**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 011 PERIODO DE OCTUBRE 2020

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

**NOVIEMBRE DE 2020**

TABLA DE CONTENIDO

**1. OBJETIVOS ..... 4**

1.1 GENERAL ..... 4

**2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS ..... 4**

**3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN ..... 4**

**3.1. TRAFICO DIMENSIONADO ..... 4**

**4. INDICADORES DE SERVICIO ..... 8**

**5. FACTURACIÓN ..... 10**

**6. BALANCE PRESUPUESTAL ..... 11**

**7. CALIDAD DEL SERVICIO ..... 11**

**8. EVALUACION MENSUAL ..... 13**

**9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA ..... 14**

**10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO ..... 14**

**11. SATISFACCION – ENCUESTA ..... 15**

**12. TIPIFICACIÓN MENSUAL ..... 17**

**13. FORMACION MENSUAL ..... 19**

**14. CONCLUSIONES ..... 20**

**15. ACCIONES DE KONECTA ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID19 DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL ..... 20**

**16. ANEXOS ..... 21**

# 1. OBJETIVOS

## 1.1 GENERAL

En este documento se reportan las actividades desarrolladas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA durante la etapa de Operación del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, durante el mes de octubre 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 octubre 2020 se realizó el dimensionamiento de acuerdo al histórico de llamadas recibidas durante los meses que se lleva de Operación (Diciembre de 2019 a Septiembre de 2020).

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

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

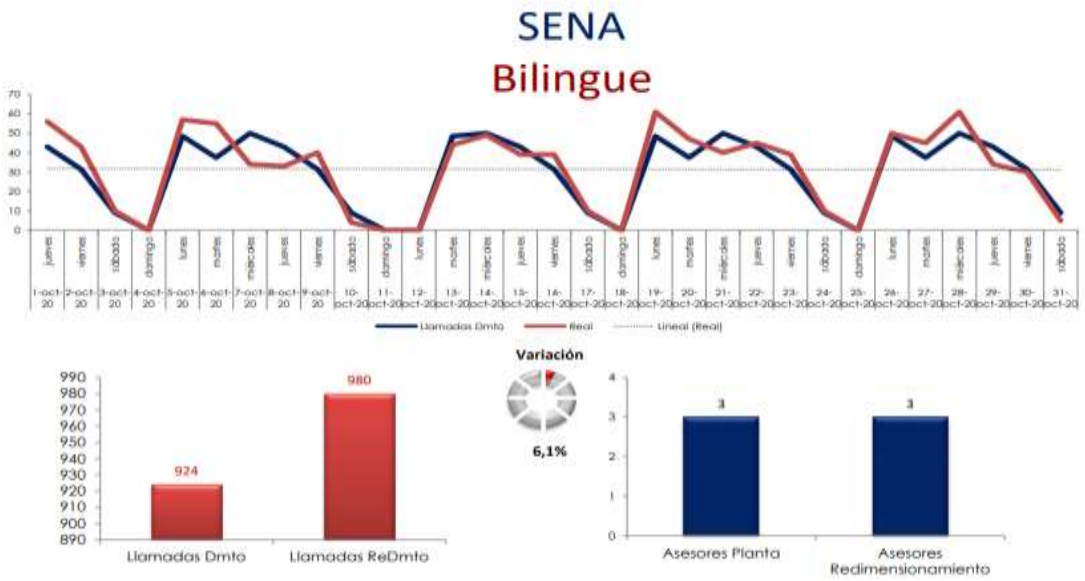
## LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

Para el mes de octubre se presentó una disminución en el ingreso de llamadas del -9% frente a lo dimensionado; se realizó ajuste al dimensionamiento de acuerdo al flujo en el mes de octubre. Para el mes de octubre el tráfico de ingreso de llamadas en los días 01, 03 y 06 de octubre, fue superior a lo esperado y generó poca disponibilidad en el servicio.

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

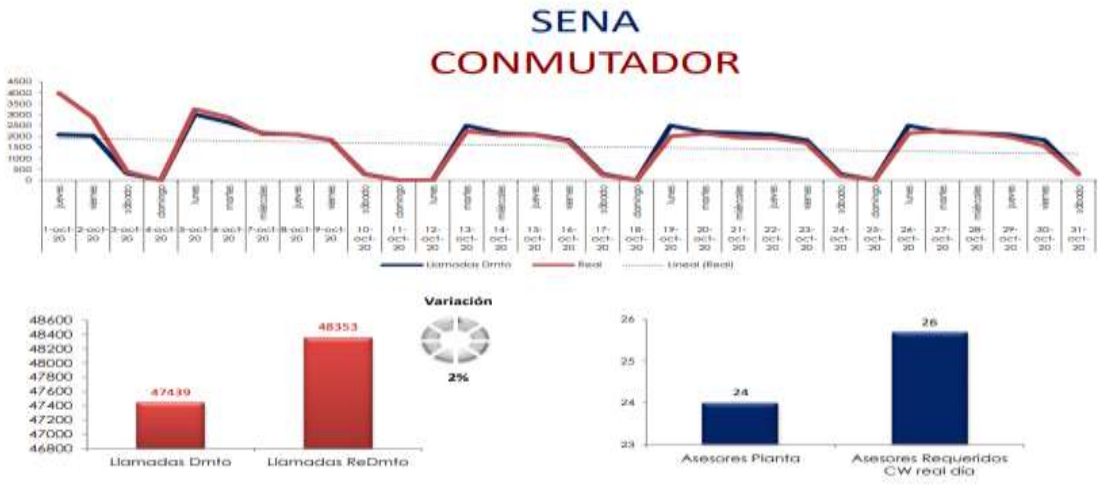


Aunque los 3 asesores Bilingües atienden Multiskill, relacionamos el detalle del Comportamiento del trafico real Vs el dimensionado por Konecta, el cual presentó un aumento en el tráfico, según lo proyectado de un 6,1%.



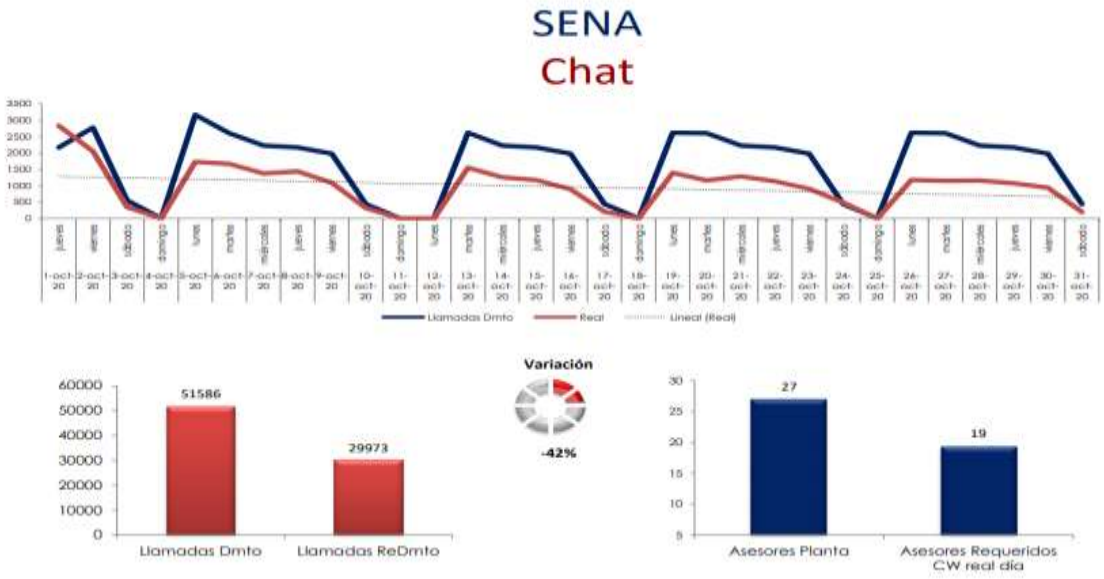

**LINEA SENA CONMUTADOR**

Para el mes de octubre se presentó un aumento de llamadas, teniendo una diferencia entre lo dimensionado y las llamadas contestadas, de un 2%. Los días 01 al 06 de octubre, hubo un aumento de llamadas donde genero perdida de los niveles de servicio, porque algunos usuarios se contactaron a esta línea para consultas de la Oferta educativa e inicio de clases.
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 un -42% de ingreso de sesiones; generando disponibilidad en la línea, sin embargo para los días 01, 02 de octubre, se presentó desbordes en algunas franjas por Cancelaciones de matrículas y consultas de inicio de clases, generando perdida de niveles de servicios.



## 4. INDICADORES DE SERVICIO

### SERVICIOS INBOUND

Los Niveles de servicio y atención durante el mes de octubre alcanzan a ser impactados por los cambios y ajustes en las medidas tomadas por el Gobierno Nacional frente a la emergencia sanitaria del COVID-19, entre ellos ajustes en horarios, dimensionamientos y formas de prestar los servicio, medidas de distanciamiento, teletrabajo, etc.
El NS presentó incumplimiento en los servicios de Conmutador y Chat, porque se presentó un alto tráfico frente al dimensionado en los servicios en días específicos por Novedades o temas de impacto del Sena en su mayoría, generando poca disponibilidad en las líneas atendidas por Konecta.

| Servicio Consolidado | _Entrante | _Contestadas | Llamadas Servicio | NS | NA |
|---|---|---|---|---|---|
| empresarios y ciudadanos | 89.931 | 89.501 | 87.751 | 98% | 100% |
| Conmutador Nacional | 49.229 | 48.363 | 44.247 | 91% | 98% |

| Detalle | _Entrante | _Contestadas | Llamadas de Servicio | _NS | _NA |
|---|---|---|---|---|---|
| Chat | 28.232 | 27.682 | 25.511 | 92% | 98% |

### SERVICIOS OUTBOUND

### ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de octubre de 2020 se gestionaron dos (2) bases, para un total de 280 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_OCTUBRE_VOZ | 20/10/2020 | 20/10/2020 | 20/10/2020 | 20/10/2020 | 35 | 2 | 33 | 33 | 33 | 33 |
| DG01DET_ PRESELECCIONADOS CONVOCATORIA QUÉBEC_OCTUBRE_VOZ | 24/10/2020 | 26/10/2020 | 24/10/2020 | 26/10/2020 | 465 | 196 | 269 | 247 | 247 | 235 |

| TMO PERIODO SEGUNDOS | TMO PERIODO MINUTOS | NC TOTAL | NE TOTAL |
|---|---|---|---|
| 240,9 | 4,0 | 93 | 96,0 |

## ANS Servicio Outbound SMS Interactivos

Para el mes de octubre de 2020, se gestionaron cuatro (4) bases, para un total de 1.636 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1638 | 1638 | 1636 | 1636 | 100% | 100% |

## ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el mes de octubre de 2020, se gestionaron veintiún (21) bases, para un total de 144.370 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| 157609 | 144758 | 144370 | 144370 | 100% | 100% |

## ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el mes de octubre de 2020, se gestionaron dieciséis (16) bases, para un total de 24.147 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| 24174 | 24174 | 24147 | 24147 | 100% | 100% |

## 5. FACTURACIÓN

Para el mes de octubre 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 | $ 244.357.962 |
| Empresario | $ 22.554.605 |
| Conmutador Nacional | $ 75.338.914 |
| Chat | $ 103.382.028 |
| Voz Outbound | $ 1.811.454 |
| SMS Interactivo | $ 57.375 |
| SMS Outbound | $ 175.549 |
| Email Outbound | $ 749.280 |
| Total | $ 448.427.167 |

## 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 | 81.938 | 342 | 5,7 | $ 2.982,230 | $ 244.357.962 | $ 7.019.871 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - | $ 7.019.871 |
| EMPRESARIOS | 7.563 | | | | $ 22.554.605 | $ - | $ 329.835 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ 329.835 |
| CONMUTADOR | 48.363 | 167 | 2,8 | $ 1.557,780 | $ 75.338.914 | $ 4.012.997 | $ 2.141.013 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ 6.154.010 |

| 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 | 280 | 241 | 4,0 | $ 6.469,48 | $ 1.811.454 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - |

| 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 | 27.682 | $ 3.734,63 | $ 103.382.028 | $ 4.819.913 | $ 2.685.199 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ 7.505.112 |

| 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 | 24.147 | 7,270 | $ 175.549 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - |
| ENVIO CORREOS | 144.370 | 5,19 | $ 749.280 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - |
| ENVIO USSD | 1.636 | 35,07 | $ 57.375 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - |

Ver detalle de llamadas y gestión de las bases juntas ANS y Posibles penalizaciones en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-071-2020)

## 6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado, para el mes de octubre se ejecutó $436.645.279, quedando por ejecutar para la vigencia del 2020 $839.925.757

| Mes | Valor consumos ($) | Descuento por incumplimiento de ANS ($) | Subtotal Factura ($) | IVA 19% | Total Factura ($) (Consumos - ANS+IVA 19%) | Saldo de la vigencia ($) IVA Incluido |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%* | | | | | | 7.149.375.000 |
| enero | 425.022.701 | - | 425.022.701 | 80.754.313 | 505.777.014 | 6.643.597.986 |
| febrero | 602.673.515 | - | 601.589.602 | 114.302.040 | 715.891.722 | 5.927.706.264 |
| marzo | 447.936.916 | - | 447.936.916 | 85.108.014 | 533.044.930 | 5.394.661.334 |
| abril | 431.352.056 | - | 431.352.056 | 81.956.891 | 513.308.947 | 4.881.352.388 |
| mayo | 752.128.026 | - | 752.128.026 | 142.904.325 | 895.032.351 | 3.986.320.037 |
| junio | 465.316.702 | - | 465.316.702 | 88.410.173 | 553.726.875 | 3.432.593.161 |
| julio | 690.046.554 | - | 690.046.554 | 131.108.845 | 821.155.399 | 2.611.437.762 |
| agosto | 489.606.239 | - | 489.606.239 | 93.025.185 | 582.631.424 | 2.028.806.338 |
| septiembre | 562.414.032 | - | 562.414.032 | 106.858.666 | 669.272.698 | 1.359.533.639 |
| octubre | 436.645.279 | - | 436.645.279 | 82.962.803 | 519.607.882 | 839.925.757 |
| noviembre | 501.360.000 | - | 501.360.000 | 95.258.400 | 596.618.400 | 243.307.357 |
| diciembre | 501.360.000 | - | 501.360.000 | 95.258.400 | 596.618.400 | -353.311.043 |
| Total | 6.305.862.020 | - | 6.304.778.187 | 1.197.907.856 | 7.502.686.043 | -353.311.043 |

## 7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de octubre se cumple el ANS de calidad al 93%, en todos los servicios de la campaña, este se logra dado los refuerzos y acompañamiento del Staff a través de las diferentes herramientas que se tienen activas en la contingencia, en estas actividades participó todo el equipo de Lideres, Tutores y técnicos de Experiencia.

| SKILL | Nota Calidad | Q. Muestras |
|---|---|---|
| Chat | 97% | 150 |
| Ciudadanos | 90% | 268 |
| Conmutador | 95% | 113 |
| Empresarios | 93% | 65 |
| Total | 93% | 596 |

**Resultado por cada servicio**




Ver detalle de resultados de Calidad en el ANEXO 2 (Acta de cierre Calidad- SCC-RT-070-2020)

**Plan de Acción:**

Dando continuidad a los desarrollos generados en la modalidad de trabajo en casa, para el mes de octubre 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 en multiconsulta (Nik), preturnos, cuestionario de píldoras del conocimiento, reporte y alarma de errores en KCRM, capsulas de la ortografía.

## Cronograma Plan de acción ejecutado

Konecta

12

| Nombre Actividad | Herramientas | Responsable | Inicio | Final | 1-oct | 2-oct | 5-oct | 6-oct | 7-oct | 8-oct | 9-oct | 13-oct | 14-oct | 15-oct | 16-oct | 19-oct | 20-oct | 21-oct | 22-oct | 23-oct | 26-oct | 27-oct | 28-oct | 29-oct | 30-oct |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tip cómo mejorar la CX de clientes. | Chat Jarvis | Diego Estepa | 7/10/2020 | 28/10/2020 | | | | | SI | | | | SI | | | | | SI | | | | | SI | | |
| Publicación Multiconsulta | Multiconsulta | Andrés Gonzalez | 1/10/2020 | 30/10/2020 | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| Pre Turnos | Chat Jarvis glo Paco | Andres / Sofia | 1/10/2020 | 29/10/2020 | SI | | | | | SI | | | | SI | | | | | SI | | | | | SI | |
| Cuestionario Píldoras del Conocimiento | Paco | Andres Gonzalez - Jenny Cespedes | 1/10/2020 | 29/10/2020 | SI | | | | | SI | | | | SI | | | | | SI | | | | | SI | |
| Tip cómo mejorar la CX de clientes. | Chat Jarvis | Anderson Porras | 2/10/2020 | 30/10/2020 | | SI | | | | | SI | | | | | | | | | SI | | | | | SI |
| Píldora de la Tipificación | Chat | Alexandra Roncancio | 5/10/2020 | 28/10/2020 | | | SI | | | | | | | | SI | SI | | | | | SI | | | | |
| Capsulas de la ortografía | Chat | Luz Gomez | 6/10/2020 | 27/10/2020 | | | | SI | | | | SI | | | | | SI | | | | | SI | | | |
| Videos explicando 3 posibles escenarios que se pueden presentar en el proceso de tipificación en los aplicativos CRM y KCRM | Paco | Carolina Linares | 30/10/2020 | 30/10/2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | NO |
| Actividad "Mejorando mi ortografía" | Paco | Andres Gonzalez | 15/10/2020 | 29/10/2020 | | | | | | | | | | SI | | | | | SI | | | | | SI | |

## 8. EVALUACION MENSUAL

En el mes de octubre 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 | APROBACION |
| CHAT | 38 | 9,82 | 98,20% |
| CIUDADANO | 53 | 9,4 | 94,00% |
| CONMUTADOR | 22 | 9,9 | 99,00% |
| EMPRESARIOS | 7 | 9,29 | 92,90% |

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

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

Ver detalle de resultados de evaluación en el ANEXO 3 (Acta de Evaluación - SCC-RT-068-2020)

## 9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

Durante el mes de octubre del 2020 se presentaron 7 quejas por parte de los usuarios de los servicios del centro de Contacto, con los siguientes resultados:

| FECHA DE OCURRENCIA | SERVICIO AFECTADO | TRANSACCIONES ATENDIDAS | INDICADOR PQR |
|---|---|---|---|
| 1/10/2020 | Chat | 2423 | 100 |
| 7/10/2020 | Inbound Conmutador | 2120 | 100 |
| 13/10/2020 | Inbound Ciudadano | 3806 | 100 |
| 14/10/2020 | Chat | 185 | 99,99 |
| 19/10/2020 | Chat | 1290 | 99,99 |
| 26/10/2020 | Inbound Ciudadano | 3451 | 100 |
| 28/10/2020 | Chat | 1084 | 99,99 |

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

## 10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

En el mes de octubre 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 | 272 | 272,0 | 100,0 | 0 |
| INBOUND-EMPRESARIOS | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 272 | 272,0 | 100,0 | 0 |
| INBOUND-CONMUTADOR | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 272 | 272,0 | 100,0 | 0 |
| CHAT | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 272 | 272,0 | 100,0 | 0 |
| OUTBOUND | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 272 | 272,0 | 100,0 | 0 |
| SMS | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 272 | 272,0 | 100,0 | 0 |
| USSD | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 272 | 272,0 | 100,0 | 0 |
| CORREO | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 272 | 272,0 | 100,0 | 0 |

Ver detalle de disponibilidad en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación -SCC-RT-071-2020)

## 11. SATISFACCION – ENCUESTA

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

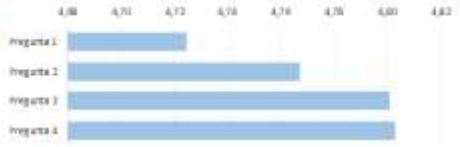



### CANAL DE VOZ

**Ciudadanos**

Se presentó un nivel de satisfacción en las 4 preguntas de la encuesta del 4,77% promedio, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas:

| Pregunta | Satisfacción |
|---|---|
| ¿La utilidad de la información recibida fue? | 4,72 |
| ¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | 4,77 |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | 4,80 |
| ¿La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | 4,80 |
| Su solicitud fue resuelta por el agente Marque SI o NO | 1,07 |



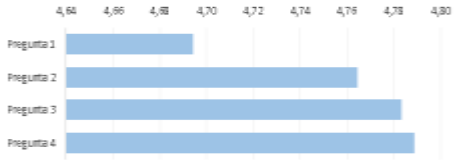
| Pregunta | Encuestas Aplicadas | Excelente | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ¿La utilidad de la información recibida fue? | 28.140 | 85,87% | 8,66% | 1,62% | 0,54% | 3,51% |
| ¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | | 86,72% | 8,65% | 1,62% | 0,59% | 2,41% |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | | 88,26% | 7,68% | 1,71% | 0,53% | 1,80% |
| ¿La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | | 87,86% | 8,27% | 1,60% | 0,49% | 1,88% |

| Pregunta | SI | NO |
|---|---|---|
| ¿La utilidad de la información recibida fue? | 93,2% | 6,8% |

**Empresarios**

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

| Pregunta | Satisfacción |
|---|---|
| ¿La utilidad de la información recibida fue? | 4,69 |
| ¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | 4,76 |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | 4,78 |
| ¿La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | 4,79 |
| 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? | 2.260 | 85,49% | 7,96% | 1,46% | 0,66% | 4,42% |
| ¿La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | | 86,72% | 8,65% | 1,62% | 0,59% | 2,41% |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | | 87,96% | 7,75% | 1,27% | 0,68% | 2,34% |
| ¿La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | | 88,29% | 7,53% | 1,30% | 0,55% | 2,34% |

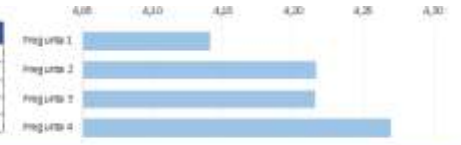
| Pregunta | SI | NO |
|---|---|---|
| ¿La utilidad de la información recibida fue? | 93,3% | 6,7% |

## CANAL CHAT

### Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción en las 4 preguntas de la encuesta del 4,21%; y en la pregunta si fue resuelta su solitud en la sesión, 6112 usuarios indicaron que SI y 1881 indicaron que NO.

| Pregunta | Satisfacción |
|---|---|
| La utilidad de la información recibida fue? | 4,14 |
| La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | 4,22 |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | 4,22 |
| La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | 4,27 |
| Su solicitud fue resuelta por el agente marque SI o NO | 7993 |




| Pregunta | Encuestas Aplicadas | Excelente | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| La utilidad de la información recibida fue? | 7.993 | 62,86% | 16,11% | 5,77% | 2,71% | 12,52% |
| La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | | 66,16% | 14,61% | 5,39% | 2,38% | 11,46% |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | | 66,28% | 14,53% | 5,16% | 2,51% | 11,50% |
| La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | | 68,66% | 13,54% | 4,73% | 2,23% | 10,85% |

| Pregunta | Si | No |
|---|---|---|
| Su solicitud fue resuelta por el agente | 76,5% | 23,5% |

### Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción en las 4 preguntas de la encuesta del 4,02%; y en la pregunta si fue resuelta su solitud en la llamada 181 usuarios indicaron que SI y 60 indicaron que NO.

| Pregunta | Satisfacción |
|---|---|
| La utilidad de la información recibida fue? | 3,94 |
| La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | 4,06 |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | 4,02 |
| La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | 4,05 |
| Su solicitud fue resuelta por el agente marque SI o NO | 241 |




| Pregunta | Encuestas Aplicadas | Excelente | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| La utilidad de la información recibida fue? | 241 | 57,68% | 16,60% | 6,22% | 1,24% | 16,26% |
| La disponibilidad para atender su trámite o servicio fue? | | 61,83% | 15,36% | 5,39% | 1,66% | 15,77% |
| Califique el nivel de conocimiento del asesor para atender su trámite o servicio | | 61,00% | 14,52% | 6,64% | 1,66% | 16,18% |
| La claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su petición fue? | | 61,41% | 14,52% | 7,05% | 1,66% | 15,36% |

| Pregunta | Si | No |
|---|---|---|
| Su solicitud fue resuelta por el agente | 75,1% | 24,9% |

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

## 12. TIPIFICACIÓN MENSUAL

Durante el mes de octubre 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

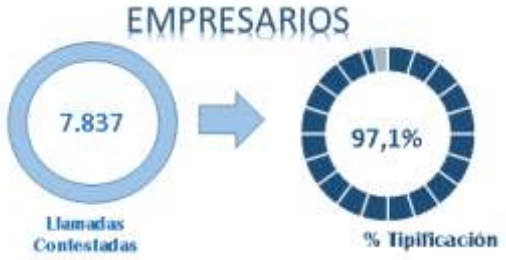
### Ciudadanos:

De las 61832 llamadas se tipifican 61058 con un % de Tipificación de 98.7%, se toma la información de Nivel 1 para la medición del indicador.




### Empresarios

De las 7837 llamadas se tipifican 7606 con un % de Tipificación de 97.1%, se toma la información de Nivel 1y 2 para la medición del indicador.




**Conmutador**

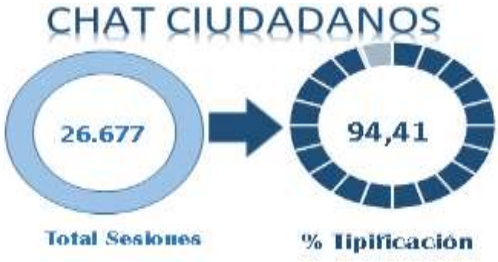
De las 48363 llamadas contestadas por el canal de Conmutador se tipificaron 45620, lo que representa un 94,3% de tipificación en la línea.




**CANAL CHAT**

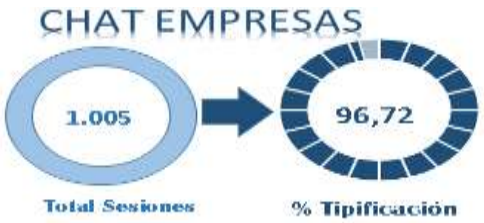
**Ciudadanos**

De las 26677 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 25186, lo que representa un 94.41% de tipificación en la línea.



**Empresarios**

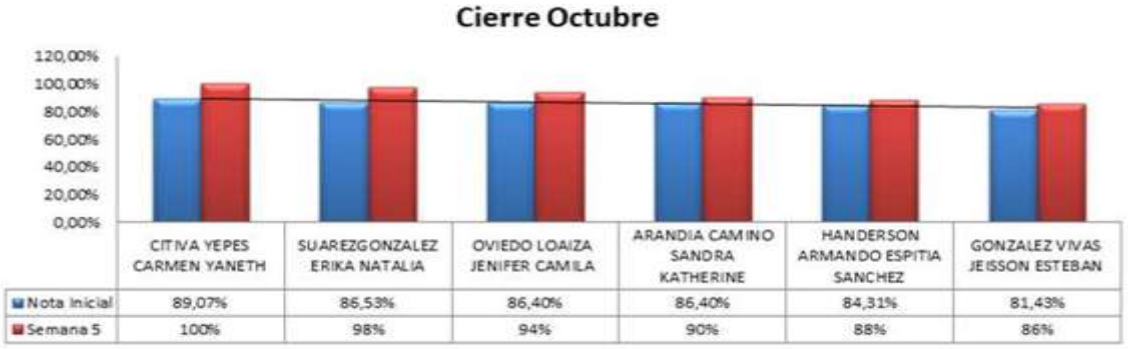
De las 1005 sesiones atendidas en el canal Empresarios se tipificaron 972, lo que representa un 96,72% de tipificación en la línea.




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

## 13. FORMACION MENSUAL

Durante el mes de octubre 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:




| | CITIVA YEPES CARMEN YANETH | SUAREZGONZALEZ ERIKA NATALIA | OVIEDO LOAIZA JENIFER CAMILA | ARANDIA CAMINO SANDRA KATHERINE | HANDERSON ARMANDO ESPITIA SANCHEZ | GONZALEZ VIVAS JEISSON ESTEBAN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nota inicial | 89,07% | 86,53% | 86,40% | 86,40% | 84,31% | 81,43% |
| Semana 5 | 100% | 98% | 94% | 90% | 88% | 86% |

Por información recibida del SENA de realizar Oferta Educativa para el mes de Noviembre, se inició formación de 17 Asesores y se inicia formación de 12 Asesores para el skill de Conmutador.

Se realizó capacitación a 15 Asesores de la línea de ciudadanos, en la línea empresarial, y así quedar multiskill.

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

## 14. CONCLUSIONES

- Para el mes de octubre 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 octubre ya no aplican las excepciones de las actas N°6 y N°8 del 6 de mayo y 3 de junio respectivamente y conforme a la extensión del Gobierno de aislamiento preventivo por COVID19 hasta el 31 de Agosto de 2020; por lo que para de este mes se generan las penalizaciones contractuales cuando apliquen.

- De acuerdo al numeral 16 del artículo 3 del decreto 193 de 2020 (“nueva realidad”), para el mes de octubre 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 se mantuvo en el mes de octubre:

- **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 octubre, 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-071-2020)
Anexo 2: Acta de Cierre de Calidad.( SCC-RT-070-2020
Anexo 3: Acta de evaluación mensual.(SCC-RT-068-2020)
Anexo 4: Informe formación Octubre
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
# OCTUBRE 2020
# SCC

**VERSION 1.0**

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

**Bogotá D.C., 13 de noviembre de 2020**

## INDICE

**1. INTRODUCCIÓN ..... 4**

**2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS ..... 4**

2.1. DEL CONTRATISTA 4
2.2. DE LA INTERVENTORÍA 4

**3. OBJETIVO DEL INFORME ..... 5**

3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS 5

**4. OPERACIÓN ..... 5**

4.1. ACTIVIDADES, REUNIONES Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN 5

**5. SEGUIMIENTO TÉCNICO ..... 8**

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

**6. SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO AL CONTRATO ..... 11**

6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENLACE S.A.S. -KONECTA 11
6.1.1. BALANCE FINANCIERO 11
6.1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 12
6.1.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 13
6.1.4. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES, PARAFISCALES, TRIBUTARIAS Y AMBIENTALES. 14
6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER 14
6.2.1. BALANCE FINANCIERO 14
6.2.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 15
6.2.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 15
6.2.4. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES 16

**7. SEGUIMIENTO JURÍDICO ..... 17**

7.1. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA 17
7.2. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 – CONSORCIO CONTACT CENTER 17

**8. LOGROS ..... 17**

**9. GLOSARIO ..... 18**

**10. ANEXOS ..... 19**

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de servicio ..... 9
Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio ..... 10
Tabla 3. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA ..... 12
Tabla 4. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA ..... 12
Tabla 5. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S - Konecta ..... 13
Tabla 6. Balance Financiero Consorcio Contact Center ..... 14
Tabla 7. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center ..... 15
Tabla 8. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA ..... 17
Tabla 9. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center ..... 17

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

## 2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS

### 2.1. DEL CONTRATISTA

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

### 2.2. DE LA INTERVENTORÍA

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

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

## 3. OBJETIVO DEL INFORME

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

### 3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

## 4. OPERACIÓN

### 4.1. ACTIVIDADES, REUNIONES Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN

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

- Durante el mes de octubre 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 3 de octubre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó el estado de la actualización del reporte de encuestas trimestrales, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 5 de octubre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó el estado de la entrega de las grabaciones de diciembre de 2019 para las

líneas conmutador, ciudadano y empresario, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 6 de octubre de 2020, la Interventoría realizó una mesa de trabajo en la cual se revisó el presupuesto financiero de la vigencia 2020, con el fin de informar el déficit para la adicción del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- El 14 de octubre de 2020, se realizó el Comité de seguimiento contractual No. 017 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, dicho comité contó con la participación del SENA, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría.

- El 14 de octubre de 2020, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA realizó una mesa de trabajo en la cual presentó la plantilla de contingencia para el curso nivel II CRM para las solicitudes de empresarios, dicha reunión conto con la participación de la Interventoría y el SENA.

- Los días 22 y 30 de octubre 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 28 de octubre de 2020, se realizó el Comité de seguimiento contractual No. 018 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 28 de octubre de 2020, se realizó el comité de seguimiento de riesgos No. 009 del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, dicho comité contó con la participación del SENA, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría.

- Los días 28 y 29 de octubre de 2020, el SENA, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría realizaron la primera revisión de Acuerdos de niveles de servicio – ANS del contrato No. No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, en la cual se validó las consideraciones a tener en cuenta para otorgar las exoneraciones por fallas, eventos e incidentes por aplicativos SENA y desbordes de tráfico de llamadas por eventos SENA.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-066-2020, generó observaciones a la primera versión del informe del incidente del canal chat ocurrido el 18 de septiembre de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-067-2020, generó observaciones a las inconsistencias identificadas en los Informes de las encuestas de Satisfacción trimestrales de lo que va el año 2020 y solicitó a MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA subsanar de manera inmediata dichas falencias.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-068-2020, informó que luego de revisar la primera versión del informe de la oferta educativa de septiembre de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-069-2020, generó observaciones a la tercera versión de la propuesta de transformación digital presentado por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-070-2020, generó observaciones a los certificados de las obligaciones financieras del periodo de septiembre de 2020 presentado por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-071-2020, informó que luego de revisar la primera versión ajustada del informe de las diferencias de datos en el reporte del canal chat ocurrido en el periodo de septiembre de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-072-2020, manifestó que luego de revisar los soportes de cumplimiento de las obligaciones financieras y contables del mes de septiembre del 2020, presentados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL075-2020, SCC-MULT-CCC-P-GCL076-2020 y SCC-MULT-CCC-P-GCL078-2020 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. | septiembre 2020 | Cumple |
| Certificado de cumplimiento obligaciones laborales y sistema de gestión y seguridad y salud del trabajo (SGSST) | septiembre 2020 | Cumple |
| Certificado de cumplimiento obligaciones tributarias | septiembre 2020 | Cumple |
| Certificado de carácter ambiental | septiembre 2020 | Cumple |

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-073-2020, informó que luego de revisar la primera versión del informe de operación del periodo de septiembre 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-044-2020, radicó al SENA el concepto de la adición al contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-045-2020, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 09 del periodo del 1 al 30 de septiembre de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-046-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de septiembre de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-047-2020, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de septiembre de 2020 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-048-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en el mes de septiembre de 2020.

## 5. SEGUIMIENTO TÉCNICO

A continuación, se presentan los indicadores de los niveles de servicio del centro de contacto y la disponibilidad de las líneas de atención, las transacciones entrantes y salientes gestionadas en el presente mes, los aspectos relevantes y recomendaciones de tipo operativo para el periodo del 1 al 31 de octubre de 2020.

### 5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de octubre 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 | 82.173 | 81.938 | 80.230 | 235 | 98% | 100% | 5.7 |
| Inbound Empresarial | 7.758 | 7.563 | 7.521 | 195 | 99% | 97% | 5.7 |
| Conmutador | 49.229 | 48.363 | 44.247 | 866 | 91% | 98% | 2.8 |

| 1Servicio | Sesiones Entrantes | Sesiones Atendidas | Sesiones Atendidas < 20 segundos | % NS | % NA | Sesiones abandonadas |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Chat | 28.232 | 27.682 | 25.511 | 92% | 98% | 550 |

| Servicio | Registros Entregados | Registros Depurados | Registros Enviados | % NS | % NA |
|---|---|---|---|---|---|
| Correo Electrónico | 144.758 | 144.370 | 144.370 | 100% | 100% |
| SMS | 24.174 | 24.147 | 24.147 | 100% | 100% |
| USSD | 1.638 | 1.636 | 1.636 | 100% | 100% |

| Servicio | Registros a gestionar | Registros Depurados | Registros Contactados | Contactados Oportunamente | Registros Efectivos | Contrastabilidad | Efectividad |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Outbound | 500 | 302 | 280 | 280 | 268 | 93% | 96% |

**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 100% 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 97% 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 91% y 98% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

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

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

- Servicio de SMS: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 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 93% y 96% 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 octubre 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 octubre 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:

  MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y el SENA acordaron retomar este servicio para continuar su implementación.

- Agentes Ágora:

  MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA informó que está en proceso de revisión de 5 hojas de vida de los aspirantes a este rol los cuales están realizando el diplomado exigido.

- WhatsApp Bussines:

  El Acuerdo de servicio de Facebook para WhatsApp está en proceso de revisión por parte del área jurídica del SENA.

  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.

## 6. SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO AL CONTRATO

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

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

#### 6.1.1. Balance Financiero

Al corte 31 de octubre de 2020 el estado del balance financiero del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, es el siguiente:

**Cifras incluido IVA 19%:**

| Vigencia | Presupuesto asignado a la vigencia con IVA ($) | Valor ejecutado en servicios en la vigencia ($) | Valor no ejecutado en la vigencia ($) | Saldo por ejecutar ($) |
|---|---|---|---|---|
| 2019 (diciembre) | 424.527.600 | 223.661.227 | 200.866.373 | - |
| 2020 | 7.149.375.000 | 6.309.449.243 | - | 839.925.757 |
| 2021 | 7.149.375.000 | - | - | 7.149.375.000 |
| 2022 | 4.341.722.400 | - | - | 4.341.722.400 |
| **Total** | **19.065.000.000** | **6.533.110.470** | **200.866.373** | **12.331.023.157** |

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

Precisiones:

- **$19.065.000.000**: Presupuesto total asignado al contrato No. CO1.PCCNTR.1188323.
- **$6.533.110.470:** Valor total ejecutado entre los meses de diciembre de 2019 hasta octubre de 2020.
- **$200.866.373:** Corresponde al saldo no ejecutado en la vigencia 2019 y que no podrá ser utilizado para pagar los servicios que se presten hasta la finalización del contrato.
- **$12.331.023.157:** Saldo por ejecutar de noviembre 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 31 de octubre de 2020 y las estimaciones presupuestales de noviembre a diciembre de 2020:

***Cifras incluido IVA 19%***

| Año 2020 | Valor consumos ($) SIN IVA | Descuento por incumplimiento de ANS ($) | Subtotal Factura ($) | IVA 19% | Total, Factura ($) (Consumos - ANS+ IVA 19%) | Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido | Fecha de Pago |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%* | 7.149.375.000 | |
| enero | 425.022.701 | - | 425.022.701 | 80.754.313 | 505.777.014 | 6.643.597.986 | 28/02/2020 |
| febrero | 601.589.682 | - | 601.589.682 | 114.302.040 | 715.891.722 | 5.927.706.263 | 6/04/2020 |
| marzo | 447.936.916 | - | 447.936.916 | 85.108.014 | 533.044.930 | 5.394.661.333 | 30/04/2020 |
| abril | 431.352.056 | - | 431.352.056 | 81.956.891 | 513.308.947 | 4.881.352.386 | 29/05/2020 |
| mayo | 752.128.026 | - | 752.128.026 | 142.904.325 | 895.032.351 | 3.986.320.035 | 30/06/2020 |
| junio | 465.316.702 | - | 465.316.702 | 88.410.173 | 553.726.875 | 3.432.593.160 | 28/06/2020 |
| julio | 690.046.554 | - | 690.046.554 | 131.108.845 | 821.155.399 | 2.611.437.761 | 31/08/2020 |
| agosto | 489.606.239 | - | 489.606.239 | 93.025.185 | 582.631.424 | 2.028.806.336 | 28/09/2020 |
| septiembre | 564.366.506 | 1.952.473 | 562.414.033 | 106.858.666 | 669.272.699 | 1.359.533.637 | 30/10/2020 |
| octubre | 448.427.167 | 11.781.888 | 436.645.279 | 82.962.603 | 519.607.882 | 839.925.755 | - |
| noviembre | 718.487.395 | - | 718.487.395 | 136.512.605 | 855.000.000 | (15.074.245) | - |
| diciembre | 422.090.751 | - | 422.090.751 | 80.197.243 | 502.287.994 | (517.362.239) | - |
| **Total** | **6.456.370.695** | **13.734.361** | **6.442.636.334** | **1.224.100.903** | **7.666.737.237** | **(517.362.239)** | **-** |

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

**Precisiones:**

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

- **Facturación de octubre de 2020:** Corresponde a las cifras conciliadas, se encuentra en proceso de revisión la factura y soportes presentados por Konecta.

- Según las proyecciones mensuales se requiere de **$1.357.287.994**, incluido IVA para el pago de los servicios de noviembre a diciembre de 2020, sin embargo, el presupuesto disponible para lo que queda de la vigencia 2020 del contrato No. C01.PCCNTR. 1188323 es de **$839.925.755**, por lo que se estima un déficit de **$517.362.239** para cubrir la totalidad del pago de los servicios que se presten entre noviembre y diciembre 2020.

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

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

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

Al cierre de este informe MULTIENLACE S.A.S – KONECTA ha presentado en la Interventoría los soportes que evidencian el cumplimiento de obligaciones laborales, parafiscales, tributarias y ambientes de enero hasta septiembre del 2020, *respecto a las certificaciones de octubre de 2020 se encuentran en proceso de revisión por parte de la Interventoría.*

## 6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER

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

### 6.2.1. Balance Financiero

A corte 31 de octubre 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 | 701.068.701 | 4.705.159 | 141.154.772 |
| 2021 | 846.928.632 | - | - | 846.928.632 |
| 2022 | 522.166.351 | - | - | 522.166.351 |
| **Total** | **2.258.476.376** | **701.068.701** | **47.157.920** | **1.510.249.755** |

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

Precisiones:

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

- **$701.068.701:** Ejecución presupuestal a corte 31 de octubre 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.

- **$1.510.249.755:** Es el saldo por ejecutar de noviembre 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 31 de octubre 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*** | **-** |
| noviembre | - | 70.577.386 | 75.282.545 | |
| diciembre | - | 70.577.386 | 4.705.159 | |
| Total, general | - | 842.223.473 | 4.705.159 | |

**Tabla 7. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center**

**Precisiones:**

- El SENA se encuentra al día de pagos de enero hasta septiembre de 2020.
- La factura de octubre de 2020 será entregada a SENA, una vez sea radicado el presente este informe.

- Al cierre de octubre de 2020 el saldo corresponde a **$145.859.931**, presupuesto para el pago de los servicios a prestar en los meses de noviembre y diciembre de 2020.

- Como se evidencia en la tabla número 8, al finalizar la vigencia 2020 quedará un saldo sin ejecutar de **$4.705.159**, valor que corresponde a los dos primeros días de enero de 2020, 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 octubre de 2020, se hará la entrega del certificado de cumplimiento firmado por el representante del Consorcio Contact Center y los respectivos certificados emitidos por cada uno de los Consorciados; M&K, REDCOM LTDA y ESERCON debidamente firmados por cada revisor fiscal. Asimismo, se adjuntará las planillas de pago de parafiscales de cada uno de los profesionales que conforma el equipo de la Interventoría.

## 7. SEGUIMIENTO JURÍDICO

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

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

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

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

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

| Seguros mundial - Número de Póliza NB-100122270 - Anexo 0 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Amparo** | **Plazo** | **%** | **Valor** | **Desde** | **Hasta** |
| Cumplimiento | Vigencia igual al termino de duración del contrato y 4 meses más contados a partir del perfeccionamiento | 10% | 225.850.637,60 | 30/12/2019 | 30/11/2022 |
| Prestaciones sociales | Vigencia igual al termino de duración del contrato y 3 años más contados a partir del perfeccionamiento | 10% | 225.850.637,60 | 30/12/2019 | 30/07/2025 |
| Calidad del servicio | Vigencia igual a la duración del contrato y 4 meses más contados a partir del perfeccionamiento | 20% | 451.701.275,20 | 30/12/2019 | 30/11/2022 |
| ***Total, asegurado*** | | | **903.402.550,40** | | |

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

## 8. LOGROS

- El Sena público en SECOPII el OTROSI con la adición al contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

## 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 #009