

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.

159126

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@m inhacienda.gov.co;	FECHA GENERACIÓN 19.04.2023 16:30:06 VENCIMIENTO 19/05/2023 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
6001771	1. INBOUND CONMUTADOR NACIONAL	68754444.00	94	1.00	68,754,444.00
6001768	2. BOTS	15614.000	94	1,352.46	21,117,310.00
6001773	3. OUTBOUND	741952.000	94	1.00	741,952.00
6005480	4. REDES SOCIALES	5116.000	94	4,969.35	25,423,195.00
6001777	5. SOCIAL MEDIA	28266.000	94	4,969.35	140,463,647.00
6001772	6. INBOUND EMPRESARIOS Y CIUDADANOS	389700067.0	94	1.00	389,700,067.00
6001769	7. CHAT	11495.000	94	4,969.35	57,122,678.00
6001770	8. CORREO ELECTRONICO	18643.100	94	6.91	128,824.00
6001774	9. SMS	55029.999	94	9.67	532,140.00
6005430	10. VIDEO LLAMADA	172.000	94	4,969.35	854,728.00
Total Nro Líneas: 10					

MONEDA COP	SUBTOTAL 704,838,985.00	IMPUESTO IVA (19.00%) 133,919,407.00	TOTAL FACTURA 838,758,392.00
----------------------	-----------------------------------	--	--

VALOR EN LETRAS OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS 00 COP

OBSERVACIONES

#\$36-02-00-001-0000;CO1.PCCNTR.1188323-2019;pfarciniegas@sena.edu.co#\$|SERVICIOS MARZO 2023 - Cuenta Corriente Multienlace SAS de Bancolombia # 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 : a7153afcdce7d3be1f43e0912887b66f4100a30f028d6ce2a967b65afb253ca38f6f1514e1339d05e61aa88ed120ed8b



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.**

8101

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 19.04.2023 16:32:35 VENCIMIENTO 19/05/2023 FECHA PEDIDO
		PEDIDO No DESCUENTOS POR SERVICIO

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	U/M	VALOR UNITARIO	PRECIO TOTAL
	1. DESCUENTOS POR SERVICIOS	22958158.00 0	94	1.00	22,958,158.00
Total Nro Líneas: 1					

MONEDA COP	SUBTOTAL 22,958,158.00	IMPUESTO IVA (19.00%) 4,362,050.00	TOTAL FACTURA 27,320,208.00
----------------------	----------------------------------	--	---------------------------------------

VALOR EN LETRAS VEINTISIETE MILLONES TRESCIENTOS VEINTE MIL DOSCIENTOS OCHO 00 COP

OBSERVACIONES

#\$36-02-00-001-0000;CO1.PCCNTR.1188323-2019;pfarciniegas@sena.edu.co#\$ aplicar a la factura 159126

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

CUDE : c857f3e1f8e4a643ccc8829d7b5153dbc91cf4003a32554f60c6198f7b7d6cc07dd066e1cf6cec9f957f9270f3cba092

Fecha Validación DIAN: 2023-04-19 14:32:52-05:00

Proveedor Tecnológico: Carvajal Tecnología y Servicios S.A.S BIC - Nombre del SW: CEN-Financiero - Nit: 890.321.151-0

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

Fecha de Verificación	20 de abril del 2023
Periodo facturado	1 al 31 de marzo de 2023
Corte del Informe de Gestion	marzo del 2023
Comunicado de Aprobacion del Informe de Gestion	SCC-CCC-MULTI-513-2023

Factura electrónica de venta No.	159126	\$ 838.758.392
Nota crédito de la Factura eletrónica de venta No.	8101	\$ 27.320.208
Valor total de la Facturación marzo 2023 \$ 811.438.184		

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

CONSOLIDADO DE FACTURACION MARZO 2023					
Soporte	No.	Concepto	Valor (\$)	IVA (\$)	Total (\$)
Factura	159126	Total Servicios	704.838.985	133.919.407	838.758.392
Nota Credito	8101	Total Descuentos por Servicios*	22.958.158	4.362.050	27.320.208
Total Factura menos ajuste de Nota Credito			681.880.827	129.557.357	811.438.184

* 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	343.133.357	9.968.887	5.318.962	-	-	-	-	327.845.508
EMPRESARIOS	43.777.072	371.026	-	-	-	-	-	43.406.046
PQRSDF	2.789.638	97.617	24.206	-	-	-	-	2.667.815
CONMUTADOR	68.754.444	288.947	-	-	-	-	-	-
OUTBOUND VOZ	741.952	-	-	-	-	-	-	741.952
CHAT	57.122.678	782.673	-	-	-	-	-	56.340.005
WHATSAPP	140.463.647	5.940.361	-	-	-	-	-	134.523.286
VIDEOLLAMADA	854.728	-	40.252	-	-	-	-	814.476
REDES SOCIALES	25.423.195	125.228	-	-	-	-	-	25.297.967
BOT REDES SOCIALES	7.123.407	-	-	-	-	-	-	7.123.407
CHAT BOT	13.993.904	-	-	-	-	-	-	-
SMS	532.140	-	-	-	-	-	-	532.140
CORREO	128.823	-	-	-	-	-	-	128.823
Subtotal	704.838.985	17.574.738	5.383.420	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 599.421.426

OBSERVACIONES



CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ
Directora de Interventoría



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040
PERIODO DE MARZO 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 040 PERIODO DE MARZO 2023**

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019

ABRIL 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	20
11. SATISFACCION – ENCUESTA	21
12. TIPIFICACIÓN MENSUAL	29
13. FORMACION MENSUAL	55
14. CONCLUSIONES	59



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040
PERIODO DE MARZO 2023

15.	ACCIONES DE PREVENCIÓN KONECTA ANTE EL COVID19	60
16.	ANEXOS	60



1. OBJETIVOS

1.1 GENERAL

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



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040
PERIODO DE MARZO 2023

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

- Periodo del 1 al 31 de marzo de 2023.

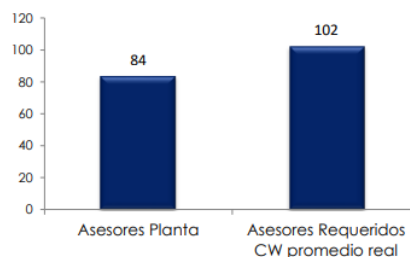
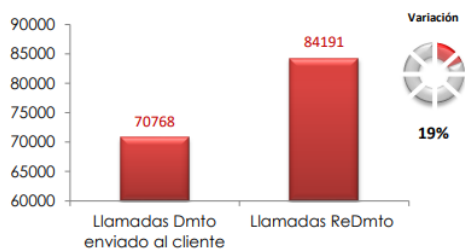
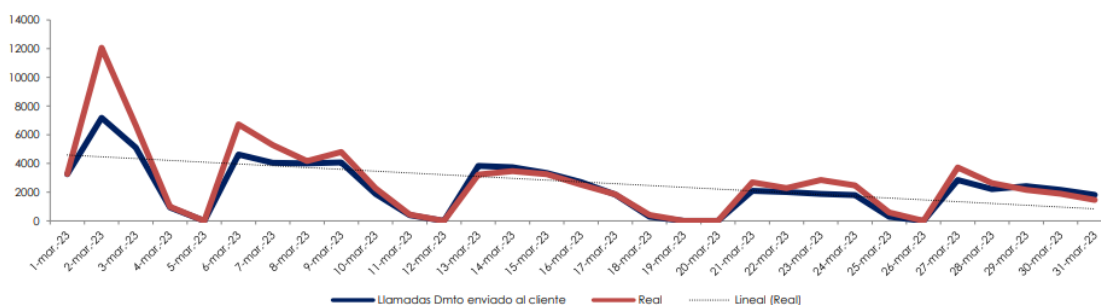
LINEA SENA MULTISKILL (CIUDADANOS Y EMPRESARIOS)

En marzo se presentó una variación del 19% 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.



SENA CIUDADANOS Y EMPRESARIOS



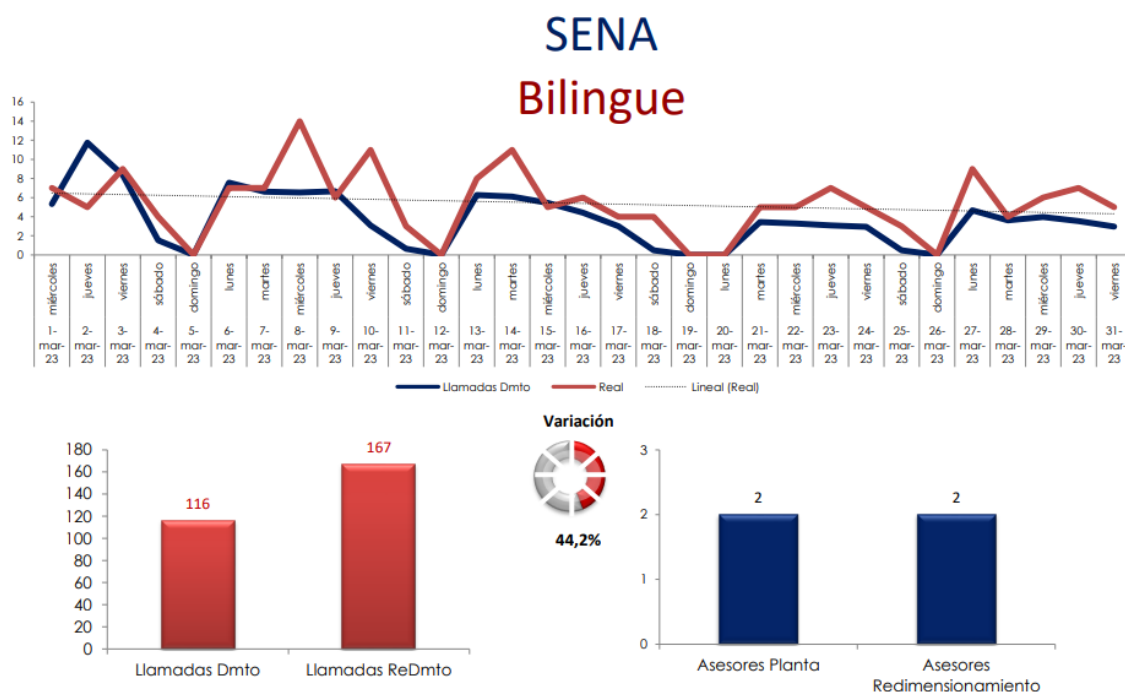
LINEA SENA BILINGÜE

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 44.2%, que corresponde a 51 llamadas por encima a lo inicialmente proyectado.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

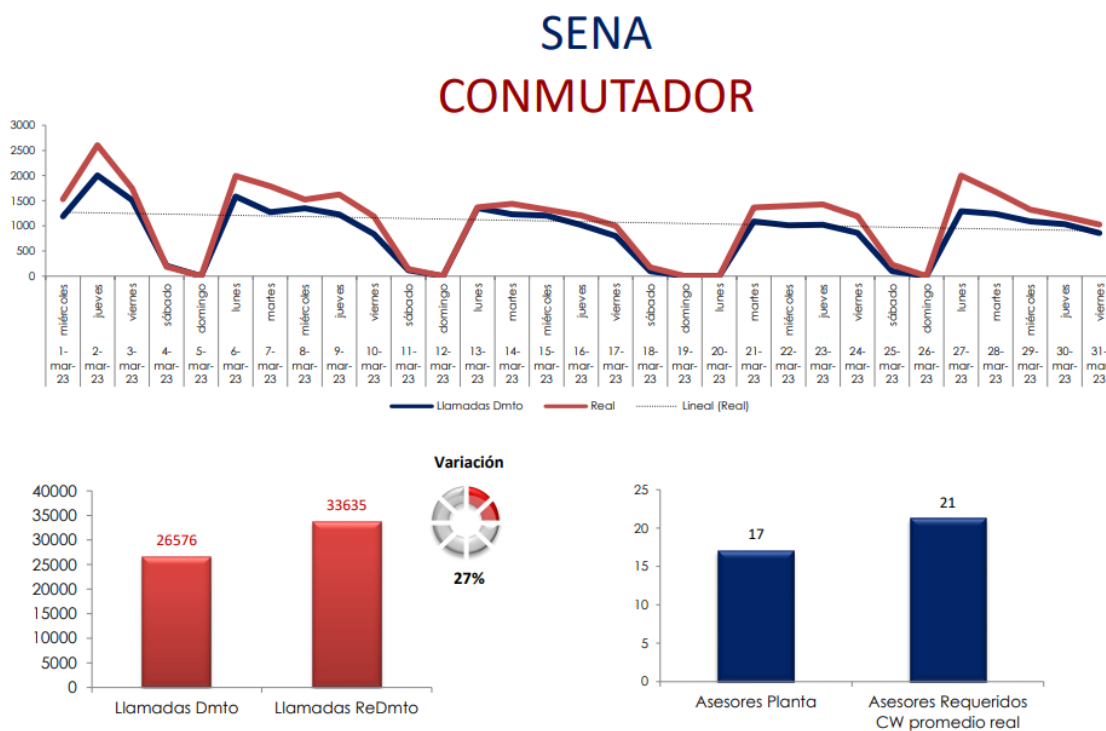


LINEA SENA CONMUTADOR

En marzo se presentó un aumento en las llamadas entrantes que generan una variación del 27% (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 040 PERIODO DE MARZO 2023

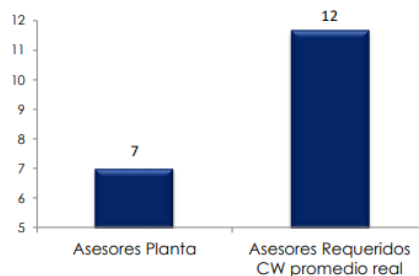
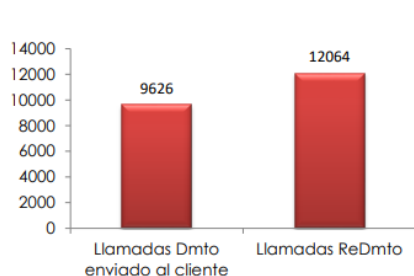
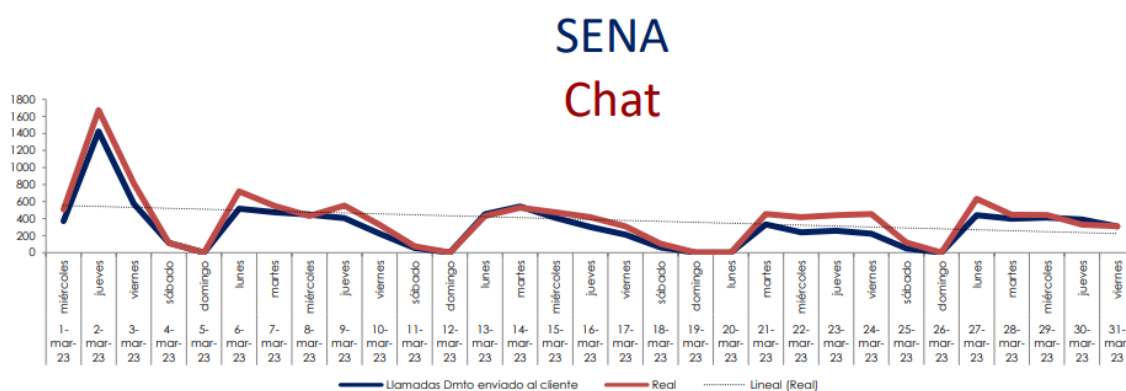


CANAL CHAT SENA

En el Chat del SENA se presenta un aumento en las sesiones reales frente a las dimensionadas, observándose para este mes de marzo un 25% de ingreso de sesiones.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023



CANAL WHATSAPP SENA

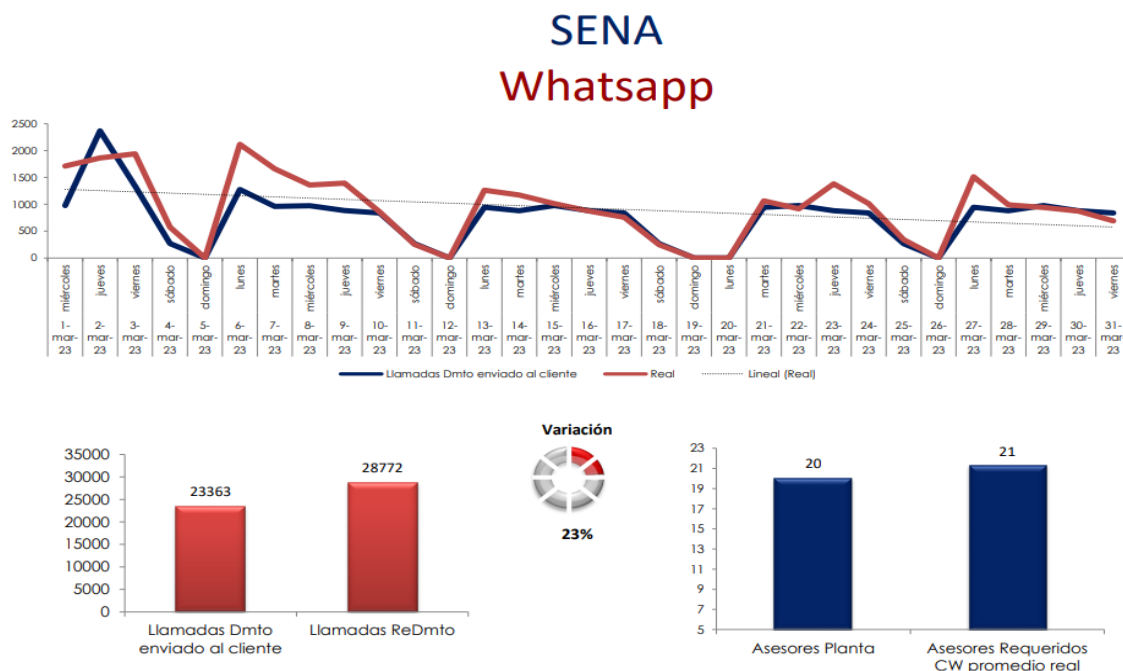
En el WhatsApp del SENA se presenta un aumento en las sesiones reales, observándose para este mes de marzo un 23% de ingreso de sesiones por encima de lo dimensionado. Durante este mes se evidencia un aumento de sesiones que en comparación al mes anterior, no es tan alto, por consultas relacionadas con Inscripciones de oferta educativa, consulta de calendario y demás inquietudes de usuarios interesados por la Oferta Educativa que para el mes de marzo se estaba ofertando de modalidad presencial.

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



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

- 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.
- Mayor capacidad de asesores expertos en el skill de WhatsApp..





INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

CANAL PQRSD SENA

Para el dimensionamiento de la línea de PQRSD, se cuenta con estadística de los últimos 3 meses, pasados los tres meses desde la estabilización de la línea finalizada el 21 de febrero, se espera contar con el este dimensionamiento 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 Conmutador para el período de marzo.

Servicio Final	_Entrante	_Contestadas	Llamadas Servicio	NS	NA
Atención Ciudadano	105.549	86.471	63.456	73%	82%
Empresario	11.189	11.032	10.481	95%	99%
Conmutador	33.725	33.170	29.978	90%	98%
PQRSD	712	703	676	96%	99%
origen	_Entrante	_Contestadas	Llamadas de Servicio	_NS	_NA
Chat	11.579	11.495	9.727	85%	99%
Campaña2	Sesiones Entrantes	Sesiones Gestionadas	Sesiones en umbral	NS_	NA_
Sena Whatsapp	28.268	28.266	19.131	68,0%	100,0%
Campaña	Suma de Entrante	Suma de Contestadas	Suma de Umbral	NA_	NS_
Sena Video Llamada	176	172	171	98%	99,00%
Servicio2	_Sesión	-	-	-	-
Sesiones ChatBot	10347				
Campaña	_ Entrantes	_Contestadas	_Umbral	_NS	Suma de NA2
Sena Redes Sociales	5116	5116	4896	96%	100%
Total general	5116	5116	4896	96%	100%
Campaña_	_Sesion	-	-	-	-
Sesiones Bot RRSS	5267				
Total general	5267				



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

SERVICIOS OUTBOUND

ANS Servicio Outbound de Voz

Para el mes de marzo de 2023, se gestionó una (1) solicitud, para un total de 106 registros contactados, con los siguientes niveles de contactabilidad y efectividad:

ÍTEM	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
1	MARZO	01/03/2023	GESTIÓN SATISFACCIÓN USUARIOS CHATBOT MARZO	01/03/2023	31/03/2023	01/03/2023	31/03/2023	305	199	106	106	106	98
				TMO PERIODO SEGUNDOS		TMO PERIODO MINUTOS		NC TOTAL		NE TOTAL			
				163,7		2,7		100		92,0			

ANS Servicio Outbound SMS Interactivos

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

ANS Servicio Outbound envío de Correos

Para el mes de marzo 2023, se gestionaron seis (6) solicitudes, para un total de 18.643 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
19502	18645	18643	18643	100%	100%



ANS Servicio Outbound envío de SMS

Para el mes de marzo 2023, se gestionó cuatro (4) solicitud, para un total de 55.030 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
56656	55038	55030	55030	100%	100%

5. FACTURACIÓN

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

Servicio	Valor a Facturar Sin Penalizacion
Atencion al Ciudadano	\$ 343.133.357
Empresario	\$ 43.777.072
Conmutador Nacional	\$ 68.754.444
Chat	\$ 57.122.678
Whatsapp	\$ 140.463.647
Voz Outbound	\$ 741.952
SMS Interactivo	-
SMS Outbound	\$ 532.140
Email Outbound	\$ 128.823
Video Llamada	\$ 854.728
Chat Bot	\$ 13.993.904
Redes Sociales	\$ 25.423.195
Bot Redes Sociales	\$ 7.123.407
PQRSD	\$ 2.789.638
Total	\$ 704.838.985



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

5.1 DETALLE INBOUND Y OUTBOUND CON POSIBLE PENALIZACIÓN

SERVICIO	LLAMADAS ATENDIDAS	TMO(SEGUND OS)	TMO(MINUTOS)	TARIFA TMO	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD INFRAESTRUCTURA	DESCUENTO INDICADOR CALIDAD	DESCUENTO INIDCADOR QUEJAS Y RECLAMOS	DESCUENTO INIDCADOR EVALUACION	TOTAL DESCUENTO
INBOUND	86.471	331	5,5	\$ 3.968,19	\$ 343.133.357	\$ 9.968.887	\$ 5.318.962	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 15.287.849
EMPRESARIOS	11.032				\$ 43.777.072	\$ 371.026	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 371.026	
PQRS/DAF	703				\$ 2.789.638	\$ 97.617	\$ 24.206	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 121.823	
CONMUTADOR	33.170				\$ 2.072.73	\$ 68.754.444	\$ 288.947	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 288.947	
SERVICIO	NUMEROS CONTACTADOS	TMO(SEGUND OS)	TMO(MINUTOS)	TARIFA TMO	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE CONTACTABILIDAD	DESCUENTO NIVEL EFECTIVIDAD	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INIDCADOR QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL DESCUENTO		
OUTBOUND VOZ	106	164	2,7	\$ 6.999,55	\$ 741.952	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -		
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 INIDCADOR EVALUACION STAFF	TOTAL DESCUENTO		
CHAT	11.495	\$ 4.969,35	\$ 57.122.678	\$ 782.673	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 782.673		
WHATSAPP	28.266	\$ 4.969,35	\$ 140.463.647	\$ 5.940.361	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.940.361		
VIDEO LLAMADA	172	\$ 4.969,35	\$ 854.728	\$ -	\$ 40.252	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 40.252		
REDES SOCIALES	5.116	\$ 4.969,35	\$ 25.423.195	\$ 125.228	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 125.228		
BOT REDES SOCIALES	5.267	\$ 1.352,46	\$ 7.123.407	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -		
CHAT BOT	10.347	\$ 1.352,46	\$ 13.993.904	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -		
SERVICIO	MENSAJES ENVIADOS	TARIFA	TOTAL SIN IVA	DESCUENTO NIVEL DE SERVICIO	DESCUENTO NIVEL ATENCIÓN	DESCUENTO INDICADOR DISPONIBILIDAD	DESCUENTO INIDCADOR QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL DESCUENTO				
ENVIO SMS	55.030	\$ 9,67	\$ 532.140	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -				
ENVIO CORREOS	18.643	\$ 6,91	\$ 128.823	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -				
ENVIO USSD	0	\$ 46,66	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -				

Valor final después de Penalización:

VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS SIN APLICAR DESCUENTOS	\$ 704.838.985
VALOR TOTAL DE LOS DESCUENTOS	\$ 22.958.158
VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS APLICANDO DESCUENTOS	\$ 681.880.827

Ver detalle de llamadas y gestión de las bases juntas ANS y Posibles penalizaciones en el ANEXO 1 (Acta de Conciliación - SCC-RT-334-2023)

6. BALANCE PRESUPUESTAL

Del presupuesto asignado, para el mes de marzo se ejecutó **\$704.838.985** con IVA, quedando por ejecutar para la vigencia del 2023 **\$311.168.420**



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 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	Adición 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	107.332.326	672.239.306	1.878.560.694	
febrero	683.910.007	48654470	635.255.537	120.698.552	755.954.089	1.122.606.605	
marzo	704.838.985	22958158	681.880.827	129.557.357	811.438.184	311.168.420	
abril	637.700.000		637.700.000	121.163.000	758.863.000	-447.694.580	
Total	2.597.288.759	77.545.415	2.519.743.344	478.751.235	2.998.494.580	-447.694.580	

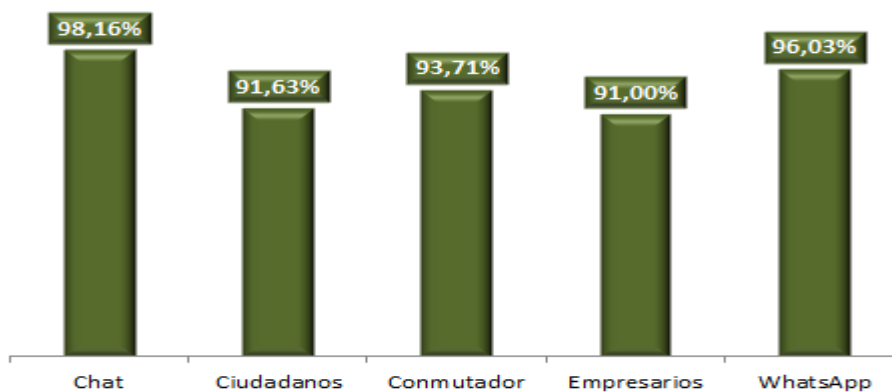
7. CALIDAD DEL SERVICIO

En el mes de marzo 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.

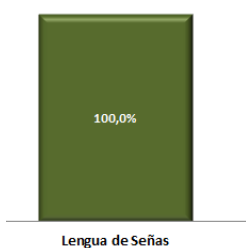
SERVICIO	MUESTRAS	NOTA CALIDAD
Chat	45	98%
Ciudadanos	62	92%
Conmutador	42	94%
Empresarios	49	91%
WhatsApp	77	96%
Lengua de Señas	3	100%
Redes Sociales	3	96%
PQRSD	6	90%

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040
PERIODO DE MARZO 2023

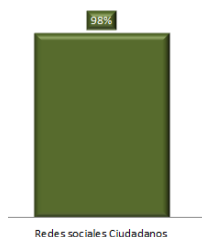
Resultado por cada servicio



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-333-2023.)



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 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 marzo 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 refuerzo en el proceso de tipificación y consulta en CRM.
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. Se desarrollan **PDA** con el fin de mitigar los impactos de las **PQRSD**, socialización Presencial, Didactick y Nick.

Konecta

Konecta																																			
Nombre Actividad	Herramientas	Responsable	Inicio	Final	Módulos																														
					01 marzo	02 marzo	03 marzo	04 marzo	05 marzo	06 marzo	07 marzo	08 marzo	09 marzo	10 marzo	11 marzo	12 marzo	13 marzo	14 marzo	15 marzo	16 marzo	17 marzo	18 marzo	19 marzo	20 marzo	21 marzo	22 marzo	23 marzo	24 marzo	25 marzo	26 marzo	27 marzo	28 marzo	29 marzo	30 marzo	31 marzo
Taller Diagnostico	Didactik	Formación	10/03/2023	14/03/2023																															
CRM	Didactik	Formación	15/03/2023	31/03/2023																															

Actividades	Fechas	Seguimiento
Taller Diagnostico		Realizado
Pre Turnos		Realizado
Plan de acción "escucha y actúa"		Realizado
Fechas		Realizado
Taller pre turno		Realizado



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

4. Para el mes de Marzo 2023, partiendo con referencia el dato de 80,1% 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 hay evolución en la nota quedando en 85,8%, aumentando 5 puntos porcentuales, manteniendo así su participación en PEC.

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	39	60,9%	85,8

8. EVALUACION MENSUAL

En el mes de marzo 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:

AGENTES			
SERVICIO	CANTIDAD	NOTA MENSUAL	% APROBACIÓN
CHAT	9	95,56	✓ 95,6%
CIUDADANO	84	94,05	✓ 94,0%
CONMUTADOR	17	100,00	✓ 100,0%
EMPRESARIO	7	95,71	✓ 95,7%
WHATSAPP	12	97,50	✓ 97,5%
LENGUA DE SEÑAS	2	100,00	✓ 100,0%
REDES SOCIALES	1	90,00	✓ 90,0%
PQRS	4	97,50	✓ 97,5%

STAFF		
SERVICIO	CANTIDAD	NOTA MENSUAL
CALIDAD	2	100
SUPERVISOR	4	100
FORMADOR	2	100



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 \(Acta de Evaluación- SCC-RT-329-2023.\)](#)

9. PQRS RECIBIDAS POR ATENCIONES KONECTA

Durante el mes de marzo de 2023 se generaron tres quejas por parte de los usuarios de los servicios del Centro de Contacto.

FECHA OCURRENCIA	CANTIDAD QR	SERVICIO AFECTADO	TRANSACCIONES ATENDIDAS	INDICADOR QR
21/03/2023	1	Inbound Empresas	11032	100,000
01/03/2023	1	Inbound Ciudadano	86471	100,000
21/02/2023 *	1	Inbound Ciudadano	86471	100,000

** PQR compartida con la Entidad y corresponde al mes de febrero pero se analizó y se dio respuesta en marzo de 2023.*

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

- Los agentes involucrados en la atención (Empresas, Ciudadanos y Conmutador), presentan oportunidades de mejora, tales como: no brinda alternativas de solución, uso de guiones, tipificación que no corresponde al motivo de contacto del usuario (situación que no impacta la atención con el usuario).

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Durante el mes de marzo de 2023 se presentó el siguiente evento que afectó la disponibilidad de los servicios del SENA Centro de Contacto:

- El día 02 de marzo de 2023 se presentó una falla en la línea Ciudadano, ya que se presentó un corte a nivel de comunicaciones desde el KCRM hacia el servicio que controla la telefonía. Cuando se presentan estos eventos se tiene implementado una reconexión automática, pero se evidencia que dos instancias

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

no lograron reconectarse satisfactoriamente quedando bloqueadas. Este evento generó una indisponibilidad de 120 minutos, (desde las 07:58 a.m. hasta las 09:58 a.m.) en el servicio telefónico de CIUDADANO. Esta indisponibilidad no genera incumplimiento en el ANS de Disponibilidad de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto.

A continuación, se presentan los niveles del indicador de infraestructura para el periodo de marzo de 2023:

INDICADOR DISPONIBILIDAD										
SERVICIO	TFSSw (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	284	284,0	100,0	0
INBOUND-EMPRESARIOS	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	2,0	284	282,0	99,3	0
INBOUND-PQRSDAF	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
INBOUND-CONMUTADOR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
CHAT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
WHATSAPP	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
VIDEO LLAMADA	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
BOT REDES SOCIALES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
CHATBOT	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
OUTBOUND	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
SMS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
USSD	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0
CORREO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	284	284,0	100,0	0

[Ver detalle de disponibilidad en el ANEXO 1 \(Acta de Conciliación - SCC-RT-334-2023\)](#)

11. SATISFACCION – ENCUESTA

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





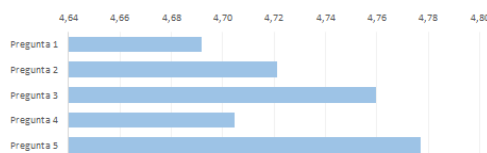
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

CANAL DE VOZ

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,73, 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 93.3% y en la respuesta NO el 6.7%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,69
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,72
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,76
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,70
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,78
¿Le dimos solución a su solicitud?	93,3%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	19.549	85,77%	7,29%	1,77%	0,71%	4,47%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		85,96%	7,89%	1,99%	0,67%	3,50%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		89,20%	5,48%	1,08%	0,55%	3,69%
¿En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		84,20%	9,50%	2,17%	0,85%	3,30%

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?	86,65%	8,91%	1,82%	0,76%	1,87%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	19.549	93,3%	6,7%

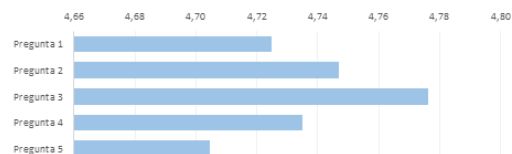
Empresarios

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 en la pregunta si le dimos solución a su solicitud indicaron Si el 93.3% y en la respuesta NO 6.7%.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,72
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,75
¿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?	4,74
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,70
¿Le dimos solución a su solicitud?	93,3%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	2.018	87,46%	6,34%	1,54%	0,55%	4,11%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		86,85%	7,66%	1,74%	0,84%	2,90%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		89,53%	5,73%	0,76%	0,82%	3,16%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		85,35%	9,45%	1,51%	0,73%	2,96%

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?	84,52%	8,90%	2,32%	1,04%	3,23%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	2.018	93,3%	6,7%

CANAL CHAT

Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,35 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 80,8% y en la respuesta NO 19,2%

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,38
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,36
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,44
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,26
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,33
¿Le dimos solución a su solicitud?	80,8%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	2.526	73,33%	13,11%	4,59%	0,00%	8,97%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		71,81%	12,47%	4,67%	1,54%	9,50%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		74,94%	11,80%	4,08%	1,11%	8,08%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		68,01%	13,42%	5,54%	2,38%	10,65%

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?	71,22%	12,11%	5,30%	1,43%	9,94%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO
¿Le dimos solución a su solicitud?	2.526	80,8%	19,2%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,53; 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 84.7% y en la respuesta NO el 15.3%

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?	4,54
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,60
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,48
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,48
¿Le dimos solución a su solicitud?	84,7%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	NI satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	144	82,82%	6,99%	3,60%	0,00%	6,99%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		81,25%	6,25%	4,17%	2,08%	6,25%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		91,94%	9,03%	2,08%	0,00%	6,25%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		77,08%	11,11%	2,78%	0,69%	9,33%
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.						
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?		78,17%	7,64%	4,17%	0,00%	9,03%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	144	84,7%	15,3%

ChatBot

Se presentó un nivel de satisfacción de las 6 preguntas de la encuesta con una calificación media de 3,60; 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 59,8% y en la respuesta NO el 40,2%.



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Pregunta	Satisfacción
Pregunta 1 ¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	3,29
Pregunta 2 ¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	3,56
Pregunta 3 En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	3,44
Pregunta 4 En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	3,83
Pregunta 5 ¿Le dimos solución a su solicitud?	59,8%
Pregunta 6 ¿Cómo califica el dominio del tema por parte del agente virtual que lo atendió?	3,88

Encuestas aplicadas
575

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?:	29,0%	23,8%	15,1%	11,3%	20,7%
Pregunta 2: ¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?:	31,1%	32,1%	13,1%	9,0%	14,7%
Pregunta 3: En términos generales ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?:	31,7%	26,1%	14,2%	10,8%	17,2%
Pregunta 6 ¿Cómo califica el dominio del tema por parte del agente virtual que lo atendió?	40,1%	32,8%	11,7%	6,1%	9,3%

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?	43,2%	19,5%	23,4%	4,7%	9,2%

Pregunta 5 ¿Le dimos solución a su solicitud?	Sí	No
	59,8%	40,2%

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

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 85.9% y en la respuesta NO el 14.1%

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?	4,59
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,45
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,52
¿Le dimos solución a su solicitud?	85,9%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4.227	78,86%	10,89%	3,01%	1,28%	5,95%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		75,20%	13,34%	3,56%	1,68%	6,22%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		80,36%	9,94%	3,16%	1,28%	5,30%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		73,23%	10,53%	4,63%	1,62%	6,94%
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.						
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?		Siempre lo recomendaría	Casi siempre lo recomendaría	Neutral	Casi nunca lo recomendaría	Nunca lo recomendaría
		78,60%	12,53%	3,34%	1,40%	6,08%
Pregunta	Encuestas Aplicada	Sí	No			
¿Le dimos solución a su solicitud?	4.227	85,9%	14,1%			



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,44; 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 82.6% y en la respuesta NO el 17.4%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4.51
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4.35
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4.55
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4.40
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4.38
¿Le dimos solución a su solicitud?	82.6%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	144	77.78%	9.72%	4.86%	1.39%	6.25%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		66.67%	16.67%	8.33%	2.08%	6.25%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		78.72%	10.64%	3.55%	1.42%	5.67%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		72.22%	12.50%	5.56%	2.78%	6.94%
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.						
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?		88.06%	10.06%	4.86%	1.39%	7.64%
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No			
¿Le dimos solución a su solicitud?	144	82.6%	17.4%			

CANAL LENGUA DE SEÑAS

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,95; 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?	5.00
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4.95
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4.95
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4.95
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4.92
¿Le dimos solución a su solicitud?	100%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	38	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		94.74%	5.26%	0.00%	0.00%	0.00%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		94.74%	5.26%	0.00%	0.00%	0.00%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		94.74%	5.26%	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.						
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?		92.11%	7.89%	0.00%	0.00%	0.00%
Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No			
¿Le dimos solución a su solicitud?	38	100.0%	0.0%			



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

REDES SOCIALES

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,54; 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 88.6% y en la respuesta NO el 11.4%.

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?	4,63
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,71
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,58
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,09
¿Le dimos solución a su solicitud?	89%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a la amabilidad y disponibilidad?	211	81,04%	13,74%	1,90%	0,95%	2,37%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		76,78%	15,64%	3,32%	1,90%	2,37%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		83,41%	11,37%	0,95%	0,95%	3,32%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		74,88%	16,59%	3,79%	1,42%	3,32%

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?	66,82%	10,90%	2,84%	3,79%	15,64%

Pregunta	Encuestas Aplicadas	Si	No
¿Le dimos solución a su solicitud?	211	88,6%	11,4%

PQRSD

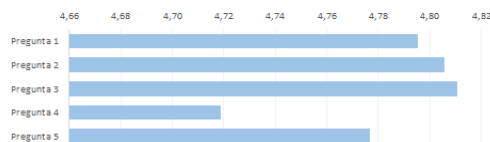
Ciudadanos

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,78; 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 93.1% y en la respuesta NO el 6.9%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,80
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,81
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,81
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,72
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	4,78
¿Le dimos solución a su solicitud?	93,1%

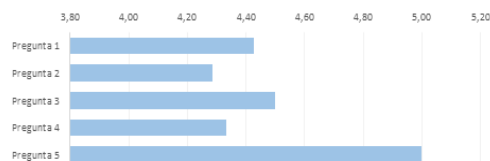


Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	220	89,09%	7,27%	0,45%	0,45%	2,73%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		89,57%	5,69%	2,37%	0,47%	1,90%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		89,81%	6,31%	1,46%	0,00%	2,43%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		85,43%	8,54%	1,51%	1,51%	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?		86,70%	8,51%	2,66%	0,00%	2,13%
Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO			
¿Le dimos solución a su solicitud?	220	93,1%	6,9%			

Empresarios

Se presentó un nivel de satisfacción de las 5 preguntas de la encuesta con una calificación media de 4,51; 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 93.1% y en la respuesta NO el 6.9%.

Pregunta	Satisfacción
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y Disponibilidad?	4,43
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?	4,29
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?	4,50
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?	4,33
En términos Generales, ¿Usted recomendaría este canal de atención a algún familiar, conocido o amigo?	5,00
¿Le dimos solución a su solicitud?	93,1%



Pregunta	Encuestas Aplicadas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Cómo califica la atención recibida frente a amabilidad y disponibilidad?	7	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%
¿Cómo califica el dominio del tema por parte de la persona que lo atendió?		71,43%	0,00%	14,29%	14,29%	0,00%
¿El lenguaje utilizado durante la atención fue claro?		83,33%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%
En términos Generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?		83,33%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
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?		100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Pregunta	Encuestas Aplicadas	SI	NO			
¿Le dimos solución a su solicitud?	7	93,1%	6,9%			

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



12. TIPIFICACIÓN MENSUAL

Durante el mes de marzo 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 54.001 llamadas atendidas se tipifican 53.636 con un % de Tipificación de 99.3%, de tipificación en la línea.



NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
Total general	53.636	100,00%	463,2



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040
PERIODO DE MARZO 2023

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
No Pertinente	13.302	24,80%	274,4
Formación Titulada	12.993	24,22%	537,5
Sofia Plus	9.591	17,88%	527,6
Formación Complementaria	6.781	12,64%	474,9
Formación Titulada Virtual	2.972	5,54%	535,8
Oferta Educativa	2.728	5,09%	499,5
Ape	2.483	4,63%	558,5
Información	1.274	2,38%	629,0
Información Sedes	606	1,13%	460,2
Fondo Emprender	309	0,58%	563,3
Bienestar	268	0,50%	581,7
Información Pqrs	134	0,25%	493,3
Radicación Pqrs	104	0,19%	589,0
Error De Páginas	91	0,17%	551,3
Total general	53.636	100,00%	463,2



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

TEMAS	NIVEL 2	Cantidad	Duración	%
Agencia pública de empleo	Consulta De Vacantes	1210	541	2,26%
	Datos Oficina Ape	552	579	1,03%
	Orientación Convocatoria Especial	408	547	0,76%
	Registro En La Página	223	611	0,42%
	Restablecimiento De Claves	90	586	0,17%
Total Agencia pública de empleo		2483	559	4,63%
Certificación por competencia		355	672	0,66%
Total Certificación por competencia		355	672	0,66%
Contrato de aprendizaje		883	620	1,65%
Total Contrato de aprendizaje		883	620	1,65%
Emprendimiento		309	563	0,58%
Total Emprendimiento		309	563	0,58%
Error	Error Página Territorium	48	578	0,09%
	Error De Página Sofia Plus	34	544	0,06%
	Error Otras Páginas Sena	4	251	0,01%
	Error De Página Ape	3	645	0,01%
	Error Página Fondo Empezar	1	101	0,00%
	Error Página Sgva	1	869	0,00%
Total Error		91	551	0,17%
Formación	Inscripciones	8801	534	16,41%
	Restablecimiento De Clave	8233	520	15,35%
	Información	6781	475	12,64%
	Pruebas Y Matrículas	3990	508	7,44%
	Otros	2173	540	4,05%
	Orientación Registro Sofia Plus	1423	565	2,65%
	Certificaciones	1152	577	2,15%
	Información General	1088	528	2,03%
	Matricula	1054	531	1,97%
	(en blanco)	268	581	0,50%
	Jornada Y Horarios	174	512	0,32%
	Cargue Documentos	150	636	0,28%
	Reprogramación De Pruebas	36	630	0,07%
	Oferta Agro	10	569	0,02%
Total Formación		35333	520	65,88%
Información general		606	460	1,13%
Total Información general		606	460	1,13%
No Pertinente	Llamada Caída	5606	232	10,45%
	Transferencia A Conmutador	3318	425	6,19%
	Transferencia A Línea Empresarial	2226	102	4,15%
	Llamada Equivocada	1895	181	3,53%
	Llamada Impertinente	222	180	0,41%
	Llamada De Prueba	35	69	0,07%
Total No Pertinente		13302	274	24,80%
Observatorio laboral		36	430	0,07%
Total Observatorio laboral		36	430	0,07%
PQRS		238	535	0,44%
Total PQRS		238	535	0,44%
Total general		53636	463	100,00%



Empresarios

De las 11.032 llamadas atendidas se tipifican 10.788 con un % de Tipificación de 97,8%, 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	%	AHT
Total general	10.788	100,00%	29,3



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
RE-Conmutador Nacional	2.235	20,72%	29,5
Re-Línea De Atención Ciudadano	1.805	16,73%	33,9
GE-Llamada Caída	1.465	13,58%	24,8
GE-Llamada Equivocada	615	5,70%	25,1
INFCA-Registro de contrato	491	4,55%	27,5
INF-Formación Presencial Formación Titulada	464	4,30%	30,2
FO-Certificación de Formación Presencial titulada	312	2,89%	29,6
INFCA-Búsqueda de aprendices por perfil	294	2,73%	28,6
INFCA-Matriz planta de personal	229	2,12%	30,0
INFCA-Solicitud de Regulación	191	1,77%	30,7
INFAP-Aportes Parafiscales	186	1,72%	30,9
INFFIC-Certificación Aportes FIC	171	1,59%	27,9
FO-Formación Presencial complementaria	151	1,40%	31,3
INFAPE-Publicación de vacantes	141	1,31%	28,2
INFCA-Datos líderes contrato de aprendizaje	140	1,30%	29,5
FIC-Certificación Aportes FIC	117	1,08%	31,2
FO-Formación Presencial Titulada	109	1,01%	29,3
INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	104	0,96%	32,0
INFCA-Monetización Cuota Regulada	101	0,94%	23,7
INF-Formación Virtual Complementaria	87	0,81%	27,1
FO-Certificación de Formación Presencial Complementaria	78	0,72%	30,5
INFCA-Normatividad Cuota Regulada	78	0,72%	29,5
INFCA-Modificación de la cuota	78	0,72%	30,7
APE-Activación registro suspendido APE	74	0,69%	32,0
INF-Formación Presencial Formación Complementaria	72	0,67%	30,3
INFCA-Restablecimiento clave SGVA	71	0,66%	30,4
INFFIC-Normatividad y certificación FIC	70	0,65%	31,7
INFAPE-Registro en la página	65	0,60%	27,0
AP-Aportes Parafiscales	65	0,60%	32,1
INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	60	0,56%	28,7
INF-Formación Virtual Titulada	58	0,54%	28,5
INFAPE-Restablecimiento de claves	54	0,50%	29,5
INFAPE-Datos oficina APE	51	0,47%	30,9
FO-Certificación de Formación Virtual Complementaria	50	0,46%	27,8
GE-Llamada impertinente	46	0,43%	30,6
CA-Suspensión de contrato	41	0,38%	28,4
APE-Activación vacantes APE	38	0,35%	25,6
INFPEL-Orientación restablecimiento pagos en línea	36	0,33%	32,1
CA-Solicitud carta de fechas	35	0,32%	31,5
INF-Formación Competencia Laboral	26	0,24%	40,4
INFCA-Causales de terminación de contrato	23	0,21%	28,5
INFCA-Modalidades de contrato	23	0,21%	27,9
INFCA-Registros de perfiles requeridos	21	0,19%	26,0
FE-Emprendimiento y Empresarismo	20	0,19%	24,8
FO-Certificación de Formación Virtual titulada	20	0,19%	26,9
FO-Certificación por Competencia Laboral	19	0,18%	34,6
Error página SGVA	17	0,16%	23,4
INFTRI-Certificaciones Tributarias	17	0,16%	26,1
Error página Pagos en línea	15	0,14%	29,5
FO-Formación Virtual Titulada (medida)	9	0,08%	25,6
INF-Curso trabajo en alturas	8	0,07%	32,6
INFCA-Causales de suspensión de contrato	7	0,06%	35,6
INFCA-Eliminación contrato otras instituciones	6	0,06%	27,0
INFCA-Orientación suspensión contrato	6	0,06%	13,5
INFCA-Incumplimiento de la cuota	6	0,06%	38,2
RE-PQRS	5	0,05%	26,6
FE-Fortalecimiento Empresarial	5	0,05%	28,2
Error página de Certificados	2	0,02%	34,0
FE-Incubadora de Empresas	2	0,02%	33,5
INF-Formación Homologación de estados	2	0,02%	33,0
Error página Certificación com. Laboral	1	0,01%	13,0
Total general	10.788	100,00%	29,3



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

TEMA	NIVEL 1	Cantidad	Duración	%
APE - intermediación laboral	APE-Activacion registro suspendido APE	74	32,00	0,69%
	APE-Activacion vacantes APE	51	30,90	0,47%
	INFAPE-Datos oficina APE	54	29,54	0,50%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	141	28,23	1,31%
	INFAPE-Registro en la pagina	65	27,02	0,60%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	38	25,58	0,35%
Total APE - intermediación laboral		423	28,95	3,92%
Certificación de competencias	INF-Informacion Competencia Laboral	26	40,42	0,24%
	FO-Certificacion por Competencia Laboral	19	34,58	0,18%
	INF-Curso trabajo en alturas	8	32,63	0,07%
Total Certificación de competencias		53	37,15	0,49%
Contrato de aprendizaje	INCCA-Registro de contrato	491	27,46	4,55%
	INCCA-Busqueda de aprendices por perfil	294	28,61	2,73%
	INCCA-Matriz planta de personal	229	29,97	2,12%
	INCCA-Solicitud de Regulacion	191	30,69	1,77%
	INCCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	140	29,51	1,30%
	INCCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	104	31,99	0,96%
	INCCA-Monetizacion Cuota Regulada	101	23,71	0,94%
	INCCA-Modificacion de la cuota	78	30,71	0,72%
	INCCA-Normatividad Cuota Regulada	78	29,47	0,72%
	INCCA-Restablecimiento clave SGVA	71	30,38	0,66%
	INCCA-Consulta estado de la cuota regulada	60	28,70	0,56%
	CA-Suspension de contrato	41	28,39	0,38%
	CA-Solicitud carta de fechas	35	31,54	0,32%
	INCCA-Causales de terminacion de contrato	23	28,48	0,21%
	INCCA-Modalidades de contrato	23	27,91	0,21%
	INCCA-Registros de perfiles requeridos	21	26,05	0,19%
	INCCA-Causales de suspension de contrato	7	35,57	0,06%
	INCCA-Eliminacion contrato otras instituciones	6	27,00	0,06%
	INCCA-Incumplimiento de la cuota	6	38,17	0,06%
	INCCA-Orientacion suspension contrato	6	13,50	0,06%
Total Contrato de aprendizaje		2005	28,87	18,59%
Error de pagina	Error pagina SGVA	17	23,35	0,16%
	Error pagina Pagos en linea	15	29,47	0,14%
	Error pagina de Certificados	2	34,00	0,02%
	Error pagina Certificacion com. Laboral	1	13,00	0,01%
Total Error de pagina		35	26,29	0,32%
Fondo emprender	FE-Emprendimiento y Empresarismo	20	24,80	0,19%
	FE-Fortalecimiento Empresarial	5	28,20	0,05%
	FE-Incubadora de Empresas	2	33,50	0,02%
Total Fondo emprender		27	26,07	0,25%
Formación	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	464	30,19	4,30%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	312	29,56	2,89%
	FO-Formacion Presencial complementaria	151	31,30	1,40%
	FO-Formacion Presencial Titulada	109	29,28	1,01%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	87	27,06	0,81%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	78	30,46	0,72%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	72	30,25	0,67%
	INF-Formacion Virtual Titulada	58	28,48	0,54%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	50	27,82	0,46%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual titulada	20	26,90	0,19%
	FO-Formacion Virtual Titulada (medida)	9	25,56	0,08%
	INF-Informacion Homologacion de estados	2	33,00	0,02%
Total Formación		1412	29,70	13,09%
General	GE-Llamada Caida	1465	24,81	13,58%
	GE-Llamada Equivocada	615	25,08	5,70%
	GE-Llamada impertinente	46	30,61	0,43%
Total General		2126	25,02	19,71%
Otras certificaciones	INFAP-Aportes Parafiscales	186	30,88	1,72%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	171	27,90	1,59%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	117	31,24	1,08%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	70	31,67	0,65%
	AP-Aportes Parafiscales	65	32,08	0,60%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	36	32,08	0,33%
	INFTRI-Certificaciones Tributarias	17	26,12	0,16%
Total Otras certificaciones		662	30,32	6,14%
Redireccionamiento	RE-Conmutador Nacional	2235	29,46	20,72%
	Re-Linea De Atencion Ciudadano	1805	33,89	16,73%
	RE-PQRS	5	26,60	0,05%
Total Redireccionamiento		4045	31,44	37,50%
Total general		10788	29,30	100,00%

Conmutador

De las 33.170 llamadas contestadas por el canal de Conmutador se tipificaron 32.795, lo que representa un 98,9% de tipificación en la línea.



NIVEL 1	Total	%	AHT
Total general	32.795	100,00%	192,48

NIVEL 1	Total	%	AHT
TRANSFERENCIA A LA LINEA CIUDADANO	14.731	44,92%	154,33
LLAMADA TRANSFERIDA A IP	7.619	23,23%	242,87
TRANSFERENCIA A LA LINEA EMPRESARIO	3.149	9,60%	164,34
LLAMADA COLGADA	2.762	8,42%	123,83
NO CONTESTAN EN LA IP INFORMADA	2.533	7,72%	335,79
EXTENSIÓN SIN RESPUESTA	850	2,59%	292,37
INFORMACION CONMUTADOR REGIONAL	346	1,06%	175,58
INFORMACION SEDES	255	0,78%	219,17
LLAMADA IMPERTINENTE	213	0,65%	143,29
LLAMADA CAÍDA	124	0,38%	243,55
REPORTAN PROBLEMAS CON IP	104	0,32%	364,55
PRUEBA	47	0,14%	77,43
EQUIVOCADAS	39	0,12%	143,95
NOMBRES Y CARGO DE DIRECTORES	23	0,07%	233,96
Total general	32.795	100,00%	192,48



ANALISIS DE LAS IP SIN CONTACTO EFECTIVO

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

Desde el reporte de tipificación es posible identificar:

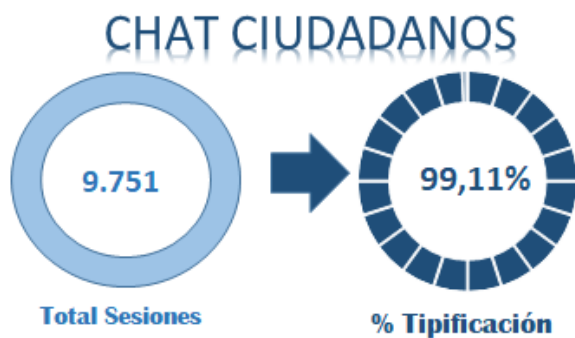
- IP sin contacto efectivo
- Nombre del servidor
- Departamento
- Ciudad

EXT	FUNCIONARIO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TOTAL
14332	Carlos Eduardo Hernández Hernández	Bogotá D.C.	Bogotá	15
16053	Sandra	Bogotá D.C.	Bogotá	12
23519	Coordinacion	Valle del Cauca	Cali	11
52096	Teresa	Atlántico	Barranquilla	11
14549	Angelica	Bogotá D.C.	Bogotá	9
14560	Andres _ recepción	Bogotá D.C.	Bogotá	9
18004	Nuvia	Cundinamarca	Soacha	9
14700	duardo Hernandez Hernandez/Manuel F	Bogotá D.C.	Bogotá	8
17201	Juan _ Recepción	Bogotá D.C.	Bogotá	8
14784	Natali	Cundinamarca	Soacha	7
15437	Lucy Fernanda Lopez Marin	Bogotá D.C.	Bogotá	6
18511	Carlos Augusto Silva Tellez	Cundinamarca	Soacha	6
22888	Recepcion	Valle del Cauca	Cali	6
43520	Xiomara Andrea Vivas _ recepcion	Antioquia	Medellín	6
82146	Apoyo	Boyacá	Sogamoso	6
14231	María Alejandra García Restrepo	Bogotá D.C.	Bogotá	5
14643	Andres Hernan Galindo Mendoza	Bogotá D.C.	Bogotá	5
15529	Recepcion	Bogotá D.C.	Bogotá	5
16672	Recepcion	Bogotá D.C.	Bogotá	5
23020	Fiscalizadora	Valle del Cauca	Cali	5
42309	Bienestar	Antioquia	Medellín	5
42322	José David Estrada Villegas	Antioquia	Medellín	5
52139	Recepcion	Atlántico	Barranquilla	5
73408	Recepcion	Santander	Bucaramanga	5

CANAL CHAT

Ciudadanos

De las 9.751 sesiones atendidas en el canal Ciudadanos se tipificaron 9.616, lo que representa un 99,11% de tipificación en la línea.



Servicio	_Contestadas	_Tipificadas	% Tipificacion
Ciudadanos	9.751	9.616	98,62%
Total general	9.751	9.616	98,62%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Tema	Tipificación	Cantidad	Duración	%
Bilinguismo	Informacion	144	740	1,50%
	Sesion Caída	36	548	0,37%
	Inscripciones	9	679	0,09%
	Restablecimiento de clave	7	702	0,07%
	Sesion de Prueba	7	232	0,07%
	Otros	6	956	0,06%
	Orientacion Registro Sofia Plus	5	699	0,05%
	Sesion impertinente	4	305	0,04%
	Certificaciones	3	710	0,03%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	678	0,01%
	INF-Formacion Virtual Titulada	1	359	0,01%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	1	830	0,01%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	623	0,01%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	1	194	0,01%
Total Bilinguismo		226	683	2,35%
Certificación de Competencias	Certificaciones	183	736	1,90%
	Sesion Caída	91	534	0,95%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	76	801	0,79%
	Informacion	35	905	0,36%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	30	717	0,31%
	Otros	18	860	0,19%
	Sesion impertinente	12	379	0,12%
	Restablecimiento de claves	8	682	0,08%
	Informacion General	7	620	0,07%
	GE-Sesion caída	6	588	0,06%
	INF-Formacion Virtual Titulada	6	607	0,06%
	Inscripciones	6	760	0,06%
	INF-Informacion Competencia Laboral	5	741	0,05%
	Orientacion Registro Sofia Plus	4	620	0,04%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	3	758	0,03%
	Informacion de Sedes	3	639	0,03%
	Datos Asesor Corporativo	2	738	0,02%
	Datos Oficina APE	2	568	0,02%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	2	404	0,02%
	INFORMACION PQRS	2	619	0,02%
	RADICACION PQRS	2	1468	0,02%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	2	1325	0,02%
	FO-Formacion Presencial complementaria	1	696	0,01%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	1	270	0,01%
	Restablecimiento de clave	1	844	0,01%
Total Certificación de Competencias		508	711	5,28%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Contrato de Aprendizaje	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	138	808	1,44%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	135	541	1,40%
	Sesion Caída	123	581	1,28%
	Otros	54	689	0,56%
	INFA-Busqueda de aprendices por perfil	42	621	0,44%
	INFA-Registro de contrato	42	936	0,44%
	Datos Asesor Corporativo	31	737	0,32%
	INFA-Normatividad Cuota Regulada	31	771	0,32%
	GE-Sesion caída	23	500	0,24%
	INFA-Datos líderes contrato de aprendizaje	16	842	0,17%
	INFA-Matriz planta de personal	15	975	0,16%
	INFA-Monetizacion Cuota Regulada	15	986	0,16%
	Informacion General	15	788	0,16%
	Inscripciones	13	901	0,14%
	INFA-Consulta estado de la cuota voluntaria	11	735	0,11%
	Sesion impertinente	11	317	0,11%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	10	687	0,10%
	Informacion	10	918	0,10%
	Certificaciones	9	669	0,09%
	INFA-Solicitud de Regulacion	9	1041	0,09%
	INFA-Modificacion de la cuota	6	802	0,06%
	INFA-Consulta estado de la cuota regulada	5	977	0,05%
	INFA-Registros de perfiles requeridos	5	720	0,05%
	INFA-Causales de suspension de contrato	4	903	0,04%
	Pruebas y matrículas Prueba Fase II	4	886	0,04%
	AP-Aportes Parafiscales	3	498	0,03%
	CA-Solicitud carta de fechas	3	870	0,03%
	CA-Suspension de contrato	3	690	0,03%
	INFAP-Aportes Parafiscales	3	1068	0,03%
	INFA-Incumplimiento de la cuota	3	990	0,03%
	INFA-Orientacion suspension contrato	3	714	0,03%
	INFA-Restablecimiento clave SGVA	3	1145	0,03%
	INFORMACION PQRS	3	571	0,03%
	Orientacion Registro Sofia Plus	3	602	0,03%
	BIENESTAR	2	455	0,02%
	INFA-Causales de terminacion de contrato	2	829	0,02%
	Informacion de Sedes	2	518	0,02%
	Matricula	2	579	0,02%
	Pruebas y matrículas Citacion a Matricula	2	897	0,02%
	Sesion de Prueba	2	130	0,02%
	GE-Sesion impertinente	1	291	0,01%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	1	628	0,01%
	INFAPE-Registro en la pagina	1	741	0,01%
	INFA-Eliminacion contrato otras instituciones	1	1167	0,01%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	1	289	0,01%
	Pruebas y matrículas Prueba Fase I	1	1403	0,01%
	RADICACION PQRS	1	671	0,01%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	705	0,01%
	RE-Conmutador Nacional	1	722	0,01%
	Restablecimiento de clave	1	445	0,01%
	Restablecimiento de claves	1	688	0,01%
Total Contrato de Aprendizaje		827	705	8,60%
Empleo (Agencia Pública de Empleo)	Restablecimiento de claves	193	740	2,01%
	Sesion Caída	78	533	0,81%
	Registro en la Pagina	58	725	0,60%
	Consulta de Vacantes	54	687	0,56%
	Datos Oficina APE	35	725	0,36%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	14	415	0,15%
	Orientacion Convocatoria Especial	13	859	0,14%
	Sesion impertinente	8	330	0,08%
	INFAPE-Registro en la pagina	6	825	0,06%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	5	946	0,05%
	Informacion	4	997	0,04%
	APE-Activacion registro suspendido APE	3	812	0,03%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	3	718	0,03%
	Otros	3	1144	0,03%
	Restablecimiento de clave	3	843	0,03%
	APE-Activacion vacantes APE	2	833	0,02%
	Certificaciones	2	1031	0,02%
	INFAPE-Datos oficina APE	2	891	0,02%
	INFA-Consulta estado de la cuota voluntaria	2	784	0,02%
	INFA-Normatividad Cuota Regulada	2	1087	0,02%
	Inscripciones	2	695	0,02%
	RE-Conmutador Nacional	2	562	0,02%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	1	375	0,01%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	1	714	0,01%
	Fondo Emprender	1	596	0,01%
	GE-Sesion caída	1	595	0,01%
	GE-Sesion impertinente	1	279	0,01%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	1	795	0,01%
	INFA-Registro de contrato	1	694	0,01%
	INFA-Restablecimiento clave SGVA	1	514	0,01%
	INFA-Solicitud de Regulacion	1	1205	0,01%
	Informacion de Sedes	1	420	0,01%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	484	0,01%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	714	0,01%
	Sesion de Prueba	1	205	0,01%
Total Empleo (Agencia Pública de Empleo)		507	695	5,27%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Emprendimiento	Fondo Emprender	24	738	0,25%
	Sesion Caída	11	512	0,11%
	Sesion de Prueba	4	141	0,04%
	Inscripciones	3	1100	0,03%
	Informacion	2	446	0,02%
	Sesion impertinente	2	279	0,02%
	BIENESTAR	1	968	0,01%
	INFCA-Registro de contrato	1	932	0,01%
	Restablecimiento de clave	1	554	0,01%
Total Emprendimiento		49	635	0,51%
Formación	Sesion Caída	958	592	9,96%
	Inscripciones	669	787	6,96%
	Informacion	426	708	4,43%
	Informacion General	302	712	3,14%
	Otros	276	768	2,87%
	Matricula	233	715	2,42%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	200	669	2,08%
	Sesion impertinente	108	376	1,12%
	Restablecimiento de clave	102	780	1,06%
	Orientacion Registro Sofia Plus	78	733	0,81%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	77	809	0,80%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase II	50	826	0,52%
	Certificaciones	40	827	0,42%
	Sesion de Prueba	27	181	0,28%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	22	673	0,23%
	Informacion de Sedes	20	726	0,21%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	18	702	0,19%
	GE-Sesion caída	18	471	0,19%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	18	707	0,19%
	BIENESTAR	16	739	0,17%
	INF-Formacion Virtual Titulada	16	653	0,17%
	Reprogramacion de pruebas	14	880	0,15%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	12	709	0,12%
	Jornada y Horarios	12	955	0,12%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	11	576	0,11%
	Cargue Documentos	10	860	0,10%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	9	603	0,09%
	Datos Asesor Corporativo	6	631	0,06%
	FO-Formacion Presencial complementaria	6	781	0,06%
	INFORMACION PQRS	6	1078	0,06%
	Re direccionamiento a Conmutador	6	588	0,06%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	5	889	0,05%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	5	723	0,05%
	Oferta Agro Inscripciones	5	524	0,05%
	Consulta de Vacantes	4	511	0,04%
	Restablecimiento de claves	3	794	0,03%
	Datos Oficina APE	2	948	0,02%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	2	296	0,02%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	2	725	0,02%
	FO-Formacion Presencial Titulada	2	580	0,02%
	GE-Sesion impertinente	2	264	0,02%
	RADICACION PQRS	2	742	0,02%
	Registro en la Pagina	2	871	0,02%
	Error de pagina	1	953	0,01%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual titulada	1	494	0,01%
	FO-Formacion Virtual Titulada (medida)	1	871	0,01%
	Fondo Emprender	1	683	0,01%
Total Formación		3806	690	39,58%

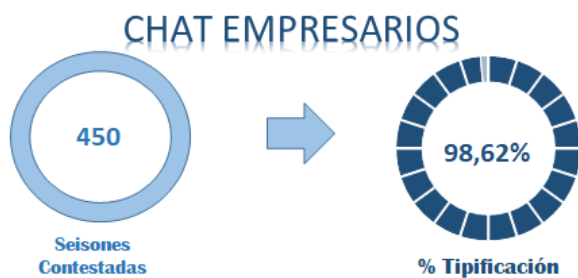


INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Innovación	Sesion Caída	4	548	0,04%
	Sesion de Prueba	2	170	0,02%
	Certificaciones	1	666	0,01%
	FE-Fortalecimiento Empresarial	1	1064	0,01%
	INF-Formacion Presencial Formacion Titulada	1	314	0,01%
	Otros	1	406	0,01%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	1096	0,01%
Total Innovación		11	552	0,11%
Mesas Sectoriales	Otros	6	825	0,06%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	3	414	0,03%
	Sesion Caída	3	604	0,03%
	Sesion de Prueba	2	166	0,02%
	Informacion	1	1267	0,01%
	Informacion General	1	885	0,01%
	Inscripciones	1	581	0,01%
	Matricula	1	601	0,01%
	Restablecimiento de clave	1	253	0,01%
Total Mesas Sectoriales		19	627	0,20%
Otros servicios	Sesion Caída	830	620	8,63%
	INF-Formacion Presencial Formacion Titulada	396	641	4,12%
	Otros	345	782	3,59%
	Restablecimiento de clave	252	806	2,62%
	Inscripciones	229	844	2,38%
	Informacion	214	724	2,23%
	Orientacion Registro Sofia Plus	142	711	1,48%
	Certificaciones	130	736	1,35%
	Informacion General	111	727	1,15%
	Matricula	101	707	1,05%
	Sesion impertinente	67	342	0,70%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	65	729	0,68%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	49	799	0,51%
	Informacion de Sedes	47	603	0,49%
	Restablecimiento de claves	46	752	0,48%
	BIENESTAR	43	653	0,45%
	INF-Formacion Virtual Titulada	41	619	0,43%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase II	40	707	0,42%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	37	555	0,38%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	32	623	0,33%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	30	588	0,31%
	GE-Sesion caída	30	546	0,31%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	30	667	0,31%
	Datos Asesor Corporativo	29	733	0,30%
	INFAP-Aportes Parafiscales	22	942	0,23%
	INFCA-Matriz planta de personal	20	808	0,21%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	20	800	0,21%
	Registro en la Pagina	18	750	0,19%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	14	711	0,15%
	INFORMACION PQRS	14	890	0,15%
	Consulta de Vacantes	13	802	0,14%
	INFCA-Registro de contrato	13	833	0,14%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	12	705	0,12%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	10	797	0,10%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	10	684	0,10%
	RADICACION PQRS	10	740	0,10%
	Re direccionamiento a Conmutador	10	1017	0,10%
	AP-Aportes Parafiscales	9	625	0,09%
	Datos Oficina APE	9	696	0,09%
	INFCA-Modificacion de la cuota	9	912	0,09%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	9	697	0,09%
	FO-Formacion Presencial complementaria	7	519	0,07%
	GE-Sesion impertinente	7	404	0,07%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	7	596	0,07%
	Reprogramacion de pruebas	7	829	0,07%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	6	580	0,06%
	INFTRI-Certificaciones Tributarias	6	661	0,06%
	Fondo Empezar	5	702	0,05%
	RE-Conmutador Nacional	5	460	0,05%
	INFAP-Datos oficina APE	4	1073	0,04%
	Orientacion Convocatoria Especial	4	997	0,04%
	Cargue Documentos	3	1290	0,03%
	INFAP-Publicacion de vacantes	3	770	0,03%
	INFAP-Restablecimiento de claves	3	803	0,03%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	3	796	0,03%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	3	782	0,03%
	Sesion de Prueba	3	157	0,03%
	Error de pagina	2	1080	0,02%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	2	509	0,02%
	INFAP-Registro en la pagina	2	680	0,02%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	2	491	0,02%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	2	1229	0,02%
	INF-Formacion Presencial Formacion Complementaria	2	1485	0,02%
	Jornada y Horarios	2	1658	0,02%
	APE-Activacion registro suspendido APE	1	659	0,01%
	APE-Activacion vacantes APE	1	274	0,01%
	Caída Pagina APE	1	1213	0,01%
	FE-Emprendimiento y Empresarismo	1	1342	0,01%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	1	680	0,01%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	573	0,01%
	INFCA-Causales de suspension de contrato	1	768	0,01%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	1	792	0,01%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	1	715	0,01%
	Oferta Agro Inscripciones	1	506	0,01%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	358	0,01%
	RE-PQRS	1	854	0,01%
Total Otros servicios		3660	699	38,06%
Total (en blanco)	Sesion Caída	3	478	0,03%
Total (en blanco)		3	478	0,03%
Total general		9616	695	100,00%

Empresarios

De las 450 sesiones atendidas en el canal Empresarios se tipificaron 446, lo que representa un 98.62% de tipificación en la línea.



Servicio	_Contestadas	_Tipificadas	% Tipificacion
Empresarios	450	446	99,11%
Total general	450	446	99,11%

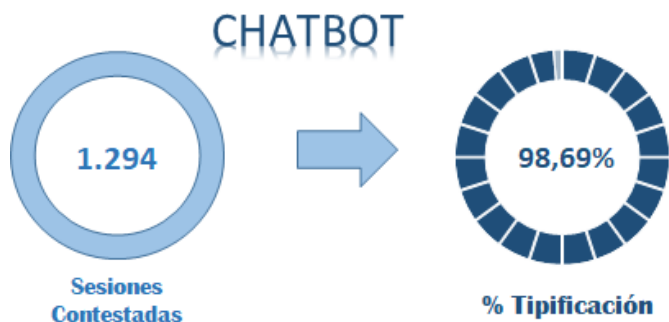


INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Tema	Tipificación	Cantidad	Duración	%
Bilinguismo	Sesion de Prueba	7	190	1,57%
	Sesion Caída	1	893	0,22%
Total Bilinguismo		8	278	1,79%
Certificación de Competencias	Sesion de Prueba	2	107	0,45%
Total Certificación de Competencias		2	107	0,45%
Contrato de Aprendizaje	INFCa-Registro de contrato	36	994	8,07%
	INFCa-Datos líderes contrato de aprendizaje	30	732	6,73%
	Datos Asesor Corporativo	27	685	6,05%
	INFCa-Matriz planta de personal	24	854	5,38%
	GE-Sesion caída	21	552	4,71%
	INFCa-Busqueda de aprendices por perfil	19	837	4,26%
	Sesion Caída	18	446	4,04%
	INFCa-Normatividad Cuota Regulada	10	670	2,24%
	INFCa-Monetizacion Cuota Regulada	8	1488	1,79%
	CA-Suspension de contrato	7	820	1,57%
	GE-Sesion impertinente	7	327	1,57%
	Sesion de Prueba	6	248	1,35%
	INFCa-Causales de terminacion de contrato	5	1257	1,12%
	INFCa-Modificacion de la cuota	5	945	1,12%
	INFAP-Aportes Parafiscales	3	1766	0,67%
	CA-Solicitud carta de fechas	2	1561	0,45%
	INFCa-Consulta estado de la cuota regulada	2	1258	0,45%
	INFCa-Causales de suspension de contrato	1	1290	0,22%
	INFCa-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	960	0,22%
	INFCa-Incumplimiento de la cuota	1	749	0,22%
	INFCa-Orientacion suspension contrato	1	630	0,22%
	INFCa-Solicitud de Regulacion	1	1784	0,22%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	1	520	0,22%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	709	0,22%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	1	1096	0,22%
	Sesion impertinente	1	347	0,22%
Total Contrato de Aprendizaje		239	797	53,59%
Empleo (Agencia Pública de Empleo)	GE-Sesion caída	1	411	0,22%
	Sesion de Prueba	1	88	0,22%
Total Empleo (Agencia Pública de Empleo)		2	250	0,45%
Emprendimiento	Sesion de Prueba	6	162	1,35%
Total Emprendimiento		6	162	1,35%
Formación	Sesion de Prueba	20	194	4,48%
	GE-Sesion caída	8	439	1,79%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	5	821	1,12%
	Sesion Caída	4	526	0,90%
	INFCa-Normatividad Cuota Regulada	3	620	0,67%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	3	612	0,67%
	FO-Formacion Presencial complementaria	2	469	0,45%
	GE-Sesion impertinente	2	318	0,45%
	Sesion impertinente	2	292	0,45%
	CA-Solicitud carta de fechas	1	669	0,22%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial Complementaria	1	302	0,22%
	FO-Certificacion de Formacion Virtual Complementaria	1	1362	0,22%
	INFAPE-Publicacion de vacantes	1	328	0,22%
	INFCa-Registro de contrato	1	416	0,22%
	INFCa-Registros de perfiles requeridos	1	2029	0,22%
	Informacion de Sedes	1	88	0,22%
	Registro en la Pagina	1	978	0,22%
Total Formación		57	450	12,78%
Innovación	INFCa-Matriz planta de personal	1	445	0,22%
Total Innovación		1	445	0,22%
Mesas Sectoriales	Sesion de Prueba	1	59	0,22%
Total Mesas Sectoriales		1	59	0,22%
Otros servicios	INFCa-Matriz planta de personal	32	777	7,17%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	20	481	4,48%
	INFCa-Modificacion de la cuota	17	761	3,81%
	GE-Sesion caída	11	561	2,47%
	Datos Asesor Corporativo	9	620	2,02%
	INFCa-Busqueda de aprendices por perfil	7	726	1,57%
	INFCa-Datos líderes contrato de aprendizaje	5	591	1,12%
	INFCa-Normatividad Cuota Regulada	4	885	0,90%
	INFCa-Registro de contrato	4	643	0,90%
	INFCa-Consulta estado de la cuota regulada	3	773	0,67%
	INFCa-Monetizacion Cuota Regulada	3	925	0,67%
	Sesion Caída	3	351	0,67%
	GE-Sesion impertinente	2	289	0,45%
	Sesion de Prueba	2	400	0,45%
	CA-Suspension de contrato	1	1155	0,22%
	INFAP-Aportes Parafiscales	1	738	0,22%
	INFCa-Consulta estado de la cuota voluntaria	1	439	0,22%
	INFCa-Modalidades de contrato	1	430	0,22%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	1	725	0,22%
	INF-Formacion Virtual Titulada	1	387	0,22%
	INFTRI-Certificaciones Tributarias	1	724	0,22%
	RE-Conmutador Nacional	1	540	0,22%
Total Otros servicios		130	661	29,15%
Total general		446	687	100,00%

ChatBot pasó a Asesor

De las 1.294 sesiones atendidas en el canal ChatBot se tipificaron 1.277, lo que representa un 98,6% de tipificación en la línea.



Servicio	_Contestadas	_Tipificadas	% Tipificacion
ChatBot	1.294	1.277	98,69%
Total general	1.294	1.277	98,69%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Tema	Tipificación	Cantidad	Duración	%
Agencia Pública de Empleo	Restablecimiento de claves	228	740	17,85%
	Sesion Caída	72	589	5,64%
	Registro en la Pagina	14	735	1,10%
	Sesion impertinente	12	392	0,94%
	Consulta de Vacantes	7	833	0,55%
	Restablecimiento de clave	5	823	0,39%
	Datos Oficina APE	4	845	0,31%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	3	752	0,23%
	Datos Asesor Corporativo	2	603	0,16%
	Sesion de Prueba	2	216	0,16%
	APE-Activacion registro suspendido APE	1	427	0,08%
	GE-Sesion caída	1	334	0,08%
	INFAPE-Registro en la pagina	1	888	0,08%
	INF-Informacion Presencial Formacion Complementaria	1	1095	0,08%
	Inscripciones	1	930	0,08%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	1013	0,08%
Total Agencia Pública de Empleo		355	699	27,80%
Bilinguismo	Informacion	15	659	1,17%
	Sesion Caída	9	499	0,70%
	Certificaciones	2	997	0,16%
	Inscripciones	2	960	0,16%
	INFIC-Certificacion Aportes FIC	1	348	0,08%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	1703	0,08%
Total Bilinguismo		30	678	2,35%
Certificación de Competencias	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL	6	525	0,47%
	Certificaciones	3	1251	0,23%
	Informacion	1	669	0,08%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	417	0,08%
	Informacion de Sedes	1	699	0,08%
	Inscripciones	1	1057	0,08%
Total Certificación de Competencias		13	750	1,02%
Contrato de Aprendizaje	Sesion Caída	47	625	3,68%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	20	853	1,57%
	Datos Asesor Corporativo	13	874	1,02%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	10	832	0,78%
	INFCA-Matriz planta de personal	9	825	0,70%
	INFCA-Registro de contrato	7	1130	0,55%
	Sesion impertinente	7	397	0,55%
	INFCA-Modificacion de la cuota	5	890	0,39%
	Informacion	5	524	0,39%
	Otros	5	776	0,39%
	Certificaciones	4	828	0,31%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	4	962	0,31%
	INFCA-Datos líderes contrato de aprendizaje	4	846	0,31%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	4	1051	0,31%
	Inscripciones	4	674	0,31%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	3	1259	0,23%
	Informacion General	3	711	0,23%
	Matricula	3	553	0,23%
	Restablecimiento de claves	3	701	0,23%
	GE-Sesion impertinente	2	269	0,16%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	2	1405	0,16%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	2	982	0,16%
	INFORMACION PQRS	2	1181	0,16%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	2	612	0,16%
	Sesion de Prueba	2	243	0,16%
	AP-Aportes Parafiscales	1	581	0,08%
	BIENESTAR	1	497	0,08%
	Consulta de Vacantes	1	589	0,08%
	INFAP-Aportes Parafiscales	1	924	0,08%
	INFCA-Causales de terminacion de contrato	1	410	0,08%
	INFCA-Consulta estado de la cuota regulada	1	934	0,08%
	INFCA-Incumplimiento de la cuota	1	1606	0,08%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	1	389	0,08%
	INFIC-Certificacion Aportes FIC	1	1331	0,08%
	Informacion de Sedes	1	285	0,08%
	Jornada y Horarios	1	1201	0,08%
	RADICACION PQRS	1	351	0,08%
	Restablecimiento de clave	1	790	0,08%
Total Contrato de Aprendizaje		185	765	14,49%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Emprendimiento	Fondo Emprender	14	621	1,10%
	Sesion Caída	3	866	0,23%
	Inscripciones	2	443	0,16%
	INFAPE-Registro en la pagina	1	300	0,08%
	Informacion	1	563	0,08%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	1	863	0,08%
	Otros	1	1387	0,08%
	Registro en la Pagina	1	1403	0,08%
	Restablecimiento de clave	1	617	0,08%
Total Emprendimiento	Sesion impertinente	1	359	0,08%
		26	679	2,04%
Formación	Sesion Caída	181	583	14,17%
	Inscripciones	68	819	5,32%
	Otros	54	692	4,23%
	Informacion	36	687	2,82%
	Informacion General	22	713	1,72%
	Sesion impertinente	18	405	1,41%
	Matricula	17	609	1,33%
	Restablecimiento de clave	15	838	1,17%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	12	806	0,94%
	BIENESTAR	10	763	0,78%
	Certificaciones	10	790	0,78%
	Orientacion Registro Sofia Plus	7	781	0,55%
	Sesion de Prueba	6	196	0,47%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	5	591	0,39%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase II	5	663	0,39%
	Restablecimiento de claves	5	651	0,39%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	4	673	0,31%
	Informacion de Sedes	4	765	0,31%
	FO-Formacion Presencial complementaria	3	904	0,23%
	Jornada y Horarios	3	588	0,23%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	3	632	0,23%
	Reprogramacion de pruebas	3	1209	0,23%
	GE-Sesion caida	2	397	0,16%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	2	865	0,16%
	INFORMACION PQRS	2	553	0,16%
	Error de pagina	1	432	0,08%
	INFCA-Registros de perfiles requeridos	1	695	0,08%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	1	354	0,08%
	Re direccionamiento a Conmutador	1		0,08%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	419	0,08%
Total Formación		502	663	39,31%
	Informacion de Sedes	2	605	0,16%
Innovación	FO-Formacion Presencial complementaria	1	442	0,08%
	Informacion	1	647	0,08%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	677	0,08%
	Sesion de Prueba	1	613	0,08%
Total Innovación		6	598	0,47%
Mesas Sectoriales	Datos Asesor Corporativo	1	530	0,08%
	INFCA-Matriz planta de personal	1	1217	0,08%
	Informacion de Sedes	1	884	0,08%
	Informacion General	1	587	0,08%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	440	0,08%
	Otros	1	394	0,08%
	Sesion Caída	1	309	0,08%
	Sesion impertinente	1	255	0,08%
Total Mesas Sectoriales		8	577	0,63%
Orientación_Vocacional	Inscripciones	5	783	0,39%
	Sesion Caída	5	471	0,39%
	Otros	4	757	0,31%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	2	666	0,16%
	Informacion	1	1091	0,08%
	INFORMACION CERTIFICACION LABORAL.	1	506	0,08%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	1624	0,08%
	Restablecimiento de clave	1	669	0,08%
Total Orientación_Vocacional		20	725	1,57%
Otros Servicios	Sesion Caída	24	621	1,85%
	INF-Informacion Presencial Formacion Titulada	23	566	1,80%
	Sesion de Prueba	10	168	0,78%
	INFFIC-Certificacion Aportes FIC	7	836	0,55%
	Datos Asesor Corporativo	6	761	0,47%
	FIC-Certificacion Aportes FIC	4	649	0,31%
	AP-Aportes Parafiscales	3	708	0,23%
	INFCA-Datos lideres contrato de aprendizaje	3	1032	0,23%
	INFCA-Monetizacion Cuota Regulada	3	1259	0,23%
	INFCA-Restablecimiento clave SGVA	3	650	0,23%
	Informacion de Sedes	3	505	0,23%
	CA-Suspension de contrato	2	871	0,16%
	FO-Certificacion de Formacion Presencial titulada	2	498	0,16%
	GE-Sesion caida	2	354	0,16%
	INFAP-Aportes Parafiscales	2	899	0,16%
	INFCA-Busqueda de aprendices por perfil	2	945	0,16%
	INFCA-Consulta estado de la cuota voluntaria	2	725	0,16%
	INFCA-Modificacion de la cuota	2	1149	0,16%
	INFCA-Solicitud de Regulacion	2	1057	0,16%
	INFFIC-Normatividad y certificacion FIC	2	1370	0,16%
	INF-Formacion Presencial Formacion Complementaria	2	753	0,16%
	Inscripciones	2	526	0,16%
	Restablecimiento de claves	2	715	0,16%
	Sesion impertinente	2	589	0,16%
	CA-Solicitud carta de fechas	1	496	0,08%
	FO-Formacion Presencial Titulada	1	542	0,08%
	GE-Sesion impertinente	1	292	0,08%
	INFAPE-Restablecimiento de claves	1	1117	0,08%
	INFCA-Matriz planta de personal	1	466	0,08%
	INFCA-Normatividad Cuota Regulada	1	1795	0,08%
	INFCA-Registro de contrato	1	604	0,08%
	INF-Formacion Virtual Complementaria	1	767	0,08%
	INF-Formacion Virtual Titulada	1	332	0,08%
	Informacion	1	1634	0,08%
	INFORMACION CONTRATO APRENDIZAJE	1	489	0,08%
	Informacion General	1	1713	0,08%
	INFPEL-Orientacion restablecimiento pagos en linea	1	515	0,08%
	Orientacion Registro Sofia Plus	1	1833	0,08%
	Otros	1	591	0,08%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	499	0,08%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	1	257	0,08%
Total Otros Servicios		132	681	10,34%
	Total general	1277	691	100,00%

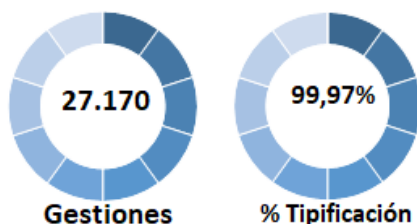


(Ver detalle de resultados el repositorio de Konecta: [SENA_ Chat_ Reporte Chat](#))

CANAL WHATSAPP

Ciudadanos

De las 27.170 sesiones atendidas en el canal WhatsApp se tipificaron 27.163 lo que representa un 99,97% de tipificación en la línea.



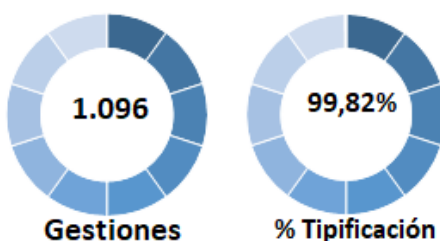
Fecha	Sesiones Gestionadas	AHT	% Tipificación
Ciudadanos	27.163	525,81	99,97%
Total general	27.163	525,81	99,97%

Tema	Cantidad	Duración	%
Formación	14381	657	52,94%
No pertinente	11030	325	40,61%
Agencia pública de empleo	880	717	3,24%
Contrato de aprendizaje	331	789	1,22%
Certificación por competencia	247	685	0,91%
Emprendimiento	152	694	0,56%
PQRS	125	556	0,46%
Observatorio laboral	17	298	0,06%
Total general	27163	525	100,00%



Empresarios

De las 1.096 sesiones atendidas en el canal WhatsApp Empresarios se tipificaron 1.094, lo que representa un 99.82% de tipificación en la línea.



Tema	Cantidad	Duración	%
Empresas	1094	755,40	100%
Total general	1.094	755,40	100%

Tema	Cantidad	Duración	%
General	291	387	26,60%
Contrato de Aprendizaje	283	909	25,87%
Formación	219	788	20,02%
Otras Certificaciones	145	829	13,25%
APE - Intermediación Laboral	45	846	4,11%
Datos Asesor Corporativo	29	806	2,65%
Redireccionamiento	27	633	2,47%
Certificación de Competencias	25	778	2,29%
Fondo Emprender	15	628	1,37%
GE-Llamada Caída	15	3720	1,37%
Total general	1094	755	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.



Servicio	Contestadas	Duración	%
vq_sena_videollamada	172	294,7	100%
Total general	172	294,7	100%



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

TEMA	TIPIFICACION	Cantida	Duración	%
APE	Consulta de Vacantes	1	395	0,58%
	Datos Oficina APE	1	607	0,58%
	Orientacion Convocatoria Especial	1	1996	0,58%
	Registro en la Pagina	1	987	0,58%
Total APE		4	996	2,33%
FORMACION COMPLEMENTARIA	Informacion	10	825	5,81%
Total FORMACION COMPLEMENTARIA		10	825	5,81%
FORMACION TITULADA	Inscripciones	15	1123	8,72%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase II	3	419	1,74%
	Otros	1	869	0,58%
	Pruebas y matriculas Citacion a Matricula	1	1293	0,58%
	Pruebas y matriculas Prueba Fase I	1	998	0,58%
Total FORMACION TITULADA		21	1013	12,21%
FORMACION TITULADA VIRTUAL	Inscripciones	2	1243	1,16%
Total FORMACION TITULADA VIRTUAL		2	1243	1,16%
INFORMACION OBSERVATORIO GRAL	INFORMACION OBSERVATORIO GRAL	3	89	1,74%
Total INFORMACION OBSERVATORIO GRAL		3	89	1,74%
NO PERTINENTE	VideoCall de Prueba	66	43	38,37%
	VideoCall Caida	49	74	28,49%
	Informacion de Sedes	8	1001	4,65%
	VideoCall impertinente	5	46	2,91%
	Re direccionamiento a Linea Empresarial	2	147	1,16%
	Re direccionamiento a Conmutador	1	126	0,58%
Total NO PERTINENTE		131	115	76,16%
SOFIA PLUS	Restablecimiento de clave	1	644	0,58%
Total SOFIA PLUS		1	644	0,58%
Total general		172	302	100,00%

REDES SOCIALES

De las 5.116 sesiones atendidas en el canal Redes Sociales se tipificaron 4.936, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.

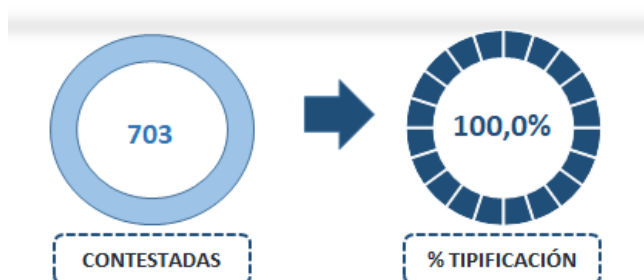
INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040
PERIODO DE MARZO 2023



Tema	Cantidad	Duración	%
No pertinente	3016	1912	61,10%
OFERTA EDUCATIVA	1047	13404	21,21%
FORMACION TITULADA	220	16313	4,46%
FORMACION COMPLEMENTARIA	199	14024	4,03%
FORMACION TITULADA VIRTUAL	103	7754	2,09%
INFORMACIÓN	91	5812	1,84%
Información sedes	86	8009	1,74%
SOFIA PLUS	66	22017	1,34%
Fondo Emprender	49	8756	0,99%
APE	32	11144	0,65%
BIENESTAR	17	10097	0,34%
INFCA-Búsqueda de aprendices por perfil	3	180	0,06%
INFCA-Modificación de la cuota	2	8779	0,04%
Información PQRS	2	6326	0,04%
GE-Caso Impertinente	1	66405	0,02%
INFAPE-Publicación de vacantes	1	9850	0,02%
INFAPE-Registro en la página	1	440	0,02%
Total general	4936	6223	100%

PQRSD

De las 703 llamadas atendidas en el canal PQRSD se tipificaron 703, lo que representa un 100% de tipificación en la línea.



Ciudadanos

NIVEL 1	Cantidad	%	AHT
No Pertinente	242	36,23%	242,9
Petición	123	18,41%	1009,1
Formación Titulada	73	10,93%	660,4
Oferta Educativa	44	6,59%	755,3
Sugerencia	44	6,59%	849,2
Sofia Plus	38	5,69%	562,2
Información Sedes	29	4,34%	507,8
Queja	23	3,44%	1506,0
Formación Titulada Virtual	12	1,80%	691,3
Reclamo	11	1,65%	909,2
Información	8	1,20%	828,9
Formación Complementaria	8	1,20%	562,4
Ape	6	0,90%	663,0
Denuncias	6	0,90%	1549,2
Fondo Emprender	1	0,15%	358,0
Total general	668	100,00%	622,0



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040
PERIODO DE MARZO 2023

Empresarios

NIVEL 1	Cantidad_	%	AHT
General	19	48,72%	730,1
Contrato de	1	2,56%	967,0
PQRSDAF	3	7,69%	1503,3
Redirecciona	15	38,46%	155,2
Error de pági	1	2,56%	945,0
Total genera	39	100,00%	580,1

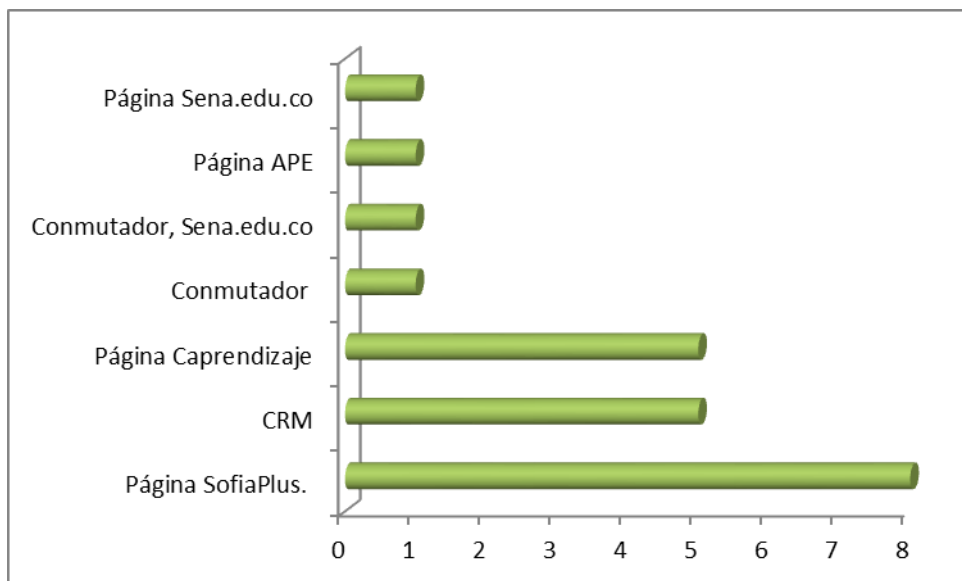
Ver detalle de resultados en el repositorio de Konecta:
<https://reportes.grupokonecta.local/reporting/index.php/repositorio>

EVENTOS SENA PRESENTADOS EN MARZO

TIPO DE EVENTO	TOTAL
Página SofiaPlus.	8
CRM	5
Página Caprendizaje	5
Conmutador	1
Conmutador, Sena.edu.co	1
Página APE	1
Página Sena.edu.co	1
Total general	22



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040
PERIODO DE MARZO 2023





Mes	Día	Servicio al que se le aplica la excepción del descuento	Justificación	Tipo de evento
Marzo	1/03/2023	CRM	Falla página SENA: Reportamos: Falla en página https://crm.sena.edu.co/ , no permite tipificar gestión; presenta error adjunto:Ecepción ocured in SLA https://login.microsoftonline.com/cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7/oauth2/authorize?client_id=00000007-0000-0000-c000-000000000000&response_mode=form_post&response_type=code+id_token&scope=openid+profile&state=OpenIdConnect.AuthenticationProperties%3dMAAAALwxLWjSxHt-TPo-xM0qQx6Wwgl04EILWcvJClaurhnn5lBqumqGtL.V4B5p1Zk-QEAAAAABAAAACS5yZW7RcmVjdC.VodHrwcwvL3NbmfKaWdpdGFsLmNybS5keW5hbWljcy5jb20v%26RedirectTo%3dMAAAALwxLWjSxHt%252bTPNo%252bxM0qRLhKqWvB8Ep%252bS5zRcWvn5hIElaLraH7sGRGFIdT1Gh0dHBzOIBvc2VuYWRpZ2I0YVWwuY3JlLmR5bmfFaWNzLmNvbS8%252d%26RedirectToForMcas%3dhttps%253a%252f%252fenadigital.crm.dynamics.com%252f8lnonce=637980081621672838.Y2JhYWRkZmMtOTMzMCO0YTU5LWE0N2EtMTU4MzM0ZTM3NgM5Y2ZnTrhZWItYzVlOS00MTFILWE3NTQYtY1YmNDRhOGVl&redirect_uri=https%3a%2f%2fbn1--namcmrlivesg607.crm.dynamics.com%2f8&max_age=86400&ssso_reload=true	CRM
Marzo	1/03/2023	Whats App, hat	Reportamos: Variación hasta este momento en el servicio de WhatsApp es de 97.18% , en el momento la proyección son sesiones 567 y se han recibido: 1406, donde el 61.81 % y Variación hasta este momento en el servicio de Ciudadanos es del 58.72. % , en el momento la proyección de llamadas es 228 y se han recibido: 345 , donde el principal motivo de contacto corresponde a inscripciones, Oferta Educativa e información de sedes y cursos.	Página SofiaPlus.
Marzo	2/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Reportamos: El día de hoy en el inicio de apertura, al ingresar a https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/EMPRESA/pag/index.aspx# , ya que el botón de inicio del chat se encuentra bloqueado, https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/SGVA_Diseno/pag/login.aspx	Página Caprendizaje
Marzo	3/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Reportamos: El día de hoy en el inicio de apertura, al ingresar a https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/EMPRESA/pag/index.aspx# , ya que el botón de inicio del chat se encuentra bloqueado, https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/SGVA_Diseno/pag/login.aspx	Página Caprendizaje
Marzo	11/03/2023	Whats App, Ciudadanos	Evento SENA:Reportamos evidencias del flujo de sesiones en Whats App y ciudadanos; reportamos en línea Ciudadanos y WhatsApp llamadas por ampliación de la Oferta Educativa el cual corresponde a un 30% de las llamadas atendidas de Ciudadanos y para WhatsApp un total de porcentaje de tipificación de 47% http://oferta.senaSofia plus.edu.co/Sofia -oferta/	Página SofiaPlus.
Marzo	13/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Reportamos falla al ingresar con clave y contraseña a caprendizaje: nos registra el error anexo pantallazo, código lenguaje programación https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/SGVA_Diseno/pag/login.aspx	Página Caprendizaje
Marzo	14/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Reportamos falla al ingresar con clave y contraseña a caprendizaje: nos registra el error anexo pantallazo, código lenguaje programación https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/SGVA_Diseno/pag/login.aspx	Página Caprendizaje
Marzo	14/03/2023	Commutador	Evento SENA: Capacitación Refuerzo Comutador 14032023 Líneas 5461500 -5461600	Commutador
Marzo	15/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Reportamos falla al ingresar con clave y contraseña a caprendizaje: nos registra el error anexo pantallazo, código lenguaje programación https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/SGVA_Diseno/pag/login.aspx	Página Caprendizaje
Marzo	15/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: Reportamos se presentan falla al ingresar a la página SENA,nos registra error HTTP/1.0 200 OK, tanto en red como externa e interna https://www.sena.edu.co	Página Sena.edu.co
Marzo	18/03/2023	Commutador - Chat ciudadanos	Evento SENA:Reportamos incremento de llamadas a línea conmutador a partir de las 10:00 AM por solicitud transferencia a Centro de Formación con Área de Grupo administración, por inconsistencia en no registro asesor para inscripción, último día en aplicativo Prisma ICFES, e ingreso de sesiones. https://asistencia.webv2.allus.com.co/WebAPI802/ChatSena/AdvancedChat/formchat.jsp Líneas 5461500 -5461600	Commutador, Sena.edu.co
Marzo	21/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: No ingreso a página de agencia pública de empleo SENA a partir de las 16:30, presenta error adjunto: lo sentimos, se ha producido un problema. https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/Paginas/inicio.aspx	Página APE



INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Marzo	21/03/2023	Multiskill	Falla página SENA:Falla no ingreso a aplicativo CRM a partir de las 16:00, presenta error adjunto: https://login.microsoftonline.com/cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7/oauth2/authorize?client_id=00000007-0000-0000-c000-000000000000&response_mode=form_post&response_type=code+id_token&scope=openid+profile&state=OpenIdConnect.AuthenticationProperties%3dMAAAALwLwJwSxHd-TPo-xM0qQx6Wwg040EILWcvlClaurhnn5iBqumqGtLV4B5p1Zk-QEAAAABAAAACS5yZWRpcmVjdCVodHRwcovL3NlbnFkaWdpdGFsLmNybS5keW5hbWljcy5jb20v%26RedirectTo%3dMAAAALwLwJwSxHd%252bTPo%252bxM0qRLhKNqWvB8Ep%252bS5zRcWvnf5hlElaLraH7sGRgFIdT1iGh0dHBzO8vc2VuYWRpZ210YWwY3JlLmR5bmFtaWNzLmNvbS8%253d%26RedirectToForMcas%3dhttps%253a%252f%252fsenadigital.crm.dynamics.com%252f&nonce=637980081621672838.Y2JhYWRkZmMtOTMzMCM0YTU5LWE0N2EiMTU4MzM0ZTM3Nm5Y2EzNTRhZWItYzViOS00MTFtLWE3NTQYWyY1YmNDRhOGVl&redirect_uri=https%3a%2f%2fbn1--namcmilivesg607.crm.dynamics.com%2f&max_age=86400&ssso_reload=true	CRM
Marzo	22/03/2023	Multiskill	Falla página SENA:Falla no ingreso a aplicativo CRM a partir de las 07:00 -15:00, presenta error adjunto: https://login.microsoftonline.com/cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7/oauth2/authorize?client_id=00000007-0000-0000-c000-000000000000&response_mode=form_post&response_type=code+id_token&scope=openid+profile&state=OpenIdConnect.AuthenticationProperties%3dMAAAALwLwJwSxHd-TPo-xM0qQx6Wwg040EILWcvlClaurhnn5iBqumqGtLV4B5p1Zk-QEAAAABAAAACS5yZWRpcmVjdCVodHRwcovL3NlbnFkaWdpdGFsLmNybS5keW5hbWljcy5jb20v%26RedirectTo%3dMAAAALwLwJwSxHd%252bTPo%252bxM0qRLhKNqWvB8Ep%252bS5zRcWvnf5hlElaLraH7sGRgFIdT1iGh0dHBzO8vc2VuYWRpZ210YWwY3JlLmR5bmFtaWNzLmNvbS8%253d%26RedirectToForMcas%3dhttps%253a%252f%252fsenadigital.crm.dynamics.com%252f&nonce=637980081621672838.Y2JhYWRkZmMtOTMzMCM0YTU5LWE0N2EiMTU4MzM0ZTM3Nm5Y2EzNTRhZWItYzViOS00MTFtLWE3NTQYWyY1YmNDRhOGVl&redirect_uri=https%3a%2f%2fbn1--namcmilivesg607.crm.dynamics.com%2f&max_age=86400&ssso_reload=true	CRM
Marzo	23/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA:Reportamos y comparto evento evidenciado el día de hoy, donde estamos recibiendo comunicación de parte de los usuarios, donde nos transmiten su preocupación al no recibir por parte de la Entidad, notificación o aviso de presentación de pruebas fase II. http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Marzo	24/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat.	Falla página SENA: En página Senasofiaplu, Usuarios indican no registro para citación presentación prueba Fase 2; se adjunta evidencia. http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Marzo	25/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat; Conmutador	Falla página SENA:En página Sena sofia plus, Usuarios se comunican indicando que envían la documentación que se requiere para la matrícula y a pesar de esto se les está cancelando la matrícula, esto está generando aumento de tráfico en todos los servicios (conmutador y ciudadanos), en diferentes centros de formación a nivel nacional. http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Marzo	25/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat; Conmutador	Evento SENA:Compartimos evidencias del flujo de llamadas en ciudadanos, chat y Redes: Variación hasta este momento en la línea Ciudadanos es del 92.28% , en el momento la proyección son 246 y se han recibido 434, donde el 33.95% corresponde a Anulado Matrícula y Presenta Documentación si novedad; Variación hasta este momento en el servicio de WhatsApp es del 20.54% , en el momento la proyección son 224 sesiones y se han recibido 270, donde el 60.13% corresponde a Anulado Matrícula y Presenta Documentación si novedad; Variación hasta este momento en el servicio de CHAT es del 170% , en el momento la proyección son 40 sesiones y se han recibido 106, donde corresponde a inscripciones, Información de sedes y cursos, Anulado Matrícula y Presenta Documentación si novedad; Variación hasta este momento en el servicio de Conmutador es del 130 % , en el momento la proyección son 80 sesiones y se han recibido 184, donde el 52.97% corresponde a Transferencia a la línea Ciudadanos. http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Marzo	27/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat; Conmutador	Falla página SENA: En página Sena sofia plus presentando aumento de tráfico en los diferentes servicios. Usuarios se comunican indicando que envían la documentación que se requiere para la matrícula y a pesar de esto se les está cancelando/anulada. Afectación en pruebas fase II, debido a que les llega dos fechas para la presentación y causa confusión en los usuarios; No llega notificación de pruebas fase II y aun no les ha cambiado el estado a seleccionado, http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Marzo	27/03/2023	Conmutador	Falla página SENA: Reportamos falla de CRM Conmutador: No registra extensión ni correo de funcionario para comunicación transferencia; algunas extensiones registra para varios Funcionarios y centros de formación registra en varias regionales. Lineas: 5461500 y 5461600	CRM
Marzo	28/03/2023	Whats App, Multiskill, Chat; Conmutador	Falla página SENA:Reportamos de nuevo evento presentado y reportado desde el día 23 de marzo, donde se manifiesta las siguientes consultas e inquietudes de parte de los usuarios: Usuarios se comunican indicando que envían la documentación que se requiere para la matrícula y a pesar de esto se les está cancelando/anulada. Afectación en pruebas fase II, debido a que les llega dos fechas para la presentación y causa confusión en los usuarios. • No llega notificación de pruebas fase II y aún no les ha cambiado, el estado a seleccionado. http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/	Página SofiaPlus.
Marzo	29/03/2023	Conmutador	Falla página SENA: Reportamos falla de CRM Conmutador: No registra extensiones de las diferentes áreas en los centros de formación, para comunicación transferencia. Lineas: 5461500 y 5461600	CRM



13. FORMACION MENSUAL

Durante el mes de marzo 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.

Capacitaciones Ciudadanos

Numero de Solicitud: 221495 Programa: CIUDADANOS Fecha de Conexión: 2023-03-03		
Nombres y Apellidos	Número de ID	Nota Certificación Ciudadanos
DIAZ LESMES CLAUDIA ALEJANDRA	1024511049	100
GRISALES JURADO ANGIE PAOLA	1031175203	100
BOLAÑO SANCHEZ LEONARDO FABIO	1004486892	100
HERNANDEZ HERNANDEZ NICOLAS MAURICIO	1016090338	90
GAMBA LANCHEROS INGRID ANDREA	52774156	100
PERDOMO BARBERI CARLOS ANDRES	1110503793	100
SUAREZ GOMEZ RAUL SANTIAGO	1018499962	100
CONDE ANGARITA DANIEL ALEJANDRO	1016037634	100
ROCHA FLOREZ MARYLIN ESMERALDA	1023973612	100
BENITEZ JUAN FELIPE	1000992521	90
PARRA CASALLAS IVAN GERARDO	80883111	100
ROJAS HERNANDEZ INGRID NATALIA	1019032470	100
OTERO ARAUJO LORAINA PAOLA	1126250217	100
JIMENEZ FONTECHA YURY PAOLA	1005454350	100
LOPEZ ROA JULIA ALEJANDRA	1193604671	100
OVIEDO ROMERO VALENTINA	1000973178	90
BERNATE MUÑOZ FABIAN DARIO	79762286	90
BERNAL RODRIGUEZ PAULA ANDREA	1010090570	100
NARANJO CABALLERO JONH ALEXANDER	1019056256	100
NAVARRO CAMACHO LIDA YAMILE	1020818071	100
PULIDO SILVA INGRID SOLANYI	1018430015	90
MARTINEZ YEIMY PATRICIA	1075680152	97
TARQUINO RODRIGUEZ MARCELA	52792465	90
ROMERO MOYANO LEIDY MARCELA	1019098427	100
CORREA GARCIA VANESA	1000273917	100
LADINO RAMIREZ ROBERTH STID	80852733	100
CARO LONDOÑO HEIDY MARIANA	1023934771	100
CASTILLO MEJIA YENNIFER	1024553420	100
MARTINEZ MURCIA LUISA FERNANDA	1193512046	90
GONZALEZ MORENO STEFANNY HASBLEYDI	1016024061	100
CASTRO GOMEZ BEATRIZ SOFIA	1022425000	100
BARRERA MARTINEZ CRISTINN VANESSA	1073703403	100
GARZON ESTRADA LAURA PAOLA	1014246965	100
PAEZ GALINDO MIREYA VALENTINA	1000936064	100
SUAREZ POSADA MARIA ALEJANDRA	1033794077	100
PEÑALOZA AMAYA DAVID FRANCISCO	1010212017	100

INFORME MENSUAL DE OPERACIÓN No 040 PERIODO DE MARZO 2023

Bitacora NIK

ID	TITULO	CATEGORIA	DOCUMENTO	USUARIOS	% de Lectulabilidad
32650	Directorio CRM	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	82%
32612	Usuarios CRM	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
31518	Campeña	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	45%
32499	Escalamientos de solicitudes	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
32402	Convocatoria de nombramientos provisionales sena 2022	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
23063	Cursos English Does Works	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	62%
25658	Acceso a crm online y tipificación	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
9700	Ape-agencia Pública de Empleo	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	76%
24612	Contrato de aprendizaje ley 789 del 2002	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	25%
11058	Sistema Nacional de la Formación para el Trabajo DSFNT	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
14890	Fondo Emprender	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
9386	Pruebas Fase I	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
25939	Clasificación kcrm	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
11990	Mesa de Ayuda 10100.	General	1019149912	Carmen Sofia Rangel Morales	100%
9351	Compilado Empresarios y Ciudadanos	General	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	100%
9417	SOLICITUDES DE SEGUNDO NIVEL CRM	General	1073707064	Herholdt Andres Joya Gonzalez	100%

Cuestionario Novedades NIK



NOMBRE DEL LIDER	CANTIDAD DE ASESORES FEBRERO	REALIZAN CUESTIONARIO AGENTES	% PARTICIPACIÓN LIDER
ANDREA CATALINA ARIAS AGUIAS	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 PQRSO, 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 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.

Pretorno Marzo

Pretorno Marzo



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

14. CONCLUSIONES

- Para el mes de marzo 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 marzo:

- 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-334-2023)

Anexo 2: Acta de Cierre de Calidad. (SCC-RT-333-2023)

Anexo 3: Acta de evaluación mensual. (SCC-RT-329-2023)

Anexo 4: Informe formación marzo.

Reporte 1: Encuestas SATU ubicadas en repositorio.

Reporte 2: Detalle de Tipificación mensual ubicadas en repositorio.



Informe Mensual de Interventoría Marzo 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
MARZO 2023
SCC**

VERSION 1.0

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.

Bogotá D.C., 12 de abril de 2023



Informe Mensual de Interventoría Marzo 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	10
5.2. DISPONIBILIDAD DE LAS LÍNEAS DE SERVICIO	13
5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS	14
6.1. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DE MULTIENTLACE S.A.S. -KONECTA	20
6.1.1 INFORMACIÓN GENERAL PRESUPUESTO DEL CONTRATO No. 1188323 DE 2019	20
6.1.2. BALANCE FINANCIERO	21
6.1.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019	21
6.1.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020	22
6.1.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021	22
6.1.6. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2022	23
6.1.7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023	24
6.1.8. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES, PARAFISCALES, TRIBUTARIAS Y AMBIENTALES.	25
6.2. SEGUIMIENTO FINANCIERO AL CONTRATO DEL CONSORCIO CONTACT CENTER	25
6.2.2. INFORMACIÓN GENERAL PRESUPUESTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019	25
6.2.3. BALANCE FINANCIERO	26
6.2.4. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2019	27
6.2.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020	27
6.2.6. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2021	28
6.2.7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2022	28
6.2.8. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2023	29
6.2.9. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PARAFISCALES	30
7. SEGUIMIENTO JURÍDICO	30
7.1. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 – MULTIENTLACE S.A.S. – KONECTA	30
7.2. PÓLIZAS CONTRATO CO1.PCCNTR.1237231 DE 2019 – CONSORCIO CONTACT CENTER	31
8. LOGROS	31
9. GLOSARIO	31
10. ANEXOS	33



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de servicio.....	11
Tabla 2. Disponibilidad de líneas de servicio	13
Tabla 3. Información General Presupuesto Contrato No. 1188323 de 2019	20
Tabla 4. Balance Financiero MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA.....	21
Tabla 5. Ejecución Presupuestal Vigencia 2019 – MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.....	21
Tabla 6. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTIENLACE S.A.S - Konecta	22
Tabla 7. Ejecución presupuestal vigencia 2021 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta.....	23
Tabla 8. Ejecución presupuestal vigencia 2022 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta.....	24
Tabla 9. Ejecución presupuestal vigencia 2023 – MULTIENLACE S.A.S – Konecta.....	24
Tabla 10. Información General Presupuesto Contrato No. CO1.1237231 de 2019.....	26
Tabla 11. Balance Financiero Consorcio Contact Center	27
Tabla 12. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center.....	28
Tabla 13. Facturación Interventoría en el año 2021.....	28
Tabla 14. Facturación Interventoría en el año 2022.....	29
Tabla 15. Pólizas Contrato MULTIENLACE S.A.S. KONECTA	31
Tabla 16. Pólizas Contrato Consorcio Contact Center	31



Informe Mensual de Interventoría Marzo 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 marzo 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 Marzo 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 Marzo 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 marzo de 2023:

- Durante el mes de marzo 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 marzo del 2023, 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 Marzo 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-491-2023, generó el siguiente concepto, en relación con el cumplimiento de lo establecido en la ficha técnica v5.0. (Numeral



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

8.1. Perfiles y Roles del equipo), luego de verificar 1 hoja de vida presentada por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Supervisor de Operación	0	1
TOTAL (1)	0	1

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-492-2023, 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 6 hoja de vida presentada por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Supervisor de Operación	1	1
Formador	2	0
Analista de Calidad	2	0
TOTAL (6)	5	1

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-493-2023, informó que luego de revisar la segunda versión del informe de Incidente en conmutador ocurrido el 08 de febrero de 2023, no se generaron observaciones para este documento.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-494-2023, informó que luego de revisar la primera versión del informe de Incidente en chatbot ocurrido el 20 de febrero de 2023, no se generaron observaciones para este documento.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT- 495-2023 compartió el concepto del indicador de rotación de personal del centro de contacto del periodo de febrero de 2023

Mes	Cantidad de personal	Novedades	% de Rotación	Concepto
febrero-23	166	8 retiros	4.8%	Cumple

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-496-2023, radicó las observaciones que se generaron a la primera versión del informe Oferta Educativa febrero 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-497-2023, radicó las observaciones que se generaron a la primera versión del informe de gestión mensual del mes de febrero 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-498-2023, radicó las observaciones que se generaron a la segunda versión del informe de gestión mensual del mes de febrero 2023.
-



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-499-2023, informó que luego de revisar la segunda versión del Informe de Oferta Educativa virtual de febrero 2023 se informa que no se generan observaciones para éste.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-500-2023, informó que luego de revisar la tercera versión del informe de operación del periodo de febrero de 2023; se informa que no se generan observaciones para éste.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-501-2023, manifestó que luego de revisar los soportes de cumplimiento de las obligaciones financieras y contables del mes de febrero del 2023, presentados por MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante los comunicados número SCC-MULT-CCC-P-GCL558-2023 y SCC-MULT-CCC-P-GCL569-2023, genera los siguientes conceptos:

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

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-502-2023, 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 presentada por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA:

ROL	CUMPLE	NO CUMPLE
Supervisor de Operación	1	0
TOTAL (1)	1	0

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-503-2023, radicó las observaciones de las grabaciones de llamadas entrantes y salientes del periodo de diciembre de 2023.
 - La Interventoría otorgó el preaval a las grabaciones y etiquetas correspondientes del periodo de diciembre de 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-504-2023, radicó las observaciones a la primera versión del informe de comportamiento de niveles de servicio del canal WhatsApp.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-MULT-505-2023, 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:



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

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

- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-205-2023, radicó al SENA la propuesta de adición y prórroga para los periodos de junio a septiembre 2023 - Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 Interventoría v2.0.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-206-2023, radicó al SENA el informe mensual de Interventoría No. 38 del periodo del 1 al 28 de febrero de 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-207-2023, radicó al SENA la factura correspondiente a los servicios prestados por la Interventoría en el mes de febrero de 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-208-2023, informó al SENA los consumos y descuentos por incumplimiento de ANS conciliados para el mes de febrero de 2023 del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-209-2023, radicó al SENA la propuesta de adición y prórroga para los periodos de junio a octubre 2023 - Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 Interventoría v2.0.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-210-2023, radicó al SENA el aval a la Facturación de servicios prestados por MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA del periodo de febrero de 2023.
- La Interventoría mediante el comunicado SCC-CCC-SENA-211-2023, radicó al SENA la propuesta de adición y prórroga para los periodos de junio a septiembre de 2023 - Contrato No. CO1.PCCNTR. 1188323 MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA.

5. SEGUIMIENTO TÉCNICO

A continuación, se presentan los indicadores de los niveles de servicio del centro de contacto y la disponibilidad de las líneas de atención, las transacciones entrantes y salientes gestionadas en el presente mes, los aspectos relevantes y recomendaciones de tipo operativo para el periodo del 1 al 31 de marzo de 2023.

5.1. NIVELES DE SERVICIO

Se aclara que los datos presentados a continuación para el mes de marzo de 2023, corresponde a información preliminar y podrían cambiar, esto debido a que, a la fecha de elaboración del presente informe, MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA y la Interventoría se



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

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	105.549	86.471	63.456	19.078	73%	82%	5,3
Inbound Empresarial	11.189	11.032	10.481	157	95%	99%	6,8
Inbound PQRS	712	703	676	9	96%	99%	11,2
Conmutador	33.725	33.170	29.978	555	90%	98%	3,1

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas	TMO
Chat	11.579	11.495	9.727	85%	99%	84	11,6
WhatsApp	28.268	28.266	19.131	68%	100%	2	8,9
Videollamada	176	172	171	99%	98%	4	5,0

Servicio	Registros Entregados	Registros Depurados	Registros Enviados	% NS	% NA
Correo Electrónico	19.502	18.643	18.643	99,99%	99,99%
SMS	56.656	55.030	55.030	99,99%	100%
USSD	0	0	0	n/a	n/a

Servicio	Sesiones Entrantes	Sesiones Atendidas	Sesiones Atendidas < 20 segundos	% NS	% NA	Sesiones abandonadas
REDES SOCIALES	5,116	5,116	4,896	96%	100%	0

Servicio	Registros a gestionar	Registros Depurados	Registros Contactados	Contactados Oportunamente	Registros Efectivos	Contrastabilidad	Efectividad
Outbound	305	106	106	106	98	100%	92%

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 73% y 82% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el incumplimiento en el nivel de atención ($\Rightarrow 95\%$ y $\Rightarrow 96\%$).



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

- Servicio de Inbound empresarial: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 95% y 99% 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 96% 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 90% y 98% 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 85% y 99% respectivamente, evidenciándose el incumplimiento en el nivel de servicio y el cumplimiento en el nivel de atención (=>97% y =>98%).
- Servicio de WhatsApp: el porcentaje de nivel de servicio y nivel de atención fue de 68% 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 99% y 98% 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 99.99% y 99.99% 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 99.99 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 92% respectivamente, evidenciándose el cumplimiento en el nivel de contactabilidad y el cumplimiento en el nivel de efectividad (=>75% y =>65%).



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

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 marzo del 2023, para las líneas de servicio del centro de contacto:

LINEAS DE SERVICIO	DISPONIBILIDAD
Inbound ciudadano	100%
Inbound empresarial	100%
Conmutador	100%
Chat	100%
Outbound	100%
SMS	100%
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 marzo del 2023, no se presentó indisponibilidad en las líneas de servicio.

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

Servicio	Transacciones	ANS Infraestructura
CHAT BOT	10.347	100%
BOT REDES SOCIALES	5.267	100%



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

5.3. ASPECTOS RELEVANTES Y RECOMENDACIONES TECNICAS

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

- Lenguaje de Señas.

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

Observaciones KONECTA 27/03/2023

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 -
2. 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).
3. Definir entre las partes la salida a producción
4. Se hace alcance del correo enviado el jue, 23 mar 2023 a las 17:14, solicitando agenda y con la propuesta de las siguientes fechas para llevar a cabo las pruebas con en Entidad e Interventoría:

Martes 28 de marzo 15:00 horas

Miércoles 29 de marzo 09:00 am

- Chat Bot Ciudadano y empresario

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



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

Observaciones KONECTA 27/03/2023

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.
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

Se hace alcance del correo enviado el jue, 23 mar 2023 a las 17:14, solicitando agenda y con la propuesta de las siguientes fechas para llevar a cabo las pruebas con en Entidad e Interventoría:

Martes 28 de marzo 15:00 horas
Miércoles 29 de marzo 09:00 am

- Tipificación

Observaciones KONECTA 27/03/2023

1. Chatbot: Campos vacíos - se dio claridad en mesa de trabajo con la INT 10/02/2023. Se muestra disminución en promedio de un 60% en mesa del 24/02/2022 (campos vacíos en los reportes de CHATBOT), en la verificación del 10/03/2023 se visualiza un avance del 90% en el reporte, este ticket continúa en seguimiento.
2. Ticket#: 2022100785022398 - Campos en el informe de chat salen vacíos - Campos vacíos - se dio claridad en mesa de trabajo con la INT 10/02/2023. Se muestra disminución en promedio de un 60% en mesa del 24/02/2022 (campos vacíos en los reportes de CHATBOT), en la verificación del 10/03/2023 se visualiza un avance del 90% en el reporte, este ticket continúa en seguimiento.
3. Ticket#: 2022110885007955 - campos vacíos para línea Chat casilla de Tipificación - Campos vacíos - se dio claridad en mesa de trabajo con la INT 10/02/2023. Se muestra disminución en promedio de un 60% en mesa del 24/02/2022 (campos vacíos en los reportes de CHATBOT), en la verificación del 10/03/2023 se visualiza un avance del 90% en el reporte, este ticket continúa en seguimiento.
4. Ticket#: 2022062985029867 - Error en informe de la línea chat para campos vacíos - Campos vacíos - se dio claridad en mesa de trabajo con la INT 10/02/2023. Se muestra disminución en promedio de un 60% en mesa del 24/02/2022 (campos vacíos en los reportes de CHATBOT), en la verificación del 10/03/2023 se visualiza un avance del 90% en el reporte, este ticket continúa en seguimiento.
5. Ticket # 2023011885021768 - Jira SENA 1792 (Campos tratamiento de datos aparece NA) Fecha de solución 07/02/2023, se encuentra en seguimiento diario.

- Encuesta de Satisfacción

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



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

Solicitud Clasificación de tipo grupo de valor de interés desde la tipificación en KCRM
Observaciones KONECTA 27/03/2023
Chat y videollamada, tener en cuenta, se dará una vez se tengan los Chats en embebidos.

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

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

Observaciones KONECTA 27/03/2023

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 -
2. 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).
3. Definir entre las partes la salida a producción
4. Se hace alcance del correo enviado el jue, 23 mar 2023 a las 17:14, solicitando agenda y con la propuesta de las siguientes fechas para llevar a cabo las pruebas con en Entidad e Interventoría:

Martes 28 de marzo 15:00 horas

Miércoles 29 de marzo 09:00 am

- Grabaciones

Observaciones KONECTA 27/03/2023



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

1. Diciembre de 2022- el 9/03/2023 se radico comunicado SCC-MULT-CCC-P-GCL562_2023 ENTREGA GRABACIONES DICIEMBRE DE 2023 - Confirmación de aval de INT SCC-CCC-MULT-503-2023 - 22-03-2023.

enero de 2023 - Proceso de alistamiento
febrero de 2023 - Proceso de alistamiento

- Protección de datos

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

Observaciones KONECTA 27/03/2023

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 -
2. 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).
3. Definir entre las partes la salida a producción
4. Se hace alcance del correo enviado el jue, 23 mar 2023 a las 17:14, solicitando agenda y con la propuesta de las siguientes fechas para llevar a cabo las pruebas con en Entidad e Interventoría:

Martes 28 de marzo 15:00 horas
Miércoles 29 de marzo 09:00 am

Actualización, texto, preguntas encuesta SATU.



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

1. Chatbot: Mesa de trabajo para ejecución de pruebas de la encuesta, programada 23/03/2023, son exitosas se procede a las pruebas con la INT y SENA 24/03/2023. fecha de salida a producción aprobada por las partes para el 01/04/2023.
2. PQRS: El área entrega horas estimadas de desarrollo, se procede con la aprobación. Pendiente definir fechas estimadas de pruebas internas+interventoría+ cliente.

- Protección de datos

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

Observaciones KONECTA 27/03/2023

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 -
2. 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).
3. Definir entre las partes la salida a producción
4. Se hace alcance del correo enviado el jue, 23 mar 2023 a las 17:14, solicitando agenda y con la propuesta de las siguientes fechas para llevar a cabo las pruebas con en Entidad e Interventoría:

Martes 28 de marzo 15:00 horas
Miércoles 29 de marzo 09:00 am

Actualización, texto, preguntas encuesta SATU



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

1. Chatbot: Mesa de trabajo para ejecución de pruebas de la encuesta, programada 23/03/2023, son exitosas se procede a las pruebas con la INT y SENA 24/03/2023. Fecha de salida a producción aprobada por las partes para el 01/04/2023.
2. PQRS: El área entrega horas estimadas de desarrollo, se procede con la aprobación. Pendiente definir fechas estimadas de pruebas internas+interventoría+ cliente.

- Integración #577

Observaciones KONECTA 27/03/2023

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. A espera de la definición del cliente.

- Implementación Inforgrafías (Chat, Bot, Whats App)

Observaciones KONECTA 27/03/2023

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) - Dentro de la validación técnica se evidencia que para llevar a cabo esta solución de envío de infografías desde el Bot es necesario la intervención por parte del cliente, por ser el responsable de su espacio WEB, motivo por el cual se debe hacer una mesa trabajo que se acordara en el transcurso de la semana.

WhatsApp: Se hacen pruebas internas 24/02/2023, la cuales no fueron exitosas desde desarrollo, se programan para el 03/03/2023, las cuales fueron exitosas, se agenda mesa con la INT 08/03/2023, para buscar la aprobación de salida a producción. Esta en producción desde el 17/03/2023.

- Entrega Back Up de Información Contrato

Observaciones KONECTA 27/03/2023



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

Actualmente, se está gestionando el cruce de la información con lista de chequeo de acuerdo a lo que solicita la ficha técnica, Se proyecta reunión para el día 31/03/2023 Objetivo revisión preliminar con INT, partiendo de esta revisión se programarán las siguientes mesas de trabajo.

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.**



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

6.1.2. Balance Financiero

Al 31 de marzo de 2023 el estado del balance financiero del contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, es el siguiente:

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	2.239.631.579,00	311.168.421,00	88%
Total	23.708.106.666,85	23.170.034.195,85	538.072.471,00	98%

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

Precisiones:

- **\$23.708.106.666,85:** Presupuesto actual del Contrato No. 1188323 de 2019.
- **\$23.170.034.195,85:** Ejecución presupuestal de diciembre 2019 hasta marzo de 2023.
- **\$538.072.471,00:** Saldo del contrato al finalizar marzo de 2023, cabe resaltar que de este presupuesto, \$226.904.050 se encuentra pendiente de liberación por parte del SENA y \$311.168.421,00 son los recursos para el pago de servicios que se presten en abril de 2023.
- Al corte de marzo de 2023 se ha ejecutado el 98% 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 – MULTIENTLACE 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**.



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

- 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:

Cifras incluido IVA 19%

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

Tabla 6. Ejecución presupuestal vigencia 2020 – MULTITIENLACE 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:



Informe Mensual de Interventoría Marzo 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	
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
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 – MULTIENTLACE 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



Informe Mensual de Interventoría Marzo 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	
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
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	158511 y N. Crédito 8026	683.910.007	48.654.470	635.255.537	120.698.552	755.954.089	1.122.606.605	-
marzo	-	704.838.985	22.958.158	681.880.827	129.557.357	811.438.184	311.168.421	-
abril	-	471.683.447	-	471.683.447	89.619.855	746.543.860	(435.375.440)	-
Total		2.431.272.206	77.545.415	2.353.726.792	447.208.090	2.986.175.440	(435.375.440)	-

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



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

Precisiones:

- **Facturación de enero y febrero de 2023:** Avalada por la Interventoría y pagada por el SENA.
- **Facturación de marzo de 2023 por valor de \$811.438.184,** corresponde al valor conciliado, la factura se encuentra en proceso de radicación por parte de Multienlace S.A.S Konecta.
- **Al corte de marzo de 2023,** el saldo corresponde a **\$311.168.421,** presupuesto disponible para el pago de los servicios de abril de 2023.
- Teniendo en cuenta la tendencia de consumos de enero a marzo de 2023 se estima que el mes de abril de 2023 facture el valor aproximado de **\$746.543.860,** sin embargo, el presupuesto disponible es de **\$311.168.421,** por lo que, se presenta un déficit aproximado de \$435.375.440 para cubrir el pago total de la facturación del mes en curso.

Por lo anterior, se genera alerta al SENA del agotamiento de recursos para cubrir el pago de los servicios a requerir durante el mes de abril de 2023.

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 febrero del 2023,** respecto a los certificados del mes de **marzo 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.

6.2.2. 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



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

Vigencia	Presupuesto Inicial (\$)	Adición por Vigencia (\$)	Presupuesto Liberado (\$)	Presupuesto Final - Actual (\$)
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:

- **\$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.**

6.2.3. 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 31 de marzo 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%



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

Vigencia	Presupuesto asignado a la vigencia con IVA (\$)	Valor ejecutado en la vigencia (\$)	Saldo por ejecutar (\$)	% Presupuesto ejecutado
2021	846.928.632	846.928.632	-	100%
2022	916.103.566	916.103.566	-	100%
2023	441.209.680	264.725.808	176.483.872	60%
Total	3.046.465.351	2.869.981.479	176.483.872	94%

Tabla 11. Balance Financiero Consorcio Contact Center

Precisiones:

- El periodo de ejecución del presupuesto asignado al contrato es desde enero de 2020 hasta 31 de marzo de 2023.
- **\$3.046.465.351**, es el presupuesto actual del Contrato de Interventoría.
- **\$2.869.981.479**: Ejecución presupuestal al corte de marzo de 2023.
- **\$176.483.872**: Es el saldo por ejecutar de abril a mayo del 2023.
- Al cierre del 31 de marzo de 2023, se ha ejecutado el 94% del presupuesto asignado al Contrato No. CO1.PCCNTR. 1237231 de 2019.

6.2.4. 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.

6.2.5. 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



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

Año 2020	No. Factura	Valor Factura	Saldo de la vigencia (\$) Iva Incluido	Fecha de pago
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%			846.928.632	
Total		842.223.473	4.705.159	

Tabla 12. Ejecución presupuestal vigencia 2020, Consorcio Contact Center

Precisiones:

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

6.2.6. 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.

6.2.7. Ejecución presupuestal vigencia 2022

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



Informe Mensual de Interventoría Marzo 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	
enero	74.595.193	841.508.373	3/03/2022
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 diciembre de 2022: Pagada por el 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.

6.2.8. 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.
- Se encuentra pendiente confirmar pago de la factura de febrero de 2023.



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

- Una vez sea radicado el presente Informe, la Interventoría procederá con la radicación de la factura de marzo de 2023 por valor de \$88.241.936.
- Al corte de marzo de 2023 el saldo corresponde a \$176.483.872 para el pago de los servicios de abril a mayo de 2023.

6.2.9. Cumplimiento de obligaciones parafiscales

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

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

Por lo anterior, con la factura de **marzo de 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



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

Suramericana - Número de Póliza 2511450-1					
Amparo	Plazo	%	Valor (\$)	Desde	Hasta
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

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 17 de marzo de 2023 salió a producción las infografías del servicio de WhatsApp.

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.



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

ACD: (Automatic Call Despaching): Sistema que facilita distribuir las llamadas de entrada entre los agentes de acuerdo con su disponibilidad o como se programe.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Informe Mensual de Interventoría Marzo 2023



VERSIÓN: 1.0

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

KCRM: Es la herramienta de gestión de registro de llamadas inbound.

INFOBIP: Herramienta de gestión de envío masivo de mensajes cortos de texto – SMS y correo electrónico.

10. ANEXOS

- Matriz de riesgos #035

	FORMATO CERTIFICACION OBLIGACIONES CONTRATISTA	CÓDIGO: SCC7231-M04-F11
		VERSIÓN: 01
		FECHA DE VIGENCIA: 01/03/2020
CONTRATO No.	CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019	
OBJETO:	CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTO, CON EL PROPÓSITO DE BRINDAR ATENCIÓN DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL, Y DEMÁS SERVICIOS FUNCIONALES REQUERIDOS POR LA ENTIDAD, SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CONTENIDAS EN LA FICHA TÉCNICA.	
CONTRATISTA:	MULTIENLACE S.A.S – KONECTA	
INTERVENTORÍA:	CONSORCIO CONTACT CENTER	
El equipo de Interventoría da fe del cumplimiento de las condiciones estipuladas en el Contrato No.CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 para la prestación de servicios del Centro de Contacto por parte de Multienlace SAS Konecta y recibidos a satisfacción por parte del Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- en el período del 1 al 31 de marzo de 2023. Para constancia de lo anterior, se firma en Bogotá a los 20 días del mes de abril de 2023.		
Firma por parte de la Interventoría:  CLAUDIA ESPERANZA CUBILLOS MUÑOZ Directora Interventoría		



SCC-CCC-SENA-217-2023

Bogotá D.C., 20 de abril 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 marzo 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 **marzo de 2023** Por Valor Total De **\$811.438.184 Pesos Moneda Corriente incluido el IVA del 19%**, de acuerdo con los soportes entregados mediante los oficios No. SCC-MULT-CCC-P-GCL583-2023 y No. SCC-MULT-CCC-P-GCL584-2023.

MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA remitió la Factura electrónica No. 159126 y la nota de crédito No. 8101, por lo tanto, al verificar la información de cada soporte se tiene el siguiente resultado:

Consolidado De Facturación Marzo 2023					
Soporte	No.	Concepto	Valor (\$)	IVA (\$)	Total (\$)
Factura	159126	Total, Servicios	704.838.985	133.919.407	838.758.392
Nota Credito	8101	Total, Descuentos por Servicios*	22.958.158	4.362.050	27.320.208
Total, Factura menos ajuste de Nota Credito			681.880.827	129.557.357	811.438.184

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

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

- Factura de servicios MULTIENLACE S.A.S. – KONECTA No. 159126
- Nota de crédito de la factura electrónica de venta No. 8101.



SCC-CCC-SENA-217-2023

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

De igual manera la Interventoría indica que MULTIENLACE S.A.S. - KONECTA mediante el comunicado número SCC-MULT-CCC-P-GCL580-2023, presentó la segunda versión del informe de operación del periodo de marzo de 2023; como resultado de la revisión, se emitió aprobación mediante el comunicado No. SCC-CCC-MULTI-513-2023.

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 marzo de 2023 al 31 de marzo de 2023 contra la planilla PILA del mismo corte, del período octubre 2022 a marzo 2023 contra las planillas PILA del mismo corte.
 - Verificación que el pago de las planillas PILA relacionadas a continuación se realizó de acuerdo con las fechas establecidas por el Decreto 1670 del 14 de mayo de 2007.

**CERTIFICA QUE:
(Cifras en pesos colombianos)**

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 octubre 2022 a marzo 2023 mediante las siguientes planillas integradas de liquidación de aportes (PILA):

Número de Planilla Integrada de liquidación de Aportes (PILA)	Mes	Valor pagado
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
1053901765-1053684969-1053684966-7877078411-1053893627	Marzo 2023	\$ 9.140.041.400

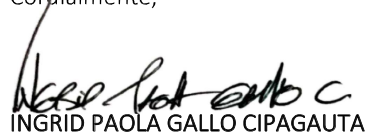


2. De acuerdo con los registros de contabilidad y los soportes suministrados por la administración, la compañía por el mes de marzo de 2023 realizó el pago de nómina de los salarios registrados en la cuenta 2505 "Cuentas por pagar nómina", por un valor de \$ 34.308.061.275 pesos colombianos.

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 diecinueve (19) días del mes de abril 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.

Cordialmente,



INGRID PAOLA GALLO CIPAGAUTA

Revisor Fiscal Principal

T.P. 213621-T

Designado por Deloitte & Touche S.A.S.

