



IVA REGIMEN COMÚN
GRANDES CONTRIBUYENTES RESOLUCIÓN DIAN 012220 DEL 26/12/2022
AUTORRETENEDORES RENTA RESOLUCIÓN DIAN 5244 DE 08/05/07
NO EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA NI RENTA
ICA BOGOTÁ 8220 TARIFA 9.66 POR MIL
EXENTOS DE ICA MEDELLÍN RESOLUCIÓN SH 17-403 DE 2014
SOMOS AGENTES RETENEDORES DE IVA

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No.

158511

Representación Gráfica De Factura Electrónica De Venta

FACTURAR A: 899.999.034 SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE CL 57 8 69 Telefono: 5461500 ID Cliente: 11340 BOGOTÁ~ D.C. - Bogotá D.C. - COLOMBIA Correo: pfarciniegas@sena.edu.co;siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co;	ENVIAR A: 899.999.034 SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE CL 57 8 69 Telefono: 5461500 ID Cliente: 11340 - COLOMBIA Correo: pfarciniegas@sena.edu.co;siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co;	FECHA GENERACIÓN 17.03.2023 15:56:59 VENCIMIENTO 16/04/2023 FECHA PEDIDO
MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido MÉTODO DE PAGO: Crédito		PEDIDO No SENA SERVICIOS

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	U/M	VALOR UNITARIO	PRECIO TOTAL
6001777	1. SOCIAL MEDIA	25079.000	94	4,969.35	124,626,329.00
6005430	2. VIDEO LLAMADA	105.000	94	4,969.35	521,782.00
6001771	3. INBOUND CONMUTADOR NACIONAL	84381478.00	94	1.00	84,381,478.00
		0			
6001774	4. SMS	192.037	94	9.67	1,857.00
6005480	5. REDES SOCIALES	6696.000	94	4,969.35	33,274,768.00
6001769	6. CHAT	10863.000	94	4,969.35	53,982,049.00
6001773	7. OUTBOUND	2994535.000	94	1.00	2,994,535.00
6001768	8. BOTS	14678.000	94	1,352.46	19,851,408.00
6001772	9. INBOUND EMPRESARIOS Y CIUDADANOS	364089369.0	94	1.00	364,089,369.00
		00			
6001770	10. CORREO ELECTRONICO	26980.029	94	6.91	186,432.00
Total Nro Líneas: 10					

MONEDA COP	SUBTOTAL 683,910,007.00	IMPUESTO IVA (19.00%) 129,942,901.00	TOTAL FACTURA 813,852,908.00
----------------------	-----------------------------------	--	--

VALOR EN LETRAS OCHOCIENTOS TRECE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS OCHO 00 COP

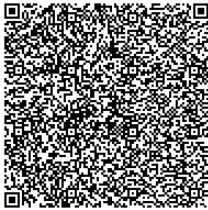
OBSERVACIONES

#S36-02-00-001-0000;CO1.PCCNTR.1188323-2019;pfarciniegas@sena.edu.co#S FEBRERO 2023 - Cuenta Corriente Multienlace SAS
#00100560814

Nombre Contacto Multienlace: MULTIENLACE SAS Telefono: 574-510 57 00

VENCIDO EL PLAZO SE COBRARÁ INTERÉS MENSUAL POR MORA A LA TASA MÁXIMA LEGAL VIGENTE.
Autorización de numeración de facturación No. 18764025093884 de 2022-02-07 al 2024-02-07 habilita desde 150797 hasta 200000

CUFE : da4739e0f1632bb035bb179603b7b5ebb5ea5dca278622878caf90b9a549cf642456b6977c469146d704716b79e6070d



IVA REGIMEN COMÚN
GRANDES CONTRIBUYENTES RESOLUCIÓN DIAN 012220 DEL 26/12/2022
AUTORRETENEDORES RENTA RESOLUCIÓN DIAN 5244 DE 08/05/07
NO EFECTUAR RETENCIÓN DE IVA NI RENTA
ICA BOGOTÁ 8220 TARIFA 9.66 POR MIL
EXENTOS DE ICA MEDELLÍN RESOLUCIÓN SH 17-403 DE 2014
SOMOS AGENTES RETENEDORES DE IVA

NOTA CRÉDITO DE LA FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No.
8026
FECHA GENERACIÓN
17.03.2023 15:57:20
VENCIMIENTO
16/04/2023
FECHA PEDIDO
PEDIDO No
DESCUENTOS POR SERVICIO

Representación Gráfica De Nota Crédito De La Factura Electrónica De Venta

FACTURAR A: 899.999.034 SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE CL 57 8 69 Telefono: 5461500 ID Cliente: 11340 BOGOTÁ~ D.C. - Bogotá D.C. - COLOMBIA Correo: pfarciniegas@sena.edu.co;siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co;	ENVIAR A: 899.999.034 SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE CL 57 8 69 Telefono: 5461500 ID Cliente: 11340 BOGOTÁ~ D.C. - COLOMBIA Correo: pfarciniegas@sena.edu.co;siifnacion.facturaelectronica@m inhacienda.gov.co;	FECHA GENERACIÓN 17.03.2023 15:57:20 VENCIMIENTO 16/04/2023 FECHA PEDIDO
---	---	---

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	U/M	VALOR UNITARIO	PRECIO TOTAL
	1. DESCUENTOS POR SERVICIOS	48654470.00 0	94	1.00	48,654,470.00
Total Nro Líneas: 1					

MONEDA COP	SUBTOTAL 48,654,470.00	IMPUESTO IVA (19.00%) 9,244,349.00	TOTAL FACTURA 57,898,819.00
---------------	---------------------------	---------------------------------------	--------------------------------

VALOR EN LETRAS CINCUENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS DIECINUEVE 00 COP

OBSERVACIONES

#\$36-02-00-001-0000;CO1.PCCNTR.1188323-2019;pfarciniegas@sena.edu.co#\$ APLICA A LA FACTURA 158511

Nombre Contacto Multienlace: MULTIENLACE SAS	Telefono: 574-510 57 00
--	-------------------------

CUDE : 490e2847ac18c3a9e180cdef025fdb7ccb2dedc1d1157cdccbe6b39d1a0c4f900a04183937202d334d89b2e75e9b0a5b

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

Fecha de Verificación	20 de marzo del 2023
Periodo facturado	1 al 28 de febrero de 2023
	febrero del 2023
Corte del Informe de Gestion	
Comunicado de Aprobación del Informe de Gestion	SCC-CCC-MULTI-500-2023

Factura electrónica de venta No.	158511	\$ 813.852.908
Nota crédito de la Factura	8026	\$ 57.898.819
eletrónica de venta No.		
Valor total de la Facturación febrero 2023	\$	755.954.089

VERIFICACIÓN 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 FEBRERO 2023					
Soporte	No.	Concepto	Valor (\$)	IVA (\$)	Total (\$)
Factura	158511	Total Servicios	683.910.007	129.942.901	813.852.908
Nota Credito	8026	Total Descuentos por Servicios*	48.654.470	9.244.349	57.898.819
Total Factura menos ajuste de Nota Credito			635.255.537	120.698.552	755.954.089

* Corresponde a descuentos por incumplimientos a los Acuerdos de Niveles de Servicio, establecidos en el Contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

DETALLE DE LA FACTURACION ANTES DE IVA								
Servicio	Valor Consumo (\$)	Descuento Nivel de Servicio (\$)	Descuento Nivel de Atención (\$)	Descuento Indicador Efectividad (\$)	Descuento Indicador Calidad (\$)	Descuento Indicador Quejas y Reclamos (\$)	Descuento Indicador Evaluación (\$)	Subtotal (Valor consumo - Descuentos) (\$)
INBOUND	320.474.993	28.138.832	8.991.125	-	-	-	-	283.345.036
EMPRESARIOS	42.400.110	871.811	-	-	-	-	-	41.528.299
PQRSDF	1.214.266	-	-	-	-	-	-	1.214.266
CONMUTADOR	84.381.478	1.473.815	-	-	-	-	-	-
OUTBOUND VOZ	2.994.535	-	-	-	-	-	-	2.994.535
CHAT	53.982.049	2.251.116	-	-	-	-	-	51.730.933
WHATSAPP	124.626.329	5.966.202	-	-	-	-	-	118.660.127
VIDEOLLAMADA	521.782	-	-	-	-	-	-	521.782
REDES SOCIALES	33.274.768	961.569	-	-	-	-	-	32.313.199
BOT REDES SOCIALES	5.991.398	-	-	-	-	-	-	5.991.398
CHAT BOT	13.860.010	-	-	-	-	-	-	-
SMS	1.857	-	-	-	-	-	-	1.857
CORREO	186.432	-	-	-	-	-	-	186.432
Subtotal	683.910.007	39.663.345	8.991.125	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	538.487.864

OBSERVACIONES


 CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
 Directora de Interventoría



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039
PERIODO DE FEBRERO 2023

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 039 PERIODO DE FEBRERO 2023**

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019

MARZO DE 2023



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS	4
1.1 GENERAL.....	4
2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS	4
3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN	6
3.1. TRAFICO DIMENSIONADO	6
4. INDICADORES DE SERVICIO	12
5. FACTURACIÓN	14
6. BALANCE PRESUPUESTAL	15
7. CALIDAD DEL SERVICIO	16
8. EVALUACION MENSUAL	19
9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA	20
10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	21
11. SATISFACCION – ENCUESTA	22
12. TIPIFICACIÓN MENSUAL	30
13. FORMACION MENSUAL	55
14. CONCLUSIONES	61



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039
PERIODO DE FEBRERO 2023

15.	ACCIONES DE PREVENCIÓN KONECTA ANTE EL COVID19	61
16.	ANEXOS	61



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 febrero de 2023. Este documento contiene la información correspondiente a la operación del período en revisión.

2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS

- **Contrato No:** OTROSÍ No. 5 REDUCCIÓN por liberación de recursos no ejecutados del año 2022 y PRORROGA No. 2, realizado el 11 de noviembre de 2022
- **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:** Mediante, el OTROSÍ No. 5 se modifica el contrato CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019, suscrito por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA con MULTIENLACE S.A.S. En los siguientes términos: MODIFÍQUESE el contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019, así:

Liberar los recursos no ejecutados durante la vigencia 2022 a la Dirección Administrativa y Financiera, correspondientes a CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CIENTO TREINTA Y NUEVE PESOS CON QUINCE CENTAVOS (\$474.283.139,15) M/CTE, derivados del 4 GCON-F-071 V.01 Certificado de Registro Presupuestal No. 722 del 05 de enero del 2022
- **Prorroga comprendida:** entre el 01 de diciembre del 2022 al 31 de diciembre del 2022



- **Contrato No:** Mediante, el OTROSÍ No. 6 se modifica el contrato CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019, suscrito por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA con MULTIENLACE S.A.S. En los siguientes términos: MODIFÍQUESE el contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019
- **Adicionar el contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019** por valor de DOS MIL QUINIENTOS CINCUENTA MILLONES OCHOCIENTOS MIL (\$2.550.800.000,00) M/CTE. **3.2.** El nuevo valor del contrato ascenderá a la suma de VEINTITRÉS MIL SETECIENTOS OCHO MILLONES CIENTO SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS (\$23.708.106.666,85) M/CTE. **3.3.** Modificar la forma de pago, la cual quedara así: El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a pagar el valor del contrato subordinado a las apropiaciones que del mismo se hagan del presupuesto de la siguiente manera: Un primer pago que corresponde a entrega del informe de empalme con el operador saliente y el informe mensual correspondiente a los servicios efectivamente prestados durante primer mes de operación. 15 GCCON-F-071 V.01 Parágrafo Primero: En el eventual caso que el contratista actual se presente a este proceso de selección y resulte adjudicatario, se prescindirá del informe de empalme. Y cuarenta (40) pagos mensuales vencidos correspondiente a los servicios efectivamente prestados durante el mes inmediatamente anterior bajo las condiciones señaladas en el Anexo al Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019. **3.4.** El contratista se obliga a actualizar las garantías con la Compañía Aseguradora Suramericana según lo dispuesto en el contrato y de acuerdo con la presente modificación. **3.5.** La modificación No.6 del Contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, que se justifica mediante este documento, se encuentra dentro del marco permitido por el parágrafo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993, el cual dispone: PARÁGRAFO. En los contratos que celebren las entidades estatales se podrá pactar el pago anticipado y la entrega de anticipos, pero su monto no podrá exceder del cincuenta por ciento (50%) del valor del respectivo contrato. **3.6.** Prorroga: Prorrogar la ejecución del contrato hasta el 30 de abril de 2023. **3.7.** Las demás condiciones del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 no modificadas mediante el presente otrosí continúan vigentes. **3.8. RECURSOS** La presente adición está amparada mediante autorización de vigencias futuras radicados 2-2022-062662 del 28 de diciembre de 2022, expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



3. SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN

3.1 TRAFICO DIMENSIONADO

Para el mes de enero 2023 se realizó el dimensionamiento del mes de febrero, de acuerdo al histórico de llamadas recibidas durante los meses de Operación en Multienlace S.A.S. Konecta (diciembre de 2019 a enero de 2023).

- Periodo del 1 al 28 de febrero de 2023.

LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

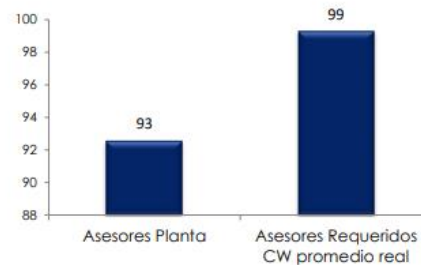
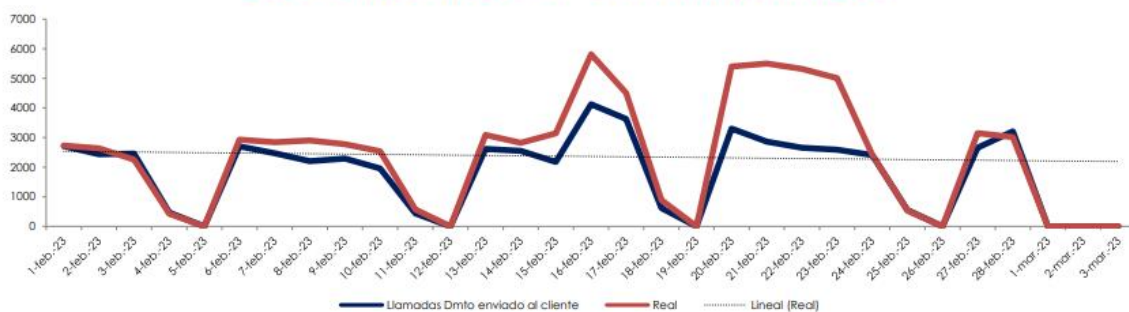
En febrero se presentó una variación del 31% en las llamadas recibidas (Dimensionado Vs. Real); motivo por el cual desde Multienlace S.A.S. Konecta se generaron las siguientes acciones en tiempo real:

1. Ajuste de malla de turnos, contemplando el cubrimiento de apertura y cierre de la línea.
2. Control de tiempos de gestión (AHT).
3. Retroalimentación oportuna con el acompañamiento en piso con los líderes de equipo de acuerdo a los tiempos.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

SENA CIUDADANOS Y EMPRESARIOS



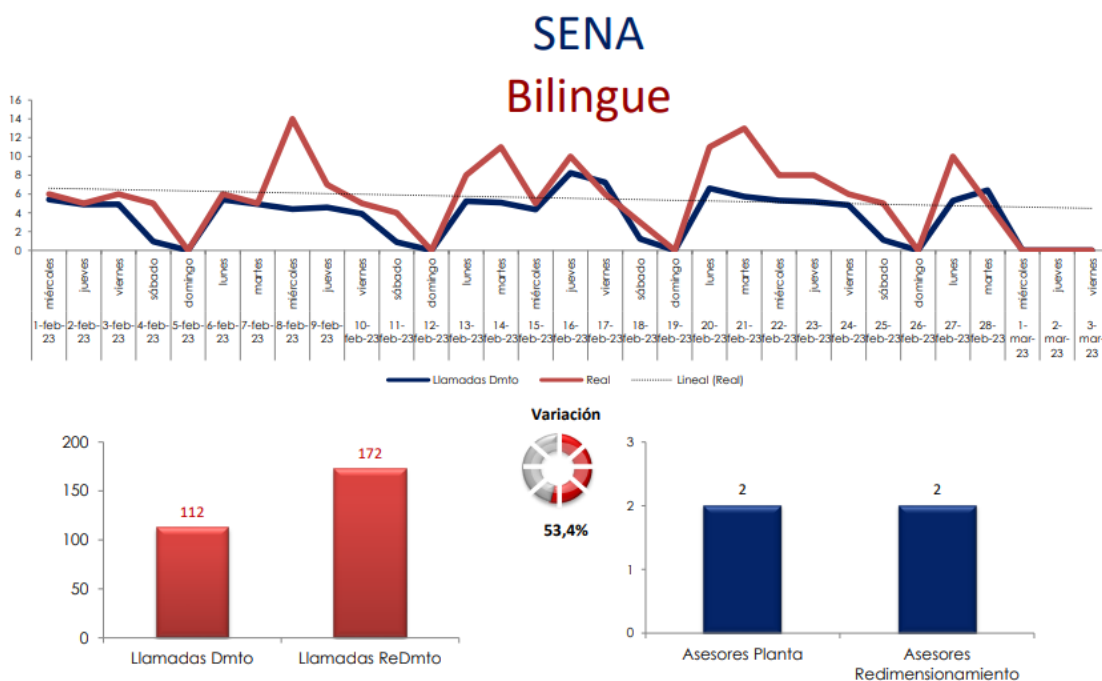
LINEA SENA BILINGÜE

Este servicio cuenta con 2 asesores Bilingües asignados a este Skill de (Ciudadanos, Empresas y Conmutador), teniendo en cuenta que al interior de la operación se maneja Multiskill, en momentos de bajo tráfico se genera un apoyo a la línea WhatsApp.

Relacionamos el detalle del comportamiento del tráfico Real Vs el Dimensionado por Konecta, el cual presentó un aumento en el tráfico, según lo proyectado de un 53.4%, que corresponde a 58 llamadas por encima a lo inicialmente proyectado.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

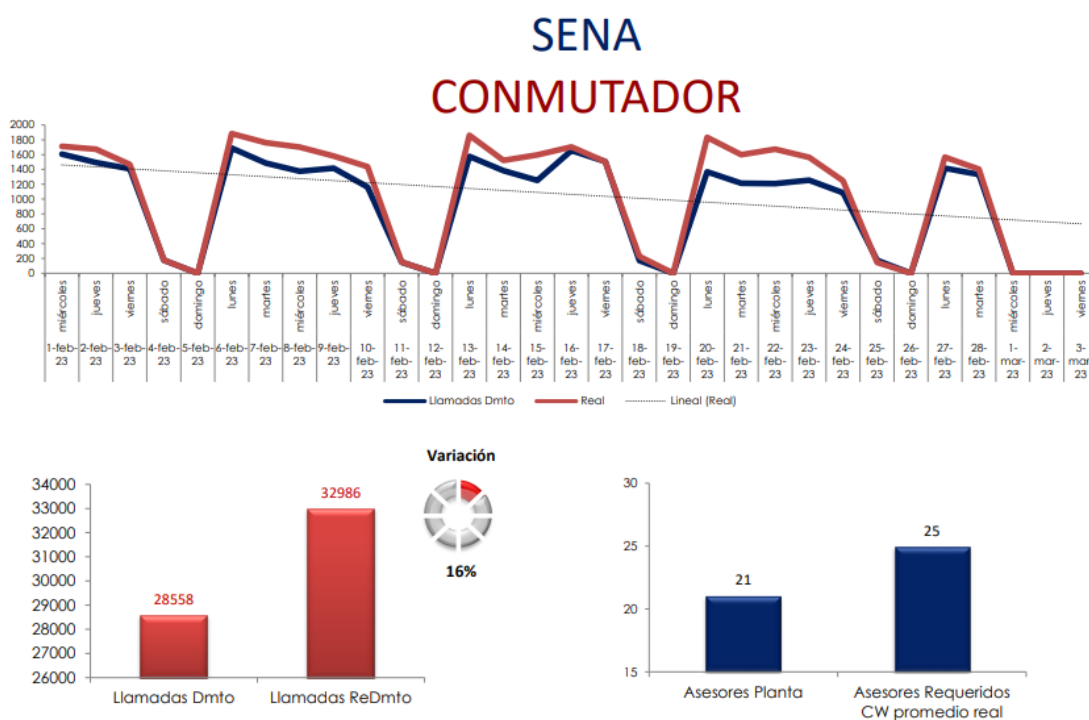


LINEA SENA CONMUTADOR

En febrero se presentó un aumento en las llamadas entrantes que generan una variación del 16% (Dimensionado Vs. Real); generando controles en tiempo real de duración de conversación y acompañamiento en piso, de áreas de apoyo y líderes en turno.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

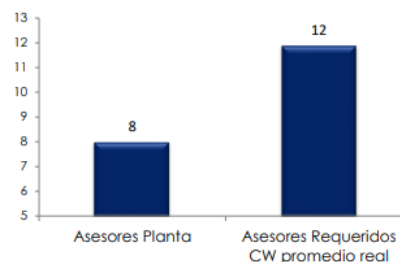
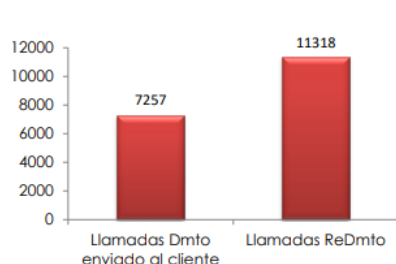
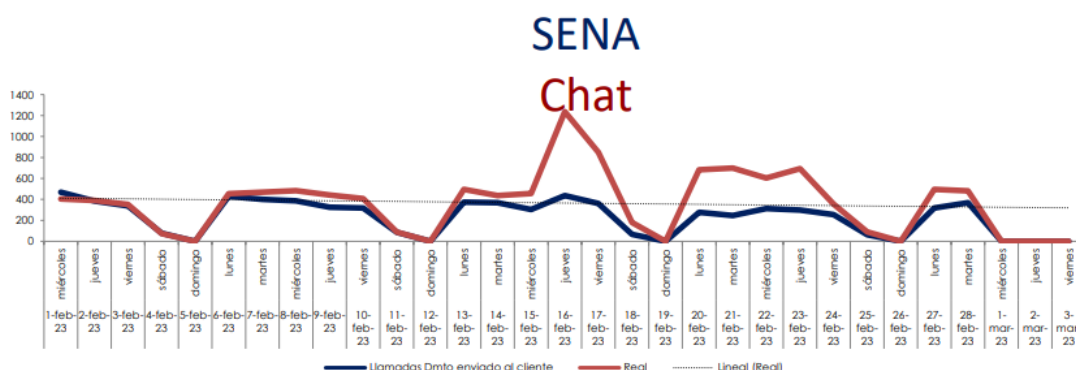


CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA se presenta un aumento en las sesiones reales frente a las dimensionadas, observándose para este mes de febrero un 56% de ingreso de sesiones.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023



CANAL WHATSAPP SENA

En el WhatsApp del SENA se presenta un aumento en las sesiones reales, observándose para este mes de febrero un 127% de ingreso de sesiones por encima de lo dimensionado. Durante este mes se evidencia a diario el aumento del flujo por sesiones, relacionada con Inscripciones de oferta educativa, consulta de calendario y demás inquietudes de usuarios interesados por la Oferta Educativa que para este año 2023 inicia en el mes de febrero, modalidad virtual y para el mes de marzo en modalidad presencial de acuerdo al calendario programado y compartido por la Entidad.

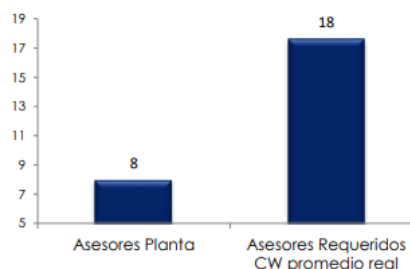
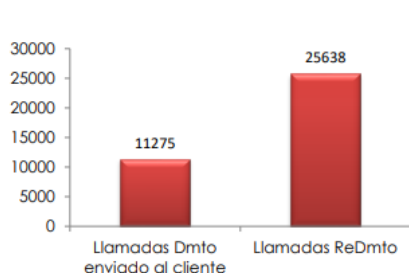
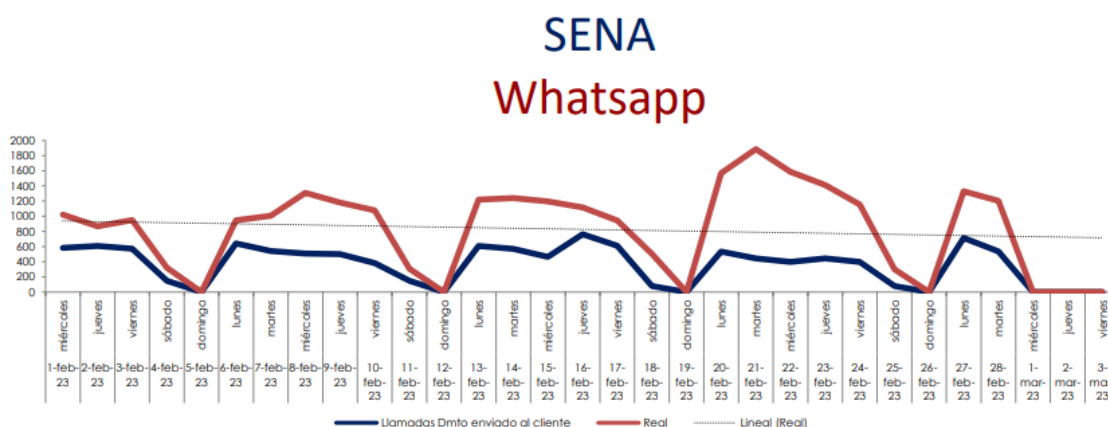
Novedades y/o eventos que han sido notificados por los diferentes canales como WhatsApp y Email, tanto a interventoría como a la Entidad, siendo así que de nuestra



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

parte MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA siempre ha estado presente ejecutando estrategias y planes de acción para mitigar los impactos en los niveles de servicio:

- Ajuste de las mallas de turno de acuerdo al comportamiento diario y seguimiento que se hace con el GTR (Gestión Tiempo Real) y control de gestión.
- Programación de horas extras para todo el personal.
- Gestión de tiempos de conversación (AHT).
- Desborde de todo el equipo de Staff, para apoyar la operación en los horarios prime.
- Manejo de Multiskill entre servicios para apalancar los desbordes presentados.
- Presentación y contratación de personal.





INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

CANAL PQRSD SENA

Para el dimensionamiento de la línea de PQRSD, es necesario contar con estadística de por lo menos 3 meses, tendiendo esta información ya pasados los tres meses desde la estabilización de la línea finalizada el 21 de febrero, se espera contar con el mismo comprendiendo el mes de abril del 2023.

4. INDICADORES DE SERVICIO

SERVICIOS INBOUND

El NS que presentó afectación fue en los servicios de Ciudadanos, Chat, WhatsApp y Redes Sociales para el período de febrero.

Servicio Final	_Y	_Entrante	_Contestadas	Llamadas Servicio	NS	NA
Atención Ciudadano		97.543	80.761	56.432	70%	83%
Empresario		10.707	10.685	10.245	96%	100%
Conmutador		33.090	32.961	31.944	97%	100%
PQRSD		309	306	303	99%	99%
origen	_Y	_Entrante	_Contestadas	Llamadas de Servicio	_NS	_NA
Chat		11.010	10.863	8.883	82%	99%
Campaña2	_Y	Sesiones Entrantes	Sesiones Gestionadas	Sesiones en umbral	NS	NA
Sena Whatsapp		25.147	25.079	6.094	24,0%	100,0%
Campaña	_Y	Suma de Entrante	Suma de Contestadas	Suma de Umbral	NA	NS
Sena Video Llamada		106	105	105	99%	100,00%
Servicio2	_Y	_Sesión				
Sesiones ChatBot		10248				
Campaña	_Y	_ Entrantes	_Contestadas	_Umbral	_NS	Suma de NA2
Sena Redes Sociales		6696	6696	5751	86%	100%
Total general		6696	6696	5751	86%	100%
Campaña	_Y	_Sesion				
Sesiones Bot RRSS		4430				
Total general		4430				



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

SERVICIOS OUTBOUND

ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de febrero de 2023, se gestionó tres (3) solicitud, para un total de 500 registros contactados, con los siguientes niveles de contactabilidad y efectividad:

PERIODO	DIA DE SOLICITUD	NOMBRE BASE	FECHA INICIO ENTIDAD	FECHA FIN ENTIDAD	FECHA INICIO GESTION CSA	FECHA FIN GESTION CSA	REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS NO CONTACTADOS	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS CONTACTADOS	REGISTROS CONTACTADOS OPORTUNAMENTE	REGISTROS EFECTIVOS
FEBRERO	01/02/2023	GESTIÓN SATISFACCIÓN USUARIOS CHATBOT FEBRERO	01/02/2023	28/02/2023	01/02/2023	28/02/2023	280	183	97	97	97	85
FEBRERO	19/02/2023	Ejecución de Campaña Vía Llamada - Confirmación asistencia CampeSENA	14/02/2023	15/02/2023	14/02/2023	15/02/2023	70	70	35	35	35	35
FEBRERO	15/02/2023	Evento CampeSENA (I)	15/02/2023	17/02/2023	15/02/2023	17/02/2023	1259	1259	368	368	368	309
			TMO PERIODO SEGUNDOS	TMO PERIODO MINUTOS	NC TOTAL		NE TOTAL					
			117,8	2,0	100		86,0					

ANS Servicio Outbound SMS Interactivos

Para el mes de febrero 2023, no se realizaron solicitudes.

ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el mes de febrero 2023, se gestionaron cinco (5) solicitudes, para un total de 26.980 registros enviados, con los siguientes niveles de servicio y atención:

REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNAMENTE	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
1195686	26981	26980	26980	100%	100%



ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el mes de febrero 2023, se gestionó una (1) solicitud, para un total de 192 registros contactados, con los siguientes niveles de contactabilidad y efectividad:

REGISTROS A GESTIONAR	REGISTROS DEPURADOS	REGISTROS ENVIADOS	REGISTROS ENVIADOS OPORTUNAMENTE	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN
195	192	192	192	100%	100%

5. FACTURACIÓN

Para el mes de febrero 2023 se presentó la siguiente facturación antes de impuestos y posibles penalizaciones en cada uno de los servicios prestados:

Servicio	Valor a Facturar Sin Penalización
Atencion al Ciudadano	\$ 320.474.993
Empresario	\$ 42.400.110
Conmutador Nacional	\$ 84.381.478
Chat	\$ 53.982.049
Whatsapp	\$ 124.626.329
Voz Outbound	\$ 2.994.535
SMS Interactivo	-
SMS Outbound	\$ 1.857
Email Outbound	\$ 186.432
Video Llamada	\$ 521.782
Chat Bot	\$ 13.860.010
Redes Sociales	\$ 33.274.768
Bot Redes Sociales	\$ 5.991.398
PQRSD	\$ 1.214.266
Total	\$ 683.910.007



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

5.1 DETALLE INBOUND Y OUTBOUND CON POSIBLE PENALIZACIÓN

SERVICIO	LLAMADAS ATENDIDAS	TMO(SEGUNDOS)	TMO(MINUTOS)	TARIFA TMO	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD INFRAESTRUCTURA	DESCUENTO INDICADOR CALIDAD	DESCUENTO INDICADOR QUEJAS Y RECLAMOS	DESCUENTO INDICADOR EVALUACION	TOTAL DESCUENTO
INBOUND	80.761	307	5,1	\$ 3.968,19	\$ 320.474.993	\$ 28.138.832	\$ 8.991.125	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 37.129.957
EMPRESARIOS	10.685				\$ 42.400.110	\$ 871.811	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 871.811
POPSDAF	306				\$ 1.214.266	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CONMUTADOR	32.961	197	3,3	\$ 2.580,04	\$ 84.381.478	\$ 1.473.815	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.473.815

SERVICIO	NUMEROS CONTACTADOS	TMO(SEGUNDOS)	TMO(MINUTOS)	TARIFA TMO	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE CONTACTABILIDAD	DESCUENTO NIVEL EFECTIVIDAD	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INDICADOR QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL DESCUENTO
OUTBOUND VOZ	500	118	2,0	\$ 5.989,07	\$ 2.994.535	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

SERVICIO	SESIONES ATENDIDAS	TARIFA	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INDICADOR CALIDAD	DESCUENTO INDICADOR QUEJAS Y RECLAMOS	DESCUENTO INDICADOR EVALUACION STAFF	TOTAL DESCUENTO
CHAT	10.863	\$ 4.969,35	\$ 53.982.049	\$ 2.251.116	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.251.116
WHATSAPP	25.079	\$ 4.969,35	\$ 124.626.329	\$ 5.966.202	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.966.202
VIDEO LLAMADA	105	\$ 4.969,35	\$ 521.782	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
REDES SOCIALES	6.696	\$ 4.969,35	\$ 33.274.768	\$ 961.569	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 961.569
BOT REDES SOCIALES	4.430	\$ 1.352,46	\$ 5.991.398	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CHAT BOT	10.248	\$ 1.352,46	\$ 13.860.010	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

SERVICIO	MENSAJES ENVIADOS	TARIFA	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INDICADOR QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL DESCUENTO
ENVIO SMS	192	\$ 9,67	\$ 1.857	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ENVIO CORREOS	26.980	\$ 6,31	\$ 186.432	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ENVIO USSD	0	\$ 46,66	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Valor final después de Penalización:

VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS SIN APLICAR DESCUENTOS	\$ 683.910.007
VALOR TOTAL DE LOS DESCUENTOS	\$ 48.654.470
VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS APLICANDO DESCUENTOS	\$ 635.255.537

Ver detalle de llamadas y gestión de las bases juntas ANS y Posibles penalizaciones en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-325-2023)

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado, para el mes de febrero se ejecutó **\$755.954.089** con IVA, quedando por ejecutar para la vigencia del 2023 **\$1.122.606.605**



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Mes	Valor consumos (\$)	Descuento por incumplimiento de ANS (\$)	Subtotal Factura (\$)	IVA 19%	Total Factura (\$) (Consumos - ANS+IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) IVA Incluido	A dición presupuesto 2023 Enero hasta Abril 2023
Recursos Vigencia 2023 con IVA 19%						2.550.800.000	2.550.800.000
enero	570.839.767	5932787	564.906.980	107.332.328	672.239.308	1878.560.694	
febrero	683.910.007	48854470	635.255.537	120.698.562	755.954.089	1.122.608.605	
marzo	637.700.000		637.700.000	121.183.000	758.883.000	383.743.805	
abril	637.700.000		637.700.000	121.183.000	758.883.000	-395.119.395	
Total	2.530.149.774	54.587.257	2.475.562.517	470.358.878	2.945.921.395	-395.119.395	

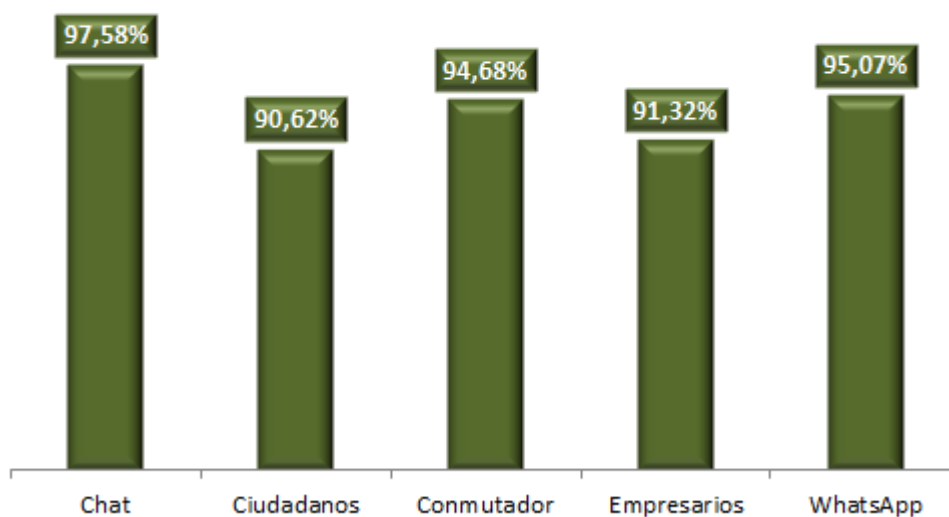
7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de febrero se cumple el ANS de calidad con un promedio del 95% en todos los servicios de la campaña, este se logra dado los refuerzos y acompañamiento del Staff a través de las diferentes herramientas que se tienen activas en la contingencia, en estas actividades participó todo el equipo de Líderes, Tutores y Técnicos de Experiencia.

SERVICIO	MUESTRAS	NOTA CALIDAD
Chat	43	98%
Ciudadanos	106	91%
Conmutador	31	95%
Empresarios	25	91%
WhatsApp	71	95%
Lengua de Señas	5	100%
Redes Sociales	8	99%

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039
PERIODO DE FEBRERO 2023

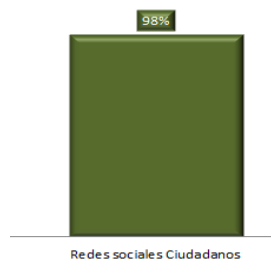
Resultado por cada servicio



NOTA CALIDAD



REDES SOCIALES



Nota de cierre sin aproximaciones.

Ver detalle de resultados de Calidad en el ANEXO 2 (Acta de cierre Calidad- SCC-RT-322-2023.)



Plan de Acción:

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

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

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

Actividades realizadas:

1. Se realizan los pre-turnos enviados por medio escrito en archivos PDF, con el fin que la información sea comprendida y la tengan a la mano los asesores, así mismo desde formación se generó un cuestionario semanal el cual fomenta la lectura de la información de la campaña, para aclarar dudas sobre los procesos.
2. Se realiza por parte de formación, taller diagnóstico con el fin de identificar oportunidades de mejora y generar refuerzos asertivos, desarrollo de habilidades.
3. Actividad de Ortografía para el skill de WhatsApp.
4. Se genera Refuerzo Grupo Nuevo, el cual se socializa de manera presencial y también por Didactik.
5. Se desarrollan **PDA** con el fin de mitigar los impactos de las **PQRSD**, socialización Presencial, Didactick y Nick.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Konecta																																
Nombre Actividad	Herramientas	Responsable	Inicio	Final	01 Feb.	02 Feb.	03 Feb.	04 Feb.	05 Feb.	06 Feb.	07 Feb.	08 Feb.	09 Feb.	10 Feb.	11 Feb.	12 Feb.	13 Feb.	14 Feb.	15 Feb.	16 Feb.	17 Feb.	18 Feb.	19 Feb.	20 Feb.	21 Feb.	22 Feb.	23 Feb.	24 Feb.	25 Feb.	26 Feb.	27 Feb.	28 Feb.
Pre Turnos	Pdf cargado en NK y socialización presencial	Formación CX/Lideres	02/02/2023	23/02/2023		SI							SI								SI								SI			
Taller Diagnostico	Didactik	Formación	10/02/2023	14/02/2023										SI			SI	SI														
Taller pre turno	Didactik	Formación	06/02/2023	07/02/2023						SI	SI																					
Actividades	Fechas	Seguimiento																														
Taller Diagnostico		Realizado																														
Pre Turnos		Realizado																														
Plan de acción "escucha y actúa"		Realizado																														
Festivos		Realizado																														
Taller pre turno		Realizado																														

6. Para el mes de febrero de 2023, teniendo como referencia el dato de **67,1%** en el que venía participando como nota el ítem "Registra correctamente la información, el cual tuvo mayor impacto en el mes actual en el indicador, como resultado se evidencia que no hay evolución en la nota quedando en **80,1%**, disminuyendo 3 puntos porcentuales, manteniendo así su participación en PEC.

7.

HABILIDADES DEL PROCESO			
ÍTEM	Cantidad	Participación %	NOTA ÍTEM
Registra correctamente la información en las herramientas KCRM, CRM y chat (redacción, ortografía, puntuación), también se validará el uso correcto	55	67,1%	80,1

8. EVALUACION MENSUAL

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



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039
PERIODO DE FEBRERO 2023

AGENTES			
SERVICIO	CANTIDAD	NOTA MENSUAL	% APROBACIÓN
CHAT	10	98,00	98,0%
CIUDADANO	42	95,71	95,7%
CONMUTADOR	19	98,95	98,9%
EMPRESARIO	7	97,14	97,1%
WHATSAPP	9	94,44	94,4%
LENGUA DE SEÑAS	2	90,00	90,0%
REDES SOCIALES	2	100,00	100,0%
PQRSD	5	100,00	100,0%

STAFF		
SERVICIO	CANTIDAD	NOTA MENSUAL
CALIDAD	2	100,0
SUPERVISOR	5	98,0
FORMADOR	2	100,0

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

[Ver detalle de resultados de evaluación en el ANEXO 3 \(Acta de Evaluación- SCC-RT-316-2023.\)](#)

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

Para el mes de febrero de 2023 se recibe una (1) PQRS, la cual es atribuible de forma compartida para las partes (SENA y KONECTA).

Con base al análisis efectuado por KONECTA y la Interventoría se concluye:

- Los agentes involucrados en la atención (Empresas y Conmutador), presentan oportunidades de mejora, tales como: aplicación de guiones y tipificación que no corresponde al motivo de contacto del usuario (situación que no impacta la atención con el usuario).
- Para la respuesta no oportuna de las extensiones que el usuario selecciona cuando se comunica con la línea de Conmutador Nacional, es un proceso que atribuible a la Entidad, toda vez que los funcionarios del SENA no contestan las IP (14332, 14617, 14549, 42700, 42322; entre otras), durante la jornada laboral,



específicamente en las regionales de Bogotá y Medellín (coordinador de Relaciones Corporativas y áreas de apoyo), se percibe que los agentes en el centro de contactos (Skill Conmutador) realizan de manera correcta la transferencia sin recibir, respuesta por parte del funcionario.

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Durante el mes de febrero de 2023 se generó una (1) queja por parte de los usuarios del servicio SENA los servicios del SENA Centro de Contacto:

1. El día 08 de febrero de 2023 se presentó una falla ocasionada porque Los certificados de seguridad de los Avaya Media Server (**AMS equipo de recursos de voz**) no se renovaron automáticamente debido a que desde la implementación del fabricante el Fully Qualified Domain Name (**FQDN es un nombre de dominio completo que consiste en el hostname y el nombre de dominio**) donde se obtiene el certificado no se encontraba correctamente nombrado. Este evento generó una indisponibilidad de 97 minutos, (desde las 07:00 a.m. hasta las 08:37 a.m.) en el servicio telefónico de CONMUTADOR.
2. El día 20 de febrero de 2023 se presentó una falla ocasionada porque tuvimos una intermitencia con el servicio del orquestador que afectó a nuestros asistentes virtuales, esto se debe a que en el Cluster de base de datos en IBM Cloud y algunos nodos presentaron errores, lo cual provoco que el servicio de IBM presentara una indisponibilidad temporal. Este evento generó una indisponibilidad de 91 minutos, (desde las 9:31 a.m. hasta las 11:02 a.m.) en el servicio asistente virtual de CHATBOT.
3. Se presenta aumento en el tráfico de llamadas en los diferentes servicios en relación con el flujo normal, por comunicación directa en temas relacionados a:
 - Oferta educativa
 - Presentación de pruebas
 - Restablecimiento de claves
 - Matriculas.

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Junto con lo anterior se suma las novedades presentadas para la Oferta Educativa virtual reportadas ante la Entidad, donde los usuarios manifestaban, que las ofertas disponibles iban dirigidas para empresas, solicitando un código, las fichas mostraban ofertas presenciales y virtuales, lo cual dificultaba y causaba confusión en el proceso de búsqueda para los mismos.

SERVICIO	TFSw (Horas)	TFSwan (Horas)	TFSCore (Horas)	TFSrtpc (Horas)	TFSeq (Horas)	TND (Horas)	TTDper (Horas)	TD (Horas)	DISPONIBILIDAD	DESCUENTO DISPONIBILIDAD (%)
INBOUND-CIUDADANO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
INBOUND-EMPRESARIOS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
INBOUND-PQRSDF	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
INBOUND-CONMUTADOR	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	1,6	260	258,4	99,4	0
CHAT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
WHATSAPP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
VIDEO LLAMADA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
BOT REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
CHATBOT	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	1,5	260	258,5	99,4	0
OUTBOUND	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
SMS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
USSD	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0
CORREO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	260	260,0	100,0	0

[Ver detalle de disponibilidad en el ANEXO 1 \(Acta de Conciliación - SCC-RT-325-2023\)](#)

11. SATISFACCION – ENCUESTA

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





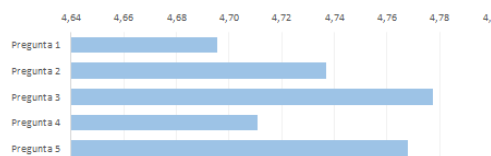
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

CANAL DE VOZ

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,74, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica que en la respuesta si le dimos solución a su solicitud indicaron Si el 93.4% y en la respuesta NO el 6.6%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,70
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,74
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,78
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,71
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,77
¿Le dimos solución a su solicitud?	93,4%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	17.132	85,58%	7,55%	1,94%	0,88%	4,25%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		86,52%	7,85%	1,92%	0,83%	3,08%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		89,56%	5,57%	1,12%	0,54%	3,21%
¿En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		84,02%	9,76%	2,42%	0,89%	2,91%

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalúe nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	86,27%	8,84%	2,29%	0,61%	1,99%

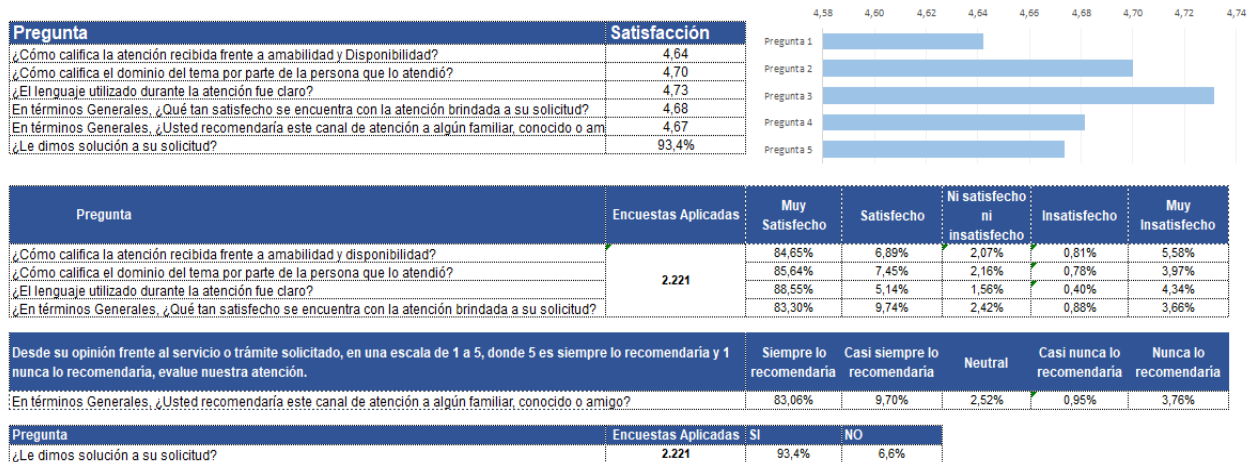
Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	17.132	93,4%	6,6%

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,69, con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron Si el 93.4% y en la respuesta NO 6.6%.



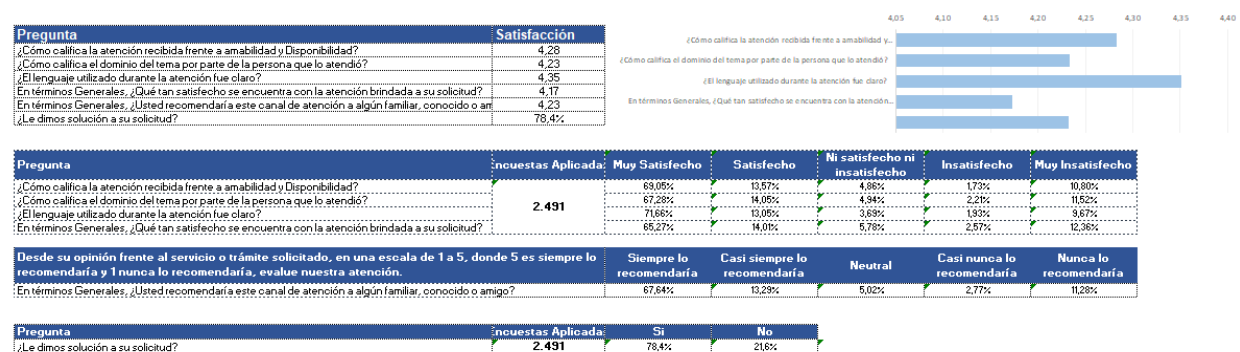
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023



CANAL CHAT

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,25 con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud, indicaron. Si el 78.4% y en la respuesta NO 21.6%





INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,26; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 81.2% y en la respuesta NO el 18.8%

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,27
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,28
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,32
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,21
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,24
¿Le dimos solución a su solicitud?	81,2%



Pregunta	Encuestas Aplicada:	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	165	68,48%	13,94%	4,24%	2,42%	10,91%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		69,70%	12,73%	4,88%	1,21%	11,52%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		67,88%	17,58%	3,64%	0,81%	10,30%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		66,06%	15,76%	4,85%	0,00%	13,33%
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?						

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalúe nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	69,09%	13,94%	2,42%	0,61%	13,94%

Pregunta	Encuestas Aplicada:	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	165	81,2%	18,8%

ChatBot

Se presentó un nivel de satisfacción de las 6 preguntas de la encuesta con una calificación media de 3,09; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta, si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 67,3% y en la respuesta NO el 32,7%.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Pregunta	Satisfacción
Pregunta 1 ¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	3,26
Pregunta 2 ¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	3,48
Pregunta 3 En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	3,39
Pregunta 4 En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	3,94
Pregunta 5 ¿Le dimos solución a su solicitud?	0,67
Pregunta 6 ¿Cómo califica el dominio del tema por parte del agente virtual que lo atendió?	3,82

Encuestas
aplicadas

534

Pregunta	_5- Muy Satisfecho	_4- Satisfecho	_3- Ni satisfecho ni insatisfecho	_2- Insatisfecho	_1- Muy Insatisfecho
Pregunta 1: ¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?:	26,6%	25,8%	14,8%	12,9%	19,9%
Pregunta 2: ¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?:	30,5%	30,5%	12,0%	10,2%	16,7%
Pregunta 3: En términos generales ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?:	30,1%	26,5%	13,3%	12,0%	18,1%
Pregunta 6 ¿Cómo califica el dominio del tema por parte del agente virtual que lo atendió?	41,0%	28,8%	12,6%	5,9%	11,7%

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalúe nuestra atención.	_5- Siempre lo recomendaría	_4- Casi siempre lo recomendaría	_3- Neutral	_2- Casi nunca lo recomendaría	_1- Nunca lo recomendaría
Pregunta 4 En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	48,8%	18,3%	20,1%	4,2%	8,7%

Pregunta 5 ¿Le dimos solución a su solicitud?	Si	No
	67,3%	32,7%

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,34; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas, Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 80.4% y en la respuesta NO el 19.6%

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,36
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,32
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,43
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,25
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,34
¿Le dimos solución a su solicitud?	80,4%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	3.808	72,28%	11,92%	4,32%	2,05%	9,42%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		70,16%	12,90%	4,93%	2,45%	9,55%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		75,19%	10,91%	3,72%	2,00%	8,25%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		67,87%	13,24%	5,59%	2,61%	10,68%
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?		71,61%	11,92%	4,96%	2,15%	9,35%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	3.808	80,4%	19,6%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,52; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 86.6% y en la respuesta NO el 13.4%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,55
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,50
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,53
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,43
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,51
¿Le dimos solución a su solicitud?	86,6%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	134	79,10%	11,95%	2,24%	0,75%	6,72%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		78,87%	12,69%	1,49%	1,49%	7,46%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		80,30%	11,36%	0,76%	2,27%	5,30%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		76,15%	11,54%	1,54%	0,77%	10,00%
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalúe nuestra atención.		Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría a este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?		79,85%	8,96%	2,24%		8,96%
Pregunta	Encuestas Aplicada	Si	No			
¿Le dimos solución a su solicitud?	134	86,6%	13,4%			

CANAL LENGUA DE SEÑAS

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,90; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta, si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 100% y en la respuesta NO el 0%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,92
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,92
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,92
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,88
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,85
¿Le dimos solución a su solicitud?	100%



Pregunta	Encuestas Aplicada:	Muy Satisfecho:	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	26	92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		88,46%	11,54%	0,00%	0,00%	0,00%
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalúe nuestra atención.		Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?		88,46%	7,69%	3,85%	0,00%	0,00%
Pregunta	Encuestas Aplicada:	Si	No			
¿Le dimos solución a su solicitud?	26	100,0%	0,0%			

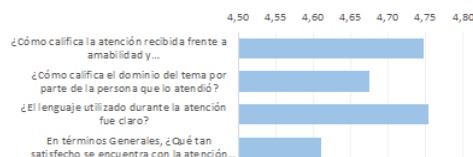


INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

REDES SOCIALES

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,57; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron Si el 90.2% y en la respuesta NO el 9.8%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,75
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,68
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,75
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,61
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,07
¿Le dimos solución a su solicitud?	90%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	265	82,64%	13,21%	2,26%		1,89%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		80,75%	11,70%	3,77%	1,89%	1,89%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		85,28%	9,43%	2,64%	0,75%	1,89%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		78,11%	13,21%	3,40%	2,26%	3,02%

Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalúe nuestra atención.	Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	69,06%	7,17%	3,40%	2,26%	18,11%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	265	90,2%	9,8%

PQRSD

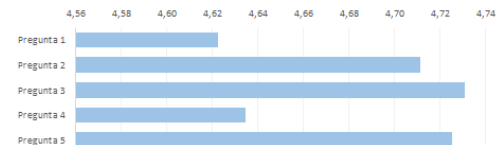
Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,69; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas, Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 90.2% y en la respuesta NO el 9.8%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,62
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,71
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,73
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,63
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,73
¿Le dimos solución a su solicitud?	90,2%

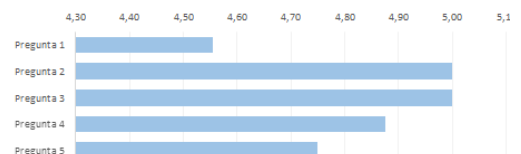


Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	53	83,02%	7,55%	3,77%	0,00%	5,66%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		86,54%	5,77%	3,85%	0,00%	3,85%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		86,54%	7,69%	1,92%	0,00%	3,85%
¿En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		82,69%	9,62%	0,00%	3,85%	3,85%
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalúe nuestra atención.		Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?		88,24%	3,92%	3,92%	0,00%	3,92%
Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO			
¿Le dimos solución a su solicitud?	53	90,2%	9,8%			

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,87; con el siguiente detalle en cada una de las preguntas. Se identifica en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron, Si el 90.2% y en la respuesta NO el 9.8%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,56
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	5,00
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	5,00
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,88
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,75
¿Le dimos solución a su solicitud?	90,2%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	9	88,89%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
¿En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Desde su opinión frente al servicio o trámite solicitado, en una escala de 1 a 5, donde 5 es siempre lo recomendaría y 1 nunca lo recomendaría, evalúe nuestra atención.		Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?		87,50%	0,00%	12,50%	0,00%	0,00%
Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO			
¿Le dimos solución a su solicitud?	9	90,2%	9,8%			

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



12. TIPIFICACIÓN MENSUAL

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

De igual forma, se tienen refuerzos constantes con los asesores en busca de garantizar la tipificación del 100% de los registros y que estos sean de acuerdo a la metodología SENA.

CANAL DE VOZ

Ciudadanos:

De las 45.811 llamadas atendidas se tipifican 46.000 con un % de Tipificación de 100%, se toma la información de Nivel 1 para la medición del indicador. Se genera tickets: 2023030685025158, para validar el motivo de las tipificaciones adicionales que se encuentran, también se realizará seguimiento al grupo de agentes si están realizando tipificación adicional.





INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039
PERIODO DE FEBRERO 2023

NIVEL 1	Cantidad	AHT	%
Total general	46.000	453,9	100,00%

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
No Pertinente	14.372	31,24%	300,2
Sofia Plus	8.213	17,85%	547,6
Formación Titulada	7.761	16,87%	523,3
Formación Complementaria	5.578	12,13%	475,6
Oferta Educativa	2.880	6,26%	479,3
Formación Titulada Virtual	2.252	4,90%	574,3
APE	2.143	4,66%	544,4
Información	1.539	3,35%	595,6
Información Sedes	537	1,17%	416,6
Error De Páginas	218	0,47%	509,7
Fondo Emprender	217	0,47%	500,5
Bienestar	193	0,42%	492,8
Información PQRS	57	0,12%	541,2
Radicación PQRS	40	0,09%	631,6
Total general	46.000	1,0	45387,11%



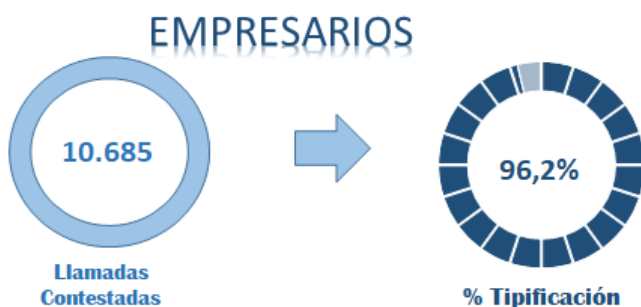
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

TEMAS	NIVEL 2	Cantidad	Duración	%
Agencia pública de empleo	Restablecimiento De Claves	1199	553	2,61%
	Consulta De Vacantes	430	521	0,93%
	Datos Oficina Ape	215	538	0,47%
	Registro En La Página	209	540	0,45%
	Orientación Convocatoria Especial	90	574	0,20%
Total Agencia pública de empleo		2143	544	4,66%
Certificación por competencia		485	654	1,05%
Total Certificación por competencia		485	654	1,05%
Contrato de aprendizaje		1019	566	2,22%
Total Contrato de aprendizaje		1019	566	2,22%
Emprendimiento		217	501	0,47%
Total Emprendimiento		217	501	0,47%
Error	Error De Página Sofia Plus	122	547	0,27%
	Error Página Territorium	70	466	0,15%
	Error De Página Ape	10	665	0,02%
	Error Otras Páginas Sena	5	360	0,01%
	Error Página De Certificados	3	300	0,01%
	Error Página Sgva	3	306	0,01%
	Error Página Certificación Com. Laboral	2	271	0,00%
	Error Página Fondo Emprender	1	454	0,00%
	Error Página Pagos En Línea	1	20	0,00%
	Error Página www.Sena.Edu.Co	1	390	0,00%
Total Error		218	510	0,47%
Formación	Inscripciones	8363	516	18,18%
	Restablecimiento De Clave	6956	548	15,12%
	Información	5578	476	12,13%
	Otros	2315	535	5,03%
	Orientación Registro Sofia Plus	1270	549	2,76%
	Certificaciones	998	552	2,17%
	Información General	612	550	1,33%
	Jornada Y Horarios	344	480	0,75%
	Pruebas Y Matrículas	320	492	0,70%
	Matricula	45	584	0,10%
	Reprogramación De Pruebas	35	495	0,08%
	Cargue Documentos	29	710	0,06%
	Oferta Agro	12	457	0,03%
Total Formación		26877	520	58,43%
Información general		537	417	1,17%
Total Información general		537	417	1,17%
NO PERTINENTE	Llamada Caída	8334	321	18,12%
	Transferencia A Conmutador	2781	446	6,05%
	Llamada Equivocada	1574	168	3,42%
	Transferencia A Línea Empresarial	1501	100	3,26%
	Llamada Impertinente	148	143	0,32%
	Llamada De Prueba	34	100	0,07%
Total NO PERTINENTE		14372	300	31,24%
Observatorio laboral		35	642	0,08%
Total Observatorio laboral		35	642	0,08%
PQRS		97	578	0,21%
Total PQRS		97	578	0,21%
Total general		46000	454	100,00%



Empresarios

De las 10.685 llamadas atendidas se tipifican 10.279 con un % de Tipificación de 96,2%, se toma la información de Nivel 1 y 2 para la medición del indicador. Se evidencia inconsistencias en los tiempos de duración de llamada lo que hace que el promedio de tiempo por tipificación sea muy bajo, al revisar la sabana de KCRM el error viene desde el insumo por lo cual proceso a poner un ticket para que solucionen la incidencia, estaré a la espera de una confirmación para actualizar de nuevo todo el reporte Ticket#: 2023030685031963, por este motivo no se relaciona en la tabla.



NIVEL 1	Cantidad	%
Total general	10.279	100,00%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

TEMA	NIVEL 1	Cantidad	%
APE - Intermediación laboral	APE-Activacion registro suspendido APE	71	0,69%
	APE-Activacion vacantes APE	50	0,49%
	INFAPE-Datos oficina APE	39	0,38%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	165	1,61%
	INFAPE-Registro en la pagina	115	1,12%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	65	0,63%
Total APE - intermediación laboral		505	4,91%
Certificación de competencias	FO-Certificacion por Competencia Laboral	33	0,32%
	INF-Curso trabajo en alturas	6	0,06%
	INF-Informacion Competencia Laboral	31	0,30%
	INF-mesas sectoriales	3	0,03%
Total Certificación de competencias		73	0,71%
Contrato de aprendizaje	CA-Solicitud carta de fechas	51	0,50%
	CA-Suspension de contrato	51	0,50%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	324	3,15%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	12	0,12%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	31	0,30%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	51	0,50%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	109	1,06%
	INFCA-Datos líderes contrato de aprendizaje	204	1,98%
	INFCA-Eliminacion contrato otras instituciones	9	0,09%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	10	0,10%
	INFCA-Matriz planta de personal	92	0,90%
	INFCA-Modalidades de contrato	31	0,30%
	INFCA-Modificacion de la cuota	62	0,60%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	162	1,58%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	142	1,38%
	INFCA-Orientacion suspension contrato	5	0,05%
	INFCA-Registro de contrato	495	4,82%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	43	0,42%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	56	0,54%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	145	1,41%
Total Contrato de aprendizaje		2085	20,28%
Error de pagina	Error de pagina APE	2	0,02%
	Error de pagina Sofia Plus	2	0,02%
	Error pagina Pagos en linea	9	0,09%
	Error pagina SGVA	3	0,03%
Total Error de pagina		16	0,16%
Fondo emprender	FE-Emprendimiento y Empresarismo	7	0,07%
	FE-Fortalecimiento Empresarial	6	0,06%
Total Fondo emprender		13	0,13%
Formación	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	60	0,58%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	267	2,60%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	23	0,22%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual titulada	35	0,34%
	FO-Formacion Presencial complementaria	143	1,39%
	FO-Formacion Presencial Titulada	97	0,94%
	FO-Formacion Virtual Titulada (medida)	8	0,08%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	89	0,87%
	INF-Formacion Virtual Titulada	28	0,27%
	INF-Formacion Presencial Formacion Complementaria	70	0,68%
	INF-Formacion Presencial Formacion Titulada	423	4,12%
	INF-Formacion Homologacion de estados	3	0,03%
Total Formación		1246	12,12%
General	GE-Llamada Caida	1446	14,07%
	GE-Llamada Equivocada	498	4,84%
	GE-Llamada impertinente	37	0,36%
Total General		1981	19,27%
Otras certificaciones	AP-Aportes Parafiscales	51	0,50%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	47	0,46%
	INFAP-Aportes Parafiscales	165	1,61%
	INFVIC-Certificacion Aportes FIC	153	1,49%
	INFVIC-Normatividad y certificacion FIC	86	0,84%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	17	0,17%
	INFTRI-Certificaciones Tributarias	17	0,17%
Total Otras certificaciones		536	5,21%
Redireccionamiento	RE-Conmutador Nacional	2039	19,84%
	Re-Linea De Atencion Ciudadano	1779	17,31%
	RE-PQRS	6	0,06%
Total Redireccionamiento		3824	37,20%
Total general		10279	100%

Conmutador

De las 32.961 llamadas contestadas por el canal de Conmutador se tipificaron 32.736, lo que representa un 99,3% de tipificación en la línea.



NIVEL 1	Total	AHT	%
Total general	32.736	200,09	100,00%

NIVEL 1	Total	%	AHT
Transferencia A La Línea Ciudadano	15.149	46,28%	155,01
Llamada Transferida A Ip	5.641	17,23%	256,93
Llamada Colgada	3.429	10,47%	164,08
No Contestan En La Ip Informada	3.411	10,42%	351,68
Transferencia A La Línea Empresario	3.173	9,69%	165,24
Extensión Sin Respuesta	1.039	3,17%	276,14
Informacion Sedes	197	0,60%	181,62
Informacion Conmutador Regional	149	0,46%	159,14
Transferencia A La Línea Ciudadano	109	0,33%	286,65
Llamada Impertinente	82	0,25%	141,44
Reportan Problemas Con Ip	81	0,25%	315,68
Información Sedes	63	0,19%	195,90
Información Conmutador Regional	63	0,19%	202,59
Prueba	33	0,10%	97,18
Nombres Y Cargo De Directores	30	0,09%	214,87
Prueba	29	0,09%	80,17
Equivocadas	28	0,09%	161,11
Llamada Caída	16	0,05%	333,63
Transferencia A La Línea Empresario	14	0,04%	299,29
Total general	32.736	100,00%	200,09



ANALISIS DE LAS IP SIN CONTACTO EFECTIVO

Se evidencian las extensiones de los funcionarios donde no se obtuvo contactabilidad durante el mes de febrero.

Desde el reporte de tipificación es posible identificar:

- IP sin contacto efectivo
- Nombre del servidor
- Departamento
- Ciudad

EXT	FUNCIONARIO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL
16053	Sandra	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	21
14332	Carlos Eduardo Hernández Hernández	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	17
52096	Teresa	Atlántico	Barranquilla	13
15437	Lucy Fernanda Lopez Marin	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	12
15529	Recepcion	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	11
14549	Angelica	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	10
18004	ATENCION	Cundinamarca	Soacha	9
23510	Luis Fernando Lopez Valencia	Valle del Cauca	Cali	9
14548	Lopez Otalora Angelica Maria	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	8
14700	Manuel Fernando Diaz Aldana	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	8
18088	Alejo	Cundinamarca	Chia	8
23519	Coordinacion	Valle del Cauca	Cali	8
43224	Sandra Patricia Arango Ayala	Antioquia	Medellín	8
52139	Dayola Coromoto Amesti Caballero	Atlántico	Barranquilla	8
22635	Alejandra Maria Dominguez Zapata	Valle del Cauca	Cali	7
72670	Milton	Norte de Santander	Cúcuta	7



CANAL CHAT

Ciudadanos

De las 9.122 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 8.982, lo que representa un 98,5% de tipificación en la línea.



Servicio	_Contestada	_Tipificadas	% Tipificacion
Ciudadanos	9122	8982	98%
Total general	9122	8982	98,47%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Tema	Tipificación	Cantidad	Duración	%
Bilinguismo	Informacion	160	621	1,78%
	Sesion Caída	37	621	0,41%
	Inscripciones	11	585	0,12%
	Sesion de Prueba	10	266	0,11%
	Restablecimiento de clave	9	641	0,10%
	Orientacion Registro Sofia Plus	8	633	0,09%
	Certificaciones	2	743	0,02%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	709	0,01%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	1	647	0,01%
	INFORMACION PQRS	1	329	0,01%
	Otros	1	341	0,01%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	213	0,01%
	Registro en la Pagina	1	1156	0,01%
Total Bilinguismo		243	606	2,71%
Certificación de Competencias	Certificaciones	146	794	1,63%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	116	666	1,29%
	Sesion Caída	99	583	1,10%
	Otros	38	684	0,42%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	25	548	0,28%
	Informacion	17	681	0,19%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	8	781	0,09%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	7	754	0,08%
	Sesion impertinente	7	440	0,08%
	GE-Sesion caída	6	608	0,07%
	Informacion General	5	646	0,06%
	Restablecimiento de clave	5	739	0,06%
	INF-Informacion Competencia Laboral	4	680	0,04%
	Inscripciones	4	775	0,04%
	FO-Certificacion por Competencia Laboral	3	410	0,03%
	Sesion de Prueba	3	420	0,03%
	Datos Asesor Corporativo	2	554	0,02%
	Informacion de Sedes	2	673	0,02%
	INFORMACION PQRS	2	674	0,02%
	Registro en la Pagina	2	331	0,02%
	Restablecimiento de claves	2	713	0,02%
	Datos Oficina APE	1	498	0,01%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	1	988	0,01%
	GE-Sesion impertinente	1	400	0,01%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	1	541	0,01%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	1	376	0,01%
	INF-Formacion Virtual Titulada	1	499	0,01%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	632	0,01%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	872	0,01%
	Re direccionamiento a Línea Empresarial	1	2226	0,01%
Total Certificación de Competencias		512	681	5,70%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Contrato de Aprendizaje	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	207	729	2,30%
	Sesion Caída	164	589	1,83%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	121	515	1,35%
	Otros	56	725	0,62%
	GE-Sesion caída	48	657	0,53%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	47	712	0,52%
	Datos Asesor Corporativo	40	874	0,45%
	INFCA-Registro de contrato	38	765	0,42%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	32	630	0,36%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	16	687	0,18%
	Informacion General	14	848	0,16%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	13	871	0,14%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	13	759	0,14%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	12	873	0,13%
	Informacion	11	827	0,12%
	Restablecimiento de claves	11	517	0,12%
	Certificaciones	9	799	0,10%
	INFCA-Matriz planta de personal	9	777	0,10%
	Inscripciones	9	486	0,10%
	GE-Sesion impertinente	8	307	0,09%
	BIENESTAR	6	567	0,07%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	6	742	0,07%
	CA-Solicitud carta de fechas	5	906	0,06%
	Sesion impertinente	5	321	0,06%
	CA-Suspension de contrato	4	797	0,04%
	INFCA-Modificacion de la cuota	4	849	0,04%
	Restablecimiento de clave	4	908	0,04%
	INFAP-Registro en la pagina	3	602	0,03%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	3	722	0,03%
	INF-Formacion Virtual Titulada	3	578	0,03%
	Consulta de Vacantes	2	612	0,02%
	INFAP-Aportes Parafiscales	2	827	0,02%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	2	827	0,02%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	2	747	0,02%
	INFCA-Orientacion suspension contrato	2	1365	0,02%
	INFORMACION PQRS	2	1024	0,02%
	Orientacion Registro Sofia Plus	2	580	0,02%
	Re direccionamiento a Conmutador	2	494	0,02%
	Registro en la Pagina	2	944	0,02%
	Sesion de Prueba	2	224	0,02%
	AP-Aportes Parafiscales	1	495	0,01%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	1	333	0,01%
	Fondo Emprender	1	614	0,01%
	INFCA-Modalidades de contrato	1	1149	0,01%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	1	445	0,01%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	1	787	0,01%
	Informacion de Sedes	1	388	0,01%
	Jornada y Horarios	1	1236	0,01%
	RE-Conmutador Nacional	1	600	0,01%
Total Contrato de Aprendizaje		950	675	10,58%
Empleo (Agencia Pública de Empleo)	Restablecimiento de claves	186	732	2,07%
	Sesion Caída	90	612	1,00%
	Consulta de Vacantes	52	747	0,58%
	Registro en la Pagina	49	645	0,55%
	Datos Oficina APE	32	614	0,36%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	19	445	0,21%
	GE-Sesion caída	18	540	0,20%
	INFAP-Registro en la pagina	17	769	0,19%
	Orientacion Convocatoria Especial	9	621	0,10%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	6	865	0,07%
	INFAP-Datos oficina APE	6	769	0,07%
	Informacion	5	638	0,06%
	APE-Activacion registro suspendido APE	4	655	0,04%
	INFAP-Restablecimiento de claves	4	703	0,04%
	Sesion impertinente	4	405	0,04%
	INFAP-Publicacion de vacantes	3	806	0,03%
	Inscripciones	3	694	0,03%
	Restablecimiento de clave	3	578	0,03%
	APE-Activacion vacantes APE	2	597	0,02%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	2	867	0,02%
	Informacion General	2	578	0,02%
	Otros	2	1227	0,02%
	Caída Pagina APE	1	449	0,01%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	1	386	0,01%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	497	0,01%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	583	0,01%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	1	699	0,01%
	INF-Formacion Virtual Titulada	1	526	0,01%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	1	845	0,01%
	Informacion de Sedes	1	527	0,01%
	INFORMACION PQRS	1	514	0,01%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	282	0,01%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	404	0,01%
	RE-Conmutador Nacional	1	714	0,01%
	Sesion de Prueba	1	214	0,01%
Total Empleo (Agencia Pública de Empleo)		531	674	5,91%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Emprendimiento	Fondo Emprender	18	716	0,20%
	Inscripciones	7	875	0,08%
	Informacion	6	800	0,07%
	Sesion Caída	5	422	0,06%
	Sesion de Prueba	3	453	0,03%
	Informacion de Sedes	2	564	0,02%
	Datos Asesor Corporativo	1	1240	0,01%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	403	0,01%
	INFAPE-Datos oficina APE	1	677	0,01%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	1	663	0,01%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	1213	0,01%
	INFORMACION PQRS	1	243	0,01%
	Otros	1	582	0,01%
	RADICACION PQRS	1	504	0,01%
	Restablecimiento de clave	1	640	0,01%
Total Emprendimiento		50	692	0,56%
Formación	Inscripciones	980	702	10,91%
	Sesion Caída	792	622	8,82%
	Informacion	373	641	4,15%
	Otros	354	710	3,94%
	Informacion General	150	685	1,67%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	119	520	1,32%
	Restablecimiento de clave	108	880	1,20%
	Orientacion Registro Sofia Plus	95	686	1,06%
	Certificaciones	55	710	0,61%
	Sesion impertinente	50	438	0,56%
	Jornada y Horarios	31	726	0,35%
	BIENESTAR	27	548	0,30%
	Error de pagina	24	708	0,27%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	24	740	0,27%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	20	619	0,22%
	Sesion de Prueba	20	178	0,22%
	GE-Sesion caída	16	676	0,18%
	Informacion de Sedes	15	566	0,17%
	INF-Formacion Virtual Titulada	12	569	0,13%
	Re direccionamiento a Conmutador	11	646	0,12%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	10	565	0,11%
	FO-Formacion Presencial complementaria	9	594	0,10%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	8	654	0,09%
	Reprogramacion de pruebas	7	758	0,08%
	Restablecimiento de claves	7	755	0,08%
	Cargue Documentos	6	700	0,07%
	INFORMACION PQRS	5	629	0,06%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	4	840	0,04%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	4	581	0,04%
	INFCA-Registro de contrato	4	670	0,04%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	4	728	0,04%
	Datos Asesor Corporativo	3	529	0,03%
	Fondo Emprender	3	650	0,03%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	3	991	0,03%
	Sesion equivocada	3	685	0,03%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	2	896	0,02%
	INF-Informacion Competencia Laboral	2	994	0,02%
	Matricula	2	568	0,02%
	RADICACION PQRS	2	666	0,02%
	CA-Solicitud carta de fechas	1	1221	0,01%
	Consulta de Vacantes	1	686	0,01%
	Datos Oficina APE	1	795	0,01%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	1	710	0,01%
	GE-Sesion impertinente	1	258	0,01%
	Oferta Agro Inscripciones	1	1549	0,01%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	514	0,01%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	1	1236	0,01%
	RE-Conmutador Nacional	1	826	0,01%
	RE-PQRS	1	617	0,01%
Total Formación		3374	666	37,56%

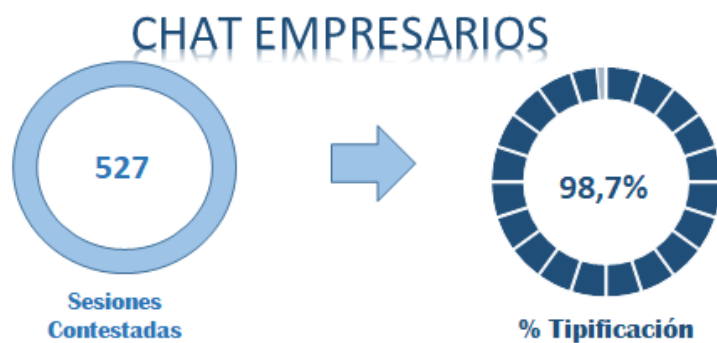


INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Innovación	Sesion de Prueba	5	214	0,06%
	Sesion Calda	3	448	0,03%
	Otros	2	1067	0,02%
	INFCa-Datos lideres contrato de aprendizaje	1	539	0,01%
	Informacion	1	560	0,01%
	Informacion General	1	461	0,01%
Total Innovación		13	470	0,14%
Mesas Sectoriales	Sesion Calda	3	617	0,03%
	INF-mesas sectoriales	2	909	0,02%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	1	361	0,01%
	Otros	1	320	0,01%
	Sesion de Prueba	1	319	0,01%
Total Mesas Sectoriales		8	584	0,09%
Otros Servicios	Sesion Calda	616	616	6,86%
	Otros	383	704	4,26%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	355	576	3,95%
	Inscripciones	244	720	2,72%
	Restablecimiento de clave	216	798	2,40%
	Informacion	191	684	2,13%
	Orientacion Registro Sofia Plus	191	648	2,13%
	Certificaciones	148	725	1,65%
	Informacion General	77	695	0,86%
	BIENESTAR	70	620	0,78%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	69	646	0,77%
	Restablecimiento de claves	65	739	0,72%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	53	746	0,59%
	Informacion de Sedes	46	653	0,51%
	INFCa-Busqueda de aprendices por perfil	37	652	0,41%
	GE-Sesion calda	33	563	0,37%
	Sesion impertinente	30	385	0,33%
	Datos Asesor Corporativo	28	662	0,31%
	Re direccionamiento a Conmutador	26	488	0,29%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	24	668	0,27%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	22	553	0,24%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	20	812	0,22%
	INF-Formacion Virtual Titulada	17	530	0,19%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	17	888	0,19%
	AP-Aportes Parafiscales	14	570	0,16%
	INFCa-Normatividad Cuota Regulada	14	663	0,16%
	Consulta de Vacantes	13	716	0,14%
	INFORMACION PQRS	12	565	0,13%
	INFPOL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	12	759	0,13%
	INFCa-Monetizacion Cuota Regulada	10	763	0,11%
	Registro en la Pagina	10	847	0,11%
	INFCa-Registro de contrato	9	661	0,10%
	INFCa-Solicitud de Regulacion	9	711	0,10%
	Jornada y Horarios	9	715	0,10%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	9	490	0,10%
	Datos Oficina APE	8	680	0,09%
	Error de pagina	7	708	0,08%
	INFAP-Aportes Parafiscales	7	701	0,08%
	INFAP-Registro en la pagina	7	573	0,08%
	INFCa-Consulta estado de la cuota voluntaria	7	686	0,08%
	INFTRI-Certificaciones Tributarias	7	767	0,08%
	RADICACION PQRS	7	665	0,08%
	FO-Formacion Presencial complementaria	6	466	0,07%
	Fondo Emprender	6	605	0,07%
	INFCa-Datos lideres contrato de aprendizaje	6	664	0,07%
	Reprogramacion de pruebas	5	638	0,06%
	Sesion de Prueba	5	295	0,06%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	4	559	0,04%
	INFCa-Matriz planta de personal	4	677	0,04%
	INFCa-Modificacion de la cuota	4	864	0,04%
	INFCa-Restablecimiento clave SGVA	4	779	0,04%
	INF-Formacion Presencial Formacion Complementaria	4	546	0,04%
	Orientacion Convocatoria Especial	4	814	0,04%
	RE-Conmutador Nacional	4	728	0,04%
	FO-Formacion Presencial Titulada	3	478	0,03%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	3	918	0,03%
	Cargue Documentos	2	434	0,02%
	INFCa-Causales de suspension de contrato	2	986	0,02%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	2	604	0,02%
	Oferta Agro Incripciones	2	699	0,02%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	2	873	0,02%
	Sesion equivocada	2	915	0,02%
	APE-Activacion registro suspendido APE	1	1290	0,01%
	APE-Activacion vacantes APE	1	411	0,01%
	CA-Solicitud carta de fechas	1	718	0,01%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	1	982	0,01%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual titulada	1	971	0,01%
	FO-Certificacion por Competencia Laboral	1	609	0,01%
	INFAP-Restablecimiento de claves	1	900	0,01%
	INFCa-Registros de perfiles requeridos	1	363	0,01%
	INF-Formacion Homologacion de estados	1	238	0,01%
	RE-PQRS	1	776	0,01%
Total Otros Servicios		3233	664	35,99%
(en blanco)	Sesion Calda	51	491	0,57%
	Sesion impertinente	8	302	0,09%
	GE-Sesion calda	3	397	0,03%
	Sesion de Prueba	2	494	0,02%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	1	375	0,01%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	510	0,01%
	Jornada y Horarios	1	577	0,01%
	Restablecimiento de clave	1	520	0,01%
Total (en blanco)		68	465	0,76%
Total general		8982	664	100,00%

Empresarios

De las 527 sesiones atendidas en el canal Empresarios se tipificaron 520, lo que representa un 98.7% de tipificación en la línea.



Servicio	_Contestada	_Tipificadas	% Tipificacion
Empresarios	527	520	98,67%
Total general	527	520	98,67%

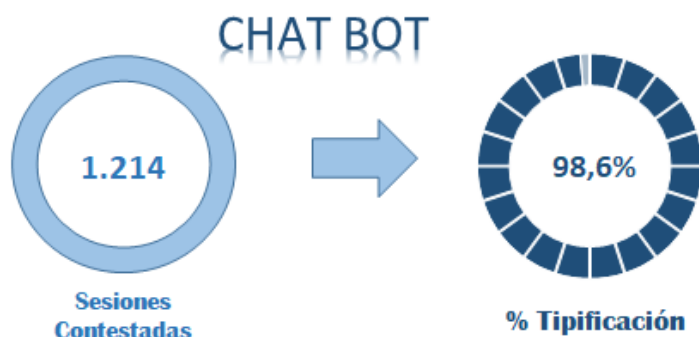


INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Tema	Tipificación	Cantidad	Total	%
Bilinguismo	Sesion de Prueba	7	152	1,35%
	Sesion Caída	2	363	0,38%
	Informacion	1	266	0,19%
Total Bilinguismo		10	205	1,92%
Certificación de Competencias	GE-Sesion caída	1	408	0,19%
Total Certificación de Competencias		1	408	0,19%
Contrato de Aprendizaje	Datos Asesor Corporativo	52	724	10,00%
	GE-Sesion caída	42	693	8,08%
	INFCa-Registro de contrato	41	808	7,88%
	INFCa-Busqueda de aprendices por perfil	35	765	6,73%
	INFCa-Datos líderes contrato de aprendizaje	21	962	4,04%
	Sesion Caída	18	618	3,46%
	INFCa-Normatividad Cuota Regulada	17	608	3,27%
	INFCa-Monetizacion Cuota Regulada	14	725	2,69%
	INFCa-Modificacion de la cuota	13	846	2,50%
	INFCa-Matriz planta de personal	11	682	2,12%
	CA-Solicitud carta de fechas	10	741	1,92%
	CA-Suspension de contrato	9	928	1,73%
	INFCa-Consulta estado de la cuota regulada	7	1198	1,35%
	Sesion de Prueba	7	295	1,35%
	INFCa-Solicitud de Regulacion	4	852	0,77%
	INFAP-Aportes Parafiscales	3	603	0,58%
	INFCa-Causales de terminacion de contrato	3	614	0,58%
	RE-Conmutador Nacional	3	743	0,58%
	GE-Sesion impertinente	2	264	0,38%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	2	761	0,38%
	INFCa-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	471	0,19%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	1	153	0,19%
	Sesion impertinente	1	224	0,19%
Total Contrato de Aprendizaje		317	743	60,96%
Empleo (Agencia Pública de Empleo)	Sesion de Prueba	3	167	0,58%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	1	1559	0,19%
	RADICACION PQRS	1	725	0,19%
	Sesion Caída	1	713	0,19%
Total Empleo (Agencia Pública de Empleo)		6	583	1,15%
Emprendimiento	Sesion de Prueba	3	405	0,58%
Total Emprendimiento		3	405	0,58%
Formación	Sesion de Prueba	12	179	2,31%
	Sesion Caída	4	599	0,77%
	INFAPE-Registro en la pagina	3	437	0,58%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	2	321	0,38%
	GE-Sesion caída	2	923	0,38%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	2	515	0,38%
	BIENESTAR	1	395	0,19%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	264	0,19%
	INFCa-Monetizacion Cuota Regulada	1	325	0,19%
	INFCa-Normatividad Cuota Regulada	1	925	0,19%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	1	478	0,19%
	RE-Conmutador Nacional	1	309	0,19%
	RE-Linea de atencion Ciudadano	1	437	0,19%
Total Formación		32	391	6,15%
Innovación	Sesion Caída	1	349	0,19%
	Sesion de Prueba	2	289	0,38%
Total Innovación		3	309	0,58%
Otros Servicios	INFCa-Matriz planta de personal	22	611	4,23%
	Datos Asesor Corporativo	17	706	3,27%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	14	498	2,69%
	INFCa-Modificacion de la cuota	13	763	2,50%
	INFCa-Monetizacion Cuota Regulada	12	811	2,31%
	GE-Sesion caída	11	751	2,12%
	INFCa-Busqueda de aprendices por perfil	11	786	2,12%
	Sesion Caída	10	407	1,92%
	INFCa-Registro de contrato	6	798	1,15%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	5	778	0,96%
	INFCa-Normatividad Cuota Regulada	5	569	0,96%
	Sesion de Prueba	5	178	0,96%
	INFCa-Datos líderes contrato de aprendizaje	4	681	0,77%
	CA-Suspension de contrato	2	571	0,38%
	INFCa-Solicitud de Regulacion	2	857	0,38%
	INF-Formacion Virtual Titulada	2	431	0,38%
	RE-Conmutador Nacional	2	678	0,38%
	AP-Aportes Parafiscales	1	525	0,19%
	INFAP-Aportes Parafiscales	1	456	0,19%
	INFCa-Causales de terminacion de contrato	1	582	0,19%
	INFCa-Consulta estado de la cuota regulada	1	449	0,19%
	INFCa-Restablecimiento clave SGVA	1	1080	0,19%
Total Otros Servicios		148	651	28,46%
Total general		520	678	100,00%

ChatBot pasó a Asesor

De las 1.214 sesiones atendidas en el canal ChatBot se tipificaron 1.197, lo que representa un 98,6% de tipificación en la línea.



Servicio	_Contestada	_Tipificadas	% Tipificacion
ChatBot	1214	1197	98,60%
Total general	1214	1197	98,60%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Tema	Tipificación	Cantidad	Total	%
Agencia Pública de Empleo	Restablecimiento de claves	245	704	20,47%
	Sesion Caída	70	605	5,85%
	Registro en la Pagina	9	653	0,75%
	Consulta de Vacantes	6	542	0,50%
	Datos Asesor Corporativo	3	667	0,25%
	Sesion impertinente	3	516	0,25%
	Datos Oficina APE	2	720	0,17%
	GE-Sesion caída	1	860	0,08%
	INFAPE-Registro en la pagina	1	813	0,08%
	Inscripciones	1	506	0,08%
	Otros	1	418	0,08%
Total Agencia Pública de Empleo		342	677	28,57%
Bilinguismo	Informacion	18	642	1,50%
	Sesion Caída	4	840	0,33%
	Sesion de Prueba	3	276	0,25%
	Inscripciones	2	710	0,17%
	Otros	1	577	0,08%
Total Bilinguismo		28	634	2,34%
Certificación de Competencias	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	15	663	1,25%
	Sesion Caída	8	913	0,67%
	Otros	3	1031	0,25%
	Certificaciones	2	1600	0,17%
	Datos Asesor Corporativo	1	1014	0,08%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	1	372	0,08%
	Fondo Emprender	1	437	0,08%
	Sesion impertinente	1	254	0,08%
Total Certificación de Competencias		32	800	2,67%
Contrato de Aprendizaje	Sesion Caída	47	516	3,93%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	21	671	1,75%
	Datos Asesor Corporativo	12	1192	1,00%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	10	778	0,84%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	10	809	0,84%
	Otros	9	759	0,75%
	INFCA-Registro de contrato	7	632	0,58%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	5	970	0,42%
	Inscripciones	5	793	0,42%
	Informacion General	4	586	0,33%
	BIENESTAR	3	524	0,25%
	INFAP-Aportes Parafiscales	3	684	0,25%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	3	684	0,25%
	INFCA-Matriz planta de personal	3	791	0,25%
	Informacion	3	471	0,25%
	Sesion de Prueba	2	322	0,17%
	Sesion impertinente	2	347,5	0,17%
	Certificaciones	1	2191	0,08%
	GE-Sesion caída	1	1075	0,08%
	INFCA-Modificacion de la cuota	1	1299	0,08%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	1	474	0,08%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	1315	0,08%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	397	0,08%
	RADICACION PQRS	1	629	0,08%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	668	0,08%
	Restablecimiento de claves	1	1086	0,08%
Total Contrato de Aprendizaje		158	702	13,20%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Emprendimiento	Fondo Emprender	7	746	0,58%
	Informacion	2	735	0,17%
	Certificaciones	1	676	0,08%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	1	1422	0,08%
	Inscripciones	1	560	0,08%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	637	0,08%
	Sesion Caída	1	423	0,08%
	Sesion impertinente	1	1036	0,08%
Total Emprendimiento		15	763	1,25%
Formación	Sesion Caída	156	561	13,03%
	Inscripciones	81	727	6,77%
	Otros	67	825	5,60%
	Informacion	26	838	2,17%
	Restablecimiento de clave	25	784	2,09%
	Informacion General	20	780	1,67%
	BIENESTAR	19	592	1,59%
	Certificaciones	13	915	1,09%
	Orientacion Registro Sofia Plus	12	514	1,00%
	Sesion impertinente	7	307	0,58%
	FO-Formacion Presencial complementaria	5	551	0,42%
	Jornada y Horarios	5	540	0,42%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	4	668	0,33%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	4	634	0,33%
	RADICACION PQRS	4	491	0,33%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	3	1008	0,25%
	Consulta de Vacantes	2	696	0,17%
	Error de pagina	2	962	0,17%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	2	342	0,17%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	2	1012	0,17%
	Restablecimiento de claves	2	672	0,17%
	Sesion de Prueba	2	119	0,17%
	Datos Asesor Corporativo	1	681	0,08%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	1	339	0,08%
	GE-Sesion caída	1	267	0,08%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	1	974	0,08%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	1	310	0,08%
	INF-Informacion Competencia Laboral	1	1197	0,08%
	Informacion de Sedes	1	491	0,08%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	662	0,08%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	1	500	0,08%
Total Formación		472	675	39,43%
Innovación	Inscripciones	2	377	0,17%
	Fondo Emprender	1	820	0,08%
Total Innovación		3	525	0,25%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Mesas Sectoriales	Datos Asesor Corporativo	1	479	0,08%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	1	740	0,08%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	831	0,08%
	Restablecimiento de clave	1	1042	0,08%
Total Mesas Sectoriales		4	773	0,33%
Orientación_Vocacional	Inscripciones	5	624	0,42%
	Otros	4	698	0,33%
	Sesion Caída	3	565	0,25%
	Informacion	2	859	0,17%
	Datos Asesor Corporativo	1	239	0,08%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	1	384	0,08%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	1	575	0,08%
	Sesion impertinente	1	255	0,08%
Total Orientación_Vocacional		18	599	1,50%
Otros Servicios	Sesion Caída	25	575	2,09%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	18	483	1,50%
	Sesion de Prueba	10	187	0,84%
	Datos Asesor Corporativo	8	745	0,67%
	Otros	7	550	0,58%
	GE-Sesion caída	5	599	0,42%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	5	668	0,42%
	Certificaciones	3	558	0,25%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	3	466	0,25%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	3	610	0,25%
	Inscripciones	3	633	0,25%
	Restablecimiento de claves	3	884	0,25%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	2	453	0,17%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	2	651	0,17%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	2	835	0,17%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	2	523	0,17%
	Re direccionamiento a Conmutador	2	929	0,17%
	Restablecimiento de clave	2	1285	0,17%
	CA-Solicitud carta de fechas	1	437	0,08%
	INFAP-Aportes Parafiscales	1	1095	0,08%
	INFAPE-Datos oficina APE	1	788	0,08%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	1	598	0,08%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	510	0,08%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	1	729	0,08%
	INFCA-Matriz planta de personal	1	1334	0,08%
	INFCA-Modificacion de la cuota	1	959	0,08%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	959	0,08%
	INFCA-Orientacion suspension contrato	1	515	0,08%
	INF-Formacion Virtual Titulada	1	725	0,08%
	Informacion	1	252	0,08%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	506	0,08%
	Informacion de Sedes	1	593	0,08%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	964	0,08%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	434	0,08%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	1	978	0,08%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	1335	0,08%
	RE-Conmutador Nacional	1	1048	0,08%
	Sesion impertinente	1	789	0,08%
Total Otros Servicios		125	603	10,44%
Total general		1197	674	100,00%

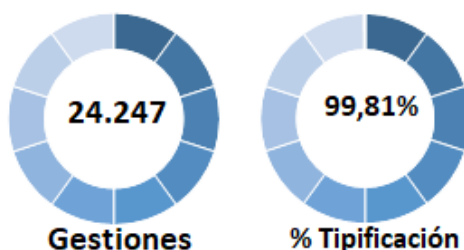


(Ver detalle de resultados el repositorio de Konecta: [SENA_ Chat_ Reporte Chat](#))

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

De las 24.247 sesiones atendidas en el canal WhatsApp se tipificaron 24.201 lo que representa un 99.81% de tipificación en la línea.



TEMAS	Cantidad	Duración	%
Total general	24.201	432,76	100%

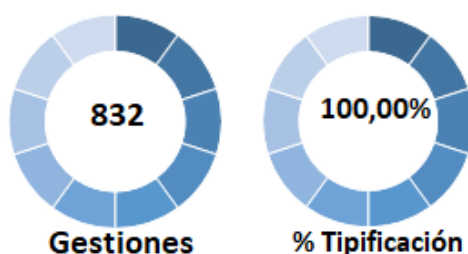
TEMAS	Cantidad	Duración	%
No pertinente	12.582	261,31	51,99%
Formación	10.241	605,18	42,32%
Agencia pública de empleo	514	659,20	2,12%
Contrato de aprendizaje	329	697,25	1,36%
Certificación por competencia	284	653,00	1,17%
PQRS	119	568,55	0,49%
Emprendimiento	116	595,70	0,48%
Observatorio laboral	16	173,31	0,07%
Total general	24.201	432,76	100%

Empresarios



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

De las 832 sesiones atendidas en el canal WhatsApp Empresarios se tipificaron 832, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.



TEMAS	Cantidad	Duración	%
Total general	832	798,92	100,00%

TEMAS	Cantidad	Duración	%
General	231	432,22	27,76%
Contrato de aprendizaje	227	853,23	27,28%
Formación	150	714,33	18,03%
Otras Certificaciones	93	779,60	11,18%
APE - Intermediación Laboral	39	841,54	4,69%
GE-Llamada Caída	26	4.398,96	3,13%
Redireccionamiento	22	541,64	2,64%
Datos Asesor Corporativo	15	706,13	1,80%
Certificación de Competencias	14	769,64	1,68%
FORMACION	10	651,40	1,20%
Fondo Emprender	5	907,20	0,60%
Total general	832	798,92	100,00%

CANAL LENGUA DE SEÑAS

De las 105 sesiones atendidas en el canal Lengua de Señas se tipificaron 105, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

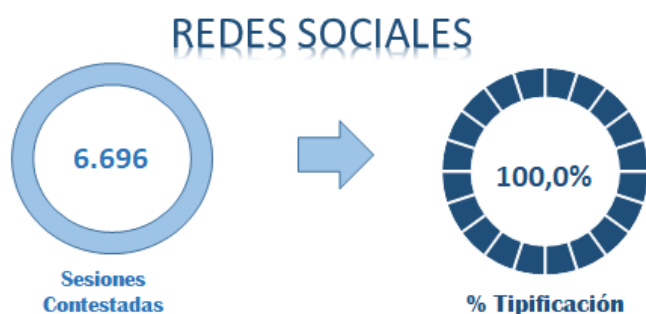


Servicio	Cantdiad	Duración	%
vq_sena_videollamada	105	273,0	100%
Total general	105	273,0	100%

TEMA	TIIFICACION	Cantidad	Duración	%
APE	Datos Oficina APE	1	1968	0,95%
	Registro en la Pagina	1	789	0,95%
Total APE		2	1379	1,90%
FORMACION COMPLEMENTARIA	Informacion	10	881	9,52%
Total FORMACION COMPLEMENTARIA		10	881	9,52%
FORMACION TITULADA	Inscripciones	6	700	5,71%
	Otros	2	430	1,90%
Total FORMACION TITULADA		8	632	7,62%
FORMACION TITULADA VIRTUAL	Inscripciones	2	782	1,90%
Total FORMACION TITULADA VIRTUAL		2	782	1,90%
INFORMACION PQRS	INFORMACION PQRS	2	666	1,90%
Total INFORMACION PQRS		2	666	1,90%
NO PERTINENTE	VideoCall de Prueba	47	69	44,76%
	VideoCall Caida	25	149	23,81%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	4	152	3,81%
	VideoCall equivocada	2	107	1,90%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	203	0,95%
Total NO PERTINENTE		79	101	75,24%
RADICACION PQRS	RADICACION PQRS	1	510	0,95%
Total RADICACION PQRS		1	510	0,95%
SOFIA PLUS	Orientacion Registro Sofia Plus	1	1024	0,95%
Total SOFIA PLUS		1	1024	0,95%
Total general		105	277	100%

REDES SOCIALES

De las 6.696 sesiones atendidas en el canal Redes Sociales se tipificaron 6.696, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.



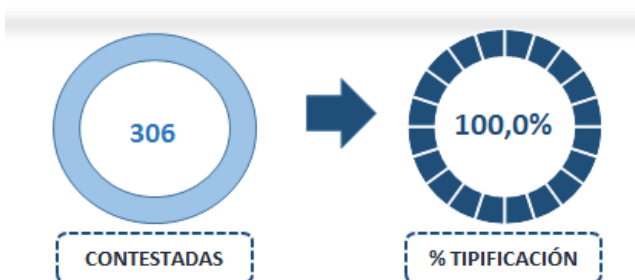
Tipificación	Cantidad	Duración	%
No pertinente	3609	3593,7	53,90%
Formación	2528	22362,3	37,75%
Certificación por compe	317	12651,2	4,73%
Información general	134	14615,3	2,00%
Agencia publica de emp	61	21773,1	0,91%
Contrato de Aprendizaje	27	23907,9	0,40%
Emprendimiento	13	36016,7	0,19%
PQRS	4	27878,5	0,06%
Error	1	318,8	0,01%
Certificación de Compet	1	13589,3	0,01%
APE - Intermediación La	1	4256,0	0,01%
Total general	6696	11655,0	100,00%

PQRSD

De las 306 llamadas atendidas en el canal PQRSD se tipificaron 306, lo que representa un 100% de tipificación en la línea. Se presenta novedad en la tipificación ya que se encuentran más tipificaciones que llamadas ingresadas. Se realizó retroalimentación al

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039
PERIODO DE FEBRERO 2023

grupo de trabajo al evidenciar que en ocasiones tipificaban en una misma llamadas varios temas generando un aumentó en la tipificación



Ciudadanos

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
No Pertinente	97	34,15%	294
Petición	78	27,46%	1003
Queja	33	11,62%	1388
Sugerencia	26	9,15%	957
Ape	11	3,87%	797
Sofia Plus	10	3,52%	569
Reclamo	7	2,46%	801
Información Sedes	6	2,11%	641
Información	6	2,11%	988
Formación Titulada Virtual	3	1,06%	566
Oferta Educativa	2	0,70%	187
Formación Complementaria	2	0,70%	868
Formación Titulada	2	0,70%	472
Denuncias	1	0,35%	703
Total general	284	100,00%	749



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039
PERIODO DE FEBRERO 2023

Empresarios

NIVEL 1	Cantidad_	%	AHT
PQRSDAF	17	44,74%	1312
General	9	23,68%	1169
Redireccionamiento	7	18,42%	318
Contrato de Aprendizaje	3	7,89%	816
APE - Intermediación Laboral	2	5,26%	204
Total general	38	100,00%	998

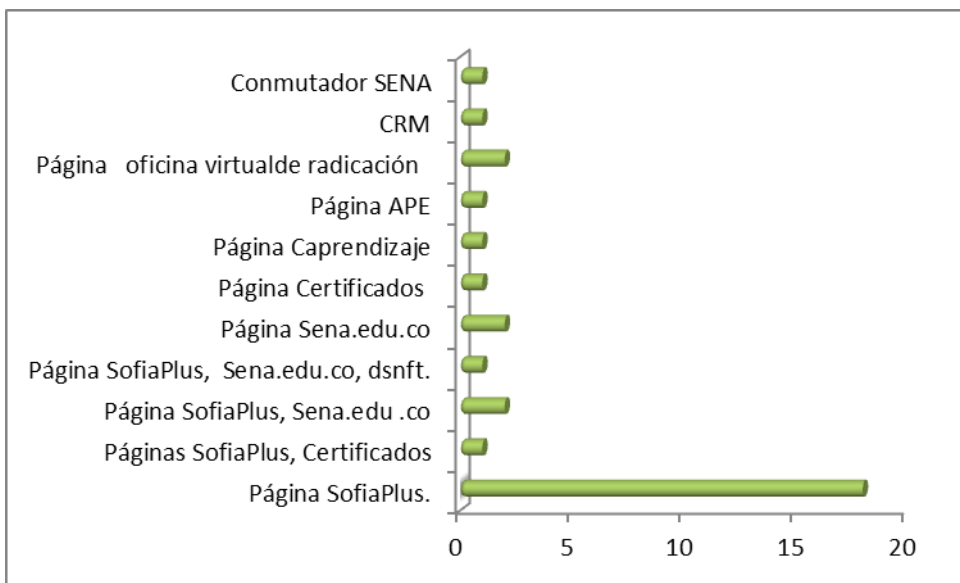
Ver detalle de resultados en el repositorio de Konecta:
<https://reportes.grupokonecta.local/reporting/index.php/repositorio>

EVENTOS SENA PRESENTADOS EN FEBRERO

TIPO DE EVENTO	TOTAL
Página SofiaPlus.	18
Páginas SofiaPlus, Certificados	1
Página SofiaPlus, Sena.edu .co	2
Página SofiaPlus, Sena.edu.co, dsnt.	1
Página Sena.edu.co	2
Página Certificados	1
Página Caprendizaje	1
Página APE	1
Página oficina virtualde radicación	2
CRM	1
Conmutador SENA	1
Total general	31



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039
PERIODO DE FEBRERO 2023





INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Mes	Día	Servicio al que se le aplica la excepción del descuento	Justificación	Tipo de evento
Febrero	1/02/2023	Conmutador SENA - WhatsApp - Ciudadanos	Evento SENA: Desborde de tráfico por temas relacionados con información de oferta educativa, presencial y virtual, donde el usuario manifiesta que no tiene acceso a la información de las fechas y proceso de postulación en la Página https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Febrero	2/02/2023	Conmutador SENA - WhatsApp - Ciudadanos	Evento SENA: Desborde de tráfico por temas relacionados con información de oferta educativa, presencial y virtual, donde el usuario manifiesta que no tiene acceso a la información de las fechas y proceso de postulación en la Página https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/ Líneas de funcionarios sin contacto 5461500 -5461600	Conmutador SENA
Febrero	2/02/2023	Ciudadanos	Falla Página SENA: Reportamos los usuarios que están realizando cambio de clave en la plataforma de Sofia plus, no les está llegando el correo de restablecimiento de contraseña de Sofia plus por este motivo se están comunicando a nuestras líneas de servicio para realizar el proceso, esto debido a que están realizando consultas para inscripciones en oferta virtuales y presencial, cabe resaltar que el evento se reportó por el canal de WS SENA, en el cual se manifestó que se iba a escalar al área encargada. http://www.senaSofia plus.edu.co/Sofia /home/principal.faces	Página SofiaPlus.
Febrero	3/02/2023	WhatsApp	Evento SENA: Desborde de tráfico por temas relacionados con información de oferta educativa, presencial y virtual, donde el usuario manifiesta que no tiene acceso a la información de las fechas y proceso de postulación en la Página https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Febrero	3/02/2023	WhatsApp, Chat Multiskill	Falla Página SENA: Reportamos Falla Oficina Virtual de Radicación; no permite radicar ninguna solicitud. http://oficinavirtualderadicacion.sena.edu.co	Página oficina virtualde radicación
Febrero	4/02/2023	WhatsApp	Evento SENA: Desborde de tráfico por temas relacionados con información de oferta educativa, presencial y virtual, donde el usuario manifiesta que no tiene acceso a la información de las fechas y proceso de postulación en la Página https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Febrero	4/02/2023	WhatsApp, Chat Multiskill	Falla Página SENA: Reportamos Falla Oficina Virtual de Radicación; no permite radicar ninguna solicitud. http://oficinavirtualderadicacion.sena.edu.co	Página oficina virtualde radicación
Febrero	6/02/2023	WhatsApp	Evento SENA: Desborde de tráfico por temas relacionados con información de oferta educativa, presencial y virtual, donde el usuario manifiesta que no tiene acceso a la información de las fechas y proceso de postulación en la Página https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Febrero	7/02/2023	WhatsApp	Evento SENA: Desborde de tráfico por temas relacionados con información de oferta educativa, presencial y virtual, donde el usuario manifiesta que no tiene acceso a la información de las fechas y proceso de postulación en la Página https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Febrero	7/02/2023	Multiskill, Chat	Evento SENA: Desborde de tráfico por temas relacionados con información de oferta educativa, presencial y virtual, donde el usuario manifiesta que no tiene acceso a la información de las fechas y proceso de postulación en la Página https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Febrero	8/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat	Evento SENA: Desborde de tráfico por temas relacionados con información de oferta educativa, presencial y virtual, donde el usuario manifiesta que no tiene acceso a la información de las fechas y proceso de postulación en la Página https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Febrero	10/02/2023	Redes Sociales	Evento SENA: Publicación en FB, promocionando la oferta educativa, presencial y virtual titulada.	Página Sena.edu.co
Febrero	11/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat	Falla página SENA: Reportamos que las siguientes páginas presentan falla en ingreso a consulta : https://oferta.senaSofia plus.edu.co/ https://certificados.sena.edu.co/CertificadoDigital/com.sena.consultacer	Páginas SofiaPlus, Certificados
Febrero	11/02/2023	WhatsApp	Evento SENA: Reportamos: que línea de Whats App SENA ya que presenta lentitud en el en vivo del guión automático busque a de asesor, contamos con cola de sesiones y tarda en el envío de este mensaje. http://www.sena.edu.co/	Página Sena.edu.co
Febrero	13/02/2023	WhatsApp	Desborde de tráfico por temas relacionados con información de oferta educativa, presencial y virtual, donde el usuario manifiesta que no tiene acceso a la información de las fechas y proceso de postulación en la Página https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Febrero	14/02/2023	WhatsApp	Desborde de tráfico por temas relacionados con información de oferta educativa, presencial y virtual, donde el usuario manifiesta que no tiene acceso a la información de las fechas y proceso de postulación en la Página https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Febrero	15/02/2023	WhatsApp, Redes Sociales	Desborde de tráfico por temas relacionados con información de oferta educativa, presencial y virtual, donde el usuario manifiesta que no tiene acceso a la información de las fechas y proceso de postulación en la Página https://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus, Sena.edu .co
Febrero	15/02/2023	Multiskill	Falla página SENA: Reportamos que se resenta falla en aplicativo CRM; no permite tipificar, se queda cargando. https://senadigital.crm.dynamics.com/main.aspx?	CRM
Febrero	16/02/2023	WhatsApp, Redes Sociales	1. No aparecen por separado las ofertas dirigidas a empresas y ofertas dirigidas a ciudadanos, lo cual el usuario al no tener claro el proceso de inscripción, ingresa por la opción de empresas, esta última solicita un código, lo cual es lo normal, pero para el usuario genera confusión, generando contacto al call center, para dar claridad al proceso. 2. Al ingresar por la opción de oferta educativa virtual, se está reflejando ofertas presenciales, lo cual genera confusión al ciudadano y contactos por preguntar si estas ofertas son reales y dirigidas para la ciudadanía en general. 3. Al ingresar a la oferta educativa virtual, se evidencia que el programa de sistemas cuenta con 126 fichas y todas son para empresas –SISTEMAS, luego esta que no se está disponible para persona natural, se alertó el jueves 16/02/2023 10:56 a. m. y hoy persiste el evento. 4. Al ingresar a la oferta educativa virtual, programa operaciones de comercio exterior, indica que hay 15 ofertas, de las cuales se muestran 14 de modalidad presencial para empresas, y solo una de modalidad virtual para persona natural.	Página SofiaPlus.
Febrero	17/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat	1. No aparecen por separado las ofertas dirigidas a empresas y ofertas dirigidas a ciudadanos, lo cual el usuario al no tener claro el proceso de inscripción, ingresa por la opción de empresas, esta última solicita un código, lo cual es lo normal, pero para el usuario genera confusión, generando contacto al call center, para dar claridad al proceso. 2. Al ingresar por la opción de oferta educativa virtual, se está reflejando ofertas presenciales, lo cual genera confusión al ciudadano y contactos por preguntar si estas ofertas son reales y dirigidas para la ciudadanía en general. 3. Al ingresar a la oferta educativa virtual, se evidencia que el programa de sistemas cuenta con 126 fichas y todas son para empresas –SISTEMAS, luego esta que no se está disponible para persona natural, se alertó el jueves 16/02/2023 10:56 a. m. y hoy persiste el evento. 4. Al ingresar a la oferta educativa virtual, programa operaciones de comercio exterior, indica que hay 15 ofertas, de las cuales se muestran 14 de modalidad presencial para empresas, y solo una de modalidad virtual para persona natural.	Página SofiaPlus.
Febrero	17/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat, Redes Sociales	Evento SENA: Reportamos: a continuación, compartimos evidencias del flujo de llamadas en ciudadanos, chat y Redes: Variación hasta este momento en la línea Ciudadanos es del 29.29%; Variación hasta este momento en el servicio de Whats App es del 265.71%; Variación hasta este momento en el servicio de CHAT es del 91.02%; Variación hasta este momento en el servicio de REDES es del 45.35%; Variación hasta este momento en el servicio de Conmutador es del 13.22%, información de oferta educativa virtual. http://oferta.senaSofia plus.edu.co/Sofia -oferta/	Página SofiaPlus.
Febrero	20/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat	1. No aparecen por separado las ofertas dirigidas a empresas y ofertas dirigidas a ciudadanos, lo cual el usuario al no tener claro el proceso de inscripción, ingresa por la opción de empresas, esta última solicita un código, lo cual es lo normal, pero para el usuario genera confusión, generando contacto al call center, para dar claridad al proceso. 2. Al ingresar por la opción de oferta educativa virtual, se está reflejando ofertas presenciales, lo cual genera confusión al ciudadano y contactos por preguntar si estas ofertas son reales y dirigidas para la ciudadanía en general. 3. Al ingresar a la oferta educativa virtual, se evidencia que el programa de sistemas cuenta con 126 fichas y todas son para empresas –SISTEMAS, luego esta que no se está disponible para persona natural, se alertó el jueves 16/02/2023 10:56 a. m. y hoy persiste el evento. 4. Al ingresar a la oferta educativa virtual, programa operaciones de comercio exterior, indica que hay 15 ofertas, de las cuales se muestran 14 de modalidad presencial para empresas, y solo una de modalidad virtual para persona natural.	Página SofiaPlus.
Febrero	21/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat, Redes Sociales	1. No aparecen por separado las ofertas dirigidas a empresas y ofertas dirigidas a ciudadanos, lo cual el usuario al no tener claro el proceso de inscripción, ingresa por la opción de empresas, esta última solicita un código, lo cual es lo normal, pero para el usuario genera confusión, generando contacto al call center, para dar claridad al proceso. 2. Al ingresar por la opción de oferta educativa virtual, se está reflejando ofertas presenciales, lo cual genera confusión al ciudadano y contactos por preguntar si estas ofertas son reales y dirigidas para la ciudadanía en general. 3. Al ingresar a la oferta educativa virtual, se evidencia que el programa de sistemas cuenta con 126 fichas y todas son para empresas –SISTEMAS, luego esta que no se está disponible para persona natural, se alertó el jueves 16/02/2023 10:56 a. m. y hoy persiste el evento. 4. Al ingresar a la oferta educativa virtual, programa operaciones de comercio exterior, indica que hay 15 ofertas, de las cuales se muestran 14 de modalidad presencial para empresas, y solo una de modalidad virtual para persona natural.	Página SofiaPlus, Sena.edu .co



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Febrero	22/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat	1. No aparecen por separado las ofertas dirigidas a empresas y ofertas dirigidas a ciudadanos, lo cual el usuario al no tener claro el proceso de inscripción, ingresa por la opción de empresas, esta última solicita un código, lo cual es lo normal, pero para el usuario genera confusión, generando contacto al call center, para dar claridad al proceso. 2. Al ingresar por la opción de oferta educativa virtual, se está reflejando ofertas presenciales, lo cual genera confusión al ciudadano y contactos por preguntar si estas ofertas son reales y dirigidas para la ciudadanía en general. 3. Al ingresar a la oferta educativa virtual, se evidencia que el programa de sistemas cuenta con 126 fichas y todas son para empresas –SISTEMAS, luego esta que no se está disponible para persona natural, se alertó el jueves 16/02/2023 10:56 a. m. y hoy persiste el evento. 4. Al ingresar a la oferta educativa virtual, programa operaciones de comercio exterior, indica que hay 15 ofertas, de las cuales se muestran 14 de modalidad presencial para empresas, y solo una de modalidad virtual para persona natural.	Página SofiaPlus, Sena.edu.co, dsrnt.
Febrero	23/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat	Falla página SENA: Recepción de llamadas e interacciones donde los usuarios informan que la página Oferta.senaSofia plus, presenta lentitud para realizar algunos procesos como solicitud de certificados. Se realiza validación interna y se evidencia lentitud. http://oferta.senaSofia plus.edu.co/Sofia -oferta/	Página SofiaPlus.
Febrero	23/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat	1. No aparecen por separado las ofertas dirigidas a empresas y ofertas dirigidas a ciudadanos, lo cual el usuario al no tener claro el proceso de inscripción, ingresa por la opción de empresas, esta última solicita un código, lo cual es lo normal, pero para el usuario genera confusión, generando contacto al call center, para dar claridad al proceso. 2. Al ingresar por la opción de oferta educativa virtual, se está reflejando ofertas presenciales, lo cual genera confusión al ciudadano y contactos por preguntar si estas ofertas son reales y dirigidas para la ciudadanía en general. 3. Al ingresar a la oferta educativa virtual, se evidencia que el programa de sistemas cuenta con 126 fichas y todas son para empresas –SISTEMAS, luego esta que no se está disponible para persona natural, se alertó el jueves 16/02/2023 10:56 a. m. y hoy persiste el evento. 4. Al ingresar a la oferta educativa virtual, programa operaciones de comercio exterior, indica que hay 15 ofertas, de las cuales se muestran 14 de modalidad presencial para empresas, y solo una de modalidad virtual para persona natural.	Página SofiaPlus.
Febrero	24/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat	Falla página SENA: Reportamos y presentamos lentitud en la página APE esta novedad es reportada por los usuarios, y al realizar validación interna presenta el mismo inconveniente, no ingreso. https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/Paginas/Inicio.aspx	Página APE
Febrero	24/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat, Redes Sociales	Evento SENA: Reportamos que comunican los usuarios solicitando claridad sobre las fechas de ampliación de la oferta virtual titulada, ya que a través de las Redes Sociales indican que es asta el 26 de febrero, pero al consultar los programas en la página oferta.senaSofia plus.edu.co indica que es sata el 25 de febrero. http://oferta.senaSofia plus.edu.co/Sofia -oferta/	Página SofiaPlus.
Febrero	25/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat	Falla página SENA: Reportamos que en Caprendizaje no se encuentra habilitado la opción para ir al chat cuando se ingresa no permite el acceso, se escaló con tecnología Konecta: Falla en el botón para dar inicio a la conversación, ir al chat . (Sale con fecha de 25 ya que el tiempo lo toma con hora española, el ticket se reportó el día 24 de febrero). https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/SGVA_Diseno/pag/login.aspx	Página Caprendizaje
Febrero	25/02/2023	WhatsApp, Multiskill, Chat	Falla página SENA: Reportamos no hay acceso a página certificados; se realiza validación desde red interna y punto externo. http://certificados.sena.edu.co/	Página Certificados
Febrero	27/02/2023	Whats App, Multiskill, Chat	Falla página SENA: Reportamos: No acceso a página: en opción presentación de pruebas fase1 : Indica mensaje: Señor Usuario, No se puede presentar la prueba, por que la programación esta inactiva http://oferta.senaSofia plus.edu.co/Sofia -oferta/	Página SofiaPlus.

13. FORMACION MENSUAL

Durante el mes de febrero se presenta apoyo constante de los tutores en piso y en los grupos de Rocketchat (Herramienta chat Konecta) para atender las dudas en línea, acompañamiento al plan de acción de calidad; adicional acompañamiento al personal con PQRSD recibidas y alertadas por calidad.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Capacitaciones Ciudadanos _ Conmutador

Konecta

Numero de Solicitud: 221423 Programa: CIUDADANOS Fecha de Conexión: 16/02/2023		
Nombres y Apellidos	úmero de I	Nota Certificaci ón Ciudadano
CANARIA MAHECHA ANDREA	1010173810	93
CUBILLOS ACOSTA LAURA CATALINA	1000329836	90
CAPERÁ DIAZ FANNY	1032388783	100
URBANO DIAZ PAULA SOLUNTI	1004419516	100
CORTES SANABRIA ADOLFO	80135782	100
HURTADO CARVAJAL LEIDY LORENA	1019120324	100
DIAZ FONSECA ANGY LORENA	1001114200	100
ROMERO PAUT MILDRED PAOLA	1012444192	100
MORENO RAMIREZ LAURA CAMILA	1016109187	100
MANCIPE CARO YEISON FABIER	1019140535	100

Numero de Solicitud: 221496 Programa: CIUDADANOS Fecha de Conexión: 2023-02-23		
Nombres y Apellidos	úmero de I	Nota Certificaci ón
ALARCON PULIDO YENNIFER	1233694470	100
GUTIERREZ LOZANO CLARA MILENA	53140246	90
CORDERO DIAZ JAVIER ARTURO	1018495578	90
GOMEZ HERNANDEZ JULIETH STEFANIA	1010044727	100
ALBORNOZ CAMARGO JUAN CAMILO	1015441786	100
LIZCANO BAUTISTA ANGIE CAMILA	1110588561	100
PINILLA RUEDA YENI MARCELA	1019025110	100
MELO RODRIGUEZ BAYRON ANDRES	1007773100	100
AMAYA LONDONO GINA PAOLA	100181955	93
PADILLA RODRIGUEZ JUAN PABLO	1070621596	90
CANO ECHEVERRI JEIMMY NATHALY	1018502190	90
TORRES PEÑA HENRY SEBASTIAN	1010020072	100
RUBIO OLAYA OLGA VIVIANA	1012416737	100
MACHUCA RODRIGUEZ MONICA ELIZABETH	52381493	100
RODRIGUEZ JIMENEZ CINDY LILIANA	1024508633	100
MARIN CRUZ CINDY MICHELLE	1013659451	100
SERRANO AGUILERA CLAUDIA	52209810	100
MEJIA GARAY PATRICIA DEL CARMEN	1100397061	100
GARZON SANDOVAL GERALDINE	1023977622	100

Numero de Solicitud: 220811 Programa: CONMUTADOR Fecha de Conexión: 2023-02-02		
Nombres y Apellidos	úmero de I	Nota Certifica ción Conmuta dor
GIRALDO AGUIRRE ADALIRIS	43276106	91
COLMENARES RIAÑO JUAN DAVID	1000617203	90
LLANOS TRASLAVIÑA KATERINE	53098216	90
TRUJILLO GARCIA PAOLA ANDREA	39575608	90
TROCHEZ VELASCO INGRIT CAROLINA	1014303506	100
AREVALO ROMERO GREIDI	1022404773	100
FUENTES PEREZ MARIA ALEJANDRA	1148700509	90
JIMENEZ VARGAS JIMMY ANDRES	1116793422	90
RAMIREZ CASTRO HEIDY VANESSA	1020773567	100
HERNANDEZ VASQUEZ JEIMY PATRIC	53009993	90
ACEVEDO MEDELLIN MARCO ANDRE	1024474141	90
LEMUS ALDANA YOVANA	52704469	90



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039 PERIODO DE FEBRERO 2023

Bitacora NIK

ID	TITULO	CATEGORIA	DOCUMENTO	USUARIOS	% de Lectulabilidad
31518	Campesena	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	82%
31462	grupo de valor o de interés whatsapp	WhatsApp	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
9374	Alternativas Etapa Productiva	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	45%
23227	Formación presencial	Inbound	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
10748	PRUEBAS T Y T SENA	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
21984	Monetización	Empresarios	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	62%
26296	Preguntas del caso crm_online	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
30714	Tipificación kcrm	Inbound	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	76%
30704	Blog centros de formación	Inbound	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	25%
9400	Formación complementaria virtual	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
24052	ACTUALIZACIÓN PROCESO REDES SOCIALES	Redes Sociales	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
17995	Plataforma Epiron	Redes Sociales	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
9397	Restablecer Contraseña Ape	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
9423	Estados De Sofia Plus	Inbound	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
25658	Acceso a crm_online	General	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	100%
27818	Resolución 2012 del 2022	Empresarios	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	100%
9351	Compilado Empresarios y Ciudadanos	General	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	63%
9424	Apoyo de Sostenimiento 2023	Empresarios	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	25%
29846	Pre turnos febrero 2023	Pre turnos	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	92%
9938	Actualización Base Conmutador	Conmutador	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	100%

Cuestionario Novedades NIK

Konecta



NOMBRE DEL LÍDER	CANTIDAD DE ASESORES FEBRERO	REALIZAN CUESTIONARIO AGENTES	% PARTICIPACIÓN LÍDER
ANDREA CATALINA ARIAS AGUAS	29	29	100%
MARIA ALEJANDRA AVENDAÑO CASTILLO	30	30	100%
CLAUDIA YOLANDA AVILA ROA	18	18	100%
CAROLINA LINARES	30	30	100%
FERMIN RUBIO GOMEZ	30	30	100%

Se realiza envío del taller diagnóstico realizado a los segmentos de ciudadano, empresarios, conmutador, chat, redes sociales, whatsapp, lengua de señas y PQRS, lo cual nos permite evidenciar si los agentes revisan y comprenden las novedades publicadas en NIK y Pre Turnos realizados por las áreas de apoyo y operación.

Se realiza felicitación, debido a que la nota general obtenida por los agentes que presentaron el taller fue superior al 97% y fue superior esto nos ayuda a validar la lecturabilidad y comprensión de las novedades publicadas en NIK y Pre Turnos.

Para los agentes que presentaron oportunidad de mejora se realizará de parte de formación refuerzo para aclarar todas las dudas que se puedan estar presentando.

Preturno Febrero

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 039
PERIODO DE FEBRERO 2023

Preturmo Febrero

[Pre turno I de febrero](#)



[Pre turno II de febrero](#)



[Pre turno III de febrero](#)



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



14. CONCLUSIONES

- Para el mes de febrero de 2023 ya no aplican las excepciones de las actas N°6 y N°8 del 6 de mayo y 3 de junio de 2020 Por lo que para este mes se generan las penalizaciones contractuales cuando aplicaron.

15. ACCIONES DE PREVENCIÓN KONECTA ANTE EL COVID19

Se continúan con algunas medidas para el mes febrero:

- Tener el 80% de la campaña SENA en trabajo en site y el 20% en casa.
- Acompañamiento constante con nuestra área de apoyo _ Enfermería.
- Implementación de líneas propias de atención en salud, en la compañía, para que las personas reporten posibles síntomas desde sus casas o en site.
- Comunicación permanente con los colaboradores, sobre recomendaciones de prevención y autocuidado por los diferentes canales internos.
- Comunicación continúa desde la Gerencia de Clientes con SENA e Interventoría con el objetivo de estar informados en todas las medidas tomadas por Konecta ante la emergencia del COVID-19.

16. ANEXOS

Anexo 1: Acta de Conciliación. (SCC-RT-325-2023)

Anexo 2: Acta de Cierre de Calidad. (SCC-RT-322-2023)

Anexo 3: Acta de evaluación mensual. (SCC-RT-316-2023)

Anexo 4: Informe formación febrero.

Reporte 1: Encuestas SATU ubicadas en repositorio.

Reporte 2: Detalle de Tipificación mensual ubicadas en repositorio.



**Informe Mensual de Interventoría
Febrero 2023**



VERSIÓN: 1.0

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
ENERO 2023
SCC**

VERSION 1.0

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

Bogotá D.C., 9 de marzo de 2023



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DATOS GENERALES DE LOS CONTRATOS	4
2.1. DEL CONTRATISTA	4
2.2. DE LA INTERVENTORÍA	5
3. OBJETIVO DEL INFORME	6
3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
4. OPERACIÓN	6
4.1. ACTIVIDADES, REUNIONES Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN	6
5.1. NIVELES DE SERVICIO	9
5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO	11
5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS	12
6. SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO AL CONTRATO	19
6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENTLACE S.A.S. -KONECTA	19
6.1.1. INFORMACIÓN GENERAL PRESUPUESTO DEL CONTRATO No. 1188323 DE 2019	19
6.1.2. BALANCE FINANCIERO	19
6.1.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019	20
6.1.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020	20
6.1.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021	21
6.1.6. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2022	22
6.1.7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023	23
6.1.8. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES, PARAFISCALES, TRIBUTARIAS Y AMBIENTALES.	24
6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER	24
6.2.1. INFORMACIÓN GENERAL PRESUPUESTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019	24
6.2.2. BALANCE FINANCIERO	25
6.2.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019	26
6.2.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020	26
6.2.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021	27
6.2.6. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2022	27
6.2.7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023	28
6.2.8. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES	29
7. SEGUIMIENTO JURÍDICO	29
7.1. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 – MULTIENTLACE S.A.S. – KONECTA	29
7.2. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 – CONSORCIO CONTACT CENTER	30
8. LOGROS	30
9. GLOSARIO	30
10. ANEXOS	32



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de servicio.....	10
Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio	12
Tabla 3. Información General Presupuesto Contrato No. 1188323 de 2019	19
Tabla 4. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA.....	20
Tabla 5. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.....	20
Tabla 6. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S - Konecta	21
Tabla 7. Ejecución presupuestal vigencia 2021 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta.....	22
Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2022 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta.....	23
Tabla 9. Ejecución presupuestal vigencia 2023 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta.....	23
Tabla 10. Información General Presupuesto Contrato No. CO1.1237231 de 2019.....	24
Tabla 11. Balance Financiero Consorcio Contact Center	26
Tabla 12. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center.....	26
Tabla 13. Facturación Interventoría en el año 2021.....	27
Tabla 14. Facturación Interventoría en el año 2022.....	28
Tabla 15. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA	29
Tabla 16. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center	30



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

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 febrero de 2023 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 40 meses, contados a partir del 2 de diciembre de 2019, hasta el 30 de abril de 2023.
- **Presupuesto:** El Contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 ha presentado liberación de recursos que no se ejecutan en las vigencias y también adiciones, por lo tanto, a continuación, se relacionan las siguientes precisiones:
 - **Valor inicial:** \$19.065.000.000,00
 - **Presupuesto Liberado:** \$2.338.496.939,15 es el total del presupuesto no ejecutado en las vigencias de los años 2019, 2020, 2021 y 2022, por lo tanto, estos recursos fueron liberados por el SENA mediante los Otrosíes No. 2, No.3, No. 4 y No. 5.
 - **Adiciones asignadas al Contrato:** \$6.981.603.606,00, Corresponde al total de las adiciones asignadas a las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 mediante Otrosíes No. 1, No. 3, No. 4 y No. 6.



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

- **Valor actual del Contrato:** teniendo en cuenta el valor inicial del contrato y las modificaciones que ha tenido por adiciones y liberación de recursos **el valor actual del Contrato No. 1188323 de 2019 es de \$23.708.106.666,85.**

2.2. DE LA INTERVENTORÍA

- **Contrato No.:** CO1.PCCNTR.1237231 de 2019
- **Contratista:** CONSORCIO CONTACT CENTER
- **Objeto:** Prestar los servicios de Interventoría administrativa, técnica, financiera y jurídica de la ejecución del contrato resultante del proceso para: “Contratar los servicios de un centro de contacto, con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad, según las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica”.
- **Plazo de ejecución:** El contrato tendrá un plazo de 41 meses contados a partir de la firma del 3 de enero hasta el 31 de mayo de 2023.
- **Acta de Inicio:** Firmada el 3 de enero de 2020.
- **Presupuesto del contrato:** El Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019 ha presentado liberación de recursos que no se ejecutan en las vigencias y también adiciones, por lo tanto, a continuación, se relacionan las siguientes precisiones:
 - **Valor Inicial:** \$2.258.476,376
 - **Presupuesto Liberado:** \$47.157.920, es el total de recursos no ejecutados en los años 2019 y 2020, por lo tanto, se hizo la respectiva liberación de recursos mediante los Otrosíes No. 1 y No. 2.
 - **Adiciones asignadas al Contrato:** \$835.146.895, corresponde al total de las adiciones realizadas en las vigencias 2022 y 2023 mediante los Otrosíes No. 5 y No. 6.
 - **Valor actual del Contrato:** teniendo en cuenta el valor inicial del contrato y las modificaciones que ha tenido por adiciones y liberación de recursos **el valor actual del Contrato No. 1237231 de 2019 es de \$3.046.465.351.**



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

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 febrero de 2023:

- Durante el mes de febrero del 2023, la Interventoría realizó seguimiento a los indicadores de servicio e indicadores de atención del Centro de Contacto, al igual que se verificó el proceso de configuración e infraestructura, reportes y equipo de trabajo que dispuso MULTIENLACE S.A.S.- KONECTA para atender la operación, y de dichas revisiones se generaron observaciones, y alertas para que MULTIENLACE S.A.S - KONECTA implementara acciones de mejora tanto preventivas como correctivas
- Durante el mes de febrero del 2022, la Interventoría participó en todas las mesas de trabajo que se programaron por parte del SENA y el operador para revisar los temas técnicos y operativos del centro de contacto, y de dichas revisiones se generaron observaciones, y alertas para que MULTIENLACE S.A.S - KONECTA implementara acciones correctivas y de mejora en pro de la calidad del servicio e imagen de la entidad SENA.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-478-2023, 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 19 hojas de vida presentadas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Base de la Operación Nivel I	19	1
TOTAL (20)	19	1

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-479-2023, 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 1 hoja de vida presentadas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Base de la Operación Nivel I	1	0
TOTAL (1)	1	0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-480-2023, 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 16 hojas de vida presentadas por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Base de la Operación Nivel I	16	0
TOTAL (16)	16	0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-481-2023, solicitó al operador las causas por las cuales se ha perdido los niveles de servicio para el canal WhatsApp de los periodos de enero y febrero de 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT- 482-2023 compartió el concepto del indicador de rotación de personal del centro de contacto del periodo de enero de 2023

Mes	Cantidad de personal	Novedades	% de Rotación	Concepto
enero-23	160	8 retiros	5%	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-483-2023, informó que luego de revisar la primera versión del cronograma de PCN del semestre I de 2023, no se generaron observaciones para este documento.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-484-2023, radicó las observaciones de las grabaciones de llamadas entrantes y salientes de los periodos de octubre y noviembre de 2022.
 - La Interventoría otorgó el preaval a las grabaciones y etiquetas correspondientes a los meses de octubre y noviembre de 2022.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-485-2023, generó el siguiente concepto, en relación con el cumplimiento de lo establecido en la ficha técnica v5.0. (Numeral



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

8.1. Perfiles y Roles del equipo), luego de verificar 21 hojas de vida presentadas por MULTIENTLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Base de la Operación Nivel I	19	2
TOTAL (21)	19	2

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-486-2023, radicó las observaciones que se generaron a la primera versión del informe mensual de operación del mes de enero de 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-487-2023, manifestó que luego de revisar los soportes de cumplimiento de las obligaciones financieras y contables del mes de diciembre del 2022, presentados por MULTIENTLACE S.A.S. - KONECTA mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL543-2023 y SCC-MULT-CCC-P-GCL549-2023, genera los siguientes conceptos:

Soporte de cumplimiento	Mes	Conceptos
Certificado pago obligaciones seguridad social y aportes parafiscales con las respectivas planillas de pago.	enero 2023	Cumple
Certificado de pago de nomina	enero 2023	Cumple
Certificado obligaciones laborales y sistema de gestión y seguridad y salud del trabajo (SGSST)	enero 2023	Cumple
Certificado de cumplimiento obligaciones tributarias	enero 2023	Cumple
Certificado de carácter ambiental	enero 2023	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-488-2023, 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 2 hoja de vida presentadas por MULTIENTLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Agente Base de la Operación Nivel I	2	0
TOTAL (2)	2	0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-489-2023, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de gestión mensual del mes de enero de 2023, no se generaron observaciones para este documento.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-490-2023, radicó las observaciones que se generaron a la primera versión del informe de Notificación Incidente en la línea Conmutador ocurrido el pasado 08 de febrero de 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-201-2023, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 37 del periodo del 1 al 31 de enero de 2023.



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-202-2023, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de enero de 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-203-2023, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de enero de 2023 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-204-2023, radicó al SENA el aval a la Facturación de servicios prestados por MULTIENTLACE S.A.S. – KONECTA del periodo de enero de 2023.

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 28 de febrero de 2023.

5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de febrero de 2023, corresponde a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, MULTIENTLACE 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	97.543	80.761	56.432	16.782	70%	83%	4,8
Inbound Empresarial	10.707	10.685	10.245	22	96%	100%	7,5
Inbound PQRS	309	306	303	3	99%	99%	14,5
Conmutador	33.090	32.961	31.944	129	97%	100%	3,3

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas	TMO
Chat	11.010	10.863	8.883	82%	99%	147	11,2



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

WhatsApp	25.147	25.079	6.094	24%	100%	68	7,4
Videollamada	106	105	105	100%	99%	1	4,6

Servicio	Registros Entregados	Registros Depurados	Registros Enviados	% NS	% NA
Correo Electrónico	1.195.686	26.980	26.980	100%	100%
SMS	195	192	192	100%	100%
USSD	0	0	0	NA	NA

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas
REDES SOCIALES	1.609	500	500	500	429	100%

Servicio	Registros a gestionar	Registros Depurados	Registros Contactados	Contactados Oportunamente	Registros Efectivos	Contrastabilidad	Efectividad
Outbound	6.696	6.696	5.751	86%	100%	0	6696

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 70% y 83% 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 96% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).
- Servicio de Inbound PQRS: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 99% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%). Esta línea se encuentra en la etapa de estabilización de dos meses.
- Servicio de conmutador: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 97% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).
- Servicio de chat: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 82% y 99% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

- Servicio de WhatsApp: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 24% y 100% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).
- Servicio de Videollamada: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 100% y 99% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).
- Servicio de correo electrónico: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 100% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>98% y =>99%).
- Servicio de SMS: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 100% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>98% y =>99%).
- Servicio de USSD: Durante este periodo el SENA no hizo uso de este servicio.
- Servicio de Redes Sociales: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 99% y 100% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>95% y =>96%).
- Servicio de Outbound: el porcentaje de nivel de Contactabilidad y nivel de efectividad fue del 100% y 86% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de contactabilidad y el cumplimiento en el nivel de efectividad (=>75% y =>65%).

Se aplicó las aclaraciones y ajustes realizados a los acuerdos de niveles de servicio – ANS como lo permite la ficha técnica del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, dichas aclaraciones se encuentran en el documento “Anexo 2 Aclaración y ajustes a la ficha técnica contrato No CO1.PCCNTR. 1188323 de 2019” que hace parte del documento “Justificación OTROSI No.1 contrato 1188323 ED que fue publicado en SECOP II y firmado por la oficina de sistemas del SENA el 10 de octubre de 2020.

Adicional también se aplicó las exoneraciones acordadas entre las partes MULTIENTLACE S.A.S. – KONECTA, SENA e Interventoría en los documentos – acta “SCC-ANS-001-2020 Revisión de ANS Contrato N0. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 - 28octubre2020 legal - CC2”, “SCC-ANS-002-2021 Revisión de ANS Contrato N0. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 - 25mayo2021 CC1” y “SCC-ANS-003-2021 Revisión de ANS Contrato N0. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 - 12octubre2021 CC2”.

5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO

A continuación, se presenta la disponibilidad obtenida en el mes de febrero del 2023, para las líneas de servicio del centro de contacto:



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

LINEAS DE SERVICIO	DISPONIBILIDAD
Inbound ciudadano	100%
Inbound empresarial	100%
Conmutador	100%
Chat	100%
Outbound	100%
SMS	100%
USSD	100%
Correo electrónico	100%
Redes Sociales y chatbot	100%

Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio

En la tabla anterior, se puede evidenciar que, durante el mes de febrero del 2023, no se presentó indisponibilidad en las líneas de servicio.

Para el servicio de chatbot el ANS de infraestructura para el periodo de febrerode 2023 fue del 100%.

Servicio	Transacciones	ANS Infraestructura
CHAT BOT	10.248	100%
BOT REDES SOCIALES	4.430	100%

5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS

A continuación, se presentan el estado de las actividades pendientes:

- Lenguaje de Señas.

Etapas de Implementación

Requerimiento: Migración de los servicios: Ciudadanos y VideoCall del cliente SENA, del modo tradicional al embebido.

Requerimiento: Migración de los servicios: Ciudadanos y VideoCall del cliente SENA, del modo tradicional al embebido.

Observaciones KONECTA 27/02/2023

1. Nota aclaratoria de los tipos de formatos que pueden ser enviados como adjunto, peso máximo de dichos archivos.
2. Desde Konecta se tiene listo el desarrollo, el cual saldrá una vez se tengan los embebidos en producción.



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

3. Cambio de los colores de marca (verde): se encuentra desarrollado el cambio en Chat, videollamada, sin embargo, para qué sé de la salida a producción se deben tener aprobados los Embebidos por parte del cliente, en las pruebas realizadas del 30/01/2023 y 06/02/2023, se visualiza el cambio de color de marca.
4. Agregar las funciones disparadoras en todas las opciones de acceso a chat que se encuentran en la página del SENA, en las pruebas realizadas del 30/01/2023 y 06/02/2023, se visualiza el funcionamiento de manera correcta
5. Generar los permisos de acceso a las tres (3) url's compartidas en reunión, las cuales corresponden a Encuesta, producción, encuesta, desarrollo, inicio de vídeo con agente en lenguaje de señas. Responsable: en las pruebas realizadas del 30/01/2023 y 06/02/2023, se visualiza el funcionamiento de manera correcta (conversación con agente y paso a encuesta)

Pendientes Konecta

1. Ajustes solicitados en las sesiones del 30/01/2023 y 06/02/2023 - Fecha Estimada 31/03/2023 (Entra a reunión de priorización).
Luego de que los ajustes sean aprobados por parte del cliente y ejecutando pruebas y éstas sean exitosas se procede a:
 1. Solicitar la validación por parte de Seguridad de la Información (Konecta) y aprobación del desarrollo (tener en cuenta que este es un tiempo adicional antes de salir a producción).
 2. Definir entre las partes la salida a producción

Compartir pantalla

Observaciones KONECTA 27/02/2023

Esto hace parte de la migración a la nueva herramienta Go Contac, se hará de manera coordinada y por fases como se habló en reunión de presentación de herramienta (actualmente se presta el servicio de acuerdo a lo establecido en la ficha técnica). Sin embargo, se debe revisar dado las fechas de prórrogas del contrato.

- Chat Bot Ciudadano y empresario

Requerimiento: Migración de los servicios, Chat Empresas e integración chatbot al embebido.

Observaciones KONECTA 20/02/2023

1. Otorgar los permisos de navegación a la página de preproducción de SENA empresarios, para lograr probar el embebido del chat, en las pruebas realizadas del 30/01/2023 y 06/02/2023, se visualiza el funcionamiento de manera correcta.



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

2. Se dio inicio al proyecto (Integración Chatbot con Embebido). Fecha estimada de pruebas semana del 20 /02/2023 de acuerdo a los avances de desarrollo y proveedor Fecha Estimada 31/03/2023 (Entra a reunión de priorización).

- Tipificación

Observaciones KONECTA 27/02/2023

1. WhatsApp: ajuste sintaxis: Pendiente: Esta en producción desde 07/02/2023
2. Chatbot: Campos vacíos - se dio claridad en mesa de trabajo con la INT 10/02/2023. Resultado mesa de trabajo programada para el 24/02/2022- Se muestra disminución en promedio de un 60% de campos vacíos en los reportes de CHATBOT, se sigue trabajando con el administrador de la herramienta, para mitigar casos de campos vacíos para este SKILL.
3. Ticket#: 2022100785022398 - Campos en el informe de chat salen vacíos - Se dio salida a producción el 13/02/2023; sin embargo, se evidencian en el informe que posterior a la salida aún persisten algunos campos con la novedad, en revisión con el área de desarrollo se define que la solución definitiva se tendría estimada para 10/03/2023
4. Ticket#: 2022110885007955 - campos vacíos para línea Chat casilla de Tipificación - Se dio salida a producción el 13/02/2023; sin embargo, se evidencian en el informe que posterior a la salida aún persisten algunos campos con la novedad, en revisión con el área de desarrollo se define que la solución definitiva se tendría estimada para 10/03/2023
5. Ticket#: 2022062985029867 - Error en informe de la línea chat para campos vacíos - Se dio salida a producción el 13/02/2023; sin embargo, se evidencian en el informe que posterior a la salida aún persisten algunos campos con la novedad, en revisión con el área de desarrollo se define que la solución definitiva se tendría estimada para 10/03/2023
6. Ticket # 2023011885021768 - Jira SENA 1792 (Campos tratamiento de datos aparece NA) Fecha de solución 07/02/2023, se encuentra en seguimiento diario, a la fecha el reporte esta de manera correcta.
7. Ticket 2023021585015019 Campos incompletos con error (Ciudadanos - Conmutador) Quedo solucionado el 11/02/2023.

- Encuesta de Satisfacción

Implementación de la pregunta de grupo de interés y/o de valor en el CHATBOT

Observaciones KONECTA 27/02/2023

De acuerdo a lo acordado con los administradores de la herramienta de CHATBOT se tiene fecha tentativa de implementación de la pregunta de grupo de interés y/o de valor en el CHATBOT, está en producción desde 01/02/2023 y se valida en el informe de



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

gestión el 02/02/2023 con resultado exitoso - correo de notificación a los partes el 03/02/2023 4:24 pm.

Solicitud de desarrollo nuevo campo y/o nivel KCRM - Grupo de Valor o de Interés

Solicitud Clasificación de tipo grupo de valor de interés desde la tipificación en KCRM
Observaciones KONECTA 27/02/2023.

1. WhatsApp: Salió a producción el 23/02/2023
2. Chat y videollamada, tener en cuenta, se dará una vez se tengan los Chats en embebidos.

Inclusión nueva pregunta Lengua de Señas y Chat tradicional

Requerimiento: Migración de los servicios: Ciudadanos y VideoCall del cliente SENA, del modo tradicional al embebido.

Observaciones KONECTA 27/02/2023

1. Nota aclaratoria de los tipos de formatos que pueden ser enviados como adjunto, peso máximo de dichos archivos.
2. Desde Konecta se tiene listo el desarrollo, el cual saldrá una vez se tengan los embebidos en producción.
3. Cambio de los colores de marca (verde): se encuentra desarrollado el cambio en Chat, videollamada, sin embargo, para qué sé de la salida a producción se deben tener aprobados los Embebidos por parte del cliente, en las pruebas realizadas del 30/01/2023 y 06/02/2023, se visualiza el cambio de color de marca.
4. Agregar las funciones disparadoras en todas las opciones de acceso a chat que se encuentran en la página del SENA, en las pruebas realizadas del 30/01/2023 y 06/02/2023, se visualiza el funcionamiento de manera correcta.
5. Generar los permisos de acceso a las tres (3) url's compartidas en reunión, las cuales corresponden a Encuesta, producción, encuesta, desarrollo, inicio de vídeo con agente en lenguaje de señas. Responsable: en las pruebas realizadas del 30/01/2023 y 06/02/2023, se visualiza el funcionamiento de manera correcta (conversación con agente y paso a encuesta).

Pendientes Konecta

1. Ajustes solicitados en las sesiones del 30/01/2023 y 06/02/2023 - Fecha Estimada 31/03/2023 (Entra a reunión de priorización).

Luego de que los ajustes sean aprobados por parte del cliente y ejecutado pruebas y éstas sean exitosas se procede a:



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

1. Solicitar la validación por parte de Seguridad de la Información (Konecta) y aprobación del desarrollo (tener en cuenta que este es un tiempo adicional antes de salir a producción).
2. Definir entre las partes la salida a producción.

- Grabaciones

Observaciones KONECTA 27/01/2023

1. Octubre de 2022 - Se radicó Comunicado SCC-MULT-CCC-P-GCL539_2023 ENTREGA DE GRABACIONES OCTUBRE DE 2022.
2. Noviembre de 2022- Se radicó Comunicado SCC-MULT-CCC-P-GCL545_2023 ENTREGA DE GRABACIONES NOVIEMBRE DE 2022.
3. Diciembre de 2022-Se encuentra en verificación de Etiqueta.
4. Enero de 2023 - Proceso de alistamiento.

- Gestión de PQRS.

Observaciones KONECTA 27/02/2023

Pendiente estabilización del Portal desde la Entidad "hace referencia al acceso al portal, me explico la aplicación, les solicita restablecimiento de clave, se presenta al inicio de turno (primera vez de acceso en el día) y durante el día cuando debe volver a ingresar" Correo enviado martes 22/11/2022 4:04 p. m.

De acuerdo comunicación de parte de la Entidad, se encuentran bloqueados los usuarios de correo electrónico y del portal de PQRS de los asesores de PQRS, se envía correo el día 2 de enero a la Entidad e Interventoría, a la espera de solución y acciones a tomar

Desde Konecta el proyecto está cerrado y entregado, los temas pendientes hacen parte del seguimiento del SENA para mejora del proceso.

- Protección de datos

Requerimiento: Migración de los servicios: Ciudadanos y VideoCall del cliente SENA, del modo tradicional al embebido.

Observaciones KONECTA 27/02/2023

1. Nota aclaratoria de los tipos de formatos que pueden ser enviados como adjunto, peso máximo de dichos archivos.
2. Desde Konecta se tiene listo el desarrollo, el cual saldrá una vez se tengan los embebidos en producción.
3. Cambio de los colores de marca (verde): se encuentra desarrollado el cambio en Chat, videollamada, sin embargo, para qué sé de la salida a producción se deben



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

- tener aprobados los Embebidos por parte del cliente, en las pruebas realizadas del 30/01/2023 y 06/02/2023, se visualiza el cambio de color de marca.
4. Agregar las funciones disparadoras en todas las opciones de acceso a chat que se encuentran en la página del SENA, en las pruebas realizadas del 30/01/2023 y 06/02/2023, se visualiza el funcionamiento de manera correcta.
 5. Generar los permisos de acceso a las tres (3) url's compartidas en reunión, las cuales corresponden a Encuesta, producción, encuesta, desarrollo, inicio de vídeo con agente en lenguaje de señas. Responsable: en las pruebas realizadas del 30/01/2023 y 06/02/2023, se visualiza el funcionamiento de manera correcta (conversación con agente y paso a encuesta).

Pendientes Konecta

1. Ajustes solicitados en las sesiones del 30/01/2023 y 06/02/2023 - fecha Estimada 31/03/2023 (Entra a reunión de priorización).

Luego de que los ajustes sean aprobados por parte del cliente y ejecutado pruebas y éstas sean exitosas se procede a:

1. Solicitar la validación por parte de Seguridad de la Información (Konecta) y aprobación del desarrollo (tener en cuenta que este es un tiempo adicional antes de salir a producción).
 2. Definir entre las partes la salida a producción
- Automatización de servicios

Observaciones KONECTA 27/02/2023

Esto hace parte de la migración a la nueva herramienta Go Contac, se hará de manera coordinada y por fases como se habló en reunión de presentación de herramienta (actualmente se presta el servicio de acuerdo a lo establecido en la ficha técnica). Sin embargo, se debe revisar dado las fechas de prórrogas del contrato.

- Integración de CRM

Observaciones KONECTA 27/02/2023

1. Correo enviado el martes, 30 de agosto de 2022, 11:11 a. m., referente a la entrega por parte de la Entidad del listado de todos los endpoints con el fin de entregarlos al área desarrollo para dar inicio al desarrollo del servicio que conectará a Gocontact con el WS del SENA Responsable SENA.
2. De acuerdo a las novedades que se viene presentando con los tiempos de respuesta de la aplicación, se ha solicitado a la Entidad el jueves, 8 de septiembre de 2022,



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

- 12:59 p. m., el siguiente alcance como parte del seguimiento que desde Konecta se viene haciendo y de lo cual está pendiente la respuesta:
- 2,1. Como está configurado el pool de conexiones a nivel de aplicación.
 - 2,2. Como está configurado, el número máximo de sesiones simultáneas a nivel de BD.
 3. ¿Esta aplicación además de ser utilizada por el personal del Call Center, se entiende que la utilizan en el canal presencial, cuantas personas de este canal se conectan al mismo tiempo?
 4. Sin embargo, se debe revisar dado las fechas de prórrogas del contrato.
- Integración #577
- Observaciones KONECTA 27/02/2023
1. Proceso de solicitud de objetos de telefonía - Están listos para la configuración.
 2. Confirmación de permisos de llamadas desde todos los operadores al # 577 - Responsable SENA.
 3. De acuerdo a la mesa de trabajo 05/12/2022 con el SENA, su operador Telefónica y la Interventoría, Konecta queda atento de las validaciones comerciales internas que en este caso debe hacer el operador telefónico y definir junto con el SENA la nueva mesa de trabajo para dar alcance a este proyecto. Se envía correo lunes 5/12/2022 10:53 a. m. Se refuerza correos en las siguientes fechas lunes 5/12/2022 10:53 a. m. y lunes 13/02/2023 10:27 a. m. respectivamente.
- Implementación Inforgrafías (Chat, Bot, Whats App)
- Observaciones KONECTA 27/02/2023
- Chat: Servicio que sale con el embebido
- Chat Bot: se hace la solicitud al area de desarrollo para que se de la mesa de trabajo correspondiente y definir el plan de trabajo para su implementación (No estaba dentro del alcance) - Pendiente entrega de fechas estimadas.
- WhatsApp: Se hacen pruebas internas 24/02/2023, la cuales no fueron exitosas desde desarrollo, se programan nuevamente para el 03/03/2023, de acuerdo al resultado se programa pruebas con Interventoría y la Entidad para luego aprobar salida a producción.
- Entrega Back Up de Información Contrato
- Observaciones KONECTA 27/02/2023
- Actualmente, se está gestionando el cruce de la información con lista de chequeo de acuerdo a lo que solicita la ficha técnica.



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

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. Información General Presupuesto del Contrato No. 1188323 de 2019

Cifras incluido IVA 19%:

Vigencia	Presupuesto Inicial (\$)	Adición por Vigencia (\$)	Presupuesto Liberado (\$)	Presupuesto Final - Actual (\$)
2019 (diciembre)	424.527.600,00	-	- 200.866.379,00	223.661.221,00
2020	7.149.375.000,00	517.362.239,00	- 528.070.938,00	7.138.666.301,00
2021	7.149.375.000,00	1.200.000.000,00	- 1.135.276.483,00	7.214.098.517,00
2022	4.341.722.400,00	2.713.441.367,00	- 474.283.139,15	6.580.880.627,85
2023	-	2.550.800.000,00	-	2.550.800.000,00
Total	19.065.000.000,00	6.981.603.606,00	- 2.338.496.939,15	23.708.106.666,85

Tabla 3. Información General Presupuesto Contrato No. 1188323 de 2019

Precisiones:

- El periodo de ejecución del presupuesto asignado al contrato es desde diciembre de 2019 hasta 30 de abril de 2022.
- \$19.065.000.000,00** fue el valor inicialmente asignado al contrato contrato No. CO1.PCCNTR.1188323.
- \$6.981.603.606,00** Corresponde al total de las adiciones asignadas a las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 mediante Otrosíes No. 1, No. 3, No. 4 y No. 6.
- \$2.338.496.939,15** es el total del presupuesto no ejecutado en las vigencias de los años 2019, 2020, 2021 y 2022, por lo tanto, estos recursos fueron debidamente liberados por el SENA mediante los Otrosíes No. 2, No.3, No. 4 y No. 5.
- Teniendo en cuenta el valor inicial del contrato y las modificaciones que ha tenido por adiciones y liberación de recursos **el valor actual del Contrato No. 1188323 de 2019 es de \$23.708.106.666,85.**

6.1.2. Balance Financiero

Al 28 de febrero de 2023 el estado del balance financiero del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, es el siguiente:



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

Cifras incluido IVA 19%:

Vigencia	Presupuesto (\$)	Presupuesto ejecutado en la vigencia (\$)	Saldo por ejecutar (\$)	% Presupuesto ejecutado
2019 (diciembre)	223.661.221,00	223.661.221,00	-	100%
2020	7.138.666.301,00	7.138.666.301,00	-	100%
2021	7.214.098.517,00	7.214.098.517,00		100%
2022	6.580.880.627,85	6.353.976.577,85	226.904.050,00	97%
2023	2.550.800.000,00	1.428.193.395,00	1.122.606.605,00	56%
Total	23.708.106.666,85	22.358.596.011,85	1.349.510.655,00	94%

Tabla 4. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA

Precisiones:

- **\$23.708.106.666,85:** Presupuesto actual del Contrato No. 1188323 de 2019.
- **\$22.358.596.011,85:** Ejecución presupuestal de diciembre 2019 hasta febrero de 2023.
- **\$1.349.510,655,00:** Saldo del contrato al finalizar febrero de 2023.
- Al corte de febrero de 2023 se ha ejecutado el 94% del presupuesto asignado al Contrato No. 1188323 de 2019.

6.1.3. Ejecución presupuestal vigencia 2019

Cifras incluido IVA 19%

Mes	Valor consumos (\$)	Descuento por incumplimiento de ANS (\$)	Subtotal Factura (\$)	IVA 19%	Total, Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de pago
<i>Recursos Vigencia 2019 con IVA 19%</i>						424.527.600	
Diciembre	187.950.611	-	187.950.611	35.710.616	223.661.227	200.866.373	25/04/2020
Total	187.950.611	-	187.950.611	35.710.616	223.661.227	200.866.373	

Tabla 5. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA

Precisiones:

- El presupuesto inicialmente asignado a la vigencia de 2019 fue por **\$424.527.600**
- La facturación de diciembre de 2019 fue por \$223.661.227, por lo tanto, quedó al cierre del año 2019 el saldo sin ejecutar por valor de **\$200.866.373**.
- Por lo anterior, mediante comunicado No. SCC-CCC-SENA-062-2020 la Interventoría emitió concepto de liberación de recursos de la vigencia 2019 por valor de **\$200.866.373**, por lo que se generó el respectivo otrosí para reducir el valor del contrato.

6.1.4. Ejecución presupuestal vigencia 2020

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



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

Cifras incluido IVA 19%

Año 2020	No. Factura	Valor consumos (\$ SIN IVA	Descuento por incumplimiento o de ANS (\$)	Subtotal Factura (\$)	IVA 19%	Total, Factura (Consumos - ANS+ IVA 19%) (\$)	Saldo de la vigencia Iva Incluido (\$)	Fecha de Pago
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%							7.149.375.000	
Adición a la Vigencia 2020							517.362.239	
Total, presupuesto Vigencia 2020							7.666.737.239	
enero	125467	425.022.701	-	425.022.701	80.754.313	505.777.014	7.160.960.225	28/02/2020
febrero	126991	601.589.682	-	601.589.682	114.302.040	715.891.722	6.445.068.503	6/04/2020
marzo	128246	447.936.916	-	447.936.916	85.108.014	533.044.930	5.912.023.573	30/04/2020
abril	128777	431.352.056	-	431.352.056	81.956.891	513.308.947	5.398.714.626	29/05/2020
mayo	129389	752.128.026	-	752.128.026	142.904.325	895.032.351	4.503.682.275	30/06/2020
junio	130004	465.316.702	-	465.316.702	88.410.173	553.726.875	3.949.955.400	28/06/2020
julio	130908	690.046.554	-	690.046.554	131.108.845	821.155.399	3.128.800.001	31/08/2020
agosto	132057	489.606.239	-	489.606.239	93.025.185	582.631.424	2.546.168.577	28/09/2020
septiembre	133556 y N. Crédito 5939	564.366.506	1.952.473	562.414.033	106.858.666	669.272.699	1.876.895.878	30/10/2020
octubre	135274 y NC 5965	448.427.167	11.781.888	436.645.279	82.962.603	519.607.882	1.357.287.996	30/11/2020
noviembre	137534 y NC 6031	398.451.254	5.281.162	393.170.092	74.702.317	467.872.409	889.415.587	23/12/2020
diciembre	140063 y NC 6091	303.836.730	185.765	303.650.965	57.693.683	361.344.648	528.070.939	17/02/2021
Total		6.018.080.533	19.201.288	5.998.879.245	1.139.787.055	7.138.666.300	528.070.939	-

Tabla 6. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENTLACE S.A.S - Konecta

Precisiones:

- **Facturación de enero hasta diciembre de 2020:** Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- Al cierre de la vigencia de 2020 quedó un saldo sin ejecución de **\$528.070.939** incluido IVA, el cual fue liberado por el SENA mediante Otrosí No. 3 al Contrato No. 1188323 de 2019.

6.1.5. Ejecución presupuestal vigencia 2021

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

Año 2021	No. Factura	Valor consumos (\$)	Descuento por incumplimiento de ANS (\$)	Subtotal Factura (\$)	IVA 19%	Total, Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de pago
Presupuesto Inicial Vigencia 2021 con IVA 19%							7.149.375.000	
Adición Vigencia 2021 con IVA 19%							1.200.000.000	
Total, presupuesto Vigencia 2021							8.349.375.000	
enero	142519 y N. Crédito 6234	536.938.210	7.697.650	529.240.560	100.555.706	629.796.266	7.719.578.734	26/02/2021
febrero	144691 y N. Crédito 6310	733.414.590	38.035.310	695.379.280	132.122.063	827.501.343	6.892.077.391	29/03/2021
marzo	145849 y N. Crédito 6401	768.084.942	65.211.280	702.873.662	133.545.996	836.419.658	6.055.657.733	5/05/2021



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

Año 2021	No. Factura	Valor consumos (\$)	Descuento por incumplimiento de ANS (\$)	Subtotal Factura (\$)	IVA 19%	Total, Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de pago
Presupuesto Inicial Vigencia 2021 con IVA 19%							7.149.375.000	
Adición Vigencia 2021 con IVA 19%							1.200.000.000	
Total, presupuesto Vigencia 2021							8.349.375.000	
abril	146281 y N. Crédito 6470	473.245.621	29.156.921	444.088.700	84.376.853	528.465.553	5.527.192.180	27/05/2021
mayo	146762 y N. Crédito 6518	439.929.328	15.667.717	424.261.611	80.609.706	504.871.317	5.022.320.863	25/06/2021
junio	147298 y N. Crédito 6577	504.838.280	12.289.224	492.549.056	93.584.320	586.133.376	4.436.187.487	6/08/2021
julio	147814 y N. Crédito 6640	503.404.084	16.697.166	486.706.918	92.474.314	579.181.232	3.857.006.255	27/08/2021
agosto	148345 y N. Crédito 6700	510.993.571	19.915.593	491.077.978	93.304.815	584.382.793	3.272.623.462	30/03/2021
septiembre	148938 y N. Crédito 6772	489.574.557	20.954.280	468.620.277	89.037.853	557.658.130	2.714.965.332	11/11/2021
octubre	149289 y N. Crédito 6818	435.745.812	16.644.018	419.101.794	79.629.341	498.731.135	2.216.234.197	29/11/2021
noviembre	149891 y N. Crédito 6891	460.118.925	36.978.843	423.140.082	80.396.616	503.536.698	1.712.697.499	22/02/2022
diciembre	150500 y N. Crédito 7043	499.513.683	14.285.939	485.227.744	92.193.271	577.421.015	1.135.276.484	22/02/2022
Total		6.355.801.603	293.533.941	6.062.267.662	1.151.830.854	7.214.098.516	1.135.276.484	

Tabla 7. Ejecución presupuestal vigencia 2021 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta

Precisiones:

- **Facturación de enero hasta diciembre de 2021:** Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- Al cierre de la vigencia de 2021, quedó un saldo sin ejecución por valor de **\$1.135.276.484**.
- La Interventoría, recomienda al SENA realizar las acciones que correspondan para la liberación del presupuesto no ejecutado en la vigencia 2021 por valor de **\$1.135.276.484**.

6.1.6. Ejecución presupuestal vigencia 2022

A continuación, se presenta la ejecución presupuestal para la vigencia 2022:

Mes	No. Factura	Valor consumos (\$)	Descuento por incumplimiento de ANS (\$)	Subtotal Factura (\$)	IVA 19%	Total, Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de Pago
Recursos Vigencia 2022							4.341.722.400	
Adición Vigencia 2022							2.713.441.367	
Liberación de recursos 2022							(474.283.139)	
Total, Presupuesto Vigencia 2022							6.580.880.628	
enero	150979 y N. Crédito 7131	505.516.816	37.303.388	468.213.428	88.960.551	557.173.979	6.023.706.649	25/02/2022
febrero	151517 y N. Crédito 7215	493.566.703	16.428.516	477.138.187	90.656.256	567.794.443	5.455.912.206	29/03/2022
marzo	152019 y N. Crédito 7276	597.885.587	42.452.169	555.433.418	105.532.350	660.965.768	4.794.946.438	29/04/2022
abril	152541 y N. Crédito 7335	395.247.738	4.256.167	390.991.571	74.288.399	465.279.970	4.329.666.468	6/06/2022
mayo	153064 y N. Crédito 7399	427.638.589	26.000.911	401.637.678	76.311.159	477.948.837	3.851.717.631	29/06/2022



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

Mes	No. Factura	Valor consumos (\$)	Descuento por incumplimiento de ANS (\$)	Subtotal Factura (\$)	IVA 19%	Total, Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de Pago
Recursos Vigencia 2022							4.341.722.400	
Adición Vigencia 2022							2.713.441.367	
Liberación de recursos 2022							(474.283.139)	
Total, Presupuesto Vigencia 2022							6.580.880.628	
junio	153728 y N. Crédito 7499	394.290.557	6.843.804	387.446.753	73.614.883	461.061.636	3.390.655.995	26/08/2022
julio	154271 y N. Crédito 7564	398.495.276	24.149.890	374.345.386	71.125.623	445.471.009	2.945.184.986	30/08/2022
agosto	154809 y N. Crédito 7610	540.056.060	32.863.053	507.193.007	96.366.671	603.559.678	2.341.625.308	5/10/2022
septiembre	155358 y N. Crédito 7678	454.363.343	5.392.785	448.970.558	85.304.406	534.274.964	1.807.350.344	28/10/2022
octubre	155952 y N. Crédito 7744	450.440.320	7.949.765	442.490.555	84.073.206	526.563.761	1.280.786.583	30/11/2022
noviembre	156532 y N. Crédito 7788	424.376.517	8.566.385	415.810.132	79.003.925	494.814.057	785.972.526	28/12/2022
diciembre	157374 y N. Crédito 7871	472.816.044	3.010.602	469.805.442	89.263.034	559.068.476	226.904.050	16/02/2023
Total		5.554.693.550	215.217.435	5.339.476.115	1.014.500.463	6.353.976.578	226.904.050	

Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2022 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta

Precisiones:

- **Facturación de enero hasta diciembre de 2022.** Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- Al corte de diciembre de 2022 quedó un saldo sin ejecución por valor de **\$226.904.050**, por lo tanto, la Interventoría mediante comunicado No. SCC-CCC-SENA-197-2023 recomendó al SENA hacer las gestiones que correspondan para la liberación de estos recursos.

6.1.7. Ejecución presupuestal vigencia 2023

A continuación, se presenta la ejecución presupuestal para la vigencia 2023:

Mes	No. Factura	Valor consumos (\$)	Descuento por incumplimiento de ANS (\$)	Subtotal Factura (\$)	IVA 19%	Total, Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de Pago
Recursos Vigencia 2023							2.550.800.000	
enero	157954 y N. Crédito 7954	570.839.767	5.932.787	564.906.980	107.332.326	672.239.306	1.878.560.694	16/02/2023
febrero	-	683.910.007	48.654.470	635.255.537	120.698.552	755.954.089	1.122.606.605	
marzo	-	471.683.447	-	471.683.447	89.619.855	561.303.302	561.303.303	
abril	-	471.683.447	-	471.683.447	89.619.855	561.303.303	-	
Total		2.198.116.669	54.587.257	2.143.529.412	407.270.588	2.550.800.000	-	

Tabla 9. Ejecución presupuestal vigencia 2023 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta

Precisiones:

- La factura de enero de 2023 fue pagada el 16 de febrero de 2023



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

- La facturación de febrero de 2023 corresponde a \$755.954.089, el proceso de entrega de la factura y soportes se encuentra en proceso de radicación por parte de Konecta.
- El valor presentado en la propuesta de Konecta corresponde a \$637.700.000, sin embargo, el mes de febrero de 2023 la facturación ascendió a \$755.954.089, por lo que se observa que se facturó el 18,5% por encima de lo estimado en la oferta por mes para la vigencia 2023.
- Al corte de febrero de 2023 el saldo es de \$1.122.606.605, presupuesto con el cual se pagará los servicios de marzo y abril de 2023.
- Por lo anterior, se estima un tope mensual de facturación en los meses de marzo y abril de 2023 por valor de \$561.000.000

Se recomienda al SENA, revisar con la Interventoría la proyección de servicios a requerir de marzo y abril de 2023, con el fin de que la facturación de dichos meses no supere el presupuesto disponible del contrato.

6.1.8. Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Parafiscales, Tributarias y ambientales.

MULTIENLACE S.A.S – KONECTA ha presentado en la Interventoría los soportes que evidencian el cumplimiento de obligaciones laborales, parafiscales, tributarias y ambientales de **enero de 2020 hasta enero del 2023**, respecto a los certificados del mes de **febrero de 2023**, se encuentra en proceso de entrega por parte de Konecta al cierre de este informe.

6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER

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

6.2.1. Información General Presupuesto del Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019

Cifras incluido IVA 19%:

Vigencia	Presupuesto Inicial (\$)	Adición por Vigencia (\$)	Presupuesto Liberado (\$)	Presupuesto Final - Actual (\$)
2019 (diciembre)	42.452.761	-	(42.452.761)	-
2020	846.928.632	-	(4.705.159)	842.223.473
2021	846.928.632	-	-	846.928.632
2022	522.166.351	393.937.215	-	916.103.566
2023	-	441.209.680	-	441.209.680
Total	2.258.476.376	835.146.895	- 47.157.920	3.046.465.351

Tabla 10. Información General Presupuesto Contrato No. CO1.1237231 de 2019

Precisiones:



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

- **\$2.258.476.376** fue el valor inicialmente asignado al contrato No. CO1.PCCNTR.1237231.
- La Interventoría con el documento No. SCC-CCC-SENA-064-2020 emitió concepto de liberación de recursos de la vigencia 2019 por valor de **\$42.452.761**, una vez verificado por el SENA se suscribió el Otrosí No. 1 al Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.
- La Interventoría mediante comunicado No. SCC-CCC-SENA-119-2021 emitió concepto de liberación de recursos de la vigencia 2020 por valor de **\$4.705.159**, una vez verificado por el SENA se suscribió el Otrosí No. 2 al Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.
- En total, el SENA ha liberado **\$47.157.920** del Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.
- La Interventoría con el comunicado No. SCC-CCC-SENA-158-2022, emitió la propuesta de adición y prórroga de agosto 2022 a noviembre de 2022 por valor de **\$315.149.772**, la cual fue aceptada por el SENA, por lo tanto, se suscribió el Otrosí No. 3 al Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.
- La Interventoría con el comunicado No. SCC-CCC-SENA-178-2022, emitió la propuesta de adición y prórroga de diciembre de 2022 por valor de **\$78.787.443**, la cual fue aceptada por el SENA, por lo tanto, se suscribió el Otrosí No. 5 al Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.
- La Interventoría con el comunicado No. SCC-CCC-SENA-191-2022, emitió la propuesta de adición y prórroga de enero hasta abril de 2023 por valor de **\$441.209.680**, la cual fue aceptada por el SENA, por lo tanto, se suscribió el Otrosí No. 6 al Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.
- Teniendo en cuenta el valor inicial del contrato y las modificaciones que ha tenido por liberación de recursos de los años 2019 y 2020 y la adición de recursos de los años 2022 y 2023, **el valor actual del Contrato de Interventoría es de \$3.046.465.351.**

6.2.2. Balance Financiero

Teniendo en cuenta las liberaciones y adiciones de recursos que se han realizado al Contrato No. CO1.PCCNTR. 1237231 de 2019, según lo expuesto en el numeral anterior, se presenta el estado del balance financiero al corte del 28 de febrero de 2023:

Cifras incluido IVA 19%

Vigencia	Presupuesto asignado a la vigencia con IVA (\$)	Valor ejecutado en la vigencia (\$)	Saldo por ejecutar (\$)	% Presupuesto ejecutado
2020	842.223.473	842.223.473	-	100%
2021	846.928.632	846.928.632	-	100%
2022	916.103.566	916.103.566	-	100%



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

Vigencia	Presupuesto asignado a la vigencia con IVA (\$)	Valor ejecutado en la vigencia (\$)	Saldo por ejecutar (\$)	% Presupuesto ejecutado
2023	441.209.680	176.483.872	264.725.808	40%
Total	3.046.465.351	2.781.739.543	264.725.808	91%

Tabla 11. Balance Financiero Consorcio Contact Center

Precisiones:

- El periodo de ejecución del presupuesto asignado al contrato es desde enero de 2020 hasta 28 de febrero de 2023.
- \$3.046.465.351**, es el presupuesto actual del Contrato de Interventoría.
- \$2.781.739.543**: Ejecución presupuestal al corte de febrero de 2023.
- \$264.725.808**: Es el saldo por ejecutar de marzo a abril del 2023.
- Al cierre del 28 de febrero de 2023, se ha ejecutado el 91% del presupuesto asignado al Contrato No. CO1.PCCNTR. 1237231 de 2019.

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.

Por lo anterior, El SENA hizo la respectiva liberación de estos recursos mediante Otrosí No. 1 al Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

6.2.4. Ejecución presupuestal vigencia 2020

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

Año 2020	No. Factura	Valor Factura	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de pago
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%			846.928.632	
enero	1	65.872.227	781.056.405	10/03/2020
febrero	2	70.577.386	710.479.019	7/04/2020
marzo	3	70.577.386	639.901.633	15/05/2020
abril	4	70.577.386	569.324.247	29/05/2020
mayo	5	70.577.386	498.746.861	30/06/2020
junio	6	70.577.386	428.169.475	28/06/2020
julio	7	70.577.386	357.592.089	31/08/2020
agosto	CCEN2	70.577.386	287.014.703	28/09/2020
septiembre	CCEN3	70.577.386	216.437.317	30/10/2020
octubre	CCEN4	70.577.386	145.859.931	30/11/2020
noviembre	CCEN5	70.577.386	75.282.545	23/12/2020
diciembre	CCEN6	70.577.386	4.705.159	17/02/2021
Total		842.223.473	4.705.159	

Tabla 12. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

Precisiones:

- El SENA realizó el pago de todas las facturas presentadas por la Interventoría de enero a diciembre de 2020.
- Como se evidencia en la tabla número 8, al finalizar la vigencia 2020 quedó un saldo sin ejecutar de **\$4.705.159**, por cual el SENA hizo la respectiva liberación de recursos mediante Otrosí No. 2 al Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019

6.2.5. Ejecución presupuestal vigencia 2021

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

Año 2021	No. Factura	Total, Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de pago
Recursos Vigencia 2021 con IVA 19%			846.928.632	
enero	CCEN7	70.577.386	776.351.246	26/02/2021
febrero	CCEN8	70.577.386	705.773.860	29/03/2021
marzo	CCEN9	70.577.386	635.196.474	05/05/2021
abril	CCEN10	70.577.386	564.619.088	27/05/2021
mayo	CCEN11	70.577.386	494.041.702	25/06/2021
junio	CCEN12	70.577.386	423.464.316	26/07/2021
julio	CCEN13	70.577.386	352.886.930	27/08/2021
agosto	CCEN14	70.577.386	282.309.544	29/09/2021
septiembre	CCEN15	70.577.386	211.732.158	28/10/2021
octubre	CCEN16	70.577.386	141.154.772	25/11/2021
noviembre	CCEN17	70.577.386	70.577.386	30/12/2021
diciembre	CCEN19	70.577.386	-	-
Total	-	846.928.632	-	-

Tabla 13. Facturación Interventoría en el año 2021

Precisiones:

- Facturación de enero a diciembre de 2021: Pagada por el SENA.
- Se ejecutó la totalidad del presupuesto asignado a la vigencia 2021 del Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231, por lo tanto, no quedó recursos pendientes por ejecutar.

6.2.6. Ejecución presupuestal vigencia 2022

A Continuación, se presenta la ejecución del presupuesto asignado a la Interventoría para el año 2022:

Mes	Total, Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de Pago
Recursos Vigencia 2022 con IVA 19%		916.103.566	
enero	74.595.193	841.508.373	3/03/2022



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

Mes	Total, Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de Pago
Recursos Vigencia 2022 con IVA 19%		916.103.566	
febrero	74.595.193	766.913.180	30/03/2022
marzo	74.595.193	692.317.987	28/04/2022
abril	74.595.193	617.722.794	2/06/2022
mayo	74.595.193	543.127.601	29/06/2022
junio	74.595.193	468.532.408	29/07/2022
julio	74.595.193	393.937.215	31/08/2022
agosto	78.787.443	315.149.772	18/10/2022
septiembre	78.787.443	236.362.329	28/10/2022
octubre	78.787.443	157.574.886	30/11/2022
noviembre	78.787.443	78.787.443	28/12/2022
diciembre	78.787.443	-	16/02/2023
Total	916.103.566	-	-

Tabla 14. Facturación Interventoría en el año 2022

Precisiones:

- Facturación de enero a noviembre de 2022: Pagada por el SENA.
- Respecto a la facturación de diciembre de 2022, se encuentra en proceso de pago por parte del SENA.
- Se ejecutó la totalidad del presupuesto asignado a la vigencia 2022 del Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231, por lo tanto, no quedó recursos pendientes por ejecutar.

6.2.7. Ejecución presupuestal vigencia 2023

A Continuación, se presenta la ejecución y proyección del presupuesto asignado a la Interventoría para el año 2023:

Mes	Total, Factura (\$) (Consumos - ANS+ IVA 19%)	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de Pago
Recursos Vigencia 2023 con IVA 19%		441.209.680	
enero	88.241.936	352.967.744	28/02/2023
febrero	88.241.936	264.725.808	-
marzo	88.241.936	176.483.872	-
abril	88.241.936	88.241.936	-
mayo	88.241.936	-	-
Total	441.209.680		-

Precisiones:

- La factura de enero de 2023 fue debidamente pagada por el SENA el 28 de febrero de 2023.
- Una vez sea radicado el presente Informe, la Interventoría procederá con la radicación de la factura de febrero de 2023 por valor de \$88.241.936.



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

- Al corte de febrero de 2023 el saldo corresponde a \$264.725.808 para el pago de los servicios de marzo a mayo de 2023.

6.2.8. 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 **febrero de 2023**, se hará la entrega del certificado de cumplimiento firmado por el representante del Consorcio Contact Center y los respectivos certificados emitidos por cada uno de los Consorciados; M&K, REDCOM LTDA y ESERCON debidamente firmados por cada revisor fiscal. Asimismo, se adjuntará las planillas de pago de parafiscales de cada uno de los profesionales que conforma el equipo de la Interventoría.

7. SEGUIMIENTO JURÍDICO

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

7.1. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA

Las pólizas del contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 fueron modificadas en ocasión al **Otrosí No. 6**, mediante el cual se adicionó recursos a la vigencia 2023 y se amplió el plazo de ejecución al 30 de abril de 2023, quedando el valor actual del contrato en **\$23.708.106.666,85** por lo tanto, Multienlace S.A.S. Konecta actualizó las pólizas así:

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%	7.112.432.000,06	30/12/2022	30/10/2023
Calidad del servicio	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 6 meses más contados a partir del perfeccionamiento	30%	7.112.432.000,06	30/12/2022	30/10/2023
Pago de salarios	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 3 años más contados a partir del perfeccionamiento	10%	2.370.810.666,69	30/12/2022	30/04/2026
Total, asegurado			16.595.674.666,80		

Tabla 15. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

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

Se suscribió el **Otrosí No. 6** al contrato No. C01.PCCNTR.1237231 de 2019, mediante el cual se adicionó recursos y se amplió el plazo de ejecución del contrato al 30 de abril de 2023, quedando el valor del Contrato en **\$3.046.465.351**, por lo tanto, se presenta a continuación la actualización de los amparos:

Seguros mundial - Número de Póliza NB-100122270 - Anexo 6					
Amparo	Plazo	%	Valor	Desde	Hasta
Cumplimiento	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 4 meses más contados a partir del perfeccionamiento	10%	304.646.535,10	30/12/2022	01/10/2023
Prestaciones sociales	Vigencia igual al termino de duración del contrato y 3 años más contados a partir del perfeccionamiento	10%	304.646.535,10	30/12/2022	31/05/2026
Calidad del servicio	Vigencia igual a la duración del contrato y 4 meses más contados a partir del perfeccionamiento	20%	609.293.070,20	30/12/2022	01/10/2023
Total, asegurado			1.218.586.140,40		

Tabla 16. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center

8. LOGROS

- El 2 de enero de 2023 salió a producción la implementación de la pregunta de grupo de interés y/o de valor en el CHATBOT.

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.



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

Red de Acceso: Es toda la infraestructura de comunicaciones existente entre el punto de conexión del terminal de usuario en el domicilio del cliente y el primer equipo que procesa la información en el nivel de red, es decir, en el nivel 3 del modelo de interconexión del modelo OSI. Dentro del acceso se tratan por tanto los niveles físicos y de enlace, niveles 1 y 2 del modelo OSI.

Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada – TPBC: Es el servicio básico de telecomunicaciones cuyo objeto es la transmisión conmutada de voz o a través de la RTPC con acceso generalizado al público.

Línea Telefónica: Es la línea del servicio de telefonía pública básica conmutada de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y sus Decretos reglamentarios, así como en la Resolución 575 de 2002 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Servicio de Telefonía: Es el servicio básico de telecomunicaciones cuyo objeto es la transmisión de voz con acceso generalizado al público.

Banda Ancha: Se refiere a cualquier servicio que permita el acceso al backbone con velocidades superiores a las ofrecidas a través de una línea convencional, lo cual no desconoce que el objeto es procurar conexiones superiores a 128 Kbps.

Servicios WEB: Hace referencia los servicios que se atienden por Internet como son: Chat, Mensajería (SMS), redes sociales y e-mail.

QA: Herramienta de Calidad: En la cual se realiza la valoración y/o intrusiones del servicio o experiencia con el cliente.

Multiconsulta: Es la Intranet de MULTIENLACE S.A.S – KONECTA en la cual comparte todas las bases de conocimiento, tipo, guiones y directores del SENA a su equipo de trabajo.

NIK: Es la nueva intranet de MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA que se implementará a partir de junio de 2020.

REDBOX: Es la grabadora de llamadas Inbound y outbound de MULTIENLACE S.A.S – KONECTA.

PACO: Es la plataforma de aprendizaje y conocimiento de operaciones, en la cual se aplican las evaluaciones de conocimiento a los agentes.

GENESYS - CCPULSE: Es la herramienta con la cual se realiza el monitoreo y conexión al servicio del canal de chat.

CMS: Es la herramienta de monitoreo y gestión de la planta telefónica – AVAYA, en la cual se puede generar los reportes de conectividad de agentes, la tarificación de llamadas entrantes y salientes.



Informe Mensual de Interventoría Febrero 2023



VERSIÓN: 1.0

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

- No se realizó comité de riesgos en febrero de 2023.

	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 28 de febrero de 2023. Para constancia de lo anterior, se firma en Bogotá a los 20 días del mes de marzo de 2023.		
Firma por parte de la Interventoría:  CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ Directora Interventoría		



SCC-CCC-SENA-210-2023

Bogotá D.C., 19 de marzo de 2023

Ingeniero

PABLO FERNANDO ARCINIEGAS CHAMORRO

Supervisor del Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019

Dirección de empleo y trabajo

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 febrero de 2023.

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. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019, emite **aval** a la facturación de los servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA para el Periodo de **febrero de 2023** Por Valor Total De **\$755.954.089 Pesos Moneda Corriente incluido el IVA del 19%**, de acuerdo con los soportes entregados mediante los oficios No. SCC-MULT-CCC-P-GCL569-2023 y No. SCC-MULT-CCC-P-GCL570-2023.

MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA remitió la Factura electrónica No. 158511 y la nota de crédito No. 8026, por lo tanto, al verificar la información de cada soporte se tiene el siguiente resultado:

Consolidado de Facturación Febrero 2023					
Soporte	No.	Concepto	Valor (\$)	IVA (\$)	Total (\$)
Factura	158511	Total, Servicios	683.910.007	129.942.901	813.852.908
Nota Credito	8026	Total, Descuentos por Servicios*	48.654.470	9.244.349	57.898.819
Total, Factura menos ajuste de Nota Credito			635.255.537	120.698.552	755.954.089

* Corresponde a descuentos por incumplimientos a los Acuerdos de Niveles de Servicio en el mes de febrero de 2023.

Por lo anterior, la Interventoría anexa los documentos de la facturación de servicios de febrero de 2023:

- Factura de servicios MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA No. 158511
- Nota de crédito de la factura electrónica de venta No. 8026.



SCC-CCC-SENA-210-2023

- Certificación de cumplimiento de obligaciones de aportes al sistema de seguridad social, ARL y aportes parafiscales del periodo de febrero de 2023.
- SCC7231-M04-F10 Verificación Facturación de Servicios de febrero de 2023.
- SCC7231-M04-F11 Certificación Obligaciones Contratista de febrero de 2023.

De igual manera la Interventoría indica que MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante el comunicado número SCC-MULT-CCC-P-GCL567-2023, presentó la tercera versión del informe de operación del periodo de febrero de 2023; como resultado de la revisión, se emitió aprobación mediante el comunicado No. SCC-CCC-MULTI-500-2023.

Atentamente,

CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
Directora de Interventoría

Anexos: Seis (6) folios.

Copia: Dra. Yudy Torres Pérez Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano - Dirección Nacional de Promoción y Relaciones Corporativas.

Dr. Cristian Rojas Profesional Jurídico - Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, SENA.

Sr. Rodrigo Silva, Gerente de Proyecto Centro de Contacto SENA, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA.

Elaboró: PGarcia
Revisó: CCubillos

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

CONSIDERANDO QUE:

1. De conformidad con el artículo 2 de la Ley 43 de 1990, demás previsiones legales y pronunciamientos jurisprudenciales existentes en la materia, la Revisoría Fiscal es una actividad relacionada con la ciencia contable ejercida por un Contador Público quien lleva a cabo sus funciones con fundamento en las normas, principios y procedimientos propios de dicha profesión; dentro de las cuales se encuentra la función de certificación que tiene carácter de prueba cuando se expide con fundamento en los libros de contabilidad y en el sistema contable de la compañía.
2. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera.
3. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:

Cruce de los saldos de los auxiliares contables de las cuentas:

. 237005 Aportes a EPS, 237006 Riesgos profesionales, 23803001 Aportes fondos de pensiones, 237010 ICBF, SENA Y CAJAS del 1 de febrero de 2023 al 28 de febrero de 2023 contra la planilla PILA del mismo corte, del período septiembre 2022 a febrero 2023 contra las planillas PILA del mismo corte.

. Verificación que el pago de las planillas PILA relacionadas en le punto 1 de la certificación considerando las fechas establecidas por el Decreto 1670 del 14 de mayo de 2007.

De acuerdo con las anteriores consideraciones a continuación expedimos la certificación solicitada por Multienlace S.A.S.

CERTIFICA QUE:

1. De acuerdo con registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por Multienlace S.A.S., la Compañía ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos profesionales, pensiones; así como, los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente al período septiembre 2022 a febrero 2023 mediante las siguientes planillas integradas de liquidación de aportes (PILA):



Número de Planilla Integrada de liquidación de Aportes (PILA)	Mes	Valor pagado
1049370710-1049155632-1049155626-7854948956	Septiembre 2022	\$ 7.332.709.900
1050068796-1049843102-1049843098-7858519383	Octubre 2022	\$ 7.478.059.500
1050804903-1050581654-1050581640-7861711406	Noviembre 2022	\$ 7.782.648.300
1051611227-1051249988-1051465181-7865583224	Diciembre 2022	\$ 7.962.171.500
1052385990-1052159744-1052159745-7869401066 1052389424	Enero 2023	\$ 8.438.073.600
1053124187-1052905650-1052903752-7873198471- 1053127233	Febrero 2023	\$ 9.253.978.600

De acuerdo con los registros de contabilidad y los soportes suministrados por la administración, la compañía por el mes de febrero de 2023 realizó el pago de nómina de los salarios registrados en la cuenta 2505 "Cuentas por pagar nómina", por un valor de \$ 32.033.380.011 pesos colombianos.

Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las Plantillas PILA que me ha suministrado la Compañía.

Se expide en Medellín a los diecisiete (17) días del mes de marzo de 2023, por solicitud de la Administración de Multienlace S.A.S. NIT 811.008.963 dirigida al SENA y no podrá ser usado para otros fines.

INGRID PAOLA GALLO CIPAGAUTA

Revisor Fiscal Principal

T.P. 213621-T

Designado por Deloitte & Touche S.A.S.

