SCC-CCC-SENA-016-2020

Bogotá D.C., 22 de abril de 2020

Ingeniero
PABLO FERNANDO ARCINIEGAS CHAMORRO
Supervisor del Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019
Oficina de Sistemas, torre central 4to piso
SENA
Calle 57 No. 8-69
Bogotá D. C.

REFERENCIA: Aval a la Facturación de servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA del periodo de marzo de 2020, cuarto pago.
TEMA: Financiero
SUBTEMA: Facturación de Contratista

Respetado Ingeniero Arciniegas:

La Interventoría en cumplimiento de lo establecido en el numeral 10 de las obligaciones financieras del anexo al contrato No. C01.PCCNTR.1237231 de 2019, emite **aval** a la facturación de los servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA para el periodo de **marzo de 2020** por el valor de **$ 533.044.930 pesos moneda corriente incluido el IVA del 19%**, a continuación, se relacionan los documentos que soportan la facturación de servicios del periodo en revisión.

- Factura de servicios MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA No. 128246
- Certificación de cumplimiento de obligaciones de aportes al sistema de seguridad social, ARL y aportes parafiscales del periodo de marzo de 2020.
- SCC7231-M04-F10 Verificación Facturación de Servicios de marzo de 2020.
- SCC7231-M04-F11 Certificación Obligaciones Contratista de marzo de 2020.

De igual manera la Interventoría indica que el informe de gestión mensual de marzo de 2020, presentado por MULTIENLACE S.A.S. - Konecta mediante el comunicado SCC-MULT-CCC-P-GCL10-2020, fue revisado y avalado por la Interventoría mediante el comunicado No. SCC-CCC-MULT-023-2020.

Atentamente,

CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
Directora de Interventoría

Anexos: cuatro (4) folios.
Copia: Sr. Rodrigo Silva, Gerente de Proyecto Centro de Contacto SENA, MULTIENLACE S.A.S.- KONECTA.

Elaboró: PGarcia
Revisó: CCubillos

CONTACT CENTER CONSORCIO	**FORMATO CERTIFICACION OBLIGACIONES CONTRATISTA**	**CÓDIGO:** SCC7231-M04-F11 **VERSIÓN:** 01 **FECHA DE VIGENCIA:** 01/03/2020

CONTRATO No.	CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019
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.
CONTRATISTA:	MULTIENLACE S.A.S – KONECTA
INTERVENTORÍA:	CONSORCIO CONTACT CENTER

El equipo de Interventoría da fe del cumplimiento de las condiciones estipuladas en el Contrato No.CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 para la prestación de servicios del Centro de Contacto por parte de Multienlace SAS Konecta y recibidos a satisfacción por parte del Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- en el período del 1 al 31 de marzo del 2020 .

Para constancia de lo anterior, se firma en Bogotá a los 21 días del mes de abril del año 2020.

Firma por parte de la Interventoría:

CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
Directora Interventoría

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
MARZO 2020
SCC

VERSION 1.0

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

Bogotá D.C., 15 de abril 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 11

5.1. NIVELES DE SERVICIO 11
5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO 13
5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS 13

6. SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO AL CONTRATO 145

6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENLACE S.A.S. -KONECTA 145
6.1.1. BALANCE FINANCIERO 15
6.1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 15
6.1.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 16
6.1.4. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES, PARAFISCALES, TRIBUTARIAS Y AMBIENTALES. 17
6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER 17
6.2.1. BALANCE FINANCIERO 17
6.2.2. PROGRAMACIÓN DE PAGOS 18
6.2.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019 19
6.2.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020 19
6.2.5. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES 19

7. SEGUIMIENTO JURÍDICO 20

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

8. LOGROS 21

9. GLOSARIO 21

10. ANEXOS 23

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de servicio 12
Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio 13
Tabla 3. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA 15
Tabla 4. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA 156
Tabla 5. Ejecución presupuestal Vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S - Konecta 16
Tabla 6. Balance Financiero Consorcio Contact Center 17
Tabla 7. Programación de Pagos Consorcio Contact Center 2020 18
Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center 19
Tabla 9. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA 20
Tabla 10. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center 201

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 marzo 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 marzo del 2020:

- Durante el mes de marzo del 2020, la Interventoría realizó seguimiento a los indicadores de servicio e indicadores de atención del Centro de Contacto, al igual que se verificó el proceso de configuración e infraestructura y equipo de trabajo que dispuso MULTIENLACE S.A.S.- KONECTA para atender la operación, y de dichas revisiones se generaron observaciones para que MULTIENLACE S.A.S - KONECTA implementara acciones de mejora, con lo cual a finales de marzo se cumplir con los indicadores de servicio para todas las líneas de atención.

- El 3 de marzo de 2020, MULTIENLACE S.A.S – KONECTA realizó una mesa de trabajo junto con la Interventoría y el SENA para continuar validando el diseño, y la implementación de los reportes de las líneas de servicio del centro de contacto.

- Los días 3, 4, 9 y 17 de marzo de 2020, MULTIENLACE S.A.S – KONECTA realizó una mesa de trabajo junto con la Interventoría y el SENA para continuar validando la implementación de los servicios que forman parte de la fase II.

- El 4 de marzo de 2020, MULTIENLACE S.A.S – KONECTA realizó una mesa de trabajo junto con la Interventoría y el SENA para revisar lo establecido en la ley 1266 correspondiente a las bases de datos de servicios y la ley 1581 del 2012 y se evidenció que le SENA con el actual audio de protección de datos cumple con lo establecido en la norma y no es necesario por el momento modificar dicho audio.

- El 5 de marzo de 2020, el SENA realizó una capacitación sobre la aplicación de la ley 789 “Pago Apoyo Sostenimiento” al equipo de trabajo del Centro de Contacto, la cual contó con la participación de la Interventoría.

- El 5 de marzo de 2020, MULTIENLACE S.A.S – KONECTA realizó una mesa de trabajo junto con la Interventoría para aclarar las dudas respecto a la primera entrega de hojas de vida del equipo de trabajo del Centro de Contacto.

- El 6 de marzo de 2020, MULTIENLACE S.A.S – KONECTA realizó una mesa de trabajo donde presento su modelo de entrenamiento, en dicha reunión participó el SENA y la Interventoría.

- Los días 9 y 26 de marzo de 2020, MULTIENLACE S.A.S – KONECTA, el SENA y la Interventoría realizaron una mesa de trabajo para validar como se realizaría la conectividad del canal dedicado entre el SENA y MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- El 9 de marzo de 2020, MULTIENLACE S.A.S – KONECTA, el SENA y la Interventoría realizaron una mesa de trabajo para validar como se realizaría la conectividad del canal dedicado entre el SENA y MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

- El 11 de marzo de 2020, se realizó el Comité de seguimiento contractual No. 003 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 12 de marzo de 2020, el SENA realizó una capacitación sobre la aplicación CRM al equipo de trabajo del Centro de Contacto, la cual contó con la participación de la Interventoría.

- El 25 de marzo de 2020, se realizó el Comité de seguimiento contractual No. 004 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, dicho comité contó con la participación del SENA, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría.

- El 25 de marzo de 2020, se realizó el comité de seguimiento de riesgos No. 002 del Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, dicho comité contó con la participación del SENA, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-006-2020, generó el siguiente concepto, en relación con el cumplimiento de lo establecido en la ficha técnica v5.0. (Numeral 8.1. Perfiles y Roles del equipo), luego de verificar 142 hojas de vida presentadas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Base de la Operación Nivel I	85	18
Analista de Calidad	1	6
Formador	3	2
Agente Básico - Oferta Educativa	18	0
Gerente de Proyecto	1	0
Supervisor de Operación	1	7
TOTAL (142)	**109**	**33**

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-007-2020, informó a MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, la relación del personal del Cliente SENA y del CONSOCIO CONTAC CENTER, que constantemente deben tener acceso a las instalaciones del operador, donde se lleva a cabo la gestión del Centro de Contacto o a las sedes que considere pertinentes, dado que son los recursos que están realizando la gestión de monitoreo, control y seguimiento de contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-008-2020, generó observaciones a la primera versión del informe de la oferta educativa del periodo de febrero de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-009-2020, manifestó que en cumplimiento de lo establecido en el punto 4 del numeral 3.2. De carácter financiero y contable y el punto 1 del numeral 3.3 de carácter jurídico del manual de supervisión e Interventoría versión 04, mediante el comunicado número SCC-CCC-MULT-002-2020 solicitó a MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA radicar a la Interventoría dentro de los primeros diez días de cada mes (calendario), los certificados de cumplimiento financiero del mes anterior.

  Lo anterior fue debidamente atendido por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en las obligaciones que corresponden al mes de enero de 2020 mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL05-2020 y número SCC-MULT-CCC-P-GCL11-2020, la Interventoría genera el siguiente concepto:

Soporte de cumplimiento	Mes	Conceptos
Certificado de cumplimiento de pago obligaciones seguridad social y aportes parafiscales.	Enero	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones laborales y sistema de gestión y seguridad y salud del trabajo (SGSST)	Enero	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones tributarias	Enero	Cumple
Certificado de carácter ambiental	Enero	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-010-2020, informó que luego de revisar la primera versión del informe de operación del periodo de febrero de 2020, no se generaron observaciones para este.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-011-2020, dio respuesta a los posibles riesgos operativos y de protección de datos que compartió MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA a la entidad e Interventoría.

  A continuación, se presentan las aclaraciones:

  1. Envío y recepción de la información por medios no seguros:

     El operador informa que actualmente la transmisión de las bases de datos entre el cliente corporativo y MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, se realiza a través de los correos electrónicos asignados al staff de la operación, no se hace uso de canales seguros de transmisión de información.

     La Interventoría aclaró que, en la mesa de trabajo del 4 de marzo de 2020, en la cual participo el SENA, La Interventoría con su director jurídico y MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, con su área de seguridad de la información, las partes acordaron que a partir de la fecha todas las bases de datos del cliente se van a compartir por medio de la herramienta de gestión de la información, que pone a la disposición del proyecto el operador, la cual se encuentra en el siguiente link “Reportes.allus.com.co”.

  2. Uso de correo electrónico sin medidas de seguridad:

     La información que viaja a través de correos electrónicos no cuenta con los niveles de seguridad necesarios para asegurar un adecuado tratamiento.

     Los anteriores dos hallazgos representan un incumplimiento directo al contrato con el SENA. En el documento de preguntas y respuestas, que forma parte integral del contrato específicamente el numeral 46 establece lo siguiente:

     “Por medio de que canal o conexiones seguras se enviará la información o posibles bases de datos entre SENA y el proveedor” Respuesta del SENA”: “Canal dedicado con cifrado de datos”.

     Riesgo: Fuga y perdida de información, sanciones económicas por incumplimiento al contrato establecido con el SENA, incumplimiento a la política de protección de datos personales y política de seguridad de la información de Konecta.

     Recomendaciones: Realizar la transmisión de información con el SENA únicamente a través de un servidor SFTP, establecido entre Konecta y el SENA que no se aceptará la recepción de correos electrónicos con bases de datos a menos que se encuentren cifrados o que por lo menos hagan uso de una clave de apertura para las bases de datos que contengan información personal de los clientes.

     Sobre este asunto, la Interventoría aclaró que en la mesa de trabajo del 4 de marzo de 2020 las partes acordaron que el uso del correo electrónico como medio de comunicación contingente para el tema de las bases de información de clientes y usuarios será de

carácter informativo, pero en todo caso el servidor SFTP es el medio que se utilizará para este fin, el cual estará habilitado una vez se subsane el tema de la conectividad con el canal dedicado entre Konecta y el SENA.

3. Usuarios genéricos para aplicativos administrados por el SENA

El acceso a los aplicativos o plataformas de consulta de información de clientes que son personas naturales y/o empresas (SOFIA PLUS, SGVA, CRM SENA), para los dos primeros aplicativos se accede mediante un usuario genérico el cual es compartido por toda la operación y el staff. Estas plataformas con de acceso público y es posible acceder con el usuario desde redes externas a Konecta.

Riesgo: Fuga de información, incumplimiento de la política de protección de datos.

Recomendaciones: Implementar por parte del SENA la asignación de claves y usuarios personalizados al personal de Konecta para el acceso a los aplicativos Sofia Plus y SGVA y que solo los usuarios asignados a Konecta se les permita el acceso desde la red definida para la prestación del servicio en la operación dentro de las instalaciones de Konecta.

Al respecto, la Interventoría se permitió recordar que, en la mesa de trabajo del 4 de marzo de 2020, el SENA manifestó que los usuarios suministrados a Konecta para la respectiva gestión de las aplicaciones *SOFIA PLUS, SGVA, CRM SENA* están contemplados por la entidad como usuarios de prueba y no generan riesgo alguno. Lo anterior, sin perjuicio de la validación interna que hará la entidad con su área de seguridad de sistemas de información, en procura de que se puedan tener usuarios personalizados.

4. *Información notificada en el IVR*

En el IVR del SENA (031 3430111), se menciona que no es necesaria la autorización para el tratamiento de datos personales debido a que son necesarios para el ejercicio de la función del SENA. Sin embargo, el desarrollo del objeto social del SENA no es igual al desarrollo de sus funciones legales, asimismo en la política de protección de datos del SENA se establece que si es necesario obtener de forma previa la autorización para realizar el tratamiento de los datos de los titulares.

Riesgo: Incumplimiento a la ley 1581 de 2012, sanciones económicas.

Recomendación: Por parte del SENA realizar una revisión de la información publicada en el IVR y formalmente enviar una respuesta a Konecta del análisis y revisión realizada. Implementar junto con Konecta un procedimiento de atención de consultas, reclamos y revocatorias relacionadas con protección de datos personales.

La Interventoría aclaró que, en la mesa de trabajo del 4 de marzo de 2020, las partes revisaron lo establecido en la ley 1266 correspondiente a las bases de datos de servicios y la ley 1581, concluyendo que el actual audio de protección de datos cumple apropiadamente con lo establecido en la norma y no es necesario por el momento modificar dicho audio.

Así, con lo definido en la mesa de trabajo del 4 de marzo de 2020 se dio claridad al respecto y se mitigan los posibles riesgos mencionados por el operador, riesgos que a su vez están siendo monitoreados en el comité de seguimiento y control de estos.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-012-2020, generó observaciones a los tiempos estimados de cambios de requerimientos que internamente tiene establecidos MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA por sus diferentes áreas de apoyo.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-013-2020, manifestó que en cumplimiento de lo establecido en el punto 4 del numeral 3.2 De carácter financiero y contable y el punto 1 del numeral 3.3 de carácter jurídico del manual de supervisión e Interventoría versión 04, mediante comunicado SCC-CCC-MULT-002-2020 solicitó a MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA radicar en la Interventoría dentro de los primeros diez días de cada mes (calendario), los certificados de cumplimiento financiero del mes anterior.

  Lo anterior fue debidamente atendido por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en las obligaciones que corresponden al periodo de febrero de 2020, mediante el comunicado SCC-MULT-CCC-P-GCL10-2020, la Interventoría 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.	Febrero	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones laborales y sistema de gestión y seguridad y salud del trabajo (SGSST)	Febrero	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones tributarias	Febrero	Cumple
Certificado de carácter ambiental	Febrero	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-014-2020, compartió el acta de suspensión de la obligación del 20% a 80% de agentes en teletrabajo que fue aprobada y radicada por el supervisor del contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019 por parte de la entidad SENA, el día 26 de marzo de 2020, por medio de la cuenta de correo servicioalciudadano@sena.edu.co.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-015-2020, compartir la actualización del porcentaje del acta de suspensión de la obligación del 20% al 100% de agentes en teletrabajo lo cual obedece al aislamiento preventivo dispuesto por el gobierno nacional, para evitar el desplazamiento del personal a las sedes de MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, que fue aprobada y radicada por el supervisor del contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019 por parte de la entidad SENA, el día 2 de abril de 2020, por medio de la cuenta de correo servicioalciudadano@sena.edu.co.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-008-2020, hizo entrega formal de la versión 1.0 del plan de calidad y el método formal de Interventoría versión 1.0., para la gestión de los Contratos No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 y No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019,

A continuación, se relacionan los documentos entregados:

- Plan de calidad v1.0.
- Metodología entrega del servicio v1.0
- Metodología gestión del servicio v1.0
- Metodología gestión financiera v1.0
- Metodología gestión documental y archivo v1.0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-009-2020, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 02 del periodo del 1 al 29 de febrero de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-010-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de febrero de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-011-2020, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de febrero de 2019, dichos descuentos no aplican porque MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, está en la etapa de transición de la operación la cual finalizó el 29 de febrero de 2020.

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-012-2020, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA en el mes de febrero 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 marzo de 2020.

5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de marzo 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	90.789	72.191	43.190	18.598	60%	80%	6.1
Inbound Empresarial	11.770	11.244	9.936	526	88%	96%	6.1
Conmutador	48.260	4.7970	46.416	133	97%	99%	2.5

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas
Chat	24.483	23.163	17.255	74%	95%	1.320

Servicio	Registros Entregados	Registros Depurados	Registros Enviados	% NS	% NA
Correo Electrónico	831.891	748.532	748.532	100%	100%
SMS	827.074	826.163	826.163	100%	100%

Servicio	Registros a gestionar	Registros Depurados	Registros Contactados	Contactados Oportunamente	Registros Efectivos	Contactabilidad	Efectividad
Outbound	8.352	3.173	2.762	2.762	2.332	87%	84%

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 60% y 80% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de Inbound empresarial: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 88% y 96% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento 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 97% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).

- Servicio de chat: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 74% y 95% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).

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

- Servicio de Outbound: el porcentaje de nivel de Contactabilidad y nivel de efectividad fue del 87% y 84% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de contactabilidad y el cumplimiento en el nivel de efectividad (=>75% y =>65%).

A partir del 1 de marzo de 2020 se aplicó lo establecido en el documento de aclaraciones y ajustes a la ficha técnica del contrato de MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA que fue formalizado por el supervisor del contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019 a través del número de radicado 8-2020-023229 con fecha 14 de abril de 2020.

5.2. Disponibilidad de las líneas de servicio

A continuación, se presenta la disponibilidad obtenida en el mes de marzo 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 marzo 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
- WthatsApp Business
- Y los demás servicios que solicite la entidad de acuerdo con los avances tecnológicos de BPO y Contact Center.

Para finalizar la fase I continúan pendientes los siguientes temas:

- Troncal SIP para Voz (conmutador): Entregar la información del nuevo proveedor del SENA para programar reunión y generar plan de trabajo para establecer la conectividad con el Centro de Contacto.

- Canal de datos: Confirmar el Datacenter con el cual el SENA va a trabajar para programar reunión y generar plan de trabajo.

- Información de la SFTP para configurar la conexión: IP, Puertos y usuarios que van a acceder a este protocolo de transferencia de archivos.

Para finalizar la fase II continúan pendientes los siguientes temas:

- Whatsapp: Validar los números oficiales y cuenta oficial de la entidad SENA, de acuerdo a la ficha técnica, MULTIENLACE S.A.S. KONECTA debe proporcionar el número para este servicio y posteriormente cederlo a la entidad.
- IVR Traslacional: Entrega de aprobación de modelos y audios del menú del IVR por parte de la entidad.

Debido al tema de sanidad mundial COVID19 que ha afectado el país, los temas mencionados anteriormente se han visto retrasados por la implementación de la contingencia para cubrir la operación del centro de contacto por medio de teletrabajo, que paso de 20% a 100% y el canal de atención masivo se estableció como el CHAT.

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 31 de marzo 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	1.754.713.666	-	5.394.661.334
2021	7.149.375.000	-	-	7.149.375.000
2022	4.341.722.400	-	-	4.341.722.400
Total	19.065.000.000	1.978.374.893	200.866.373	16.885.758.734

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

Precisiones:

- **$19.065.000.000**: Presupuesto total asignado al contrato No. CO1.PCCNTR.1188323.
- **$1.978.374.893:** Valor total ejecutado entre los meses de diciembre de 2019 a marzo de 2020.
- **$200.866.373:** Saldo no ejecutado en la vigencia 2019.
- **$16.885.758.734:** Saldo por ejecutar de abril del 2020 a junio del 2022.

6.1.2. Ejecución presupuestal vigencia 2019

Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Total, Factura ($) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido
Recursos Vigencia 2019 con IVA 19%				424.527.600
Diciembre	187.950.611	-	223.661.227	200.866.373
Total	187.950.611	-	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

Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	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	-	505.777.014	6.643.597.986	28/02/2020
febrero	601.589.682	-	715.891.722	5.927.706.264	6/04/2020
marzo	447.936.916	-	533.044.930	5.394.661.334	
abril	455.554.809	-	542.110.223	4.852.551.111	
mayo	600.000.000	-	714.000.000	4.138.551.111	
junio	455.554.809	-	542.110.223	3.596.440.888	
julio	455.554.809	-	542.110.223	3.054.330.665	
agosto	600.000.000	-	714.000.000	2.340.330.665	
septiembre	455.554.809	-	542.110.223	1.798.220.442	
octubre	455.554.809	-	542.110.223	1.256.110.219	
noviembre	600.000.000	-	714.000.000	542.110.219	
diciembre	455.554.809	-	542.110.216	-	
Total	6.007.878.153	-	7.149.375.000	-	

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

Precisiones:

- Las cifras de marzo de 2020 son las conciliadas al cierre de este informe por valor de $533.044.930 incluido IVA, se encuentra pendiente proceso de radicación por parte de Konecta.
- El saldo preliminar de la vigencia 2020 al corte 31 de marzo 2020 es de $5.394.661.334.
- Partiendo del saldo preliminar al corte de 31 de marzo 2020, se estima como promedio mensual para los meses de abril, junio, julio, septiembre, octubre y diciembre un tope mensual con IVA de **$542.110.223 con IVA.**

- Para los meses de mayo, agosto y noviembre de 2020 un tope mensual de **$714.000.000 con IVA** de acuerdo con las estimaciones contempladas en el comité del 26 de febrero de 2020.
- En los comités de seguimiento contractual se proyectará entre las partes los topes a facturar mensualmente de abril a diciembre de 2020 acorde con las necesidades del SENA.

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 correspondientes para los meses de enero, febrero y marzo del 2020.

6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER

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

6.2.1. Balance Financiero

Al 31 de marzo 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	207.026.999	4.705.159	635.196.474
2021	846.928.632	-	-	846.928.632
2022	522.166.351	-	-	522.166.351
Total	2.258.476.376	207.026.999	47.157.920	2.004.291.457

Tabla 6. Balance Financiero Consorcio Contact Center

Precisiones:

- **$2.258.476.376:** Presupuesto asignado al contrato de Interventoría
- **$207.026.999:** ejecución presupuestal a corte 31 de marzo de 2020

- **$47.157.920:** corresponde al total de los recursos no ejecutados en la vigencia 2019 en el periodo del 1 al 2 de enero de 2020.
- **$2.004.291.457:** es el saldo por ejecutar de abril del 2020 a julio del 2022.

6.2.2. Programación de pagos

Cifras con IVA incluido

Periodo	Mes	Valor Factura	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%			846.928.632
1	enero	65.872.227	781.056.405
2	febrero	70.577.386	710.479.019
3	marzo	70.577.386	639.901.633
4	abril	70.577.386	569.324.247
5	mayo	70.577.386	498.746.861
6	junio	70.577.386	428.169.475
7	julio	70.577.386	357.592.089
8	agosto	70.577.386	287.014.703
9	septiembre	70.577.386	216.437.317
10	octubre	70.577.386	145.859.931
11	noviembre	70.577.386	75.282.545
12	diciembre	70.577.386	4.705.159
Total		842.223.473	4.705.159

Tabla 7. Programación de Pagos Consorcio Contact Center 2020

Precisiones:

- El valor de la factura de enero de 2020 es de $65.872.227, correspondiente a 28 días de servicio de Interventoría, razón por la cual al final de la vigencia quedará un saldo no ejecutado en servicios por valor de $4.705.159, debido a que el contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 inició operación el 3 de enero de 2020, de acuerdo con la fecha de firma del acta de inicio.
- Los pagos de febrero a diciembre de 2020 son por un valor mensual de $70.577.386 incluido IVA del 19%.

6.2.3. 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.

6.2.4. Ejecución presupuestal vigencia 2020

Al corte del 31 de marzo de 2020, la ejecución presupuestal del Consorcio Contact Center es la siguiente:

Periodo	Mes	Valor Factura ($)	Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido	Número de Factura	Fecha de Radicación	Estado
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%			846.928.632			
1	enero	65.872.227	781.056.405	001	14-02-2020	Pendiente de pago
2	febrero	70.577.386	710.479.019	002	13-03-2020	Pendiente de pago
3	marzo	70.577.386	639.901.633	003	15-04-2020	Pendiente de pago

Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center

Precisiones:

- Se encuentra pendiente por parte del SENA el pago de las facturas de enero y febrero de 2020
- Al cierre de marzo de 2020 el saldo corresponde a $639.901.633, presupuesto para el pago de los servicios a prestar en los meses de abril a diciembre de 2020, exceptuando los $42.452.761 que no fueron ejecutados en los dos primeros días de enero de 2020, es decir el presupuesto para ejecución de marzo a diciembre de 2020 es por $597.448.872.

6.2.5. Cumplimiento de obligaciones parafiscales

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

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

Por lo anterior, con la factura de marzo 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.

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 9. 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 10. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center

8. LOGROS

- Se implementó el paso a encuesta automático para las líneas inbound.

- Se configuró masivo el canal chat, como la línea de soporte para la contingencia de COVID19.

- MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA, en 10 días logro implementar el plan de contingencia de COVID19, para dar continuidad a la operación del Centro de Contacto por medio de teletrabajo, dicho teletrabajo fue avalado por el SENA a través del acta suspensión de la obligación del 20% al 100%, la cual fue radicada por el supervisor del contrato No CO1.PCCNTR.1237231 de 2019, por medio de radicado No. 7-2020-056295 con fecha 8 de abril de 2020.

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, tips, 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 outboud 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 #002

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 004 PERIODO DE MARZO 2020

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.11883223 de 2019

ABRIL DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS 3

1.1 GENERAL 3

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS 3

3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN 4

3.1. TRAFICO DIMENSIONADO Y POSIBLES DIAS DE INCUMPLIMIENTO 4

4. INDICADORES DE SERVICIO 9

5. FACTURACIÓN 11

5.1 DETALLE INBOUND 12

5.2 DETALLE OUTBOUND 15

6. BALANCE PRESUPUESTAL 16

7. CALIDAD DEL SERVICIO 17

8. EVALUACION MENSUAL 19

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA 19

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 20

11. CONCLUSIONES 21

12. ACCIOONES DE KONECTA ANTES LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID19 DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL 22

1. OBJETIVOS

1.1 GENERAL

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

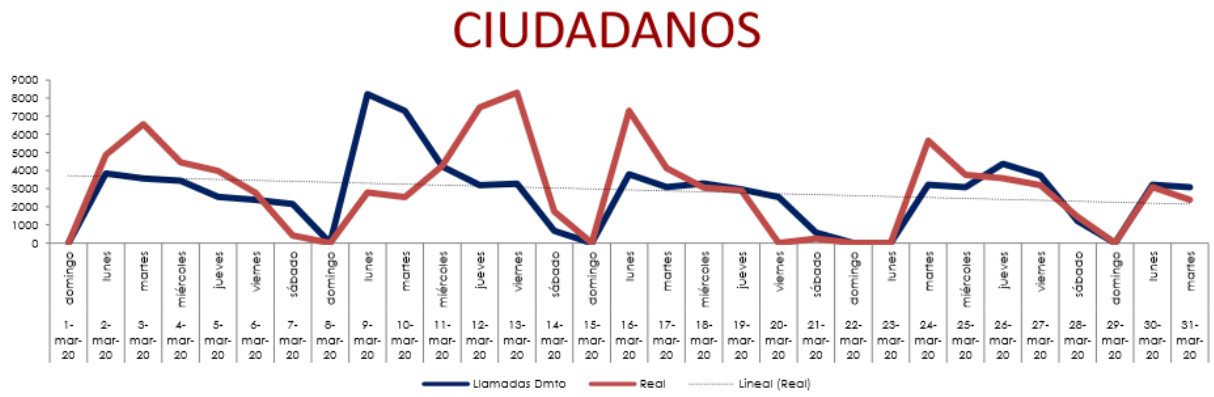
3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN

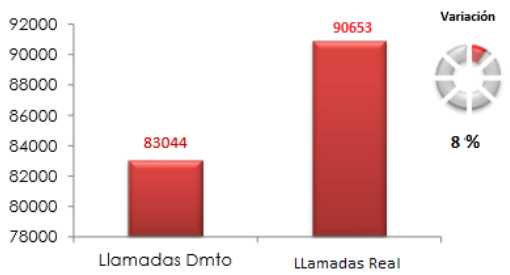
3.1. TRAFICO DIMENSIONADO Y POSIBLES DIAS DE INCUMPLIMIENTO

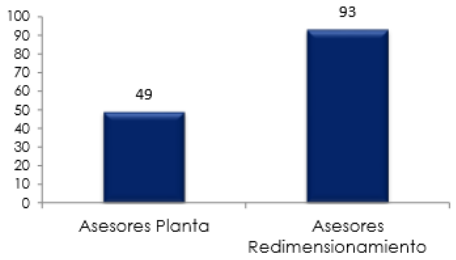
Para el mes de Marzo 2020 se realizó el dimensionamiento de acuerdo al histórico de llamadas recibidas durante los meses que se lleva de Operación (Diciembre de 2019 a Febrero de 2020), lo anterior teniendo en cuenta que SENA no compartió los históricos de periodos anteriores por lo cual se presenta dimensionamiento con la estadística de operación en Konecta. El comportamiento es:

LINEA SENA CIUDADANOS

Se presentó un ingreso adicional de llamadas del 8% frente a lo dimensionado.







Se tiene incumplimiento en los ANS y mayor ingreso de llamadas los días:

Marzo 03 de 2020: Falla de acceso a la página de Sofía Plus y consultas procesos pruebas fase I.

Marzo 05 de 2020 Fallas y dudas de consulta de inscripciones desde la página nueva de Territorium.

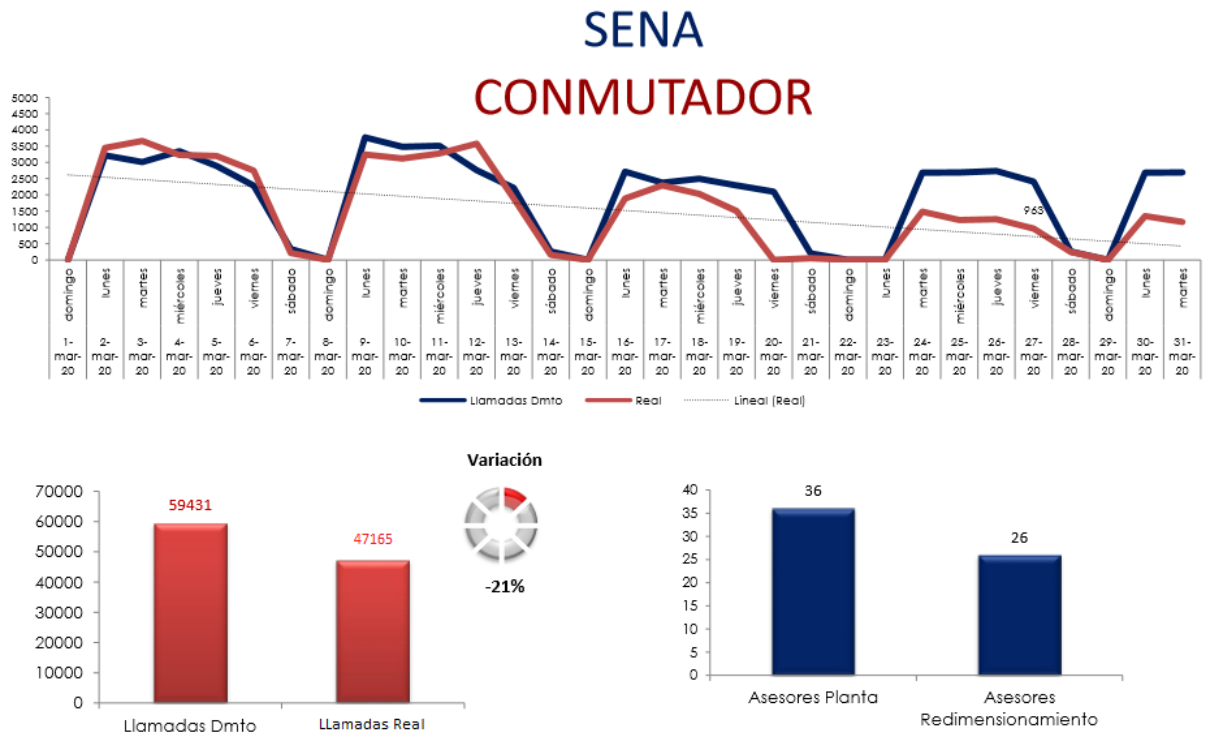
Del 12 al 16 de Marzo de 2020 Aumento de llamadas Resultados Fase 1, intermitencias y dudas uso de Territorium e inconvenientes usuarios Sofía Plus.

Del 18 al 31 de Marzo de 2020 se presenta impacto por la Emergencia Sanitaria dado el Covid 19, esto de acuerdo a las siguientes disposiciones emitidas por el gobierno nacional de Colombia:

- Circular 17 expedida por el ministerio de trabajo
- Circular N° 18 expedida por el Ministerio de Trabajo, el ministerio de Salud y el departamento administrativo de la función pública
- Decreto N° 081 del 11 de Marzo de 2020 expedida por la Alcaldía de Bogota
- Declaración de emergencia sanitaria en el territorio nacional hecha por el presidente de la republica

LINEA SENA CONMUTADOR

Se presentó una demanda de llamadas del -21% respecto al dimensionamiento realizado.



El grupo de Conmutador queda con una planta total de 39 asesores iniciando mes para atender la línea, buscando el cumplimiento de los NS.

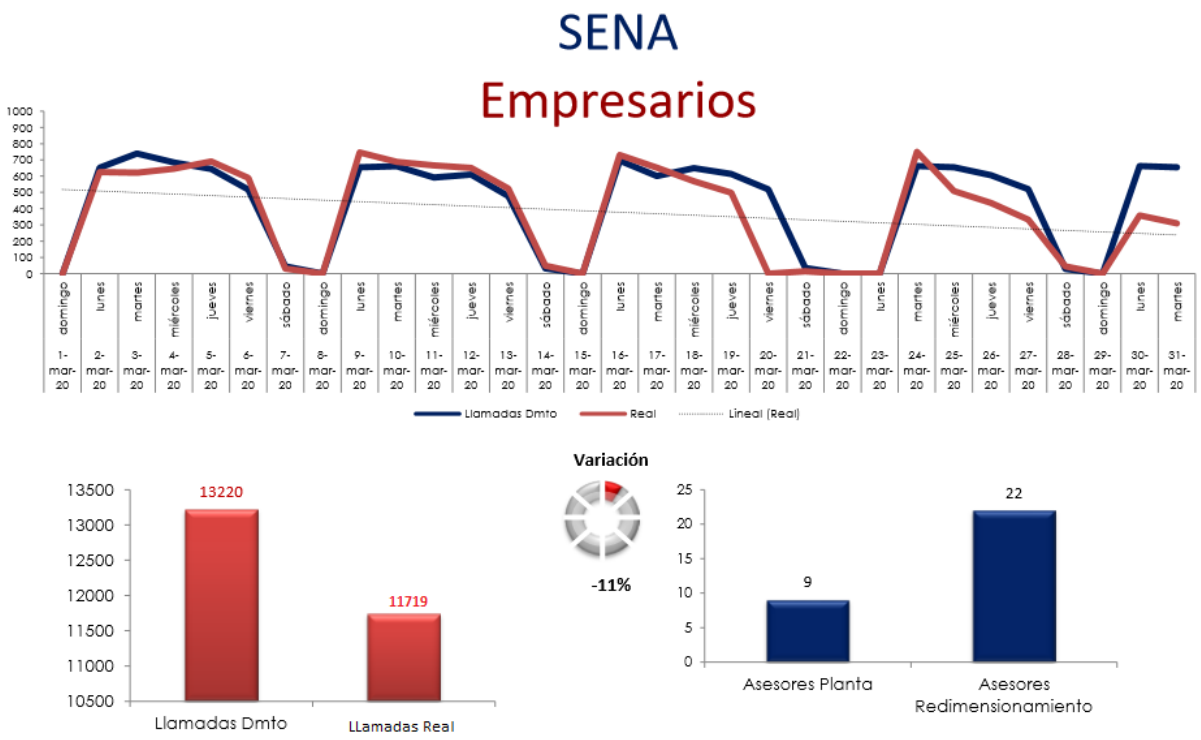
Del 18 al 31 de Marzo de 2020 se presenta impacto por la Emergencia Sanitaria dado el Covid 19, esto de acuerdo a las siguientes disposiciones emitidas por el gobierno nacional de Colombia:

- Circular 17 expedida por el ministerio de trabajo
- Circular N° 18 expedida por el Ministerio de Trabajo, el ministerio de Salud y el departamento administrativo de la función pública
- Decreto N° 081 del 11 de Marzo de 2020 expedida por la Alcaldía de Bogota
- Declaración de emergencia sanitaria en el territorio nacional hecha por el presidente de la republica

.

LÍNEA SENA EMPRESARIOS

En el servicio de Empresarios se presentó una variación entre lo dimensionado y lo real del -11%.



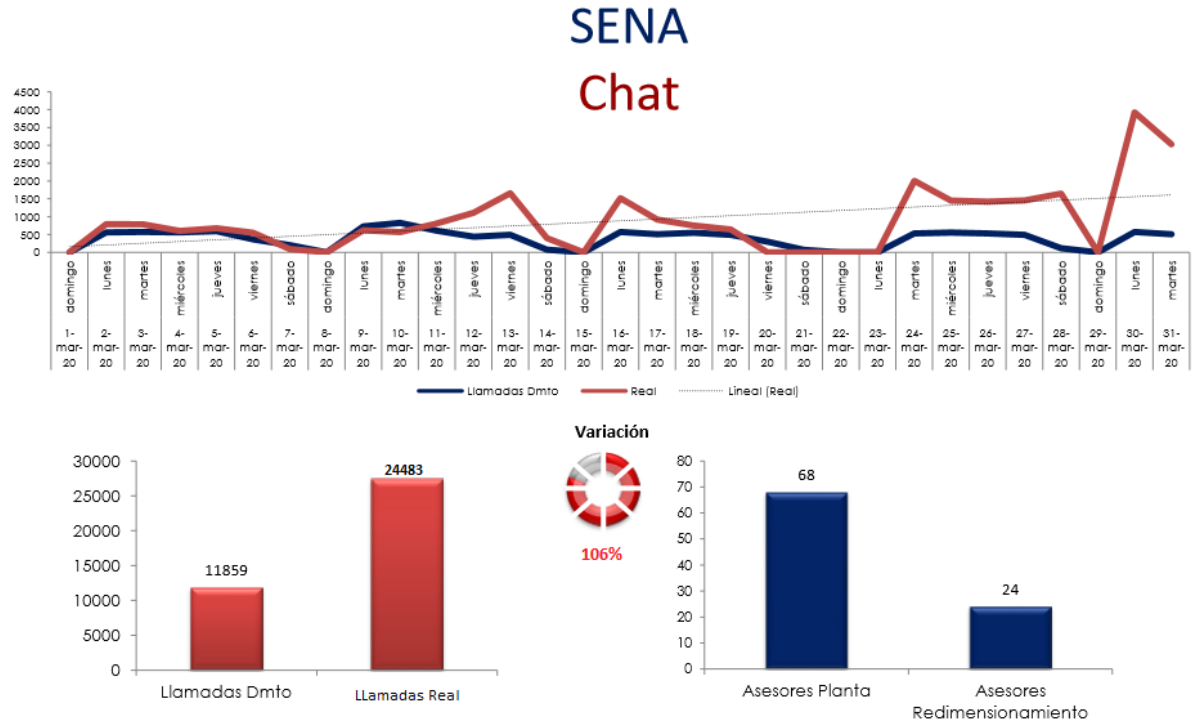
Del 18 al 31 de Marzo de 2020 se presenta impacto por la Emergencia Sanitaria dado el Covid 19, esto de acuerdo a las siguientes disposiciones emitidas por el gobierno nacional de Colombia:

- Circular 17 expedida por el ministerio de trabajo
- Circular N° 18 expedida por el Ministerio de Trabajo, el ministerio de Salud y el departamento administrativo de la función pública
- Decreto N° 081 del 11 de Marzo de 2020 expedida por la Alcaldía de Bogota
- Declaración de emergencia sanitaria en el territorio nacional hecha por el presidente de la republica

Del 24 al 31 de Marzo del 2020, dado la propuesta que hace Konecta se evalúa y se llega al acuerdo conjuntamente de migrar tráfico del Inbound al servicio de Chat, esto facilitando la migración del personal a teletrabajo, de la misma manera como mecanismo para agilizar esta modalidad. Dado lo anterior se evidencia un incremento en el ingreso de sesiones, este servicio se manejó en Multiskill.

CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA se presentó un tráfico del 106% por encima de lo dimensionado.



Se tiene incumplimiento en los ANS y mayor ingreso de sesiones los días:

Del 12 al 16 de Marzo de 2020: Aumento de sesiones por Resultados Fase 1, intermitencias y dudas uso de Territorium e inconvenientes usuarios Sofía Plus.

Del 18 al 31 de Marzo de 2020 se presenta impacto por la Emergencia Sanitaria dado el Covid 19, esto de acuerdo a las siguientes disposiciones emitidas por el gobierno nacional de Colombia:

- Circular 17 expedida por el ministerio de trabajo
- Circular N° 18 expedida por el Ministerio de Trabajo, el ministerio de Salud y el departamento administrativo de la función pública
- Decreto N° 081 del 11 de Marzo de 2020 expedida por la Alcaldía de Bogota
- Declaración de emergencia sanitaria en el territorio nacional hecha por el presidente de la republica

Dado la propuesta que hace Konecta se evalúa y se llega al acuerdo conjuntamente de migrar tráfico del Inbound al servicio de Chat, esto facilitando la migración del personal a teletrabajo, de la misma manera como mecanismo para agilizar esta modalidad. Dado lo anterior se evidencia un incremento en el ingreso de sesiones, este servicio se manejó en Multiskill. Se llega a tener casi 6 veces más de las sesiones dimensionadas para el mes de Marzo de 2020

4. INDICADORES DE SERVICIO

SERVICIOS INBOUND

Los Niveles de servicio y atención para TODOS los servicios inbound fue el siguiente, teniéndose cumplimiento en general en los servicios en los días que no se tenían novedades en plataformas o dudas significativas de los usuarios que aumentaban el ingreso de llamadas hasta antes del 18 de Marzo de 2020; después de esta fecha por todas las medidas del Gobierno frente a la Pandemia se tuvo que ajustar la operación **(únicamente podía estar 50 personas en plataforma incluido el Staff),** de esta forma Konecta se vio en la necesidad de ajustar horarios con el fin de mitigar el impacta en el servicio.

Servicio	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	Antes Del Umbral	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	% Abandono	% Ocupación	Aht
Sena Atencion Ciudadano	90.653	72.064	18.589	43.064	59,8%	79,5%	20,7%	74,4%	352
Sena Atencion Ciudadano Ingles	136	127	9	126	99,2%	93,4%	7,3%	6,8%	91
Sena Empresario	11.719	11.196	523	9.888	88,3%	95,5%	4,6%	64,8%	475
Sena Empresario Ingles	51	48	3	48	100,0%	94,1%	7,7%	6,7%	73
Sub _Empresarios y Ciudadanos	102.559	83.435	19.124	53.126	63,7%	81,4%	18,8%	67,0%	368

Servicio	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	Antes Del Umbral	Nivel de Servicio	Nivel de Atención	% Abandono	% Ocupación	Aht
Sena Atencion Ciudadano Conmutador	47.165	46.922	243	45.378	96,7%	99,5%	0,6%	48,0%	153
Sena Atencion Ciudadano Conmutador Ingles	1.095	1.048	47	1.038	99,0%	95,7%	4,6%	6,8%	89
Sub_Conmutador Nacional	48.260	47.970	290	46.416	96,8%	99,4%	0,7%	43,4%	151

Servicio	Entrantes	Contestadas	Abandonadas	Contestadas 20	Nivel de Servicio	Eficiencia	% Abandono	% Ocupación
Chat Ciudadano	22.829	21.564	1.266	16.026	74%	87%	13%	81%
Chat Empresario	1.654	1.599	55	1.229	77%	95%	5%	81%
Sub_Chat	24.483	23.163	1.321	17.255	74%	88%	12%	81%

SERVICIOS OUTBOUND

ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de Marzo de 2020 se gestionaron cuatro bases, para un total de 2762 registros contactados, con los siguientes niveles de contactabilidad y efectividad:

NC TOTAL	NE TOTAL
87,0	84,0

NOMBRE BASE	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS CONTACTADOS	REGISTROS CONTACTADOS OPORTUNAMENTE	REGISTROS EFECTIVOS
CAMPAÑA USUARIOS APE	2959	2579	2579	2157
RG19CUC_SAN QUILICHAO_MARZO_VOZ	99	87	87	85
RG19CUC_CAIF TRANSTAMBO_MARZO_VOZ	84	70	70	67
CF76CTA_PAZ Y SALVO_MARZO_VOZ	31	26	26	23

ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el mes de marzo de 2020, se gestionaron seis bases, para un total de 748532 registros enviados, con los siguientes niveles de servicio y atención:

NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
100	100

NOMBRE BASE	REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNAMENTE
DG01DET_ENCUESTA CANAL_MARZO_CE	22565	20964	20964	20964
DG01FOR_AMAZON AWS_MARZO_CE	63736	48440	48440	48440
DG01DET_FONDO EMPRENDER_MARZO_CE	1071	982	982	982
DG01DET_ALIANZA SENA-LinkedIn_MARZO_CE	25442	25230	25230	25230
DG01DET_INSCRIPCIÓN HV APE_MARZO_CE	671374	608281	608281	608281
DG01DPR_INVITACIÓN CHAT CIUDADANOS_MARZO_CE	47703	44635	44635	44635

ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el mes de marzo de 2020, se gestionaron nueve bases, para un total de 826163 registros enviados, con los siguientes niveles de servicio y atención:

NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
100	100

NOMBRE BASE	REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNAMENTE
REGC-F-004_CAUCA_Formato_Solicitud_de_Servicios_de_Contact_Cente	1059	1054	1054	1054
RG19CUC_SAN QUILICHAO_MARZO_SMS	150	150	150	150
Campaña MST Encuesta PPAC	188	186	186	186
RG19CUC_CAIF TRANSTAMBO_MARZO_SMS	214	214	214	214
RG19CUC_PRUEBAS T&T_MARZO_SMS	702	696	696	696
DG01FOR_PREVENCIÓN SENA-COVID_MARZO_SMS	770422	770080	770080	770080
RG19CUC_MATRICULAS_MARZO_SMS	931	927	927	927
DG01DPR_INVITACIÓN CHAT EMPRESARIOS_MARZO_SMS	5705	5577	5577	5577
DG01DPR_INVITACIÓN CHAT CIUDADANOS_MARZO_SMS	47703	47279	47279	47279

5. FACTURACIÓN

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

Servicio	Contestadas	Costo	$
Empresarios y Ciudadanos	83.435	$ 3.169	$ 264.382.154
Servicio	**Contestadas**	**Costo**	**$**
Conmutador Nacional	47.970	$ 1.558	$ 74.726.707
Servicio	Gestionados	Costo	$
Chat	23.163	$ 3.735	$ 86.505.235
Servicio	Registros Contactados	Costo	$
Outbound_Voz	2762	$ 4.501	$ 12.431.734
Servicio	Gestionados	Costo	$
Correo Electrónico	748.532	5,19	$ 3.884.881
Servicio	Gestionados	Costo	$
SMS	826.163	7,3	$ 6.006.205

TOTAL	$ 447.936.916

5.1 DETALLE INBOUND

Resumen servicios de Ciudadanos, Empresarios y Conmutador:

Servicio	.Contestadas	.Aht	Minutos	Rango	Costo	$
Sena Atencion Ciudadano	72.064	368	0:06:08	6,1 a 7 Minutos	$ 3.169	
Sena Atencion Ciudadano Ingles	127	368	0:06:08	6,1 a 7 Minutos	$ 3.169	
Sena Empresario	11.196	368	0:06:08	6,1 a 7 Minutos	$ 3.169	
Sena Empresario Ingles	48	368	0:06:08	6,1 a 7 Minutos	$ 3.169	
Sub _Empresarios y Ciudadanos	83.435	368	0:06:08	6,1 a 7 Minutos	$ 3.169	$ 264.382.154

Servicio	.Contestadas	.Aht				
Sena Atencion Ciudadano Conmutador	46.922	151	0:02:31	2,1 a 3 Minutos	$ 1.558	
Sena Atencion Ciudadano Conmutador Ingles	1.048	151	0:02:31	2,1 a 3 Minutos	$ 1.558	
Sub_Conmutador Nacional	47.970	151	0:02:31	2,1 a 3 Minutos	$ 1.558	$ 74.726.707

Total	$ 339.108.861

Ciudadanos

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	2/03/2020	4862	4836	4661	1650110	5,7	96	99	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	2	3/03/2020	6570	6046	3186	2078576	5,7	53	92	30	10	$ 5.747.424	$ 1.915.808
CIUDADANO	3	4/03/2020	4457	4413	4247	1525927	5,8	96	99	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	4	5/03/2020	3986	3935	3506	1450346	6,1	89	99	30	0	$ 3.740.674	$ -
CIUDADANO	5	6/03/2020	2784	2779	2774	996856	6,0	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	6	7/03/2020	423	423	421	152952	6,0	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	7	9/03/2020	2790	2785	2781	998854	6,0	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	8	10/03/2020	2545	2537	2532	933626	6,1	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	9	11/03/2020	4268	4241	4044	1417209	5,6	95	99	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	10	12/03/2020	7491	6603	2545	2088608	5,3	39	88	30	30	$ 6.276.917	$ 6.276.917
CIUDADANO	11	13/03/2020	8299	6766	1576	2122145	5,2	23	82	30	30	$ 6.431.868	$ 6.431.868
CIUDADANO	12	14/03/2020	1745	1209	201	418216	5,8	17	69	30	30	$ 1.149.295	$ 1.149.295
CIUDADANO	13	16/03/2020	7306	5840	708	1964699	5,6	12	80	30	30	$ 5.551.597	$ 5.551.597
CIUDADANO	14	17/03/2020	4139	4128	4123	1448866	5,8	100	100	0	0	$ -	$ -
CIUDADANO	15	18/03/2020	3060	2947	2444	1032535	5,8	83	96	30	0	$ 2.801.465	$ -
CIUDADANO	16	19/03/2020	2914	2863	2536	906999	5,3	89	98	30	0	$ 2.721.614	$ -
CIUDADANO	17	24/03/2020	5651	1992	173	744860	6,2	9	35	30	30	$ 1.893.627	$ 1.893.627
CIUDADANO	18	25/03/2020	3769	1829	236	741187	6,8	13	49	30	30	$ 1.738.677	$ 1.738.677
CIUDADANO	19	26/03/2020	3585	737	17	345445	7,8	2	21	30	30	$ 700.604	$ 700.604
CIUDADANO	20	27/03/2020	3205	1103	71	467987	7,1	6	34	30	30	$ 1.048.529	$ 1.048.529
CIUDADANO	21	28/03/2020	1450	547	60	255829	7,8	11	38	30	30	$ 519.987	$ 519.987
CIUDADANO	22	30/03/2020	3097	1950	112	874898	7,5	6	63	30	30	$ 1.853.701	$ 1.853.701
CIUDADANO	23	31/03/2020	2393	1682	236	775308	7,7	14	70	30	30	$ 1.598.936	$ 1.598.936

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Konecta

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 004
PERIODO DE MARZO 2020

Empresarios

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
EMPRESARIO	1	2/03/2020	628	624	623	307371,0	8,2	100	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	2	3/03/2020	623	622	603	324120,0	8,7	97	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	3	4/03/2020	648	647	643	320559,0	8,3	99	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	4	5/03/2020	693	687	672	335160,0	8,1	98	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	5	6/03/2020	593	590	589	299219,0	8,5	100	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	6	7/03/2020	32	32	32	13435,0	7,0	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	7	9/03/2020	748	744	743	340683,0	7,6	100	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	8	10/03/2020	691	685	675	355414,0	8,6	99	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	9	11/03/2020	668	659	655	317223,0	8,0	99	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	10	12/03/2020	654	651	632	310654,0	8,0	97	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	11	13/03/2020	526	523	517	226396,0	7,2	99	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	12	14/03/2020	50	50	48	15551,0	5,2	96	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	13	16/03/2020	733	729	689	311615,0	7,1	95	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	14	17/03/2020	656	656	656	323695,0	8,2	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	15	18/03/2020	574	563	544	264006,0	7,8	97	98	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	16	19/03/2020	500	494	485	205406,0	6,9	98	99	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	17	24/03/2020	753	703	392	319399,0	7,6	56	93	30	10	$ 668.283	$ 222.761
EMPRESARIO	18	25/03/2020	509	393	145	166804,0	7,1	37	77	30	30	$ 373.592	$ 373.592
EMPRESARIO	19	26/03/2020	437	272	59	119513,0	7,3	22	62	30	30	$ 258.568	$ 258.568
EMPRESARIO	20	27/03/2020	334	270	103	143346,0	8,8	38	81	30	30	$ 256.666	$ 256.666
EMPRESARIO	21	28/03/2020	47	47	47	18477,0	6,6	100	100	0	0	$ -	$ -
EMPRESARIO	22	30/03/2020	360	338	225	143740,0	7,1	67	94	30	10	$ 321.308	$ 107.103
EMPRESARIO	23	31/03/2020	313	265	159	139312,0	8,8	60	85	30	30	$ 251.913	$ 251.913

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 004
PERIODO DE MARZO 2020

Conmutador

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	2/03/2020	3537	3509	3321	574522	95	99	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	2	3/03/2020	3721	3709	3579	574987	96	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	3	4/03/2020	3320	3306	3182	539006	96	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	4	5/03/2020	3300	3289	3212	522401	98	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	5	6/03/2020	2799	2792	2770	441100	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	6	7/03/2020	222	221	221	30278	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	7	9/03/2020	3321	3316	3300	512884	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	8	10/03/2020	3187	3180	3155	482370	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	9	11/03/2020	3349	3344	3337	510151	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	10	12/03/2020	3677	3673	3650	527873	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	11	13/03/2020	1941	1940	1926	268719	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	12	14/03/2020	158	154	153	17882	99	97	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	13	16/03/2020	1916	1914	1912	269181	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	14	17/03/2020	2357	2353	2349	334580	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	15	18/03/2020	2082	2081	2077	286010	100	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	16	19/03/2020	1539	1533	1513	227203	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	17	24/03/2020	1506	1497	1376	209342	92	99	10	0	$ 233.200	$ -
CONMUTADOR	18	25/03/2020	1240	1236	1219	181013	99	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	19	26/03/2020	1283	1277	1233	178604	97	100	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	20	27/03/2020	982	976	938	133490	96	99	0	0	$ -	$ -
CONMUTADOR	21	28/03/2020	248	245	221	38626	90	99	10	0	$ 38.166	$ -
CONMUTADOR	22	30/03/2020	1378	1273	844	216808	66	92	30	10	$ 594.916	$ 198.305
CONMUTADOR	23	31/03/2020	1197	1152	928	188137	81	96	30	0	$ 538.369	$ -

Servicio de Chat:

Servicio	Gestionados	Costo	$
Chat	23.163	$ 3.735	$ 86.505.235

Servicio	Contestadas
Chat Ciudadano	21.564
Chat Empresario	1.599
Sub_Chat	23.163

LINEA	DIA HABIL	FECHA	SESIONES ENTRANTES	SESIONES ATENDIDAS	SESIONES ATENDIDAS UMBRAL	NIVEL DE SERVICIO (%)	NIVEL ATENCION(%)	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO(%)	PORCENTAJE DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	VALOR DESCUENTO SERVICIO	VALOR DESCUENTO SERVICIO
CHAT	1	02/03/2020	787	724	716	99	92	0	30	$ -	$ 811.164
CHAT	2	03/03/2020	788	691	691	100	88	0	30	$ -	$ 774.191
CHAT	3	04/03/2020	603	542	542	100	90	0	30	$ -	$ 607.252
CHAT	4	05/03/2020	678	609	590	97	90	0	30	$ -	$ 682.319
CHAT	5	06/03/2020	548	490	490	100	89	0	30	$ -	$ 548.992
CHAT	6	07/03/2020	93	93	93	100	100	0	0	$ -	$ -
CHAT	7	09/03/2020	617	550	550	100	89	0	30	$ -	$ 616.216
CHAT	8	10/03/2020	562	515	515	100	92	0	30	$ -	$ 577.002
CHAT	9	11/03/2020	808	750	738	98	93	0	10	$ -	$ 280.098
CHAT	10	12/03/2020	1095	1030	977	95	94	20	10	$ 769.336	$ 384.668
CHAT	11	13/03/2020	1604	1563	1174	75	97	30	10	$ 1.751.173	$ 583.724
CHAT	12	14/03/2020	311	304	54	18	98	30	0	$ 340.599	$ -
CHAT	13	16/03/2020	1420	1390	824	59	98	30	0	$ 1.557.345	$ -
CHAT	14	17/03/2020	911	891	856	96	98	20	0	$ 665.513	$ -
CHAT	15	18/03/2020	746	730	695	95	98	20	0	$ 545.257	$ -
CHAT	16	19/03/2020	640	627	626	100	98	0	0	$ -	$ -
CHAT	17	24/03/2020	1184	1153	131	11	97	30	10	$ 1.291.812	$ 430.604
CHAT	18	25/03/2020	1382	1317	1118	85	95	30	10	$ 1.475.556	$ 491.852
CHAT	19	26/03/2020	1395	1340	1340	100	96	0	10	$ -	$ 500.442
CHAT	20	27/03/2020	1429	1324	1324	100	93	0	10	$ -	$ 494.466
CHAT	21	28/03/2020	590	557	54	10	94	30	10	$ 624.058	$ 208.019
CHAT	22	30/03/2020	3475	3297	1238	38	95	30	10	$ 3.693.932	$ 1.231.311
CHAT	23	31/03/2020	2817	2676	1919	72	95	30	10	$ 2.998.169	$ 999.390

5.2 DETALLE OUTBOUND

Bases Outbound Voz.

Servicio	Registos Contactados	AHT	Costo	$
Outbound_Voz	2762	78	$ 4.501	$ 12.431.734

Campaña	Fecha	Base	Rg. Contactados
RG19CUC_SAN QUILICHAO_MARZO_VOZ	9-mar	225	87
RG19CUC_CAIF TRANSTAMBO_MARZO_VOZ	10-mar	212	70
CF76CTA_PAZ Y SALVO_MARZO_VOZ	25-mar	98	26
Colocados 2020	3-mar	7.817	2579

Bases Correo

Servicio	Gestionados	Costo	$
Correo Eléctronico	748.532	5,19	$ 3.884.881

Nombre de Servicio	Nombre de Comunicación	Email_Enviados
Email Outbound	DG01DET_ENCUESTA CANAL_MARZO_CE	20.964
Email Outbound	DG01DET_FONDO EMPRENDER_MARZO_CE	982
Email Outbound	DG01FOR_AMAZON AWS_MARZO_CE	48.440
Email Outbound	DG01DET_ALIANZA SENA-LinkedIn_MARZO_CE	25.230
Email Outbound	DG01DET_INSCRIPCIÓN HV APE_MARZO_CE	608.281
Email Outbound	DG01DPR_INVITACIÓN CHAT CIUDADANOS_MARZO_CE	44.635
Total general		**748.532**

Bases SMS

Servicio	Gestionados	Costo	$
SMS	826.163	7,3	$ 6.006.205

Campaña	Base	Gestionados
REGC-F-004_CAUCA_Formato_Solicitud_de_Servicios_de_Contact_Cente	1.054	1.054
Campaña MST Encuesta PPAC	186	186
RG19CUC_SAN QUILICHAO_MARZO_SMS	150	150
RG19CUC_PRUEBAS T&T_MARZO_SMS	696	696
RG19CUC_CAIF TRANSTAMBO_MARZO_SMS	214	214
RG19CUC_MATRICULAS_MARZO_SMS	927	927
DG01FOR_PREVENCIÓN SENA-COVID_MARZO_SMS	770.080	770.080
DG01DPR_INVITACIÓN CHAT EMPRESARIOS_MARZO_SMS	5.577	5.577
DG01DPR_INVITACIÓN CHAT CIUDADANOS_MARZO_SMS	47.279	47.279

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado para el mes de Marzo se ejecutó $533.044.930; quedando por ejecutar para la vigencia del 2020 $5.394.661.334.

Mes	Valor consumos ($)	Descuento por incumplimiento de ANS ($)	Subtotal Factura ($)	IVA 19%	Total Factura ($) (Consumos - ANS+IVA 19%)	Saldo de la vigencia ($) IVA Incluido
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%						**7.149.375.000**
enero	425.022.701	-	**425.022.701**	80.754.313	505.777.014	6.643.597.986
febrero	602.673.515	-	**601.589.682**	114.302.040	715.891.722	5.927.706.264

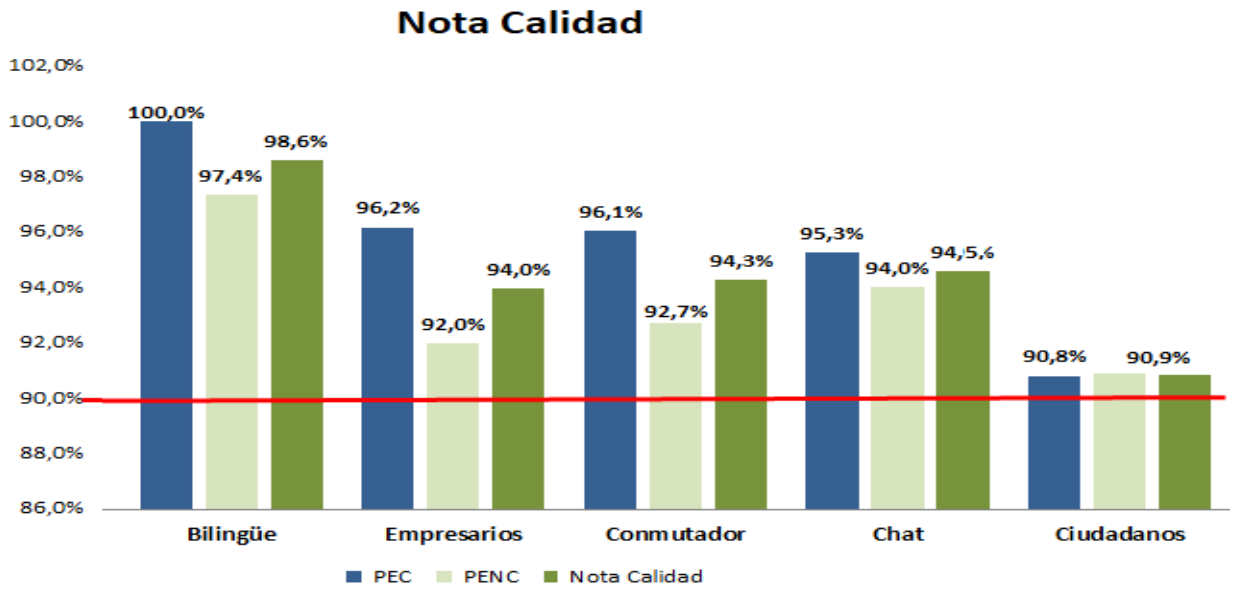
marzo	447.936.916	-	**447.936.916**	85.108.014	533.044.930	5.394.661.334
abril	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	4.843.131.156
mayo	600.000.000	-	**600.000.000**	114.000.000	714.000.000	4.129.131.156
junio	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	3.577.600.978
julio	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	3.026.070.800
agosto	600.000.000	-	**600.000.000**	114.000.000	714.000.000	2.312.070.800
septiembre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	1.760.540.621
octubre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	1.209.010.443
noviembre	600.000.000	-	**600.000.000**	114.000.000	714.000.000	495.010.443
diciembre	463.470.738	-	**463.470.738**	88.059.440	551.530.178	-56.519.735
Total	**6.056.457.560**	**-**	**6.055.373.727**	**1.150.521.008**	**7.205.894.735**	**-**

7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de Marzo 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.

PROCESO				
SKILL	**Q. MUESTRAS**	**PEC**	**PENC**	**Nota Calidad**
Empresarios	67	96,2%	92,0%	**93,97%**
Conmutador	129	96,1%	92,7%	**94,29%**
Chat	81	95,3%	94,0%	**94,47%**
Ciudadanos	197	90,8%	90,9%	**91,49%**
Total	**474**	**93,9%**	**92,2%**	**93%**

Estos son los resultados por cada servicio:



Para reforzar y mejorar la calidad se llevó a cabo el siguiente plan de acción, adicional a las retroalimentaciones generadas de manera individual.

En la campaña Sena se implementó entre las áreas de apoyo (Técnicos de Experiencia y tutores), el concurso denominado Sena millonario para trabajar con las personas con más afectaciones desde Monitoreo por tipificación, el cual se realizó semana a semana con los siguientes detalles:

- En la Primera semana comprendida del 02 al 07 de marzo se realizó la campaña expectativa, la publicidad y la selección de los participantes, además se establecieron las reglas del concurso y se diseñó la logística necesaria para el mismo.
- Basado en lo anterior, para la segunda semana entre el 09 al 14 de marzo se llevó acabo la primera fase del concurso en la cual ganaron 16 Asesores por obtener los puntajes más altos y recibieron como premio un refrigerio.
- Una vez identificados los siguientes participantes a la fase 2, se da continuidad con el concurso, pero esta vez se modifica la logística el cual realizó el concurso en los puestos de los agentes por temas de disponibilidad de la línea, a esto se debe aclarar que los Asesores que salieron del concurso por tener puntaje alto no recibieron premiación, se les resaltaba que no continuaban participando por

el premio negativo. El concurso se aceleró y finalizó en esta semana por contingencia Covi 19 y Teletrabajo, Reforzando semana a semana la correcta tipificación por medio de cuestionarios a responder por los asesores con mayores aspectos a mejorar.

8. EVALUACION MENSUAL

En el mes de Marzo NO se presentó la evaluación mensual de conocimiento con autorización del SENA, por todas las medidas del Gobierno respecto al Covid 19, que genero cambios en el Call center como no tener más de 50 personas en piso y la cuarentena Nacional. (registrado en acta SCC-CS-004-2020)

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

En el mes de Marzo se recibieron 6 PQRS posteriores a las atenciones dadas por asesores Konecta, Teniendo que:

- 3 PQR fueron porque los **Asesores** debían dar más opciones de solución a los usuarios, generando siempre mayor empatía, amabilidad y escucha activa, dejando ver que los usuarios son muy importantes para nosotros.
- 1 PQR **compartida Asesor con el Sena** por la afectación del ítem anterior, adicional a que la molestia inicial del usuario es por no poder restablecer su contraseña de la plataforma del SENA.
- 1 PQR Porque el **Usuario** no revisa correctamente la plataforma a pesar de la asesoría del Asesor.
- 1 PQR porque el usuario no recibía respuesta del funcionario del **SENA**.

SERVICIO	KONECTA	KONECTA - SENA	SENA	CIUDADANO	Total general
Chat Ciudadano	2	1			3
Chat Empresas	1				1
Ciudadano				1	1
Empresario			1		1
Total general	**3**	**1**	**1**	**1**	**6**

Quejas y Reclamos Aspectos a Mejorar Konecta

FECHA OCURRENCIA	PQR	SERVICIO AFECTADO	TRANSACCIONES ATENDIDAS	Nivel de Atención PQR %
17/03/2020	1	CHAT	891	100
18/03/2020	1	CHAT	730	100
27/03/2020	1	CHAT	1324	100
30/03/2020	1	CHAT	3297	100

Se programan capacitaciones a TODOS los Asesores de sensibilización para mejorar los aspectos evidenciados en las PQRS al igual mayor acompañamiento desde Calidad con los asesores con casos relacionados.

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

En el mes de Marzo se cuenta con una disponibilidad de las plataformas del 99.90%, teniendo solamente una pequeña caída del KCRM afectando el ingreso de llamadas a Ciudadanos y Empresas el día 26 de Marzo.

PCRC	Plataforma	Aplicación	Enero	Febrero	Marzo
SENA	IVR	Planta	0	0	0
		CTI	0	0	54
		IVR	0	50	0
	Disponibilidad		100,00%	99,89%	99,71%
	Grabación	Grabación	0	0	0
	Disponibilidad		100,00%	100,00%	100,00%
	Conectividad	LAN	0	0	0
		WAN	0	0	0
		Navegacion	0	0	0
	Disponibilidad		100,00%	100,00%	100,00%
Disponibilidad			**100,00%**	**99,96%**	**99,90%**

La falla relacionada del día 26/03/2020 fue que al momento de marcar a las líneas 3430111 y 3430101, los agentes de ciudadanos y empresarios en KCRM no podían generar conexión a la plataforma, motivo por el cual las llamadas ingresadas no pudieron ser atendidas. Dicha falla se presentó de forma intermitente desde las 07:22 hasta las 08:20 (TICKET 2020030585008595) y de forma permanente desde las 08:21 hasta las 09:30 (TICKET 2020032685002426). La duración del evento intermitente fue de 58 minutos y del evento permanente fue de 69 minutos. Este evento generó indisponibilidad, ya que las llamadas realizadas por los usuarios no ingresaban al agente del centro de contacto durante esta franja de tiempo.

Disponibilidad por servicio:

INDICADOR DISPONIBILIDAD										
SERVICIO	TFSsw (Horas)	TFSwan (Horas)	TFSCore (Horas)	TFSrtpc (Horas)	TFSeq (Horas)	TND (Horas)	TTDper (Horas)	TD (Horas)	DISPONIBILIDAD	DESCUENTO DISPONILIDAD (%)
INBOUND	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	1,2	267	266	99,6	0
EMPRESARIOS	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	1,2	267	266	99,6	0
CONMUTADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	267	267	100,0	0
CHAT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	267	267	100,0	0
OUTBOUND	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	267	267	100,0	0
SMS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	267	267	100,0	0
CORREO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	267	267	100,0	0

11. CONCLUSIONES

- El tema de mayor impacto que no se tenía en las previsiones de la compañía y del Mundo es todo lo relacionado con la pandemia del Covid 19, que generó en el sector del Call center y de la ciudad ciertos cambios que requerían medidas inmediatas en la forma de atender el negocio.

- En el servicio de Chat se presentó la mayor diferencia de lo dimensionado Vs lo recibido Real, teniéndose 11.859 registros previstos y realmente se recibieron al final del mes 27.459 sesiones, lo que representó un 132% por encima de lo dimensionado debido a mayores dudas de los usuarios y promoción de este medio de comunicación entre ellos.

- Para el mes de marzo del 2020 el SENA mediante correo electrónico enviado el día 06 de abril del 2020 informó que no se aplicaran los descuentos por nivel de servicio y atención para los servicios inbound líneas Ciudadano, empresario y conmutador y el servicio Chat porque:

    - Del 1 al 17 de marzo 2020 la exoneración corresponde a los eventos que se generaron por afectaciones en aplicativos del SENA que se reflejaron en incrementos de llamadas y sesiones de chat.

    - Del 18 al 31 de marzo 2020 la exoneración corresponde por la Cuarentena Nacional debido al problema Sanitario a raíz del COVID-19. Por parte de Konecta se realizo un plan de

contingencia para primero ubicar en sala el personal separado por dos metros de distancia sin tener más de 50 personas por Sala como lo permitió el Gobierno mientras de manera transversal se ubicaba el personal en modo de teletrabajo lo cual influyo en la correcta prestación de los servicios.

- En la última semana del mes de Marzo de 2020 se dio la creación de botón transferencia a encuesta de evaluación del servicio en KCRM, con lo cual se da la posibilidad al usuario final para realizar las encuesta de satisfacción del servicio, de acuerdo a lo anterior para el mes de Abril se dará la entrega dentro de los tiempos de los informes correspondientes.

12. ACCIOONES DE KONECTA ANTES LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID19 DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL

Más allá de lo estrictamente legal Konecta dispuso de manera adicional para nuestros equipos:

- **Trasladado** del 80% de Asesores asignados al **SENA** a trabajo en casa con el gran reto logístico, legal y técnico que esto implica en tan poco tiempo, dado el COVID-19
- **Almuerzos** y Refrigerios
- **Transporte** diario sin ningún costo
- **Acompañamiento psicológico** para el personal que lo requiera.
- **Acompañamiento** permanente de**l** área de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Operación.
- 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 continua** 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.

CONTACT CENTER CONSORCIO	**Formato de Verificación de Facturación de Servicios** **Centro de Contacto de MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA**	**CÓDIGO:** SCC7231-M04-F10 **VERSIÓN:** 01 **FECHA DE VIGENCIA:**01/03/2020

Fecha de Verificacion	21 de abril del 2020
Periodo facturado	1 al 31 de marzo del 2020
Corte del Informe de Gestion	Marzo del 2020
Comunicado de Aprobacion del Informe de Gestion	SCC-CCC-MULT-023-2020

Factura No.	128246
Valor de la Factura	$ 533.044.930

VERIFICACION REQUISITOS DE LA FACTURA Y TRAMITE DE PAGO	
Requisito	**Cumple**
Informe de Gestion mensual aprobado por la Interventoría.	Si
Certificación del cumplimiento en el Pago de Aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales	Si
Cifras presentadas en la factura corresponden a los consumos conciliados entre area tecnica de la Interventoría y el Contratista.	Si
Cumplimiento de los requisitos de la factura establecidos en el artículo 617 del Estatuto tributario y la ley 1231 de julio de 2008	Si
Cumplimiento de los requisitos de facturación electronica según lo establecido en el Decreto 2242 del 24 de noviembre de 2015	Si

CONSOLIDADO DE FACTURACION	
Subtotal de Servicios	$ 447.936.916
Descuento total por incumplimiento de ANS	$ 0
Subtotal Total Consolidado	$ 447.936.916
IVA	$ 85.108.014
Total a Pagar	$ 533.044.930

DETALLE DE LA FACTURACION

Servicio	Valor Consumo	Descuento Nivel de Servicio	Descuento Nivel de Atención	Descuento Indicador Disponibilidad Infraestructura	Descuento Indicador Calidad	Descuento Indicador Quejas y Reclamos	Descuento Indicador Evaluación	Subtotal (Valor consumo - Descuentos)
INBOUND	$ 228.753.066	-	-	-	-	-	-	$ 228.753.066
EMPRESARIOS	$ 35.629.088	-	-	-	-	-	-	$ 35.629.088
CONMUTADOR	$ 74.726.707	-	-	-	-	-	-	$ 74.726.707
OUTBOUND VOZ	$ 12.431.734	-	-	-	-	-	-	$ 12.431.734
CHAT	$ 86.505.235	-	-	-	-	-	-	$ 86.505.235
SMS	$ 6.006.205	-	-	-	-	-	-	$ 6.006.205
CORREO	$ 3.884.881	-	-	-	-	-	-	$ 3.884.881
Subtotal	**$ 447.936.916**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ -**	**$ 447.936.916**

OBSERVACIONES

CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
Directora de Interventoría

Deloitte.

Deloitte & Touche Ltda.
Calle 16 Sur No. 43A-49
Pisos 4, 9 y 10
Ed. Corficolombiana
Nit. 860.005.813-4
Medellín
Colombia

Tel: +57 (4) 604 1899
www.deloitte.com/co

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
MULTIENLACE S.A.S.
NIT 811.008.963-6

CERTIFICA QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable, la cual debe ser ejercida por un Contador Público, quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión.

2. De conformidad con los artículos 2 y 10 de la Ley 43 de 1990, la Revisoría Fiscal es una actividad que debe ser ejercida por un Contador Público, para quien la función de certificación es una actividad propia de su profesión y tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la Compañía.

3. De conformidad con las previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la función de certificación es una actividad propia de la ciencia contable, que tiene carácter de prueba cuando versa sobre actos propios de la profesión de Contador Público, es decir, cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable.

4. Para los efectos de esta certificación, la Administración es responsable por la correcta preparación de sus registros contables de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera aplicables en Colombia. Adicionalmente, he obtenido de la Gerencia la información que he considerado necesaria para la emisión de esta certificación.

5. De acuerdo con la revisión de los soportes suministrados por la Administración, he verificado que la entidad ha realizado el pago a los Sistemas de Seguridad Social en Salud, Riesgos Laborales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y Servicio Nacional de Aprendizaje; de MULTIENLACE S.A.S. con NIT 811.008.963-6, por el mes de marzo de 2020.

La presente certificación se expide a los dieciséis (16) días del mes de abril de 2020, por solicitud de la Administración de MULTIENLACE S.A.S.

INGRID PAOLA GALLO CIPAGAUTA
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 213621-T
Designada por Deloitte & Touche Ltda.

Deloitte se refiere a una o más firmas de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), y su red global de firmas miembro y de entidades relacionadas. DTTL (también denominada "Deloitte Global") y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL no presta servicios a clientes. Por favor revise www.deloitte.com/about para conocer más.

V.F