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 003 PERIODO DE FEBRERO 2020

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.11883223 de 2019.

MARZO 13 DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS 3

1.1 GENERAL 3

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS 3

3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN 3

3.1. TRAFICO DIMENSIONADO 3

4. INDICADORES DE SERVICIO 10

5. DETALLE FACTURACIÓN 11

5.1 INBOUND 11

5.2 OUTBOUND 12

6. BALANCE PRESUPUESTAL 13

7. CALIDAD DEL SERVICIO 14

8. CONCLUSIONES 16

1. OBJETIVOS

1.1 GENERAL

En este documento se reportan las actividades desarrolladas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA durante la etapa de transición del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, durante el mes de Febrero 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%.

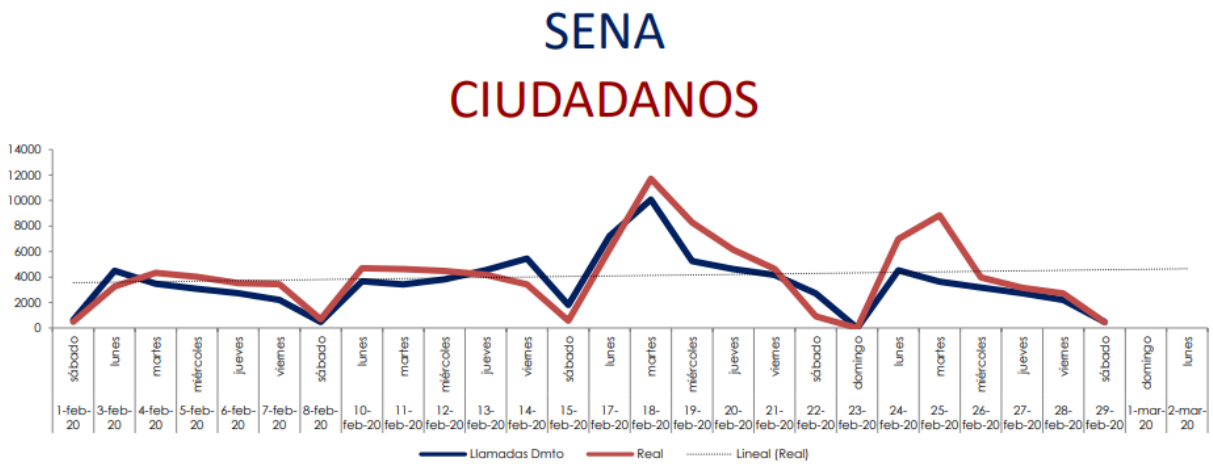
3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN

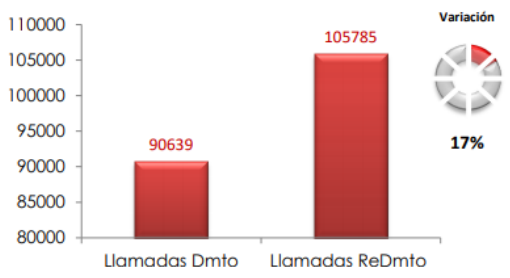
3.1. TRAFICO DIMENSIONADO

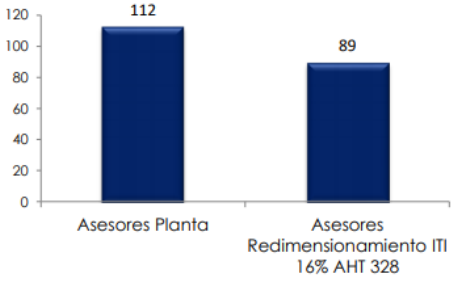
Para el mes de Febrero 2020 se realizó el dimensionamiento de acuerdo al histórico de llamadas recibidas en Febrero de 2019 que fue compartido por el SENA y se evidenció el siguiente comportamiento:

LINEA SENA CIUDADANOS

Se presentó un ingreso adicional de llamadas del 17% frente a lo dimensionado.







INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 003
PERIODO DE FEBRERO 2020

Comportamiento línea Ciudadano

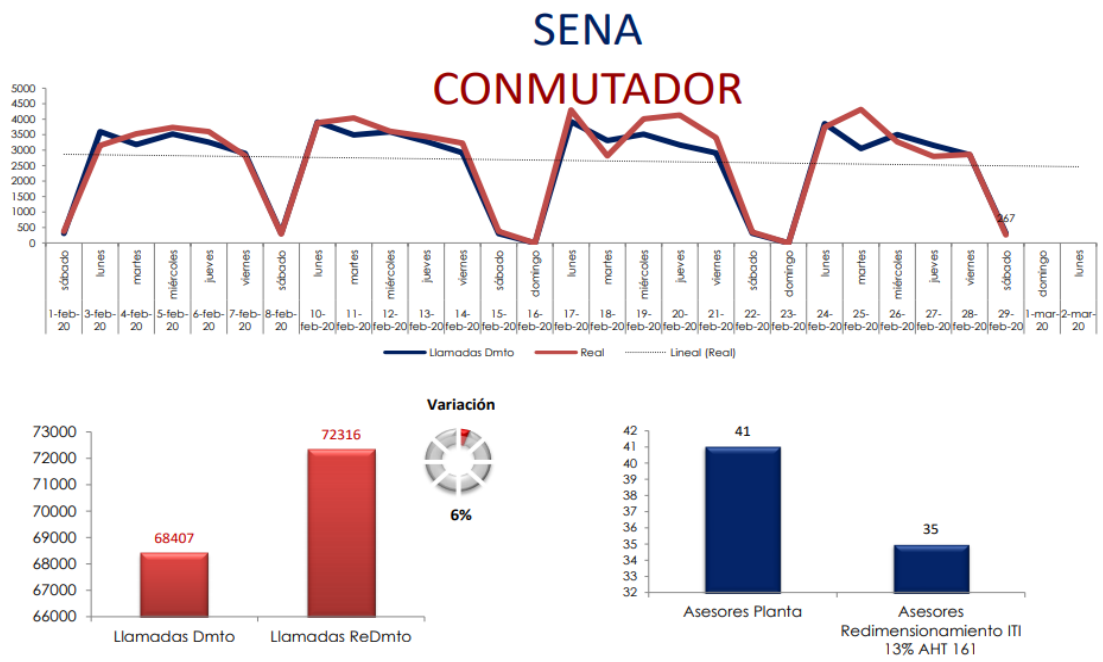
LINEA	DIA HABIL	FECHA	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS UMBRAL	DURACION	TMO	NIVEL DE SERVICIO (%)	NIVEL ATENCION(%)	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO(%	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	VALOR DESCUENTO SERVICIO	VALOR DESCUENTO ATENCIÓN
CIUDADANO	1	1/02/2020	492	488	480	169472	5,8	98	99	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	2	3/02/2020	3276	3262	3261	1090707	5,6	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	3	4/02/2020	4337	4323	4278	1259662	4,9	99	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	4	5/02/2020	4031	4013	3995	1326376	5,5	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	5	6/02/2020	3523	3514	3510	1158932	5,5	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	6	7/02/2020	3443	3432	3421	1101253	5,3	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	7	8/02/2020	691	691	681	230554	5,6	99	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	8	10/02/2020	4699	4684	4665	1446548	5,1	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	9	11/02/2020	4644	4639	4622	1444624	5,2	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	10	12/02/2020	4493	4474	4440	1386079	5,2	99	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	11	13/02/2020	4188	4177	4174	1272979	5,1	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	12	14/02/2020	3960	3809	3804	1175923	5,1	100	96	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	13	15/02/2020	963	963	962	251364	4,4	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	14	17/02/2020	8057	7999	7818	2555674	5,3	98	99	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	15	18/02/2020	16653	14796	7111	4349607	4,9	48	89	30	30	$ 14.898.923	$ 13.237.523
CIUDADANO	16	19/02/2020	10844	10705	9134	3497570	5,4	85	99	30	0	$ 9.701.791	$ -
CIUDADANO	17	20/02/2020	7864	7846	7666	2525377	5,4	98	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	18	21/02/2020	5957	5952	5875	1900002	5,3	99	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	19	22/02/2020	1235	1234	1233	386380	5,2	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	20	24/02/2020	10087	10009	9840	2790927	4,6	98	99	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	21	25/02/2020	13456	13240	11718	3516150	4,4	89	98	30	0	$ 12.038.666	$ -
CIUDADANO	22	26/02/2020	3979	3965	3960	1376522	5,8	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	23	27/02/2020	3168	3155	3154	1184311	6,3	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	24	28/02/2020	2723	2716	2703	1019052	NA	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	25	29/02/2020	466	464	463	148621	NA	100	100	0	0	$ -	$ -

Los días 18 y 19 de Febrero de Oferta educativa se presentó un alto ingreso de llamadas ayudado por divulgación en los medios de comunicación por parte del SENA promoviendo la Oferta. El día 25 de Febrero se presentó un ingreso de llamadas que supero el 143% de lo previsto por fallas en la habilitación de cursos por caída de la página Sofía Plus.

LINEA SENA CONMUTADOR

Se presentó una demanda de llamadas superior al 6% respecto al dimensionamiento realizado.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 003
PERIODO DE FEBRERO 2020

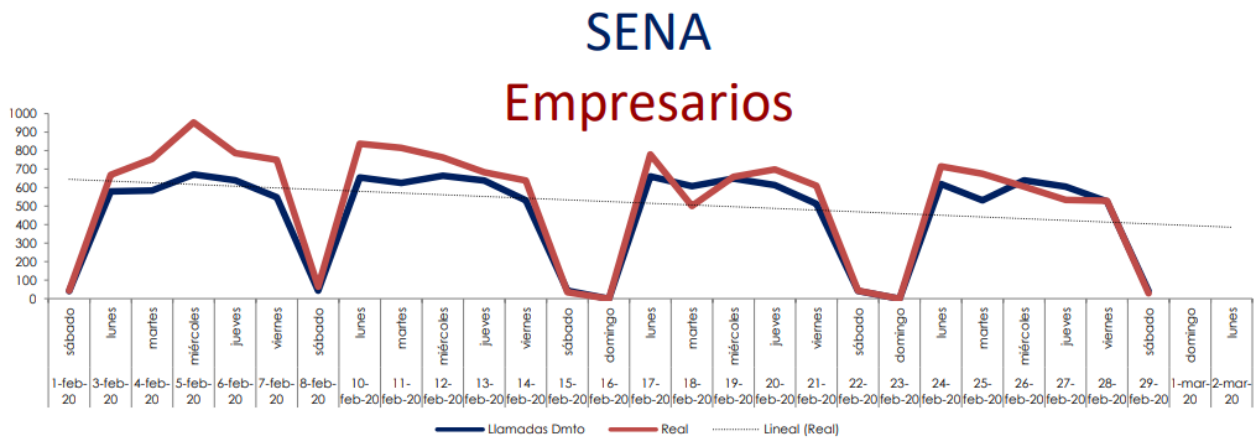


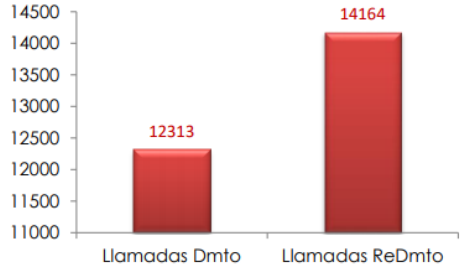
El grupo de Conmutador queda con una planta total de 45 asesores iniciando mes para atender la línea, por lo que durante todo el mes de febrero hay cumplimiento de los NS.

LINEA	DIA HABIL	FECHA	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS UMBRAL	TIEMPO DETALLE	NIVEL DE SERVICIO (%)	NIVEL ATENCION(%)	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO(%)	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	VALOR DESCUENTO SERVICIO	VALOR DESCUENTO ATENCIÓN
CONMUTADOR	1	1/02/2020	381	381	380	63796	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	2	3/02/2020	3215	3212	3211	581401	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	3	4/02/2020	3578	3573	3572	582622	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	4	5/02/2020	3813	3805	3792	636956	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	5	6/02/2020	3659	3655	3649	635139	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	6	7/02/2020	2880	2877	2868	511002	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	7	8/02/2020	299	298	298	46730	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	8	10/02/2020	3960	3953	3919	654274	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	9	11/02/2020	4109	4098	4073	691855	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	10	12/02/2020	3667	3660	3656	617567	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	11	13/02/2020	3493	3486	3468	597464	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	12	14/02/2020	3285	3278	3228	539209	98	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	13	15/02/2020	382	382	379	51994	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	14	17/02/2020	4347	4344	4241	692403	98	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	15	18/02/2020	2916	2912	2881	457079	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	16	19/02/2020	4126	4119	4057	652752	98	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	17	20/02/2020	4236	4225	4131	678618	98	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	18	21/02/2020	3517	3507	3452	570693	98	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	19	22/02/2020	367	364	356	48185	98	99	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	20	24/02/2020	3907	3903	3808	588465	98	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	21	25/02/2020	4457	4447	4439	603760	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	22	26/02/2020	3356	3349	3324	498344	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	23	27/02/2020	2898	2893	2889	478119	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	24	28/02/2020	2936	2932	2926	466927	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	25	29/02/2020	279	277	271	42034	98	99	0	0	$ -	$ -

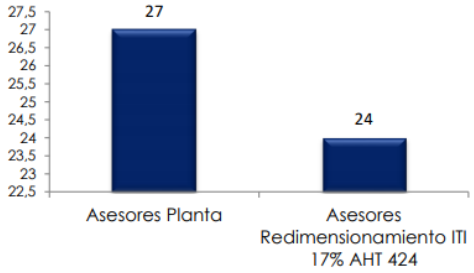
LÍNEA SENA EMPRESARIOS

En el servicio de Empresarios se presentó una variación entre lo dimensionado y lo real del 15%.









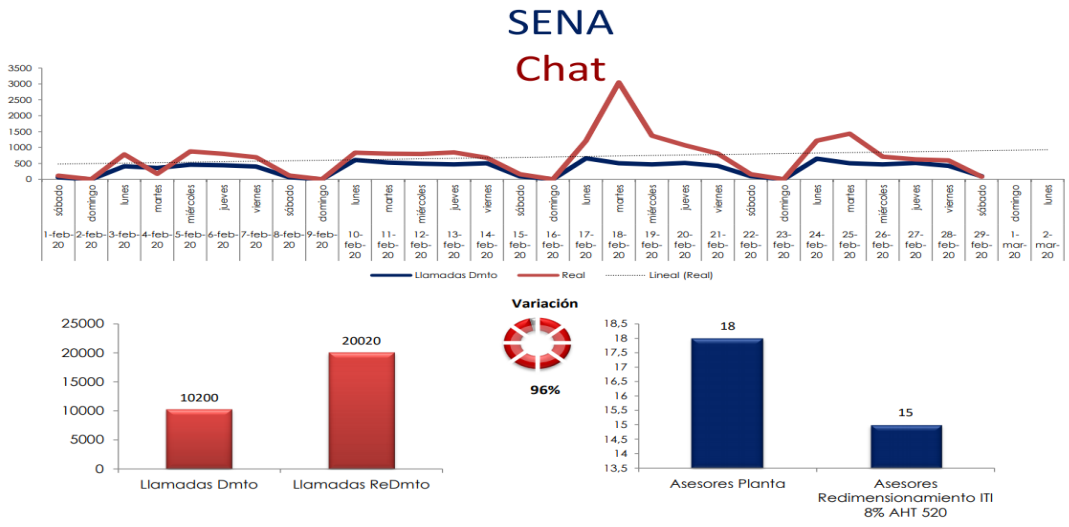
Comportamiento Servicio Empresarios:

En Febrero de 2020 el Skill de Empresarios, se evidencia que el día de mayor impacto es el 18 de Febrero de 2020, la causa raíz es que en esta fecha inicia el proceso de inscripciones de la Oferta Educativa, dada la necesidad del servicio se apoya la operación con asesores del servicio Ciudadanos, sin embrago no se logra alcanzar el umbral del NS, cierre del 92%.

LINEA	DIA HABIL	FECHA	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS UMBRAL	TIEMPO	NIVEL DE SERVICIO (%)	NIVEL ATENCION (%)	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO(%)	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	VALOR DESCUENTO SERVICIO	VALOR DESCUENTO ATENCIÓN
EMPRESARIO	1	1/02/2020	44	44	44	16648,0	6,3	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	2	3/02/2020	671	671	671	292715,0	7,3	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	3	4/02/2020	759	753	753	238697,0	5,3	100	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	4	5/02/2020	953	936	915	428080,0	7,6	98	98	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	5	6/02/2020	793	788	786	364644,0	7,7	100	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	6	7/02/2020	751	745	745	329697,0	7,4	100	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	7	8/02/2020	67	64	63	31383,0	8,2	98	96	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	8	10/02/2020	840	832	832	350539,0	7,0	100	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	9	11/02/2020	815	810	805	344631,0	7,1	99	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	10	12/02/2020	767	758	757	324343,0	7,1	100	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	11	13/02/2020	685	673	673	315519,0	7,8	100	98	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	12	14/02/2020	641	623	623	283877,0	7,6	100	97	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	13	15/02/2020	36	36	36	12976,0	6,0	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	14	17/02/2020	781	767	762	294558,0	6,4	99	98	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	15	18/02/2020	520	517	476	206180,0	6,6	92	99	10	0	$ 155.076	$ -
EMPRESARIO	16	19/02/2020	662	659	643	288950,0	7,3	98	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	17	20/02/2020	700	698	690	308860,0	7,4	99	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	18	21/02/2020	613	612	612	256550,0	7,0	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	19	22/02/2020	45	45	45	14599,0	5,4	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	20	24/02/2020	718	717	716	290017,0	6,7	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	21	25/02/2020	679	677	667	299842,0	7,4	99	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	22	26/02/2020	607	604	604	302178,0	8,3	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	23	27/02/2020	535	535	535	237653,0	7,4	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	24	28/02/2020	530	526	526	248402,0	7,9	100	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	25	29/02/2020	30	30	30	15051,0	8,4	100	100	0	0	$ -	$ -

CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA se presentó un tráfico del 96% por encima de lo dimensionado.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 003
PERIODO DE FEBRERO 2020

LINEA	DIA HABIL	FECHA	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO (%)	NIVEL ATENCION(%)	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO(%)	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	VALOR DESCUENTO SERVICIO	VALOR DESCUENTO SERVICIO
CHAT	1	1/02/2020	112	106	106	100	95	0	20	$ -	$ 79.174
CHAT	2	3/02/2020	784	776	776	100	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	3	4/02/2020	171	169	169	100	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	4	5/02/2020	879	876	875	100	100	0	0	$ -	$ -
CHAT	5	6/02/2020	802	797	797	100	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	6	7/02/2020	694	689	669	97	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	7	8/02/2020	118	115	115	100	97	0	20	$ -	$ 85.897
CHAT	8	10/02/2020	839	834	825	99	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	9	11/02/2020	807	801	799	100	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	10	12/02/2020	799	795	781	98	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	11	13/02/2020	848	842	827	98	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	12	14/02/2020	677	671	667	99	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	13	15/02/2020	157	157	157	100	100	0	0	$ -	$ -
CHAT	14	17/02/2020	1210	1184	1084	92	98	20	0	$ 884.363	$ -
CHAT	15	18/02/2020	3046	2130	233	11	70	30	30	$ 2.386.435	$ 261.051
CHAT	16	19/02/2020	1373	1350	1156	86	98	30	0	$ 1.512.529	$ -
CHAT	17	20/02/2020	1070	1063	1044	98	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	18	21/02/2020	810	808	801	99	100	0	0	$ -	$ -
CHAT	19	22/02/2020	157	156	156	100	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	20	24/02/2020	1214	1209	1130	93	100	20	0	$ 903.036	$ -
CHAT	21	25/02/2020	1433	1356	1230	91	95	30	20	$ 1.519.252	$ 918.721
CHAT	22	26/02/2020	713	709	703	99	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	23	27/02/2020	628	627	626	100	100	0	0	$ -	$ -
CHAT	24	28/02/2020	593	586	573	98	99	0	0	$ -	$ -
CHAT	25	29/02/2020	83	83	82	99	100	0	0	$ -	$ -

El día de mayor aumento de tráfico fue el 18 de Febrero primer día de inscripciones en Oferta Educativa con un 505% lo que ocasionó incumplimiento en los NS; adicional los días 24 y 25 de febrero la página oferta.senasofiaplus.edu.co no permitía realizar inscripciones lo que ocasionó un incremento en el ingreso de las sesiones.

A pesar de tener casi el doble de sesiones de las esperadas se logró unos niveles de servicio muy favorables a excepción del día de inicio de oferta por lo indicado en párrafo anterior. (los días 17,19, 24 y 25 de igual forma no se cumplieron por lo indicado anteriormente)

4. INDICADORES DE SERVICIO

SERVICIOS INBOUND

Tuvimos **Oferta Educativa** del 18 al 25 de Febrero teniendo el siguiente comportamiento:

Fecha	Día	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Llamadas Servicio	Meta NS	% NS	Meta NA	% NA	AHT	Llamadas Tipificadas	% Tipificación
18/02/2020	Martes	2.093	1.892	201	767	95,00%	40,54%	97,00%	90,40%	415	2.524	133,40%
19/02/2020	Miércoles	1.362	1.331	31	1.127	95,00%	84,67%	97,00%	97,72%	431	2.354	176,86%
20/02/2020	Jueves	1.068	1.066	2	1.046	95,00%	98,12%	97,00%	99,81%	426	1.576	147,84%
21/02/2020	Viernes	767	766	1	765	95,00%	99,87%	97,00%	99,87%	435	1.215	158,62%
22/02/2020	Sábado	173	172	1	172	95,00%	100,00%	97,00%	99,42%	430	248	144,19%
24/02/2020	Lunes	1.647	1.578	69	1.500	95,00%	95,06%	97,00%	95,81%	337	1.889	119,71%
25/02/2020	Martes	2.556	2.490	66	1.892	95,00%	75,98%	97,00%	97,42%	309	2.955	118,67%
Total		9.666	9.295	371	7.269	95,00%	78,20%	97,00%	96,16%	404	12.761	137,29%

El primer día de la Oferta educativa se presentó un alto ingreso de llamadas desde la apertura, especialmente porque el Director de formación del SENA invitó en las noticias a participar en la jornada de Ofertas para el país. El nivel de servicio de este primer día cerro al 41,41% siendo el día con mayor ingreso de llamadas.
A partir del jueves 20 de febrero se cumplió con los Niveles de servicio, a excepción del último día de Oferta que se presentó nuevamente alto ingreso de llamadas porque los postulados a los cursos no podían hacer inscripciones por incidencia en la página de Sofía Plus para tal fin en los dos últimos días (24 y 25 de Febrero), apareciendo los cursos disponibles en cero.

Para el mes de Febrero ya se contaba con el personal necesario para atender las llamadas lo que permitió mejorar los niveles de servicio, solo se presenta impacto en los días de oferta educativa por el ingreso de mayor número de llamadas al inicio por tener mayor divulgación y al finalizar la oferta por fallas en la página Sofía Plus.

Los Niveles de servicio y atención para TODOS los servicios inbound fue el siguiente, teniéndose cumplimiento en todos a excepción en Ciudadanos por el mayor ingreso de llamadas / sesiones en los días de la oferta educativa.

Servicio	.Entrantes	.Contestadas	.Abandonadas	.Antes Del Umbral	.Nivel de Servicio	.Nivel de Atención	.% Abandono	.% Ocupación	.Aht
Sena Atencion Ciudadano	126.860	124.188	2.672	112.177	87,4%	97,8%	2,2%	64,1%	304
Sena Atencion Ciudadano Ingles	181	174	7	171	94,4%	96,1%	3,9%	8,7%	101
Sena Empresario	14.186	14.067	119	13.905	98,0%	99,2%	0,8%	57,5%	432
Sena Empresario Ingles	56	53	3	53	94,6%	94,6%	5,4%	8,7%	74
Sub _Empresarios y Ciudadanos	141.283	138.482	2.801	126.306	88,8%	97,9%	2,1%	59,3%	337

Servicio	.Entrantes	.Contestadas	.Abandonadas	.Antes Del Umbral	.Nivel de Servicio	.Nivel de Atención	.% Abandono	.% Ocupación	.Aht
Sena Atencion Ciudadano Conmutador	72.355	72.293	62	71.653	99,0%	99,9%	0,1%	50,2%	164
Sena Atencion Ciudadano Conmutador Ingles	1.707	1.637	70	1.605	94,0%	95,8%	4,2%	8,8%	79
Sub_Conmutador Nacional	74.062	73.930	132	73.258	98,9%	99,8%	0,2%	46,6%	152

Servicio	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	Contestadas 20	Nivel de Servicio	Eficiencia	% Abandono	% Ocupación
Chat Ciudadano	18.977	17.868	1.109	15.418	81.25%	94.16%	5.84%	79.9%
Chat Empresario	1.043	1.021	22	963	92.33%	97.89%	2.11%	79.9%
Sub_Chat	10.546	10.389	157	9.367	89%	99%	1%	66%

5. FACTURACIÓN

Para el mes de Febrero 2020 se presentó la siguiente facturación en cada uno de los servicios prestados.

Descip.Centro De Costos	Centro Costos	Servicio	Estimado Real
Clientes Inbound empresarios y ciudadanc	317212	Inbound	$ 413.545.835
Clientes Inbound conmutador	317213	Inbound	$ 115.166.675
Clientes Outbound	317214	Outbound	$ 409.590
Servicios digitales	317111	Email	$ 1.459.080
		SMS	$ 465.076
		Chat	$ 70.543.426
		Total	$ 601.589.682

5.1 DETALLE INBOUND

Servicios de Ciudadanos, Empresarios y Conmutador:

Skill	Contestadas	AHT Seg	Minutos	Rango	Costo	$
Sena Atencion Ciudadano	124.550	321,0	5,3	5,1 a 6 Minutos	$ 2.982	$ 371.436.747
Sena Empresario	14.120	321,0	5,3	5,1 a 6 Minutos	$ 2.982	$ 42.109.088
Atención Ciudadano_Conmutador	73.930	162,0	2,7	2,1 a 3 Minutos	$ 1.558	$ 115.166.675

Servicio de Chat:

Servicio	Gestionados	Costo	$
Chat	18.889	$ 3.735	$ 70.543.426,07

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 003
PERIODO DE FEBRERO 2020

Fecha	Chat Ciudadano	at Empresari
1-feb	103	3
2-feb	0	0
3-feb	707	69
4-feb	169	0
5-feb	821	55
6-feb	727	70
7-feb	640	49
8-feb	110	5
9-feb	0	0
10-feb	760	74
11-feb	731	70
12-feb	741	54
13-feb	779	63
14-feb	619	52
15-feb	157	0
16-feb	0	0
17-feb	1.176	8
18-feb	2.079	51
19-feb	1.312	38
20-feb	1.000	63
21-feb	768	40
22-feb	156	0
23-feb	0	0
24-feb	1.148	61
25-feb	1.305	51
26-feb	659	50
27-feb	580	45
28-feb	542	46
29-feb	79	4
Total	17.868	1.021

Periodo Real	
Dias Habiles	25
Chat Ciudadano	17.868
Chat Empresario	1.021
Periodo Proyectado	
Dias Proyectados	0
Chat Ciudadano	0
Chat Empresario	0
Proyección Cierre	
Chat Ciudadano	0
Chat Empresario	0

5.2 DETALLE OUTBOUND

Bases Outbound Voz.

Servicio	Registos Contactados	AHT SEG	Minutos	Rango	Costo	$	-	Total
Outbound_Voz	91	60	1,0	1 a 2 Minutos	$ 4.501	$ 409.590	$ 0	$ 409.590

Campaña	Fecha	Base	Registos Contactados
RG19CUC_SOLDADORES_FEBRERO_VOZ	27-feb	44	21
RG19CUC_AYUDANTES DE ELECTRICIDAD	27-feb	219	70

Periodo Real	
Registos Contactados	91
Periodo Proyectado	
Media Contactabilidad	46
Dias Proyectados	0
RPC_ Proyectados	0
Proyección Cierre	
RPC Outbound	0

E-mail

	Estimado Real				
Servicio	Gestionados	Costo	$	-	Total
Correo Eléctronico	281.133	5,19	$ 1.459.080	$ 0	$ 1.459.080

Campaña	Fecha	Base	Gestionados
DG01DET_CO-CREACIÓN EMPRESARIOS_F	3-feb	1.105	1.105
DG01DET_CO-CREACIÓN EMPRESARIOS P	4-feb	963	963
DG01FPR_CONVOCATORIA 2020 FCE_FEB	12-feb	1.319	1.319
DG01FOR_INVITACIÓN II OE 2020_FEBRE	12-feb	77.529	77.529
RG19CUC_OE EMPRESAS_FEBRERO_CE	12-feb	19.670	19.670
RG19CUC_ II OE EMPRESAS_FEBRERO_CE	24-feb	19.499	19.499
DG01FOR_PRUEBAS T&T_FEBRERO_CE	28-feb	161.048	161.048

Periodo Real	
Email	281.133
Periodo Proyectado	
Media Email	20.014
Dias Proyectados	0
Email Proyectado	0
Proyección Cierre	
Email	0

SMS

Servicio	Gestionados	Costo	$	-	Total
SMS	63.972	7,27	$ 465.076,44	$ 0	$ 465.076

Campaña	Fecha	Base	Gestionados
DG01FPR_CONVOCATORIA 2020 FCE_FEB	12-feb	404	404
RG76VLL_CONVOCATORIA FCE_FEBRERO_	12-feb	16.301	16.301
DG01FOR_INVITACIÓN II OE 2020_FEBRE	19-feb	30.485	30.485
RG19CUC_II OFERTA EDUCATIVA 2020_FE	19-feb	16.302	16.302
RG05ANT_II OFERTA ED_FEBRERO_SMS	20-feb	221	221
RG19CUC_SOLDADORES_FEBRERO_SMS	27-feb	44	44
RG19CUC_AYUDANTES DE ELECTRICIDAD	27-feb	215	215

Periodo Real	
SMS Enviados	63.972
Periodo Proyectado	
Media SMS	9.139
Dias Proyectados	0
SMS Proyectados	0
Proyección Cierre	
SMS	0

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado para el mes de Febrero se ejecutó $715.891.722; quedando por ejecutar para la vigencia del 2020 $5.927.706.264.

Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Subtotal Factura ($)	IVA 19%	Total Factura ($) (Consumos - ANS+IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) IVA Incluido
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%						**7.149.375.000**
enero	425.022.701	-	**425.022.701**	80.754.313	505.777.014	6.643.597.986
febrero	602.673.515	-	**601.589.682**	114.302.040	715.891.722	5.927.706.264
marzo	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	5.376.176.086
abril	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	4.824.645.908
mayo	600.000.000	-	**600.000.000**	114.000.000	714.000.000	4.110.645.908

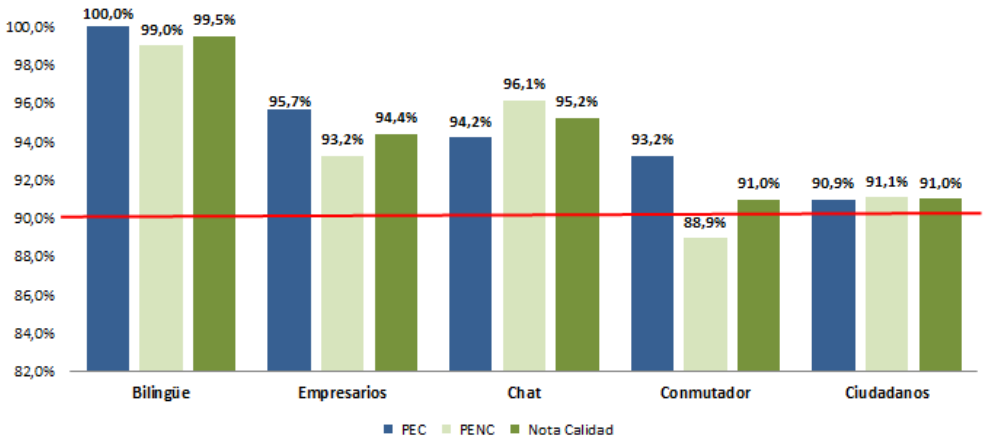
junio	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	3.559.115.730
julio	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	3.007.585.551
agosto	600.000.000	-	**600.000.000**	114.000.000	714.000.000	2.293.585.551
septiembre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	1.742.055.373
octubre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	1.190.525.195
noviembre	600.000.000	-	**600.000.000**	114.000.000	714.000.000	476.525.195
diciembre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	-75.004.983
Total	**6.071.991.382**	**-**	**6.070.907.549**	**1.153.472.434**	**7.224.379.983**	**-**

7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de Febrero cumplimos con el indicador de calidad en todos los servicios de la campaña, ayudados por el acompañamiento durante el mes por parte de las áreas de apoyo.

SKILL	Q. MUESTRAS	PEC	PENC	Nota Calidad
Bilingüe	13	100,0%	99,0%	**99,5%**
Empresarios	88	95,7%	93,2%	**94,4%**
Chat	70	94,2%	96,1%	**95,2%**
Conmutador	150	93,2%	88,9%	**91,0%**
Ciudadanos	323	90,9%	91,1%	**91,0%**
Total	**644**	**92,7%**	**91,6%**	**92,1%**

Estos son los resultados por cada servicio:



Para reforzar y mejorar la calidad se llevaron a cabo los siguientes planes de acción con toda la operación, adicionales a las retroalimentaciones generadas de manera individual.

- Se realizó retroalimentación, donde a los RAC se les da la opción de identificar falencias y así encontrar las oportunidades de mejora para enfatizar en lo que no se debe realizar en línea en los diferentes procesos. Se observa en los resultados del mes, estabilidad en la precisión PEC, PENC, por lo tanto se identifica la asertividad que hubo en el PDA generado.

- Se resalta el trabajo en equipo ya que se han generado a tiempo alertas (20) evidenciadas en las valoraciones, donde se han escalado en las correspondientes áreas para una retroalimentación oportuna, generando acompañamientos en el proceso.

8. CONCLUSIONES

- Para la Oferta Educativa se tiene una buena Gestión abarcando la mayor cantidad de usuarios atendidos a pesar de las novedades presentadas y ser la primera Oferta para Konecta.

- Para el mes de Febrero no se genera ninguna penalización por ser un mes sin penalizaciones contractuales.

- En el servicio de Chat se presentó la mayor diferencia de lo dimensionado Vs lo recibido Real teniéndose 10.200 registros previstos y realmente se recibieron al final del mes 20.020 sesiones, lo cual género nivel de servicio al 11% el día 18 de Febrero, siendo el día de mayor afectación.