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 010 PERIODO DE SEPTIEMBRE 2020

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.11883223 de 2019

OCTUBRE 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
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
10. TIPIFICACIÓN MENSUAL 16
11. FORMACION MENSUAL 19
12. CONCLUSIONES 20
13. ACCIONES DE KONECTA ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID19 DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL 21

14. ANEXOS..... 21

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 Septiembre 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 Septiembre 2020 se realizó el dimensionamiento de acuerdo al histórico de llamadas recibidas durante los meses que se lleva de Operación (Diciembre de 2019 Agosto de 2020).

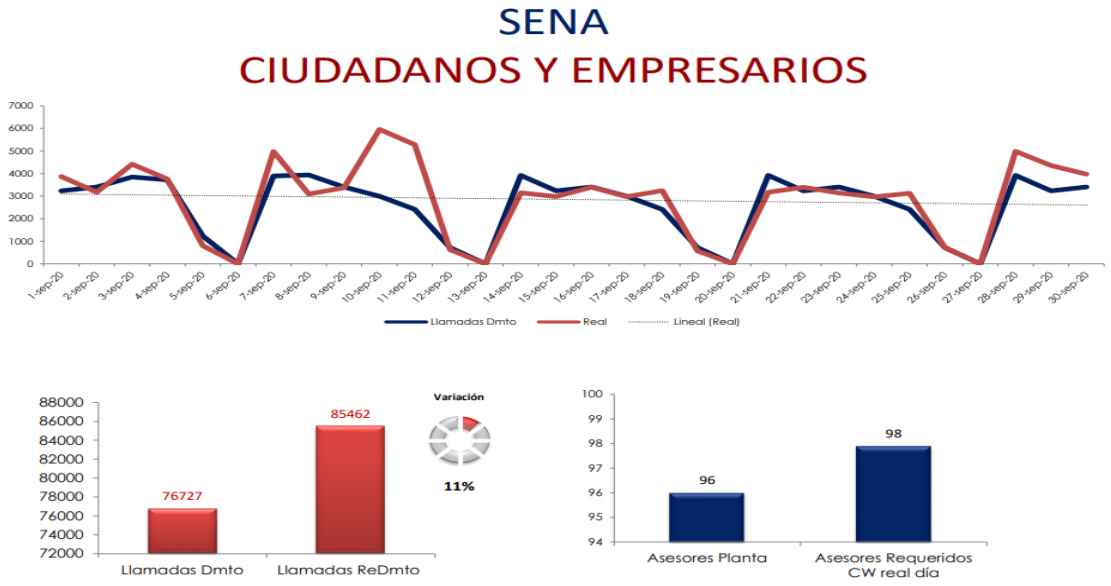
Adicionalmente **Del 1 al 30 de Septiembre de 2020** continúa el impacto por la Emergencia Sanitaria dado el Covid 19, esto de acuerdo a las siguientes disposiciones emitidas por el gobierno nacional de Colombia:

- Decreto 1168 del 25 de agosto de 2020.
- Decreto 1148 del 18 de agosto de 2020.
- Decreto 1109 del 10 de agosto de 2020.
- Decretos complementarios respecto a la emergencia sanitaria.

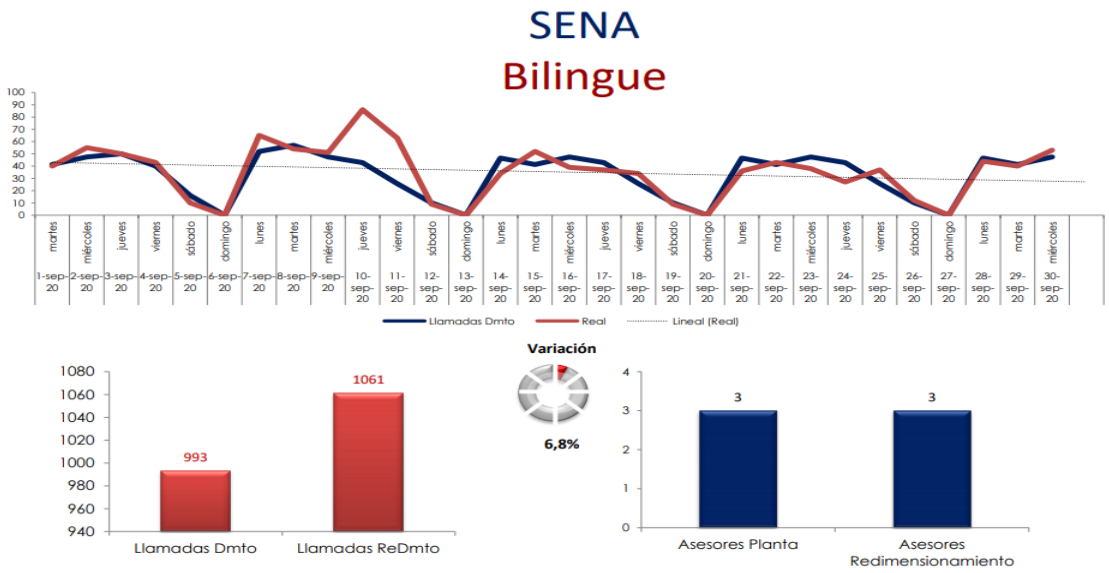
LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

Para el mes de septiembre se presentó un aumento considerable en el ingreso de llamadas del 11% frente a lo dimensionado; se realizó ajuste al dimensionamiento de acuerdo al flujo en el mes de septiembre. Para el mes de septiembre el tráfico de ingreso de llamadas en los días 01,07,10,11,28 y 29 de septiembre, fue superior a lo esperado y generó poca disponibilidad en el servicio.

*__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.

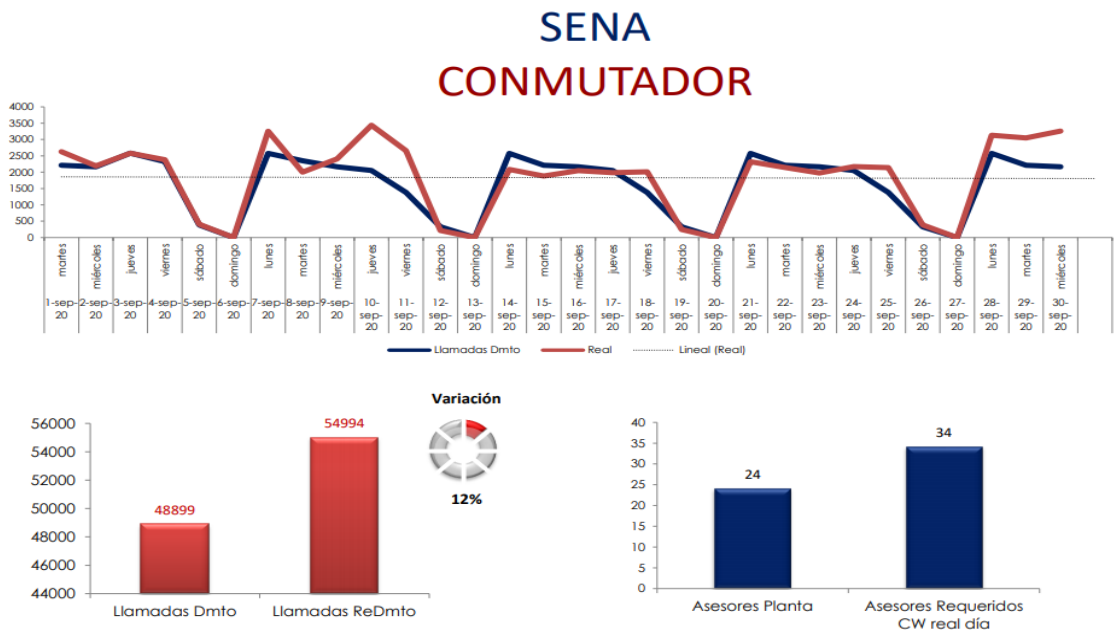


Aunque los 3 asesores Bilingües atienden Multiskill, relacionamos el detalle del Comportamiento del trafico real Vs el dimensionado por Konecta, el cual presentó un aumento en el tráfico, según lo proyectado de un 6,8%.



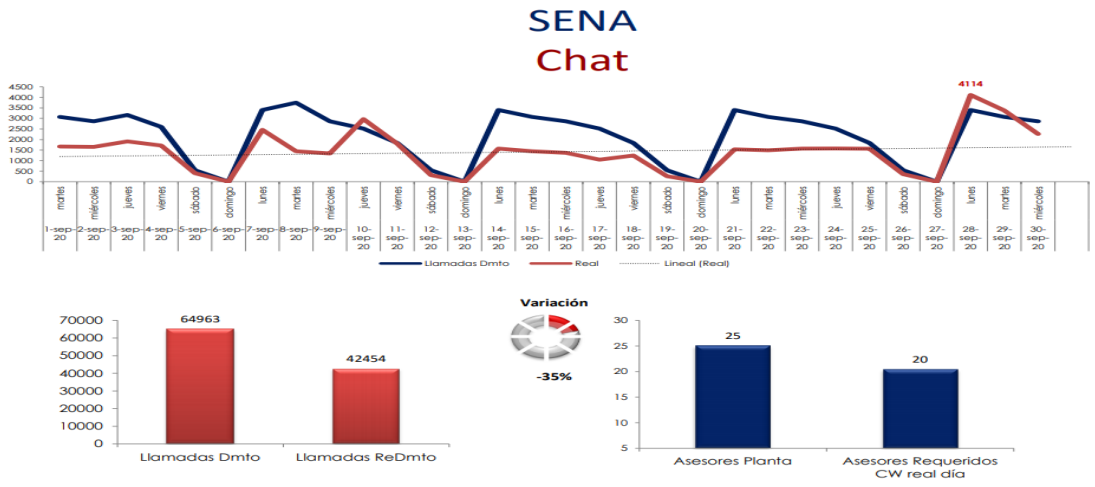
LINEA SENA CONMUTADOR

Para el mes de septiembre se presentó un aumento de llamadas, teniendo una diferencia entre lo dimensionado y las llamadas contestadas, de un 12%. Los días 1, 7, 10, 28, 29 y 30 de septiembre, hubo un aumento de llamadas donde genero perdida de los niveles de servicio, el personal de las distintas dependencias continúa realizando Teletrabajo por Emergencia Sanitaría y porque algunos usuarios se contactaron a esta línea para consultas de la Oferta educativa, inicio de clases.



CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA para el mes de septiembre, se realiza un dimensionamiento más ajustado conforme al histórico del mes anterior, observándose para este mes un -35% de ingreso de sesiones; generando disponibilidad en la línea, sin embargo para los días 07, 10, 28, 29 y 30 de septiembre, hubo un aumento de sesiones generando perdida de niveles de servicios.



4. INDICADORES DE SERVICIO

SERVICIOS INBOUND

Los Niveles de servicio y atención durante el mes de septiembre 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 general el NS presentó incumplimiento en los servicios de Empresarios, Ciudadanos y Chat, porque se presentó un alto tráfico frente al dimensionado en los servicios en días específicos por Novedades o temas de impacto del Sena en su mayoría, generando poca disponibilidad en las líneas atendidas por Konecta.

Servicio Consolidado	_Entrante	_Contestadas	Llamadas Servicio	NS	NA
empresarios y ciudadanos	113.455	110.982	96.422	87%	98%
Conmutador Nacional	55.951	55.410	51.175	92%	99%

Detalle	_Entrante	_Contestadas	Llamadas de Servicio	_NS	_NA
Chat	39.363	38.265	31.456	82%	97%

SERVICIOS OUTBOUND

ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de septiembre de 2020 se gestionaron dos (2) bases, para un total de 212 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
DG01DPR_EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO PQRS_SEPTIEMBRE_VOZ	35	3	32	32	32	31
EXPOEMPLEO VIRTUAL 2020	474	288	186	180	180	133

TMO PERIODO SEGUNDOS	TMO PERIODO MINUTOS	NC TOTAL	NE TOTAL
164,8	2,7	97	77,0

ANS Servicio Outbound SMS Interactivos

Para el mes de septiembre de 2020, se gestionaron dos (2) bases, para un total de 1.174 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
1180	1180	1174	1174	99%	99%

ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el mes de septiembre de 2020, se gestionaron ocho (8) bases, para un total de 577.936 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
629829	578399	577936	577936	100%	100%

ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el mes de septiembre de 2020, se gestionaron cuatro (4) bases, para un total de 2.006 registros enviados, 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
2022	2022	2006	2006	99%	99%

5. FACTURACIÓN

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

Servicio	Valor a Facturar Sin Penalizacion
Atencion al Ciudadano	$ 303.862.397
Empresario	$ 27.111.453
Conmutador Nacional	$ 86.316.590
Chat	$ 142.905.617
Voz Outbound	$ 1.115.205
SMS Interactivo	$ 41.172
SMS Outbound	$ 14.584
Email Outbound	$ 2.999.488
Total	$ 564.366.506

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	101.891	339	5,6	$ 2.982,230	$ 303.862.397	$ 32.709.397	$ 4.828.529	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 37.537.925
EMPRESARIOS	9.091				$ 27.111.453	$ 669.809	$ 231.719	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 901.528
CONMUTADOR	55.410	164	2,7	$ 1.557,780	$ 86.316.590	$ 8.286.143	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 8.286.143

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	212	165	2,7	$ 5.260,40	$ 1.115.205	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

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	38.265	$ 3.734,63	$ 142.905.617	$ 11.681.176	$ 4.484.170	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 16.165.346

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	2.006	7,270	$ 14.584	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ENVIO CORREOS	577.936	5,19	$ 2.999.488	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ENVIO USSD	1.174	35,07	$ 41.172	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

Ver detalle de llamadas y gestión de las bases junto ANS y Posibles penalizaciones en el ANEXO 1 (Acta de conciliación – SCC-RT-067-2020).

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado, para el mes de septiembre se ejecutó $564.366.506, quedando por ejecutar para la vigencia del 2020 $1.357.210.195

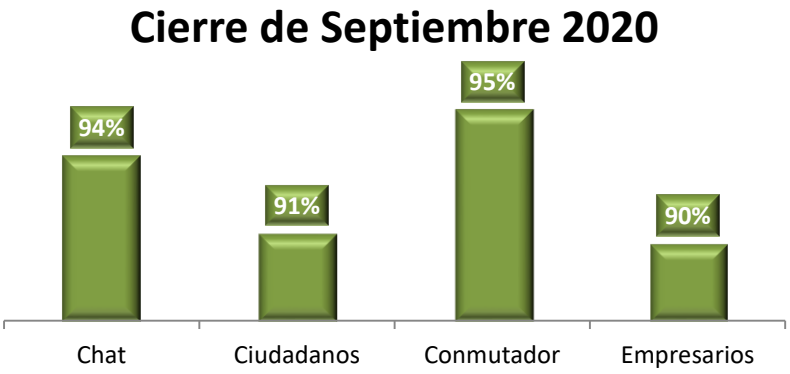
Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Subtotal Factura ($)	IVA 19%	Total Factura ($) (Consumos - ANS+IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) IVA Incluido
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%						**7.149.375.000**
enero	425.022.701	-	**425.022.701**	80.754.313	505.777.014	6.643.597.986
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	752.128.026	-	**752.128.026**	142.904.325	895.032.351	3.986.320.037
junio	465.316.702	-	**465.316.702**	88.410.173	553.726.875	3.432.593.161
julio	690.046.554	-	**690.046.554**	131.108.845	821.155.399	2.611.437.762
agosto	489.606.239	-	**489.606.239**	93.025.185	582.631.424	2.028.806.338
septiembre	564.366.506	1952473	**564.366.506**	107.229.636	671.596.142	1.357.210.195
octubre	501.360.000	-	**501.360.000**	95.258.400	596.618.400	760.591.795
noviembre	501.360.000	-	**501.360.000**	95.258.400	596.618.400	163.973.395
diciembre	501.360.000	-	**501.360.000**	95.258.400	596.618.400	-432.645.005
Total	**6.372.529.215**	-	**6.371.445.382**	**1.210.574.623**	**7.582.020.005**	-432.645.005

7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de septiembre 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	Nota Calidad	Q. Muestras
Chat	94%	173
Ciudadanos	91%	180
Conmutador	95%	94
Empresarios	90%	53
Total	93%	500

Resultado por cada servicio



Ver detalle de resultados de Calidad en el ANEXO 2 (Acta de cierre Calidad. SCC-RT-060-2020)

Plan de Acción:

Dando continuidad a los desarrollos generados en la modalidad de trabajo en casa, para el mes de Septiembre 2020 se propuso dar cumplimiento al PDA “Te invitamos a asumir un nuevo reto en conocimiento”. La cual tiene como objetivo y finalidad enfocarnos en el top de los asesores que tengan afectaciones por parte del área de experiencia por el ítem de registra correctamente información para los segmentos de ciudadanos y empresarios.
En el siguiente recuadro se visualizan las actividades desarrolladas por el área de calidad con sus fechas correspondientes, como: Tips como mejorar la CX del cliente, publicación en multiconsulta, preturnos, cuestionario de píldoras, reporte y alarma de errores en KCRM, capsulas de la ortografía

Konecta

Nombre Actividad	Herramientas	Responsable	Inicio	Final	Martes 1-sept	Miércoles 2-sept	Jueves 3-sept	Viernes 4-sept	Lunes 7-sept	Martes 8-sept	Miércoles 9-sept	Jueves 10-sept	Viernes 11-sept	Lunes 14-sept	Martes 15-sept	Miércoles 16-sept	Jueves 17-sept	Viernes 18-sept	Lunes 21-sept	Martes 22-sept	Miércoles 23-sept	Jueves 24-sept	Viernes 25-sept	Lunes 28-sept	Martes 29-sept	Miércoles 30-sept
Tip cómo mejorar la CX de clientes.	Chat Jarvis	Diego Estepa	2/09/2020	30/09/2020		SI					SI					SI					SI					SI
Publicación Multiconsulta	Multiconsulta	Andrés Gonzalez	3/09/2020	24/09/2020			SI					SI					SI					SI				
Pre Turnos	Chat Jarvis y/o Paco	Andres / Sofia	3/09/2020	24/09/2020			SI					SI					SI					SI				
Cuestionario Píldoras del Conocimiento	Paco	Sofia Rangel - Jenny Cespedes	3/09/2020	24/09/2020			SI					SI					SI					SI				
Tip cómo mejorar la CX de clientes.	Chat Jarvis	Anderson Porras	4/09/2020	5/09/2020				SI					SI					SI						SI		
Píldora de la Tipificación	Chat	Alexandra Roncancio	7/09/2020	8/09/2020					SI					SI					SI						SI	
Capsulas de la ortográfia	Chat	Luz Gomez	1/09/2020	29/09/2020	SI					SI					SI					SI					SI	
Reporte y alarmas de errores KCRM	KCRM	Alexandra Roncancio	1/09/2020	30/09/2020	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NI

Actividades	Fechas	Seguimiento
Tip cómo mejorar la CX de clientes.		
Publicación Multiconsulta		
Pre Turnos		
Cuestionario Píldoras del		
Tip cómo mejorar la CX de clientes.		
Píldora de la Tipificación		
Capsulas de la ortográfia		
Reporte y alarmas de errores KCRM		

De acuerdo a las actividades desarrolladas, se informa que para el mes de Septiembre 2020, se toma como referencia el dato de 66% en el que venía participando el ítem "Registra correctamente la información, el cual tuvo mayor impacto en el mes anterior, como resultado se evidencia la mejora en 4,3 puntos porcentuales, lo que hace que nos aporte al indicador y referencia la efectividad del plan de acción, como se muestra en la imagen

ÍTEM EC				
Atributo	ítem	Cantidad	%	Acumulado
REGISTRA CORRECTAMENTE LA INFORMACIÓN	Registra correctamente la información en las herramientas Kcrm, CRM y chat (redacción, ortografía, puntuación), también se validará el uso correcto	187	61,7%	61,7%
UTILIZA BASE DE DATOS Y/O PÁGINA WEB ACTUALIZADAS Y	Brinda información correcta y completa de acuerdo al uso correcto de las matrices de conocimiento, páginas oficiales del Sena y directorios actualizados.	84	27,7%	89,4%
EVITA MALTRATO AL CLIENTE	Evita expresiones irrespetuosas o entonación e intensidad inadecuados, También evita inducir al usuario a finalizar la sesión o colgar la llamada.	5	1,7%	91,1%
UTILIZA ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL USUARIO	En lo posible ofrece dos vías por las cuales el usuario puede obtener solución a su requerimiento.	27	8,9%	100,0%

8. EVALUACION MENSUAL

En el mes de septiembre 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	APROBACION
CHAT	39	9,72	97,20%
CIUDADANO	49	9,98	99,80%
CONMUTADOR	20	9,95	99,50%
EMPRESARIOS	9	9,89	98,90%

STAFF		
SERVICIO	CANTIDAD	NOTA MENSUAL
CALIDAD	5	10
FORMACION	3	10
LIDER	6	10

En todos los servicios se aprobó la evaluación mensual, al obtener resultados superiores al 90%.

Ver detalle de resultados de evaluación en el ANEXO 3 (Acta de Evaluación. SCC-RT-057-2020)

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

Durante el mes de septiembre del 2020 se presentaron 2 quejas atribuibles a la atención por parte del centro de Contacto.

FECHA DE OCURRENCIA	SERVICIO AFECTADO	TRANSACCIONES ATENDIDAS	INDICADOR PQR
3/09/2020	Chat Ciudadanos	1811	99,99
9/09/2020	Inbound Ciudadano	405	99,99

Como plan de acción se generó en el mes de septiembre envío de tips a todo el equipo de asesores con el objetivo de lograr una sensibilización en lo gratificante que es dar una atención memorable. Al igual que se generaron los proceso disciplinarios correspondientes conforme al tipo de novedad.

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

En el mes de septiembre se cuenta con una disponibilidad de las plataformas del 100% en todos los servicios.

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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
INBOUND-EMPRESARIOS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
INBOUND-CONMUTADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
CHAT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
OUTBOUND	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
SMS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
USSD	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
CORREO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0

Ver detalle de disponibilidad en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación. SCC-RT-067-2020)

10. SATISFACCION – ENCUESTA

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

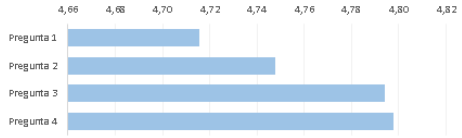


CANAL DE VOZ

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción en las 4 preguntas de la encuesta del 4,76% promedio, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas:

Pregunta	Satisfacción
¿La utilidad de la información recibida fue?	4,72
¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?	4,75
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio	4,79
¿La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue?	4,80
Su solicitud fue resuelta por el agente Marque SI o NO	1,07

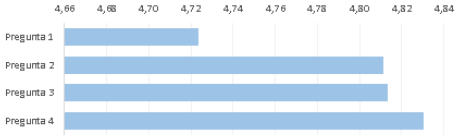


Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿La utilidad de la información recibida fue?	32.926	85,99%	7,90%	1,66%	0,60%	3,86%
¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?		86,13%	8,75%	1,84%	0,74%	2,53%
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio		88,31%	7,51%	1,51%	0,59%	2,08%
¿La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue?		88,13%	7,86%	1,53%	0,64%	1,85%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción en las 4 preguntas de la encuesta del 4,79% promedio, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas:

Pregunta	Satisfacción
¿La utilidad de la información recibida fue?	4,72
¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?	4,81
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio	4,81
¿La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue?	4,83
Su solicitud fue resuelta por el agente Marque SI o NO	1,06



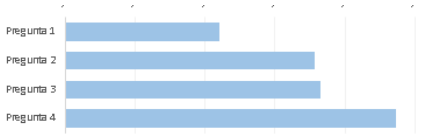
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿La utilidad de la información recibida fue?	2.572	86,70%	7,23%	1,71%	0,43%	3,93%
¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?		86,13%	8,75%	1,84%	0,74%	2,53%
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio		88,50%	7,77%	1,72%	0,60%	1,42%
¿La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue?		89,84%	7,08%	1,06%	0,35%	1,67%

CANAL CHAT

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción en las 4 preguntas de la encuesta del 4,13%; y en la pregunta si fue resuelta su solitud en la sesión, 7616 usuarios indicaron que SI y 2588 indicaron que NO.

Pregunta	Satisfacción
La utilidad de la información recibida fue?	4,06
La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?	4,13
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio	4,13
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	10204

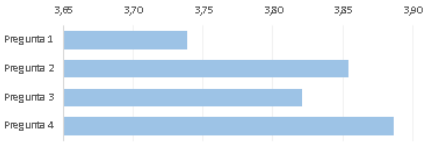


Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
La utilidad de la información recibida fue?	10.204	61,04%	15,87%	5,96%	2,34%	14,79%
La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?		63,52%	15,14%	5,45%	2,38%	13,50%
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio		63,85%	14,95%	5,36%	2,25%	13,59%
La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue?		66,42%	13,92%	4,59%	2,05%	13,03%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción en las 4 preguntas de la encuesta del 3,82%; y en la pregunta si fue resuelta su solitud en la llamada 332 usuarios indicaron que SI y 153 indicaron que NO.

Pregunta	Satisfacción
La utilidad de la información recibida fue?	3,74
La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?	3,85
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio	3,82
La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue?	3,89
Su solicitud fue resuelta por el agente marque SI o NO	485



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
La utilidad de la información recibida fue?	485	52,37%	15,46%	7,42%	3,09%	21,65%
La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue?		55,67%	15,05%	7,63%	2,27%	19,38%
Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio		52,58%	17,94%	7,22%	3,51%	18,76%
La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue?		56,91%	14,64%	7,01%	3,09%	18,35%

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

10. TIPIFICACIÓN MENSUAL

Durante el mes de septiembre 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 continúa en seguimiento con tecnología bajo los tickets:
Este impacto se evidencia especialmente en los servicios de Empresas por tener el personal conectado por VPN desde teletrabajo, debido a la contingencia del Covid-19, llegando a tener: 2020081885010549

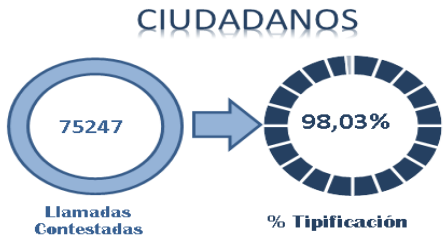
- Ciudadanos: Registros óptimos 74002 que son los tipificados totalmente.
- Empresarios: Se generan 130 registros de los 8915, tipificados con espacios en blanco en el nivel 1y 2; por lo que solo se relacionan como registros óptimos 8785, que son los tipificados totalmente.

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

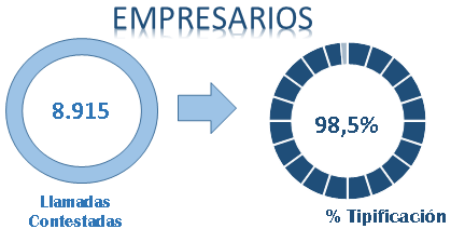
Ciudadanos:

De las 75247 llamadas se tipifican 74002 con un % de Tipificación de 98.3%, se toma la información de Nivel 1 para la medición del indicador.



Empresarios

De las 8915 llamadas se tipifican 8785 con un % de Tipificación de 96.9%, se toma la información de Nivel 1y 2 para la medición del indicador.



<u>Conmutador</u>

De las 55410 llamadas contestadas por el canal de Conmutador se tipificaron 53000, lo que representa un 95,7% de tipificación en la línea.



CANAL CHAT

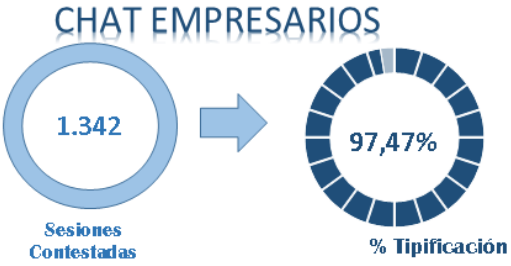
Ciudadanos

De las 35357 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 34173, lo que representa un 96.65% de tipificación en la línea.



Empresarios

De las 1342 sesiones atendidas en el canal Empresarios se tipificaron 1308, lo que representa un 99,17% de tipificación en la línea.



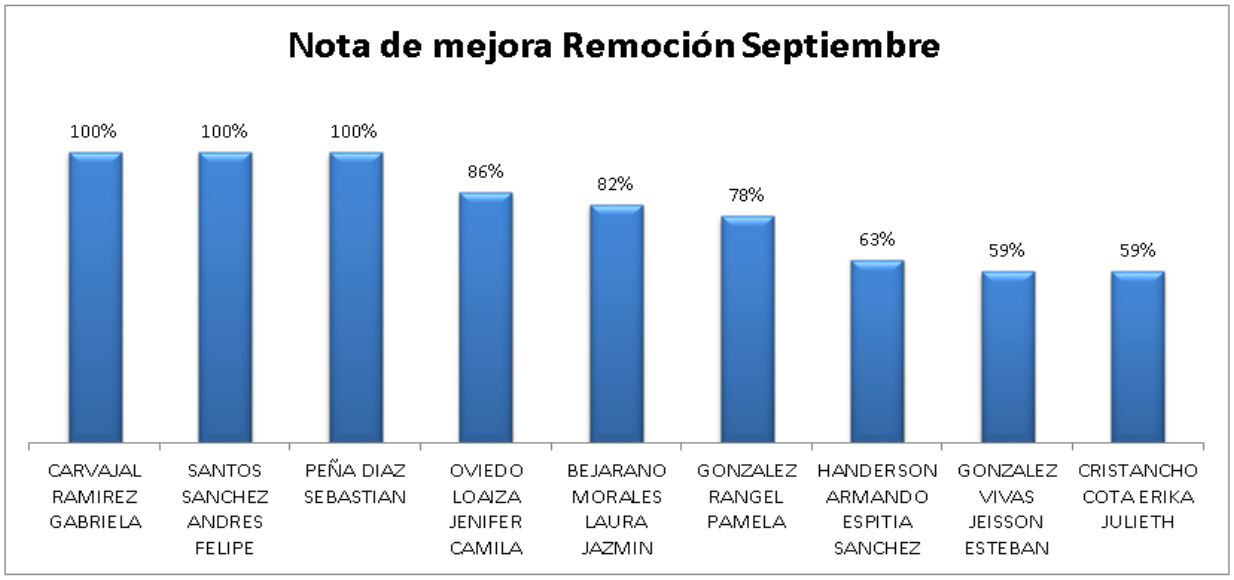
Ver detalle de resultados (Reporte 2) en el repositorio de Konecta:
https://reportes.grupokonecta.co/reporting/consolidado

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 Inbound en un mínimo de 94% del total de llamadas atendidas en el mes; por la implementación del plan de contingencia de COVID 19 y por la medida de atención del servicio por medio de teletrabajo donde la conexión de internet desde las casas de los agentes no es tan buena y posibles fallas de la conexión por vpn.
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.
Para el mes de Septiembre el cumplimiento de la tipificación en las llamadas inbound deben ser de un 94%, no habrá exoneración de acuerdo al Comité N° 009 del 17 de Junio MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA

11. FORMACION MENSUAL

Durante el mes de septiembre se presenta apoyo constante de los tutores en los grupos de rocketchat (Mensajes en Herramienta Konecta) 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:



Por información recibida del SENA de realizar Oferta Educativa para el mes de septiembre, se inició formación de 10 Asesores para tenerlos preparados para las ofertas siguiente en el mes de Octubre.

Plan de Capacitación: se compartió con el grupo de agentes la información brindada sobre Expoempleo Virtual SENA 2020, para poder brindar acompañamiento a los usuarios de acuerdo a la solicitud presentada.Se realizo publicación en multiconsulta



Se realizó una evaluación con cuatro preguntas donde se evaluó a 126 agentes, la nota general fue de 9.9

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

12. CONCLUSIONES

- Para el mes de Septiembre 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 Septiembre ya no aplican las excepciones de 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; por lo que a partir de este mes se aplican las penalizaciones contractuales cuando apliquen.

- De acuerdo al numeral 16 del artículo 3 del decreto 193 de 2020 ("nueva realidad"), para el mes de Septiembre se cuenta con el 30% de la planta en la sede Buró y el 70% en Teletrabajo, de común acuerdo entre las partes SENA, Interventoría y MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA,

13. ACCIONES DE KONECTA ANTE 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 septiembre:

- **Mantener** del 70% de la campaña **SENA** en trabajo en casa con el gran reto logístico, legal y técnico que esto implica, con tal de cuidar el personal por el Covid.
- **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.
- **Por selección y formación** de personal en Oferta Educativa para el mes de Septiembre, se hacen entrevistas y formaciones de manera Virtual para evitar desplazamientos y grupos con cantidades de personas no permitidos. El grupo especial de Oferta presta el servicio en el Site con el distanciamiento exigido y con todos los protocolos de bioseguridad.

14. ANEXOS

Anexo 1: Acta de Conciliación. SCC-RT-067-2020
Anexo 2: Acta de Cierre de Calidad. SCC-RT-060-2020
Anexo 3: Acta de evaluación mensual. SCC-RT-057-2020
Anexo 4: Informe formación Septiembre

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 010
PERIODO DE SEPTIEMBRE 2020

Reporte 1: Encuestas SATU ubicadas en repositorio.
Reporte 2: Detalle de Tipificación mensual ubicadas en repositorio.

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
SEPTIEMBRE 2020
SCC

VERSION 1.0

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

Bogotá D.C., 15 de octubre 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 8

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 12

6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENLACE S.A.S. -KONECTA 12
6.1.1. BALANCE FINANCIERO 12
6.1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 13
6.1.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 13
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. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 16
6.2.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 16
6.2.4. 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 18

8. LOGROS 18

9. GLOSARIO 19

10. ANEXOS 20

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de servicio 9
Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio 10
Tabla 3. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA.....12
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. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center.....16
Tabla 8. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA.....18
Tabla 9. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center.....18

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 septiembre 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 septiembre del 2020:

- Durante el mes de septiembre 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 3 de septiembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó el estado de los niveles de servicio de la operación, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 7 de septiembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó el avance de la implementación del servicio de chatbot, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 9 de septiembre de 2020, se realizó el Comité de seguimiento contractual No. 015 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 14 de septiembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó el avance de la implementación del servicio de WhatsApp Bussines, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 15 de septiembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó el avance de la implementación del canal dedicado y troncal SIP, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 22 de septiembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó la forma como está clasificando las llamadas no pertinentes, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 24 de septiembre de 2020, el SENA realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó la propuesta de los servicios que conforman la estrategia de transformación digital, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- El 24 de septiembre de 2020, se realizó el Comité de seguimiento contractual No. 016 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 24 de septiembre de 2020, se realizó el comité de seguimiento de riesgos No. 008 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 30 de septiembre de 2020, el SENA realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó la propuesta de los servicios que conforman la estrategia de transformación digital, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-055-2020, generó observaciones a la primera versión de la propuesta de transformación digital presentado por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-056-2020, informó que luego de revisar la primera versión del informe de la oferta educativa de agosto de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-057-2020, informó que luego de revisar la primera versión de los informes de los incidentes de KCRM y audio fuera de horario ocurridos el día 3, 18 y 19 de agosto de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-058-2020, informó que luego de revisar la primera versión del informe de incidente de envío de correos plataforma chat ocurrido el día 28 de agosto de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-059-2020, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de la Oferta Educativa del mes de agosto 2020 con los ajustes solicitados por la entidad SENA por medio de correo electrónico el día 11 de septiembre de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-060-2020, generó observaciones a la segunda versión de la propuesta de transformación digital presentado por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-061-2020, manifestó que luego de revisar los soportes de cumplimiento de las obligaciones financieras y contables del mes de agosto del 2020, presentados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL061-2020 y SCC-MULT-CCC-P-GCL066-2020 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.	agosto 2020	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones laborales y sistema de gestión y seguridad y salud del trabajo (SGSST)	agosto 2020	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones tributarias	agosto 2020	Cumple
Certificado de carácter ambiental	agosto 2020	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-062-2020, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de operación del periodo de agosto 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-063-2020, informó que luego de revisar los documentos en relación con el cumplimiento de lo establecido en el Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 FICHA_TECNICA_CC_V5, numeral 6.3 Requerimientos de Seguridad, 3. El CONTRATISTA debe establecer una cláusula de confidencialidad alineadas a las políticas públicas y las propias de la Entidad, que le permita conocer a sus subcontratistas las condiciones bajo las cuales tendrán acceso a la información del SENA.), no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-064-2020, 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 12 hoja de vida presentada por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Básico - Oferta Educativa	10	2
TOTAL (12)	**10**	**2**

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-065-2020, 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 2 hoja de vida presentada por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Base de la Operación Nivel I	2	0
TOTAL (2)	**2**	**0**

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-037-2020, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 08 del periodo del 1 al 31 de agosto de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-038-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de agosto de 2020.

- La Interventoría mediante los comunicados números SCC-CCC-SENA-039-2020 y SCC-CCC-SENA-042-2020, radicó al SENA los contratos de confidencialidad del equipo de trabajo de Interventoría.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-040-2020, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de agosto de 2020 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-041-2020, radicó al SENA el Seguimiento presupuestal a la vigencia 2020 del contrato No. C01.PCCNTR. 1188323 de 2019 de MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA y el SENA.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-043-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en el mes de agosto 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 septiembre de 2020.

5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de septiembre de 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	104.172	1.01.891	87.599	2.281	86%	98%	5,5
Inbound Empresarial	9.283	9.091	8.823	192	97%	98%	5.5
Conmutador	55.951	55.410	51.175	541	92%	99%	2.7

1Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas
Chat	38.819	36.699	30.260	82%	95%	2.120

Servicio	Registros Entregados	Registros Depurados	Registros Enviados	% NS	% NA
Correo Electrónico	578.399	577.936	577.936	100%	100%
SMS	2.022	2.006	2.006	99%	99%
USSD	1.180	1.174	1.174	99%	99%

Servicio	Registros a gestionar	Registros Depurados	Registros Contactados	Contactados Oportunamente	Registros Efectivos	Contrastabilidad	Efectividad
Outbound	509	212	212	212	164	100%	77%

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 86% y 98% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de Inbound empresarial: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 97 y 98% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de conmutador: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 92% y 99% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento 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 95% 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 99% 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 99% y 99% 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 100% y 77% 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 septiembre 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 septiembre 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 bots
- 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 dedicado y Trocal SIP

  El 18 de septiembre de 2020 Salió a producción el canal dedicado y la troncal SIP.

Para finalizar la fase II continúan pendientes los siguientes temas:

- Lenguaje de Señas:

  MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA informó que la implementación de este servicio continua en stand bye.

- Agentes Ágora:

  MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA informó que la implementación de este servicio lo retomara el 1 de octubre de 2020.

- SMS doble vía:

  Desde el mes de julio de 2020 está en producción.

- WhatsApp Bussines:

  MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA manifestó que ya cuenta con la atención del usuario de SENA en Facebook y actualmente está sincronizando la SIMCAR que le entrego la entidad para este servicio, también informó que con base en los conceptos de la Interventoría y el SENA esta elaborando la documentación de los acuerdos con FaceBook.

- Chat Bot.

  MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA informó que está terminando la elaboración de los diagramas definitivos del proceso de gestión de este servicio para la línea ciudadano y a la vez está diseñando el diagrama de la línea empresario.

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 septiembre 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	5.699.169.985	-	1.450.205.015
2021	7.149.375.000	-	-	7.149.375.000
2022	4.341.722.400	-	-	4.341.722.400
Total	**19.065.000.000**	**5.922.831.212**	**200.866.373**	**12.941.302.415**

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

Precisiones:

- **$19.065.000.000**: Presupuesto total asignado al contrato No. CO1.PCCNTR.1188323.
- **$5.922.831.212:** Valor total ejecutado entre los meses de diciembre de 2019 hasta septiembre de 2020, cabe resaltar que la facturación de septiembre de 2020 se encuentra en proceso de conciliación por lo tanto el valor ejecutado del contrato puede variar hasta que finalice dicho proceso.
- **$200.866.373:** Corresponde al saldo no ejecutado en la vigencia 2019 y que no podrá ser utilizado para pagar los servicios que se presten hasta la finalización del contrato.
- **$12.941.302.415:** Saldo por ejecutar de octubre del 2020 a julio del 2022.

6.1.2. Ejecución presupuestal vigencia 2019

Cifras incluido IVA 19%

Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Subtotal Factura ($)	IVA 19%	Total, Factura ($) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido	Fecha de pago
Recursos Vigencia 2019 con IVA 19%						424.527.600	
Diciembre	187.950.611	-	187.950.611	35.710.616	223.661.227	200.866.373	25/04/2019
Total	**187.950.611**	**-**	**187.950.611**	**35.710.616**	**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 septiembre de 2020 y las estimaciones presupuestales de octubre a diciembre de 2020:

Cifras incluido IVA 19%

Año 2020	Valor consumos ($) SIN IVA	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Subtotal Factura ($)	IVA 19%	Total, Factura ($) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido	Fecha de Pago
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%						**7.149.375.000**	
enero	425.022.701	-	425.022.701	80.754.313	505.777.014	6.643.597.986	28/02/2020
febrero	601.589.682	-	601.589.682	114.302.040	715.891.722	5.927.706.263	6/04/2020
marzo	447.936.916	-	447.936.916	85.108.014	533.044.930	5.394.661.333	30/04/2020
abril	431.352.056	-	431.352.056	81.956.891	513.308.947	4.881.352.386	29/05/2020
mayo	752.128.026	-	752.128.026	142.904.325	895.032.351	3.986.320.035	30/06/2020
junio	465.316.702	-	465.316.702	88.410.173	553.726.875	3.432.593.160	28/06/2020
julio	690.046.554	-	690.046.554	131.108.845	821.155.399	2.611.437.761	31/08/2020
agosto	489.606.239	-	489.606.239	93.025.185	582.631.424	2.028.806.336	28/09/2020
septiembre	558.518.075	72.298.476	486.219.599	92.381.724	578.601.323	1.450.205.013	
octubre	718.487.395	-	718.487.395	136.512.605	855.000.000	595.205.013	
noviembre	470.784.034	-	470.784.034	89.448.966	560.233.000	34.972.013	
diciembre	469.747.899	-	469.747.899	89.252.101	559.000.000	(524.027.987)	
Total	**6.520.536.279**	**72.298.476**	**6.448.237.803**	**1.225.165.182**	**7.673.402.987**	**(524.027.987)**	

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

Precisiones:

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

- **Facturación de septiembre de 2020:** Se relaciona el valor de facturación el cual se encuentra en proceso de conciliación, por lo tanto, está sujeto a cambio hasta que finalice dicho proceso.

- **Proyección de ejecución presupuestal de octubre a diciembre de 2020:** De acuerdo con la reunión de revisión financiera, realizada el 24 de septiembre de 2020, entre la Interventoría y el SENA se estimaron los topes mensuales a facturar por mes en este periodo.

- Según las proyecciones mensuales se requiere de **$1.974.233.000**, incluido IVA para el pago de los servicios de octubre a diciembre de 2020, sin embargo, el presupuesto disponible para lo que queda de la vigencia 2020 del contrato No. C01.PCCNTR. 1188323 es de **$1.450.205.013**, por lo que se estima un déficit de **$524.027.987** para cubrir el pago de los servicios de diciembre de 2020.

- Cabe resaltar que, al cierre de septiembre de 2020 el SENA se encuentra en proceso de adicionar recursos al contrato C01.PCCNTR. 1188323 para la vigencia 2020 por valor de **$517.362.239** incluido IVA.

Por lo anterior, se recomienda a SENA continuar con la revisión semanal en conjunto con la Interventoría sobre los servicios a requerir en los meses de octubre a diciembre de 2020, con el fin de garantizar que no se asuman compromisos que no cuenten con disponibilidad presupuestal.

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 de enero hasta agosto del 2020, *respecto a las certificaciones de septiembre 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 30 de septiembre 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	630.491.315	4.705.159	211.732.158
2021	846.928.632	-	-	846.928.632
2022	522.166.351	-	-	522.166.351
Total, general	**2.258.476.376**	**630.491.315**	**47.157.920**	**1.580.827.141**

Tabla 6. Balance Financiero Consorcio Contact Center

Precisiones:

- **$2.258.476.376:** Presupuesto asignado al contrato de Interventoría.
- **$630.491.315:** ejecución presupuestal a corte 30 de septiembre 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 y que no podrán ser utilizados para los servicios que preste la Interventoría hasta finalizar el contrato.
- **$1.580.827.141:** es el saldo por ejecutar de octubre del 2020 a julio del 2022.

6.2.2. 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.

6.2.3. Ejecución presupuestal vigencia 2020

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

Mes	No. Factura	Valor Factura	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido	Fecha de pago
enero	1	65.872.227	781.056.405	10/03/2020
febrero	2	70.577.386	710.479.019	7/04/2020
marzo	3	70.577.386	639.901.633	15/05/2020
abril	4	70.577.386	569.324.247	29/05/2020
mayo	5	70.577.386	498.746.861	30/06/2020
junio	6	70.577.386	428.169.475	28/06/2020
julio	7	70.577.386	357.592.089	31/082020
agosto	CCEN2	70.577.386	287.014.703	28/09/2020
septiembre	***CCEN3***	***70.577.386***	***216.437.317***	***Por radicar.***
octubre	-	70.577.386	145.859.931	
noviembre	-	70.577.386	75.282.545	
diciembre	-	70.577.386	4.705.159	
Total, general	-	842.223.473	4.705.159	

Tabla 7. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center

Precisiones:

- El SENA se encuentra al día de pagos de enero hasta agosto de 2020.

- La factura de septiembre de 2020 será entregada a SENA, una vez sea radicado el presente este informe.

- Al cierre de septiembre de 2020 el saldo corresponde a **$216.437.317**, presupuesto para el pago de los servicios a prestar en los meses de octubre a diciembre de 2020.

- Como se evidencia en la tabla número 8, al finalizar la vigencia 2020 quedará un saldo sin ejecutar de **$4.705.159**, valor que corresponde a los dos primeros días de enero de 2020.

- A partir de agosto de 2020, la Interventoría inició facturación electrónica, por lo tanto, en la radicación de dicho periodo se entregó la siguiente información para conocimiento de SENA:

  - Nuestro proveedor Tecnológico es SIESA con NIT: 89.031.919-3
  - Listado de los Proveedores tecnológicos autorizados por la DIAN, nuestro proveedor se encuentra en la segunda hoja.
  - RUT actualizado del C. CONTACT CENTER.
  - Resolución de Facturación Electrónica del C. Contact Center.

6.2.4. 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 septiembre 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. Asimismo, se adjuntará las planillas de pago de parafiscales de cada uno de los profesionales que conforma el equipo de la Interventoría.

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 8. 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 9. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center

8. LOGROS

- Salió a producción el 18 de septiembre de 2020 el canal dedicado y la trocal SIP.
- Salió a producción el 20 de septiembre de 2020 la modificación e inclusión de los audios del IVR empresarios.

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 #008