065.000.000	3.243.811.866	200.866.373	15.620.321.761

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

Precisiones:

- **$19.065.000.000**: Presupuesto total asignado al contrato No. CO1.PCCNTR.1188323.
- **$3.243.811.866:** Valor total ejecutado entre los meses de diciembre de 2019 a mayo de 2020.
- **$200.866.373:** Saldo no ejecutado en la vigencia 2019.
- **$15.620.321.761:** Saldo por ejecutar de junio 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 31 de mayo de 2020 y las estimaciones presupuestales de junio 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	29/05/2020
mayo	*Por radicar*	*752.128.026*	*4.129.224.361*	-
junio		1.195.018.099	2.934.206.262	
julio		1.188.844.228	1.745.362.034	
agosto		1.156.900.834	588.461.200	
septiembre		1.113.234.885	(524.773.685)	
octubre		1.234.706.491	(1.759.480.176)	
noviembre		1.179.980.810	(2.939.460.986)	
diciembre		1.161.828.550	(4.101.289.536)	
Total		11.250.664.536	(4.101.289.536)	

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

Precisiones:

- **Facturación de enero hasta abril de 2020**: Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.

- **Facturación de mayo de 2020:** Cifras conciliadas, pendiente que Konecta realice el proceso de radicación de la factura en la Interventoría.

- **Proyección de ejecución presupuestal de junio a diciembre de 2020:** Corresponde a la estimación de los recursos que se requieren para el pago de los servicios en los

periodos de junio a diciembre de 2020, incluyendo los servicios requeridos por la entidad para llegar a sus aprendices en medio de las medidas tomadas por la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19. Como plan de contingencia el SENA está utilizando el servicio de envío de mensajes cortos de texto – SMS para estar en constante comunicación con sus aprendices a través de campañas de píldoras informativas.

- La implementación de las píldoras informativas inició desde la última semana de abril de 2020, por lo que se evidencia en la "Tabla de Proyección Presupuestal" el crecimiento significativo en la facturación del periodo de mayo de 2020 en un 46,5% respecto al mes inmediatamente anterior.

- En la "Tabla de Proyección Presupuestal" se puede evidenciar que la facturación mensual de los periodos de junio a diciembre de 2020 sería el doble de lo facturado en los periodos de enero hasta abril de 2020, es decir los costos a facturar de estos periodos estarían por encima de los $1.000.000.000 de pesos.

- Al corte de mayo de 2020, el presupuesto disponible de la vigencia 2020 es de $4.129.224.361 pesos, recursos que alcanzarían a cubrir la facturación de los periodos de junio, julio, agosto y parte del pago de la factura de septiembre de 2020.

- Teniendo en cuenta lo anterior, desde el periodo de septiembre a diciembre de 2020 no se contaría con recursos para cubrir los servicios que proyecta solicitar el SENA a MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, y para cubrir la facturación de dichos periodos se requiere de aproximadamente $4.101.289.536 pesos.

Por lo anterior, el Consorcio Contact Center recomienda al SENA:

- Tener especial cuidado en los servicios a requerir desde junio de 2020, toda vez que, según los datos de la proyección, se estima que desde este mes la facturación esté por encima de los $1.000.000.000 de pesos, y se debe tener en cuenta que no se puede superar el monto de los recursos disponibles para la vigencia de 2020.

- Gestionar los trámites que correspondan al interior del SENA, en aras de contar con los recursos necesarios para garantizar el pago de los servicios que preste MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA de junio a diciembre 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, marzo y abril del 2020, respecto a las certificaciones de mayo de 2020 se encuentran pendiente de radicación por parte de Konecta.

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 31 de mayo 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	348.181.771	4.705.159	494.041.702
2021	846.928.632	-	-	846.928.632
2022	522.166.351	-	-	522.166.351
Total	2.258.476.376	348.181.771	47.157.920	1.863.136.685

Tabla 6. Balance Financiero Consorcio Contact Center

Precisiones:

- **$2.258.476.376:** Presupuesto asignado al contrato de Interventoría.
- **$348.181.771:** ejecución presupuestal a corte 31 de mayo 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.
- **$1.863.136.685:** es el saldo por ejecutar de junio 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.

- La facturación mensual de febrero a diciembre de 2020 es 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 31 de mayo 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	15/05/2020
4	abril	70.577.386	569.324.247	004	15/05/2020	Pendiente de pago
5	mayo	70.577.386	498.746.861	005	Por radicar	-

Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center

Precisiones:

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

- Al cierre de mayo de 2020 el saldo corresponde a $498.746.861, presupuesto para el pago de los servicios a prestar en los meses de junio 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 del periodo por ejecutar es por $456.294.100.

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 mayo 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
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, implementó el IVR Transaccional, el cual sale a producción el 9 de junio de 2020.

- MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó la implementación del servidor de SFTP donde se tendrá toda la información el proyecto para ser compartida por el SENA y la Interventoría.

- La conectividad del canal dedicado entre el SENA y MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA se encuentra por parte del operador en la etapa de implementación 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 outbound 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 #004