**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 012 PERIODO DE NOVIEMBRE 2020

**CONTRATO No. CO1.PCCNTR.11883223 de 2019**

**DICIEMBRE 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 ..... 12**

**8. EVALUACION MENSUAL ..... 15**

**9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA ..... 15**

**10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO ..... 15**

**11. SATISFACCION – ENCUESTA ..... 16**

**12. TIPIFICACIÓN MENSUAL ..... 18**

**13. FORMACION MENSUAL ..... 20**

**14. CONCLUSIONES ..... 21**

**15. ACCIONES DE KONECTA ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID19 DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL ..... 22**

**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 noviembre 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 Noviembre 2020 se realizó el dimensionamiento de acuerdo al histórico de llamadas recibidas durante los meses que se lleva de Operación (Diciembre de 2019 a Octubre de 2020).

Adicionalmente **Del 1 al 30 de noviembre 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 1550 del 28 de Noviembre de 2020.
- Resolución 2230 del 27 de Noviembre de 2020.
- Decretos complementarios respecto a la emergencia sanitaria.

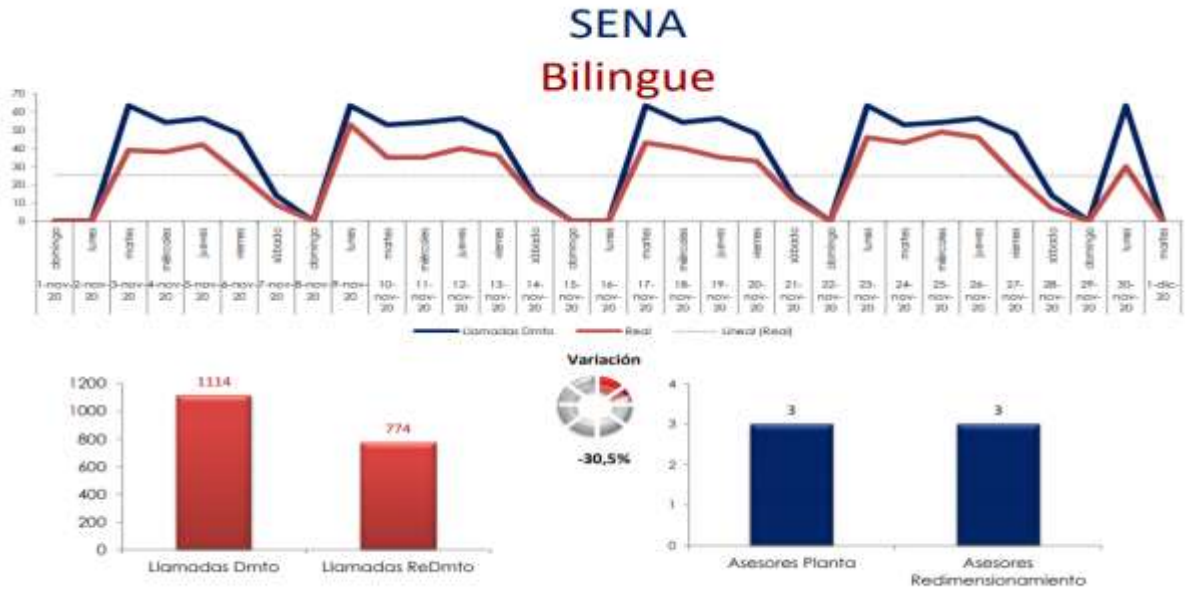
## LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

Para el mes de noviembre se presentó una disminución en el ingreso de llamadas del -45% frente a lo dimensionado; se realizó ajuste al dimensionamiento de acuerdo al flujo en el mes en mención. Para el mes de noviembre se presentó disponibilidad en general en el mes en todos los servicios, teniéndose impacto únicamente el día 3 de Noviembre por fallas en Territorium siendo día de inicio de clases y el 26 de Noviembre que después de las 5:00 pm los usuarios llamaron indicando incidencia con las pruebas fase 1 y restablecimiento de clave.

*__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.

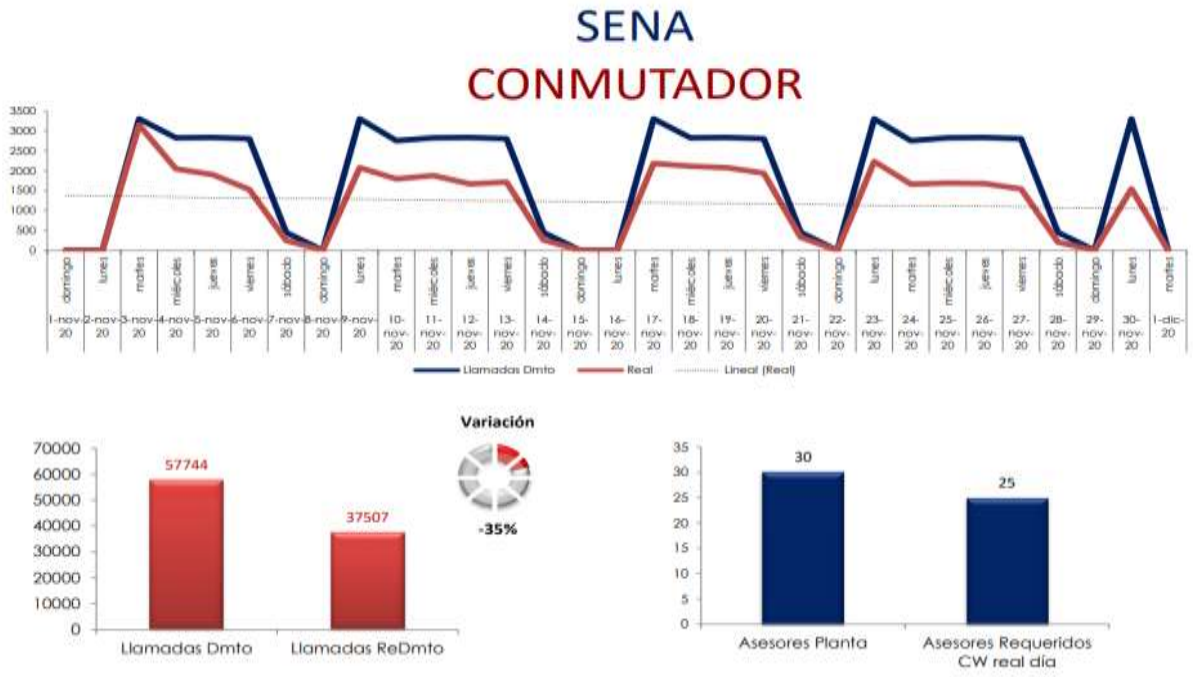



Aunque los 3 asesores Bilingües atienden Multiskill, relacionamos el detalle del Comportamiento del trafico real Vs el dimensionado por Konecta, el cual presentó una disminución en el tráfico, según lo proyectado de un -30.5%.



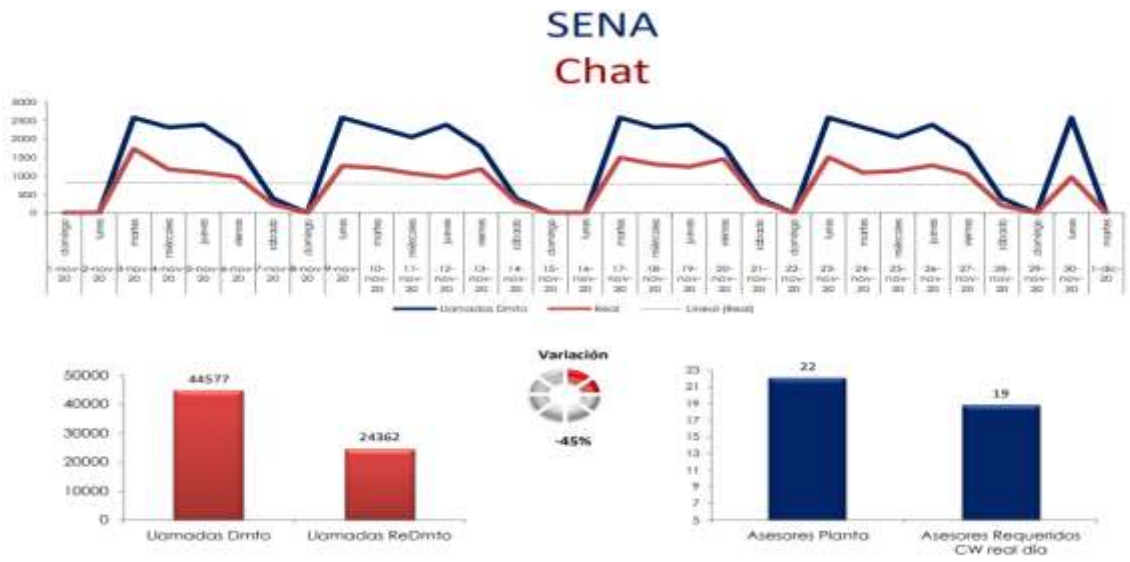
## LINEA SENA CONMUTADOR

Para el mes de noviembre se presentó de igual forma una disminución de llamadas, teniendo una diferencia entre lo dimensionado y las llamadas contestadas, de un -35%. El día 03 de noviembre, hubo un aumento de llamadas donde genero perdida de los niveles de servicio, porque algunos usuarios se contactaron por problemas con territorium y algunos deseaban validación con los coordinadores de relaciones corporativas.
El personal de las distintas dependencias continúa realizando en gran parte Teletrabajo por Emergencia Sanitaría.




## CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA se presente un dimensionamiento superior al real de las sesiones recibidas, observándose para este mes de noviembre un -45% de ingreso de sesiones; generando disponibilidad en la línea, sin embargo para los días 03, 26 y 27 de noviembre, se presentó desbordes en algunas franjas por flujo de sesiones por lo indicado en el canal ciudadanos y adicional del día 27, ya que una sesión se repitió varias veces, generando perdida de niveles de servicios.




## 4. INDICADORES DE SERVICIO

### SERVICIOS INBOUND

Los Niveles de servicio y atención durante el mes de noviembre no se alcanzaron a ver impactados por el sobredimensionamiento de las líneas en espera de la Oferta educativa, la cual no generó un amplio ingreso de consultas de los usuarios y por lo contrario se mantuvo una amplia disponibilidad en todos los servicios.

El NS presentó incumplimiento en los servicios de Ciudadanos, Conmutador y Chat en días y franjas puntuales por Novedades o temas de impacto del Sena en su mayoría, generando poca disponibilidad en las líneas atendidas por Konecta en franjas específicas.

| Servicio Consolidado | _Entrante | _Contestadas | Llamadas Servicio | NS | NA |
|---|---|---|---|---|---|
| empresarios y ciudadanos | 74.772 | 74.099 | 72.662 | 98% | 99% |
| Conmutador Nacional | 38.186 | 37.936 | 37.190 | 98% | 99% |

| Detalle | _Entrante | _Contestadas | Llamadas de Servicio | _NS | _NA |
|---|---|---|---|---|---|
| Chat | 23.184 | 22.841 | 22.473 | 98% | 99% |

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 012
PERIODO DE NOVIEMBRE 2020

## SERVICIOS OUTBOUND

### ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de noviembre de 2020 se gestionaron una (1) bases, para un total de 32 registros contactados, con los siguientes niveles de contactabilidad y efectividad:

| NOMBRE BASE | FECHA INICIO ENTIDAD | FECHA FIN ENTIDAD | FECHA INICIO GESTION CSA | FECHA FIN GESTION CSA | REGISTROS A GESTIONAR | REGISTROS NO CONTACTADOS | REGISTROS DEPURADOS | REGISTROS CONTACTADOS | REGISTROS CONTACTADOS OPORTUNAMENTE | REGISTROS EFECTIVOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DG01DPR_EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO PQRS_NOVIEMBRE_VOZ | 20/11/2020 | 20/11/2020 | 20/11/2020 | 20/11/2020 | 35 | 2 | 33 | 32 | 32 | 32 |

| TMO PERIODO SEGUNDOS | TMO PERIODO MINUTOS | NC TOTAL | NE TOTAL |
|---|---|---|---|
| 357,5 | 6,0 | 97 | 100,0 |

### ANS Servicio Outbound SMS Interactivos

Para el mes de noviembre de 2020, se gestionaron siete (7) bases, para un total de 10.321 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| 10329 | 10327 | 10321 | 10321 | 100% | 100% |

### ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el mes de noviembre de 2020, se gestionaron realizaron cuarenta y tres (43) bases, para un total de 2.430.689 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2575984 | 2431520 | 2430689 | 2399804 | 99% | 100% |

### ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el mes de noviembre de 2020, se gestionaron veintinueve (29) bases, para un total de 2.730.955 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2732052 | 2730955 | 2730955 | 2730955 | 100% | 100% |

## 5. FACTURACIÓN

Para el mes de noviembre 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 | $ 201.995.385 |
| Empresario | $ 18.984.876 |
| Conmutador Nacional | $ 59.095.942 |
| Chat | $ 85.302.684 |
| Voz Outbound | $ 241.091 |
| SMS Interactivo | $ 361.957 |
| SMS Outbound | $ 19.854.043 |
| Email Outbound | $ 12.615.276 |
| Total | $ 398.451.254 |

## 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 | 67.733 | 345 | 5,7 | $ 2.982,230 | $ 201.995.385 | $ 6.467.562 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - | $ 6.467.562 |
| EMPRESARIOS | 6.366 | | | | $ 18.984.876 | $ - | $ 130.025 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ 130.025 |
| CONMUTADOR | 37.936 | 161 | 2,7 | $ 1.557,780 | $ 59.095.942 | $ 1.489.393 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - | $ 1.489.393 |

| 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 | 32 | 358 | 6,0 | $ 7.534,10 | $ 241.091 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - |

| 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 | 22.841 | $ 3.734,63 | $ 85.302.684 | $ 3.167.340 | $ 1.015.446 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ 4.182.786 |

| 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 | 2.730.955 | 7,270 | $ 19.854.043 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - |
| ENVIO CORREOS | 2.430.689 | 5,19 | $ 12.615.276 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - |
| ENVIO USSD | 10.321 | 35,07 | $ 361.957 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - |

Ver detalle de llamadas y gestión de las bases juntas ANS y Posibles penalizaciones en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-078-2020)

## 6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado, para el mes de noviembre se ejecutó $398.451.254, quedando por ejecutar para la vigencia del 2020 $883.131.004.

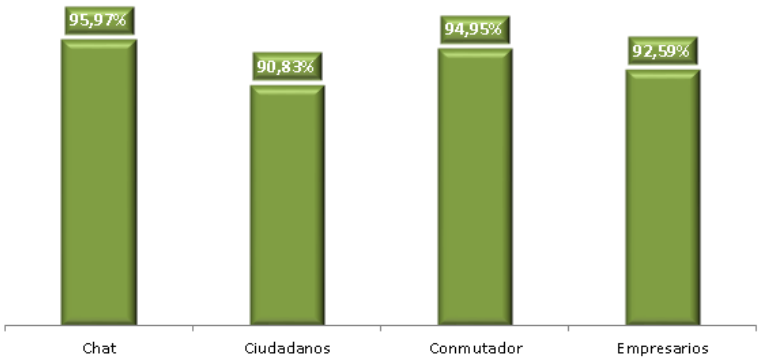
| Mes | Valor consumos ($) | Descuento por incumplimiento de ANS ($) | Subtotal Factura ($) | IVA 19% | Total Factura ($) (Consumos - ANS+IVA 19%) | Saldo de la vigencia ($) IVA Incluido |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%* | | | | | | **7.666.737.239** |
| enero | 425.022.701 | - | **425.022.701** | 80.754.313 | 505.777.014 | 7.160.960.225 |
| febrero | 602.673.515 | - | **601.589.682** | 114.302.040 | 715.891.722 | 6.445.068.503 |
| marzo | 447.936.916 | - | **447.936.916** | 85.108.014 | 533.044.930 | 5.912.023.573 |
| abril | 431.352.056 | - | **431.352.056** | 81.956.891 | 513.308.947 | 5.398.714.627 |
| mayo | 752.128.026 | - | **752.128.026** | 142.904.325 | 895.032.351 | 4.503.682.276 |
| junio | 465.316.702 | - | **465.316.702** | 88.410.173 | 553.726.875 | 3.949.955.400 |
| julio | 690.046.554 | - | **690.046.554** | 131.108.845 | 821.155.399 | 3.128.800.001 |
| agosto | 489.606.239 | - | **489.606.239** | 93.025.185 | 582.631.424 | 2.546.168.577 |
| septiembre | 562.414.032 | - | **562.414.032** | 106.858.666 | 669.272.698 | 1.876.895.878 |
| octubre | 436.645.279 | - | **436.645.279** | 82.962.603 | 519.607.882 | 1.357.287.996 |
| noviembre | 398.451.254 | - | **398.451.254** | 75.705.738 | 474.156.992 | 883.131.004 |
| diciembre | 501.360.000 | - | **501.360.000** | 95.258.400 | 596.618.400 | 286.512.604 |
| **Total** | **6.202.953.274** | - | **6.201.869.441** | **1.178.355.194** | **7.380.224.635** | 286.512.604 |

## 7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de noviembre se cumple el ANS de calidad al 94%, 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.

| SERVICIO | MUESTRAS | NOTA CALIDAD |
|---|---|---|
| Chat | 121 | 96% |
| Conmutador | 101 | 95% |
| Empresarios | 69 | 93% |
| Ciudadanos | 285 | 91% |

## Resultado por cada servicio

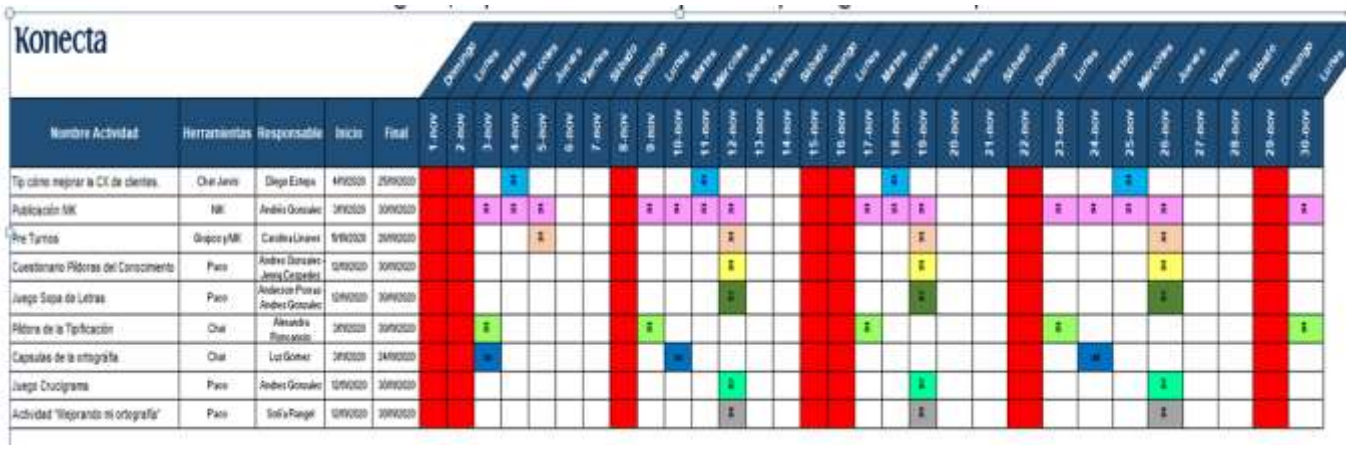



Nota cierre sin aproximaciones.

Ver detalle de resultados de Calidad en el ANEXO 2 (Acta de cierre Calidad- SCC-RT-077-2020)

## Plan de Acción:

Dando continuidad a los desarrollos generados en la modalidad de trabajo en casa, para el mes de noviembre 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 para mejorar la CX del cliente, publicación Nik, preturnos, cuestionario píldoras del conocimiento, juego sopa de letras, píldora de la tipificación, capsulas de la ortografía, juego crucigrama, Actividad “Mejorando mi ortografía”.




De acuerdo a las actividades desarrolladas, para el mes de Noviembre 2020, se toma como referencia el dato de 61%,en el ítem “Registra correctamente la información, el cual tuvo mayor impacto en el mes anterior, con una cantidad de afectaciones de 257 veces, como resultado se evidencia la mejora, debido a que fue impactado 222 veces con una disminución en 35 valoraciones, así mismo, se puede evidenciar que la participación se encuentra alta en 65,3% en todas las dimensiones, pero esto se debe a que podemos ver disminución de otros ítems lo cual hace ver la participación alta, por lo tanto con la cantidad de afectaciones se identifica la efectividad del plan de acción, como se muestra en la imagen.

| ÍTEM EC | | | |
|---|---|---|---|
| **Atributo** | **ítem** | **Cantidad** | **%** |
| REGISTRA CORRECTAMENTE LA INFORMACIÓN | Registra correctamente la información en las herramientas Kcrm, CRM y chat (redacción, ortografía, puntuación), también se validará el uso correcto | 222 | 65,3% |
| UTILIZA BASE DE DATOS Y/O PÁGINA WEB ACTUALIZADAS Y OTORGADAS POR EL SENA | Brinda información correcta y completa de acuerdo al uso correcto de las matrices de conocimiento, páginas oficiales del Sena y directorios actualizados. | 75 | 22,1% |
| UTILIZA ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL USUARIO | En lo posible ofrece dos vías por las cuales el usuario puede obtener solución a su requerimiento. | 38 | 11,2% |
| 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 | 1,5% |

## 8. EVALUACION MENSUAL

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

| AGENTES | | | |
|---|---|---|---|
| SERVICIO | CANTIDAD | NOTA MENSUAL | % APROBACIÓN |
| CHAT | 34 | 9,68 | 96,8% |
| CIUDADANO | 73 | 9,63 | 96,3% |
| CONMUTADOR | 22 | 9,77 | 97,7% |
| EMPRESARIO | 14 | 9,29 | 92,9% |

| STAFF | | |
|---|---|---|
| SERVICIO | CANTIDAD | NOTA MENSUAL |
| CALIDAD | 5 | 10,0 |
| SUPERVISOR | 6 | 10,0 |
| FORMADOR | 3 | 10,0 |

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-075-2020)

## 9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

Durante el mes de noviembre del 2020 no se presentaron quejas por parte de los usuarios de los servicios del Centro de Contacto.

## 10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

En el mes de noviembre 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 | 268 | 268,0 | 100,0 | 0 |
| INBOUND-EMPRESARIOS | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 268 | 268,0 | 100,0 | 0 |
| INBOUND-CONMUTADOR | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 268 | 268,0 | 100,0 | 0 |
| CHAT | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 268 | 268,0 | 100,0 | 0 |
| OUTBOUND | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 268 | 268,0 | 100,0 | 0 |
| SMS | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 268 | 268,0 | 100,0 | 0 |
| USSD | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 268 | 268,0 | 100,0 | 0 |
| CORREO | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 268 | 268,0 | 100,0 | 0 |

Ver detalle de disponibilidad en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-078-2020)

## 11. SATISFACCION – ENCUESTA

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

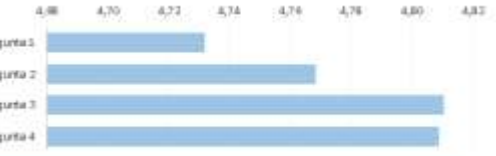



### CANAL DE VOZ

**Ciudadanos**

Se presentó un nivel de satisfacción en las 4 preguntas de la encuesta del 4,78% promedio, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas:

| Pregunta | Satisfacción |
|---|---|
| ¿La utilidad de la información recibida fue? | 4,73 |
| ¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | 4,77 |
| 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? | 4,81 |
| Su solicitud fue resuelta por el agente Marque SI o NO | 1,07 |



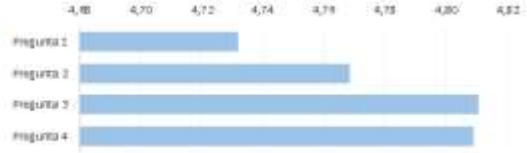

| Pregunta | Encuestas Aplicadas | Excelente | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ¿La utilidad de la información recibida fue? | 20.730 | 85,81% | 8,63% | 1,71% | 0,63% | 3,21% |
| ¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | | 86,48% | 9,09% | 1,59% | 0,74% | 2,10% |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | | 88,44% | 7,92% | 1,48% | 0,57% | 1,59% |
| ¿La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | | 88,30% | 8,00% | 1,50% | 0,48% | 1,61% |

| Pregunta | Encuestas Aplicadas | SI | NO |
|---|---|---|---|
| ¿La utilidad de la información recibida fue? | 17.151 | 93,0% | 7,0% |

**Empresarios**

Se presentó un nivel de satisfacción en las 4 preguntas de la encuesta del 4,81% promedio, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas:

| Pregunta | Satisfacción |
|---|---|
| ¿La utilidad de la información recibida fue? | 4,74 |
| ¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | 4,81 |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | 4,84 |
| ¿La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | 4,85 |
| 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? | 1.539 | 86,61% | 7,93% | 1,36% | 0,65% | 3,44% |
| ¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | | 86,48% | 9,09% | 1,59% | 0,74% | 2,10% |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | | 89,25% | 8,10% | 1,15% | 0,36% | 1,15% |
| ¿La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | | 89,61% | 7,68% | 1,32% | 0,44% | 0,95% |

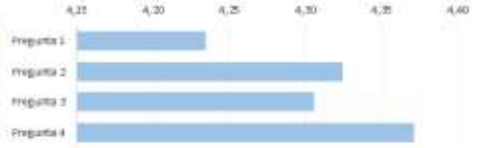
| Pregunta | Encuestas Aplicadas | SI | NO |
|---|---|---|---|
| ¿La utilidad de la información recibida fue? | 1.268 | 94,3% | 5,7% |

**CANAL CHAT**

**Ciudadanos**

Se presentó un nivel de satisfacción en las 4 preguntas de la encuesta del 4,31%; y en la pregunta si fue resuelta su solitud en la sesión, 5577 usuarios indicaron que SI y 1522 indicaron que NO.

| Pregunta | Satisfacción |
|---|---|
| La utilidad de la información recibida fue? | 4,23 |
| La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | 4,33 |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | 4,31 |
| La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | 4,37 |
| Su solicitud fue resuelta por el agente marque SI o NO | 7099 |



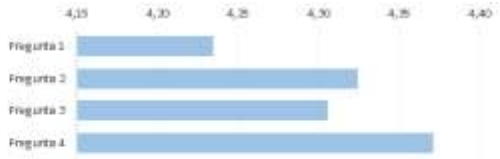

| Pregunta | Encuestas Aplicadas | Excelente | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| La utilidad de la información recibida fue? | 7.099 | 65,59% | 15,72% | 5,89% | 2,20% | 10,81% |
| La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | | 69,62% | 14,06% | 4,09% | 2,16% | 9,28% |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | | 69,00% | 14,03% | 5,25% | 2,27% | 9,45% |
| La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | | 71,57% | 13,58% | 4,30% | 1,70% | 8,85% |

| Pregunta | Encuestas Aplicadas | Si | No |
|---|---|---|---|
| Su solicitud fue resuelta por el agente | 7.099 | 78,6% | 21,4% |

**Empresarios**

Se presentó un nivel de satisfacción en las 4 preguntas de la encuesta del 4,25%; y en la pregunta si fue resuelta su solitud en la llamada 140 usuarios indicaron que SI y 30 indicaron que NO.

| Pregunta | Satisfacción |
|---|---|
| La utilidad de la información recibida fue? | 4,22 |
| La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | 4,28 |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | 4,19 |
| La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | 4,31 |
| Su solicitud fue resuelta por el agente marque SI o NO | 170 |




| Pregunta | Encuestas Aplicadas | Excelente | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| La utilidad de la información recibida fue? | 170 | 70,00% | 11,18% | 2,94% | 2,94% | 12,94% |
| La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | | 71,18% | 11,76% | 3,53% | 1,18% | 12,35% |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | | 67,65% | 12,94% | 3,53% | 2,94% | 12,94% |
| La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | | 73,53% | 10,00% | 2,35% | 1,76% | 12,35% |

| Pregunta | Encuestas Aplicadas | SI | No |
|---|---|---|---|
| Su solicitud fue resuelta por el agente | 170 | 82,4% | 17,6% |

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

## 12. TIPIFICACIÓN MENSUAL

Durante el mes de noviembre 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.

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:

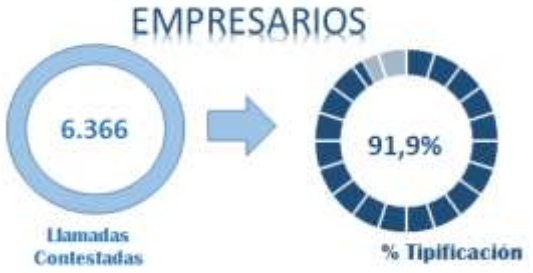
De las 50167 llamadas se tipifican 50476 con un % de Tipificación de 100%, se toma la información de Nivel 1 para la medición del indicador.




**Empresarios**

De las 6366 llamadas se tipifican 5852 con un % de Tipificación de 91.9%, se toma la información de Nivel 1y 2 para la medición del indicador.

Al revisar en el reporte de Ciudadanos se encuentran 168 gestiones tipificadas de Empresarios que por ser Asesores Multiskill quedaron estas pocas sesiones en dicho servicio de Ciudadanos, pero que en este reporte no se relacionan para mantener cada informe sin novedad, tal y como lo arroja la herramienta.




**<u>Conmutador</u>**

De las 37936 llamadas contestadas por el canal de Conmutador se tipificaron 35732, lo que representa un 94,2% de tipificación en la línea.



## CANAL CHAT

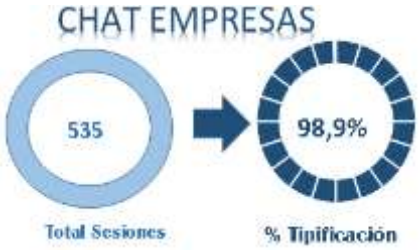
### Ciudadanos

De las 22306 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 21972, lo que representa un 98.5% de tipificación en la línea.




### Empresarios

De las 535 sesiones atendidas en el canal Empresarios se tipificaron 529, lo que representa un 98,9% de tipificación en la línea.




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

## 13. FORMACION MENSUAL

Durante el mes de noviembre 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:




| | JOHN JAIRO AMAYA CAMACHO | MUÑOZ DAZA DIANA MARCELA | BOADA TORRES CATHERINE VANESSA | MAICOL ESTIVEN PINILLA LOPEZ | ARANDIA CAMINO SANDRA KATHERINE | HANDERSON ARMANDO ESPITIA SANCHEZ | GONZALEZ VIVAS JEISSON ESTEBAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nota inicial | 0,88 | 0,86 | 0,81 | 0,78 | 0,86 | 0,81 | 0,8 |
| Semana 4 | 0,89 | 0,94 | 0,84 | 0,78 | 0,8 | 0,9 | 0,92 |

Por información recibida del SENA de realizar Oferta Educativa para el mes de Noviembre, se inició formación de 15 Asesores (aprendices SENA) y se inicia formación de 12 Asesores para el skill de Ciudadanos.
Se realizó capacitación a 12 Asesores de la línea de conmutador.

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

## 14. CONCLUSIONES

- Para el mes de noviembre 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 noviembre 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 selectivo con distanciamiento individual por COVID19 hasta el 28 de Febrero de 2021(decreto 1550); por lo que para de este mes se generan las penalizaciones contractuales cuando aplicaron.

- De acuerdo al numeral 16 del artículo 3 del decreto 193 de 2020 (“nueva realidad”), para el mes de noviembre 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.

## 15. 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 en el mes de noviembre:

- **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 noviembre, 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.

## 16. ANEXOS

Anexo 1: Acta de Conciliación. (SCC-RT-078-2020)
Anexo 2: Acta de Cierre de Calidad. (SCC-RT-077-2020)
Anexo 3: Acta de evaluación mensual. (SCC-RT-075-2020)
Anexo 4: Informe formación Noviembre
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
# NOVIEMBRE 2020
# SCC

**VERSION 1.0**

**CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.**

**Bogotá D.C., 14 de diciembre 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 11
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 14
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. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 17
6.2.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 17
6.2.4. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES 18

**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 19

**8. LOGROS ..... 19**

**9. GLOSARIO ..... 20**

**10. ANEXOS ..... 21**

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de servicio .....10
Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio .....11
Tabla 3. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA.....14
Tabla 4. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA .....14
Tabla 5. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S - Konecta.....15
Tabla 6. Balance Financiero Consorcio Contact Center.....16
Tabla 7. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center.....17
Tabla 8. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA.....19
Tabla 9. 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 noviembre 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%.
- **Adición No. 1:** El valor de la adicción es de $ 517.362.239.
- **Valor del contrato con Adición:** El valor del contrato con la adición es de $ 19.582.362.239, 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 noviembre del 2020:

- Durante el mes de noviembre 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, reportes y equipo de trabajo que dispuso MULTIENLACE S.A.S.- KONECTA para atender la operación, y de dichas revisiones se generaron observaciones, y alertas para que MULTIENLACE S.A.S - KONECTA implementara acciones de mejora tanto preventivas como correctivas

- El 6 de noviembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó el estado de la implementación del servicio de chat bot, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 10 de noviembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó y aclaro los ajustes solicitados por la entidad SENA para los reportes de las encuestas de satisfacción trimestral, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría.

- El 10 de noviembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó y aclaro la falla de no envió de los correos a los dominios @misena de la campaña Amazon, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 11 de noviembre de 2020, se realizó el Comité de seguimiento contractual No. 019 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 11 de noviembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó la propuesta de la encuesta de satisfacción para el servicio de WhatsApp, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- Los días 12 y 13 de noviembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó es proceso para adquirir las licencias que se requieren para el programa Ágora, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- Los días 13 y 18 de noviembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó es estado de la implementación del servicio de lengua de señas, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- Los días 18 y 27 de noviembre de 2020, el SENA realizó una mesa de trabajo en la cual se continuó revisando las propuestas 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 noviembre de 2020, el SENA realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó la estrategia para que los aprendices que no han habilitado la licencia de LinkedIn logren activarla, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- El 25 de noviembre de 2020, se realizó el Comité de seguimiento contractual No. 020 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 25 de noviembre de 2020, se realizó el comité de seguimiento de riesgos No. 010 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 26 de noviembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la presentó el estado del IVR para la Línea empresarios, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 30 de noviembre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó el proceso para la firma del acuerdo de servicios de Facebook – para WhatsApp, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-074-2020, 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 17 hoja de vida presentada por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

| ROL | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|---|---|
| Agente Base de la Operación Nivel I | 17 | 0 |
| **TOTAL (12)** | **17** | **0** |

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-075-2020, generó observaciones a la cuarta versión de la propuesta de transformación digital presentado por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-076-2020, 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 |
|---|---|---|
| Agente Base de la Operación Nivel I | 10 | 0 |
| **TOTAL (12)** | **10** | **0** |

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-077-2020, generó observaciones a la primera versión del informe de Oferta Educativa del periodo de octubre de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-078-2020, manifestó que luego de revisar los soportes de cumplimiento de las obligaciones financieras y contables del mes de octubre del 2020, presentados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL085-2020, SCC-MULT-CCC-P-GCL086-2020, SCC-MULT-CCC-P-GCL092-2020 y SCC-MULT-CCC-P-GCL093-2020 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. | octubre 2020 | Cumple |
| Certificado de cumplimiento obligaciones laborales y sistema de gestión y seguridad y salud del trabajo (SGSST) | octubre 2020 | Cumple |
| Certificado de cumplimiento obligaciones tributarias | octubre 2020 | Cumple |
| Certificado de carácter ambiental | octubre 2020 | Cumple |

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-079-2020, generó observaciones a la primera versión del informe mensual de operación del periodo octubre de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-080-2020, 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 22 hoja de vida presentada por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

| ROL | CUMPLE | NO CUMPLE |
|---|---|---|
| Agente Básico - Oferta Educativa | 22 | 0 |
| **TOTAL (12)** | **22** | **0** |

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-081-2020, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de operación del periodo de octubre de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-082-2020, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de la oferta educativa presencial del periodo de octubre de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-083-2020, generó observaciones a la primera versión del informe de la oferta educativa virtual de septiembre y octubre de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-084-2020, radico el método de validación del indicador de rotación del recurso humano para el centro de contacto.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-049-2020, radicó al SENA el acta de la primera revisión de ANS del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-050-2020, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de octubre de 2020 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-051-2020, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 10 del periodo del 1 al 31 de octubre de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-052-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de octubre de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-053-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en el mes de octubre de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-054-2020, radicó al SENA el concepto de los perfiles para los agentes del programa ágora.

## 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 noviembre de 2020.

### 5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de noviembre 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 | 68.292 | 67.733 | 66.351 | 559 | 98% | 99% | 5.7 |
| Inbound Empresarial | 6.480 | 6.366 | 6.311 | 114 | 99% | 98% | 5.7 |
| Conmutador | 38.186 | 37.936 | 37.190 | 250 | 98% | 99% | 2.7 |

| 1Servicio | Sesiones Entrantes | Sesiones Atendidas | Sesiones Atendidas < 20 segundos | % NS | % NA | Sesiones abandonadas |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Chat | 23.184 | 22.841 | 22.473 | 98% | 99% | 343 |

| Servicio | Registros Entregados | Registros Depurados | Registros Enviados | % NS | % NA |
|---|---|---|---|---|---|
| Correo Electrónico | 243.1520 | 2.430.689 | 2.399.804 | 99% | 100% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| SMS | 2.730.955 | 2.730.955 | 2-730.955 | 100% | 100% |
| USSD | 10.327 | 10.321 | 10.321 | 100% | 100% |

| Servicio | Registros a gestionar | Registros Depurados | Registros Contactados | Contactados Oportunamente | Registros Efectivos | Contrastabilidad | Efectividad |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Outbound | 35 | 33 | 32 | 32 | 32 | 97% | 100% |

**Tabla 1. Niveles de servicio**

Durante el periodo en revisión se evidenció lo siguiente:

- Servicio de Inbound ciudadano: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 98% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento 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 99 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 98% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de chat: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 98% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).

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

- Servicio de 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 97% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de contactabilidad y el cumplimiento en el nivel de efectividad (=>75% y =>65%).

Se aplicó las aclaraciones y ajustes realizados a los acuerdos de niveles de servicio – ANS como lo permite la ficha técnica del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, dichas

aclaraciones se encuentran en el documento “Anexo 2 Aclaración y ajustes a la ficha técnica contrato No CO1.PCCNTR. 1188323 de 2019” que hace parte del documento “Justificación OTROSI No.1 contrato 1188323 ED que fue publicado en SECOP II y firmado por la oficina de sistemas del SENA el 10 de octubre de 2020.

Adicional también se aplicó las exoneraciones acordadas entre las partes MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, SENA e Interventoría en el documento – acta “SCC-ANS-001-2020 Revisión de ANS Contrato N0. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 - 28octubre2020 legal - CC2".

## 5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO

A continuación, se presenta la disponibilidad obtenida en el mes de noviembre 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 noviembre 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 II continúan pendientes los siguientes temas:

- Lenguaje de Señas:

  En la mesa de trabajo del 3 de diciembre de 2020 las partes SENA y MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA acuerdan lo siguiente:

  - Este servicio es Implementado por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA quien una vez finalizado enviará al SENA la URL a la cual se debe direccionar el usuario para asegurar su atención con el equipo de expertos del servicio en la operación del centro de contacto.

  - El GIF donde se indica al usuario sordo la opción por la cual recibirá su atención lo ubicará la oficina de comunicaciones del SENA en la página Principal.

  - El servicio será direccionado a una ventana adicional, tal como funciona hoy en día el canal chat principal.

  Adicional en esta reunión se definió el Chat Principal Nativo

  - La oficina de comunicaciones habilitará el botón flotante en la navegación de la página principal, asegurando que este remita a la URL actual https://asistencia.webv2.allus.com.co/WebAPI802/ChatSena/AdvancedChat/formchat.jsp de tal manera que no cargue la página y no se afecte el servicio de esta ni la atención al usuario.

  - Las oficinas de Sistemas y comunicaciones del SENA informarán la fecha de publicación de este botón.

  - Antes de publicar el botón flotante se deberán realizar las pruebas correspondientes.

- Agentes Ágora:

MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA informó que cuenta con 10 licencias activas para utilizar en el programa ágora de las cuales 2 de estas están instaladas para ser usadas por los dos agentes en condición de discapacidad que actualmente están terminado el diplomado para iniciar sus labores en el centro de contacto a partir del 9 de diciembre de 2020.

Las partes SENA e Interventoría definieron el perfil de las hojas de vida de las personas reportadas para el programa Ágora el cual debería cumplir como mínimo con las condiciones de formación profesional, experiencia general, experiencia específica y habilidades previstas en el numeral 8.1 de la ficha técnica para AGENTE BÁSICO – OFERTA EDUCATIVA.

- WhatsApp Bussines:

  Continua pendiente la firma del acuerdo de servicio de Facebook para WhatsApp, el cual se debe legalizar como un anexo al contrato por medio de un OTROSI.

  MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA continua con el desarrollo de este servicio el cual se estima su salida a producción para el 9 de diciembre de 2020.

- Chat Bot.

  MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA informó que está terminando la elaboración de la ficha técnica y los minutogramas de este servicio para su salida a producción, se tiene definida la imagen de este servicio y por parte de la entidad está pendiente el nombre de esta imagen.

## 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 noviembre 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 ($) | Adición por Vigencia ($) | Total, Presupuesto por Vigencia ($) | Valor ejecutado en servicios en la vigencia ($) | Valor no ejecutado en la vigencia ($) | Saldo por ejecutar ($) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2019 (diciembre) | 424.527.600 | - | 424.527.600 | 223.661.227 | 200.866.373 | - |
| 2020 | 7.149.375.000 | 517.362.239 | 7.666.737.239 | 6.777.321.652 | - | 889.415.587 |
| 2021 | 7.149.375.000 | - | 7.149.375.000 | - | - | 7.149.375.000 |
| 2022 | 4.341.722.400 | - | 4.341.722.400 | - | - | 4.341.722.400 |
| **Total** | **19.065.000.000** | **517.362.239** | **19.582.362.239** | **7.000.982.879** | **200.866.373** | **12.380.512.987** |

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

Precisiones:

- **$19.065.000.000**: Presupuesto total asignado al contrato No. CO1.PCCNTR.1188323, sin embargo, con la adición de $517.362.239 para la vigencia 2020 el valor total de recursos asciende a **$19.582.362.239**
- **$7.000.982.879**: Valor total ejecutado entre los meses de diciembre de 2019 hasta noviembre de 2020.
- **$200.866.373**: Saldo no ejecutado en la vigencia 2019
- **$12.380.512.987:** Saldo aproximado por ejecutar de diciembre 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 noviembre de 2020 y la estimación presupuestal de 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* | 7.149.375.000 | |
| | | | | | *Adición a la Vigencia 2020* | 517.362.239 | |
| | | | | | ***Total, presupuesto Vigencia 2020*** | **7.666.737.239** | |
| enero | 425.022.701 | - | 425.022.701 | 80.754.313 | 505.777.014 | 7.160.960.225 | 28/02/2020 |
| febrero | 601.589.682 | - | 601.589.682 | 114.302.040 | 715.891.722 | 6.445.068.502 | 6/04/2020 |
| marzo | 447.936.916 | - | 447.936.916 | 85.108.014 | 533.044.930 | 5.912.023.572 | 30/04/2020 |
| abril | 431.352.056 | - | 431.352.056 | 81.956.891 | 513.308.947 | 5.398.714.625 | 29/05/2020 |
| mayo | 752.128.026 | - | 752.128.026 | 142.904.325 | 895.032.351 | 4.503.682.274 | 30/06/2020 |
| junio | 465.316.702 | - | 465.316.702 | 88.410.173 | 553.726.875 | 3.949.955.399 | 28/06/2020 |
| julio | 690.046.554 | - | 690.046.554 | 131.108.845 | 821.155.399 | 3.128.800.000 | 31/08/2020 |
| agosto | 489.606.239 | - | 489.606.239 | 93.025.185 | 582.631.424 | 2.546.168.575 | 28/09/2020 |
| septiembre | 564.366.506 | 1.952.473 | 562.414.033 | 106.858.666 | 669.272.699 | 1.876.895.876 | 30/10/2020 |
| octubre | 448.427.167 | 11.781.888 | 436.645.279 | 82.962.603 | 519.607.882 | 1.357.287.994 | 30/11/2020 |
| noviembre | 398.451.254 | 5.281.162 | 393.170.092 | 74.702.317 | 467.872.409 | 889.415.585 | |
| diciembre | 513.445.378 | | 513.445.378 | 97.554.622 | 611.000.000 | 278.415.585 | |
| **Total** | **6.227.689.181** | **19.015.523** | **6.208.673.658** | **1.179.647.994** | **7.388.321.654** | **278.415.585** | |

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

## Precisiones:

- **Facturación de enero hasta octubre de 2020**: Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- **Facturación de noviembre de 2020**: la cifra registrada en la tabla No. 5 corresponde a la conciliada, al cierre de este informe la factura y soportes se encuentran en revisión por parte de la Interventoría.
- De acuerdo con reunión del viernes 4 de diciembre de 2020 entre la Interventoría y el SENA se proyecta facturación de diciembre por valor de $611.000.000 incluido IVA
- Se estima que al cierre del año 2020 quede un presupuesto sin ejecutar de aproximadamente $278.415.585 incluido IVA.

### 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 noviembre del 2020.

## 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 noviembre 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 | 771.646.087 | 4.705.159 | 70.577.386 |
| 2021 | 846.928.632 | - | - | 846.928.632 |
| 2022 | 522.166.351 | - | - | 522.166.351 |
| **Total** | **2.258.476.376** | **771.646.087** | **47.157.920** | **1.439.672.369** |

**Tabla 6. Balance Financiero Consorcio Contact Center**

Precisiones:

- **$2.258.476.376:** Presupuesto asignado al contrato de Interventoría.
- **$771.646.087:** Ejecución presupuestal a corte 30 de noviembre 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.
- **$1.439.672.369:** Es el saldo por ejecutar de diciembre 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 noviembre 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 | 30/10/2020 |
| octubre | CCEN4 | 70.577.386 | 145.859.931 | 30/11/2020 |
| ***noviembre*** | ***CCEN5*** | ***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 octubre de 2020.
- La factura de noviembre de 2020 será entregada a SENA, una vez sea radicado el presente este informe.
- Al cierre de noviembre de 2020 el saldo corresponde a **$75.282.545**, presupuesto para el pago de los servicios de diciembre de 2020.
- Como se evidencia en la tabla número 7, 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, los cuales no fueron ejecutados.

- 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 noviembre 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

Las pólizas del contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 fueron modificadas en ocasión a la adición de $517.362.239 para la vigencia 2020, por lo tanto, Konecta hizo la respectiva actualización de las pólizas las cuales fueron verificadas por la Interventoría. A continuación, se presentan los valores de cada amparo debidamente actualizado:

| 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% | 5.874.708.672 | 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% | 5.874.708.672 | 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% | 1.958.236.224 | 1/12/2019 | 31/07/2025 |
| | | ***Total, asegurado*** | **13.707.653.567** | | |

**Tabla 8. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA**

Cabe resaltar que no se presentó modificación en los plazos de cada amparo, debido a que solo se adicionó presupuesto para la vigencia 2020, por lo tanto, no afecta el plazo de terminación del contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

## 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 | 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 | 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 | 30/12/2019 | 30/11/2022 |
| | | ***Total, asegurado*** | **903.402.550** | | |

**Tabla 9. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center**

## 8. LOGROS

- CONVERTIC le adjudico a MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA diez (10) licencias a utilizar para el programa Ágora.

- Salió a producción la configuración del CTI con La aplicación KCRM.

## 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 #010