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 019 PERIODO DE JUNIO 2021

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019

JULIO DE 2021

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 14

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA 15

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 15

11. SATISFACCION – ENCUESTA 16

12. TIPIFICACIÓN MENSUAL 18

13. FORMACION MENSUAL 22

14. CONCLUSIONES 23

15. ACCIONES DE KONECTA ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID19 DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL 23

16. ANEXOS 24

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 junio de 2021. 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 junio 2021 se realizó el dimensionamiento de acuerdo al histórico de llamadas recibidas durante los meses que se lleva de Operación (Noviembre de 2019 a Mayo de 2021 y las 3 últimas Ofertas Educativas tenidas).

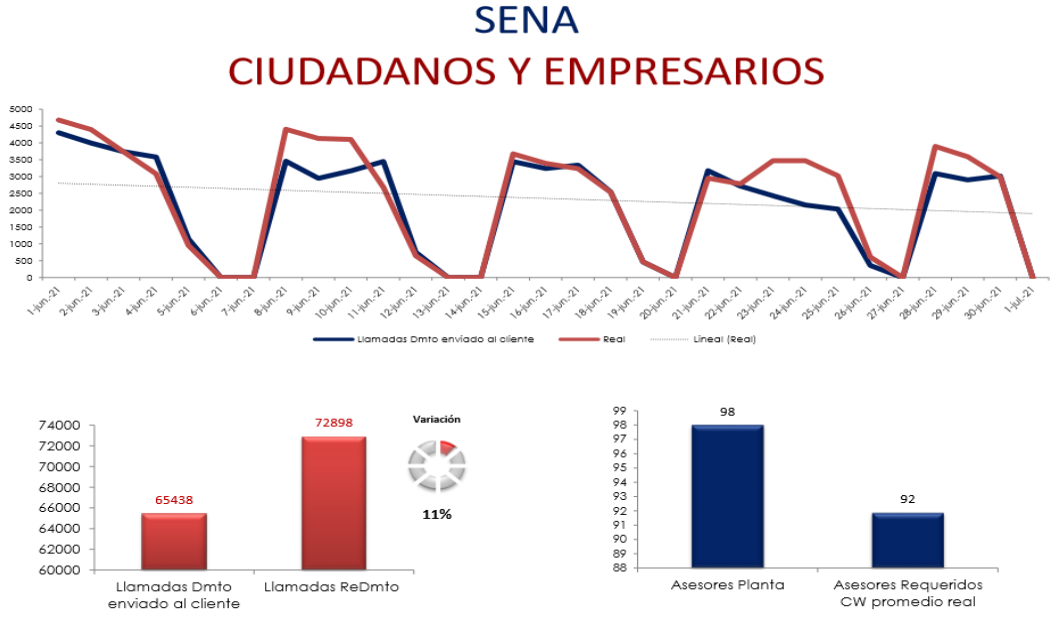
Adicionalmente **Del 1 al 30 de Junio de 2021** continúa el impacto por la Emergencia Sanitaria dado el Covid 19, esto de acuerdo a las siguientes disposiciones emitidas por el gobierno nacional de Colombia:

- Decreto 1168 del 25 de agosto de 2020.
- Decreto 1550 del 28 de Noviembre de 2020.
- Resolución 2230 del 27 de Noviembre de 2020.
- Resolución No. 222 del 25 de febrero de 2021.
- Resolución 738 del 26 de mayo de 2021.
- Decretos complementarios respecto a la emergencia sanitaria.

LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

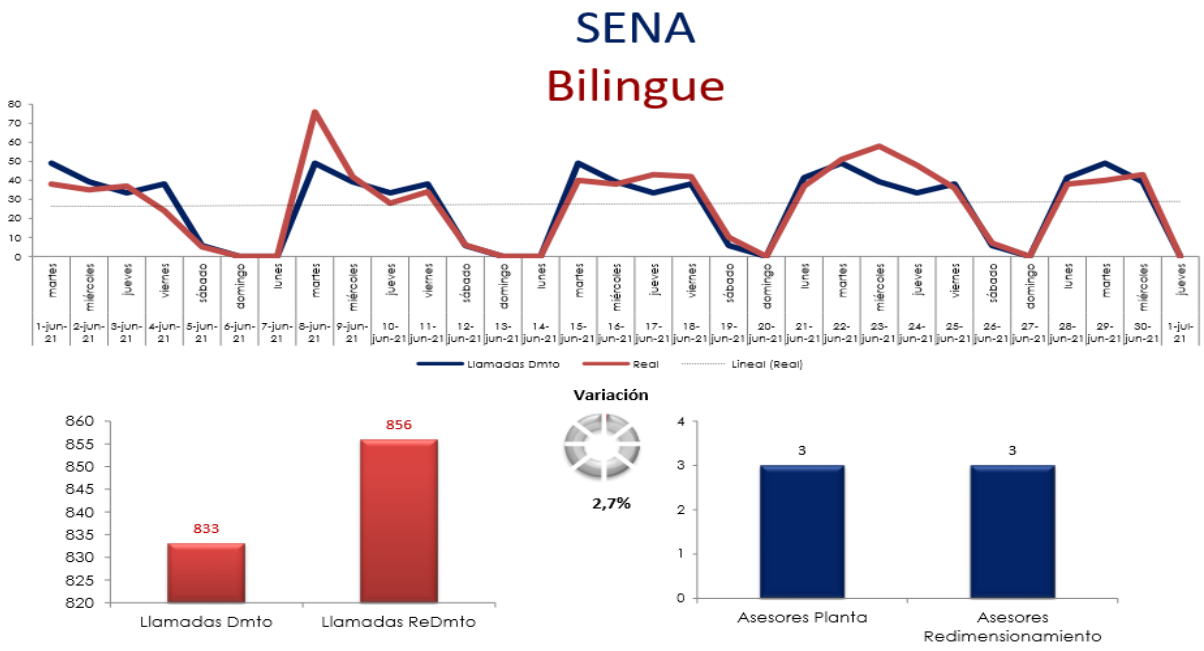
En junio se presentó un aumento en las llamadas entrantes que generan una variación del 11% (dimensionado Vrs. Real); por lo que se generaron estrictos controles en tiempo real de duración de conversación, ajuste de mallas de turnos, manejo de Break y ampliaciones de turno.

*__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.



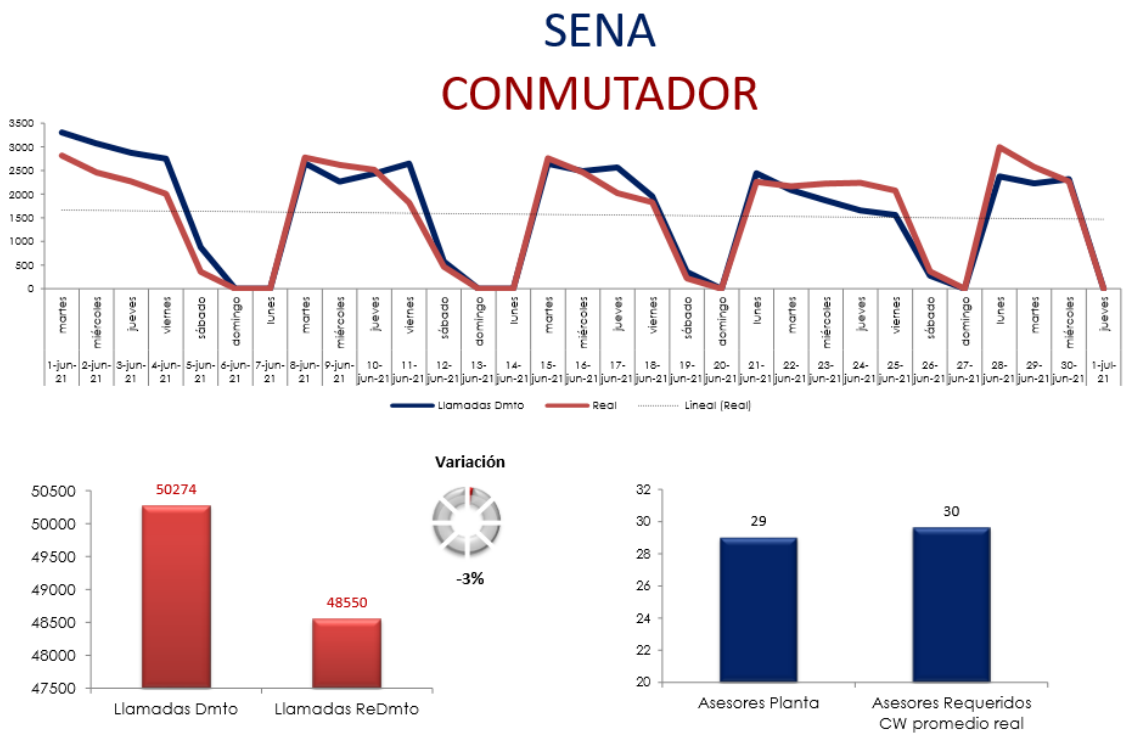
LINEA SENA BILINGÜE

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 2,7%, para el mes de junio.



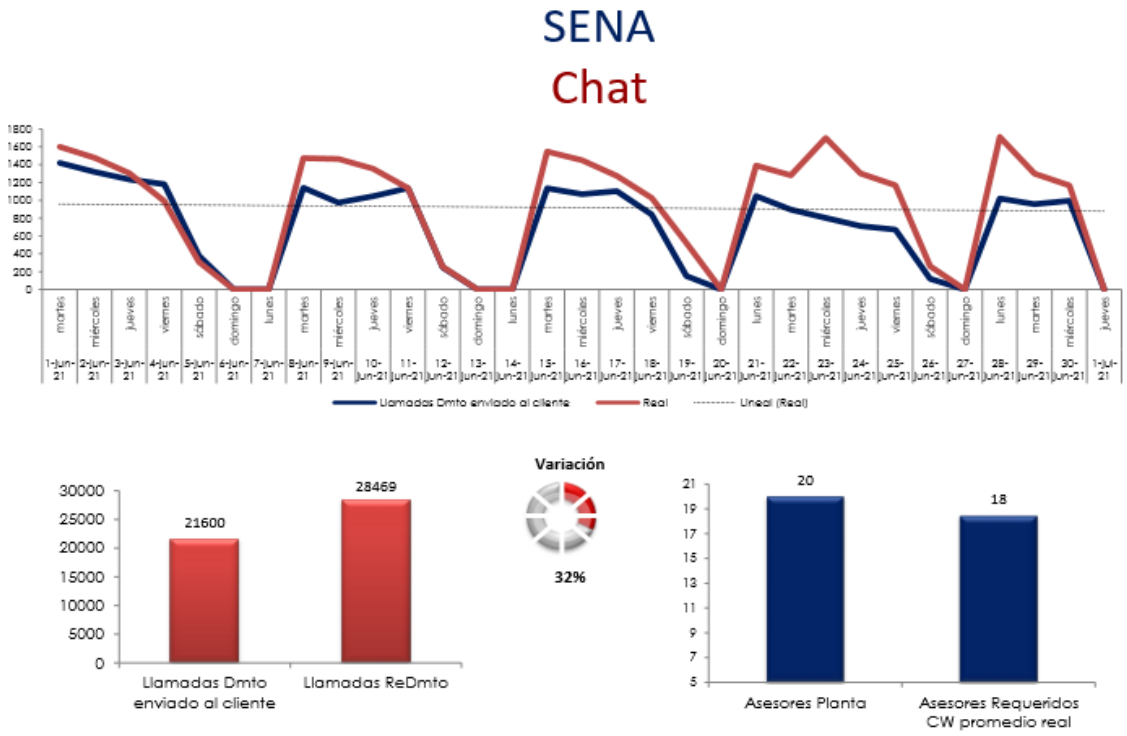
LINEA SENA CONMUTADOR

Para el mes de junio se presentó una pequeña reducción de llamadas, teniendo una diferencia entre lo dimensionado y las llamadas contestadas de un -3%. El personal de las distintas dependencias continúa realizando en gran parte Trabajo en casa por Emergencia Sanitaría.



CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA se presenta un aumento en las sesiones reales frente a las dimensionadas, observándose para este mes de junio un 32% de ingreso de sesiones por encima; generando poca disponibilidad en la línea.



4. INDICADORES DE SERVICIO

SERVICIOS INBOUND

El NS presentó incumplimiento en el servicio de WhatsApp únicamente.

Servicio Consolidado	_Entrante	_Contestadas	Llamadas Servicio	NS	NA
empresarios y ciudadanos	90.200	89.308	84.439	95%	99%
Conmutador Nacional	49.286	48.808	46.895	96%	99%

Detalle	_Entrante	_Contestadas	Llamadas de Servicio	_NS	_NA
Chat	26.399	25.974	25.528	98%	98%

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Gestionadas	Sesiones en umbral	NS_	NA_
Sena Whatsapp	5.234	5.057	4.632	92,0%	97,0%

SERVICIOS OUTBOUND

ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de junio de 2021, se gestionaron dos (2) bases, para un total de 263 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
CF11CGA_TECNÓLOGO POR CERTIFICAR_JUNIO_VOZ	23/06/2021	25/06/2021	23/06/2021	25/06/2021	504	258	246	242	242	194
CF11CGA_TÉCNICO POR CERTIFICAR_JUNIO_VOZ	25/06/2021	25/06/2021	25/06/2021	25/06/2021	65	41	24	21	21	17

TMO PERIODO SEGUNDOS	TMO PERIODO MINUTOS	NC TOTAL	NE TOTAL
165,9	2,8	97	80,0

ANS Servicio Outbound SMS Interactivos

Para el mes de junio 2021, se gestionaron siete (7) bases, para un total de 5.177 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
5225	5183	5177	5177	100%	100%

ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el mes de junio 2021, se gestionaron cuarenta y dos (42) bases, para un total de 4.685.986 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
8766560	4686946	4685986	4532875	97%	100%

ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el mes de junio 2021, se gestionaron treinta y uno (31) bases, para un total de 499.751 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
523527	499907	499751	499751	100%	100%

5. FACTURACIÓN

Para el mes de junio 2021 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	$ 249.844.837
Empresario	$ 25.813.236
Conmutador Nacional	$ 78.693.138
Chat	$ 100.398.341
Whatsapp	$ 19.547.024
Voz Outbound	$ 1.431.906
SMS Interactivo	$ 187.925
SMS Outbound	$ 3.758.128
Email Outbound	$ 25.163.745
Total	$ 504.838.280

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	80.945	352	5,9	$ 3.086,60	$ 249.844.837	$ 16.043.221	$ 2.364.644	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 18.407.865
EMPRESARIOS	8.363				$ 25.813.236	$ 364.836	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 364.836
CONMUTADOR	48.808	177	3,0	$ 1.612,30	$ 78.693.138	$ 3.031.769	$ 446.768	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 3.478.537

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	263	166	2,8	$ 5.444,51	$ 1.431.906	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

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	25.974	$ 3.865,34	$ 100.398.341	$ 4.972.373	$ 846.123	$ -	$ -	$ -	$ -	$ 5.818.496
WHATSAPP	5.057	$ 3.865,34	$ 19.547.024	$ 2.144.491	$ 446.060					$ 2.590.551

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	499.751	7,52	$ 3.758.128	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ENVIO CORREOS	4.685.986	5,37	$ 25.163.745	$ 5.032.749	$ -	$ -	$ -	$ 5.032.749
ENVIO USSD	5.177	36,30	$ 187.925	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

Valor final después de Penalización:

VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS SIN APLICAR DESCUENTOS	$	504.838.280
VALOR TOTAL DE LOS DESCUENTOS	$	12.289.224
VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS APLICANDO DESCUENTOS	$	492.549.056

Ver detalle de llamadas y gestión de las bases juntas ANS y Posibles penalizaciones en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-149-2021)

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado, para el mes de junio se ejecutó $492.549.056 sin IVA, quedando por ejecutar para la vigencia del 2021 $3.236.187.486

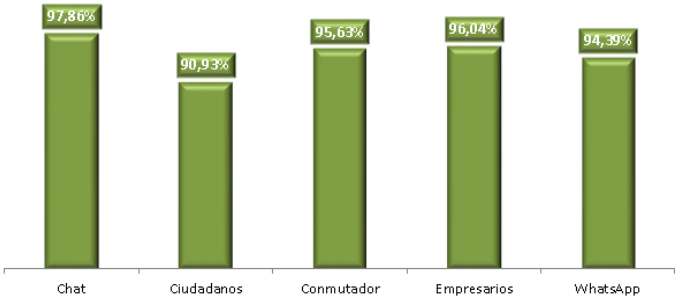
Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Subtotal Factura ($)	IVA 19%	Total Factura ($) (Consumos - ANS+IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) IVA Incluido
Recursos Vigencia 2021 con IVA 19%						**7.149.375.000**
enero	536.938.210	7697650	**529.240.560**	100.555.706	629.796.266	6.519.578.734
febrero	733.414.590	38035310	**695.379.280**	132.122.063	827.501.343	5.692.077.390
marzo	768.084.942	65211280	**702.873.662**	133.545.996	836.419.658	4.855.657.733
abril	473.245.621	29156921	**444.088.700**	84.376.853	528.465.553	4.327.192.180
mayo	439.929.328	15667717	**424.261.611**	80.609.706	504.871.317	3.822.320.863
junio	504.838.280	12289224	**492.549.056**	93.584.321	586.133.377	3.236.187.486
julio	488.451.145		**488.451.145**	92.805.718	581.256.863	2.654.930.623
agosto	488.451.145		**488.451.145**	92.805.718	581.256.863	2.073.673.761
septiembre	488.451.145		**488.451.145**	92.805.718	581.256.863	1.492.416.898
octubre	488.451.145		**488.451.145**	92.805.718	581.256.863	911.160.036
noviembre	488.451.145		**488.451.145**	92.805.718	581.256.863	329.903.173
diciembre	277.230.000		**277.230.000**	52.673.700	329.903.700	-527
Total	**6.175.936.696**		**6.175.936.696**	1.173.427.972	7.349.364.668	-527

7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de junio se cumple el ANS de calidad con un promedio del 95% 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 Líderes, Tutores y técnicos de Experiencia.

SERVICIO	MUESTRAS	NOTA CALIDAD
Chat	148	98%
Ciudadanos	427	91%
Conmutador	184	96%
Empresarios	47	96%
WhatsApp	46	94%

Resultado por cada servicio



Nota cierre sin aproximaciones.

Ver detalle de resultados de Calidad en el ANEXO 2 (Acta de cierre Calidad- SCC-RT-147-2021.)

Plan de Acción:

Dando continuidad a los seguimientos en la modalidad de trabajo en casa, desde el área de experiencia en el mes de junio se define:

Objetivo: lograr la participación de todos los asesores que tengan afectaciones detectadas en el proceso de valoración de llamadas, para lograr fortalecimiento de habilidades blandas que nos lleven a garantizar:

1. Registro correcto de la información (ciudadanos y empresarios).
2. Proceso de relacionamiento (Actitud y Empatía).
3. Generar experiencias memorables.
4. Desarrollo de habilidades de redacción y ortografía.

Actividades realizadas:

- Envío de cápsulas de experiencia memorables, fortalecimiento de habilidades como empatía, desarrollar habilidades ortográficas y de redacción.
- Generación de cuestionario de lecturabilidad cuyo propósito es validar si la información enviada fue clara y asertiva.
- Realización de juego didáctico Test de la experiencia, concientizar la información de forma lúdica.

- Se realizan los preturnos enviando por medio escrito en archivos PDF, con el fin que la información sea clara y la tengan a la mano los asesores.
-Taller semanal llamada ¿a que no sabías qué? el cual fomenta la lectura de la información de la campaña, aclarar dudas sobre los procesos.
Pre turnos, Píldora de la tipificación, Capsula de la ortografía, cuestionario píldoras.

Nombre Actividad	Herramientas	Responsable	Inicio	Final	01-jun.	02-jun.	03-jun.	04-jun.	05-jun.	06-jun.	07-jun.	08-jun.	09-jun.	10-jun.	11-jun.	12-jun.	13-jun.	14-jun.	15-jun.	16-jun.	17-jun.	18-jun.	19-jun.	20-jun.	21-jun.	22-jun.	23-jun.	24-jun.	25-jun.	26-jun.	27-jun.	28-jun.	29-jun.	30-jun.
Inspiración de la Experiencia	Chat Jarvis	Osnad Gonzalez - Anderson Porras	02/06/2021	30/06/2021		Si		Si					Si		Si					Si		Si					Si		Si					Si
Pre Turnos	Chat y NIK	Formación	03/06/2021	01/07/2021			Si							Si							Si							Si						
Dosis de la tipificación	Chat y NIK	Alexandra Roncancio	07/06/2021	21/06/2021								si							si						si						si			
Inyección Ortográfica	Chat y NIK	Luz Gomez	01/06/2021	29/06/2021	Si							Si							Si							Si							Si	
Actividad "¿ A qué no sabías qué	Paco	Formación	04/06/2021	01/07/2021				Si							Si							Si							Si					
Tets de la empatía	Paco	Diego Estepa - Andres Joya	20/06/2021	02/07/2021																					Si							Si		

De acuerdo a las actividades en el mes de Junio 2021, se toma como referencia el dato de 81,2%, participación del ítem "Registra correctamente la información, tuvo impacto en el mes de mayo, como resultado se evidencia que la Nota se mantuvo prácticamente dado que solo subió 4 décimas que para el mes en mención 81,6%.

HABILIDADES DEL PROCESO			
ÍTEM	Cantidad	Participación %	NOTA ÍTEM
Registra correctamente la información en las herramient	157	63,8%	**81,6**

8. EVALUACION MENSUAL

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

ANS- Evaluación de conocimiento			CANTIDAD			PORCENTAJE		
Servicio	CANTIDAD	NOTA MENSUAL	Satisfactorio =>90	Aceptable <90 y =>80	Malo <80	Satisfactorio =>90%	Aceptable <90 y =>80%	Malo <80%
CHAT	31	98,87	31	0	0	✔ 98,9%		
CIUDADANO	70	92,71	59	7	4	✔ 92,7%		
CONMUTADOR	31	97,74	30	1	0	✔ 97,7%		
EMPRESARIO	6	93,33	4	2	0	✔ 93,3%		
WHATSAPP	13	93,85	11	2	0	✔ 93,8%		

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-145-2021.)

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

Durante el mes de junio 2021 se generaron Cuatro (4) quejas por parte de los usuarios del servicio Chat del Centro de Contacto, atribuibles a Konecta.

FECHA OCURRENCIA	CANTIDAD QR	SERVICIO AFECTADO	TRANSACCIONES ATENDIDAS	INDICADOR QR
25/06/2021	1	Chat	1047	99,999
21/06/2021	1	Chat	1262	99,999
16/06/2021	1	Chat	1306	99,999
11/06/2021	1	Chat	1051	99,999

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

En el mes de Junio se cuenta con una disponibilidad de las plataformas del 100%.

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	0,9	0,0	0,0	0,9	260	259,1	99,7	0
INBOUND-EMPRESARIOS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
INBOUND-CONMUTADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
CHAT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
WHATSAPP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
OUTBOUND	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
SMS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
USSD	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
CORREO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0

Ver detalle de disponibilidad en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-149-2021)

11. SATISFACCION – ENCUESTA

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

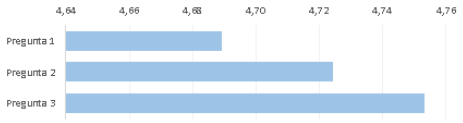


CANAL DE VOZ

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción en las 3 preguntas de la encuesta 4,72% promedio, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	4,69
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,72
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,75
¿Le dimos solución a su solicitud?	94,8%



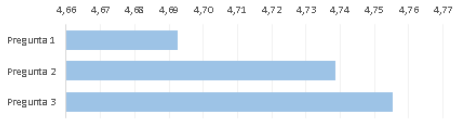
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	21.436	86,82%	6,15%	1,29%	0,63%	5,12%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		87,33%	6,57%	1,40%	0,62%	4,08%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		89,47%	5,08%	0,87%	0,48%	4,10%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	21.436	94,8%	5,2%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción en las 3 preguntas 4,73% promedio, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	4,69
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,74
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,76
¿Le dimos solución a su solicitud?	94,5%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	1.759	87,15%	6,08%	0,97%	0,45%	5,34%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		87,94%	6,42%	1,20%	0,42%	4,02%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		89,46%	5,36%	0,68%	0,25%	4,25%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	1.759	94,5%	5,5%

CANAL CHAT

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción en las 3 preguntas de la encuesta del 4,14%; y en la pregunta si fue resuelta su solicitud en la sesión, 5685 usuarios indicaron que SI y 2166 indicaron que NO.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,14
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,09
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,20
¿Le dimos solución a su solicitud?	72,4%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	7.851	65,21%	13,71%	5,12%	2,18%	13,78%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		63,41%	13,50%	5,95%	2,85%	14,29%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		67,66%	12,50%	4,59%	2,20%	13,06%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	7.851	72,4%	27,6%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción en las 3 preguntas de la encuesta del 4,13%; y en la pregunta si fue resuelta su solicitud en la sesión 152 usuarios indicaron que SI y 47 indicaron que NO.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,12
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,10
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,18
¿Le dimos solución a su solicitud?	76,4%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	199	62,81%	15,08%	7,04%	1,01%	14,07%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		63,82%	13,07%	6,53%	2,51%	14,07%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		66,33%	13,57%	5,53%	1,01%	13,57%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	199	76,4%	23,6%

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción en las 3 preguntas 4,53% promedio, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,55
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,46
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,58
¿Le dimos solución a su solicitud?	86,0%



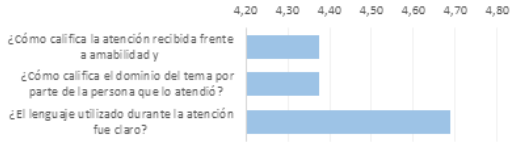
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	947	78,26%	11,03%	3,39%	1,70%	5,62%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		73,29%	13,25%	5,66%	1,71%	6,09%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		79,74%	10,55%	2,99%	1,81%	4,90%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	947	86,0%	14,0%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción en las 3 preguntas 4,48% promedio, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,38
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,38
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,69
¿Le dimos solución a su solicitud?	87,5%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	16	75,00%	12,50%	#¡REF!		12,50%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		75,00%	12,50%	#¡REF!	#¡REF!	12,50%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		81,25%	6,25%	12,50%	#¡REF!	#¡REF!

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	16	87,5%	12,5%

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

12. TIPIFICACIÓN MENSUAL

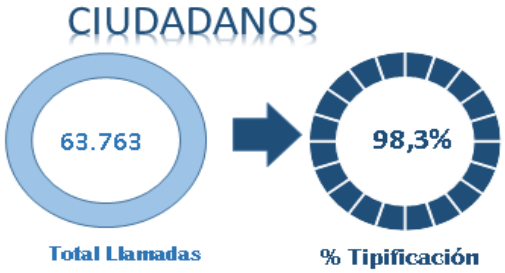
Durante el mes de junio se obtuvo el siguiente comportamiento de la tipificación en la campaña SENA frente al total de llamadas atendidas en cada servicio; el cual desde la gestión en trabajo en casa se ha visto afectada por algunas intermitencias en KCRM.

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 63.763 llamadas se tipifican 62.705 con un % de Tipificación de 98.3%, se toma la información de Nivel 1 para la medición del indicador.



Empresarios

De las 8.363 llamadas se tipifican 8.312 con un % de Tipificación de 99,3%, se toma la información de Nivel 1 y 2 para la medición del indicador.



Se identifica que algunas llamadas por ser multiskill de empresarios quedan en Ciudadanos.

Conmutador

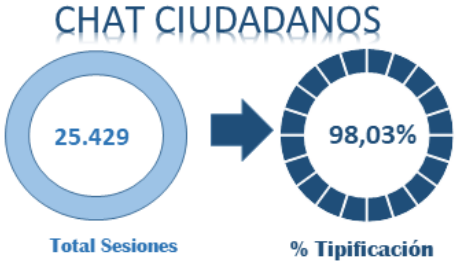
De las 48.808 llamadas contestadas por el canal de Conmutador se tipificaron 45.517, lo que representa un 93.3% de tipificación en la línea.



CANAL CHAT

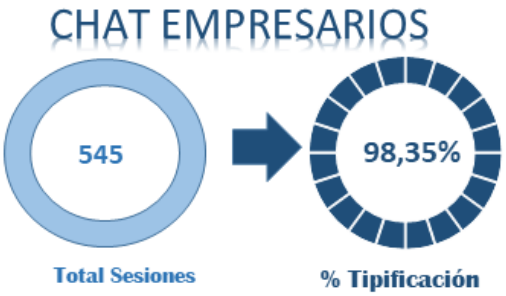
Ciudadanos

De las 25.429 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 24.927, lo que representa un 98.03% de tipificación en la línea.



Empresarios

De las 545 sesiones atendidas en el canal Empresarios se tipificaron 536, lo que representa un 98,35% de tipificación en la línea.



CANAL WHATSAPP

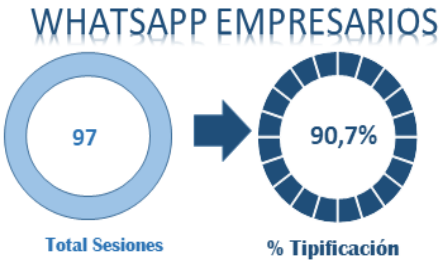
Ciudadanos

De las 4.960 sesiones atendidas en el canal WhatsApp Ciudadanos se tipificaron 4.745, lo que representa un 95,7% de tipificación en la línea.



Empresarios

De las 97 sesiones atendidas en el canal WhatsApp Empresarios se tipificaron 88, lo que representa un 90.7% 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 junio se presenta apoyo constante de los tutores en los grupos de Rocketchat (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.

Se realiza acompañamiento a los agentes con calificaciones bajas en calidad, obteniendo un resultado de mejora en la mayoría de los agentes.

Nombres y Apellidos	Nota Calidad Promedio ultimo tres meses (Marzo - Abril - Mayo)	Nota Final de Junio
Asesor	Nota Inicial	Nota Final
QUIÑONES ANGULO ANDRES FELIPE	86,38%	97%
JOHN JAIRO AMAYA CAMACHO	85,09%	95%

Se realiza capacitación al personal nuevo, en las siguientes líneas conmutador, ciudadanos.

Numero de Solicitud: 215427		
Programa: Chat		
Fecha de Conexión: 2021-06-01		
Nombres y Apellidos	Número de ID	Nota Certificación
Alexandra Leon Rubiano	52435154	97%
Jenny Carolina Martinez Bayona	1010176677	90%



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

14. CONCLUSIONES

- Para el mes de junio 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 junio ya no aplican las excepciones de las actas N°6 y N°8 del 6 de mayo y 3 de junio de 2020 respectivamente y conforme a la extensión del Gobierno de aislamiento selectivo con distanciamiento individual por Resolución 738 del 26 de mayo de 2021. Prorroga la emergencia sanitaria por covid19 hasta el 31 de agosto de 2021. Por lo que para 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 mediados del mes de diciembre se volvió a tener todo el personal en trabajo en casa, a excepción de las dos asesoras de conmutador Ágora que continuaron en sede para mayor acompañamiento y en espera de un desarrollo en el aplicativo para salir a casa. De igual forma las dos asesoras de Lengua de Señas están en sede por el tipo de servicio. (El personal de apoyo en Oferta gestiona en sede por facilidad de acompañamiento)

- La Oferta Educativa del mes de junio presentó un bajo tráfico, frente a lo que se esperaba tener.

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 Junio:

- **Tener** del 99% 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 Clientes con **SENA** e Interventoría con el objetivo de estar informados en todas las medidas tomadas por **Konecta** ante la emergencia del COVID-19.

16. ANEXOS

Anexo 1: Acta de Conciliación. (SCC-RT-149-2021)
Anexo 2: Acta de Cierre de Calidad. (SCC-RT-147-2021)
Anexo 3: Acta de evaluación mensual. (SCC-RT-145-2021)
Anexo 4: Informe formación junio.
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
JUNIO 2021
SCC

VERSION 1.0

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

Bogotá D.C., 13 de julio de 2021

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..... 6

4.1. ACTIVIDADES, REUNIONES Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN 6

5. SEGUIMIENTO TÉCNICO..... 8

5.1. NIVELES DE SERVICIO 8
5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO 10
5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS 11

6. SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO AL CONTRATO..... 14

6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENLACE S.A.S. -KONECTA 14
6.1.1. BALANCE FINANCIERO 14
6.1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 15
6.1.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 16
6.1.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021 16
6.1.5. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES, PARAFISCALES, TRIBUTARIAS Y AMBIENTALES. 17
6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER 18
6.2.1. BALANCE FINANCIERO 18
6.2.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 18
6.2.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 19
6.2.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021 19
6.2.5. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES 19

7. SEGUIMIENTO JURÍDICO..... 20

7.1. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA 20
7.2. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 – CONSORCIO CONTACT CENTER 21

8. LOGROS.....21

9. GLOSARIO.....21

10. ANEXOS 23

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 15
Tabla 4. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA 15
Tabla 5. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S - Konecta 16
Tabla 6. Ejecución presupuestal vigencia 2021 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta 17
Tabla 7. Balance Financiero Consorcio Contact Center 18
Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center 19
Tabla 9. Facturación Interventoría en el año 2021 19
Tabla 10. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA 21
Tabla 11. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center 21

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 junio de 2021 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%.
- **Valor del contrato con liberación de recursos vigencia 2019:** El valor del contrato con la liberación de recursos de la vigencia 2019 es de $ 19.381.495.866, incluido Iva del 19%.

2.2. DE LA INTERVENTORÍA

- **Contrato No.:** CO1.PCCNTR.1237231 de 2019
- **Contratista:** CONSORCIO CONTACT CENTER

- **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%.

  Valor del contrato con liberación de recursos vigencia 2019: El valor del contrato con la liberación de recursos de la vigencia 2019 es de $ 2.216.023.615, 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 junio del 2021:

- Durante el mes de junio del 2021, 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

- Durante el mes de junio del 2021, la Interventoría participó en todas las mesas de trabajo que se programaron para revisar los temas técnicos y operativos del centro de contacto, y de dichas revisiones se generaron observaciones, y alertas para que MULTIENLACE S.A.S - KONECTA implementara acciones correctivas y de mejora en pro de la calidad del servicio e imagen de la entidad SENA.

- El 1 de junio de 2021, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual realizó pruebas del servicio chatbot, dicha reunión contó con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 3 de junio de 2021, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó los ajustes pendientes del servicio de WhatsApp, dicha reunión contó con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 9 de junio de 2021, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual realizó nuevamente pruebas del servicio chatbot, dicha reunión contó con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 18 de junio de 2021, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó las configuraciones de los DNS para el acceso a la nueva herramienta de correos masivos, dicha reunión contó con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 23 de junio de 2021, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó los reportes del servicio de lengua de señas, dicha reunión contó con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 24 de junio de 2021, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó la posible integración de las herramientas de gestión de requerimientos CRM con KCRM, dicha reunión contó con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 29 de junio de 2021, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual se realizó las pruebas de la videollamada del servicio de lengua de señas, dicha reunión contó con la participación de la Interventoría y el SENA.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-182-2021, compartió la actualización del acta de suspensión de la obligación del 20% al 100% de agentes en teletrabajo, por lo tanto, debido a la persistencia de la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional, emergencia que inicialmente fue declarada mediante la resolución número 385 de 2020 y posteriormente prorrogada en sucesivas ocasiones mediante las resoluciones número 844, 1462, 2230 de 2020 y 222 de 2021, y en atención a que la resolución 738 del 26 de mayo de 2021 dispone que dicha emergencia se extenderá hasta el próximo 31 de agosto de 2021, las partes acuerdan suspender la aplicación del numeral 8.1. Perfiles y Roles del Equipo de acuerdo a las disposiciones y circulares que ha emitido el gobierno nacional y hasta el 31 de agosto de 2021, dado que prevalece la vida y salud del recurso humano.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-183-2021 compartió el concepto del indicador de rotación de personal del centro de contacto del periodo de mayo de 2021.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-184-2021, informó que luego de revisar la primera versión del informe del incidente del IVR SENA opción cero del día 20 de mayo de 2021, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-185-2021, genero observaciones a la primera versión del informe de gestión mensual del mes de mayo 2021.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-186-2021, genero observaciones a la primera versión del informe de la oferta educativa de mayo 2021.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-187-2021, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de operación del periodo de mayo de 2021, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-188-2021, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de la oferta educativa de mayo de 2021, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-189-2021, informó el comportamiento de los niveles de servicio del centro de contacto de los periodos de enero a junio de 2021.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-190-2021, manifestó que luego de revisar los soportes de cumplimiento de las obligaciones financieras y contables del mes de mayo del 2021, presentados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL195-2021, y SCC-MULT-CCC-P-GCL203-2021, genera los siguientes conceptos:

Soporte de cumplimiento	Mes	Conceptos
Certificado de cumplimiento de pago obligaciones seguridad social y aportes parafiscales con las respectivas planillas de pago.	mayo 2021	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones laborales y sistema de gestión y seguridad y salud del trabajo (SGSST)	mayo 2021	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones tributarias	mayo 2021	Cumple
Certificado de carácter ambiental	Mayo 2021	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-191-2021, genero observaciones a la primera versión del informe de la implementación de la contingencia de la Troncal SIP.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-088-2021, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 17 del periodo del 1 al 31 de mayo de 2021.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-089-2021, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de mayo de 2021.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-090-2021, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de mayo de 2021 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-091-2021, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en el mes de mayo de 2021.

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 junio de 2021.

5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de junio de 2021, 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	81.799	80.945	76.243	854	94%	99%	5.8
Inbound Empresarial	8.401	8.363	8.196	38	98%	100%	6.7
Conmutador	49.286	48.808	46.895	478	96%	99%	3.0

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas
Chat	26.399	25.974	25.528	98%	98%	425
WhatsApp	5.234	5.057	4.633	92%	97%	177

Servicio	Registros Entregados	Registros Depurados	Registros Enviados	% NS	% NA
Correo Electrónico	4.686.946	4.685.986	4.532.875	97%	100%
SMS	499.907	499.751	499.751	100%	100%
USSD	5.183	5.177	5.177	100%	100%

Servicio	Registros a gestionar	Registros Depurados	Registros Contactados	Contactados Oportunamente	Registros Efectivos	Contrastabilidad	Efectividad
Outbound	569	270	263	263	211	97%	80%

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 94% y 99% 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 98% y 100% 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 96% 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 98% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).

- Servicio de WhatsApp: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 92% y 97% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).

- Servicio de correo electrónico: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 97% 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 80% 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 junio del 2021, 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 junio del 2021, 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.
    - Observaciones INT 01/06/2021: SENA informa que el 8 de junio realizará a Konecta la entrega del material textil.
    - Observaciones INT 3/06/2021: Konecta recomienda que se pueda tener un apoyo técnico para ser más ágil los requerimientos, SENA manifiesta que cuenta con el apoyo del área de sistemas y es de conocimiento de todos que los tiempos de SENA son largos.
    - Observaciones Konecta 11/06/2021:
        - Desde Konecta se está trabajando en el Ajuste de tamaño de los videos de encuesta y validación con el proveedor para que aparezca el nombre y no el código del asesor en la interacción con el usuario (Este último ajuste no genera no afecta la campaña es más informativo)

- SENA tiene pendiente, envío de video de encabezado de encuesta corregido y Video solicitud de datos que debe ser colocado en el Widget de la Entidad, al igual que los pendones que están pendiente de entrega.
- Konecta notifico a la entidad e INT de la dotación al personal de lengua de señas con mascarillas inclusivas.
- Es necesario el insumo pendiente de la Entidad para lograr avanzar en el proyecto.

- WhatsApp Bussines.

  - Observaciones Konecta 01/06/2021: se programa mesa de trabajo el jueves 03/06/2021 para generar validación de los ajustes generados en el servicio.
  - Observaciones INT 08/06/2021: La Interventoría envía observaciones sobre la propuesta de guiones.
  - Observaciones Konecta 11/06/2021:
    - Se envía a INT el mensaje de despedida de finalización después de la encuesta para validación por parte de la INT.
    - Se envía aclaración a INT del porque se tiene el mensaje de protección de datos cada 24 horas y por qué se envía el mensaje “se encuentra en línea” cada minuto desde asesor.
    - Pendiente entrega de la Entidad el Look and Feel.

  - Observaciones INT 16/06/2021: La interventoría envía a SENA observaciones sobre pruebas.
    Enviar el argumento de porque el mensaje solo se enviará al usuario con una frecuencia de 24 horas y no cada vez que ingrese por una nueva consulta.
    Verificar la actualización del guion para incrementar el tiempo del mensaje “se encuentra en línea”, porque se evidencia que un minuto no es tiempo suficiente y puede llegar a incomodar al usuario
    Color de los logos en la Encuesta.

- Chat Bot.

  - Observaciones Konecta 01/06/2021: Se genera mesa de trabajo con INT el día 01/06/2021, de lo cual salen conclusiones de validación en ajustes para programar reunión con cliente y pendiente revisar reportes.
    Alcance que sale de la mesa de trabajo 01/06/2021: Validar campos de documento (números repetidos o consecutivos): Tener en cuenta que hay números de documentos repetidos o consecutivos.
  - Observaciones INT 02/06/2021: La Interventoría envía evidencias para ajuste de contenido (entrenamiento) del ChatBot.
  - Observaciones INT 3/06/2021: Konecta está revisando e implementado los ajustes solicitados por la Interventoría y el SENA.
  - Observaciones Konecta 11/06/2021:
    Se genera mesa de trabajo de lo cual se concluye:

- Se entregan los ajustes pendientes para la salida a producción (Validación del Widget página de pruebas del Cliente).
- Se debe generar un RFC (SENA – TELEFONICA), con el apoyo de Konecta para programar la salida a producción, Konecta debe suministrar los casos de uso durante el desarrollo del servicio que género Konecta y el detalle de lo que se está entregando de acuerdo al acta SCC-RT-086-2021.
- Se debe contar con la aprobación de la Entidad para la salida a producción de la URL definitiva que va a ser entregada para su configuración en el Widget de la página oficial.
- Se debe definir desde la Entidad que soporte requiere para llevar a cabo el despliegue de la URL en producción, entendiendo que esta actividad es ejecutada desde la Entidad y su proveedor de telefónica.
- Observaciones INT 16/06/2021: La Interventoría envía a SENA casos de uso Funcionales y de entrenamiento sobre los cuales se certificó el funcionamiento del ChatBot del SENA Atención al ciudadano.
- Pendiente por parte de Konecta la entrega de la solicitud inicial del ChatBot vs el entregado por el Operador

- Gestión de PQRS.

  - Observaciones Konecta 30/06/2021: Konecta está a la espera de la notificación de reactivación del proyecto por parte de la Entidad de acuerdo con el comité del 18/03/2021; Tener en cuenta que el retraso en la definición y alcance del servicio por parte de la entidad genera cambios en las fechas estimadas de salida a pruebas y producción entregadas en comunicado por parte de Konecta en comunicado del mes de febrero 2021, enviado a Sena e Interventoría.

- Teléfonos remotos

  - Observaciones Konecta 30/06/2021: Konecta está a la espera de la notificación de reactivación del proyecto por parte de la Entidad de acuerdo con el comité del 18/03/2021; Tener en cuenta que el retraso en la definición y alcance del servicio por parte de la entidad genera cambios en las fechas estimadas de salida a pruebas y producción entregadas en comunicado por parte de Konecta en comunicado del mes de febrero 2021, enviado a Sena e Interventoría.

- Social Media (Redes Sociales).

  - Observaciones Konecta 01/06/2021: Konecta recibe el martes 1/06/2021 11:13 a.m. correo con información para validación de Konecta y envío de alcance.
  - Observaciones Konecta 11/06/2021: Konecta debe validar desde Epiron correo jueves 10/06/2021 9:36 a.m.,
    1. Manejo de mensajes internos desde cada red.

2. La posibilidad de descarga como soporte documental de la conversación / que perfil lo podría generar / si se puede generar en línea o posterior a la atención.
3. Las conversaciones que ingresan por mensaje público pueden pasar a mensaje privado
4. La posibilidad de marcar interacciones específicas como PQRS (Filtros desde la Entidad e INT) o se debe hacer desde la tipificación.

Entidad:
Pendiente la respuesta ¿para los días y horas fuera de horario cual sería el manejo de estas sesiones?

- Observaciones INT 16/06/2021: Pendiente que el Operador genere mesa de trabajo con todas las partes para avanzar con el desarrollo del servicio.

- Línea Anticorrupción

  - Observaciones Konecta 01/06/2021: Konecta está a la espera de la notificación de reactivación del proyecto por parte de la Entidad para dar alcance al requerimiento y cumplimiento de la obligación contractual. Lo anterior teniendo en cuenta que ha sido suspendido por solicitud de SENA.

  - Observaciones Konecta 11/06/2021: Konecta está a la espera de la notificación de reactivación del proyecto por parte de la Entidad para dar alcance al requerimiento y cumplimiento de la obligación contractual. Lo anterior teniendo en cuenta que ha sido suspendido por solicitud de SENA.

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

La Interventoría mediante comunicado No. SCC-CCC-SENA-062-2020 emitió concepto de liberación de recursos de la vigencia 2019 por valor de **$200.866.379,** el SENA elaboró la respectiva documentación con MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA y suscribieron el Otrosí al Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, los cuales están publicados en Secop II.

Al 30 de junio de 2021 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)	223.661.221	-	223.661.221	223.661.221	-	-
2020	7.149.375.000	517.362.239	7.666.737.239	7.138.666.300	528.070.939	-
2021	7.149.375.000	-	7.149.375.000	3.913.187.514	-	3.236.187.486
2022	4.341.722.400	-	4.341.722.400	-	-	4.341.722.400
Total	**18.864.133.621**	**517.362.239**	**19.381.495.860**	**11.275.515.035**	**528.070.939**	**7.577.909.886**

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

Precisiones:

- $19.065.000.000 fue el presupuesto 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 ascendió a $19.582.362.239.
- En diciembre de 2020 se realizó la liberación de los recursos no ejecutados en la vigencia 2019 por valor de $200.866.373, por lo tanto, el valor del contrato se disminuyó, quedando al terminar el año 2020 en **$19.381.495.860**
- **Por lo anterior, $19.381.495.860** es el valor actual del contrato contrato No. CO1.PCCNTR.1188323.
- **$11.275.515.035**: Valor total ejecutado entre los meses de diciembre de 2019 hasta junio de 2021.
- **$528.070.939**: Saldo no ejecutado en la vigencia 2020 y pendiente por ser liberado por parte del SENA.
- **$7.577.909.886:** Saldo por ejecutar de julio del 2021 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	25/04/2020
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:

- El presupuesto inicialmente asignado a la vigencia de 2019 fue por **$424.527.600**
- La facturación de diciembre de 2019 fue por $223.661.227, por lo tanto, quedó al cierre del año 2019 el saldo sin ejecutar por valor de $**200.866.373.**

- Por lo anterior, mediante comunicado No. SCC-CCC-SENA-062-2020 la Interventoría emitió concepto de liberación de recursos de la vigencia 2019 por valor de **$200.866.373,** por lo que se generó el respectivo otrosí para reducir el valor del contrato.

6.1.3. Ejecución presupuestal vigencia 2020

A continuación, se presenta la ejecución de recursos al cierre del 31 de diciembre de 2020:

Cifras incluido IVA 19%

Año 2020	No. Factura	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	
						Adición a la Vigencia 2020	517.362.239	
						Total, presupuesto Vigencia 2020	**7.666.737.239**	
enero	125467	425.022.701	-	425.022.701	80.754.313	505.777.014	7.160.960.225	28/02/2020
febrero	126991	601.589.682	-	601.589.682	114.302.040	715.891.722	6.445.068.503	6/04/2020
marzo	128246	447.936.916	-	447.936.916	85.108.014	533.044.930	5.912.023.573	30/04/2020
abril	128777	431.352.056	-	431.352.056	81.956.891	513.308.947	5.398.714.626	29/05/2020
mayo	129389	752.128.026	-	752.128.026	142.904.325	895.032.351	4.503.682.275	30/06/2020
junio	130004	465.316.702	-	465.316.702	88.410.173	553.726.875	3.949.955.400	28/06/2020
julio	130908	690.046.554	-	690.046.554	131.108.845	821.155.399	3.128.800.001	31/08/2020
agosto	132057	489.606.239	-	489.606.239	93.025.185	582.631.424	2.546.168.577	28/09/2020
septiembre	133556 y N. Crédito 5939	564.366.506	1.952.473	562.414.033	106.858.666	669.272.699	1.876.895.878	30/10/2020
octubre	135274 y NC 5965	448.427.167	11.781.888	436.645.279	82.962.603	519.607.882	1.357.287.996	30/11/2020
noviembre	137534 y NC 6031	398.451.254	5.281.162	393.170.092	74.702.317	467.872.409	889.415.587	23/12/2020
diciembre	140063 y NC 6091	303.836.730	185.765	303.650.965	57.693.683	361.344.648	528.070.939	17/02/2021
	Total	**6.018.080.533**	**19.201.288**	**5.998.879.245**	**1.139.787.055**	**7.138.666.300**	**528.070.939**	

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

Precisiones:

- **Facturación de enero hasta diciembre de 2020**: Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- Al cierre de la vigencia de 2020 queda un saldo sin ejecución de **$528.070.939** incluido IVA, por lo tanto, se recomienda al SENA realizar las acciones que correspondan para la liberación de estos recursos.

6.1.4. Ejecución presupuestal vigencia 2021

A continuación, se presenta la proyección presupuestal para la vigencia 2021:

Mes	No. Factura	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 2021 con IVA 19%	**7.149.375.000**	
enero	142519 y N. Crédito 6234	536.938.210	7.697.650	529.240.560	100.555.706	629.796.266	6.519.578.734	26/02/2021
febrero	144691 y N. Crédito 6310	733.414.590	38.035.310	695.379.280	132.122.063	827.501.343	5.692.077.391	29/03/2021
marzo	145849 y N. Crédito 6401	768.084.942	65.211.280	702.873.662	133.545.996	836.419.658	4.855.657.733	5/05/2021
abril	146281 y N. Crédito 6470	473.245.621	29.156.921	444.088.700	84.376.853	528.465.553	4.327.192.180	27/05/2021
mayo	146762 y N. Crédito 6518	439.929.328	15.667.717	424.261.611	80.609.706	504.871.317	3.822.320.863	25/06/2021
junio	-	504.838.280	12.289.224	492.549.056	93.584.321	586.133.377	**3.236.187.486**	
julio		488.357.392	-	488.357.392	92.787.904	581.145.296	2.655.042.190	
agosto		488.357.392	-	488.357.392	92.787.904	581.145.296	2.073.896.894	
septiembre		488.357.392	-	488.357.392	92.787.904	581.145.296	1.492.751.598	
octubre		488.357.392	-	488.357.392	92.787.904	581.145.296	911.606.302	
noviembre		488.357.392	-	488.357.392	92.787.904	581.145.296	330.461.006	
diciembre		277.698.325	-	277.698.325	52.762.681	330.461.006	-	
Total		**6.175.936.256**	**168.058.102**	**6.007.878.154**	**1.141.496.846**	**7.149.375.000**	**-**	

Tabla 6. Ejecución presupuestal vigencia 2021 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta

Precisiones:

- **Facturas de enero hasta mayo de 2021**:Pagadas por el SENA
- **Factura de junio de 2021:** por valor de **$586.133.377** incluido IVA, estas cifras corresponden a las conciliadas, se encuentra pendiente el proceso de radicación de la factura por parte de Konecta.
- **Saldo Disponible:** Al corte de junio de 2021 el saldo es de **$3.236.187.486** para el pago de los servicios que preste Konecta de julio a diciembre de 2021.

6.1.5. 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 ambientales de enero de 2020 hasta abril del 2021. Respecto a la documentación de **junio de 2021** se encuentra en proceso de revisión por parte de la Interventoría al cierre de este informe.

6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER

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

6.2.1. Balance Financiero

La Interventoría mediante comunicado No. SCC-CCC-SENA-064-2020 emitió concepto de liberación de recursos de la vigencia 2019 por valor de **$42.452.761,** el SENA elaboró la respectiva documentación con el Consorcio Contact Center y suscribieron el Otrosí No. 1 al Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019, los cuales están publicados en Secop II.

Al 30 de junio de 2021 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 ($)	Valor ejecutado en la vigencia ($)	Valor no ejecutado en la vigencia ($)	Saldo por ejecutar ($)
2020	846.928.632	842.223.473	4.705.159	-
2021	846.928.632	423.464.316	-	423.464.316
2022	522.166.351	-	-	522.166.351
Total	**2.216.023.615**	**1.265.687.789**	**4.705.159**	**945.630.667**

Tabla 7. Balance Financiero Consorcio Contact Center

Precisiones:

- El presupuesto inicialmente asignado al contrato de Interventoría era por **$2.258.476.376,** como los recursos de la vigencia de 2019 por valor de $42.452.761 no fueron ejecutados, se hizo la respectiva liberación de recursos, por lo tanto, el valor total del contrato quedó en **$2.216.023.615.**
- **$1.265.687.789:** Ejecución presupuestal al corte de junio de 2021.
- **$4.705.159:** Son los recursos no ejecutados en la vigencia 2020 y que corresponden al periodo del 1 al 2 de enero de 2020, debido a que la Interventoría inicio operación el 3 de enero de 2020.
- **$945.630.667:** Es el saldo por ejecutar de julio del 2021 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

La ejecución presupuestal del Consorcio Contact Center en la vigencia 2020 fue la siguiente:

Año 2020	No. Factura	Valor Factura	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido	Fecha de pago
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%			**846.928.632**	
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	23/12/2020
diciembre	CCEN6	70.577.386	4.705.159	17/02/2021
Total, general		**842.223.473**	**4.705.159**	

Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center

Precisiones:

- El SENA realizó el pago de todas las facturas presentadas por la Interventoría de enero a diciembre de 2020.
- Como se evidencia en la tabla número 8, al finalizar la vigencia 2020 quedó un saldo sin ejecutar de **$4.705.159**, valor que corresponde a los dos primeros días de enero de 2020. Se recomienda al SENA realizar las acciones que correspondan para la liberación de estos recursos

6.2.4. Ejecución presupuestal vigencia 2021

A Continuación, se presenta la ejecución del presupuesto asignado a la Interventoría para el año 2021:

Año 2021	No. Factura	Total, Factura ($) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido	Fecha de pago
Recursos Vigencia 2021 con IVA 19%			**846.928.632**	
enero	CCEN7	70.577.386	776.351.246	26/02/2021
febrero	CCEN8	70.577.386	705.773.860	29/03/2021
marzo	CCEN9	70.577.386	635.196.474	05/05/2021
abril	CCEN10	70.577.386	564.619.088	27/05/2021
mayo	CCEN11	70.577.386	494.041.702	25/06/2021
junio	**CCEN12**	**70.577.386**	**423.464.316**	-
julio		70.577.386	352.886.930	
agosto		70.577.386	282.309.544	
septiembre		70.577.386	211.732.158	
octubre		70.577.386	141.154.772	
noviembre		70.577.386	70.577.386	
diciembre		70.577.386	-	
Total	**-**	**846.928.632**	**-**	

Tabla 9. Facturación Interventoría en el año 2021

Precisiones:

- El SENA se encuentra al día con los pagos de la facturación de Interventoría de enero hasta mayo de 2021.
- Una vez sea radicado este informe, se presentará al SENA la factura correspondiente a los servicios de Interventoría de junio de 2021 por valor de **$70.577.386 incluido IVA.**
- Al corte de junio de 2021, queda un saldo disponible para ejecución en la vigencia 2021 por valor de **$423.464.316 incluido IVA.**

6.2.5. Cumplimiento de obligaciones parafiscales

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

> *"Certificado emitido por el representante legal y el revisor fiscal o contador (de acuerdo con la obligatoriedad por su monto patrimonial establecida en la ley), del contratista y de cada uno de sus integrantes, en donde conste que cada uno de ellos, si se trata de contratista plural, ha cumplido oportuna e integralmente con las obligaciones de aportes al sistema de seguridad social, ARL y aportes parafiscales previstos en la ley 100 de 1993, ley 1562 de 2012 y sus decretos reglamentarios y el artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y demás normativa que la aclare, adicione o modifique."*

Por lo anterior, con la factura de **junio de 2021**, 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 10. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA

Cabe resaltar que no se presentó modificación en los plazos de cada amparo porque solo se adicionó presupuesto para la vigencia 2020, por lo tanto, no afecta el plazo de terminación del contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019. Por otra parte, se encuentra pendiente que Konecta presente a la Interventoría las pólizas actualizadas debido a que en diciembre de 2020 se realizó la liberación de los recursos no ejecutados en la vigencia 2019 por valor de $200.866.373, por lo tanto, el valor del contrato paso de $19.582.362.239 a **$19.381.495.860**, tal como se detalla en el numeral 6.1.1 de este informe.

7.2. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 – CONSORCIO CONTACT CENTER

Debido a la liberación de recursos de la vigencia de 2019, como se explica en el numeral 6.2.1 de este informe, el presupuesto del contrato No. C01.PCCNTR.1237231 de 2019 pasó de **$2.258.476.376** a **$2.216.023.615,** por lo tanto, se presenta a continuación la actualización de los amparos:

Seguros mundial - Número de Póliza NB-100122270 - Anexo 1					
Amparo	**Plazo**	**%**	**Valor**	**Desde**	**Hasta**
Cumplimiento	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 4 meses más contados a partir del perfeccionamiento	10%	221.602.361,50	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%	221.602.361,50	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%	443.204.723,00	30/12/2019	30/11/2022
		Total, asegurado	**886.409.446,00**		

Tabla 11. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center

8. LOGROS

- El 30 de junio de 2021 finaliza la implementación de la nueva pregunta (4) en las encuestas de satisfacción de los canales telefónico y virtual que sale a producción el 1 de julio de 2021.

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 #016